

**CONSIDERAÇÕES INICIAIS PARA O ESTABELECIMENTO DE UM
DIÁLOGO EFETIVO ENTRE A FORMAÇÃO EM TURISMO NO BRASIL E A
DISCIPLINA DE DESIGN DE SERVIÇOS**

Douglas Silveira de Assis ¹

RESUMO

Entender a atividade turística e, por consequência, a formação superior voltada para esse mercado como de natureza multidisciplinar é admitir como insumo básico para sua existência a incorporação sistematizada de áreas de estudo que criem novas sinergias para o desafiador cenário econômico, mercadológico e social que essa atividade invariavelmente tende a apresentar de maneira mutável ao longo do tempo. Admitindo que a interdisciplinaridade nos cursos superiores em Turismo encontra-se de forma bastante institucionalizada, esse artigo convida para a reflexão sobre alguns pontos de encontro e diálogo entre a natureza curricular da formação em Turismo com a disciplina de design de serviços.

PALAVRAS-CHAVE: Interdisciplinaridade; Inovação em Turismo; Design de Serviços

ABSTRACT

To understand the touristic activity and, consequently, the higher education which targets this market as having a multidisciplinary nature is to admit as basic condition for its existence the systematic incorporation of study areas which can create new synergies for the challenging financial, social and marketing landscapes invariably presented by such activity in a changing manner over time. By admitting that the interdisciplinarity in Tourism university courses finds itself remarkably institutionalized, this article proposes some thought about a few intersection points between the curricular nature of Tourism certification and the Service Design discipline.

KEYWORDS: Interdisciplinarity; Innovation in tourism; Service design

¹ Professor-tutor na Universidade Anhembi Morumbi (UAM). Endereço profissional: Rua Casa do Ator, 90, Vila Olímpia, São Paulo/SP. Endereço pessoal: Rua Maceió, 140, Jd. Dos Ipês – Cotia/SP. Telefone (11) 4551-5175. Mini-curriculum: Mestre em Engenharia de Produção pela COPPE/UFRJ (2013), Pós-graduado em Gestão Empresarial e Marketing pela ESPM (2010) e Bacharel em Turismo pela UNIRIO (2007).

Do nascimento à formação: uma breve análise da estrutura curricular dos cursos superiores em Turismo no Brasil

Os primeiros cursos de formação superior em Turismo no Brasil foram criados a partir da década de 1970 e desde seu nascimento viveram diferentes momentos no que diz respeito sua grade curricular mínima adotada. Com o aparecimento acentuado de cursos superiores em Turismo – principalmente na década de 1990 – a oferta de cursos pouco habilitados para o preparo de profissionais capacitados foi determinante para que em 1995 a ABDETH (Associação brasileira de dirigentes de escolas de Turismo) e a ABBTUR (Associação brasileira de Bacharéis em Turismo) convergissem esforços na tentativa de padronização curricular desse curso, buscando a criação de uma estrutura curricular mínima. Os esforços dessas duas entidades definiram a grade curricular mínima para os cursos de Turismo no Brasil, que é adotada desde 1998 (Mathias, 2002), nos seguintes moldes:

- Carga-horária mínima: 3000 horas;
- Tempo de duração mínima do curso de quatro anos e no máximo sete;
- Estrutura curricular: 25% (750 horas/aula) de formação básica, 45% (1350 horas/aula) de formação profissional, 20% (600 horas/aula) de formação complementar e 10% (300 horas/aula) de estágio.

No que diz respeito aos conteúdos contidos no ciclo de formação básica, as áreas escolhidas foram as de: Sociologia, Geografia, História, Administração, Economia, Direito, Estatística, Metodologia científica e Psicologia. Já as de formação profissional teriam os seguintes conteúdos: planejamento e organização em Turismo (POT), teoria geral do Turismo, marketing, eventos, lazer, hospedagem, alimentos e bebidas (A&B), agenciamento, transportes, informática, contabilidade e língua estrangeira. Por fim, as de ciclo complementar foram as de antropologia, língua portuguesa e matemática (Mathias, 2002).

Netto & Gaeta (2010) analisaram o atual arcabouço de conhecimento disponível na graduação em Turismo, apontando uma sensível melhoria na grade curricular desses cursos, onde é percebido um modelo de formação que visa preparar profissionais para o planejamento e gestão das atividades turísticas, sem abandonar as atividades operacionais – inclusive, privilegiando este *mix* de conhecimentos. Para os autores supracitados, os cursos estão mais preparados e abertos para questões ligadas à interdisciplinaridade convergindo teoria e prática, sem depreciar as atividades de pesquisa. Destaca-se a requisição de um perfil proativo do estudante para detectar e adaptar-se as mudanças do mundo turístico, sempre em constante transformação. Essa requisição ao discente é muito importante já que a proatividade pode ser encarada como um atributo fundamental para os futuros profissionais do setor turístico. Como consequência, a predileção por construir um olhar aguçado e proativo dos estudantes acarreta na sistematização de questões críticas sobre a indústria do turismo e (novos) modos de operacionalizá-la, ajustando às demandas que forem surgindo através da dinamicidade do mercado.

Metodologia

A metodologia adotada nesse artigo consiste estritamente em pesquisa bibliográfica buscando entender as diferentes abordagens no que diz respeito aos conceitos de projeto e suas implicações entre diferentes áreas pesquisa e o Turismo. Esse levantamento tem o objetivo de evidenciar pontos favoráveis para o diálogo entre a disciplina de design de serviços e a formação em Turismo.

O levantamento bibliográfico levantou fontes diversificadas e reconhecidas sobre o tema e, para equalizar de maneira assertiva a discussão dentro da realidade brasileira, buscou entender como os cursos superiores em Turismo das Universidades Federais brasileiras formatam a disciplina de planejamento e organização em turismo (POT) através da pesquisa de ementas dessas disciplinas disponíveis na rede. A escolha pela análise das ementas de POT é eleita pelo autor ao identificar maior possibilidade de diálogo entre as partes supracitadas a partir dessa disciplina.

A estrutura curricular em Turismo em função das práticas projetuais

Perceba que tanto nas disciplinas do ciclo complementar quanto nas de formação profissional, o estudante de Turismo não entra em contato com disciplinas que o proporcionem para práticas projetuais. Dificultando, então, o percurso para que os profissionais e estudantes de Turismo encontrem novas demandas e solucionarem por si só novas saídas operacionais, conforme Netto e Gaeta (2010) destacaram. Embora não possuam conceitos bem definidos e universalizados entre as áreas de conhecimento, conforme aponta Fusco (2007), atividades e disciplinas projetuais são comuns durante a formação em diversos cursos de formação superior. Vejamos alguns exemplos em determinadas áreas de conhecimento.

Para a Engenharia, um conceito aceitável é de que:

“Projeto de engenharia pode ser definido como: o processo de aplicação das várias técnicas e princípios científicos com o intuito de definir um dispositivo, um método ou um sistema suficientemente pormenorizado para permitir sua realização.” (Norton, 2000 p. 33)

Para o Design industrial, projetar envolve:

“(…) projetar a forma do produto, isto é, integrar e articular todos os fatores que de um modo ou de outro participam do processo constitutivo da vida do produto. E, mais precisamente, se refere tanto aos fatores relativos ao uso, à fruição e ao consumo individual ou social do produto (fatores funcionais, simbólicos ou culturais) quanto àqueles relativos à sua apropriada produção (fatores técnico-econômicos, técnico-construtivos, técnico-distributivos)”. (Moraes, 2008 p.90)

- Para a Administração da produção:

“A atividade de projeto, dentro da função produção, deve ter como objetivo mais importante prover produtos, serviços e processos que possam satisfazer os consumidores. (...) os projetistas de serviços tentarão compor um serviço que os clientes percebam como satisfatório, tendo em vista suas expectativas (em muitos casos a percepção do

atendimento é mais importante que o serviço em si). (...) o serviço deve estar dentro de um conjunto de capacitações da operação produtiva e ser prestado a um custo razoável.” (Fusco, 2007 p. 59)

Para a ciência do Turismo, a disciplina de maior enquadramento, neste caso, é a de Planejamento e organização em turismo (POT) que se limita a um viés muito mais observador, buscando diagnosticar saídas para a organização da atividade em destinos turísticos e os serviços ali ofertados. Para comprovar este ponto, vejamos algumas ementas da disciplina POT em algumas Universidades Federais brasileiras:

- Da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ, a disciplina POT I² prevê estudar:

“Os instrumentos e tipos de planejamento numa visão macro e os elementos fundamentais de um plano, para possibilitar a delimitação da atividade turística; inter-relação com outras ciências, consideração com os aspectos econômicos, sociais, físicos e ambientais, levando na elaboração e aplicação do inventário da oferta, pesquisa de demanda e diagnóstico.”

- Da Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF, a disciplina POT I³ aborda:

“O Modelo teórico - referencial do sistema de Turismo, como instrumento operacional. A demanda turística estudada e analisada em sua plenitude. As questões da infraestrutura e superestrutura a partir de uma visão do mercado de Turismo, o subsistema cultural, social, econômico e ambiental, seu funcionamento e sua inter-relação com o mercado turístico. Os subsistemas de oferta, demanda, distribuição, consumo e mercado.”

- Da Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP, a disciplina POT I⁴ pretende abordar:

“Desenvolvimento territorial endógeno e exógeno. Os processos e modelos de planejamento turístico. Ciclo de vida das destinações.

² Disponível em: <http://r1.ufrrj.br/im/documentos/arg011.pdf>, acesso em dezembro de 2011.

³ Disponível em: <http://migre.me/7jfoh>, acesso em dezembro de 2011.

⁴ Disponível em: <http://migre.me/7jfni>, acesso em dez/2011.

Capacidade e gerenciamento de visitação. Propostas de regionalização brasileira e mundial.”

- Da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, a disciplina POT I⁵ tem em seu ementário:

“Planejamento: conceitos, princípios, dimensões e classificações. Planejamento como processo. Planejamento Turístico. Fontes de financiamento. Técnicas de elaboração de projetos. Análises. Estudos financeiros, administrativos e jurídicos. Critérios de avaliação. Estudo técnico da demanda. Estudo de caso.”

Perceba que das selecionadas, apenas a ementa da UFPB destaca a prática de técnicas para a elaboração de projetos (mesmo assim, não indo de encontro ao sentido de projetar notado por outras áreas), já as demais tratam do planejamento turístico – cada qual apresentando pequenas divergências na forma de expor o conteúdo programático. Existem disciplinas como a de Projeto turísticos na UFRRJ que visam a contribuir com conteúdos de projetos voltados para a área turística, mas, mesmo assim, muito alicerçados com a disciplina de planejamento. Onde, segundo Ignarra (2003) os projetos são pacotes de ações dentro dos planos previamente desenhados. Para os autores de Turismo planejar, dentro da linha de pesquisa do planejamento turístico, significa:

“O planejamento, de forma geral, consiste em um conjunto de atividades que envolve a intenção de estabelecer condições (pontuação) favoráveis para alcançar objetivos propostos. (...) o planejamento é fundamental e indispensável para o desenvolvimento de um turismo equilibrado, também chamado de turismo sustentável, ou seja, aquele que ocorre em harmonia com os recursos naturais, culturais e sociais das regiões turísticas receptoras, preservando-os para as gerações futuras. Importante instrumento contra o afluxo desordenado de turistas nessas regiões, o planejamento ajuda, ainda, a evitar danos ambientais e a manter a atratividade dos recursos naturais e culturais. Contribui, portanto, para que a atividade continue a se desenvolver, sem prejudicar suas próprias fontes de existência.” (Ansarah, 2001 p. 66-67)

⁵ Disponível em: <http://www.prg.ufpb.br/cursos/TurismoEM.htm>, acesso em dezembro 2011.

“O planejamento é o resultado de um processo lógico de pensamento mediante o qual o ser humano analisa a realidade circundante e estabelece os meios que lhe permitirão transformá-la de acordo com seus interesses e aspirações. Resulta, portanto, que a forma adequada de planejar consiste em analisar objetivamente uma realidade e condicionar ações ao problema.” (Molina, 1987)

“As finalidades do planejamento turístico consiste em ordenar as ações do homem sobre o território e ocupa-se em direcionar a construção de equipamentos e facilidades de forma adequada evitando, dessa forma, os efeitos negativos nos recursos, que destroem ou reduzem a atratividade.” (Ruschmann, 2008 p.9)

“Planejar um destino turístico significa estruturá-lo para que a atividade turística possa gerar empregos, renda, consumo e, conseqüentemente, aumentar a qualidade de vida do município.” (Boiteux & Werner, 2009 p. 14)

“O planejamento é um processo que tem como finalidade ordenar as ações humanas sobre uma localidade turística, bemcomo direcionar a construção de equipamentos e facilidades, de forma adequada, evitando ou minimizando os efeitos negativos que podem destruir ou afetar sua atratividade” (Quevedo, 2007 p. 21)

Traçando um paralelo entre os conceitos de projetar e planejar aqui apresentados, ficam nítidas algumas diferenças conceituais entre os dois termos. Após a leitura de todas as definições apresentadas por Norton (2000), Moraes (2008) e Fusco (2007), percebe-se que o ato de projetar, ou o conceito de projeto possui como característica chave a criação de algo novo (produto, serviço ou processo), onde busca-se antever formas de relação entre o objeto projetado e o usuário de maneira a otimizar este encontro ao máximo de satisfatoriedade possível, através do uso de técnicas e métodos que permitam alcançar estes objetivos de forma mais econômica na sua produção.

Já o conceito de planejamento turístico ou o ato de planejar turisticamente pode ser entendido como um instrumento de organização que viabiliza o entendimento de determinado espaço e sua real situação para que, a partir desta análise, possibilite adquirir uma visão sistêmica do objeto e maior assertividade para traçar estratégias que viabilizem o desenvolvimento turístico sustentável e a geração de renda para as comunidades ali envolvidas (Ansarah, 2001; Boiteux & Werner, 2009; Molina, 1987; Quevedo, 2007; Ruschmaan, 2008).

Aprofundando um pouco mais a comparação, iremos confrontar a técnica de projeto com a de planejamento, buscando aclarar as diferenças conceituais:

- Na administração da produção, projetar envolve diversas fases e aspectos do ponto de vista da produção do produto/serviço, iniciando-se como uma ideia ainda sem contornos muito bem definidos e que poderia ir de encontro às necessidades de um determinado grupo. Esta ideia é estruturada progressivamente até que já possua identidade (bagagem conceitual, técnica e produtiva) suficiente para ser transformada em produto e colocada à disposição no mercado (Fusco, 2007).
- O planejamento turístico envolve, da mesma forma, várias etapas onde se busca definir os limites e objetivos do plano, bem como seus prazos de execução e custos envolvidos. Dentro de sua concepção, obedece à seguinte linha de ação cíclica: coleta de informações, plano de decisões a serem tomadas e concretização destas, através das ações planejadas (Ignarra, 2003).

Em suma, podemos verificar que o ato de projetar consiste em criar e o de planejar em transformar. E, também, inferir que o Bacharel em Turismo possui em sua formação pouco ou nenhum conhecimento teórico que o permita criar algo novo (innovar), limitando-se apenas na análise, diagnóstico e proposição de melhorias para os destinos e equipamentos turísticos existentes. Essa percepção evidencia um grande foco de fragilidade na formação profissional desses estudantes.

A contribuição de outras escolas para o aprimoramento do planejamento turístico a partir do design de serviços.

A complexidade dos temas atuais e a constante necessidade por inovação criaram um cenário onde a convergência multi, inter e transdisciplinares tornaram-se uma maneira de agregar e, a partir dessa união, recriar ferramentas e conceitos que venham a responder de forma mais positiva os desafios contemporâneos. Muito embora, Pires (1998), reconheça que este processo de diálogo entre áreas distintas ainda seja um processo pouco articulado e dinâmico.

No caso particular da formação em Turismo, inatamente o caráter multidisciplinar é reconhecido na formação do profissional. Uma vez que, consultando o currículo mínimo de 1995, podemos constatar disciplinas dos mais variados campos de conhecimento: administração, sociologia, história, direito e economia. Porém, podemos considerar que estas áreas já se encontram enraizadas e solidificadas de maneira imóvel na formação básica do curso. Basta realizarmos uma pesquisa bibliográfica destas áreas dialogando com a área de turismo para comprovarmos este fato. Cabendo uma crítica ao grau de interdisciplinaridades nestes diálogos já institucionalizados.

Catramby, Bartholo e Delamaro (2011), realizaram uma pesquisa que objetivou entender os fatores críticos de sucesso para os cursos de pós-graduação em que o Turismo seja objeto de estudo, onde as maiores demandas apontadas pelos autores foram: (1) utilização de bibliografia, para fundamentação teórica, de área diferente do programa, (2) priorizar bancas de avaliação com formações múltiplas como forma de agregar conhecimentos ao trabalho e (3) utilização de fontes de leitura diversificadas (artigos, livros e anais de congressos). Percebe-se através destas constatações que o aspecto multidisciplinar é um imperativo para a área do Turismo, em nível de pós-graduação. E, por consequência, podemos aplicar estes resultados à realidade dos cursos de graduação.

Reconhecendo os fatores críticos de sucesso apontados por Catramby, Bartholo e Delamaro (2011), o presente trabalho tem como objetivo introduzir e relacionar uma disciplina ainda distante das realidades curriculares nas formações em Turismo: o design de serviços.

Essa disciplina é consideravelmente jovem, formatada nos últimos quinze anos, e nasce da convergência de algumas áreas do Design: design estratégico, design para sustentabilidade, design da interação e o de experiência. A prática do design de serviços é sustentada pelo tripé prototipagem, co-criação e processo centralizado no usuário. Segundo Mager (2007) o design de serviços aborda a funcionalidade a partir da ótica dos clientes, visando oferecer serviços que os atendam de maneira satisfatória, e se que traduza para seus prestadores num processo eficaz, eficiente e distintivo. Para Moritz (2005) o design de serviços tem como característica básica a centralização das experiências do usuário como ponto de partida para a concepção do desenho dos projetos, buscando mapear as constantes mudanças provenientes do setor para constantemente adaptá-las aos serviços. A disciplina de design de serviços deve ser encarada de maneira contributiva para outras disciplinas como: marketing, gestão de operações e planejamento de serviços. Estas duas últimas citadas pelo autor possuem grande aderência com a disciplina de POT, no turismo, e é onde se espera criar as possibilidades de diálogo interdisciplinar.

Uma das possíveis vantagens para a formação do Turismólogo no que diz respeito à adoção do design de serviços em sua bagagem acadêmica está na grande possibilidade para a inovação em serviços (Manzini & Cipolla, 2009). Admitindo que o Turismólogo seja carente de ferramentas que o possibilite extrapolar o trinômio “diagnóstico x planejamento x ação”, podemos vislumbrar promissora através do design de serviços uma saída para que ele possa antever tendências e criar ofertas inovadoras e sustentáveis. Desta forma, auxiliar para que o planejamento turístico aperfeiçoe seus objetivos enquanto campo de estudo, conforme as definições já expostas no Item 1 desse estudo.

Em áreas recentes, como a do turismo, o trabalho dividido em equipes multidisciplinares deve ser encarado como algo esperado e benéfico para o bom andamento das atividades propostas (Ansarah, 2001). O design de serviços apresenta um promissor encontro com essa característica, pois privilegia o aspecto da co-criação durante todas as etapas de criação e modelagem dos serviços. A co-criação é um processo estabelecido pela forte relação interpessoal, entrosamento e confiabilidade entre todos os envolvidos. E tem cada vez mais aderência dentro dos modelos de gestão atuais no que Cipolla (2004) nomeia como organizações colaborativas.

Vale a pena destacar que a colaboração do design de serviços possui fôlego para interagir com as mais variadas áreas de atuação do Turismólogo. Podendo ser ferramenta útil desde a concepção de um serviço hoteleiro, passando pela execução de um evento ou no projeto de uma agência de viagens, operação de companhia de transporte ou na concepção de destinos turísticos. Em alguns casos isolados, o design de serviços já possui diálogo com o universo do Turismo, um exemplo é o trabalho realizado dentro do Laboratório de tecnologia e desenvolvimento social (LTDS) da COPPE/UFRJ⁶.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através desta rápida passagem pelo perfil acadêmico do Bacharel em Turismo, pudemos perceber a importância que este profissional deve possuir para antenar-se com conhecimentos das mais diversas áreas para que consiga interagir com as constantes mudanças detectadas dentro de seu mercado de atuação. No caso especial do design de serviços, existem muitos pontos favoráveis e que podem contribuir para a formação dos turismólogos. Algumas sinergias com o planejamento em turismo e a disciplina de POT foram brevemente destacadas, afim de despertar a atenção inicial entre as áreas.

⁶ Disponível em: <http://www.ltlds.ufrj.br> acesso em agosto de 2013.

Em sua essência, o design de serviços preza pela excessiva multidisciplinaridade e a facilitada replicação de suas ferramentas nas mais diversas áreas de estudos. Percebendo a latente carência teórica sobre práticas projetuais que o Turismólogo absorve durante sua formação, esta nova ciência pode vir a contribuir, enriquecendo ainda mais a grade curricular do curso de Turismo. Desta forma, recomenda-se um olhar atento para esta área de estudo ainda recente, visando encontrar ainda mais sinergias de forma a gradativamente amadurecer o promissor encontro entre esses dois campos de estudo ainda distantes: Design e Turismo.

REFERÊNCIAS

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis (org.). (2001) *Turismo: como aprender, como ensinar*. São Paulo: Senac.

BARTHOLO, Roberto, SAN SOLO, Davis Gruber & BURSZTYN, Ivan (orgs.). (2009) *Turismo de base comunitária – diversidade de olhares e experiências brasileiras*. Rio de Janeiro: Letra e Imagem.

BOITEUX, Bayard do Coutto & WERNER, Maurício. (2009) *Introdução ao estudo do Turismo*. Elsevier: São paulo.

CATRAMBY, Teresa Cristina Viveiros, BARTHOLO, Roberto dos santos & DELAMARO, Maurício Cesar. (2011) Pesquisa, extensão e ensino em Turismo: identificando seus fatores críticos. In: *VIII seminário da associação nacional de pesquisa e pós-graduação em Turismo*.

CIPOLLA, C. & MANZINI, E. (2009) Relational Services. *Knowledge, Technology & Policy*, v. 22, n.1.

FUSCO, José Paulo Alves. (2007) *Operações e gestão estratégica da produção*. São Paulo: Arte e Ciência.

GEUM, Youngjung & PARK, Yongtae. (2011) Designing the sustainable product-service integration: a product-service blueprint approach. *Journal of cleaner production*. v. 19, pp.1601-1614.

IGNARRA, Luiz Renato. *Fundamentos do Turismo*. (2003). São Paulo: Cengage Learning.

MAGER, Birgit. Service Design. In ERLHOFF, M (Ed.). (2008) *Design Dictionary. Perspectives on Design Terminology*. Basel: Birkhauser.

MATIAS, Marlene. *Turismo: formação e profissionalização*.(2002) Tamboré: Manole.

MIELKE, Eduardo J. C. *Desenvolvimento Turístico de Base Comunitária*.(2009) Campinas: Alínea.

MOLINA, Sérgio.(1987) *Planificación integral del turismo: um enfoque para latinoamerica*. Cidade do México: Trillas.

MORAES, Dijon de. *Limites do Design*. (2008) São Paulo: Studio Nobel.

MORELLI, Nicola & TOLLESTRUP, Christian. (2007) New representation techniques for designing in a systemic perspective. Proceedings of the Design inquires, Estocolmo, Suécia.

MORITZ, Stefan. (2005) *Service Design: practical access to an evolving field*. Klon, international school of design.



NETTO, Alexandre Panoso & GAETA, Cecília (org.). (2010) *Turismo de experiência*. São Paulo: Senac.

NORTON, Robert L. (2000) *Projeto de máquinas: uma abordagem integrada*. Porto Alegre: Bookman.

PIRES, Marília Freitas de Campos. (1998) Multidisciplinaridade, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade do ensino. *Comunicação, saúde e educação*, v. 2, n.2 pp. 173-182.

QUEVEDO, Mariana. (2007) *Turismo na era do conhecimento*. Florianópolis: Pandion.

RUSCHMANN, Doris Van Meene. (2008) *Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio-ambiente*: Campinas: Papirus.