



FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FASA
CURSO: TURISMO

ESTUDO DE CASO: TURISMO SOCIAL DO SESC/DF

THAÍS ROSA DE LIMA VIEIRA

RA: 2037155/1

PROF(A). ORIENTADOR(A): ANNA MARIA FELIPIN RIGOBELLO

Brasília/DF, Junho de 2007.

THAÍS ROSA DE LIMA VIEIRA

ESTUDO DE CASO: TURISMO SOCIAL DO SESC/DF

Monografia apresentada como um dos requisitos para conclusão do curso de Turismo do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Prof(a). Orientador(a): Anna Maria Felipin Rigobello

Brasília/DF, Junho de 2007.

THAIS ROSA DE LIMA VIEIRA

ESTUDO DE CASO: TURISMO SOCIAL DO SESC/DF

Monografia apresentada como um dos requisitos para conclusão do curso de Turismo do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Prof(a). Orientador(a): Anna Maria Felipin Rigobello

Banca examinadora:

Prof(a). Anna Maria Felipin Rigobello
Orientador(a)

Prof(a).
Examinador(a)

Prof.(a)
Examinador(a)

Brasília/DF, Junho de 2007.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho principalmente a minha mãe por sempre me apoiar nas minhas decisões. E as minhas amigas da faculdade que sempre estiveram ao meu lado.

AGRADECIMENTOS

Agradeço neste trabalho a minha mãe, pelo incentivo, apoio e por agüentar o meu estresse e mau humor.

As minhas amigas por me apoiarem e não me deixarem desistir.

Em especial a minha amiga Juliana que me ajudou e sempre esteve ao meu lado.

EPIGRAFE

*“Uma jornada de duzentos quilômetros começa
com um simples passo”.*

Provérbio chinês

RESUMO

O presente trabalho apresenta um estudo de caso sobre o turismo social do SESC/DF. Essa atividade é voltada para comerciários, seus dependentes e pessoas da terceira idade. A idéia principal do turismo social é proporcionar à sociedade menos abastada, atividades turísticas com fins de lazer e recreação, através de preços acessíveis e condições favoráveis para a utilização desses direitos por essa parte da população. A metodologia utilizada no estudo tem caráter qualitativo e exploratório. Além disso, nesse estudo foi utilizado como procedimento de coleta de dados a pesquisa bibliográfica, documental e pesquisa de campo, o qual realizada com técnicos da área do turismo social do SESC/DF. Mediante aos resultados verificou-se que os problemas identificados como preços incompatíveis com a demanda, má elaboração dos roteiros e uma equipe inadequada prejudicam o desempenho do SESC/DF e assim, são apresentadas no decorrer deste estudo, sugestões para uma possível melhora.

Palavras-chave: Turismo Social, SESC.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	08
CAPÍTULO I	
1.1 Turismo.....	12
1.2 Histórico do Turismo.....	13
1.3 Turismo Social.....	18
CAPÍTULO II	
2.1 Turismo Social no SESC/DF.....	21
2.2 Estudo de caso do SESC/DF 913 Sul.....	22
2.3 Análise atual do Turismo Social no SESC/DF.....	23
CAPÍTULO III	
3.1 Análise dos dados.....	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	28
REFERÊNCIAS.....	29
APÊNDICES.....	30
Apêndice A – Roteiro de Entrevista	31
ANEXO.....	32
Anexo A – Roteiro Fazenda taboquinha.....	33

INTRODUÇÃO

O Brasil é um país com muita diversidade cultural, artística, destinos, paisagens, assim proporcionando várias opções para o turismo. O turista pode optar por destinos diversos, pois dentro do turismo existem vários segmentos.

Entre estes vários segmentos está o Turismo Social, sendo que Haulot (1991, p.124) o definiu como:

...tiene como objetivo esencial crear las condiciones neceserias que permitan acceso al turismo de grandes capas de poblaci3n las cuales, ya sea por lo módico de sus recursos financieros, ya sea por falta de costumbre, de formaci3n o de informaci3n, han permanecido al margen de los movimientos turísticos.

O Serviço Social do Comércio (SESC) trabalha com este segmento desenvolvendo e promovendo as atividades turísticas desde 1948. A questão do direito ao lazer pelo segmento comerciário incentivou a discussão e implementação de linhas de ação da instituição, onde se inclui o turismo social (SESC/SC, 2007).

O programa de turismo social no SESC/DF inclui a promoção de passeios e excursões, elaborados por funcionários da instituição, com roteiros e programações diversas e o projeto zocamping. Nestas ações desenvolvidas existem algumas falhas.

O turismo social oferece condições para que a sociedade possa usufruir da atividade turística viajando, conhecendo novos lugares e novas culturas. Este segmento facilita o turismo para a sociedade em geral, oferecendo pacotes mais acessíveis e divulgando o turismo para que todos tenham a oportunidade de aproveitar. O turismo social do SESC/DF tenta seguir esses princípios, mas em alguns pontos existem falhas, como na fixação dos preços e na forma de apresentação do turismo. Sendo assim, este estudo pretende analisar esses problemas.

Com base nessas possíveis falhas esse estudo busca responder a seguinte questão:

Quais os principais problemas que prejudicam o desempenho do turismo social do SESC/DF?

Considerando que essas falhas aconteçam é importante de que essas sejam apresentadas, por isso, definiu-se como objetivo geral deste estudo analisar os principais problemas que prejudicam o desempenho do turismo social do SESC/DF.

Para delimitar este estudo foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: verificar se os preços são condizentes com a posição de turismo social, verificar se a equipe é adequada para o turismo e estudar os roteiros e a elaboração destes.

Foi despertado o interesse sobre esse tema, pois o SESC/DF desenvolve o turismo social, porém, as possíveis falhas existentes nos procedimentos que a instituição utiliza podem comprometer o a qualidade da viagem. Dentre os principais problemas encontrados, destaca-se a elaboração de roteiros, que ficam sujeitos a várias interpretações, assim, ocasionando alguns problemas no andamento do passeio ou da excursão, e preços elevados para a condição de turismo social. Esse estudo visa contribuir para que esses erros sejam amenizados.

Para que os objetivos desse trabalho fossem alcançados seguiu-se uma metodologia específica utilizando a pesquisa social. “Pode-se definir pesquisa como o processo formal e sistemático desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos” (GIL, 1999, p.42).

Neste trabalho utilizou-se a pesquisa qualitativa, que segundo Minayo (1994, p.21), “responde a questões muito particulares, ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado”. Esse tipo de pesquisa trabalha com significados, aspirações, crenças, valores e atitudes, porém essas ações não podem ser reduzidas a operacionalizações de variáveis, pois correspondem a relações mais profundas.

O tipo de pesquisa utilizado neste trabalho foi o de caráter exploratório. Segundo Gil (1999, p.43), “as pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias”. Esse tipo de pesquisa é mais utilizado quando o tema escolhido é pouco explorado como é o caso desse estudo.

No que se refere ao tipo de pesquisa quanto aos meios adotados para este trabalho, foi utilizado um estudo de caso aplicado ao SESC/DF, uma vez que segundo Gil, (1999, p.72), o estudo de caso “é caracterizado pelo estudo profundo e

exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado”.

Com a finalidade de alcançar os resultados, respeitando todas as etapas, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental que para Gil (1999, p.65) “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Já a pesquisa documental segundo Medeiros, (2003, p.47) “compreende o levantamento de documentos que ainda não foram utilizados como base de uma pesquisa”. A diferença entre as duas é simples, ou seja, a pesquisa documental utiliza fontes sem tratamento analítico. Neste estudo foram utilizados dados primários: pesquisa de campo e secundários: livros, periódicos e monografias.

Este trabalho apresenta caráter qualitativo. Desta forma, foi identificado um público específico que são os técnicos responsáveis pela a área de turismo.

Sendo assim a população desta pesquisa somou-se 05 pessoas, técnicos da área com idades entre 30 a 40 anos, responsáveis pelo turismo social em unidades diferentes do SESC/DF. A escolha desse público deu-se visto que essas pessoas já conhecem o turismo social desenvolvido pelo SESC/DF.

Os dados foram coletados por um contato direto entre o pesquisador e a situação a ser estudada caracterizando-se assim como uma entrevista, que de acordo com Gil (1999, p.117), “pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta ao investigado e lhe formulam perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação”. A entrevista é um diálogo, na qual uma das intenções é a coleta dados.

Este estudo adotou o tipo de entrevista informal, conduzida pela pesquisadora aos entrevistados do SESC/DF. Este tipo de pesquisa segundo Gil (1999, p.119) “é o menos estruturado possível e só se distingue da simples conversação porque tem como objetivo básico à coleta de dados”. Ao utilizar esse modelo o objetivo é de obter uma visão aproximativa do problema pesquisado (APÊNDICE A).

O trabalho finaliza com a análise de dados e de acordo com Minayo (1994), nessa etapa pode-se apontar três finalidades: compreender os dados coletados, confirmar ou não as hipóteses da pesquisa, e ampliar o conhecimento sobre o assunto pesquisado, fazendo ligação ao contexto que faz parte. Sendo assim, a pesquisadora apresentou uma análise tendo como base à interpretação dos dados coletados.

Nessa pesquisa todos os dados seguiram um procedimento metodológico para um melhor entendimento do tema pesquisado. Esse estudo foi dividido em capítulos, sendo que, a introdução antecedeu a estes. Nesta aborda-se, no geral, o desenvolvimento do tema e a metodologia utilizada. Em seguida o capítulo I apresenta as definições do turismo, o seu histórico, e aborda o turismo social relatando as suas definições e atuações.

O capítulo II descreve como o turismo social acontece no SESC do Distrito Federal. Além disso, apresenta um estudo de caso realizado, no ano de 2005, no SESC/DF na unidade da 913 Sul, e uma análise atual do turismo social do SESC/DF.

No capítulo III é disponibilizada a análise dos dados coletados a partir de entrevistas realizada com 05 (cinco) técnicos do SESC que contribuíram para a finalização do trabalho.

Por fim, as considerações finais baseiam-se no aporte teórico e na análise dos dados colhidos mediante entrevistas, sendo apresentadas críticas e sugestões elaboradas pela pesquisadora.

CAPÍTULO I

1.1 TURISMO

O termo turismo surgiu no início do século XIX, cujo marco foi a viagem de Thomas Cook, em 1841. A partir daí as atividades turísticas passaram a ser atribuídas ao termo, pois antes de sua adoção, eram conhecidas por outros nomes (DIAS, 2003).

A primeira definição do termo turismo foi evidenciada pelo dicionário inglês *The shorter Oxford English Dictionary*, que o definia como “a teoria e a prática de viajar, viajando por prazer” (DIAS, 2003). Após essa definição surgiram outras, algumas com conotações acentuadas para as áreas determinadas (geografia, sociologia, antropologia etc.).

Uma das definições mais antiga é a Hermann, em 1910, esse conceito foi fruto de um trabalho científico realizado por esse economista austríaco. Durante o século XX cresceu o interesse pelo o turismo assim havendo vários trabalhos publicados com diversas definições (DIAS, 2003).

Em 1942 os professores Hunziker e Krapf (apud BENI, 1998) estabeleceram uma definição de turismo:

A soma dos fenômenos e das relações resultantes da viagem e da permanência de não-residentes, na medida em que não leva à residência permanente e não está relacionada a nenhuma atividade remunerada.

Em 1980 Oscar de la Torre (apud DIAS, 2003) tem a primeira edição de seu trabalho publicado, e propõe uma definição que sintetiza todas as outras já criadas.

Em suas palavras:

O turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, se deslocam de seu lugar de residência habitual para outro no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas relações de importância social, econômica e cultural.

A Organização Mundial do Turismo (OMT) define turismo como as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares distintos ao de sua moradia habitual, por um período de tempo consecutivo inferior a um ano, com

fins de lazer, por negócios ou outros motivos, não relacionados com o exercício de uma atividade remunerada no lugar visitado (DIAS, 2003).

O turismo pode ser considerado um produto que é composto por bens e serviços e segundo Andrade (2002, p. 38) “turismo é o conjunto de serviços que tem por objetivo o planejamento, a promoção e a execução de viagens, e os serviços de recepção, hospedagem e atendimento aos indivíduos e aos grupos, fora suas residências habituais”.

Turismo pode ser considerado apenas o ato de se deslocar e durante toda a história da humanidade sempre houve deslocamentos contínuos de pessoas.

1.2 HISTÓRICO DO TURISMO

O homem sempre viajou desde que se formaram as primeiras sociedades, por diversos motivos. Primeiramente os deslocamentos destinavam-se à busca de alimentos, por meio de caça e da coleta de frutos e sementes (DIAS, 2003). Dessa fase herdou-se atrações turísticas como as cavernas com pinturas rupestres.

Após alguns séculos houve a domesticação dos animais e iniciaram-se as plantações, assim, possibilitando a formação das primeiras vilas e cidades.

Os egípcios ergueram tumbas sofisticadas, por volta de 2.700 a.C., entre elas pirâmides, em degraus, de Djoser, a Esfinge, as três grandes pirâmides de Gisé e o complexo de pirâmides de Abusir. E provavelmente entre 1.600 a.C. a 1.200 a.C. esses monumentos começaram atrair pessoas por curiosidade, diversão e religiosidade (DIAS, 2003).

Surgiram na Grécia antiga os Jogos Olímpicos que eram realizados em Olímpia. Esses jogos atraíam milhares de pessoas que proviam de lugares conhecidos hoje como Espanha e Ucrânia. Acredita-se que alguns desses jogos tenham atraído até 200.000 (duzentas mil) pessoas, sendo que a principal cidade grega, daquela época, Atenas, possuía 250.000 (duzentos e cinquenta mil) habitantes. Nas cidades haviam falta de água potável e de acomodações, além de multidões de vendedores e de *suvenires* que surgiram durante o período dos jogos (DIAS, 2003).

Na Grécia também foi registrado nessa época outros segmentos como o turismo cultural, onde muitas pessoas se deslocavam motivadas a conhecer outros povos, seus músicos, poetas, bailarinos e filósofos. Comerciantes e mercadores

também viajavam em busca de novos negócios praticando assim, o turismo de negócio, já os atletas praticavam o turismo esportivo.

Havia igualmente nessa época peregrinações de todo mundo helênico¹ para templos sagrados. E milhares de pessoas e médicos seguiam à Cidade de Cós², que era um centro de cura de enfermidades (DIAS, 2003).

Já os romanos construíram numerosas estradas durante o seu domínio, o que facilitava o deslocamento dos viajantes. Criaram rotas de comércio, ligando a Europa romana ao Oriente e ao Norte da África (DIAS e AGUIAR, 2002).

Na cidade de Roma, as populações mais abastadas eram estimuladas a procurar lugares melhores para viver durante certo tempo, criando-se assim um vasto complexo de segundas residências para o período das férias. Os filhos das famílias mais abastadas, de maior influência e mais prestígio, realizavam viagens que constituíam parte da educação. A viagem era na maioria das vezes para a Grécia, e tinha a finalidade de conhecer sua língua e sua literatura, pois eram condições para se assumir postos governamentais (DIAS, 2003).

Durante a Idade Média, após a queda do Império Romano, aumentaram o número de viagens por motivações religiosas, ou seja, peregrinações a lugares santos, que no Ocidente aconteciam preferencialmente a Roma, Jerusalém e a outros locais. Em outras partes do mundo ocorriam peregrinações por religiosos hindus, budistas, muçulmanos e outras crenças (DIAS, 2003).

Com o crescente número dessas viagens foram criadas rotas e caminhos, nos quais haviam uma infra-estrutura como pousadas, hospedarias, hospitais e ordens militares (MAZÓN apud DIAS, 2003).

Além das motivações religiosas também existiam as motivações comerciais, uma espécie de turismo de negócio. Essas motivações e a procura por novas terras incentivam viagens ao Oriente, chegando-se à China. Independente da motivação, durante esse período as pessoas, sejam peregrinos ou comerciantes, tinham uma grande dificuldade de se deslocarem (DIAS, 2003).

No século XIII, as cidades italianas recebiam vários mercadores e peregrinos, “em função do grande movimento de pessoas, os proprietários de alojamentos criaram associações para defender seus interesses. Em Florença, em 1282, foi criado o primeiro grêmio de donos de pousadas”. Essa união tinha a finalidade de

¹ Helênico que se refere à Grécia antiga; o grego antigo. (Dicionário Escolar Michaelis, 2007).

² Cós é uma ilha grega próxima do golfo de Cós e próxima a Turquia. (Wikipédia, 2007).

ajudar e defender os interesses em comum dos donos de alojamentos (ACERENZA apud DIAS, 2003).

Os italianos se organizaram devido a essa união e “em função dessa organização, as pousadas passaram a ter licença de funcionamento, permissão para importar e vender vinho, e a exploração do negócio passou a ser responsabilidade das cidades” (ACERENZA apud DIAS, 2003, p. 44). Assim a hospedagem passou a ser um negócio lucrativo, incentivando a sua formação em várias cidades, como Roma e Veneza.

Veneza recebe destaque, pois, nesse período era um importante ponto de partida de duas ou três galeras (antiga embarcação movida a remos e vela) de peregrinos que iam à Jerusalém. Além disso, Veneza possuía um importante porto comercial que recebia tripulantes e mercadores em trânsito. Os proprietários das pousadas da cidade se organizaram em um tipo de sindicato e informavam a este a cada três dias o nome e a procedência de cada hóspede (DIAS, 2003).

Durante a Antigüidade e toda a Idade Média é perceptível as diferentes formas de viajar, que podem se assemelhar aos segmentos do turismo atual, mesmo que nessa época ainda não existisse o termo turismo (DIAS, 2003).

As viagens compreendidas entre os séculos XVII e XVIII podem ser identificadas como um marco no processo de surgimento do turismo moderno. Essas viagens eram realizadas por jovens ingleses com o objetivo principal de aprendizado e enriquecimento cultural (DIAS, 2003).

O Grand Tour, como eram chamadas essas viagens, tinha um intuito educativo de principalmente:

Aprender línguas estrangeiras (em especial o italiano e o francês), observar costumes estrangeiros, comprar obras de arte como recordação, e finalmente visitar os monumentos – o Fórum e o Coliseu em Roma, o Palácio dos Doges em Veneza (BURKE apud DIAS, 2003 p. 45).

A partir do século XVII “surge uma importante corrente migratória entre os países europeus, constituída por pessoas que visitavam os centros culturais e as grandes cidades” (DE LA TORRE apud DIAS, 2003, p. 46). Esse movimento foi de tamanha proporção que a França publicou um guia que descrevia passeios a serem feitos ao redor de Paris.

O Grand Tour no final do século XVII foi assimilado pela burguesia aumentando assim, o número de pessoas que o praticavam, tornando-o cada vez mais popular.

Os jovens aristocratas que realizavam o Grand Tour eram chamados de visitantes e a partir do século XVIII esses jovens passaram a ser chamados de turistas. Nesta época, o turista seria aquele que viajava por prazer, curiosidade ou por qualquer outro motivo (DE LA TORRE apud DIAS, 2003).

No século XVIII a Revolução Industrial pode ser considerada o acontecimento mais importante para a transformação geral do conceito de viagens. Com a revolução veio o tempo livre e o turismo começou a ser valorizado, pois a revolução trouxe a urbanização e as horas de trabalho limitadas. No final do século XIX e início do século XX é que as condições de trabalho sofreram evolução, pois, anteriormente os horários de trabalho não incluíam finais de semana e o direito a férias (DIAS e AGUIAR, 2002).

Nesse período houveram inovações tecnológicas como a criação da máquina a vapor, “com a conseqüente criação dos trens e barcos a vapor, melhora sensivelmente as comunicações e facilita o acesso a elas da sociedade mais geral” (DIAS e AGUIAR, 2002, p. 46). No século XIX surgiu a estrada de ferro que provocou um aumento no número de viagens e pode ser considerada como responsável pelo início da atividade turística organizada (DIAS e AGUIAR, 2002).

O turismo moderno está diretamente ligado à evolução dos transportes e em particular, ao crescimento da malha ferroviária. A primeira viagem que introduziu o conceito de excursão organizada foi a de 05 de julho de 1841, partindo de Leicester na Inglaterra, com 570 passageiros, com o objetivo de participar de um congresso em Longborough. Essa viagem foi organizada e dirigida por Thomas Cook (DIAS, 2003).

Nessa primeira viagem, Cook “fez todos os acertos sem pretender nenhum benefício pessoal, mas logo compreendeu o imenso potencial de negócios existente na organização de viagens, e é dessa maneira que, em 1845, inicia sua atividade em tempo integral” (ACERENZA apud DIAS, 2003, p. 48).

Cook trouxe muitos benefícios para o desenvolvimento do turismo, pois sua primeira viagem foi organizada de forma completa – transporte, acomodação e atividades no local de destino. Esse modelo foi copiado pelo o mundo todo (DIAS, 2003).

Esse tipo de excursão organizada é hoje conhecida como pacote turístico, sendo assim, no momento em que Cook organizou a viagem, permitiu que um grande número de pessoas tivessem acesso às viagens de férias (DIAS, 2003).

Cook também criou o primeiro itinerário oficial descritivo de viagem, que foi preparado de forma profissional e especialmente para os turistas. Atendeu participantes de uma viagem por ele organizada de Leicester até o porto de Liverpool (DIAS, 2003).

A invenção da estrada de ferro deu um novo impulso ao interesse de viajar dos turistas. No Brasil a primeira estrada de ferro foi a Estrada de Ferro Mauá, construída em 1854 e em 1885 foi inaugurada a Paranaguá-Curitiba. Posteriormente foram construídas outras ferrovias que possibilitaram viagens a diversos pontos do país (SILVA; BASTOS apud DIAS e AGUIAR, 2002).

No início do século XX houve um aumento da utilização do automóvel como importante meio de locomoção, que atualmente é o meio mais utilizado no turismo (DIAS e AGUIAR, 2002). Até depois da segunda guerra mundial o automóvel era ainda o meio de transporte para as classes mais abastadas. Durante esse período as estradas de ferro permitiam a viagem de um maior número de pessoas por um baixo custo (DIAS, 2003).

Em 1945 a aviação foi incorporada, como meio de transporte à atividade turística, ampliando-se o número de destinos turísticos (DIAS, 2003). Assim o número de visitantes, para a prática do turismo, na Europa aumenta consideravelmente. Com essa tendência aumenta-se igualmente o número de agências e operadoras de viagens, oferecendo amplos e variados pacotes e diversificação nas formas de pagamento, nos sistema de reserva de transporte, hotel etc., promovendo assim os diferentes destinos turísticos (MAZÓN apud DIAS, 2003).

Após a Segunda Guerra Mundial de acordo com Dias e Aguiar (2002, p. 48) “as legislações nacionais estabeleceram de forma explícita o período obrigatório de férias, desenvolvendo o que convencionamos chamar hoje de Turismo Social”.

Durante a década de 1960 o turismo obteve um crescimento mundial, o que acabou criando uma visão otimista. Mas em meados de 1970 essa visão foi desmistificada por estudiosos, que não estavam ligados ao mercado turístico (DIAS e AGUIAR 2002).

Atualmente a sociedade possui menos horas de trabalho e assim mais tempo livre. O que lhes oferece uma maior disponibilidade para realizar atividades

turísticas, que proporcionam prazer. Esse aumento do tempo livre auxilia no desenvolvimento do turismo para todas as classes sociais, que aqui pode ser entendido como o princípio do segmento de turismo social.

1.3 TURISMO SOCIAL

No início do século XX desenvolveu-se na Europa um movimento de colônias infantis dirigidas em sua maior parte por ordens religiosas, mas somente entre as duas grandes Guerras Mundiais que o movimento de turismo social se consolidou. O movimento iniciou em 1925 na Itália com o *dopolavoro*³ e se consolida em 1933 com o movimento KDF⁴ na Alemanha (DIAS, 2003).

Na França em 1936 o governo socialista institucionalizou as férias remuneradas de 15 dias, que permitiu – entre outras medidas – que milhões de franceses tivessem o acesso ao turismo e à recreação (DIAS, 2003).

Durante o período entre as duas guerras mundiais surgem diversas organizações ligadas a sindicatos que generalizaram o conceito de férias remuneradas e ao mesmo tempo organizavam, o tempo livre destes, oferecendo um quadro de atividades possíveis para se ocuparem durante o período de descanso.

Em 1963, na Bélgica, se constituiu o *Bureau International du Tourisme Social* (Bits), e de acordo com Dias (2003, p. 180) surgiam:

com o objetivo de favorecer o desenvolvimento do turismo social dentro de marcos institucionais, coordenando as atividades turísticas de seus membros e informando-lhes sobre todo tipo de assuntos relacionados com a evolução do turismo social no mundo.

O turismo social não possui uma definição consensual, acreditando-se que foi originalmente nascido junto às organizações operárias. Hoje abrange outros grupos sociais que apresentam dificuldades em usufruir as férias e particularmente, em fazer o turismo (DIAS, 2003).

No segundo Congresso de Turismo Social, em Viena e Salzburgo, W. Hunziker propôs a idéia de que “o turismo social é praticado por grupos de baixa

³ *Dopolavoro*. O fascismo italiano fundou a Opera Nazionale *Dopolavoro* (OND), cujo funcionamento dividia Itália em 21.000 *dopolavori*, onde se planejava atividades para o tempo livre da população (DIAS, 2003).

⁴ KDF. Uma organização que cuidava do tempo livre dos trabalhadores, a Força da Alegria (em alemão, Kraft Durch Freude - KDF) (DIAS, 2003).

renda, possibilitado e facilitado por serviços totalmente separados e, portanto, facilmente reconhecíveis” (GOELDNER, RITCHIE e MACINTOSH apud DIAS, 2003).

De acordo com Dias (2003, p.181) “o turismo social implica que um governo ou outra organização subsidie de uma maneira particular determinadas instalações de férias ou estilo de férias em prol de algum grupo, de modo geral operários”.

O turismo social pode ser considerado então, uma concessão de facilidades para que pessoas de recursos escassos viajem com fins recreativos. Um serviço democrático colocado ao alcance de todos (DIAS, 2003).

A organização que realiza o turismo social não deve lucrar, mas somente obter o custo de operação e da organização, ter âmbito massivo e adotar uma política geral de administrar racionalmente o turismo e não explorar o turista (RIPOLL apud DIAS, 2003).

As definições de turismo social têm em comum o fato de classificá-lo como uma forma especial de turismo, que deve desenvolver-se para facilitar seu acesso às classes sociais com menos recursos financeiros (DIAS, 2003).

Segundo Cunha (apud DIAS, 2003) o turismo social diferencia-se do turismo comercial por um conjunto de razões que o caracterizam como um setor com identidade própria.

Segundo o mesmo autor (2003) seriam sete estas razões:

A primeira é o preço, pois no turismo social, esses devem ser praticados de forma a serem inferiores aos praticados no turismo comercial, a diferença é suportada pelas entidades e organizações que o promovem.

Outra razão é a subvenção do apoio financeiro concedido pelo Estado, por sindicatos ou por empresas que viabilizam esse tipo de turismo.

A razão três é a ausência de fim lucrativo, essa é a principal característica do turismo social. As entidades promotoras não visam ao lucro, enquanto no turismo comercial ele é a sua principal motivação.

A quarta é a concepção de instalações, pois no turismo social, a preocupação é com a criação de espaços de sociabilidade e de adaptação às necessidades de cada grupo: famílias, aposentados, deficientes, jovens etc. No turismo comercial, o alojamento é concebido para uma utilização individual dos serviços.

A localização é a quinta razão, afinal, os locais para instalação dos centros de turismo social são escolhidos segundo critérios diferentes do turismo comercial: neste, o fator determinante na escolha de uma localização está na melhor

capacidade do local em atrair clientes, enquanto no turismo social a escolha do local pode ser determinada por razões de oportunidade, desenvolvimento regional ou por razões culturais e sociais.

A sexta razão é a animação. No turismo social, animação tem um caráter sociocultural que objetiva permitir a cada um desenvolver sua personalidade, seus gostos, compreender melhor os outros e aumentar sua cultura. Enquanto no turismo comercial animação visa, basicamente, atrair a clientela e satisfazê-la;

A sétima e última razão é a integração local, pois o turismo social integra-se com mais facilidade nos locais em que se instala, pois se preocupa com o problema do desemprego, desigualdade social, do artesanato e, de modo geral, com a utilização dos recursos locais, que no turismo comercial podem ou não ser motivo de preocupação.

Esses critérios definem bem o turismo social e delimitam a sua atuação. Evidencia ainda sua identidade, ou seja, como o turismo social funciona em cada área e até que ponto ele pode ser considerado social. Nessa área é importante que se evite falhas que possam deturpar a sua imagem assim prejudicando a sua atuação na área social, como muitas vezes ocorre com o setor de turismo do SESC/DF.

No Brasil existem alguns tipos de alojamento que pode ser enquadrado no turismo social, como: as colônias de férias, os albergues da juventude e os acampamentos.

O fato é que enquanto existir as desigualdades sociais e as dificuldades de acesso às viagens por uma parte significativa da sociedade, o turismo social continuará sendo o caminho pelo qual as diversas camadas sociais terão acesso aos benefícios do turismo (CUNHA apud DIAS, 2003).

O turismo proporciona aos turistas de classes sociais menos abastadas oportunidades de conhecer lugares diversos, com fins recreativos, com custos acessíveis, possibilitando-lhes assim, a prática da atividade turística.

CAPÍTULO II

2.1 TURISMO SOCIAL NO SESC/DF

Em 1946 o Brasil democratizava-se e, com isso, as forças políticas e sociais emergentes procuravam ocupar o espaço de liberdade que os novos tempos traziam. Mas na realidade o país mostrava um cenário de uma nação pobre, atrasada e com fortes conflitos sociais (SESC, 2007).

Alguns representantes do empresariado brasileiro perceberam que os novos tempos precisavam de novos métodos. Esses entenderam que era necessário que houvesse uma relação harmoniosa entre as forças produtivas, assim daria, ao país, as condições de superar os graves problemas que existentes.

Visando encontrar soluções para os problemas sociais que enfrentavam, lideranças empresariais do comércio, indústria e agricultura se reuniram na cidade de Teresópolis na Primeira Conferência das Classes Produtoras – I Conclap.

Segundo o site do SESC (2007) “nessa reunião foi aprovada a CARTA DA PAZ SOCIAL, que deu forma à filosofia e ao conceito de serviço social custeado pelo empresariado”.

Naquele mesmo ano o Presidente Dutra assinou o Decreto-Lei nº 9.853 que autorizava a Confederação Nacional do Comércio a criar o Serviço Social do Comércio – SESC.

O SESC/DF promove e incentiva o turismo social no Brasil desde 1948. No período de janeiro a novembro, inclusive no período de baixa temporada, são realizadas várias excursões. E segundo o objetivo do turismo social, essas viagens devem possuir preços acessíveis à população.

Desde a inauguração da colônia de férias em Bertioga/SP “o turismo social do SESC estabeleceu um compromisso com a cidadania e qualidade de vida da população menos favorecida”. (GONÇALVES, 2003, p.34).

As excursões são acompanhadas de um guia e um técnico e oferecem segurança, conforto, e tranquilidade. A hospedagem é feita em uma rede do próprio SESC, que inclui pousadas, centros de lazer e colônias de férias ou em uma rede hoteleira conveniada.

2.2 ESTUDO DE CASO DO SESC/DF 913 SUL⁵

Este estudo analisa o turismo social do SESC, que promove excursões e passeios com finalidade de atender comerciários, pessoas da terceira idade, participantes de grupos geriátricos da instituição, sendo assim, o projeto se chama o Grupo dos Mais Vividos.

Os destinos são diversos, porém os preferidos são parques temáticos e cidades históricas como, Diamantina e Araxá. Nas viagens sempre há um guia da EMBRATUR e um técnico do SESC que é responsável pela excursão.

Em 2004 a unidade da 913 Sul organizou a primeira viagem aérea proporcionando um salto qualitativo às organização de viagens. A viagem foi para Salvador e contou com um total de 40 (quarenta) participantes.

Em 2005 o órgão lançou um GUIA SESC BRASIL. Este guia auxiliava os técnicos a compor os roteiros, além disso, os comerciários e a comunidade em geral poderiam consultá-lo para obter informações sobre as colônias de férias do SESC em todo país.

O turismo social no SESC/ DF sempre visou o lazer e atua juntamente com a área de cultura, objetivando diferenciar o turismo social com o de massa, que é meramente comercial.

A finalidade do turismo social no SESC/DF é proporcionar à sua clientela experiências de reflexão, fantasias, entretenimento, recreação e facilitar o acesso a todos os interessados em praticar o turismo. Por meio do Fundo Nacional do Comércio (FUNAC) é possível dividir em até 12 (doze) vezes sem juros o valor do pacote da viagem, que inclui passagem aérea e terrestre e hospedagem. Esse serviço é exclusivo para os comerciários, seus dependentes e funcionários do SESC.

Na unidade da 913 Sul existem 16 (dezesesseis) apartamentos para hospedagem de comerciários de todo país. Porém, esta funciona normalmente com diversas atividades, e os comerciários que se hospedam utilizam os quartos disponíveis tendo direito ainda ao café da manhã. Eles também podem solicitar um passeio guiado por Brasília, e caso isso aconteça, a Central de Turismo (CeTur)

⁵ No ano de 2005 foi realizado um Estudo de Caso do Serviço Social do Comércio do Distrito Federal (SESC/DF) na unidade da 913 Sul, onde se localiza a Central de Turismo (CeTur) do SESC no DF, pela aluna Telma Monteiro de Assis. Este estudo de caso analisa especificamente uma unidade do SESC.

disponibilizará um guia da EMBRATUR para acompanhá-los pelos pontos turísticos da cidade.

Pode-se dizer que na época do estudo (2005), o turismo social do SESC/DF cumpria seu objetivo que era o de proporcionar bons serviços, preços acessíveis, programações que conjugam lazer, integração, cultura, educação e saúde.

Porém, entre esse período e os dias atuais, ocorreram algumas mudanças. Como citado inicialmente, foram identificadas algumas falhas que impedem que o SESC/DF cumpra seu objetivo.

2.3 Análise Atual do Turismo Social do SESC/DF

O estudo de caso que foi apresentado foi realizado apenas na unidade da 913 Sul, onde funciona a CeTur mas, além dessa unidade operacional, existem outras seis que também trabalham com o turismo social.

Desde o início do projeto até hoje ocorreram várias mudanças significativas que interferem no desempenho da instituição, no estudo citado, o turismo do SESC/DF estava promovendo, inicialmente, a venda de pacotes aéreos. Atualmente, entre os meses de Março e Novembro, estão previstas 53 excursões e passeios, dentre estes, 10 (dez) serão aéreas, sendo que duas serão internacionais.

No ano de 2006 a Cetur iniciou a proposta de viagem internacional. A primeira foi para Buenos Aires, e foi bem sucedida. Sendo assim, no ano de 2007 lançou-se a proposta de duas viagens internacionais, sendo uma para Portugal e Espanha e a outra para Santiago no Chile.

Essas excursões são boas oportunidades para se conhecer o exterior, mas apenas para as pessoas de melhores condições financeiras, visto que os valores desses pacotes são elevados. Assim o turismo social do SESC/DF desvia-se do seu objetivo de promover preços acessíveis para classes sociais de baixo poder aquisitivo.

Outra questão importante visualizada é que o GUIA SESC BRASIL citado no estudo de caso, não é atualizado. Sendo assim, os roteiros não são mais compostos com apoio do guia. Nem é possível que os comerciários, seus dependentes ou a comunidade possa utilizar o GUIA SESC BRASIL para obter informações sobre os meios de hospedagem que o SESC oferece em todo país ou informações turísticas sobre diversas cidades brasileiras.

Esse guia está defasado. Por isso as informações contidas nele, em muitas ocasiões, não correspondem à realidade atual das cidades, colônias ou outras informações sobre atividade do SESC que estavam incluídas no guia.

CAPÍTULO III

3.1 ANÁLISE DE DADOS

Os dados apresentados a seguir foram obtidos por meio de uma entrevista a 05 (cinco) técnicos responsáveis pela área de turismo, sendo que cada um deles trabalham em unidades operacionais diferentes. As informações coletadas serão descritas a seguir a partir da interpretação da pesquisadora.

De acordo com 02 entrevistados, o turismo social desenvolvido pelo SESC/DF está atuando de forma satisfatória, pois está se desenvolvendo gradativamente, visto que neste ano de 2007 está sendo preparado um sistema que integrará todas as unidades de forma virtual, assim facilitando e agilizando o trabalho. Além da divulgação que está disponível no *site* do SESC/DF.

Já os outros entrevistados não estão otimistas com o turismo, visto que ainda existem alguns pontos que podem ser melhorados. Mesmo para estes técnicos, a área tem pontos considerados positivos, tais como: o fato das licitações para as empresas de ônibus, no caso das viagens terrestres, serem realizadas no início do ano, assim, no período da excursão já se sabe alguns detalhes que para os usuários são importantes, ou seja, como são os ônibus, se tem ar-condicionado, televisão, DVD, etc.

A CeTur é um dos pontos positivos do SESC, pois, é onde os roteiros são elaborados, onde todas as informações ficam acumuladas, ou seja, caso ocorra algum problema todos os dados necessários estarão nesta central de turismo.

Outro ponto informado como relevante é o de os roteiros serem preparados antecipadamente, assim, as excursões podem ser vendidas com uma maior antecedência.

Mesmo assim, ainda acontecem erros que não são percebidos. Essas falhas muitas vezes prejudicam uma excursão, pois em certos momentos o roteiro contém informações que não condizem com a verdade.

Como quando se informa um passeio já incluído no preço do pacote, mas na realidade, esse passeio deve ser pago separadamente. Esse é um ponto negativo informado por 03 dos entrevistados.

Um exemplo de falha pode ser evidenciado no roteiro da Fazenda Taboquinha, onde o passeio de charrete e cavalo não estavam incluídos no pacote, gerando transtornos para os clientes que tiveram que arcar com despesas extras durante a viagem (ANEXO A).

Para todos os entrevistados o turismo social está sendo deturpado, pois os preços não estão acessíveis. Na realidade para a sua condição de social e sem fins lucrativos os preços são elevados fugindo do propósito.

Foi de comum acordo que deveriam ser implantadas algumas melhorias que facilitassem o processo de compra para os clientes. Os entrevistados sugeriram a implantação de uma máquina para preenchimento de cheques, e que o uso de cartões de créditos passassem a fazer parte das formas de pagamento.

Pelo fato de o turismo que o SESC/DF desenvolve ser o social, deveria-se analisar melhor os preços e os pacotes oferecidos, pois fogem desse conceito. Os roteiros deveriam ser preparados com um maior cuidado. Além disso, umas partes das pessoas envolvidas na programação das viagens deveriam ser profissionais da área do turismo, o que não ocorre atualmente.

Dentro da equipe do turismo existem pessoas que não estão ligadas ao turismo, ou que tenham alguma formação na área. Alguns entram no turismo por falta de opção e não entendem muito bem sobre o assunto. Inclusive apenas um dos técnicos entrevistados possui formação acadêmica na área. Os outros técnicos entrevistados apresentam formação acadêmica em outra área, sendo que três são formados em Educação Física e o outro não possui formação de nível superior.

De acordo com as respostas e análises apresentadas, a entrevista satisfaz o estudo de caso, enriquecendo o trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Brasil é um país que possui muitas belezas naturais e diversidade étnica e cultural. O turismo social proporciona a oportunidade para que toda a população, mesmo a porção menos abastada, possa conhecer todos esses atrativos de seu país. Este tipo de turismo é conhecido como Turismo Social, segmento este desenvolvido pelo SESC/DF.

Este estudo busca mostrar o que é o turismo social, como ele funciona e onde se aplica. Após essa parte ser definida pode-se entrar no foco principal desse estudo que foi analisar os principais problemas que prejudicam o desempenho do turismo social do SESC/DF, objetivo este alcançando mediante comparação entre a realidade pesquisada e o embasamento teórico discutido ao longo do trabalho.

Sendo assim, considerando-se os objetivos e o embasamento teórico, o SESC/DF não vem cumprindo as exigências principais do turismo social, pois, de acordo com os entrevistados, algumas falhas internas prejudicam o ideal de turismo social na instituição.

É necessária a realização de um planejamento para o turismo social oferecido pela entidade, para que fossem identificados todos os problemas e posteriormente elaboradas soluções para estes.

Como foi citado no referencial teórico e posteriormente confirmado na análise de dados, o principal problema diz respeito aos preços dos pacotes, que não condizem com a posição de turismo social, pois são realizadas excursões com preços elevados e que visam o lucro.

Outro ponto analisado foi à falta de uma equipe adequada, visto que alguns dos técnicos são formados em outras áreas que não a do turismo. Esse problema pode provocar uma outra falha, ou seja, nos roteiros das excursões, nos quais muitas vezes constam informações não verídicas, ou que não estavam no planejamento da excursão.

Mediante estes fatos, seria interessante que as viagens fossem programadas com preços mais acessíveis, e que os roteiros fossem revisados antes de iniciar a venda dos pacotes evitando-se assim, alguns erros. Além disso, a equipe deveria passar por um processo mais seletivo antes de ser contratada. Para os já contratados a solução seria os cursos tecnológicos na área de turismo.

Com isso haveria uma melhora no atendimento do SESC/DF proporcionando assim um turismo mais ligado à realidade da área social em que a instituição se propôs trabalhar.

Em relação à pesquisa realizada, houve uma dificuldade no fornecimento de informações teóricas sobre o turismo social, visto que, muitos livros abordam esse assunto de forma geral, ou seja, não são específicos.

Tendo como base todo o estudo disposto nos capítulos, este trabalho poderá contribuir para pesquisas futuras que necessitem de base de dados semelhantes às informações apresentadas.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, José Vicente. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 2002.

BENI, Mario Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 2. ed. São Paulo: SENAC, 1997.

DIAS, Reinaldo. **Sociologia do turismo**. São Paulo: Atlas, 2003.

DIAS, Reinaldo; AGUIAR, Marina Rodrigues. **Fundamentos do turismo: conceitos, normas e definições**. Campinas: Alínea, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HAULOT, Arthur. **Turismo social**. México: Trillas, 2002.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 23. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

GONÇALVES, Anna Galli. **SESC/DF aposta no turismo social**. Revista Fecomércio. Brasília, v.7, n.77, p.34, abr. 2003.

ASSIS, Telma Monteiro. **Um estudo de caso do SESC da 913 sul**. 2005. 50 f. Monografia (Graduação). Centro Universitário de Brasília. 2005.

SITE

SESC do Estado de Santa Catarina. SESC/SC. Disponível em: www.sescsc.com.br. Acesso em março de 2007.

SESC História do SESC. Disponível em: www.sesc.com.br. Acesso em maio de 2007.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Roteiro de Entrevista

PERGUNTAS

- 1 – O turismo social promovido pelo SESC/DF está atuando da maneira que se propõe?
- 2 – Existem falhas nos procedimentos?
- 3 – Quais os pontos positivos do turismo social?
- 3 - Existe alguma melhoria que ajudaria no atendimento a clientela?

ANEXOS

ANEXO A – Roteiro Fazenda Taboquinha

PASSEIO A FAZENDA TABOQUINHADA/DF 25/03/2007

DIA 25/03 – Saída do SESC/Tag. Sul às 6h30, e do SESC/913 Sul às 7h15. Retorno no final da tarde.

O SESC OFERECE:

Taxa da diária, café da manhã, almoço, lanche, atividades recreativas (**passeio de charrete, cavalo**, piscinas naturais), seguro de viagem, ônibus convencional apropriado para circular em estradas não pavimentadas e técnico do SESC.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES:

- O excursionista deverá estar no local estipulado para saída às 6h15 no SESC/Tag. Sul e às 7h no SESC/913Sul, sem atraso;
- Deverá levar medicamentos de uso contínuo, carteira do plano de saúde ou convênio;
- Tênis confortáveis e/ou sapato com solado antiderrapante, bonés ou chapéu, filtro solar e roupa para banho (maiô, roupão), repelente para mosquitos;
- As bebidas não estão incluídas no pacote.

PREÇOS POR PESSOA:

Com./Dep.	R\$ 65,00	Entr. R\$ 35,00	01X R\$ 30,00
Crianças 05 a 10 anos	R\$ 53,00	Entr. R\$ 28,00	01X R\$ 25,00
Conv./Dep.	R\$ 70,00	Entr. R\$ 40,00	01X R\$ 30,00
Crianças 05 a 10 anos	R\$ 56,00	Entr. R\$ 30,00	01X R\$ 26,00
Usu./Dep.	R\$ 73,00	Entr. R\$ 40,00	01X R\$ 33,00
Crianças 05 a 10 anos	R\$ 60,00	Entr. R\$ 32,00	01X R\$ 28,00

OBS. COMERCÍARIOS/DEP PODERÃO PARCELAR EM ATÉ 12 VEZES SEM JUROS PELO FUNAC.

BOA VIAGEM!!!