

Teoria do Turismo

Conceitos, Modelos e Sistemas

Guilherme Lohmann
Alexandre Panosso Netto

The logo for ALEPH EDITORA, featuring a stylized 'X' symbol above the text 'EDITORA' and 'ALEPH'.

Sumário

Apresentação	13
Seção 1: Teorias, Sistemas e Modelos	
Epistemologia do Turismo	19
Teoria Geral de Sistemas e Turismo.....	26
Cuervo, Sistema Turístico de.....	30
Leiper, Sistema Turístico de	33
Krippendorff, Modelo Existencial da Sociedade Industrial de.....	37
Jafari, Modelo Interdisciplinar de.....	42
Molina, Sistema Turístico de.....	47
Beni, Sistema Turístico de	50
Boullón, Teoria do Espaço Turístico de	56
Seção 2: Conceitos	
Hospitalidade	67
Lazer.....	73
Entretenimento.....	79
Recreação.....	83
Turismo e Viagem.....	89
Alimentos e Bebidas (A&B).....	92
Eventos.....	98
Paisagem.....	103
Seção 3: Disciplinas	
Organismos de Turismo	115
Política Pública de Turismo.....	121
Planejamento Turístico.....	129
Legislação Turística.....	137
Pós-modernidade e Turismo.....	145

Marketing Turístico	151
Segmentação do Turismo	164
Mercado Turístico	176
<i>Cluster</i> de Turismo	184
Qualidade dos Serviços (SERVQUAL)	195
<i>Yield Management</i> (Gerenciamento de Receitas)	199
Impactos Positivos e Negativos do Turismo	206
Efeito Multiplicador do Turismo	221
Conta Satélite do Turismo	230
Balança Comercial do Turismo	233

Seção 4: O Turista

Demanda Turística	237
Fatores Determinantes e Motivadores	242
Iso-Ahola, Modelo da Psicologia Social do Turismo de	245
Crompton, Modelo de Escolha de Destinos de	249
Schmöll, Modelo de Escolha do Consumidor de Turismo de	252
Urry, Teoria do “Olhar do Turista” de	254
Plog, Sistema Psicográfico de	258
Cohen, Tipologia de Viajantes de	265
Smith, Classificação de Turista de	269
Gray, Tipologia do Turismo de	272
Wickens, Tipologia do Turista de	277
Klenosky & Gitelson, Modelo Conceitual de	280

Seção 5: Intermediação, Distribuição e Viagem

Canais de Distribuição em Turismo	285
Agências de Viagens e Operadoras Turísticas	293
Sistemas de Reserva por Computador (CRS)	305
Mariot, Modelo de Fluxos Turísticos de	313
Campbell, Modelo de Viagens Recreativas e Excursionistas de	315
Modelo de Padrões de Viagem Multidestinos	318
Oppermann, Modelo de Itinerários de Viagem de	321
Defert, Índice de Função Turística de	324
Índice de Viagem	327
Transportes	330
Funções Nodais	337

Seção 6: O Destino Turístico

Destino Turístico	347
Imagem de um Destino Turístico	350
Butler, Modelo de (Ciclo de Vida de um Destino Turístico).....	357
Prideaux, Espectro do Desenvolvimento de <i>Resort</i> de.....	362
<i>Resorts</i>	367
Oferta Turística.....	369
Custos e Preços dos Produtos e Serviços Turísticos	375
Infra-estrutura Turística	381
Serviços e Equipamentos Turísticos.....	387
Atração Turística	390
Gunn, Modelo de Atração Turística de	396
Meios de Hospedagem	399
Produtividade no Setor Hoteleiro.....	411
Residências Secundárias	415
Capacidade de Carga	420
Sazonalidade	428
Patrimônio Cultural.....	431
Zoneamento Turístico	441
Referências bibliográficas	447
Índice de lugares	467
Índice de autores	473
Índice remissivo	479

Epistemologia do Turismo

Teoria do conhecimento e gnosiologia são sinônimos de epistemologia. Sua raiz etimológica está no grego, onde *gnosis* é conhecimento e ciência, e *logia* é estudo e discurso ordenado. Portanto, resumidamente, epistemologia é o estudo do conhecimento.

Epistemologia do turismo é um assunto que ganhou importância nos estudos turísticos somente na década de 1990. Isso se deve ao fato de que, em sua maioria, os investigadores da área estavam mais interessados em questões práticas da atividade, como gestão, **planejamento e políticas públicas**, entre outros. A epistemologia nasceu da filosofia; entretanto, a maioria dos filósofos não se interessa pelos estudos turísticos, pois, como afirmou Comic (1989), eles estão preocupados com outros temas mais importantes que o turismo; daí origina-se também a relativa escassez de publicações sobre esse assunto.

Entre as perguntas feitas pela epistemologia do turismo, estão as seguintes: o que se pode conhecer em turismo? Como é produzido o conhecimento em turismo? O conhecimento em turismo é possível? Pode o conhecimento produzido em turismo ser verdadeiro? Como se dá a apreensão do conhecimento em turismo pelo sujeito pensante? Por que se conhecem algumas coisas em turismo e outras, não? Até onde vai o campo de estudos do turismo? Quais são os limites do conhecimento produzido em turismo? Pela relação de perguntas acima, é possível perceber que a epistemologia questiona os alicerces teóricos e as questões fundamentais sobre o conhecimento de determinado assunto, não pairando sobre aspectos superficiais e pseudocientíficos.

Para se fazer epistemologia do turismo, é necessária uma reflexão séria acerca do problema proposto. Segundo Bunge (1980), para ser útil, a epistemologia deve ter as seguintes condições:

- referir-se à ciência propriamente dita, não à imagem pueril e, às vezes, até caricata, tomada de livros-texto elementares;

- ocupar-se de problemas filosóficos que se apresentem, de fato, no curso da investigação científica ou na reflexão sobre os problemas, métodos e teorias da ciência;
- propor soluções claras para tais problemas, em particular soluções consistentes com teorias rigorosas e inteligíveis, bem como adequadas à realidade da investigação científica, em lugar de teorias confusas ou inadequadas à experiência científica;
- ser capaz de distinguir a ciência autêntica da pseudociência, a investigação profunda da superficial;
- ser capaz de criticar programas e, até, resultados errôneos, assim como sugerir novos enfoques promissores.

Para todas as ciências, a epistemologia é importante porque estabelece uma revisão do conhecimento de determinado assunto e oferece critérios para a aceitação desse conhecimento.

Para a validação do conhecimento, o filósofo da ciência Karl Popper criou o critério da falseabilidade. Para ele, um enunciado científico, para ser considerado verdadeiro deveria, ser passível de comprovação pela experiência. Ainda segundo o referido autor, o critério de demarcação da validade do conhecimento não seria a verificabilidade, mas sim a falseabilidade de um sistema. Em suas palavras:

(...) não exigirei que um sistema científico seja suscetível de ser dado como válido, de uma vez por todas, em sentido positivo; exigirei, porém, que sua forma lógica seja tal que se torne possível validá-lo através de recurso a provas empíricas, em sentido negativo: deve ser possível refutar, pela experiência, um sistema científico empírico (POPPER, 2003, p. 42).

Para Popper, o cientista deve expor seu pensamento e esperar por críticas que o obriguem a reformular as partes falhas; somente assim o conhecimento avança. Essa nova posição causou uma revolução na forma de analisar o conhecimento, pois criou uma forma “ao contrário” de validade dos enunciados científicos, pois o critério não seria mais a possibilidade de sua verificabilidade, mas sim o de sua falseabilidade.

Popper também afirmava que o conhecimento científico avançava em forma de degraus, gradativamente. Todavia, outro filósofo – Thomas Kuhn – não

concordava com ele neste ponto, pois, para ele, o conhecimento avançava em forma de saltos, de rupturas.

Em seu famoso livro *A estrutura das revoluções científicas*, de 1962, Kuhn apresentou sua maior teoria, qual seja, a dos paradigmas científicos. Por paradigmas, Kuhn (2001) compreendia os valores, as crenças e os métodos que uma comunidade científica partilha, e, ao mesmo tempo, uma comunidade científica consistiria de homens que partilham um paradigma.

Segundo essa teoria, as comunidades científicas, em algum momento, chegam a um ponto na estrada do conhecimento em que não conseguem mais avançar, seja por estarem indo pelo caminho errado, seja por estarem utilizando métodos inapropriados ou por não haver mais condições de seguir a teoria e as leis por elas mesmas propostas. Neste momento, é necessário romper com o paradigma vigente e tentar uma nova abordagem para o problema proposto. Lentamente vai sendo construído um novo modelo científico, que acaba por substituir seu antecessor e, assim, ocorrem os saltos, as rupturas teóricas (e de paradigmas) que fazem o conhecimento avançar.

Um modelo que buscou explicar a criação e o desenvolvimento do conhecimento em turismo foi o apresentado por John Tribe (1997), no qual o campo do turismo é dividido em duas partes (ver Figura 1): Campo do Turismo 1 (CT1) e o Campo do Turismo 2 (CT2). Para este autor, o conhecimento em turismo não é produzido apenas na universidade; isso significa que, nas **agências de viagens**, nas companhias aéreas, nos **meios de hospedagem** e em todas as empresas de turismo de um modo geral, é produzido conhecimento em turismo. Desta forma, esse campo leva o nome de Campo do Turismo 1, que é o campo dos aspectos comerciais do turismo. No entanto, no Campo do Turismo 2 é produzido conhecimento pelos aspectos não-comerciais do turismo. Este campo necessita de que outra disciplina faça a ligação com o turismo e ofereça a base conceitual para a produção do conhecimento em turismo. Ele inclui áreas como percepções do turismo e **impactos** sociais e ambientais (TRIBE, 2004).

No círculo de fora, estão as disciplinas¹, consideradas ciências (disciplinas “n” indicam as outras ciências), que oferecem as ferramentas de abordagem do

¹ O conceito de disciplina tem o significado de ciência, que possui método de investigação e objeto de pesquisa já constituído e que se tornou um paradigma para sua comunidade científica. Entretanto, o conceito de campo não tem o significado de ciência, mas sim de objeto de estudo de outras disciplinas (ou ciências). É neste sentido que John Tribe afirmou que o turismo não é uma disciplina (ciência), mas sim um campo de estudo (objeto de estudo) das ciências.

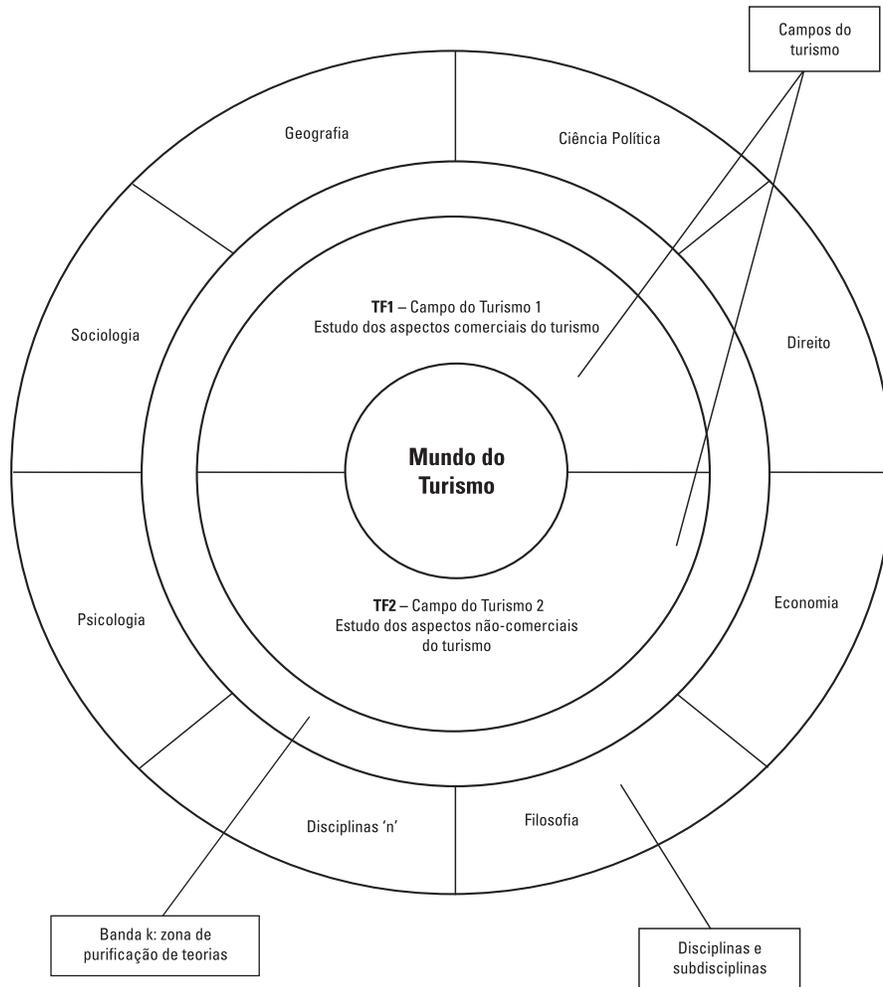


Figura 1 Criação do conhecimento em turismo na visão de John Tribe

Fonte: Adaptada de Tribe (1997).

turismo. O círculo do meio, denominado “Banda K”, é a região na qual o conhecimento do turismo é criado. É na “Banda K” que ocorre a interface das disciplinas com os campos do turismo. Por exemplo, o conceito de **capacidade de carga** emerge de uma combinação de disciplinas que incluem Sociologia, Economia e Biologia (TRIBE, 2004).

No centro do círculo, estão o modo 2 de produção do conhecimento e o campo do turismo ($CT_1 + CT_2 = CT$). O modo 1 corresponde ao “conhecimento produzido por uma ciência, primeiramente em um contexto acadêmico” (GIBBONS *et al.* 1994; TRIBE, 2004, p. 51). Trata-se do conhecimento produzido em um contexto acadêmico e madurado em instituições de educação superior. O modo 2, por sua vez, corresponde a uma nova forma de conhecimento que se dá nas empresas, no governo, nos grupos de interesse, nas consultorias e nos institutos de pesquisa. É um conhecimento produzido nas empresas turísticas e direcionado para as empresas turísticas; ou seja, um conhecimento que nasce de um contexto particular, com teorias e estrutura teórica distintas, métodos de pesquisa e práticas que não são alocadas em um mapa disciplinar conceitual. Tribe também introduziu o conceito extradisciplinar para denominar o conhecimento produzido fora dos meios acadêmicos científicos, como é o caso do modo 2 de produção do conhecimento.

O debate se o turismo é ou não uma ciência também se encontra no campo da epistemologia. São três as correntes a respeito deste tema. A primeira diz que o turismo não é uma ciência, mas está trilhando o caminho para tornar-se uma, pois está passando pelas mesmas fases de outras ciências que surgiram no início do século XX, tais como a Antropologia² e a Etnografia³. A segunda corrente diz que o turismo não é e nunca será uma ciência, pois se constitui apenas de uma atividade humana, e é auxiliado pelas ciências em seus estudos. A argumentação deste grupo diz que os estudos turísticos não possuem um objeto de pesquisa claro e definido, nem um método de estudo particular, o que o inviabiliza de se tornar uma ciência. O terceiro grupo de pesquisadores diz que o turismo é uma ciência por possuir um corpo teórico maduro e relativamente grande; todavia, esses pesquisadores ainda não conseguiram comprovar esta afirmação por meio de seus estudos.

² Ciência do homem no sentido mais amplo, englobando o estudo de suas origens, evolução, desenvolvimentos físico, material e cultural, fisiologia, psicologia, características raciais, costumes sociais e crenças, dentre outros.

³ Estudo descritivo das diversas etnias, de suas características antropológicas, sociais etc.

OPERACIONALIZANDO

O livro *Filosofia do turismo: teoria e epistemologia*, publicado por Panosso Netto (2005b) apresenta algumas das principais abordagens teóricas de turismo e ensaia um estudo epistemológico apresentando a Fenomenologia como um possível caminho para uma compreensão mais completa do turismo.

EXERCÍCIO PROPOSTO

Selecione dois ou três livros de turismo que foram indicados por seus professores em aula e estabeleça uma relação entre eles destacando o fundamento científico utilizado por cada autor para justificar o fenômeno turístico. Descubra qual é a formação acadêmica dos autores (sociólogos, economistas, geógrafos, turismólogos etc.) e verifique até que ponto essa formação acadêmica interfere nas opiniões dos autores. Procure também levantar possíveis falhas teóricas e contradições. Verifique se os autores usam de fundamentos científicos ou descrevem o fenômeno turístico apenas a partir de suas experiências pessoais.

REFERÊNCIAS

- BUNGE, M. *Epistemologia: curso atualizado*. São Paulo: Queiroz Editor/EDUSP, 1980.
- COMIC, D. K. Tourism as a subject of philosophical reflection. *Revue de Tourisme*, AIEST, n. 2, p. 6-13, 1989.
- GIBBONS, M. *et al. The new production of knowledge: the dynamics of science and research in contemporary society*. Londres: Sage, 1994.
- KUHN, T. *A estrutura das revoluções científicas*. 6. ed. São Paulo: Perspectiva, 2001.
- PANOSSO NETTO, A. *Filosofia do turismo: teoria e epistemologia*. São Paulo: Aleph, 2005b.
- POPPER, K. *A lógica da pesquisa científica*. 16. ed. São Paulo: Cultrix, 2003.
- TRIBE, J. The indiscipline of tourism. *Annals of Tourism Research*, v. 24, n. 4, p. 638-657, 1997.
- _____. Knowing about tourism. In: PHILLIMORE, J. & GOODSON, L. (Orgs.). *Qualitative research in tourism: ontologies, epistemologies and methodologies*. Londres: Routledge, 2004. p. 46-62.

PARA SABER MAIS

KUHN, T. S. *O caminho desde a estrutura*. São Paulo: Perspectiva, 2006.

NECHAR, M. C. & CORTÉS, M. L. (Orgs.). *Apuntes para la investigación turística*. Chetumal: Universidad de Quintana Roo, 2006.

NECHAR, M. C. & GARCÍA, M. O. (Orgs.). *Ensayos teóricos-metodológicos del turismo: cuatro enfoques*. Toluca-México: Universidad Autónoma del Estado de México, 2006.

PHILLIMORE, J. & GOODSON, L. (Orgs.). *Qualitative research in tourism: ontologies, epistemologies and methodologies*. Londres: Routledge, 2004.

SALVATIERRA, N. M. & VILLARREAL, L. Z. (Orgs.). *Investigación turística*. Toluca-México: Universidad Autónoma del Estado de México, 2000.

Teoria Geral de Sistemas e Turismo

Há consenso nos meios acadêmicos em afirmar que um dos principais criadores e divulgadores da teoria geral de sistemas foi o biólogo Ludwing von Bertalanffy (1901-1972). Bertalanffy considerava sistema (VASCONCELLOS, 2002, p. 199-200): “Amplamente a qualquer unidade em que o todo é mais do que a soma das partes. Assim, um sistema é um todo integrado cujas propriedades não podem ser reduzidas às propriedades das partes, e as propriedades sistêmicas são destruídas quando o sistema é dissecado”.

Vasconcellos (2002) explicou que Bertalanffy reconheceu que as leis da Física não poderiam ser aplicadas igualmente na Biologia e na sociedade humana; por isso, ele postulava novas categorias do pensamento científico, com leis que pudessem ser aplicadas tanto na Física quanto na Biologia e nas Ciências Sociais. Foi daí que, baseado na termodinâmica clássica, que lida com os sistemas em equilíbrio, ele postulou a criação de uma termodinâmica que lidasse com os sistemas abertos, que não estão em equilíbrio.

As idéias de Bertalanffy foram publicadas em vários artigos e livros, mas o seu livro mais conhecido é *Teoria geral dos sistemas*, publicado nos Estados Unidos, em 1968, no qual ele apresentou a sua teoria para os sistemas abertos. Tais sistemas poderiam ser de qualquer natureza, e a sua teoria geral de sistemas pretendia ser interdisciplinar.

A partir das idéias básicas de Bertalanffy (1973), constituem exemplos de sistemas o corpo humano, a economia de um país, a organização política de um município e o turismo de uma região qualquer. A teoria geral de sistemas permite analisar cada um desses sistemas de forma total – o sistema unido – ou dividir o sistema em partes para facilitar sua compreensão e seu estudo.

Um sistema, para ser completo, deve possuir meio ambiente (local em que o sistema se encontra); unidades (as partes do sistema); relações (entre as unidades do sistema); atributos (qualidade das unidades e do próprio sistema); *input* (o que entra no sistema); *output* (o que sai do sistema); *feedback* (o con-

trole do sistema para mantê-lo funcionando corretamente); modelo (um desenho do sistema para facilitar a sua compreensão).

Existem vantagens e desvantagens de se estudar o turismo a partir da teoria geral de sistemas, conforme mostra a Tabela 1.

Tabela 1 Vantagens e desvantagens da teoria geral de sistemas

Vantagens	Desvantagens
Pela criação de um modelo (desenho conceitual), tem-se uma visão geral do “todo” do turismo. É possível segmentar o sistema em partes e estudá-las separadamente.	A separação do sistema turístico dos outros sistemas facilita o estudo, mas, entretanto, ocasiona uma visão fragmentada do objeto de estudo.
É possível separar o sistema turístico de outros sistemas, sendo seu estudo facilitado desta forma. Possibilita o estudo interdisciplinar do turismo.	Ao separar o turismo em um sistema, deveria ser levado em conta que o turismo faz parte de um sistema maior, como o social, por exemplo.

Getz (1986) fez uma revisão teórica de artigos e livros publicados em língua inglesa e encontrou cerca de 150 modelos de abordagens do turismo, todavia nem todos são baseados na teoria geral de sistemas. Segundo esse autor, os modelos de turismo encontrados dividem-se basicamente em três grupos: (1) modelos teóricos; (2) processos de **planejamento** e gerenciamento; e (3) modelos de previsão.

Segundo a bibliografia levantada, a primeira análise do turismo utilizando a teoria geral de sistemas foi feita por Raymundo **Cuervo** (1967); entretanto, não está presente no levantamento de Getz (1986), que trabalhou somente com textos em inglês. No Brasil, o sistema turístico mais difundido e conhecido é o de **Beni**, que desenvolveu a sua teoria com inspiração na obra de Cristofolletti (1979). No exterior, o sistema turístico mais conhecido é o de **Leiper** (1979). Sem dúvida, a teoria geral de sistemas é a teoria mais utilizada nos estudos turísticos mundiais, e grande parte dos autores internacionais baseia-se nela para empreender seus estudos do turismo.

Todavia, o sistema em questão não está livre de críticas, sendo mais comuns aquelas direcionadas à teoria de sistemas de um modo geral, como o fato de que os modelos sistêmicos oferecem algumas explicações de como funciona o turismo, mas não conseguem aprofundar fatos importantes para a compreensão total. Algumas perguntas ficam em aberto, tais como: qual seria a lógica que existe entre os componentes do sistema? Como os atributos do sistema influenciam seu funcionamento? Em que sentido é possível dizer que se constitui em um sistema funcional social? Como é possível a quantificação das entradas (*input*) e das saídas (*output*) de energia do sistema? Se não é possível essa quantificação, como seria possível, então, a sua análise qualitativa? Como é possível delimitar o sistema turístico de seu entorno?

Talvez, devido a essas perguntas sem respostas, recentemente autores passaram a investigar e a procurar outras formas e teorias para se analisar o turismo; daí têm surgido análises inovadoras com a aplicação da teoria dos rizomas, da complexidade e da fenomenologia.

OPERACIONALIZANDO

Uma aplicação da Teoria de Sistemas está no atual “Plano Nacional de Turismo 2007-2001 – uma viagem de inclusão”, do Ministério do Turismo, que adota claramente essa opção teórica para fundamentar suas ações práticas.

O plano está disponível em: http://www.turismo.gov.br/portalmtur/opencms/institucional/arquivos/plano_nacional_turismo_2007_2010.html

EXERCÍCIOS PROPOSTOS

1. Em grupo, estabeleça os pontos positivos e negativos de se analisar o turismo como um sistema, tendo como fundamento a Teoria Geral de Sistemas.
2. Que outra teoria busca explicar o turismo além da sistêmica? Você conhece alguma? Quais são os pontos de vantagem dessa teoria em relação ao sistemismo? Procure se informar e estudar sobre outras análises e abordagens do turismo que não a sistêmica.

3. Ouse e crie uma proposta de sistema de turismo que seja original. Se tiver dificuldades, consulte um professor ou dialogue com os colegas. Não tenha medo de ousar e deixar a imaginação funcionar. Porém, seu sistema de turismo tem que ser lógico e minimamente funcional.
-

REFERÊNCIAS

- BERTALANFFY, L. von. *Teoria geral dos sistemas*. Petrópolis: Vozes, 1973.
- CHRISTOFOLETTI, A. *Análise de sistemas em geografia*. São Paulo: EDUSP/Hucitec, 1979.
- CUERVO, R. S. *El turismo como medio de comunicación humana*. México-DF: Departamento de Turismo do Governo do México, 1967.
- GETZ, D. Models in tourism planning: towards integration of theory and practice. *Tourism Management*, v. 7(1), p. 21-32, 1986.
- LEIPER, N. The framework of tourism: towards a definition of tourism, tourist, and the tourist industry. *Annals of Tourism Research*, v. 6, p. 390-407, 1979.
- VASCONCELLOS, M. J. E. de. *Pensamento sistêmico: o novo paradigma da ciência*. Campinas: Papirus, 2002.

PARA SABER MAIS

- KRIPPENDORF, J. Le tourime dans le systeme de la societe industrielle. In: SESSA, A. *La scienza dei sistemi per lo sviluppo del turismo*. Roma: Agnesotti, 1985. p. 167-184.
- PANOSSO NETTO, A. *Filosofia do turismo: teoria e epistemologia*. São Paulo: Aleph, 2005.
- SESSA, A. *La scienza dei sistemi per lo sviluppo del turismo*. Roma: Agnesotti, 1985.