

De uma abordagem *hard* a uma abordagem *soft*: a mudança de sistemicidade na percepção do desenvolvimento da atividade turística

Giane Karla Berticelli Nunes*
Sandro Luis Schlindwein**

Resumo

O objetivo deste artigo é discutir uma necessária mudança de percepção quanto à atividade turística, partindo-se de uma abordagem sistêmica *hard* para uma abordagem sistêmica *soft*. Busca-se discutir a necessidade de se perceber o turismo como uma atividade complexa e apresentar o Pensamento Sistêmico como dispositivo epistemológico para percepção da realidade atual e da complexidade do turismo. São utilizados os trabalhos de Boullon (2002), Beni (1998) e a situação-problema vivenciada pelo município de Praia Grande (SC), a fim de ilustrar a temática pretendida.

Palavras-chave: Pensamento Sistêmico; Praia Grande (SC).

Abstract

This article point out a necessary change of perception about the tourist activity: a soft systemic approach instead of a hard systemic approach. The author discusses the need to understand tourism as a complex activity and highlight the Systemic Thought as epistemological device to perceive the current reality and the complexity of tourism. The situation-problem experienced by the municipality of Praia Grande (SC) illustrate the theme.

Key-words: Systemic Thought; Praia Grande (SC).

Contextualização

Facilitado pelo contínuo avanço tecnológico dos meios de comunicação e transportes e demandado cada vez mais pela sociedade contemporânea, o turismo apresenta-se como a atividade que registra os mais significativos percentuais de crescimento econômico no planeta (nos últimos 17 anos, apresentou um crescimento médio de 7% ao ano nos países em desenvolvimento segundo dados da Organização Mundial do Turismo) (WTO, 2008). Da mesma forma, e decorrente das conquistas dos direitos trabalhistas, o tempo livre, e por consequência sua utilização como lazer, são considerados, hoje, aspectos não só imprescindíveis para o bem-estar da população urbana, como também condições fundamentais para a ocorrência do turismo.

O desenvolvimento e a profissionalização da atividade turística têm atendido a demanda crescente dos indivíduos pelo lazer, descanso, fuga da rotina, oferecendo diversas opções em serviços e produtos, envolvendo inúmeros outros setores da economia. A abrangência da atividade turística pode se constituir também em uma oportunidade para desenvolver regiões mais carentes e necessitadas, pelo incremento da oferta de trabalho e renda, movimentando a economia local, contribuindo e valorizando a interação entre diferentes culturas, entre outros benefícios.

Entretanto, a atividade turística não apresenta somente aspectos positivos (o econômico sendo o mais visível entre estes). Seus impactos negativos abrangem aspectos sociais, culturais e ambientais das comunidades receptoras, como por exemplo, a criação de dependência econômica em determinada comunidade pelo turismo, em detrimento de outras atividades locais típicas importantes para a manutenção de suas características, e a exploração dos recursos naturais sem o

devido planejamento. Estes impactos demandam uma reflexão cuidadosa não só sobre a situação das comunidades receptoras, bem como sobre as expectativas e necessidades dos sujeitos sociais em relação ao desenvolvimento do potencial turístico existente no local onde vivem, como também do próprio turismo como vetor de desenvolvimento. A viabilidade do turismo está tanto na capacidade de compreender o comportamento e as percepções do turista, traduzindo isto para uma oferta turística adequada, quanto no conhecimento das expectativas e necessidades das comunidades receptoras, organizando-a de forma que os impactos negativos sejam percebidos e, com isso, minimizados ou até mesmo evitados quando possível.

Ao longo do desenvolvimento da atividade turística, desde seus antecedentes históricos até a prática massiva da atividade nos dias de hoje, é possível acompanhar uma evolução sobre seu entendimento, principalmente no que se refere aos seus conceitos e suas consequências. Segundo De La Torre (1985), em 1911, o austriaco Herman von Schullern conceituou turismo como sendo o conjunto de todos os processos, especialmente os econômicos, que se manifestam na chegada, permanência e regresso do turista a um determinado município, estado ou país. Em 1929, Morgenroth, citado por De La Torre (1985), definiu turismo como sendo o tráfego de pessoas que deixam temporariamente seu lugar de residência para outro lugar, com objetivo de satisfação de necessidades físicas ou culturais.

Em 1937, para atender uma demanda estatística decorrente da necessidade de classificar as viagens cada vez mais frequentes ao redor do mundo, as Nações Unidas definiram turista como toda pessoa que viaja durante 24 horas ou mais para qualquer outro lugar distinto de sua

* Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Agroecossistemas - UFSC/CCA/PGA - Fpolis (SC); e-mail: gkbnunes@gmail.com

**Professor Associado I da UFSC/CCA/PGA - Fpolis (SC); e-mail: sschlind@mbox1.ufsc.br

residência habitual. Em 1942, os professores suíços Hunziker e Krapf definiram o turismo como sendo o conjunto das relações e fenômenos produzidos pelo deslocamento e permanência de pessoas fora de seu lugar de domicílio, desde que estes deslocamentos não sejam motivados por uma atividade lucrativa (De La Torre, 1985).

De La Torre (1985) destaca em seu levantamento histórico, que a evolução do conceito de turismo acompanhou a limitação dos enfoques sob os quais a atividade era analisada. Em alguns casos, turismo é considerado apenas como um movimento migratório; ou uma sucessão de atos de comércio, como uma fria transação econômica; e ao impor condições quanto ao tempo de permanência ou com relação a outros aspectos, alguns autores acabam por desconsiderar que esta atividade é bastante ampla, sendo difícil defini-la completamente. Sendo assim, o autor propõe a seguinte definição para a atividade:

El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a outro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural (De La Torre, 1985, p. 19).

A evolução da definição de turismo é um indicativo da abrangência e complexidade que a atividade acaba adquirindo no exercício de sua compreensão por parte dos estudiosos que, ao longo de suas análises, descrevem o significado das inter-relações deste fenômeno social cada vez mais presente no planeta. Neste conceito elaborado por De La Torre (1985) incluem-se não somente os turistas, mas amplia-se o foco de observação, para incluir todas as relações

que resultam do movimento destas pessoas, sejam os meios de hospedagem e alimentação, meios de transportes e guias, centros de recreação e espetáculos envolvidos, em geral todos os atrativos, bens e serviços utilizados pelos turistas.

Não há outro meio de pensar a atividade turística sem o fazê-lo através da consideração de suas inter-relações. Planejar esta atividade através das possibilidades de interações entre os envolvidos é perceber que, como em outras atividades humanas complexas, torna-se difícil delimitar precisamente um problema, e por consequência que se conheça a sua possível solução. Entende-se assim que a atividade turística integra uma situação-problema vivenciada por determinado destino turístico, muitas vezes conflituosa e complexa, e que quando o propósito é ampliar seus impactos positivos, tornando o turismo um fenômeno gerador de desenvolvimento social e econômico, é preciso buscar formas de melhorar a situação-problema na qual se encontra inserida.

Por isso, o objetivo deste artigo é discutir a necessidade de uma mudança de sistemicidade na percepção da atividade turística, ou seja, da necessidade de partir de uma abordagem sistêmica *hard* para adotar uma abordagem sistêmica *soft* em relação ao turismo. Busca-se discutir, assim, a necessidade emergente de perceber o turismo como uma atividade complexa, e apresentar o Pensamento Sistêmico de 2ª-ordem (*soft*) como dispositivo epistemológico que permita melhorar nossa ação no mundo através de sistemas de aprendizagem para lidar com a complexidade.

Pensamento Sistêmico

É fundamental que o pensamento sistêmico seja compreendido como um novo paradigma em relação ao pensamento científico tradicional, como propõe Esteves

de Vasconcellos (2003). A adoção do pensamento sistêmico tem profundas implicações sobre nossa maneira de agir sobre o mundo, tornando-nos mais capacitados para lidar com "meses", que são sistemas de problemas que não podem ser decompostos em problemas mais simples, e para os quais não se pode dizer com certeza qual a melhor solução a ser empregada. Com a adoção do pensamento sistêmico, busca-se superar as limitações de um pensamento tradicional disjuntor, inadequado para se lidar com fenômenos envolvendo totalidades. Segundo Esteves de Vasconcellos (2003, p.168) "... quem adotou o pensamento sistêmico novo-paradigmático terá uma nova epistemologia para seu viver, para seu estar e agir no mundo, baseado em sua única convicção possível, a da inexistência [de uma única] realidade e [de uma única] verdade". A adoção de pensamento sistêmico implica em uma mudança de entendimento (sobre o mundo) e, por conseguinte em mudanças em nossas práticas (os nossos entendimentos se retificam através de nossas práticas). Através de práticas sistêmicas podemos aprender a lidar com as situações de complexidade do "mundo-real", já que pensamento e prática (sistêmicas) estão conectados em um processo cíclico de aprendizagem (Schlindwein, 2005).

A (re) emergência do pensamento sistêmico na segunda metade do século XX, resulta das respostas insuficientes que o pensamento tradicional oferece às situações de complexidade, onde podemos perceber múltiplos interesses, controvérsia, etc, vivenciadas em sistemas de atividade humana. Era necessária uma forma diferente de perceber e de lidar com estas situações. Para Andrade *et al.*(2006), perceber a realidade de uma nova maneira é percebê-la de maneira sistêmica. Por isso trata-se, segundo os autores, de uma mudança de ênfase das partes para o todo, dos objetos para os relacionamentos, das hierarquias para

as redes, da causalidade linear para a causalidade circular, da estrutura para o processo, entre vários outros aspectos. Essas mudanças foram necessárias para compreensão de um "todo organizado", cujas características e propriedades emergem de um conjunto de interações simultâneas e constitutivas do todo.

Para Checkland (1999), as diferentes tradições de pensamento sistêmico podem ser enquadradas em duas abordagens gerais: hard e soft. De maneira geral, pode-se dizer que o pensamento sistêmico baseado em uma abordagem *hard* busca, através por exemplo da construção de modelos, ampliar a capacidade da mente humana para lidar com um grande número de variáveis, confrontando os resultados deste modelo com a realidade observada, corrigindo os desvios - solucionando os problemas. Por outro lado, quando se adota uma abordagem *soft* percebe-se que, além de ampliar esta capacidade, é possível melhorar o entendimento sobre problemas e situações, e desenhar práticas voltadas à sua melhoria, em processos de aprendizagem. As abordagens sistêmicas hard e soft implicam, assim, em diferentes formas de engajamento com as situações de complexidade, ou seja, em diferentes formas de agir sobre o mundo. A passagem de uma abordagem hard para uma abordagem soft, implica, portanto, em uma mudança de sistemicidade: da realidade para o processo de investigação da realidade.

Dessa forma, é o "praticante sistêmico" o responsável pelas escolhas que realiza em relação à adoção das diferentes abordagens, e nas implicações que estas têm na percepção do mundo real. Enquanto que para uma abordagem sistêmica hard é o mundo que se apresenta sistêmico, e que como tal assume-se que existem sistemas que podem ser manipulados na busca por correções/soluções, na abordagem sistêmica

soft é o processo de investigação que se apresenta sistêmico, e a intervenção sobre o mundo se dá através de um sistema de aprendizagem (Checkland, 1999). Utilizada para refletir sobre atividades humanas não-estruturadas, a mudança de sistemicidade que a adoção da abordagem soft implica é a distinção crucial entre as duas abordagens, pois a palavra "sistema" deixa de ser usada para definir o mundo, e passa a ser aplicada para definir o processo de lidar com o mundo (Checkland, 1999). O quadro 1 reúne algumas diferenças fundamentais entre as duas abordagens, e uma descrição mais detalhada das diferenças pode ser encontrada em Ison¹.

De Uma Abordagem *Hard* do Turismo ...

Com o objetivo de ilustrar uma mudança de sistemicidade na avaliação do desenvolvimento da atividade turística, serão utilizados os trabalhos de dois autores de grande importância para a área: Roberto Boullon² e Mário Carlos Beni³. Ambos autores discutem a importância da dinâmica do sistema turístico para construção de estratégias para o planejamento turístico.

Roberto Boullon é um arquiteto argentino, que durante 30 anos realizou diversos trabalhos em toda a América Latina com o objetivo de discutir o ordenamento do espaço turístico avaliando diferentes

metodologias implantadas em países desenvolvidos. Ao longo de sua prática, o autor percebeu que tais projetos turísticos levavam em conta unicamente questões de desenho urbano, devido a ausência de uma visão integral do fenômeno turístico. Boullon passou então a desenvolver estudos para analisar critérios que permitam abordar a integralidade do turismo sem perder de vista as condições socioeconômicas e tecnológicas dos ambientes em que atua.

Com o objetivo de introduzir a discussão sobre planejamento turístico, Boullon (2002) utiliza o conceito de Sistema Turístico para tratar da trama de relações que caracterizam o funcionamento da atividade turística. Tanto nas definições apresentadas pelo autor, como na forma como o mesmo ilustra o sistema turístico percebido, pode-se distinguir características de adoção de uma abordagem *hard* em seu trabalho (conforme pode ser visto na Figura 1). Segundo o autor "... não existe uma única versão explicativa do sistema turístico, o que não significa que haja muitos sistemas; *há apenas um* (grifo nosso), com várias facetas" (Boullon, 2002). Estas facetas, segundo o autor, deram origem a diferentes modelos analíticos (estes modelos tendem a dar ênfase nas partes em detrimento do todo), chamados de *oferta-demanda*, *antropológico social* e *turismo industrial*. Cada modelo analítico contempla diferentes interesses:

Quadro 1 - Algumas diferenças essenciais entre as abordagens *hard* e *soft* (adaptado de Andrade, 2006)

Critério	Abordagem <i>hard</i>	Abordagem <i>soft</i>
Definição do problema	Vista como direta, unitária	Vista como problemática, pluralista
O modelo	Uma representação do mundo real	Uma forma de gerar debate e idéias a respeito do mundo real
Resultado	Um produto ou recomendação	Processo de aprendizagem

¹Ison, R. L., 1992. 'Soft systems - a non-computer view of decision support'. In: J. W. Stuth and B. G. Lyons (ed.) *Decision support systems for management of grazing lands: Emerging issues*, UNESCO - MAB, Paris, pp. 83-122.

²BOULLON, Roberto C. Planejamento do espaço turístico. Tradução: Josely Vianna Baptista. Bauru/SP: EDUSC, 2002. 280 páginas.

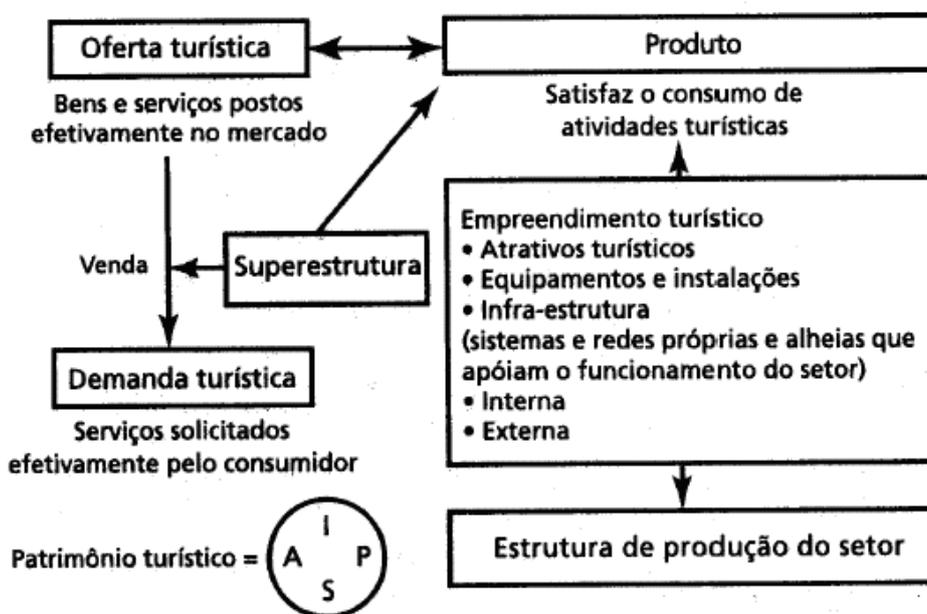
³BENI, Mário Carlos. Análise estrutural do turismo. 2ª Edição. São Paulo: Editora SENAC, 1998. 517 páginas.

funcionamento do turismo comercial, manifestações do ócio e do tempo livre, e a produção em massa, comercialização e lucro, respectivamente. A idéia de funcionamento, bastante presente em toda a obra do autor, remete às características de uma abordagem *hard*, e ao objetivo de corrigir erros e otimizar o desempenho do sistema.

confirmando que o modelo utilizado por Boullon se inspira em uma abordagem *hard*.

No Brasil, o renomado professor na área do turismo Mário Carlos Beni, com mais de 30 anos de experiência, desenvolveu em sua tese de doutorado, na década de 80, a aplicação da Teoria Geral de Sistemas⁴ para

Figura 1: Sistema Turístico



Fonte: Boullon, 2002.

No detalhamento do funcionamento do modelo oferta-demanda, o autor delimita com exatidão os componentes do sistema, estabelece algumas interações, e descreve os problemas decorrentes das relações, propondo formas de corrigir estes erros. Note-se, entretanto, que o autor não delimita claramente uma fronteira para o seu sistema, o que impossibilita também que se distinga claramente o sistema de seu ambiente. A crença depositada na resolução de problemas é um dos mais evidentes critérios de distinção entre as abordagens,

a atividade turística. Para justificar a necessidade da aplicação da idéia de sistemas para a atividade turística, o autor descreve que (1998, p. 19): "quando coisas se juntam, algo novo acontece. Nesse contexto há novidade, criatividade, uma complexidade mais rica. Quer se esteja falando de reações químicas ou de sociedades humanas, quer de moléculas ou tratados internacionais, há qualidades que não podem ser previstas olhando-se apenas os componentes". Para Beni (1998), a Teoria Geral de Sistemas permite perceber uma

⁴Karl Ludwig von Bertalanffy (1901, Viena, Áustria) foi o fundador da Teoria geral dos sistemas. Ludwig von Bertalanffy fez os seus estudos em biologia e interessou-se desde cedo pelos organismos e pelos problemas do crescimento. Os seus trabalhos iniciais datam dos anos 20 e são sobre a abordagem orgânica. Bertalanffy não concordava com a visão cartesiana do universo, e desenvolveu uma abordagem orgânica da biologia, defendendo o organismo como um todo maior que a soma das suas partes. Criticou a visão de que o mundo é dividido em diferentes áreas, como física, química, biologia, psicologia, etc. Ao contrário, sugeria que se deveria estudar sistemas globalmente, de forma a envolver todas as suas interdependências, pois cada um dos elementos, ao serem reunidos para constituir uma unidade funcional maior, desenvolvem qualidades que não se encontram em seus componentes isolados.

interação tão completa com as variáveis do sistema, que não é possível separar causa e efeito (o que é um notório equívoco). Dessa forma, afirma que assim como uma célula, um cérebro, ou uma cultura, o turismo não pode ser compreendido se for isolado de seu contexto, pois o relacionamento é determinante.

Com base nessa teoria, em que buscou compreender os princípios da integralidade e da auto-organização, o autor dá início a construção do Sistema de Turismo (*Sistur*), cujo objetivo era conhecer a estrutura dessa atividade, buscando compreender melhor sobre os diversos e complexos conjuntos, e suas interações, considerados importantes. O produto final é o Modelo Referencial do *Sistur*, composto pela análise de elementos que constituem as relações do sistema com todos os componentes que a ele estão ligados em interdependência, sendo estes elementos: (a) o estudo do espaço turístico; (b) perfil socioeconômico da área receptora; (c) estudo da ordenação geopolítica e administrativa da área receptora; (d) estudo e previsão do comportamento do mercado de turismo na área receptora e (e) diagnóstico do turismo na área receptora (análise do potencial de influência no processo de desenvolvimento econômico).

Assim como nos estudos de Boullon, a abordagem *hard* está presente em todo o trabalho de Beni. Ao descrever os componentes do sistema, o autor destaca a existência de um modelo como forma de representação para auxiliar a análise do mesmo. No que se refere ao objetivo do sistema, Beni (1998) descreve que para o turismo tanto a área estatal quanto a empresarial têm como objetivo o lucro (uma medida de desempenho do sistema, tipicamente baseada na abordagem *hard*). No entanto, quando se analisam as partes do sistema verifica-se que a medida de seu rendimento global está na razão direta da capacidade de controle de seus

componentes e atividades, e nem sempre esse rendimento está vinculado ao lucro. Apesar de compreender as relações que se formam neste sistema, o autor busca encontrar na determinação de uma medida de rendimento, o aproveitamento máximo das atividades envolvidas, pois a partir deste momento poderá reduzir ao mínimo os erros do sistema, otimizando seu funcionamento.

Quanto ao ambiente [do sistema], a definição de Beni (1998) propõe que seja considerado tudo aquilo que está "fora" do sistema. Ainda que isso possa ser considerado correto, vale lembrar, porém que, para este autor, inexistem qualquer consideração ontológica da dualidade entre sistema-ambiente, como pode ser verificado quando o autor discorre sobre as fronteiras do seu *Sistur*, pois

ao estabelecer um paralelo com o turismo, lembrando que o produto turístico é o resultado da soma de recursos naturais e culturais e serviços produzidos por uma pluralidade de empresas, algumas das quais operam a transformação da matéria-prima em produto acabado, enquanto outras oferecem seus bens e serviços já existentes, vai-se constatar que,...., a demanda é gerada pelos clientes potenciais, que estão dispostos a consumir o produto mediante a propaganda de seus atributos. Portanto, estes consumidores estão "fora" do sistema; na medida em que solicitarem esse produto, inserem-se no consumo, gerando a demanda que vai influenciar o funcionamento do sistema. No caso do turismo, há uma característica ainda mais marcante: o produto turístico é produzido e consumido no mesmo local e o consumidor é que se desloca para a área de consumo, portanto rigorosamente dentro do sistema. O momento de produção coincide com o de distribuição e muitas vezes com o de consumo - em linguagem sistêmica, o input e o output acontecendo no mesmo instante... (Beni, 1998).

Em outras palavras, mais uma vez assume-se a existência de um sistema isolado, constituído em si mesmo, sem qualquer referência àqueles que o distinguem ou às interações com o seu entorno (com o seu ambiente, em termos sistêmicos). Para Beni (1998), o Sistur é um sistema de produção, onde a demanda é absorvida e atendida pela oferta de produtos e serviços existentes no sistema. O foco deste sistema está na perfeição em interagir demanda e oferta, compreendendo que basta agir nestas variáveis para que o Sistur funcione perfeitamente

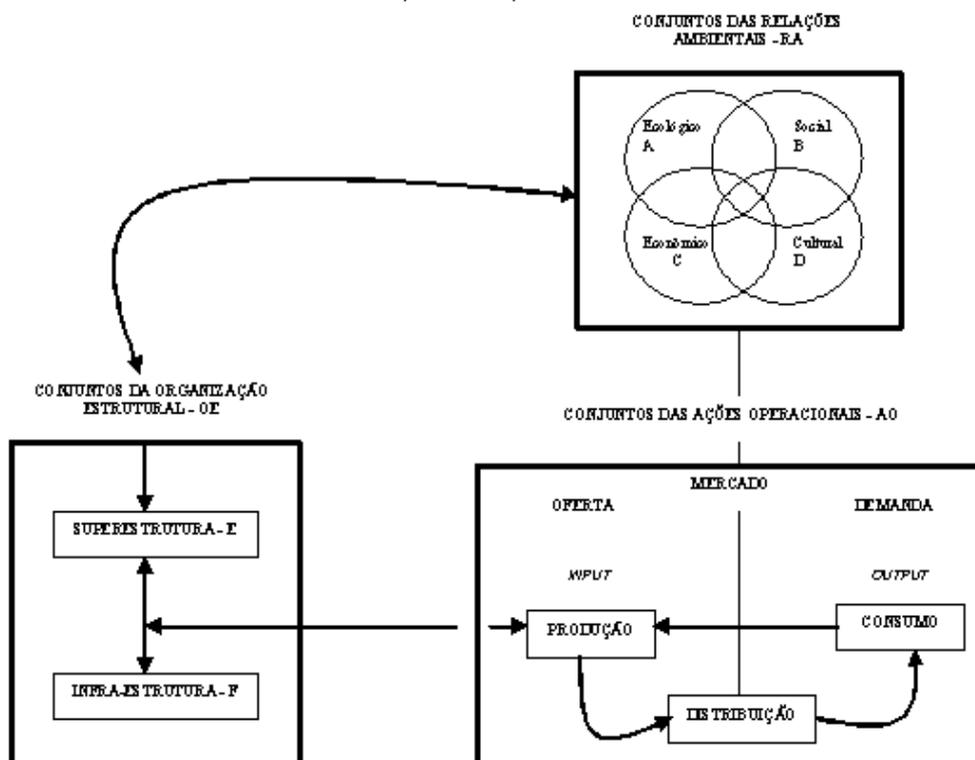
... pois a pesquisa e o conseqüente planejamento supõem o maior aproveitamento dos recursos potenciais, evitando que um plano produza um aproveitamento deficiente das possibilidades da região vocacionada para o processo de ocupação turística. (Beni, 1998).

Na Figura 2, a seguir, Beni (1998) ilustra o modelo referencial do Sistur. Para organizar, explicar e justificar o fenômeno turístico, o autor configurou o sistema em três grandes conjuntos: o das Relações Ambientais, da Organização Estrutural e o das Ações Operacionais. Cada componente pode ser considerado como um subsistema em si, com funções próprias e específicas. Seu objetivo é organizar o plano de estudos da atividade do turismo. A administração do Sistur (processo de controle de rendimento, indicando as causas dos desajustes) é feita através do subsistema de superestrutura do conjunto da Organização Estrutural.

Entretanto, a atividade turística apresenta-se mais complexa que a que é retratada pelos sistemas apresentados anteriormente. Da necessidade em repensar esta atividade, contemplando aspectos que até então não haviam sido

Figura 2

SISTEMA DE TURISMO (SISTUR) – MODELO REFERENCIAL



Fonte: Beni, 1998.

considerados pela abordagem *hard*, surgem considerações sobre a complexidade das situações em que o fenômeno do turismo emerge, sobre os interessados nelas envolvidos e quais questões estes percebem como problemáticas, o que pode constituir uma melhoria nestas situações e quem decide sobre isso, além de outras mais. A necessidade de melhor lidar com este conjunto de circunstâncias, exige a adoção de uma abordagem sistêmica *soft*.

... A Uma Abordagem *Soft*

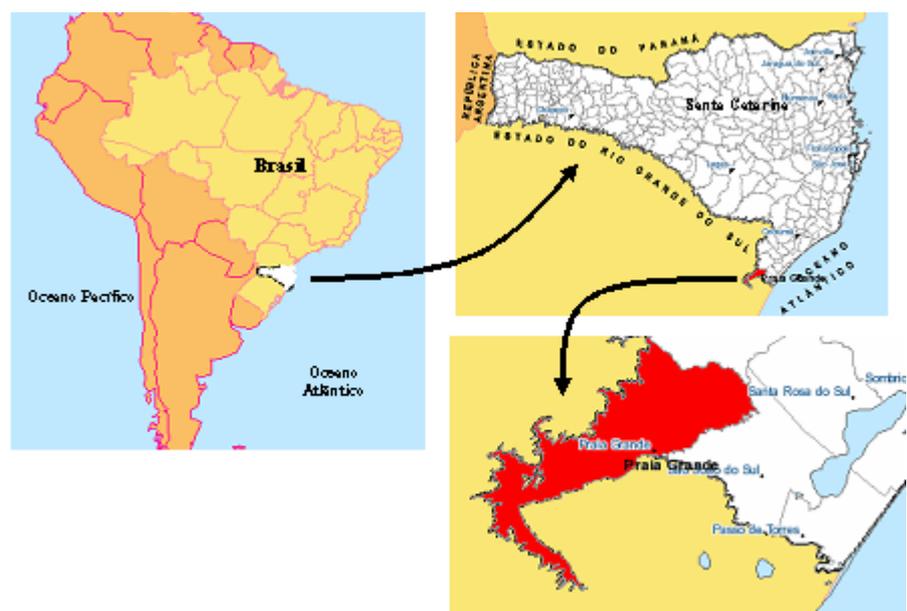
A fim de ilustrar o que se pretende caracterizar como uma mudança de sistemicidade no desenvolvimento da atividade turística, será apresentada uma situação que se percebe como conflituosa, complexa e problemática, situada no extremo sul do Estado Santa Catarina, no município de Praia Grande, e onde o turismo vem se destacando nos últimos anos. Nesta situação-problema, a diversidade e a complexidade de relações existentes decorrem dos conflitos

de interesse envolvendo as questões das transformações sociais no meio rural, a conservação dos recursos naturais e o crescimento da atividade turística.

Localizado a 290 km da capital catarinense (vide Figura 3), o município de Praia Grande tem uma população de 7.120 (IBGE, 2007) e uma área de 279km². Está situado na encosta da Serra do Mar, possuindo parte de seu território protegido legalmente pelos Parques Nacionais de Aparados da Serra e Serra Geral (Região Caminho dos Cânions), unidades de conservação de uso indireto dos recursos administradas pelo IBAMA para preservação/conservação da biodiversidade existente.

Ainda que o município não se destaque como grande produtor agrícola, a Agricultura - a partir da Revolução Verde, no final dos anos de 1970 - passa a responder cada vez mais pela dinâmica produtiva regional. Porém, seus principais cultivos são considerados ameaças sérias aos

Figura 3 - Localização do município de Praia Grande (SC)



Fonte: IBGE, 2007

ecossistemas locais, conforme exposto no Plano de Manejo dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e Serra Geral (IBAMA, 2003), região da qual faz parte. Neste relatório, o IBAMA identificou uma série de atividades inapropriadas para o entorno dos parques nacionais, como cultivo do arroz, caracterizado pelo uso indiscriminado de água na irrigação e de despejo de pesticidas, herbicidas e fertilizantes nos cursos d'água locais. Quanto ao fumo, a preocupação está na utilização de agrotóxicos, além do custo e da dificuldade de atender a demanda energética das estufas de secagem das folhas. Estima-se que para secar as folhas produzidas em 200 ha de fumo sejam necessários cerca de 1.200 ha de eucalipto (IBAMA, 2003).

Decorrente das belezas naturais existentes nos Parques Nacionais, Praia Grande vem se beneficiando através do desenvolvimento da atividade ecoturística. Observa-se a cada ano um crescimento no número de visitantes que passam pelo município. De acordo com os resultados da pesquisa de Kinker (2002), realizada em três parques nacionais brasileiros, entre eles os dois parques nacionais aqui mencionados, o crescimento da atividade turística tem gerado, respectivamente, um aumento na demanda de serviços e produtos turísticos na região, pois municípios do entorno de parques nacionais, como é o caso de Praia Grande, devem constituir a infra-estrutura básica turística para servir de base ao turista. Com o desenvolvimento do turismo, parte da comunidade tem percebido melhorias na qualidade de vida através da geração de renda e oportunidades de negócios (Kinker, 2002).

Neste sentido, o planejamento turístico apresenta-se como importante ferramenta para a construção de processos integrados orientados à satisfação das necessidades das várias partes interessadas, tanto dos visitantes quanto da população local. É somente nas comunidades do entorno que as unidades

de conservação vão encontrar infra-estrutura e equipamentos de apoio para tornarem seus atrativos naturais um produto turístico. Neste sentido, o planejamento turístico da região é fundamental para viabilizar a visitação a estas unidades de conservação, assegurando a manutenção da biodiversidade existente.

Abordar a relação entre turismo, a preservação de áreas naturais e as outras atividades econômicas da comunidade sob um viés diferente daquele proposto pelo modelo norte-americano⁵, considerando as interdependências existentes entre as atividades, pode contribuir para uma maneira alternativa de promover o desenvolvimento turístico em comunidades com características similares às do município de Praia Grande (atualmente 43% da área protegida por unidades de conservação no Brasil correspondem a parques nacionais - mais de 54 milhões de ha.).

Dentre poucos trabalhos que abordam o turismo e suas inter-relações, destaca-se o artigo dos autores Sperb, Seleme & Moutinho (2007), intitulado "Exploração econômica de recursos ambientais: identificando padrões sistêmicos a partir do caso da Ilha do Mel - PR". Apresentado no 3º Congresso Brasileiro de Sistemas, realizado em 2007, este trabalho apresenta uma reflexão sobre os impactos da atividade turística sobre os recursos naturais. O objetivo do trabalho foi verificar a existência de padrões sistêmicos na dinâmica econômico-social do turismo e sua influência sobre os recursos naturais ao longo do tempo na Ilha do Mel, no Estado do Paraná. Os autores afirmam que estes padrões são comuns e ocorrem em diversas localidades brasileiras onde o turismo é uma atividade econômica importante e onde os recursos naturais, freqüentemente junto a aspectos históricos e culturais, são seus principais atrativos. Foram identificadas fases bem definidas das ocorrências típicas de

⁵Em 1872 o Congresso americano criou o Parque Nacional de Yellowstone, a primeira área natural protegida do mundo. A criação deste parque foi o ponto de origem para a conceituação de áreas protegidas idealizadas de acordo com a ótica que valoriza a manutenção das áreas naturais consideradas "ilhas" de beleza e importância estéticas, separadas do homem do seu ambiente (Costa, 2002).

desenvolvimento e exploração dos recursos naturais através do turismo, e os impactos gerados pela atividade, que são apresentados no Quadro 2. A partir da descrição das ocorrências percebidas neste estudo, como a atratividade, a exploração econômica, o fluxo turístico, as ações de agentes públicos e privados e os impactos gerados, os autores identificaram seis fases, e com isso elaboraram uma estrutura (um arquétipo) que representa o padrão sistêmico decorrente de práticas comumente encontradas na exploração econômica de recursos naturais no Brasil através da atividade turística.

principalmente pela caracterização do principal atrativo turístico dado pelo seu ambiente natural. A evolução em fases, representada no Quadro 2, demonstra claramente o ciclo de vida da localidade como destino turístico, e reforça a necessidade de compreender a atividade em sua complexidade.

Para Butler (1980), o conceito de ciclo de vida de um destino turístico inclui um conjunto de decisões sobre planejamento, investimentos e questões sobre sustentabilidade. Quando o autor sugeriu

Quadro 2 - Ocorrências típicas (impactos) do desenvolvimento turístico e exploração dos recursos naturais

OCORRÊNCIAS TÍPICAS EM CADA FASE					
	Atratividade	Exploração econômica	Fluxo turístico	Ação dos Agentes Públicos e Privados	Impactos gerados
FASE 1	Gerada pelas belezas e pelo caráter rústico	Incipiente e eventual	Incipiente e com perfil típico de eco turistas	PÚBLICOS: assistemáticos Locais: indiferentes PRIVADOS: desarticulados	Incipientes
FASE 2	Gerada pelas belezas e pelas facilidades de acesso	Pouco diversificada, mas crescente e desordenada	Crescente e constituído de turistas com pouca preocupação com conforto e disposição para gastos	PÚBLICOS: assistemáticos Locais: Incentivadores PRIVADOS: desarticulado	Pouco visíveis
FASE 3	Gerada pelo volume de turistas e por opções de divertimento	Diversificada e Aportada por grupos externos	Exponencial e despreocupada com questões de usufruto dos recursos ambientais	PÚBLICOS: Federais: Fiscalizadores Locais: Incentivadores PRIVADOS: Articulados	perceptíveis
FASE 4	Diminuída pelas deficiências e pela degradação geradas	Estacionada e com perda de qualidade	Estacionado ou decrescente	PÚBLICOS: Federal-Punitivo Locais: Reguladores PRIVADOS: Conflitantes	acentuados
FASE 5	Diminuída pela queda de qualidade nas infra-estruturas e pela percepção dos impactos ambientais	Com Acentuada perda de qualidade e baixa taxa de	Decrescente e formada por um perfil de falta de preocupação com preservação e cuidados com o meio-ambiente	PÚBLICOS: Federal/Local -ação atenuada PRIVADOS: desarticulados	acentuados
FASE 6	Atratividade reduzida ou zerada	Decrescente ou Abandonada ou desativada	Declínio/abandono (alternativas válidas: estagnação ou revitalização)	PÚBLICOS: Federal/Local -ação atenuada PRIVADOS: desarticulados	ignorados

Fonte: Sperb, Seleme e Moutinho, 2007.

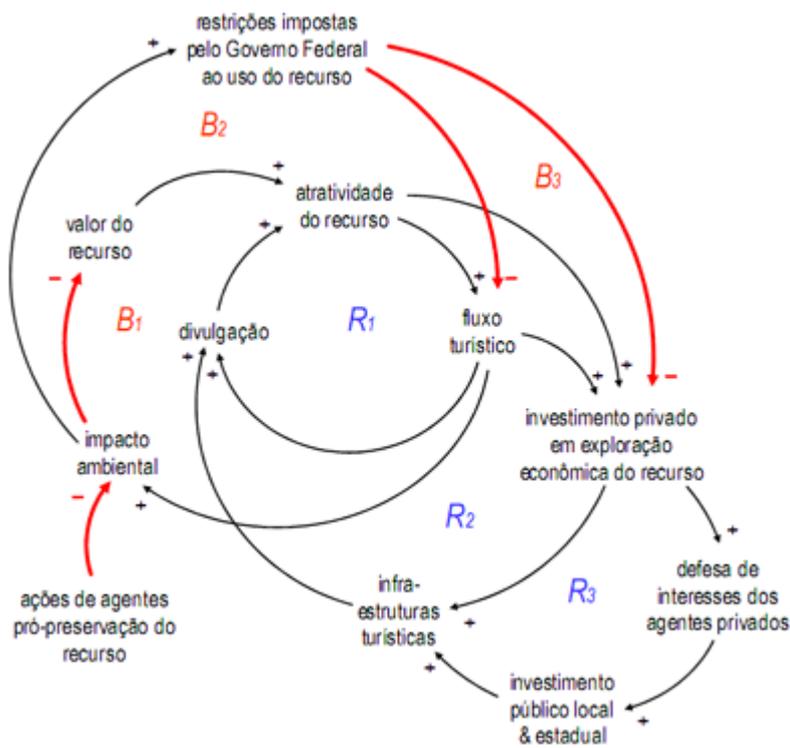
Ainda que não esteja localizado na costa, nem mesmo seja uma ilha, o município de Praia Grande apresenta características bastante similares que o poderiam incluir nestas localidades descritas pelos autores,

que os destinos turísticos, assim como os produtos, têm fases evolutivas (investimento, exploração, desenvolvimento, consolidação, estagnação e declínio ou rejuvenescimento), buscava conscientizar sobre a importância da definição destas fases como ferramenta mental de apoio à tomada de decisão para o futuro, e da compreensão sobre o passado, como forma de evitar a repetição dos erros já cometidos, promovendo um processo de aprendizagem.

Após a definição e descrição das fases de desenvolvimento do turismo e exploração dos recursos naturais, Sperb, Seleme e Moutinho (2007) elaboraram uma estrutura

sistêmica arquetípica que procura traduzir a exploração de recursos naturais através da prática do turismo no Brasil. A aplicação de um arquétipo⁶ tem como objetivo expor enredos mais completos e, ao mostrar relações de *feedback* (reforço e equilíbrio), representar visualmente a natureza interligada do nosso mundo (Senge et. al., 2000). Enfim, nesta estrutura sistêmica arquetípica, representada na Figura 4, os autores compartilharam o aprendizado sobre as ocorrências típicas da exploração econômica dos recursos naturais através do desenvolvimento turístico ao observar a dinâmica do sistema e seus padrões.

Figura 4 - Estrutura sistêmica arquetípica da exploração de recursos ambientais através da prática do turismo no Brasil



⁶Palavra de origem grega, *archetypus* significa "primeiro da sua espécie". Utilizados no campo do pensamento sistêmico, os arquétipos sistêmicos foram desenvolvidos na *Innovation Associates* em meados da década de 80, para transmitir os conceitos da dinâmica de sistemas de um modo mais simples.

Fonte: Sperb, Seleme & Moutinho, 2007.

Também para Carlsen (1999), a interdependência entre o desenvolvimento turístico e seus impactos ilustra a necessidade de uma abordagem sistêmica para a administração dos recursos econômicos e ambientais no sentido de dar consistência às ações de desenvolvimento, compreendendo e lidando com os conflitos apresentados. Assim, o planejamento torna-se um mecanismo de controle tanto da escala quanto da taxa de desenvolvimento turístico dando ao agente humano a oportunidade de se adaptar à mudança.

Levando-se em consideração o que foi discutido até aqui, sobretudo a complexidade da relação entre a atividade turística e os seus impactos sobre o meio físico, uma abordagem sistêmica soft é a mais adequada para lidar com uma situação-problema complexa como a que pode ser percebida no município de Praia Grande, e que envolve a relação entre turismo, proteção às áreas naturais e as demais atividades econômicas da comunidade. Neste sentido, apresenta-se neste artigo uma prática sistêmica denominada *SSM - Soft Systems Methodology*. A adoção desta metodologia na situação-problema apresentada, tem por objetivo desencadear um debate estruturado sobre a situação entre os diferentes interesses, com o propósito de melhorá-la.

Soft Systems Methodology Ssm - Processo de Melhoria e Aprendizagem

Como metodologia desenhada para permitir a reflexão e proposição de transformações em sistemas de atividade humana, a *SSM* vem sendo adotada para lidar com as mais variadas situações de complexidade. Desenvolvida pelo inglês Peter Checkland na década de 70, essa metodologia permite estruturar e agir sobre determinada situação-problema, elaborando um modelo conceitual de um sistema de atividade humana com o objetivo posterior

de confrontá-lo com a realidade. Essa comparação permite realizar um debate estruturado sobre oportunidades e mudanças para promover melhorias na situação inicial diagnosticada.

Constituída a princípio por sete estágios, a *SSM* não deve ser confundida com um método, pois permite alterações, adaptações e diferentes utilizações das etapas para que sejam adequadas a cada situação-problema. Com isso, a metodologia pode ser modificada para cada situação incluindo novos estágios, ou até mesmo utilizando somente parte deles. Segundo Checkland (1999), os sete estágios da *SSM* (ver Quadro 3) foram concebidos para, a partir da caracterização de uma situação-problema observada no mundo real e sua análise sob a ótica do pensamento sistêmico, formular definições essenciais de sistemas relevantes que permitam elaborar um modelo conceitual de atividades humanas, para estruturar um debate sobre as mudanças sistemicamente desejáveis e culturalmente viáveis (uma descrição detalhada da metodologia pode ser encontrada em Checkland, 1999).

A metodologia por si só não deve ser aceita como uma fórmula para alcançar um determinado resultado, mas como um conjunto de princípios para melhorar a qualidade do pensamento dos participantes, assim como para elevar a qualidade da discussão gerada por eles (Checkland e Poulter, 2006). A observação destes princípios deve estar orientada à situação-problema, e não à metodologia, usando *SSM* para perceber a complexidade da situação e para agir sistemicamente sobre ela. Os estágios descritos constituem um ciclo de aprendizagem, onde a ação tomada para melhorar a situação-problema irá mudar a situação seguinte, dando início, assim, ao ciclo mais uma vez (Checkland e Poulter, 2006), num processo que pode ser sem-fim.

Quadro 3 - Os sete estágios da metodologia *Soft Systems Methodology (SSM)*

1. Conhecer a situação-problema;
2. Estruturar e expressar a situação-problema;
3. Formular definições essenciais de sistemas relevantes para a situação-problema;
4. Construir um modelo conceitual da definição essencial do sistema relevante selecionado;
5. Comparar o modelo conceitual com a situação-problema do mundo-real;
6. Determinar quais mudanças são desejáveis e possíveis;
7. Realizar as mudanças para melhorar a situação-problema inicial.

Assim, para a situação-problema de Praia Grande, vários sistemas relevantes podem ser distinguidos, como por exemplo, "um sistema para o desenvolvimento de roteiros agroecoturísticos regionais integrados", cuja definição essencial pode ser formulada nos seguintes termos: "Sistema que beneficie os visitantes e as comunidades envolvidas nos municípios da região (Praia Grande e entorno) através das ações integradas para definição, divulgação e manutenção dos roteiros agroecoturísticos desenvolvidas em

Figura 5 - Modelo Conceitual para o Sistema para desenvolvimento de roteiros agroecoturísticos regionais integrados da situação-problema de Praia Grande



conjunto pelo IBAMA, Secretarias de Turismo, Meio Ambiente, Cultura e Planejamento tanto de Praia Grande como dos municípios do entorno e suas respectivas Prefeituras Municipais, assim como AMESC - Associação dos Municípios do Extremo Sul de Santa Catarina, ACEVAM - Associação dos Colonos Ecologistas do Vale do Mampituba e APCE - Associação Praiagrandense de Condutores para o Ecoturismo".

A partir desta definição essencial, elabora-se um modelo conceitual baseado em idéias sistêmicas para o desenvolvimento de roteiros agroecoturísticos regionais integrados conforme Figura 5, considerando que estas ações são relevantes para a situação-problema, sendo capaz de conduzi-la a melhorias.

Considerações Finais

Como fenômeno social, e ao longo dos anos desde o registro das primeiras discussões sobre a atividade, o turismo tem sido influenciado pelas mais diversas áreas do conhecimento. Inicialmente considerada apenas pelos resultados econômicos que promovia, a atividade hoje contempla mais do que benefícios financeiros; ela tem mostrado ser um forte promotor de desenvolvimento social além da preservação ambiental. Considerar estes diferentes aspectos é promover uma mudança na percepção sobre o desenvolvimento da atividade. E perceber a atividade turística como um sistema vai muito além de estabelecer uma estreita relação entre a oferta de bens e serviços à demanda de visitantes para determinada região. O que se procurou apresentar brevemente neste trabalho, é que há diferentes abordagens sistêmicas que podem ser utilizadas para a percepção da realidade turística de uma determinada região. Ainda que não fosse intenção discutir a necessidade do estudo sistêmico do turismo, pois está clara a

relevância da questão da totalidade do fenômeno, buscou-se delinear as diferenças entre as abordagens sistêmicas *hard* e *soft* e de que forma estas diferenças se manifestam na percepção e no desenvolvimento da atividade.

Em função da complexidade percebida na situação-problema de Praia Grande, propõe-se a adoção de uma metodologia sistêmica de abordagem *soft* que permita lidar com a situação, na intenção de lhe propor melhorias. A sugestão pela utilização da *SSM* deve-se pelo fato de que esta permite uma exploração de percepções sistêmicas, fundamentada na aprendizagem e não na otimização de resultados, que é um propósito mais comum quando se adota uma metodologia sistêmica baseada na abordagem *hard*. Conforme Checkland (1981b) apontou, é importante mencionar que a *SSM*, isoladamente considerada, não se constitui em uma metodologia boa ou ruim. São as características da situação-problema da atividade humana considerada (e a percepção dos envolvidos de que melhorias são necessárias) que a tornará mais adequada, ou não, para aplicação.

Os estágios da *SSM* constituem um ciclo de aprendizagem, e as ações tomadas para melhorar a situação-problema, promovendo mudanças que são sistemicamente desejáveis e culturalmente viáveis, dão início a um novo ciclo e a uma nova aplicação da metodologia sobre a situação-problema (Checkland e Poulter, 2006), que pode ser, assim, "sem-fim". A aprendizagem ocorre através do processo iterativo utilizando conceitos sistêmicos para refletir e debater sobre as percepções do mundo-real, tomando as ações nesta situação, e refletindo novamente sobre os acontecimentos. A reflexão e o debate (entendido como acomodação sobre as diferentes visões de mundo) estão estruturados sistemicamente, considerando

a inexistência de uma solução definitiva ou objetivo único para a melhoria da situação-problema (Von Bulow *apud* Checkland, 1981a).

Em função das características da abordagem sistêmica *soft*, da metodologia proposta *SSM*, e do contexto conflituoso e complexo no qual está inserido o município de Praia Grande, percebe-se a necessidade e emergência de lidar com a atividade turística num processo de investigação sistêmica, que permita ao mesmo tempo promover as melhorias desejadas tanto pelos turistas quanto pela população local envolvida, como despertar a consciência para o processo de aprendizagem que o desenvolvimento da atividade pode proporcionar.

Não basta combinar oferta e demanda, corrigir erros e desvios, solucionar problemas. É preciso compreender a complexidade na qual a atividade turística está inserida dada as inter-relações que se estabelecem entre os mais diversos setores envolvidos no turismo. A relevância da abordagem sistêmica *soft*, e da aplicação da *SSM* está na forma como gera um debate estruturado a respeito do mundo-real, proporcionando a reflexão necessária para a busca por melhorias.

Referências Bibliográficas

- ANDRADE, A. L. et al. **Pensamento Sistêmico - Caderno de Campo: O desafio da mudança sustentada nas organizações e na sociedade**. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 2ª Edição. São Paulo: Editora SENAC, 1998.
- BOULLON, R. C. **Planejamento do espaço turístico**. Bauru(SP): EDUSC, 2002.
- CARLSEN, Jack. **A systems approach to island tourism destination management**. Systems Research and Behavioral Science, jul/ago 1999, V. 16, pp. 321-327, 1999.
- CHECKLAND, P.; POULTER, J. **Learning for Action: a short definitive account of Soft Systems Methodology and its use for Practitioners, Teachers and Students**. Chichester: Wiley, 2006.
- CHECKLAND, P. **Systems thinking, systems practice**. Chichester: Wiley, 1999.
- **Rethinking a Systems Approach**. Journal of Applied Systems Analysis. Vol. 8. pp. 3-14. 1981b.
- ESTEVES DE VASCONCELLOS, M. J. **Pensando o pensamento sistêmico novo-paradigmático e suas implicações**. Elsforia, v.1, n.2, pp.159-171, 2003.
- IBAMA - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis. 2003. **Plano de Manejo dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e Serra Geral**. Brasília - DF.
- IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. 2007. **Cidades@ - o Brasil município por município**. 2007. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>> Acesso em: 25/11/2007.
- KINKER, S. **Ecoturismo e Conservação da Natureza em Parques Nacionais**. Campinas, SP: Editora Papirus, 2002.
- OSCAR DE LA TORRE, P. **El Turismo: fenómeno social**. Fondo de Cultura Económica: México, 1985.
- SCHLINDWEIN, S. L. **Prática sistêmica para lidar com situações de complexidade**. In: Anais, 1º Congresso Brasileiro de Sistemas, FEA-RP/USP, 2005, 7p.
- SENGE, P. et. al. **A Quinta Disciplina - Caderno de Campo: estratégias e ferramentas para construir uma organização que aprende**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2000.
- SPERB, M. P.; SELEME, A.; MOUTINHO, M. **Exploração econômica de recursos ambientais: identificando padrões sistêmicos a partir do caso da Ilha do Mel - PR**. In: Anais, 3º Congresso Brasileiro de Sistemas, 2007, Florianópolis. **Prática Sistêmica em Situações de Complexidade (Anais)**. Programa de Pós-Graduação em

Agroecossistemas - CCA/UFSC. Florianópolis,
24 e 25 de outubro de 2007.

WTO - World Tourism Organization. UNWTO
NEWS. Magazine of the World Tourism
Organization. Year XXII, Issue 1/2008.
Disponível em: <[http://www.unwto.org/
media/mag/en/mag.php?op=1](http://www.unwto.org/media/mag/en/mag.php?op=1)>. Acesso
em: 10/04/2008.

Cronologia do processo editorial:

Recebimento do artigo:	31-out-2007
Envio ao parecerista:	13-mai-2008
Recebimento do parecer:	26-mai-2008
Envio para revisão do autor:	19-jun-2008
Recebimento do artigo revisado:	07-jul-2008
Aceite:	08-jul-2008