

## **AVALIAÇÃO DA CONSTRUÇÃO DO PORTAL *VISIT EUROPE* DA *EUROPEAN TRAVEL COMMISSION* NA VISÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO**

**Alexandre Augusto Biz<sup>1</sup>**

**José Leomar Todesco<sup>2</sup>**

**Maria do Carmo Duarte Freitas<sup>3</sup>**

### **Resumo**

O projeto Portal Visit Europe surgiu em 2002 quando o Conselho da União Europeia em reunião tratou o futuro do turismo na Europa considerando o turismo como um setor de caráter transversal afetado por inúmeras políticas comunitárias. A proposta do projeto era beneficiar os visitantes com as mais completas informações possíveis e com interfaces amigáveis, proporcionar às pequenas e médias empresas turísticas mais vendas através desse novo canal, proporcionar às organizações de turismo dos países novas ferramentas de tecnologia de informação e comunicação. O objetivo desse artigo é descrever a construção do portal Visit Europe da *European Travel Commission* com suporte a gestão do conhecimento baseado na metodologia desenvolvida por Biz (2009) observando a representação do fluxo de informação, os domínios de integração dos sistemas de informação, no modelo de ciclo de vida do conhecimento e na arquitetura da gestão do conhecimento. Como resultado pode-se verificar que o projeto foi desenvolvido para possibilitar à ETC como uma ferramenta para a tomada de decisões estratégicas, mediante a gestão do conhecimento.

**Palavras-chave:** Gestão do Conhecimento. Portal Turístico. *European Travel Comission*

---

<sup>1</sup> Doutor em Engenharia e Gestão do Conhecimento (UFSC), docente do Departamento de Turismo e Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção (UFPR). Email: [alexandrebiz@pq.cnpq.br](mailto:alexandrebiz@pq.cnpq.br)

<sup>2</sup> Doutor em Engenharia de Produção (UFSC), docente do Departamento de Engenharia e Gestão do Conhecimento (UFSC). Email: [tite@egc.ufsc.br](mailto:tite@egc.ufsc.br).

<sup>3</sup> Doutora em Engenharia de Produção (UFSC), docente do Departamento da Gestão da Informação e do Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção (UFPR). Email: [armemk2@gmail.com](mailto:armemk2@gmail.com)

## **Introdução**

Em números o turismo representa aproximadamente 5% do PIB da Europa totalizando €413 bilhões de receita e com cerca de 459,7 milhões de chegadas de passageiros internacionais em 2009. Em termos de *market share* global a Europa representa 52% do mercado de chegadas internacionais 48,5% em receitas. Dos dez países mais visitados no mundo seis são europeus. Estima-se que cerca de dois milhões de empresas, na sua grande maioria pequenas e médias, atuam diretamente com o turismo gerando entre sete a oito milhões de empregos diretos (OMT, 2010).

O projeto Portal Visit Europe surgiu em 21 de maio de 2002, quando o Conselho da União Europeia em reunião tratou o futuro do turismo na Europa considerando o turismo como um setor de caráter transversal afetado por inúmeras políticas comunitárias. Pela ausência de uma política europeia comum de turismo, muitas dessas políticas e muitas das medidas comunitárias direcionadas aos transportes, meio ambiente, às novas tecnologias de informação, entre outros, tinham efeito direto sobre o turismo, embora os seus interesses nem sempre fossem levados em consideração antes da tomada de uma decisão. O conselho destacou também que para adquirir um melhor conhecimento do mercado turístico europeu era necessário ter as informações adequadas para poder avaliar melhor a atividade turística na União Europeia. (OFFICIAL JOURNAL OF THE EUROPEAN UNION, 2002).

Como resultado, em abril de 2004 a Comissão Europeia apresentou o consórcio vencedor responsável em desenvolver o Portal Europeu de Turismo ([www.visiteurope.com](http://www.visiteurope.com)), liderado pela *Electronic Commerce Competence Center* – EC 3 (Áustria) em parceria com a Siemens da Áustria, Tiscover – empresa referência em portal de destinos turísticos (Áustria), Lixto Software – empresa de desenvolvimento de soluções (Áustria) e *e-Commerce and Tourism Research Laboratory* - eCTRL (Itália) (THE ETD PROJECT, 2005). A proposta do projeto era beneficiar os visitantes com as mais completas informações possíveis e com interfaces amigáveis, proporcionar às pequenas e médias empresas turísticas mais vendas através desse novo canal, proporcionar às organizações de turismo dos países novas ferramentas de tecnologia de informação e comunicação, bem como gerenciar o tráfego dos visitantes nos portais e desenvolver em conjunto estratégias de marketing em uma única URL, para a ETC se tornar a ferramenta global de promoção, bem como ser o melhor canal de cooperação entre os membros envolvidos (THE ETD PROJECT, 2005).

O objetivo deste artigo é descrever a construção do portal Visit Europe da *European Travel Commission* com suporte à gestão do conhecimento baseado na metodologia desenvolvida por Biz (2009).

### **Gestão do Conhecimento**

A gestão do conhecimento (G.C.), sob o contexto social, é visada na criação e obtenção do conhecimento, compartilhando-o e mobilizando-o entre uma rede de organizações. Turban e Aronson (2001) mencionam que a gestão do conhecimento é um processo para identificar, selecionar, organizar, disseminar e transferir conhecimento de modo a permitir o compartilhamento, o uso e o reuso. Para Sharma e Grupta (2003) a G.C. transforma informações e dados (estruturados e não estruturados) em conhecimentos coletados pela organização via seus consumidores, seus colaboradores, seus prestadores de serviços e seus parceiros requerendo a aplicação conjunta entre pessoas, processos e tecnologias. Lee (2002, apud SHARMA e GRUPTA, 2003) define a G.C. como uma disciplina que promove aproximação integrada para identificar, gerenciar e compartilhar todas as informações necessárias de uma organização.

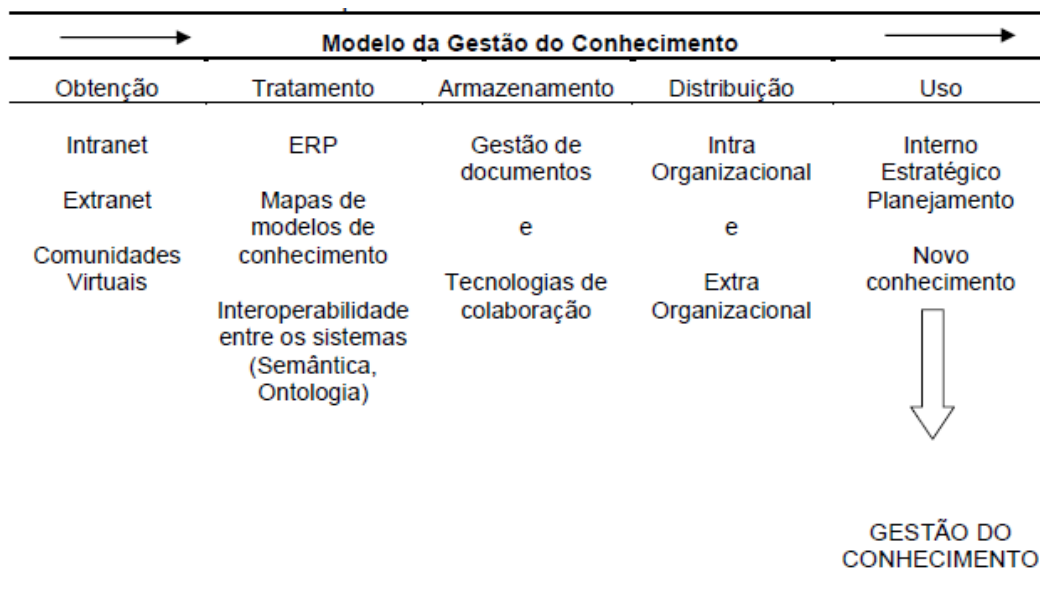
Yang e Wan (2004) mostram três linhas necessárias para desenvolver a gestão do conhecimento, sendo a primeira na integração social entre os envolvidos no processo (*networks*); a segunda na inserção de tecnologias para armazenar e compartilhar as ações, informações; e a terceira que a alta administração remova todos os obstáculos que possam impedir o desenvolvimento da gestão do conhecimento. Por fim, a gestão do conhecimento é uma tentativa sistêmica de organizar e usar o conhecimento, e para isso necessita da integração baseada em ferramentas de tecnologia da informação e comunicação. Essa integração permite a criação dos sistemas de gestão do conhecimento que podem ser definidos como sistemas baseados em tecnologia da informação e comunicação desenvolvidos para dar suporte ou aprimorar os processos de criação, armazenamento (reuso), transferência e aplicação do conhecimento.

### **Metodologia de avaliação do Portal Visit Europe**

Utilizou-se como método de pesquisa o qualitativo que é fundamentalmente interpretativo e tem como objetivo alcançar mais informações acerca do objeto investigado, e o estudo de caso que, segundo Yin (2003) é uma investigação empírica por estudar um

fenômeno dentro do seu contexto real, especialmente quando não estão claramente definidos os limites entre o fenômeno e o contexto. Definiu-se como objeto de estudo a Comissão Europeia de Turismo (ETC - *European Travel Commission*), organização responsável pela promoção turística da Europa, mediante atividades de relações públicas, promoção comercial com mercado turístico internacional e com consumidores.

Para melhor compreender o objeto do estudo de caso foram adotadas duas fontes de evidências: a documental da ETC analisando a fase de design e especificação, e de implementação. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um formulário estruturado, conforme quadro 1.



QUADRO 1: ESTRUTURA DO FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO DO PORTAL VISIT EUROPE  
FONTE: BIZ (2009)

O formulário, construído por Biz (2009), foi estruturado a partir do modelo de representação do fluxo de informação de Beal (2004) desde a obtenção, tratamento, distribuição, armazenamento e uso; nos domínios de integração (técnico, sistema, estratégico e organizacional) dos sistemas de informação propostos por Wainwright e Waring (2004); no modelo de ciclo de vida do conhecimento de Vizcaíno (2007); e na arquitetura da gestão do conhecimento de Sharma e Grupta (2003) dividida em 5 camadas: sistemas de comunicação, fonte de dado empresarial, repositório de conhecimento, mapas de conhecimento e aplicação ao usuário final.

### **Fase de design e especificação no desenvolvimento do Projeto Portal Visit Europe**

A primeira fase foi definida como a fase de design e especificação realizada em 2004 com orçamento de € 650 mil. Após oito meses de execução teve como principais atribuições avaliar os portais dos países membros em particular com uma visão de possibilitar uma interoperabilidade; especificar a interface do usuário e dos serviços disponíveis no portal, e por fim identificar os resultados disponíveis por meio das pesquisas para produzir um portal com as mais avançadas tecnologias europeias (IDABC, 2005).

Essa construção foi baseada conforme as orientações da arquitetura europeia denominada *Interoperable Delivery of European eGovernment Services to Public Administrations, Businesses and Citizens* - IDABC, que descreve os conceitos e as referências às normas e as especificações para um serviço transeuropeu de governo eletrônico construído sobre uma arquitetura comum bem definida. Esta arquitetura foi a base para uma infraestrutura transeuropeia que permitiu um intercâmbio fácil e confiável de dados, alcançando uma elevada interoperabilidade intra e entre os diferentes setores administrativos e também com o setor privado e os usuários (cidadãos).

A proposta desta arquitetura IDABC visou possibilitar um *benchmarking* de entrega do serviço eletrônico no setor público, identificação dos melhores exemplos práticos de gestão e transferência de conhecimento (IDABC, 2005c). Após a avaliação de diversos projetos o Consórcio decidiu reutilizar os resultados de dois projetos de investigação chamados DIETORECS e HARMONISE.

O processo de construção do modelo HARMONISE partiu de pesquisas realizadas pela IFITT - *International Federation of Information and Technology & Travel & Tourism*, via grupo RSMSIG - *Reference Model of an Electronic Tourism Market*, bem como analisando a existência de outros domínios turísticos e sistemas de informações turísticas, chegou-se a um determinado modelo. Esse modelo, segundo Höepken e Clissmann (2004) serviu para a elaboração de um modelo referencial apresentado em quatro fases, conforme quadro 2.

A definição de um modelo referencial permitiu uniformizar a descrição do mercado eletrônico e a sua interoperabilidade. A interoperabilidade entre os diferentes sistemas possibilita um mercado eletrônico turístico aberto em vez de um mercado eletrônico isolado, sem interação.

FASE	AÇÕES
DEFINIÇÃO DE EXIGÊNCIA	mapeamento os participantes do mercado eletrônico e as suas exigências, bem como as exigências gerais. Como resultado, chegou-se a um catálogo de exigências e aos relevantes processos e pontos de funções;
ANÁLISE DO DOMÍNIO	análise dos mercados existentes e os seus respectivos sistemas, identificando desta forma uma base de domínio de informação;
ESPECIFICAÇÃO DE UM MODELO DE LINGUAGEM DO TURISMO	identificação os conceitos básicos e os mecanismos para o modelo do mercado turístico, e mapearam-se todos os elementos necessários para um modelo de linguagem específica ao mercado, ou seja, definindo-o como um modelo de linguagem do turismo;
ESPECIFICAÇÃO NA CONSTRUÇÃO DE UMA BIBLIOTECA DE REPOSIÇÃO	construção a construção de modelos em blocos e seus relacionamentos, partindo do mais básico ao mais complexo. Também na classificação dos serviços turísticos como blocos centrais.

QUADRO 2: MODELO REFERENCIAL DO PROJETO HARMONISE.  
FONTE: ADAPTADO DE BIZ (2009)

Permite um aumento na participação especialmente dos pequenos e médios empreendimentos, que são característicos do mercado turístico, comunicando-se e interagindo diretamente, gerando entre si B2B - B2C - B2G, entre outros. A figura 2 permite visualizar a arquitetura do projeto HARMONISE dividida em cinco fases, conforme Henriksson (2005):

- fase 1 - *Ontology Export* (Exportação da Ontologia): na fase de personalização e de representação RDFS a ontologia mediadora é exportada do repositório de ontologia para o processo de mapeamento;
- fase 2 – *Conceptual Normalization* (normalização dos conceitos): o esquema que rege uma representação de fonte de dados é o "levantamento" para um local de modelo conceitual também representada em formato RDFS;
- fase 3 – *Semantic Mapping* (mapa semântico): dá suporte à ontologia IHMO e ao modelo conceitual;
- fase 4 – *Data Normalization* (normalização de dados): na fase de cooperação, a instância local de dados é transformada em uma imagem do conceito de dados local. A saída é um conjunto de normas de dados em formato RDF;
- fase 5: *Semantic Reconciliation* (reconciliação semântica): após obter as normas da instância de dados local em formato RDF, essas são transformadas em HIR - *Harmonise Interchange Representation* (instâncias de IMHO) utilizando o mapa semântico na produção do correspondente processo de mapeamento. A representação

HIR de dados é considerada como universalmente "compreensível" dentro da harmonização de todo espaço.

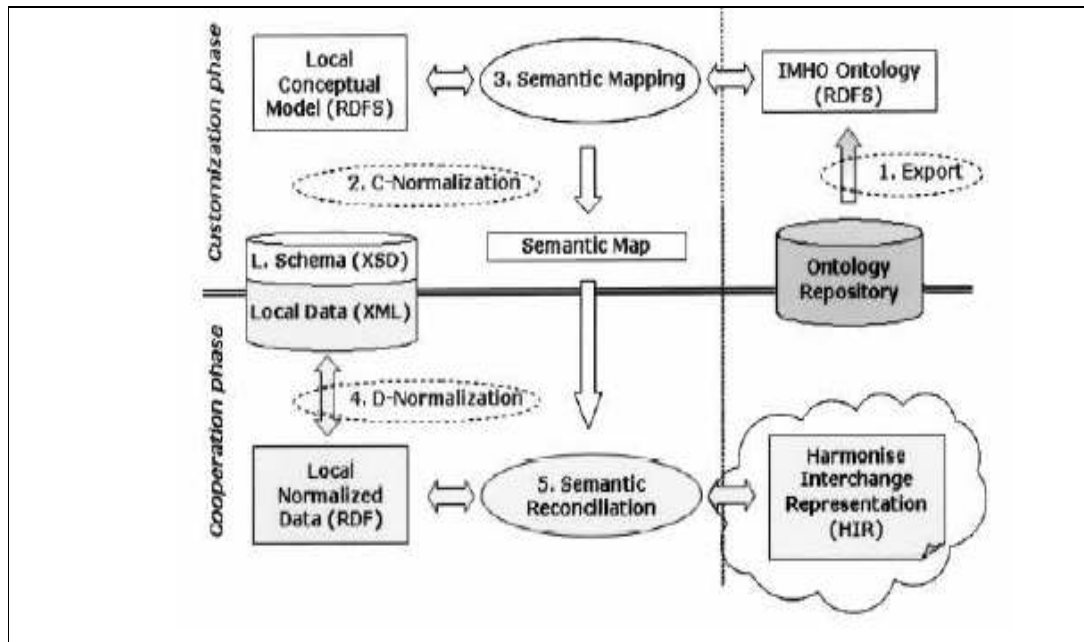


FIGURA 2: ARQUITETURA GERAL DO PROJETO HARMONISE.  
FONTE: HENRIKSSON (2005, apud BIZ, 2009, p. 156)

Henriksson (2005) concluiu que esta solução combina tecnologias de web semântica, ontologias e mediadores em uma plataforma para o intercâmbio de informações no mercado eletrônico em que os participantes não precisam de alteração de dados na sua própria estrutura de sistemas. Esta solução pode ser bastante útil, especialmente para as pequenas e microempresas - PME, que não possuem recursos financeiros, humanos e tecnológicos suficientes para adaptar o seu sistema às novas normas.

### Fase da implementação do Projeto Portal Visit Europe

Para a implementação o projeto contou com orçamento de € 1,3 milhões e foi finalizada em outubro de 2005 após dez meses de trabalho. Teve como objetivo principal validar o modelo com a participação das Organizações de Turismo Nacionais da Finlândia, Portugal, Hungria e Espanha (Tourspain); das Organizações de Turismo Regionais como Úmbria (Itália) e Tirol Werbung (Áustria), Murcia e Astúrias (Espanha); das Operadoras de

Turismo como Eurotours (Espanha), Tiscover (Áustria) e de empresas prestadoras de serviços técnicos, realizada durante quatro meses (IDABC, 2005).

Os benefícios socioeconômicos deste modelo para o desenvolvimento do turismo na Europa correspondem, segundo Stockdale et. al. (2006) ao melhor gerenciamento dos sistemas de integração e informações possibilitando a constante evolução do projeto HARMOTEN; o fácil intercâmbio de dados e informações – a linguagem e a interação utilizada permitem acessibilidade dos mesmos; o aumento na integridade no intercâmbio de dados e informações – maior nitidez da qualidade dos dados e informações; o intercâmbio em tempo real entre os parceiros públicos e privados – facilitando a gestão e o planejamento estratégico do turismo na Europa; a redução no tempo de desenvolvimento de novos produtos e apresentação ao mercado (distribuição) – a integração entre os parceiros permite acompanhar as necessidades dos consumidores; as oportunidades de relacionamento – fortalecendo todos os parceiros e a redução de custos operacionais – padronização do sistema.

Por fim, o portal Visit Europe foi apresentado ao mercado no dia 26 de março de 2006 e segundo Arthur Oberascher, presidente da ETC, a empresa veio trabalhando desde o ano de 2002 na estratégia de desenvolver a “marca Europeia” no mercado internacional e cooperar no desenvolvimento do portal Visit Europe. Desta forma buscou-se assegurar à Europa uma importante quota de mercado mundial de turismo e assim, garantir o sucesso contínuo, promover o destino europeu de informação e serviço de orientação em sintonia com a estratégia política da Comunidade Europeia, estratégia essa definida no eMarketing, inteligência de mercado e cultural, e a excelência operacional. (ETC, 2008c).

### **Resultado das análises na visão da gestão do conhecimento**

A análise dos documentos ocorreu entre junho de 2008 e março de 2009 e culminou no seguinte resultado, conforme quadro 3. No processo de obtenção da informação percebeu-se que todas as Organizações de Turismo representantes dos países membros da ETC possuem acesso a todos os relatórios operacionais e estratégicos. Além disso, os prestadores de serviços possuem acesso aos portais dos países membros que são extraídos para o portal Visit Europe. Entretanto, apesar do projeto trabalhar com agentes inteligentes (A.I.), não se identificou o seu uso para análise nas comunidades virtuais.



FASE	OBSERVADO	RESULTADO
OBTENÇÃO	INTRANET	IDENTIFICADO
	EXTRANET	IDENTIFICADO
	COMUNIDADES VIRTUAIS	NÃO IDENTIFICADO
TRATAMENTO	ERP	IDENTIFICADO
	MAPAS DE MODELO DE CONHECIMENTO	IDENTIFICADO
	INTEROPERABILIDADE ENTRE SISTEMAS	IDENTIFICADO
ARMAZENAMENTO	GESTÃO DE DOCUMENTOS	IDENTIFICADO PARCIALMENTE
	TECNOLOGIAS DE COLABORAÇÃO	IDENTIFICADO
DISTRIBUIÇÃO	INTRAORGANIZACIONAL	IDENTIFICADO
	EXTRAORGANIZACIONAL	IDENTIFICADO
USO	INTERNO, ESTRATÉGICO E PLANEJAMENTO	IDENTIFICADO PARCIALMENTE
	NOVO CONHECIMENTO	IDENTIFICADO PARCIALMENTE

QUADRO 3: RESULTADO DAS ANÁLISES DO PROJETO PORTAL VISIT EUROPE.

FONTE: Autores (2011)

No tratamento, a ERP utilizada foi a IDABC e o mapa de conhecimento e a interoperabilidade entre os sistemas foram desenvolvidos no projeto HARMONISE. No processo de armazenamento não se identificou como a ETC trabalha a transformação do conhecimento tácito para o explícito. As tecnologias colaborativas apresentadas foram a IDABC, HARMONISE, DIETORECS e a eGOV da Comunidade Europeia.

Quanto à distribuição ocorre por meio das bibliotecas virtuais da ETC, acesso via intranet e extranet, reuniões entre os membros da ETC e as Organizações de Turismo. Por fim, no processo de uso não se obteve informações sobre os procedimentos internos da ETC quanto ao compartilhamento operacional e estratégico para a tomada de decisões. Entretanto, sabe-se que as tomadas de decisões (operacionais e estratégicas) da ETC levam em consideração as informações e os conhecimentos extraídos do portal.

Portanto, pode-se afirmar que o projeto HARMONISE + IDABC permitiu a construção de um novo conhecimento, entretanto não se identificou como a ETC trabalha a gestão do conhecimento.

### Considerações Finais

Como resultado do estudo de caso pode-se verificar que o projeto Visit Europe foi desenvolvido para possibilitar à ETC, organização responsável pela gestão do turismo da Comunidade Europeia e às demais organizações representantes dos países membros, o uso do portal como uma ferramenta para a tomada de decisões estratégicas, mediante a gestão do conhecimento. Justifica-se tal afirmação ao analisar o projeto pelo modelo de representação do fluxo de informação constituído em cinco fases: obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição e uso.

Com o portal Visit Europe há a facilidade de acesso aos serviços turísticos disponíveis nos portais turísticos dos países membros da Comunidade Europeia e a comparação desses serviços com os diferentes fornecedores, alinhadas a uma transparência nas transações, o que permite dar mais confiança ao consumidor e torná-lo mais orientado e principalmente integrá-lo no processo, possibilitando desta forma um crescimento competitivo e consolidado entre todos os participantes.

Buscou-se entrevistar os principais gestores do projeto para conhecer e verificar as estratégias de inovações do projeto Visit Europe, entretanto, as respostas obtidas foram de negativa em virtude do envolvimento de várias empresas no processo atual.

### REFERÊNCIAS

BIZ, A. A. **Avaliação dos Portais Turísticos Governamentais com suporte a Gestão do Conhecimento**. Tese (Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento). Florianópolis: UFSC, 2009.

EUROPEAN TRAVEL COMMISSION. List of Members. Disponível em <<http://www.etc-corporate.org/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=159&ac=3>>. Acesso em: 20 mai 2011.

\_\_\_\_\_. **Statement**: Arthur Oberascher, President, European Travel Commission. Disponível em <[http://www.etc-corporate.org/resources/uploads/Statement\\_ENG\\_PortalLaunch\\_210306.pdf](http://www.etc-corporate.org/resources/uploads/Statement_ENG_PortalLaunch_210306.pdf)>. Acesso em: 01 nov. 2008.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. **Panorama de OMT del Turismo Internacional**: edición 2010. Disponível em <[http://www.unwto.org/facts/eng/pdf/highlights/UNWTO\\_Highlights10\\_sp\\_HR.pdf](http://www.unwto.org/facts/eng/pdf/highlights/UNWTO_Highlights10_sp_HR.pdf)>. Acesso em: 01 mai 2011.

HENRIKSSON, Riina. **Semantic Web and E-Tourism**. 2005. Disponível em <[http://www.cs.helsinki.fi/u/glinskih/semanticweb/Semantic\\_Web\\_and\\_E-Tourism.pdf](http://www.cs.helsinki.fi/u/glinskih/semanticweb/Semantic_Web_and_E-Tourism.pdf)>. Acesso em: 10 out. 2008.

HÖEPKEN, Wolfram; CLISSMANN, H. **Harmo-TEN Tourism Harmonisation Trans-European Network**. Disponível em: <[wolfram.hoepken@etourism-austria.at](mailto:wolfram.hoepken@etourism-austria.at)>. Acesso em: 30 nov. 2004.

IDABC - INTEROPERABLE DELIVERY OF EUROPEAN EGOVERNMENT SERVICES TO PUBLIC ADMINISTRATIONS, BUSINESSES AND CITIZENS. **European Tourist Destination Portal**. 2005. Disponível em <<http://europa.eu.int/idabc/en/document/4070>>. Acesso em: 01 nov. 2008.

\_\_\_\_\_. **Building a tourism portal for Europe**. 2005. Disponível em <<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/3195/5848>>. Acesso em: 01 nov. 2008.

\_\_\_\_\_. **Architecture Guidelines**. 2005. Disponível em <<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/2317>>. Acesso em: 01 nov. 2008.

\_\_\_\_\_. **Interchange of Data between Administrations (IDA): IDA role in strategies for EU cross-border cooperation**. 2005. Disponível em <<http://europa.eu.int/ISPO/ida>>. Acesso em: 02 nov. 2008.

OFFICIAL JOURNAL OF THE EUROPEAN UNION. **Council Resolution of 21 May 2002 on the future of European tourism**, 2002. Disponível em <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2002:135:0001:0003:EN:PDF>>. Acesso em: 20 dez 2008.

SHARMA, Sushil K.; GUPTA, Jtinder N. D. Managing Business-Consumer Interactions in the e-world. *In*: GUNASEKARAN, Angappa; KHALILI, Omar; SYED, Mahbubur Rahman. **Knowledge and Information Technology Management: Human and Social Perspectives**. New York: Idea Group, 2003.

THE ETD PROJECT. **European Tourism Portal powered by EC3**. Disponível em <<http://etd.ec3.at/>>. Acesso em: 01 mai. 2005.

TURBAN, E.; ARONSON, J. E. **Decision support systems and intelligent systems**. 6. ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. 2001.

YANG, Jen-Te; WAN, Chin-Sheng. Advancing organizational effectiveness and knowledge management implementation. **Tourism Management**, v. 25, p. 593–601, 2004.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.