



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO
GRADUAÇÃO DE NÍVEL SUPERIOR EM TURISMO

FERNANDA CRISTINA DE OLIVEIRA

O TURISMO EM CALDAS NOVAS:
Uma análise sistêmica

Brasília – DF

2021



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO
GRADUAÇÃO DE NÍVEL SUPERIOR EM TURISMO

FERNANDA CRISTINA DE OLIVEIRA

O TURISMO EM CALDAS NOVAS:
Uma análise sistêmica

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da
Universidade de Brasília como requisito para
obtenção do título de bacharel em Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Jefferson Lorencini Gazoni

Brasília – DF

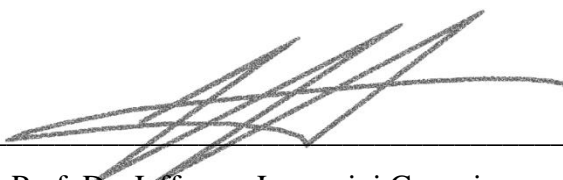
2021

FERNANDA CRISTINA DE OLIVEIRA

**O TURISMO EM CALDAS NOVAS:
Uma análise sistêmica**

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da
Universidade de Brasília como requisito para
obtenção do título de bacharel em Turismo.

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado de acordo com a Resolução do Conselho Deliberativo do CET N° 01/2021 que dispõe sobre excepcionalidade dos formatos de apresentação do Trabalho de Conclusão de Curso, da graduação em Turismo (CET), para o primeiro e o segundo semestres de 2021. E do Ato do Centro de Excelência em Turismo N° 07/2021 que dispõe sobre a aprovação da Resolução do Conselho Deliberativo do Centro de Excelência em Turismo N° 01/2021, conforme o processo SEI N° 23106.114085/2021-62.



Prof. Dr. Jefferson Lorencini Gazoni
(Orientador)

Brasília – DF
2021

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à minha mãe, Celia Cristina da Silva, ao meu pai, Divino Batista de Oliveira, e ao meu irmão, Humberto Florêncio de Oliveira, pelo apoio e incentivo dados a mim nesse caminho trilhado longe da minha cidade natal e na universidade.

Agradeço à todos os colegas e amigos com quem convivi durante minha estada na universidade, especialmente ao meu querido amigo Matheus Lopes de Almeida Campos, que foi meu companheiro em momentos difíceis e felizes durante a graduação. Á todos meus parceiros de projetos, especialmente aos membros da Polaris Jr, que foi uma experiência que colaborou significativamente para o meu crescimento pessoal e profissional, além de ter me proporcionado a convivência com pessoas incríveis.

Agradeço imensamente à Ana Luísa Costa de Oliveira Paranaguá e Lago por todo o apoio, motivação e por sempre acreditar em mim.

Agradeço ao Centro de Excelência em Turismo, um lugar que foi minha segunda casa durante os últimos anos, e à todos os professores que compõem o corpo docente do CET/UnB.

Um agradecimento especial ao meu orientador, Prof. Dr. Jefferson Lorencini Gazoni por todo o suporte e atenção dada para que este trabalho se tornasse realidade.

E, por fim, agradeço à Universidade de Brasília por toda a estrutura voltada à oferta de um ensino de qualidade e inclusivo, que me proporcionou experiências profissionais e pessoais para além do imaginado. Ser graduada por essa universidade é com certeza um motivo de grande orgulho e satisfação.

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar as relações de causa e efeito entre as unidades do sistema de turismo de Caldas Novas/GO. Para isso, é utilizada a abordagem sistêmica como método de análise, mais precisamente, a Dinâmica de Ciclos Causais, que permite que se tenha uma visão holística do desenvolvimento da atividade turística, de modo que não se observe somente as partes, mas o todo. Para alcançar o objetivo proposto, foram definidos os seguintes objetivos específicos: compreender as relações entre os elementos identificados no sistema; desenvolver o Diagrama de Ciclos Causais do Turismo em Caldas Novas; sugerir intervenções para a otimização do sistema turístico local. A pesquisa é de caráter exploratório, desenvolvida a partir de pesquisa bibliográfica e documental, utilizando como recursos artigos, periódicos e livros sobre a temática, encontrados principalmente na base Google Acadêmico, além de sites oficiais ligados ao tema e pesquisa de campo, por meio de entrevistas. No que concerne aos resultados, a pesquisa teve seus objetivos geral e específicos alcançados, tendo obtido sucesso na elaboração do Diagrama de Ciclos Causais do turismo em Caldas Novas, a partir do qual realizou-se a análise objetivando a compreensão das relações entre os elementos do sistema construídos. Por meio da compreensão dos ciclos, foram identificadas algumas problemáticas do turismo em Caldas Novas, sendo as principais a escassez da água potável, o congestionamento viário e a produção de resíduos sólidos. Por fim, foram feitas as sugestões de políticas públicas voltadas à otimização do sistema turístico local.

Palavras-chave: Políticas públicas de turismo; Desenvolvimento turístico; Dinâmica de sistemas; Diagrama de Ciclos Causais; Sistema turístico.

ABSTRACT

This study aims to analyze the cause and effect relationships between the units of the tourism system in Caldas Novas/GO. For this, it was used the systemic approach as method of analysis, more precisely, the Causal Cycle Dynamics, which allows a holistic view of the development of tourist activity, so that it is not observed only as parts, but as a whole. To reach the proposed objective, the following specific objectives were defined: to understand the relationships between the specific elements in the system; to develop the Diagram of Causal Cycles of Tourism in Caldas Novas; and to suggest techniques for optimizing the local tourism system. The research uses an exploratory approach, developed from bibliographical and documentary research, using as resources periodicals and books about the subject, found mainly in the Google Scholar database, as well as official websites related to the subject and field research, through interviews. Regarding the results, the research had its general and specific objectives achieved, being successful in the elaboration of the Causal Cycles Diagram of tourism in Caldas Novas, from which the analysis was made aiming to understand the relationships between the elements of the built system. Through the understanding of the cycles, some problems about the tourism in Caldas Novas were identified, the main ones being the scarcity of drinking water, road congestion and the production of solid waste. Finally, suggestions were made for public policies aimed at optimizing the local tourism system.

Key words: Public tourism policies; Tourism development; System dynamics; Causal Loop Diagram; Tourist system.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Representação do Sistor	6
Figura 2 - Representação do ciclo de desenvolvimento de uma área turística.....	9
Figura 3 - Lagoa do Pirapitinga.....	14
Figura 4 - Balneário Municipal de Caldas Novas no início de sua atividade	18
Figura 5 - A linguagem da Dinâmica de Sistemas	22
Figura 6 - Exemplo de um Diagrama de Ciclos Causais	22
Figura 7 - Diagrama de ciclos causais do turismo em Caldas Novas	25
Figura 8 - Ciclo retroativo: Gastos dos turistas, Empreendedorismo privado, e oferta de atrativos complementares	25
Figura 9 - Ciclo retroativo: Demanda por mão-de-obra, postos de trabalho, e população local	26
Figura 10 - Ciclo retroativo: Oferta de equipamentos e serviços turísticos, oferta de pacotes (agências de viagens), número de turistas.....	27
Figura 11 - Ciclo retroativo: Oferta de equipamentos e serviços turísticos, disponibilidade de águas termais, aquecimento artificial, e número de turistas.....	28
Figura 12 - Ciclo retroativo: Número de veículos, congestionamento viário, custo do estacionamento.	29
Figura 13 - Ciclo retroativo: Disponibilidade de água potável, e fornecimento de água (capacidade).....	30
Figura 14 - Ciclo retroativo: Número de turistas, Produção de resíduos sólidos (lixo), bem-estar social, e atratividade.....	31
Figura 15 - Ciclo retroativo: Número de turistas, disponibilidade de água potável, fornecimento de água potável (capacidade), bem-estar social, e atratividade.....	31

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	1
2	TURISMO E DESENVOLVIMENTO LOCAL.....	4
	2.1 O sistema turístico	4
	2.2 Turismo e desenvolvimento	7
3	O TURISMO EM CALDAS NOVAS.....	14
	3.1 Caldas Novas, Goiás: A capital das Águas Quentes	14
	3.1.1 Contexto histórico	14
	3.1.2 Características	16
	3.1.3 As águas quentes: origem e gestão.....	16
	3.2. O desenvolvimento do turismo em Caldas Novas.....	17
4	METODOLOGIA.....	21
5	DINÂMICA DO TURISMO EM CALDAS NOVAS	24
	5.1 As interações do turismo em Caldas Novas.....	24
	5.2. Sugestões de políticas para a otimização do turismo em Caldas Novas.....	32
6	CONCLUSÕES.....	34
7	REFERÊNCIAS.....	36

1 INTRODUÇÃO

O turismo é um fenômeno global, influenciando diretamente toda a economia mundial. Dados de 2019 mostram que o setor de Viagens e Turismo contribuiu com 10,4% para o PIB global, gerando 1 em cada 4 de todos os novos empregos criados em todo o mundo (10,6% de todos os empregos). Os gastos dos visitantes internacionais somaram US\$ 1,7 trilhão em 2019 (6,8% do total das exportações, 27,4% das exportações globais de serviços). No Brasil, esses números também são significativos, a participação do turismo no PIB nacional em 2019 foi de 7,7% e o número de empregos ligados à atividade foi 8,2% do total. Contudo, atualmente o setor turístico foi afetado diretamente pela pandemia da Covid-19, que assola o mundo todo. Em 2020, a contribuição do setor de Viagens e Turismo para o PIB global diminuiu para 5,5%, e o nacional também para 5,5%, devido às restrições em curso à mobilidade (WTTC, 2021). De todo modo, com sinais de melhora no controle da pandemia em 2021 – como resultado da vacinação massa -, há perspectiva de recuperação do setor para o ano de 2022 (SEBRAE, 2021). Assim, como demonstram os dados, mesmo sendo impactado por eventos atípicos, como o caso da crise sanitária global, o setor indica forte resiliência, por ser essencial à sociedade.

Desta forma, levando em conta o impacto econômico mundial da atividade turística, ao se falar em Turismo, a percepção generalizada é a de ser essencialmente uma atividade econômica, agregando na geração de emprego e renda, mas essa visão não vai ao encontro do seu real papel na sociedade. O Turismo, para além de seu valor econômico, é um fenômeno que impacta também os âmbitos social e ambiental, podendo ser esses impactos positivos ou negativos. Nesse sentido, para Fuster (1974, p. 29 Apud MOESCH, 2005 p. 7),

Turismo é, de um lado, conjunto de turistas; do outro, os fenômenos e as relações que esta massa produz em consequência de suas viagens. Turismo é todo o equipamento receptivo de hotéis, agências de viagens, transportes, espetáculos, guias-intérpretes que o núcleo deve habilitar, para atender às correntes [...]. Turismo é o conjunto das organizações privadas ou públicas que surgem, para fomentar a infra-estrutura e a expansão do núcleo, as campanhas de propaganda [...]. Também, são os efeitos negativos ou positivos que se produzem nas populações receptoras.

Em função disto, visto tamanha complexidade do turismo, é relevante o desenvolvimento de estudos visando analisar o modo como o ele ocorre, oferecendo subsídios para o planejamento mais adequado da atividade em cada localidade. Para tanto, a análise sistêmica surge como uma “ferramenta” efetiva para a compreensão das relações desenvolvidas pelo turismo no território, conforme afirmado por Beni (1990, p. 17),

Para organizar esse imenso complexo de fatores - que são causas e efeitos intervenientes, não se podendo afirmar, com certeza, ante mera especulação simplista, que fatores decidem a atividade turística e que fatores não a determinam, é preciso dispor de um quadro referencial dinâmico, flexível, adaptável, de fácil leitura e compreensão, que integre toda essa colossal complexidade e a represente por inteiro em suas combinações. Tal instrumento é a Teoria de Sistemas.

A Teoria Geral de Sistemas teve como idealizador o biólogo Ludwig Von Bertalanffy (1901-1972), sendo este um marco fundamental para a abordagem sistêmica. “Tal teoria já notava falhas na abordagem reducionista e mecanicista de se resolver os problemas e propunha estudos que considerassem as inter-relações entre os diversos elementos de um sistema” (YONENAGA, et al., 2005, p. 2). A premissa da teoria era de tratar os problemas da sociedade com uma visão sistêmica, considerando o todo, seus componentes e as relação entre as partes. Desta forma, Bertalanffy percebeu a necessidade de tratar os problemas da sociedade como “típicos de sistemas”, considerando seus contornos, componentes e as relações entre as partes. A teoria, apesar de idealizada por um biólogo, é aplicada em várias áreas do conhecimento (MENDES, 2018). O pensamento sistêmico aparece então como uma mudança de paradigma, rompendo com o pensamento mecanicista, permitindo um novo olhar para a compreensão de fenômenos complexos (URANO, 2015).

O objeto de estudo do presente trabalho é a cidade de Caldas Novas, localizada no estado de Goiás. A cidade possui forte reconhecimento nacional, tendo como principal segmento o turismo de lazer, o qual se dá em função das águas termais. A cidade de Caldas Novas é considerada a maior estância hidrotermal do mundo, o que enseja o elevado número de empreendimentos turísticos, como parques aquáticos, hotéis e resorts. O turismo é a principal atividade econômica desenvolvida na cidade, sendo que 75% do PIB municipal advém da atividade turística (PORTAL CALDAS, 2021). Atualmente, a cidade possui 95.183 habitantes (IBGE, 2021), número que revela um aumento de significativos 35.06% na última década. A cidade está em constante expansão, principalmente vertical, já que a todo momento são construídos novos empreendimentos turísticos, o que gera um crescimento acelerado da zona urbana. A escolha da cidade como objeto de estudo se dá em função da percepção de que nas últimas décadas seu território sofreu transformações significativas.

Visando compreender a dinâmica do turismo na cidade, busca-se responder aqui à seguinte pergunta: Qual é a dinâmica do desenvolvimento do turismo na cidade de Caldas Novas?

Tem-se como objetivo geral analisar as relações de causa e efeito entre as unidades do sistema de turismo de Caldas Novas/GO. Para alcançar este objetivo, o estudo é orientado por três objetivos específicos:

- I. Compreender as relações entre os elementos identificados no sistema;
- II. Desenvolver o Diagrama de Ciclos Causais do Turismo em Caldas Novas;
- III. Sugerir intervenções para a otimização do sistema turístico local.

A pesquisa é de caráter exploratório, sendo utilizados os métodos de pesquisa bibliográfica e documental e a pesquisa de campo (observação e entrevistas). A técnica utilizada é a Dinâmica de Sistemas, especificamente uma de suas linguagens, o Diagrama de Ciclos Causais (*Causal Loop*), que permite uma visão holística do desenvolvimento da atividade turística na cidade.

A técnica de Dinâmica de Sistemas foi desenvolvida por Jay Forrester (1961), com o lançamento do livro “Industrial Dynamics”. Baseada na Teoria Geral de Sistemas, a técnica da Dinâmica de Sistemas foi desenvolvida a partir de estudos aplicados em outras áreas. Forrester era engenheiro eletricitista, e estava desenvolvendo, na década de 1940, técnicas para as forças armadas norte-americanas durante a II Guerra Mundial, quando percebeu que poderia aplicar a técnica em qualquer outra área (VILLELA, 2005). Há duas principais ferramentas da Dinâmica de Sistemas: o Diagrama de Ciclos Causais e o Diagrama de Estoque e Fluxos. O Diagrama de Ciclos Causais foi o método de análise utilizado na presente pesquisa. O diagrama permite uma visualização sistêmica do objeto em estudo, visando à identificação das suas causas e dos seus efeitos. Para isso, são elencadas as variáveis que compõem o sistema e definidas as relações entre elas, por intermédio das interligações, por meio do uso de setas.

O trabalho foi desenvolvido em quatro capítulos. No primeiro, busca-se discorrer sobre a abordagem sistêmica e a relação entre turismo e desenvolvimento. Em seguida, elenca-se características geográficas, culturais e sociais, além da história da cidade, bem como sua estrutura e desenvolvimento turístico. Depois, aborda-se a metodologia, e finalmente, realiza-se a análise sistêmica por meio da construção do Diagrama de Ciclos Causais do turismo em Caldas Novas e da compreensão da interação entre os elementos do diagrama, e, por fim, sugere-se políticas para a otimização do turismo.

2 TURISMO E DESENVOLVIMENTO LOCAL

Neste capítulo busca-se compreender a relação entre turismo e desenvolvimento. Para isto, apresenta-se a abordagem sistêmica, bem como as principais teorias de sistemas turísticos, as quais subsidiarão a compreensão da dinâmica do turismo em Caldas Novas; Ainda, abordam-se os fatores, etapas e impactos do turismo no território e na vida da população residente.

2.1 O sistema turístico

O marco fundamental para a abordagem sistêmica foi o desenvolvimento da Teoria Geral de Sistemas, na década de 1940, sendo considerado o pai da teoria o biólogo Ludwig Von Bertalanffy (1901-1972). Bertalanffy percebeu a necessidade de tratar os problemas da sociedade como “típicos de sistemas”, considerando seus contornos, componentes e as relações entre as partes. A teoria, apesar de idealizada por um biólogo, é aplicada em várias áreas do conhecimento (MENDES, 2018).

A Teoria Geral de Sistemas visa abordar um problema, qualquer que seja a área, pensando nele como um todo. O principal pressuposto dessa teoria é que o todo é maior que a soma de todas as partes, a exemplo do corpo humano, cujo funcionamento exige que os órgãos funcionem em sintonia, cada um exercendo a sua função singular, mas de maneira interligada. Assim, o sistema do corpo necessita que todos os órgãos funcionem de forma integrada – não isolada -, a fim de mostrar as relações do sistema. Desta forma, pode-se definir sistema como

Um conjunto de partes que se integram de modo a atingir um determinado fim, de acordo com um plano ou princípio; ou conjunto de procedimentos, doutrinas, idéias ou princípios, logicamente ordenados e coesos com intenção de descrever, explicar ou dirigir o funcionamento de um todo (BENI, 1990. p. 18).

Beni (1990) expõe que, de modo geral, um sistema é composto por: meio ambiente (refere-se a todos os objetos que não fazem parte do sistema mas que podem exercer influências); elementos ou unidades (as partes componentes de um sistema); relações (a inter-relações entre os elementos); atributos (as qualidades dos elementos ou sistema), entrada (o que o sistema recebe) e saída (produto final das transformações do conteúdo de entrada); retroalimentação (controle com finalidade de manter o sistema em equilíbrio; e modelo (é a representação do sistema).

Portanto, ao se falar sobre Sistema Turístico, a base para tal é a Teoria Geral de Sistemas. Segundo Beni (1990, p. 16) a partir da referida teoria

Pode-se desenvolver um estudo circunstanciado sobre o turismo, no sentido de identificar os seus elementos com os respectivos atributos e as relações de causa e efeito, a fim de se delinear, com clareza, a extensão abrangida pelo Sistema de Turismo - SISTUR.

Neste sentido, mediante tamanha interdisciplinaridade do turismo, que atinge diversas áreas, faz-se necessário pensar no turismo de forma sistêmica. Para Costa (2013, p. 20), “turismo é fenômeno social e é atividade econômica; é setor e indústria, no sentido de cadeia de produtos ligados a ele”. Ainda, segundo a autora,

Fica nítido que a atividade turística não é representada apenas por um único sistema, nem se ancora em uma única cadeia produtiva. Suas configurações se alteram de acordo com o tipo de turismo, segmento, local onde ocorre, etc. Portanto, dentro do mesmo destino existem muitos turismos, traduzidos em seus sistemas e cadeias produtivas, exatamente no plural (Costa, 2013. p.19).

Nesse sentido, o turismo não possui um só padrão, a dinâmica se altera conforme o tipo do turismo, o local onde ele ocorre, as cadeias produtivas que ele atinge. Não se pode afirmar que um só modelo do sistema de turismo representará de forma precisa todos os sistemas de turismo.

O início da abordagem sistêmica no turismo remete-se ao estudo elaborado por Cuervo (1967), que apresentou o trabalho “El turismo como médio de comunicación humana”, entretanto, o trabalho não teve muita visibilidade e não atingindo um grande público. O momento em que a Teoria Geral de Sistemas foi efetivamente introduzida aos estudos sobre turismo foi com a publicação do trabalho intitulado “The Framework of tourism: towards a definition of tourism, tourist, and the tourist industry”, de autoria de Leiper, no ano de 1979, na *Annals of Tourism Research*. O trabalho do autor serviu como base para a construção de diversos outros modelos de sistema de turismo (URANO, 2015).

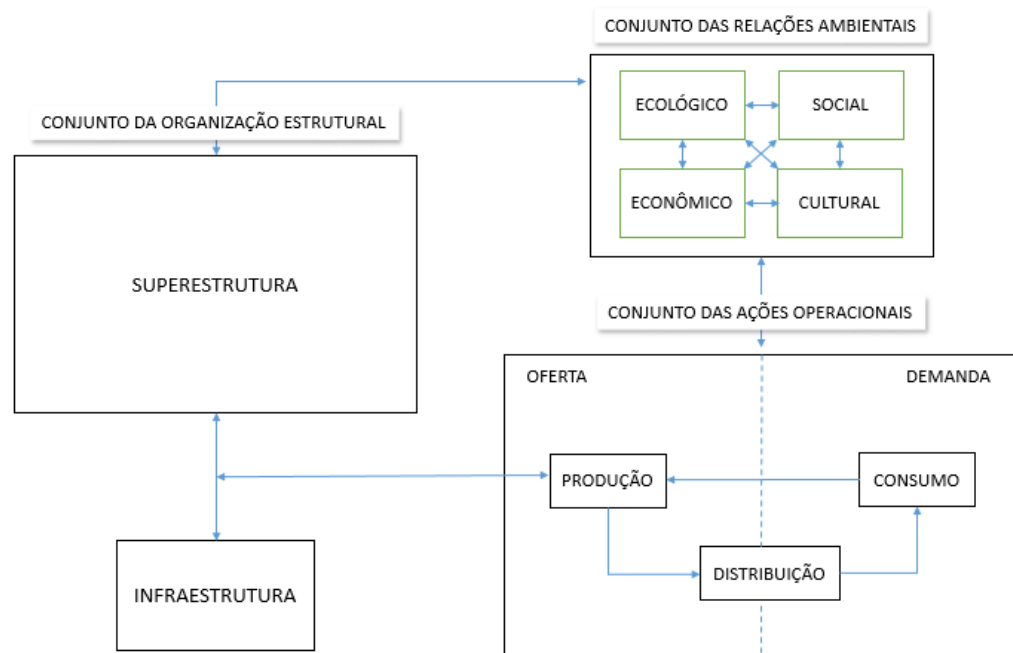
No Brasil, o modelo mais conhecido é o desenvolvido por Beni (1987), intitulado SISTUR. Para sua construção, Beni (1990) explica que levou em consideração uma série de funções inerentes à atividade turística, como:

O conjunto de fatores que geram as motivações de viagens das áreas de destinação turística; deslocamento de indivíduos no contínuo espaço-tempo; os equipamentos de transporte oferecidos ao tráfego de pessoas; o tempo de permanência na área receptora; a disponibilidade e a solicitação não só de equipamentos de alojamento hoteleiro e extra-hoteleiro, bem como os equipamentos complementares de

alimentação; a disponibilidade e a solicitação de equipamentos e instalações de recreação e entretenimento; a fruição dos bens de intermediação de serviços; e a estrutura e o comportamento de gastos (BENI, 1990. p. 25).

Resultante disto, o SISTUR é composto por três grandes conjuntos: relações ambientais; organização estrutural; e ações operacionais, bem como seus componentes básicos e as funções primárias atuantes em cada um dos conjuntos e em interação no sistema total (BENI, 1990), conforme representação da Figura 1.

Figura 1 - Representação do Sistur



Fonte: Adaptado de Beni (1990)¹

Ao estabelecer o modelo de turismo – SISTUR –, verifica-se que a complexidade do turismo pode ser reduzida em um modelo referencial, utilizando a noção de sistema para poder retratar, de forma ordenada, a dinâmica das variáveis, e compreender como se dão as inter-relações do turismo com os componentes do sistema (BENI, 1990). Ainda,

A utilização do SISTUR propicia que a atenção seja localizada para o fato de o turismo não ser uma manifestação isolada, demonstrando que todas as áreas do meio ambiente natural e da vida social se interligam para produzi-lo através da vontade de seu agente. E também evidencia a necessidade de manter sempre em equilíbrio a oferta e a demanda turísticas, no regime de mercado livre e aberto, para a produção de sua contribuição à economia e ao desenvolvimento nacional (BENI, 1990. p. 34).

¹ Representação do SISTUR elaborada a partir da representação gráfica original criada por Beni (1990).

Neste sentido, a abordagem sistêmica no turismo revela ser uma importante lente para a compreensão da realidade do complexo fenômeno que é o turismo, pois ele não se desenvolve de forma isolada, mas sim integrada a uma gama de áreas, como a define a Teoria Geral dos Sistemas.

2.2 Turismo e desenvolvimento

O turismo utiliza o território de forma direta, apropriando-se dos seus fluxos e fixos², e isso resulta na modificação do jeito de ser desse território. Neste sentido, Sarti e Queiroz (2012, p. 9-10) apontam que

O composto de formas resultantes do Turismo ocorre em situações particulares nos lugares, influenciando as maneiras de viver daqueles que ali residem. O espaço em processo de turistificação vai se modificando, se rearranjando e se reconstruindo a partir da implantação da atividade. Em outras palavras, o espaço sob a égide do Turismo modifica-se, fruto das relações sociais entre população autóctone e visitantes, entre estes e os recursos naturais existentes. A paisagem nativa é a matéria-prima a ser explorada, a ser consumida; antes ignorada, com seus novos significados, ela passa a ser cobiçada. A sua apropriação pelo turismo pode levar a uma outra ordenação mais restrita, o lugar e o cotidiano abre aos negócios e a especulação imobiliária. Pelo menos por certo período de tempo, a atividade turística, se bem encaminhada, pode ser respeitável fonte de renda. Novas infra-estruturas são implementadas vírgulas objetivando oferecer as condições ideais para receber o turismo, muitas vezes com suporte de financiamentos dos cofres públicos e empresariais, como: construção de estradas, urbanização, saneamento básico etc. Assim, pode-se afirmar que o território turístico socialmente construído tem características específicas, evidenciando o momento de sua apropriação e particularidades que dizem respeito ao processo de sua implementação.

Há algumas teorias e conceitos que buscam compreender a causa e efeito dos impactos causados pelo fenômeno turístico na localidade onde ocorre, explanando desde sobre sua interferência no território e no cotidiano dos residentes, e até ao modo como o turismo surge e se desenvolve.

No que se refere à organização do turismo no território, por exemplo, há o conceito de espaço turístico, apresentado por Boullón (2006), que é entendido como uma consequência da apropriação do turismo sobre o território existente por meio da distribuição e presença de atrativos turísticos, que são a matéria prima do turismo. Para o autor, nenhuma atividade ocupa totalmente um território, a exemplo disso, mesmo em países com uma alta densidade de atrativos, notam-se grandes áreas que não os possuem. Assim, para o autor, não existem regiões

² O conceito de fluxo e fixos é dado por Milton Santos. Segundo Santos (2006), são fixos os objetos materiais que surgiram ou passaram por uma modificação humana, tendo uma função. Já os fluxos se tratam das relações sociais decorrentes dos fixos.

turísticas, e classificar todo território que possua alguma atividade turística como região turística não seria condizente com a realidade.

Segundo Boullón (2006) o espaço turístico possui as seguintes subdivisões, elencadas em ordem decrescente de acordo com a dimensão espacial: Zona, Área, Complexo, Centros, Unidade, Núcleo, Conjunto, Corredor, Corredor de traslado e Corredor de estadia.

De forma sintetizada, Boullón (2006) define a *Zona* como a maior unidade de análise do espaço turístico, e deve contar com pelo menos dez atrativos turísticos próximos. Já as *Áreas* são as partes em que uma *Zona* pode ser dividida, e para que funcionem como subsistema, devem possuir no mínimo um centro turístico. O *Centro* é qualquer conglomerado urbano que tenha, em seu próprio território ou em seu raio de influência, atrativos turísticos de tipo e hierarquia suficientes para motivar uma viagem turística. Ainda há quatro tipos de centros: Centros turísticos de distribuição; Centros turísticos de estadia; Centros turísticos de escala; e Centros turísticos de excursão. Um *Complexo* turístico é uma derivação dos centros de distribuição turística que alcançam uma ordem superior. Para que um complexo turístico seja caracterizado como tal, é necessária a presença mínima de um centro turístico de distribuição que deve atender a todos os requisitos indicados em sua definição. A *Unidade* dá nome próprio às pequenas concentrações de equipamentos que são produzidos para explorar intensivamente um ou mais atrativos localizados próximos uns dos outros ou, mais precisamente, um dentro do outro, como é o caso de uma fonte de água termal envolvida de uma floresta tropical habitada por pássaros com uma aparência marcante. O *Núcleo* refere-se a todos os grupos com menos de dez atrações turísticas de qualquer hierarquia e categoria, que se encontram isolados no território e, portanto, têm um funcionamento turístico rudimentar ou não o possuem, justamente em razão do seu elevado grau de isolamento. O número de atrações pode variar de dois a nove, porque aglomerados isolados maiores que esses números devem ser classificados como zonas potenciais. *Complexo* é um novo elemento do espaço turístico gerado a partir da conexão do Núcleo com uma nova via. *Corredores* são as rotas de conexão entre zonas, áreas, complexos, centros, complexos, atrações turísticas, portos do turismo receptivo e dos locais emissores de turismo interno, que funcionam como elemento estruturante da área turística. Dependendo de sua função, eles podem ser: Corredores de transporte turístico e/ou Corredores de hospedagem turística (BOULLÓN, 2006).

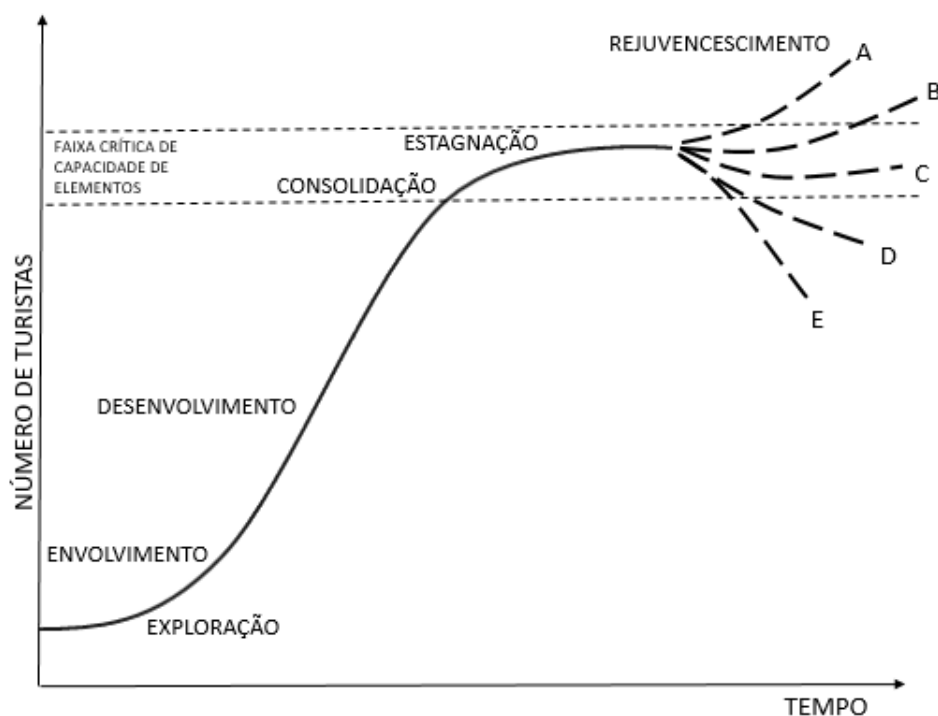
Por conseguinte, Boullón (2006) indica que a melhor maneira de determinar o espaço turístico é utilizando o método empírico, observando a distribuição dos atrativos turísticos e da planta, observando as aglomerações. Este procedimento possui metodologia própria para a

determinação de cada componente do espaço turístico, não serão abordados aqui por não terem a relevância para o tema do estudo.

Assim, a teoria de Boullón é pertinente para a delimitação do espaço onde o turismo é desenvolvido, uma vez que o turismo é um fenômeno complexo em razão de sua interdisciplinaridade, o que exige a criação de métodos e conceitos próprios para o planejamento da atividade turística.

No que concerne ao processo de desenvolvimento do turismo, Butler (1980) sugere o conceito de Ciclo de Desenvolvimento da Área Turística, que visa compreender os estágios do desenvolvimento do turismo onde este ocorre. Este ciclo é representado por um gráfico que contém os estágios de vida do turismo, que são os seguintes: exploração, envolvimento, desenvolvimento, consolidação, estagnação e rejuvenescimento, conforme figura 2.

Figura 2 - Representação do Ciclo de Desenvolvimento Área Turística



Fonte: adaptado de Butler (1980)³

Segundo Butler (1980), o ciclo inicia-se no estágio de Exploração, que é caracterizado pelo número baixo de turistas com perfil de viajantes autônomos em busca de um destino com características naturais e culturais únicas, que ainda não tenha sofrido uma alta demanda e

³ Representação elaborada a partir do gráfico original criado por Butler (1980).

impactos negativos pela exploração da massa. Como ainda não há uma estrutura turística, visitantes e residentes mantêm uma forte relação, enriquecendo então a troca e valorização cultural.

No próximo estágio, o Envolvimento, os residentes começam a preparar e oferecer facilidades aos visitantes. Este estágio inicia-se com a propaganda buscando atrair mais turistas, o que faz com que o mercado inicial para os visitantes seja definido, fazendo com que os residentes pressionem as entidades governamentais para a melhoria da infraestrutura do destino.

Com o mercado definido, chega-se ao Desenvolvimento, onde o controle do turismo já foge do alcance dos residentes. As facilidades oferecidas pelos residentes já são ultrapassadas pelas facilidades externas, oferecidas por grandes empreendimentos. Atrações naturais, que tornavam o local único, sofrem alterações do homem. Há mudança física da área, o que pode causar insatisfação nos residentes. Na alta temporada, o número de turistas poderá ser igual ou até superior ao número de moradores. Pelo crescimento do turismo, serão necessárias a atração de mão de obra de fora e a criação de equipamentos de suporte ao turismo.

No estágio de Consolidação, a economia da localidade já tem como principal atividade o turismo. A taxa de crescimento de visitantes é reduzida, mas ainda permanece igual ou superior ao número de moradores. Os esforços de propaganda permanecem altos, buscando estender a alta temporada. Há a presença de franquias e redes ligadas ao turismo, o que também pode gerar descontentamento nos moradores, pois antes eram eles que se beneficiavam diretamente da atividade.

Já Estagnação ocorre quando é alcançado ou excedido o pico de visitação, o que pode ocasionar problemas ambientais, sociais e econômicos. O destino continua a ser procurado, mas já não está em alta e depende da procura dos turistas já fidelizados. Há uma ruptura do que antes era natural, e passa-se a ter um grande número de atrações artificiais. Ocorrerá um processo de periferização no entorno do centro turístico, e também a mudança dos donos das propriedades, o que enseja o aumento da especulação imobiliária. Nesse estágio, o tipo do turista já passa a ser o de massa.

Finalmente, o Declínio é marcado pela queda na procura do destino turístico, pois este já não consegue competir com empreendimentos turísticos concorrentes. Neste estágio, as facilidades turísticas poderão desaparecer ou voltar a ser oferecidas pelos residentes, pois a demanda estará baixa, de modo que os residentes voltarão a ter capacidade de atendê-la. Empreendimentos turísticos das cidades que atingiram o estágio de declínio poderão desaparecer ou assumir novas funções.

Como alternativa, poderá ocorrer o estágio do Rejuvenescimento, mas para que este seja alcançado será necessária uma mudança total nas atrações. Há duas formas disso ocorrer: lançar novas atrações feitas pelo homem, ou explorar recursos naturais ainda não utilizados.

Desse modo, o que Butler apresenta é uma importante visão sobre o ciclo de vida do turismo, ainda que seu ritmo não ocorra da mesma forma em todos os destinos, pois cada local possui sua singularidade. O que se extrai do Ciclo de Desenvolvimento da Área Turística é que quando o destino chegar ao estágio de estagnação, ou seja, seu ápice, ele ainda pode seguir rumo ao rejuvenescimento, desde que seja alvo de acompanhamento e da elaboração de estratégias e políticas para a otimização do seu sistema. No entanto, cabe ressaltar que mesmo com o rejuvenescimento, há o risco do destino voltar para a estagnação e até resultar em declínio, pois o turismo necessita de recursos finitos para a sua sobrevivência, logo, demanda cuidados para a sua manutenção.

A busca pela manutenção do destino como consolidado, sempre em crescimento, focando na inclusão de mais atrativos artificiais e na expansão da oferta, ou seja, visando principalmente no seu poder de transformação econômica, é uma visão negligente para com os recursos naturais e sociais do destino. Para Scótolto e Netto (2015, p. 43),

Essa visão, baseada puramente na ideia de maximizar os aspectos econômicos do turismo, para não dizer economicista, tem sido fonte de inspiração de políticas de desenvolvimento que têm ofertado produtos e serviços turísticos sem considerar os demais aspectos que envolvem a atividade. Não raras vezes questões como preservação da cultura local, poluição ambiental, sonora e visual, enobrecimento urbano, exploração sexual, problemas de trânsito, aumento do custo de vida, dentre tantas outras, são negligenciadas.

Além disso, é relevante observar que os ganhos econômicos do turismo frequentemente não beneficiam os residentes da cidade ou região em que esse turismo ocorre, e mesmo quando isso acontece, os ganhos se dão em baixos valores, se comparado ao que os grandes empresários lucram com a atividade.

De fato, destinos que possuem o perfil do turismo de massa exigem um maior número de mão de obra, o que causa a abertura de mais postos de trabalho, pois neste tipo de destino encontram-se grandes empreendimentos turísticos (hotéis e resorts). Entretanto, no que refere-se ao perfil do emprego ofertado, o setor turístico revela possuir algumas problemáticas ao utilizar mão-de-obra pouco qualificada, pagando baixos salários e não garantir segurança do emprego em diferentes estações, efeitos da sazonalidade (CHAGAS, 2014). Há exemplo disto, observa-se o estudo de caso de Natal-RN, que segundo Chagas (2014, p. 100),

Diante das informações coletadas, verifica-se que grande parte das funções de gerência, cargos que são de extrema importância para os hotéis, são ocupados por pessoas externas ao destino Natal. Enquanto que os cargos operacionais são ocupados, em sua totalidade, pelos autóctones, visto que são funções que necessitam de menor nível de qualificação profissional e que pagam salários mais baixos como é o caso das camareiras, garçons, animadores entre outros.

Esta forma de desenvolvimento econômico local, estimula a manutenção dos cargos de baixo valor aos residentes e colabora para que os demais cargos de alto valor sejam ofertados a pessoas vindo de fora da cidade. Esse efeito pode gerar a sensação de não pertencimento e desvalorização aos residentes locais, gerando uma queda na qualidade de vida e bem-estar social.

Comumente a isto, Nascimento e Silva (2009, p. 111) destacam as principais problemáticas advindas da forma como o turismo de massa se desenvolve no território:

Fazendo uma breve alusão crítica ao turismo de massa, a gestão desta atividade continua a atender a grupos de visitantes que utilizam o serviço de agências ou operadoras de viagens para a organização de sua viagem. Estas, por sua vez, são realizadas sem nenhuma customização, priorizando a visitação dos principais atrativos num curto espaço de tempo, muitas vezes aquém daquele necessário ao seu desfrute adequado. Como resultado deste tipo de desenvolvimento turístico, os principais destinos dos estados encontram-se superlotados e a experiência turística por eles possibilitada é negativamente impactada pela quantidade excessiva de visitantes e pelo perfil da visitação, com estada em grandes hotéis, sobrecarga na visitação de atrativos facilmente acessíveis e baixa interação com as localidades visitadas em si.

Neste sentido, contrapondo este tipo de desenvolvimento, Coriolano (2003, p. 162) sugere uma visão de desenvolvimento centrado num bem para todas as partes:

Entende-se por desenvolvimento um processo de produção de riqueza compartilhado de distribuição com equidade, conforme as necessidades das pessoas, ou seja, com justiça. O desenvolvimento não se refere apenas a economia, ao contrário, é a economia que deve ser tomada em função do desenvolvimento. Um dos maiores desafios da sociedade atual é promover o desenvolvimento centrado no homem. Pensar esse tipo de desenvolvimento pode ser aparentemente simples, mas encerra uma revolução de ideias e práticas sociais que possam a orientar as pessoas e as organizações para produção e consumo partilhadas.

Atrair o desenvolvimento do turismo à sustentabilidade é uma alternativa para minimizar os impactos causados pela atividade. O conceito de sustentabilidade surgiu após perceber-se que os recursos do planeta não são infinitos. Ressalte-se que o conceito de desenvolvimento sustentável não se refere somente à manutenção consciente de recursos naturais, mas também à busca por justiça social, democracia e direitos humanos.

Em poucas palavras, podem ser chamadas de minimamente sustentáveis aquelas ações que previnem, eliminam ou atenuam impactos negativos no presente e no futuro;

oferecem acesso mais equitativo aos recursos do planeta, tanto para as gerações presentes quanto futuras, e oferecem espaço para processos democráticos na tomada de decisões. Isso dá origem ao trevo de três folhas clássicas da sustentabilidade de que tratam Nascimento e Vianna (2007): eficiência econômica, conservação ambiental e equidade social (Costa, 2013. p. 36).

Assim sendo, ao tratar sobre sustentabilidade não se pode abordar os seus pilares - eficiência econômica, conservação ambiental e equidade social - de forma separada, pois o que se classifica como sustentáveis são ações que buscam minimizar os danos e maximizar os ganhos em cada um deles, o conjunto gera o resultado. Para Scótolto e Netto (2015), “o desenvolvimento local deve, em essência, assinalar os processos que evidenciam a superação dos problemas sociais de sua população, sejam eles de cunho econômico ou não”. O ideal é que o turismo traga o desenvolvimento local, gerando melhorias diretas para a localidade.

3 O TURISMO EM CALDAS NOVAS

Este capítulo apresenta um panorama sobre a cidade de Caldas Novas, fazendo um recorte acerca do seu contexto histórico, principais características e a origem e forma com que o turismo se desenvolve na cidade.

3.1 Caldas Novas, Goiás: A capital das Águas Quentes

3.1.1 Contexto histórico

Para compreender o atual momento da cidade de Caldas Novas, é necessário fornecer um breve contexto histórico. A ocupação do seu território inicia-se no ano de 1722. Até aquele momento, quando Brasil ainda era colônia de Portugal, o território que hoje corresponde à cidade pertencia à Capitania de São Paulo (PORTAL CALDAS, 2021). O bandeirante Bartolomeu Bueno Filho de Anhanguera, em seus desbravamentos, foi quem encontrou um ribeirão de águas quentes e ouro nesta região, e descobriu que essas águas nasciam da serra. Neste momento, as águas termais lhe chamaram a atenção, mas ao se deparar com mais ouro, seguiu com seu trajeto.

Em 1777, Martinho Coelho da Siqueira, recém-chegado à região em função do ouro, caçava acompanhado de seus cachorros, quando eles caíram nas águas quentes de uma lagoa - nomeada posteriormente de Lagoa do Pirapitinga (Figura 3) -, e começaram a chorar de dor por causa das queimaduras. Após este evento, as águas termais foram redescobertas, iniciando-se a exploração das atividades naquela região (FERREIRA, 1958).

Figura 3 - Lagoa do Pirapitinga



Fonte: Portal Caldas (2021)⁴

⁴ Disponível em <https://www.caldasnovasgo.com.br/ponto-turistico/79/lagoa-do-pirapitinga>

Ele estabeleceu-se à beira do ribeirão, intitulado sua propriedade de Fazenda das Caldas, para realizar a extração do ouro e explorar as águas termais. Após a morte de Martinho, seu filho Antônio Coelho de Siqueira assumiu o papel de comando da fazenda. O garimpo gerou um grande movimento de forasteiros, mas as águas termais também atraíam pessoas enfermas em busca de tratamento por meio das águas.

Em 1848, após a morte de Antônio Coelho de Siqueira, sua viúva decidiu vender a fazenda, passando a propriedade para Domingos José Ribeiro. Mais tarde, Domingos doou as terras para a construção da igreja a ser erguida no local. O ato foi oficializado em 1850. A igreja matriz, Nossa Senhora dos Desterros, foi finalizada em 1853, sendo que em 1888, por superstição do vigário, teve seu nome alterado, passando a se chamar Igreja Nossa Senhora das Dores, a qual permanece erguida na zona central da cidade (FERREIRA, 1958).

A sede da Fazenda das Caldas está conservada onde hoje está localizado o SESC Caldas Novas (Serviço Social do Comércio), e é considerada a primeira casa da cidade de Caldas Novas. O atrativo é intitulado “A primeira casa de Caldas Novas”, não é tombado, mas muitas de suas características são preservadas até hoje, dado seu valor histórico para a cidade.

Inicialmente, o povoado fazia parte do distrito de Santa Cruz, e até chegar à condição de município, passou por algumas transformações, conforme apontado por Ferreira (1958, p.101):

Processando-se em 1880 a nova divisão territorial da Província, o Capitão Cândido Gonzaga de Menezes, filho de Luiz Gonzaga, usando de sua influência, conseguiu que Caldas Novas fôsse⁵ desagregada de Santa Cruz e anexada ao então município de Vila Bela de Morrinhos, que se achava mais próximo. Ainda pertencendo à Vila Bela de Morrinhos, foi elevada a distrito em 1893. Nesse mesmo ano foi criada uma agência do Correio, sendo encarregada Maria Carlota S. Miguel. A Lei Estadual n.º 393, de 5 de julho de 1911, sancionada pelo presidente Urbano Gouveia, criou o município de Caldas Novas, elevando sua sede à categoria de Vila, desmembrando-se do município de Morrinhos. Sua instalação deu-se em 21 de outubro do mesmo ano.

Assim, desde então, comemora-se em 21 de outubro o aniversário de fundação da cidade.

Até o ano de 1988, o Rio Quente - local famoso pela Pousada do Rio Quente e pelo *Hot Park*, que é o maior parque aquático da América Latina - era um distrito de Caldas Novas. Naquele ano o Rio Quente foi emancipado, tornando-se um município autônomo.

⁵ A citação preservou a ortografia original do livro, publicado em 1958.

3.1.2 Características

O município de Caldas Novas, considerado a maior estância hidrotermal do mundo, está localizado no sudeste do estado de Goiás, a cerca de 170 km da capital, Goiânia, e integra a microrregião Meia Ponte. Segundo o IBGE (2021), a população estimada atual é de 95.183 pessoas. O último censo, realizado em 2010, identificou que o número de habitantes era de 70.473, e a densidade demográfica era de 44,16 hab./km². A área da unidade territorial (2020) é de 1.608,439 km². Observa-se que o número de habitantes aumentou consideravelmente entre o último censo e a estimativa feita em 2021, o que mostra um crescimento de 35.06% na última década.

No que diz respeito à taxa de ocupação, em se tratando de empregos formais, no ano de 2019, o número de pessoas ocupadas era de 27.922, o que corresponde a 30,6% da população daquele ano (IBGE, 2019). O setor de serviços, onde está situado o turismo, é a principal atividade econômica da cidade, correspondendo a 75% do PIB municipal. Em segundo lugar aparece o setor de indústrias, em terceiro o de administração, defesa, educação e saúde públicas e seguridade social, e em quarto a agropecuária.

3.1.3 As águas quentes: origem e gestão

As águas quentes da região de Caldas Novas são oriundas da absorção de chuvas feita pela Serra de Caldas, a qual é protegida em razão da criação do Parque Estadual da Serra de Caldas⁶. O cerrado é um bioma cuja aparência remete à seca, mas seu subsolo realiza um complexo processo de retenção de água, ao ponto de muitos apelidarem este bioma de “floresta invertida”. Costa e Santos (2012, p.60) explicam que

As águas termais de Caldas Novas e Rio Quente são águas de chuvas que penetram no solo e descem em profundidade de cerca de 1500 metros, através de grandes fraturamentos. No contato com as rochas, são mineralizadas e aquecidas, pelo fenômeno denominado gradiente geotérmico. O gradiente geotérmico significa dizer, simplificando, que, aproximadamente a cada 33 metros, rumo ao interior da Terra, há um aquecimento de 1 grau C.

⁶ Segundo o plano de manejo do Parque Estadual da Serra de Caldas, devido à importância ecológica da serra de Caldas, foi sancionada a Lei nº 7.282 de 25-09-70, criando o Parque Estadual da Serra de Caldas Novas, abrangendo uma área de 125 km², ficando sua administração a cargo da FEMAGO - Fundação Estadual do Meio Ambiente de Goiás. Esta Lei está respaldada pela Lei n. 12.596 de 14-03-95 que instituiu a Política Florestal do Estado de Goiás e pelo Decreto n. 4.593 de 13-11-95, regulamentando esta última.

Há dois aquíferos que abastecem Caldas Novas, o Araxá e o Paranoá. A partir do final dos anos de 1970 passou a haver um crescente número de perfurações de poços com o objetivo de retirar água dos aquíferos. No entanto, observou-se que a conservação das águas estava sendo prejudicada, então adotaram-se ações visando a uma melhor manutenção dos recursos naturais. Segundo Sousa (2011, p.111-112),

As águas subterrâneas são consideradas minerais, sendo assim, quem concede a outorga de uso das mesmas é o DNPM (Departamento Nacional de Produção Mineral). (...) Depois do considerado rebaixamento do Aquífero termal, em 1999, o DNPM emitiu um decreto proibindo a perfuração de dutos tubulares (poços artesianos) em toda a região com notória apresentação de reservas dessas águas, próximas a Caldas Novas e Rio Quente. Essa suspensão de emissão de autorização foi válida por um período de dois anos, podendo ser prorrogado. (...) Em 3 de fevereiro de 2010 o DNPM expediu a portaria nº 42 que suspende novos alvarás de pesquisa nos municípios de Caldas Novas e Rio Quente. (...) Esta ação do órgão regulamentador do Poder público justifica-se com base no rebaixamento do Aquífero ocasionado pela intensa exploração da água termal nos últimos anos. (...) A ação do DNPM é realizada em conjunto com a SEMARH (Secretaria Estadual do meio ambiente, recursos hídricos e da habitação).

Dessa forma, observa-se que autoridades perceberam a necessidade de dedicar esforços para a preservação dos recursos aquíferos da região, embora tenham feito isso com algum atraso, somente após a atividade de exploração tornar-se danosa a esses recursos.

3.2. O desenvolvimento do turismo em Caldas Novas

O início do desenvolvimento do turismo em Caldas Novas ocorreu logo após a descoberta das águas quentes e a ocupação do território pelos primeiros moradores do local, Martinho Coelho da Siqueira e sua família. A família Coelho da Siqueira notou a procura pelas águas termais, e passou a investir em infraestrutura para receber os visitantes, construindo alojamentos e poços.

Naquele momento, o público que visitava a região era composto por pessoas enfermas que acreditavam que banhar-se nas águas termais melhoraria sua condição de saúde. Segundo Ferreira (1958, p.100),

Em 1818 o então governador de Goiás, Capitão Geral Fernando Delgado de Castilho, fez uso daquelas águas, curando-se completamente de paralisia e reumatismo, motivando com isso grande difusão das propriedades curativas das águas de Caldas. Naquele ano foi ainda visitada pelo escritor francês Augusto de Saint-Hilaire.

Assim, após dizer ter vivenciado a cura de sua doença, o governador autorizou a divulgação das águas termais tendo como foco suas propriedades medicinais. Dali em diante, o número de visitantes só aumentou.

Em 1910, foi criada a primeira casa de banho, que foi demolida mais adiante, em 1935, e substituída pelo Balneário Municipal, que desde então é administrado pela prefeitura da cidade. A construção do Balneário Municipal é um marco para o turismo da cidade de Caldas, sendo considerado o seu primeiro empreendimento turístico (Figura 4).

Figura 4 - Balneário Municipal de Caldas Novas no início de sua atividade



Fonte: Portal Caldas (2021)⁷

O Balneário Municipal ficou com o uso inviabilizado por mais de 20 anos, isso em função da falta de manutenção e por depredações. Em 2016 o espaço recebeu uma reforma, e, atualmente, o Balneário é aberto ao público, contando com 10 salas de banho em águas termais (CALDAS NOVAS, 2018).

Dessa maneira, uma vez que o principal atrativo turístico da cidade são as águas termais, o turismo começou a se fortalecer a partir da construção do primeiro clube, na década de 70, chamado Caldas Termas Clube (CTC), que ainda está em funcionamento e se expandiu desde sua inauguração. Após isto, investidores do ramo imobiliário começaram a voltar suas atenções

⁷ Disponível em: <https://www.caldasnovasgo.com.br/ponto-turistico/119/balnerio-municipal-pedro-cordeiro-tup>

para a cidade, por enxergarem o seu potencial do turismo de águas termais. Isso colaborou diretamente para o crescimento da população com o passar dos anos.

A capacidade de recepção de visitantes da cidade é alta. Segundo o último inventário turístico realizado pelo Estado de Goiás em 2013 (GOIÁS, 2013), a cidade conta com 202 hospedagens, 15.632 UH (Unidades Habitacionais) e 64.359 leitos. Embora, até o presente momento, não haja inventário com números atualizados (2021), pode-se inferir que estes números tiveram aumentos significativos em razão da tendência observada na comparação dos dados do inventário publicado em 2013 com aqueles do inventário do ano de 2006, que demonstra um crescimento de 405% em meios de hospedagem, 372% em UHs e 576% em número de leitos.

Portanto, o principal segmento de turismo de Caldas Novas é o de lazer. Nesse sentido, a pesquisa “Perfil, Hábitos e Expectativas do Turista de Caldas Novas 2020⁸”, feita pelo Observatório do Turismo (GOIÁS, 2020), identificou dados importantes sobre as características dos visitantes da cidade. Segundo a pesquisa, 82,5% do público tem as águas termais como motivação para a ida a Caldas Novas. Quanto à forma de organização da viagem, identificou-se que 50,8% dos visitantes costumam viajar com grupos de excursão; 45,8% utilizam como forma de deslocamento o meio de excursão organizado por agências de viagens; e 90% utilizam como meio de hospedagem hotéis ou pousadas. Assim sendo, reafirma-se a percepção de que a cidade possui um turismo massificado.

No quesito características gerais, a pesquisa identificou, que 75% do público visitante é de mulheres, que permanecem, em média, cerca de 4,2 dias na cidade. A média da renda familiar dos visitantes é de R\$ 2.430,53.

De acordo com o Guia Turístico Oficial de Caldas Novas⁹ (PORTAL CALDAS, 2021), “a cidade conta com um fluxo de 4 milhões turistas por ano em média, tanto de brasileiros, quanto de estrangeiros. Possui hoje a colocação de 2º lugar de Maior parque hoteleiro do País, podendo sua ocupação chegar a 95% na alta temporada”.

O destino conta com diversos atrativos privados e públicos, possuindo, em sua maioria, uma maior diversidade de atrativos privados, com grandes empreendimentos de alto padrão e reconhecimento. Dentre os mais conhecidos, destaca-se: Rede DiRoma; Náutico Praia Clube; Caldas Termas Clube (CTC); Rede Privé; Tropical; e a Lagoa Quente. Ainda, os atrativos: Jardim Japonês e Serra Verde Chocolates e Presentes. Além dos grandes hotéis e resorts de

⁸ Pesquisa realizada com 120 respondentes.

⁹ Disponível em <https://www.caldasnovasgo.com.br/>

águas termais, a cidade tem outros importantes atrativos que compõem a oferta turística: Lago Corumbá; Serra de Caldas; Casarão dos Gonzaga; Feira do Luar; e Lagoa Pirapitinga.

Conforme dados levantados pela pesquisa realizada pelo Ministério do Turismo, o Índice de Competitividade do Turismo Nacional (BRASIL, 2015), no que concerne às políticas públicas, o turismo é gerido pela Secretaria de Turismo Municipal, e possui instância de governança local ativa, o Conselho Municipal de Turismo, dedicado ao acompanhamento da atividade turística, que realiza reuniões com periodicidade regular, ainda, possui representação do órgão municipal de turismo no Fórum Estadual de Turismo.

Não há um planejamento formal para o setor de turismo que defina diretrizes e metas do setor para os próximos anos. Neste sentido, contemplando também o turismo, a cidade possui um Plano Diretor Municipal. O município tem convênios firmados com o governo estadual e federal, onde recebe investimentos direcionados ao turismo (BRASIL, 2015).

Quanto ao marketing e promoção do destino, algumas das ações realizadas neste âmbito são as seguintes: a cidade ter página própria nas redes sociais; oferecer material promocional institucional, distribuído no centro de atendimento ao turista e em eventos promocionais; divulgar os atrativos e notícias sobre turismo acessível pela página do guia oficial do município na internet¹⁰. Ainda neste escopo, inexistente um plano de marketing formal para o destino, o que reflete na falta de indicadores de desempenho do turismo na cidade (BRASIL, 2015).

¹⁰ Disponível em <https://www.caldasnovasgo.com.br/>

4 METODOLOGIA

Esta pesquisa é de caráter exploratório, desenvolvida a partir de pesquisa bibliográfica e documental, utilizando como recursos artigos, periódicos e livros sobre a temática, encontrados principalmente na base Google Acadêmico, além de sites oficiais ligados ao tema.

Utilizou-se como método de análise a Dinâmica de Sistemas, mais precisamente, uma de suas linguagens, o Diagrama de Ciclos Causais. Este método permite que se tenha uma visão holística do desenvolvimento da atividade turística, de modo que não se observe somente as partes, mas o todo.

A técnica de Dinâmicas de Sistemas foi desenvolvida pelo engenheiro eletricista Jay Forrester (1961), e se deu quando o autor estava trabalhando na criação de técnicas especificamente para a sua área, momento em que percebeu que essas técnicas que desenvolveu teriam aplicabilidade em qualquer área do conhecimento.

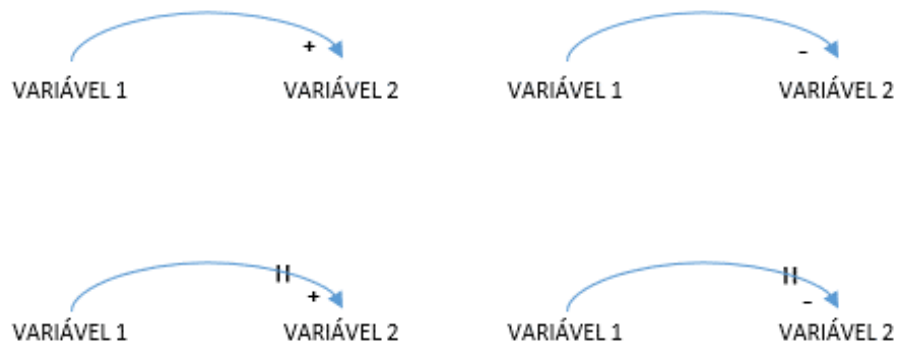
Forrester que trabalhou, durante a II Guerra no Laboratório de Servomecanismo do MIT, para as forças armadas americanas, desenvolvendo controles automáticos para armamentos militares, percebeu que poderia dar uma grande contribuição às ciências administrativas, econômicas e sociais, usando os mesmos conceitos da teoria de controle e servomecanismos, bastante desenvolvida na engenharia elétrica (VILLELA, 2005. p. 1).

Desta forma, a partir dessa percepção, Forrester publicou em 1961 o livro “Industrial Dynamics”, se tornando um marco conceitual para a disciplina conhecida hoje como Dinâmica de Sistemas (VILLELA, 2005). Há duas principais ferramentas da Dinâmica de Sistemas: Diagrama de Ciclos Causais e Diagrama de Estoque e Fluxos. Aborda-se aqui acerca do Diagrama de Ciclos Causais, por ser o método de análise utilizado na presente pesquisa.

Isto posto, o Diagrama de Ciclos Causais representa um sistema em estudo, gerando a visualização do referido sistema elencando e relacionando as causas e efeitos, onde são identificadas as relações pelas interligações das variáveis do sistema por meio de setas.

As setas partem de uma variável em direção a outra, estabelecendo as relações entre elas. Junto às setas está um sinal de positivo (+) ou de negativo (-). Isso porque, havendo a polaridade positiva, vê-se que a primeira variável influencia positivamente a segunda variável, o que gera um efeito de maximização desta última. Já quando há a polaridade negativa, compreende-se que a influência da primeira variável na segunda será negativa, ou seja, gerará um efeito de diminuição nesta última. Junto às setas já polarizadas pode haver um sinal de dois traços sobre a linha, o que indica que a influência – negativa ou positiva – da primeira variável sobre a segunda se dará a longo prazo. Veja-se o exemplo abaixo (Figura 5).

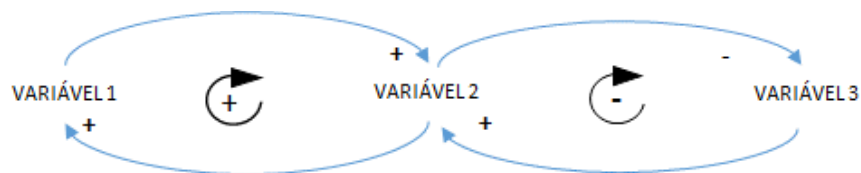
Figura 5 - A linguagem da Dinâmica de Sistemas



Fonte: Elaboração própria¹¹

O Diagrama de Ciclos Causais apresenta ciclos de retroalimentação, conforme o exemplo da Figura 6, onde se veem dois ciclos de retroalimentação: um positivo e um negativo. No primeiro ciclo, observa-se que a variável 1 influencia positivamente a variável 2, e, ainda, que a variável 2 também influencia positivamente a variável 1, ou seja, o que ocorre neste ciclo é uma auto amplificação, visto que o aumento de uma variável enseja o aumento da outra, e assim sucessivamente. Já no segundo ciclo, que é negativo, ocorre o mesmo fenômeno de retroalimentação, mas com efeitos diferentes, uma vez a variável 2 influencia negativamente a variável 3, que em seguida, influencia positivamente a variável 2, de forma a evidenciar um equilíbrio no ciclo.

Figura 6 - Exemplo de um Diagrama de Ciclos Causais



Fonte: Elaboração própria¹²

Por meio da utilização do Diagrama de Ciclos Causais é possível levantar diversas situações de causa e efeito em determinado sistema. No turismo, essa técnica vem tomando força, segundo Gazoni e Silva (2020, p. 32) “as aplicações presentes na literatura focam-se,

¹¹ Representação elaborada a partir dos conceitos apresentados por Jay Forrester.

¹² Exemplo elaborada a partir dos conceitos apresentados por Jay Forrester.

principalmente, nos temas: desenvolvimento de destinações, gestão do turismo, infraestruturas e transportes, equipamentos e serviços turísticos, atrativos e sustentabilidade”.

Para a construção do Diagrama de Ciclos Causais do turismo em Caldas Novas, levou-se em consideração a percepção empírica acerca dos impactos do turismo na cidade, bem como os fatores envolvidos neste processo. Além disso, buscou-se levar em consideração a percepção de alguns atores, públicos e privados, envolvidos no desenvolvimento do turismo na cidade.

No que se refere a escolha dos atores, buscou-se ouvir a opinião de um ator ligado ao empreendedorismo na cidade, um empresário que atuasse com hospedagem, um ator ligado ao mercado (agência de viagens) e um ator do poder público. Para isso, houve a aplicação de questionários e entrevistas. Foram encaminhadas perguntas a estes atores a fim de compreender a visão que possuem em relação ao desenvolvimento do turismo em Caldas Novas.

Constatou-se dificuldade nesta etapa da pesquisa no que se refere à realização do contato com os atores, isso se deve ao fato da pesquisa ter sido desenvolvida remotamente em função da pandemia da Covid-19, de modo que buscou-se manter o devido afastamento social. Desta forma, a partir do referido embasamento, definiram-se as variáveis que compõem o sistema turístico de Caldas Novas.

A pesquisa foi desenvolvida em três etapas principais: definição das seções do trabalho, desenvolvimento da revisão da literatura, pesquisa bibliográfica e documental, pesquisa de campo e construção do Diagrama de Ciclos Causais, e subsequentemente, a finalização com a sugestão de políticas públicas para a otimização do sistema turístico de Caldas Novas.

5 DINÂMICA DO TURISMO EM CALDAS NOVAS

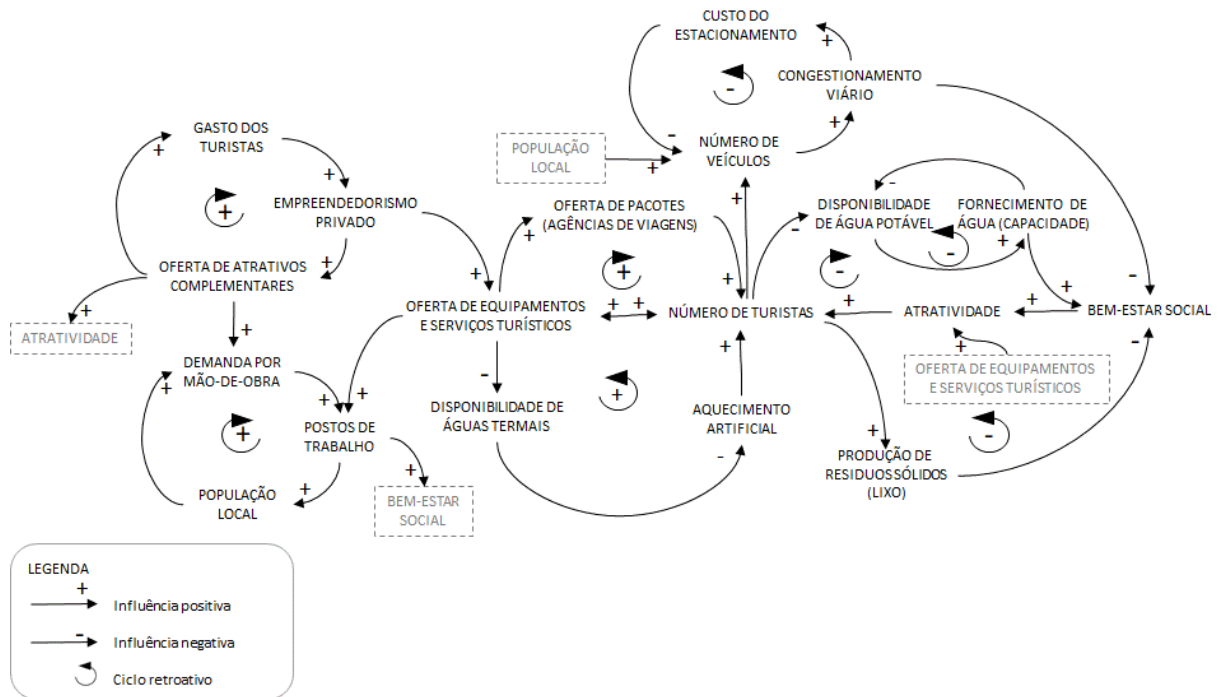
Este capítulo tem a função de apresentar o Diagrama de Ciclos Causais do sistema turístico de Caldas Novas, de mostrar e compreender suas interações, e, por fim, de sugerir políticas públicas para a otimização do turismo na cidade.

5.1 As interações do turismo em Caldas Novas

O Diagrama de Ciclos Causais do turismo em Caldas Novas foi construído a partir da percepção empírica acerca dos impactos do turismo na cidade, e também levando em conta o depoimento de atores ligados ao setor turístico, conforme abordado nos procedimentos metodológicos. A partir disso, foram elencadas vinte variáveis para a composição do sistema, sendo elas: 1) oferta de pacotes (agências de viagens); 2) oferta de equipamentos e serviços turísticos; 3) número de turistas; 4) disponibilidade de águas termais; 5) aquecimento artificial; 6) realização de eventos; 7) empreendedorismo privado; 8) gastos dos turistas; 9) oferta de atrativos complementares; 10) atratividade da cidade; 11) necessidade de mão de obra; 12) população local; 13) número de postos de trabalho; 14) produção de resíduos sólidos (lixo); 15) disponibilidade de água potável (capacidade); 16) disponibilidade de água potável; 17) bem estar social; 18) custo do estacionamento no centro da cidade; 19) congestionamento viário no centro da cidade; 20) número de veículos no centro da cidade.

Após concluídas as interligações, constatou-se a existência de oito ciclos retroativos, ou seja, variáveis que estão ligadas diretamente e geram um efeito cíclico (*loop*), sendo eles (Figura 7): 1) Ciclo positivo entre os gastos dos turistas, o empreendedorismo privado e a oferta de atrativos complementares; 2) Ciclo positivo entre a demanda por mão de obra, os postos de trabalho e a população local; 3) Ciclo positivo entre a oferta de equipamentos e serviços turísticos, a oferta de pacotes de viagens e o número de turistas; 4) Ciclo positivo entre a oferta de equipamentos e serviços turísticos, a disponibilidade de águas termais, o aquecimento artificial e o número de turistas; 5) Ciclo negativo entre o número de veículos, o congestionamento viário e o custo do estacionamento; 6) Ciclo negativo entre o fornecimento de água (capacidade) e a disponibilidade de água potável; 7) Ciclo negativo entre o número de turistas, a produção de resíduos sólidos (lixo), o bem estar social e a atratividade; 8) Ciclo negativo entre o número de turistas, a disponibilidade de água potável, o fornecimento de água potável (capacidade), o bem estar social e a atratividade.

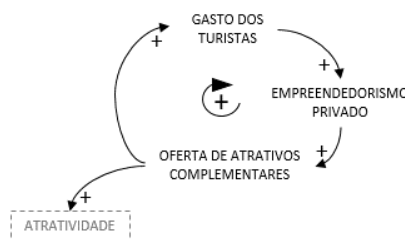
Figura 7 - Diagrama de ciclos causais do turismo em Caldas Novas



Fonte: Elaboração própria¹³

O primeiro ciclo (Figura 8) evidencia que o empreendedorismo privado tem uma influência positiva na oferta de atrativos complementares, isso porque os empreendedores criam novos estabelecimentos de lazer e de serviços ligados direta ou indiretamente ao turismo, como por exemplo, restaurantes e casas de eventos, o que eleva o número da oferta desses serviços. Como consequência, a oferta de atrativos complementares influencia positivamente os gastos dos turistas, pois com um maior número de atrativos complementares, a tendência é que os turistas usufruam destes serviços, assim, elevando os gastos que eles dispendem na cidade.

Figura 8 - Ciclo retroativo: Gastos dos turistas, Empreendedorismo privado, e oferta de atrativos complementares



Fonte: Elaboração própria¹⁴

¹³ Representação do Diagrama de Ciclos Causais elaborado a partir de informações coletadas nesta pesquisa.

¹⁴ Recorte do ciclo retroativo feito a partir do Diagrama de Ciclos Causais de Caldas Novas.

Esse ciclo evidencia a importância do empreendedorismo para o turismo na cidade, uma vez que a oferta de atrativos complementares influencia positivamente a atratividade da cidade, pois eleva o interesse dos turistas em conhecerem a cidade.

Acerca do empreendedorismo na cidade, constatou-se que não há incentivo do poder público para que pequenos empreendedores se desenvolvam. É perceptível que a gestão pública mantém o turismo como ele vem sendo desenvolvido: incentivando a manutenção e expansão dos grandes empreendimentos. Isso gera nos pequenos empreendedores uma percepção de que há um monopólio do mercado turístico na cidade, em que são priorizados somente os grandes empreendimentos.

O segundo ciclo (Figura 9) mostra como a demanda por mão-de-obra gera influência positiva na abertura de postos de trabalho, consecutivamente, influenciando positivamente na população local, já que o aumento no número de postos de trabalho atrai, causando o aumento dessas variáveis. Ainda, é perceptível que o aumento do número de postos de trabalho gera influência positiva no bem-estar social.

Figura 9 - Ciclo retroativo: Demanda por mão-de-obra, postos de trabalho, e população local

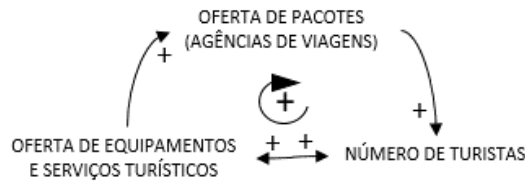


Fonte: Elaboração própria¹⁵

O terceiro ciclo (Figura 10) demonstra que a variável de oferta de equipamentos e serviços turísticos influencia de forma positiva a oferta de pacotes de viagens, pois com a variedade de atrações turísticas, as agências aumentam a oferta de pacotes, influenciando positivamente, portanto, o número de turistas, uma vez que o aumento na oferta por parte das agências gera a tendência de que se tenha um aumento na demanda.

¹⁵ Recorte do ciclo retroativo feito a partir do Diagrama de Ciclos Causais de Caldas Novas.

Figura 10 - Ciclo retroativo: Oferta de equipamentos e serviços turísticos, oferta de pacotes (agências de viagens), número de turistas



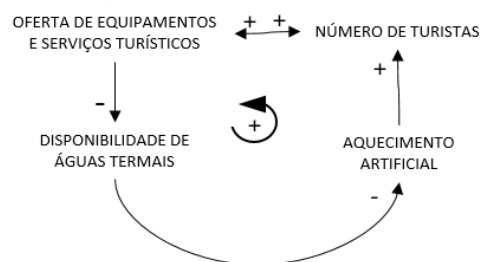
Fonte: Elaboração própria¹⁶

A cidade possui uma grande divulgação por meio das agências de viagens, e a motivação dos turistas que frequentam Caldas Novas é, principalmente, as águas quentes. Nota-se que há alguns fatores principais que influenciam a tomada de decisão dos turistas de visitarem a cidade, quais sejam, o bom preço, pois Caldas Novas não é um destino cujos valores, no que se refere aos equipamentos e serviços turísticos, são elevados, há lazer para o baixo e alto poder aquisitivo; e a acessibilidade, pois a cidade possui acesso pelos modais terrestre e aéreo, sendo que é notável que o maior número de turistas vem das capitais mais próximas: Goiânia e Brasília.

O quarto ciclo (Figura 11) apresenta que a oferta de equipamentos e serviços turísticos influencia de forma negativa a disponibilidade de águas termais, pois esses serviços turísticos utilizam as águas termais nos estabelecimentos (hotéis e resorts) para o abastecimento das piscinas, que são os principais atrativos da cidade. A diminuição da disponibilidade de águas termais tem relação negativa à utilização do aquecimento artificial das águas, um influenciando o outro, o que mantém a oferta de águas quentes, e esse processo influencia positivamente o número de turistas, que aumenta em razão da manutenção da disponibilidade de águas quentes, ainda que não sejam naturais.

¹⁶ Recorte do ciclo retroativo feito a partir do Diagrama de Ciclos Causais de Caldas Novas.

Figura 11 - Ciclo retroativo: Oferta de equipamentos e serviços turísticos, disponibilidade de águas termais, aquecimento artificial, e número de turistas.



Fonte: Elaboração própria¹⁷

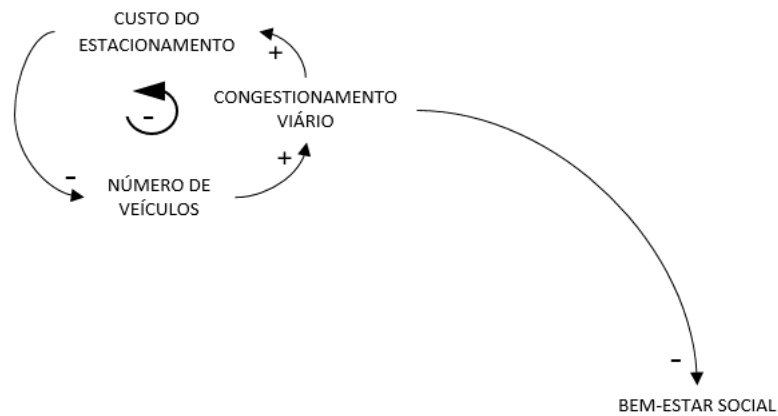
Essa questão acerca da diminuição das águas termais e do conseqüente aumento do aquecimento artificial dessas águas, leva a uma reflexão: o aquecimento artificial poderia também levar à redução do número de turistas? Essa reflexão foi levantada levando em conta o contexto histórico conforme o qual turismo da cidade se desenvolveu. Inicialmente, o que motivava a visita na cidade era o fato de os visitantes acreditarem que as águas detinham as propriedades curativas. No entanto, observa-se que o aquecimento artificial já vem sendo amplamente utilizado na cidade, e que isso não interferiu na demanda turística, uma vez que os números de turistas na cidade vêm aumentando e não o contrário.

A questão pode ser aclarada ao se verificar que o perfil do turista que visita a cidade atualmente é composto por pessoas que buscam por lazer, de modo que a origem das águas quentes não é mais uma variável relevante na decisão dos turistas de visitarem a cidade. Este tipo de turismo encaixa-se no perfil do estágio de Estagnação, conforme Butler (1980). Assim, considera-se que o aquecimento artificial é uma forma de suprir a necessidade por águas quentes nos empreendimentos turísticos, gerando a manutenção da oferta turística.

O quinto ciclo (Figura 12) mostra que o alto número de veículos na cidade influencia de forma positiva o congestionamento viário, o que ocorre em função da cidade não possuir ruas preparadas para receber um alto número de veículos ao mesmo tempo. Na relação entre a variável de congestionamento viário e a variável de custo do estacionamento, há relação de auto amplificação entre estas, pois, como forma de mitigar os problemas de congestionamento viário, a prefeitura realiza a cobrança de taxa de estacionamento na área central da cidade, e, além disso, observa-se a criação de estacionamentos privados nas principais áreas da cidade, onde concentra-se o maior número de veículos.

¹⁷ Recorte do ciclo retroativo feito a partir do Diagrama de Ciclos Causais de Caldas Novas.

Figura 12 - Ciclo retroativo: Número de veículos, congestionamento viário, custo do estacionamento.



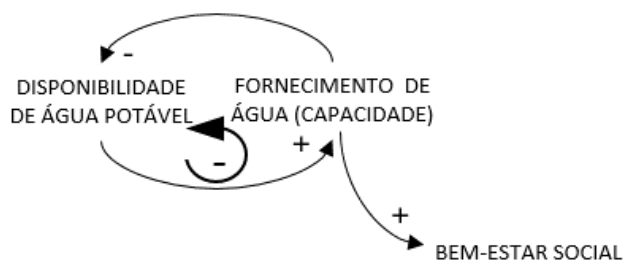
Fonte: Elaboração própria¹⁸

A variável do congestionamento viário influencia de forma negativa o bem-estar social, uma vez que causa insatisfação na população, que é afetada pela cobrança de taxas de estacionamento, que é feita dos veículos tanto de turistas quanto de moradores. Além disso, os comerciantes locais relatam que com o início da cobrança da taxa, houve uma redução do fluxo de pessoas na área central da cidade, ocasionando na diminuição das vendas no comércio.

O sexto ciclo (Figura 13) demonstra que a variável de fornecimento de água (capacidade) gera influência negativa na variável de disponibilidade de água, uma vez que quanto maior for a demanda da capacidade de fornecimento de água, menor será a disponibilidade de água potável. A questão da capacidade de fornecimento de água incide de forma positiva no bem-estar social, pois quando não há o fornecimento suficiente, o bem-estar social é impactado diretamente.

¹⁸ Recorte do ciclo retroativo feito a partir do Diagrama de Ciclos Causais de Caldas Novas.

Figura 13 - Ciclo retroativo: Disponibilidade de água potável, e fornecimento de água (capacidade)



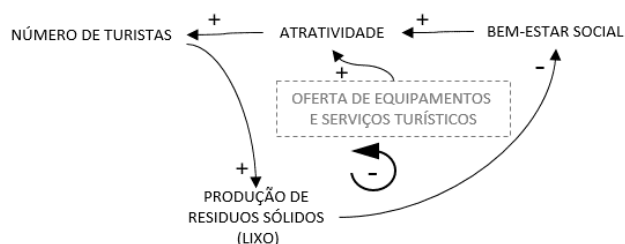
Fonte: Elaboração própria¹⁹

Há relatos da população de que a cidade passa por dificuldades para o abastecimento de água potável. Diversos bairros, especialmente bairros marginalizados, apresentam este problema de falta de água potável, sendo que em alguns desses bairros o abastecimento é feito por meio caminhão pipa e de forma ineficiente, já que os relatos apontam que a situação da falta de água é corriqueira. Merece destaque o fato de que este problema não ocorre na área central da cidade, que é onde está localizada a maioria dos grandes empreendimentos hoteleiros. Pode-se afirmar que o problema da água é ligado diretamente à ausência de planejamento quanto ao desenvolvimento da cidade, e isso reflete de forma negativa no bem-estar social da população local, e, caso ocorra também em áreas com maior ocupação de turistas, esta variável poderá também vir a afetar o número de turistas.

O sétimo ciclo (Figura 14) apresenta como o número de turistas influencia positivamente no aumento da produção de resíduos sólidos (lixo), consecutivo a isso, o aumento da produção de resíduos sólidos (lixo) influencia negativamente no bem-estar social, diminuindo essa variável. O bem-estar social se relaciona de forma positiva com a atratividade do destino, é uma relação direta, o que acarreta na relação também direta ao número de turistas.

¹⁹ Recorte do ciclo retroativo feito a partir do Diagrama de Ciclos Causais de Caldas Novas.

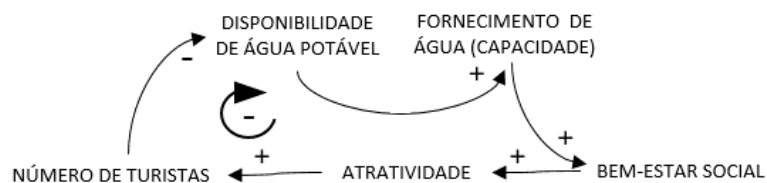
Figura 14 - Ciclo retroativo: Número de turistas, Produção de resíduos sólidos (lixo), bem-estar social, e atratividade.



Fonte: Elaboração própria²⁰

O oitavo ciclo (Figura 15) mostra como o número de turistas influencia negativamente a disponibilidade de água potável em razão de uma maior demanda pelo uso deste bem natural, o que leva à próxima relação, na qual constata-se que disponibilidade de água potável gera influência positiva no fornecimento de água (capacidade), ou seja, o efeito é direto, se a disponibilidade de água potável reduz, o fornecimento também irá reduzir, e vice e versa. O fornecimento de água (Capacidade) gera influência positiva no bem-estar social, uma vez que a relação é direta, ao reduzir ou aumentar, o bem-estar é influenciado. Conseqüentemente, o bem-estar social gera influência positiva na atratividade de local, pois com uma melhor qualidade de vida à população fixa ou flutuante, o destino se torna mais atrativo, assim, influenciando positivamente na variável do número de turistas.

Figura 15 - Ciclo retroativo: Número de turistas, disponibilidade de água potável, fornecimento de água potável (capacidade), bem-estar social, e atratividade



Fonte: Elaboração própria²¹

O ciclo relacionado à disponibilidade de água potável demonstra que a eficiência na gestão do bem natural é essencial para manter o bem-estar social, sendo para os residentes locais e para os turistas que visitam a cidade. O crescente número de pessoas na cidade faz com que

²⁰ Recorte do ciclo retroativo feito a partir do Diagrama de Ciclos Causais de Caldas Novas.

²¹ Recorte do ciclo retroativo feito a partir do Diagrama de Ciclos Causais de Caldas Novas.

uma parcela da população seja privada do uso da água potável, assim, mostra que o ciclo é insustentável, pois gera a necessidade de se ter mais disponibilidade de água, exigindo mais do fornecimento de água, e cada uma dessas variáveis se relacionam diretamente, quanto mais se exige da capacidade de fornecimento de água, menos água estará disponível.

5.2 Sugestões de políticas para a otimização do turismo em Caldas Novas

Verifica-se que o turismo em Caldas Novas se desenvolve sem que se leve em consideração a sustentabilidade, ou seja, não almejando eliminar ou atenuar impactos negativos, oferecer acesso mais equitativo aos recursos básicos, e estimular a democracia na tomada de decisões coletivas, voltados para o presente e para o futuro (COSTA, 2013). Isso é perceptível ao observarmos como a cidade cresce, no número de habitantes fixos e de habitantes flutuantes (turistas) e no número de grandes empreendimentos turísticos, sem que haja uma visão voltada ao fornecimento de melhorias para a população. O desenvolvimento de uma cidade deve, primeiramente, levar em consideração os seus moradores, pois ao ser uma cidade com uma boa qualidade de vida para seus moradores, consecutivamente, essa cidade será atrativa para os turistas.

A questão mais relevante observada após a análise sistêmica foi a da escassez de água potável. Este problema vem sendo percebido pelos residentes com o passar dos anos, evidenciando uma negligência do poder público na gestão dos recursos hídricos. É perceptível que a todo momento surgem novas construções de empreendimentos turísticos, sendo em sua maioria, grandes edifícios, o que aumenta a demanda dos recursos hídricos, uma vez que utilizarão a água potável para o consumo humano e para o abastecimento de piscinas com aquecimento artificial.

É necessário, portanto, que haja um planejamento voltado à realidade da capacidade do fornecimento de água que a cidade possui. Como o problema já é existente, o poder público municipal necessita tomar providências no que diz respeito à uma gestão mais eficiente dos recursos hídricos. Medidas regulatórias, como taxas especiais para o uso em excesso de água nos grandes estabelecimentos, seriam eficientes no que diz respeito a um maior estímulo para um uso mais consciente da água.

Observou-se também que não há iniciativas do poder público no que diz respeito ao estímulo para os pequenos empreendedores. Uma boa relação entre poder público e a iniciativa privada, especialmente pequenos empreendedores, se faz essencial para um melhor desenvolvimento do turismo na cidade, pois estes estabelecimentos colaboram também para a

diversificação do lazer. Para além disso, incentivar os pequenos negócios é uma forma de quebrar o paradigma do mercado turístico da cidade, de que o turismo beneficia somente os grandes empreendimentos já consolidados. Isso traria uma influência positiva para o bem-estar social, fazendo com que a população local se sentisse mais pertencente à cidade, consecutivamente, colaborando também para o crescimento turístico.

Para o incentivo ao empreendedorismo privado (pequenos empresários), sugere-se que sejam criados projetos voltados a este público com o objetivo de auxiliar na criação e otimização dos negócios, disponibilizando consultorias técnicas na área turística, financeira e administrativa, bem como na oferta de capacitação profissional. A partir dessas iniciativas, os empresários terão um suporte inicial para prosseguir com seus negócios.

Outro aspecto importante observado é de que o congestionamento viário causa impactos negativos na cidade pela sobrecarga do sistema. Conforme mostrado no Diagrama de Ciclos Causais, este efeito gera uma queda em relação ao bem-estar social, pois, como medida de controle do tráfego de veículos nas principais áreas da cidade, o poder público inseriu uma cobrança de taxa de estacionamento. Cabe ressaltar que essa cobrança é feita para veículos de qualquer origem. Como forma de mitigar a situação, sugere-se aqui uma flexibilização da cobrança de taxas, isentando os residentes locais. Isso seria possível por meio da identificação da origem dos veículos tendo como critério de análise a observação das placas dos veículos.

A atenção do poder público voltada à expansão dos grandes hotéis e *resorts* vai ao encontro da percepção de que o turismo é, em sua essência, gerador de emprego e renda, entretanto, conforme aqui já abordado anteriormente (SCÓTOLO; NETTO, 2015), pensar no turismo sem levar em consideração os demais aspectos que o envolvem, como a preservação da cultura local, poluição ambiental, sonora e visual, enobrecimento urbano, problemas de trânsito, aumento do custo de vida, dentre tantas outras, é, no mínimo, negligente.

6 CONCLUSÕES

A presente pesquisa objetivou analisar as relações de causa e efeito entre as unidades do sistema turístico de Caldas Novas/GO. Tal objetivo decorreu da percepção de que o turismo em Caldas Novas se desenvolve de forma acelerada e desordenada, sendo importante buscar uma compreensão sobre como este desenvolvimento acontece, a fim de oferecer subsídios para um planejamento mais sustentável da atividade na cidade.

Em primeiro lugar, cabe ressaltar que, no que diz respeito aos procedimentos metodológicos adotados para alcançar os objetivos definidos, houve algumas dificuldades. Quanto à coleta de dados sobre o turismo na cidade, por exemplo, constatou-se que não há estudos recentes acerca da atividade turística. Houve também dificuldade para a efetivação da pesquisa de campo, para a aplicação de questionários a atores públicos e privados, para que se pudesse levar em conta também a vivências desses atores no mercado e planejamento turístico. Esta dificuldade se deveu ao fato da pesquisa ter sido feita à distância, utilizando ferramentas *online* para a obtenção do retorno dos atores contatados, em decorrência dos cuidados necessários para a segurança da pesquisadora e também dos entrevistados, em função da pandemia de Covid-19.

Apesar das dificuldades apontadas, a pesquisa teve seus objetivos geral e específicos alcançados, tendo obtido sucesso na elaboração do Diagrama de Ciclos Causais do turismo em Caldas Novas, a partir do qual realizou-se a análise objetivando a compreensão das relações entre os elementos do sistema construídos. Por fim, foram feitas as sugestões de políticas públicas voltadas à otimização do sistema turístico local.

A abordagem sistêmica aqui utilizada reafirmou a percepção empírica acerca das problemáticas envolvendo o turismo na cidade.

O turismo em Caldas Novas está em constante expansão, e o planejamento ineficaz da atividade acaba gerando impactos negativos, como visto nos ciclos elaborados, principalmente naqueles relacionados ao congestionamento viário, à questão do aumento da produção de resíduos sólidos, e, sobretudo, à questão ligada à disponibilidade de águas termais e água potável.

O aumento constante do fluxo de pessoas na cidade faz com que os serviços básicos sejam sobrecarregados, uma vez que foram inicialmente pensados levando-se em conta somente a população fixa, não a população flutuante, e essa adaptação não é feita de maneira adequada, já que a melhoria na prestação desses serviços não é diretamente proporcional ao aumento da sua demanda. Isso afeta diretamente o bem-estar social, conseqüentemente podendo afetar

também o fluxo turístico. Isso porque essa sobrecarga de serviços, além de já prejudicar o dia a dia de muitos dos residentes da cidade, pode vir a impactar negativamente a experiência dos turistas.

Assim como afirmado por Sarti e Queiroz (2012), o turismo modifica o território onde ele ocorre, podendo modificar o jeito de viver dos residentes. A partir disso, deve-se levar em conta o poder de mudança que o turismo possui, para bem e para ou mal, isso porque, se bem planejado, o turismo pode sim ser uma respeitada fonte de renda, trazendo melhorias na infraestrutura da cidade, etc.

REFERÊNCIAS

BENI, Mário Carlos. **Sistema de Turismo-SISTUR: Estudo do Turismo face à moderna Teoria de Sistemas**. Revista Turismo em Análise, v. 1, n. 1, p. 15-34, 1990.

BOULLÓN, Roberto C. **Planificación del espacio turístico**. 4ª ed. México. Trillas, 2006.

BRASIL, Ministério d Turismo. **Índice de Competitividade do Turismo Nacional - Relatório Brasil 2015**. Brasília, 2015. Disponível em: [https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/fe94c163da070213d455b65b64c794f/\\$File/5833.pdf#:~:text=Segundo%20a%20ANAC%20no%20primeiro,outro%20recorde%20na%20s%C3%A9rie%20hist%C3%B3rica.&text=Dados%20divulgados%20pelo%20Conselho%20Mundial,Turismo%20\(WTTC\)%20em%202013](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/fe94c163da070213d455b65b64c794f/$File/5833.pdf#:~:text=Segundo%20a%20ANAC%20no%20primeiro,outro%20recorde%20na%20s%C3%A9rie%20hist%C3%B3rica.&text=Dados%20divulgados%20pelo%20Conselho%20Mundial,Turismo%20(WTTC)%20em%202013)

BUTLER, R. W. **The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources**. Canadian Geographer 24:5-12, 1980.

CALDAS NOVAS, **Moradores e turistas elogiam em cartas a restauração do Balneário de Caldas Novas**. 2018. Disponível em: <https://www.caldasnovas.go.gov.br/moradores-e-turistas-elogiam-em-cartas-a-restauracao-do-balneario-de-caldas-novas/>

CHAGAS, Márcio Marreiro das. **Avaliação dos impactos sócio-econômicos do turismo gerados pelo setor hoteleiro: uma análise dos hotéis da Via Costeira – Natal/RN**. Revista Espaço Acadêmico, 13(153), 93-104. 2014. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/21577>

CORIOLOANO, Luzia Neide Menezes Teixeira. **Os limites do desenvolvimento e do turismo**. PASOS-Revista de Turismo y Patrimônio Cultural, v. 1, n. 2, p. 161-171, 2003.

COSTA, Helena Araújo. **Destinos do turismo: percursos para a sustentabilidade**. Editora FGV, 2013.

COSTA, Rildo Aparecido; SANTOS, Flavia de Oliveira. **Complexo termal e turismo: uma contribuição ao desenvolvimento da região das águas quentes - GO. Comunidades, Natureza e Cultura no Turismo**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2012.

FERREIRA, Jurandir Pires. **Enciclopédia dos municípios brasileiros. Rio de Janeiro: IBGE. Histórico de Alpinópolis**. 1960.

FORRESTER, Jay Wright. **Industrial dynamics**. Journal of the Operational Research Society, v. 48, n. 10, p. 1037-1041, 1997.

GAZONI, Jefferson Lorencini; SILVA, Elisângela Aparecida Machado da. A dinâmica do turismo. *In Pesquisa em turismo: colaboração, inovação e interdisciplinaridade* [livro eletrônico] / Organizadores Jefferson Lorencini Gazoni, Iara Lucia Gomes Brasileiro e Livia Barros Wiesnieski. – 1. ed. – Goiânia : Editora Espaço Acadêmico, 2020.

GOIÁS, Agência Goiana de Turismo – Goiás Turismo. **Inventário da oferta turística Caldas Novas - Goiás. Goiânia**, 2013. Disponível em: <https://www.turismo.go.gov.br/files/3InventarioTuristicodeCaldasNovas2013COMCAPA.pdf>

GOIÁS, Agência Goiana de Turismo – Goiás Turismo. **Pesquisa perfil, hábitos e expectativas do turista de caldas novas – GO**. 2020. Disponível em: [https://www.goiasturismo.go.gov.br/files/PesquisaPerfilHabitoseExpectativasCaldasNovas\(3\).pdf](https://www.goiasturismo.go.gov.br/files/PesquisaPerfilHabitoseExpectativasCaldasNovas(3).pdf)

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cidades e Estados: Caldas Novas**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/go/caldas-novas.html>

MENDES, Alfredo Mungomba. **A construção teórica sobre a origem e distinção entre a teoria de sistemas defendida por Niklas Luhmann e a teoria geral de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy**. Revista Borrromeo, 2018. Disponível em: <http://borromeo.kennedy.edu.ar/ArticulosNuevos/Mendes2018.pdf>

MOESCH, Marutschka Martini; REJOWSKI, Miriam; GASTAL, Susana. **Domínio Material e Conceitual do Turismo**. In: 2º Seminário Nacional dos Programas de pós-graduação em Turismo, 2005, Balneário Camboriú-SC. Anais 2005. Balneário Camboriú: ANPTUR/UNIVALE, 2005. v. 01. p. 01-13.

NASCIMENTO, Hermógenes Henrique Oliveira; SILVA, Valdenildo Pedro da. **Turismo pós-moderno: dilemas e perspectivas para uma gestão sustentável**, vol. 3, 2009, pp. 103-116 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte Natal, Brasil – Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4815/481549227010.pdf>

PORTAL CALDAS, **Guia Oficial do Turismo em Caldas Novas. Caldas novas economia**. Disponível em: <https://www.caldasnovasgo.com.br/caldas-novas/20/economia>

PORTAL CALDAS, **Guia Oficial de Caldas Novas. Caldas Novas descobrimento das águas e colonização**. Disponível em: <https://www.caldasnovasgo.com.br/caldas-novas/26/descobrimento-das-guas-e-colonizao>

SANTOS, Milton. **A natureza do Espaço: Tempo e Técnica, Razão e Emoção**. São Paulo: Edusp, 2006.

SARTI, Antonio Carlos; QUEIROZ, O. T. M. M. **Espaço, paisagem, lugar, território e região - A organização do espaço turístico. Turismo: planejamento estratégico e capacidade de gestão-desenvolvimento regional, rede de produção e cluster**. Barueri: Manole, p. 3-27, 2012.

SCÓTOLO, Denise; NETTO, Alexandre Panosso. **Contribuições do turismo para o desenvolvimento local**. Cultur-Revista de Cultura e Turismo, v. 9, n. 1, p. 36-59, 2015.

SEBRAE, Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Estudo de Turismo – o novo normal (pós-vacina)**. Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Arquivos/estudo_turismo_sobre_novo_normal_pos_vacina.pdf

SOUSA, Suely Pereira de. **Caldas Novas (GO): o uso das águas termais pela atividade turística-das aparências à realidade**. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás, Campus Catalão, Departamento de Geografia, 2011.

URANO, D. G. **Contribuições de Leiper, Wahab e Cuervo para a abordagem sistêmica do turismo**. *Revista de Turismo Contemporâneo*, v. 4, 15 abr. 2016.

VILLELA, Paulo RC. **Introdução à dinâmica de sistemas**. Juiz de Fora: Universidade Federal de Juiz de Fora, 2005.

YONENAGA, Willian; VICENTINI, Leia; REINALDE, Cynthia Fernandes; PEREIRA, Márcia Beatriz Carvalho. **Dinâmica de Sistemas: uma abordagem computacional para visualizar problemas complexos**. 2005.

WTTC, World Travel Tourism Council. **Economic Impact Reports**. 2021. Disponível em: <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>

WTTC, World Travel Tourism Council. **Brazil 2021 Annual Research: Key Highlights**. 2021.