

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS
BACHARELADO INTERDISCIPLINAR EM CIÊNCIAS HUMANAS

Carine Simas Vieira

**TURISMO SOCIAL NA PERSPECTIVA DOS FREQUENTADORES DO SESC POUSADA JUIZ
DE FORA**

Artigo apresentado ao Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas, da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel (Trabalho de Conclusão de Curso). Orientador: Prof. Altair Sancho Pivoto dos Santos.

Juiz de Fora
2017

DECLARAÇÃO DE AUTORIA PRÓPRIA E AUTORIZAÇÃO DE PUBLICAÇÃO

Eu, Carine Simas Vieira, acadêmico do Curso de Graduação Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas, da Universidade Federal de Juiz de Fora, regularmente matriculado sob o número 201573168A, declaro que sou autor do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado **TURISMO SOCIAL NA PERSPECTIVA DOS FREQUENTADORES DO SESC POUSADA JUIZ DE FORA**, desenvolvido durante o período de Agosto de 2017 a Novembro de 2017 sob a orientação de Altair Sancho Pivoto dos Santos, ora entregue à UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA (UFJF) como requisito parcial a obtenção do grau de Bacharel, e que o mesmo foi por mim elaborado e integralmente redigido, não tendo sido copiado ou extraído, seja parcial ou integralmente, de forma ilícita de nenhuma fonte além daquelas públicas consultadas e corretamente referenciadas ao longo do trabalho ou daquelas cujos dados resultaram de investigações empíricas por mim realizadas para fins de produção deste trabalho.

Assim, firmo a presente declaração, demonstrando minha plena consciência dos seus efeitos civis, penais e administrativos, e assumindo total responsabilidade caso se configure o crime de plágio ou violação aos direitos autorais.

Desta forma, na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo a Universidade Federal de Juiz de Fora a publicar, durante tempo indeterminado, o texto integral da obra acima citada, para fins de leitura, impressão e/ou download, a título de divulgação do curso de Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas e ou da produção científica brasileira, a partir desta data.

Por ser verdade, firmo a presente.

Juiz de Fora, ____ de _____ de _____.

Carine Simas Vieira

Marcar abaixo, caso se aplique:

Solicito aguardar o período de () 1 ano, ou () 6 meses, a partir da data da entrega deste TCC, antes de publicar este TCC.

OBSERVAÇÃO: esta declaração deve ser preenchida, impressa e **assinada** pelo aluno autor do TCC e inserido após a capa da versão final impressa do TCC a ser entregue na Coordenação do Bacharelado Interdisciplinar de Ciências Humanas.

TURISMO SOCIAL NA PERSPECTIVA DOS FREQUENTADORES DO SESC Pousada JUIZ DE FORA

Carine Simas Vieira¹

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar brevemente o conceito de Turismo Social na visão de diversos autores que discorrem sobre esse segmento da atividade turística. Analisar como a única instituição do Brasil que realiza essa atividade, o Serviço Social do Comércio (SESC), contribui para a transformação da qualidade de vida do indivíduo e seus familiares, fazendo a inclusão social e oferecendo uma forma de lazer com preços mais baixos, além de promover o seu desenvolvimento social como cidadão. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de campo, por meio de entrevistas, junto aos hóspedes do Sesc Pousada Juiz de Fora, com o intuito de compreender como age o Turismo social na vida dessas pessoas e se há um aumento de qualidade em suas vidas. Os resultados indicaram que os frequentadores do Sesc Pousada Juiz de Fora entrevistados realmente acreditam nas ações de inserção social promovidas pelo Sesc e relatam que se não tivessem a oportunidade de pagar um valor acessível, não possuiriam condições de usufruírem do turismo.

PALAVRAS-CHAVE: Turismo Social, Sesc, inclusão social.

1. INTRODUÇÃO

Para seu bem estar, o indivíduo utiliza seu tempo livre para descansar, ficar com seus familiares e conhecer novos lugares. No caso específico do uso do tempo livre para as viagens, a instituição das folgas e férias remuneradas contribuíram diretamente para o desenvolvimento do turismo, associado a avanços nos sistemas de transportes e de comunicações, abertura comercial e alfandegária de muitos países, entre outros. Apesar desses avanços, o turismo de longe ainda não pode ser considerado uma prática social que contempla todas as classes da sociedade. Ainda hoje as camadas mais baixas da sociedade talvez não conhecessem o turismo se não fosse pelo Turismo Social. Em 1996, no Congresso do Bureau Internacional de Turismo Social (BITS), ficou registrada a Declaração de Montreal:

todos os seres humanos têm direito a descansar, a um tempo de ócio, a um limite de horas trabalhadas e a férias pagas; “o objetivo primário de todas as iniciativas de desenvolvimento turístico deve ser a realização plena das potencialidades de cada indivíduo, como pessoa e como cidadão (BRASIL, 2004).

Muito se houve dizer que o turismo é um agente transformador de sociedades, comunidades e de indivíduos, e que esse fenômeno faz inclusão social, mas o turismo só é um agente transformador se existirem formas democráticas das pessoas realmente poderem participar e adentrar nesse fenômeno mundial. Os estudos sobre o Turismo Social demonstram que esse tipo de turismo serve para democratizar o ingresso ao descanso e promover igualdade para o exercício de cidadão. O Código Mundial de Ética do Turismo evidencia que o Turismo Social tem “por finalidade promover um turismo responsável, sustentável e acessível a todos, no exercício do direito que qualquer pessoa tem de utilizar seu tempo livre em lazer ou viagens e no respeito pelas escolhas sociais de todos os povos” (BRASIL, 2004).

No Brasil, grande parte das pessoas possui ainda baixo poder aquisitivo, dedicando-se a uma carga horária pesada de trabalho diariamente, com um desgaste físico e mental, aspectos que evidenciam a importância de momentos de descanso e lazer, de forma a melhor desfrutar seu tempo livre e vivenciar novas experiências. Foi justamente com o intuito de construir esses espaços de lazer e oportunizar viagens para os trabalhadores que o Serviço Social do Comércio (Sesc), desde sua criação na década de 40, desenvolve a prática o Turismo Social. Essa modalidade de turismo envolve valores menores do que os convencionais se comparado ao mercado do turismo em geral, representando uma conquista importante à uma parcela significativa da sociedade brasileira. O público-alvo desse programa do Sesc é composto por pessoas da terceira idade, jovens, crianças e comerciários.

¹ Graduanda em Ciências Humanas pela Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF. E-mail: carine_simas@hotmail.com. Artigo apresentado ao Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel. Orientador: Prof. Altair Sancho Pivoto

Na cidade de Juiz de Fora, o Sesc Pousada tem um papel fundamental quando o assunto é o turismo social. Segundo fontes da própria unidade que a graduanda trabalha, a demanda da unidade é cada vez maior e sua clientela é cativa, portanto, é importante analisar também quais são as perspectivas das pessoas que frequentam essa unidade, e como ela contribui para o fomento social e cultural dessas pessoas.

Diante dos argumentos expostos, o presente estudo visa melhor compreender as atividades do turismo social desenvolvidas e exercidas pelo Sesc Pousada Juiz de Fora e seu papel na contribuição da melhoria da qualidade de vida e desenvolvimento social de seus usuários e no sentimento de pertencimento e inclusão social como indivíduo no fenômeno globalizado, que é o turismo. Além disso, os objetivos específicos contemplaram: a) reconhecer os benefícios do turismo social na visão das pessoas que utilizam o Sesc Pousada Juiz de Fora; b) analisar o custo-benefício dos serviços oferecidos pelo Sesc Pousada Juiz de Fora; c) analisar se a renda dessas pessoas interfere em suas escolhas de lazer; d) analisar se essas pessoas se distraem com outras formas de lazer, se gostam do serviço oferecido pelo Sesc e se conseguem obter o mesmo serviço de qualidade com um preço mais baixo, se comparado com outros meios de hospedagem que oferecem o mesmo serviço; e) analisar a contribuição do Sesc para a inclusão social dos indivíduos que possuem baixa renda; f) analisar se essa inserção no turismo é também uma forma de aprender e ter contato com outros lugares e culturas.

A importância dessa pesquisa é demonstrar como o Sesc contribui para o fomento social, com suas atividades de lazer que promovem o aprendizado e desenvolvimento cultural e social do indivíduo e seus familiares, além de mostrar as dificuldades de se fazer turismo quando não é por meio de ofertas e descontos, como o caso de vários lugares com lucro comercial.

Para cumprir tais objetivos, o trabalho, de caráter qualitativo, envolveu levantamento bibliográfico e pesquisa de campo participativa no Sesc Pousada de Juiz de Fora (atual emprego formal da graduanda), mais especificamente com clientes que estavam hospedados na pousada, a fim de analisar como o turismo social agrega ou agregou benefícios em sua vida. E, a partir das respostas do questionário, houve uma interpretação e análise dos dados obtidos, tendo como referência a literatura especializada sobre a temática de estudo.

2. UMA APROXIMAÇÃO DOS DEBATES SOBRE TURISMO SOCIAL

Para o Observatório de Inovação do Turismo, da Fundação Getúlio Vargas, Turismo Social (2004, 31/05) é a “forma de turismo que amplia a inclusão social, pela utilização de meios, bens e serviços do arranjo produtivo do turismo com aproveitamento sustentável dos recursos naturais e culturais, proporcionando o exercício da cidadania”.

A questão social, atualmente, talvez se concentre na exigência de um salário justo, porém, no futuro, as novas reivindicações devem ser por melhores condições de vida, razão pela qual o governo e empresas privadas, para selecionar essa demanda por uma melhor condição de vida, se organizam e criam políticas para o Turismo Social. O autor Beni (2001, p.421) reproduz o pensamento de que o Turismo Social é aquele “fomentado com o objetivo de facilitar o turismo interno das classes menos favorecidas economicamente”. Em sua opinião o Turismo Social não deve ser considerado ou confundido com o turismo de massa, e ainda acrescenta que:

para a implantação de projetos de turismo socializado serão necessários equipamentos e instalações especiais de baixo custo unitário, planejados em economia de escala com base na alta ocupação dos serviços durante o maior tempo possível; e programas de redução de tarifas de transporte a serem subsidiadas pelo Estado para facilitar o deslocamento as áreas receptoras especialmente escolhidas para este segmento social (BENI, 2001, p. 421)

O turismo pode ser considerado, por muitos países, como sua principal atividade econômica, e realmente, do ponto de vista econômico, os benefícios alcançados são advindos dessa atividade. Segundo Almeida (2003, p. 112) há alguns países que não consideram o turismo exclusivamente através desse olhar, se preocupando também em legislar o movimento de viagens das classes mais desprotegidas. Para reduzir os preços das viagens para os trabalhadores, são criadas algumas alternativas, como financiamentos pelo Estado com total subsídio ou com intervenção do sindicato, associações ou empresas encarregadas de organizar viagens com fundos de empresas, de funcionários, etc. Conforme afirmativa de Trigo:

Nos países desenvolvidos, o turismo e o lazer em geral são mais acessíveis ao conjunto da população. É comum operários de países desenvolvidos passarem férias com suas famílias em locais de veraneio no campo, nas montanhas ou nas praias. Pode ser até mesmo em

estações de águas ou *spas*, se for um problema de saúde e o trabalhador tiver um seguro privado ou estatal que cubra as despesas(...) O turismo para trabalhadores em geral, jovens e crianças, idosos, deficientes físicos, naturalistas, minorias étnicas, culturais de religiosas, torna-se uma realidade a cada dia (TRIGO, 1993 *apud* ALMEIDA, 2003, p. 113)

No caso do Brasil, a realidade de políticas de inclusão da população no turismo ainda enfrenta desafios. No âmbito do Estado, são incipientes ações capazes de agir efetivamente para promover o turismo social no país, e o setor privado, segundo Almeida (2003, p.113), não demonstra interesse por esse segmento e são as ações de entidades, como o Sesc, que na prática realmente incentivam o Turismo Social.

Em 1996, a Embratur (Empresa Brasileira de Turismo) revelou o interesse de realizar um debate sobre o turismo, objetivando fomentar esse segmento no âmbito social quando publicou sua Política Nacional de Turismo:

Com o objetivo de resgatar a sociedade brasileira do isolamento e do abandono dos princípios de igualdade e oportunidades, tem-se a preocupação de promover ações direcionadas para possibilitar que as populações marginalizadas no mercado turístico, seja por motivo econômico ou contingenciais, tenham acesso ao turismo doméstico (BRASIL, 1996).

Apesar da Constituição Federal de 1988 demonstrar em seu artigo 180, que: “A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios promoverão e incentivarão o turismo como fator de desenvolvimento social e econômico”, na prática, os órgãos oficiais de turismo não conseguem desenvolver o turismo social no Brasil. A criação da Deliberação Normativa da Embratur (Empresa Brasileira de Turismo) talvez tenha sido o mais notório esforço dos órgãos de Turismo, pois a Deliberação de nº 115, no ano de 1983, define programações de turismo social como:

Passeios ou excursões promovidos, organizados ou realizados, sem fins lucrativos ou retribuições financeiras de qualquer espécie, por confederações, federações, sindicatos ou outras entidades representativas de classe, para seus associados e familiares cujo nível de renda não lhes permita usufruir, aos preços vigentes no mercado, das programações oferecidas pelas empresas e empreendimentos turísticos. (BRASIL, 1983).

Mas o que era para ser popular, democrático e acessível a todos os indivíduos, na realidade e na prática, são iniciativas de ações isoladas, como exemplo a entidade Sesc que oferece atividades de lazer para a grande maioria da sociedade.

Cunha (1997) aponta que a definição do conteúdo do turismo social, possui critérios como: um baixo preço, privação de lucros e a característica coletiva dos consumos. Com consumo coletivo, o autor se refere aos estabelecimentos abertos a todos, como colônia de férias, e não ao turismo de massa.

O pesquisador da Universidade de São Paulo (USP), Baptistella Filho, define o turismo social como:

Aquele que trata do deslocamento de grupos de pessoas de baixa renda sob a forma de viagens, passeios ou excursões para fora dos locais de residência, visando ao aproveitamento do tempo-livre (sic) e utilizando os equipamentos normais do setor turístico ou especialmente construídos para este fim, mediante tarifas reduzidas, formas especiais de pagamento, instrumentos de subsídio, incentivos de outras facilidades bem definidas, estabelecidas ou concedidas por entidades públicas e privadas visando ao bem-estar social (BAPTISTELLA FILHO, 1982 *apud* ALMEIDA, 2003, p. 124).

O autor Camargo (1992) afirma que o turismo social pode se tornar uma valiosa ferramenta educativa, mostrando que uma viagem mais econômica pode ter riqueza quanto ao conhecimento e aprendizado cultural; e ao classificar as viagens e o turismo social como forma de lazer, a ação educativa:

é uma crítica ao modelo de colonialismo cultural inerente à atividade turística convencional, através de seus hotéis impessoais, que não respeitam a paisagem local, do aproveitamento da mão de obra local em pequena escala e apenas em escalões mais baixos, do aviltamento da cultura artesanal local, na medida em que cria uma demanda exagerada que termina por aviltá-la, e da poluição que traz dos grandes centros emissores (CAMARGO, 1992 *apud* ALMEIDA, 2003, p. 127-128).

Nesse contexto, a ação educativa do turismo pode acontecer antes, durante e depois da viagem, pois há diversas trocas de experiências culturais.

Destacando a atividade do turismo social como um fenômeno de um remanejamento de riqueza, o autor apresenta os essenciais princípios do fenômeno:

Tornar as viagens mais acessíveis ao maior número de pessoas possível.
Criar iniciativas turísticas que permitam a realização plena das potencialidades de cada indivíduo como pessoa e como cidadão.
Buscar não só benefício econômico, mas também um valor agregado que confira benefícios sociais, educativos, desportivos e de saúde ao turista.
Fomentar o respeito pela região turística, a não-discriminação, o desenvolvimento da pessoa e preços justos e acessíveis.
Criar um ambiente de inserção e respeito às legislações sem deixar de ser rentável.
(FALCÃO, 2006, p. 131)

Para Falcão (2006, p.131), o Turismo Social na concepção mais tradicional se insere como aquele doméstico, realizados para fins de lazer do qual desfrutavam apenas os indivíduos de recursos limitados. Essa visão tradicionalista deu lugar a moderna concepção de “turismo para todos”, que passa à “noção que engloba democracia, equidade, inclusão, acessibilidade, solidariedade e um efeito positivo para as comunidades locais. Essa noção reconhece uma nova geração de turistas, mais experimentada, exigente, consciente e cosmopolita”.

Falcão (2006, p.132) destaca ainda que o turismo social foi propagado primeiramente nos setores menos favorecidos das populações e foi fundamental a criação de critérios para defini-lo, “porque mesmo com a melhora das condições de vida, muitas pessoas não se viram incluídas no movimento turístico”. Dentre os critérios estabelecidos pelo autor para definir o turismo social, estão, os utilizadores do serviço, preços acessíveis, formas de subsídio disponíveis e atividades produzidas coletivamente.

O turismo social tem o poder de inserir o indivíduo na prática turística e torna-lo acessível ao maior número de pessoas, criando um ambiente de respeito, troca de experiências culturais e aprendizados, conferindo bem-estar e permitindo a evolução do indivíduo como cidadão. O Sesc auxilia e estimula a viagem dessas pessoas, transformando suas vidas para melhor.

3. METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa de abordagem qualitativa, com embasamento teórico. Segundo Minayo (1994), a pesquisa qualitativa:

trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos [...], utilizando a análise de conteúdo que muito bem expressa os “depoimentos de representantes de um grupo social no sentido de levantar o universo desse grupo (GOMES e MINAYO, 1994, p. 75).

Na pesquisa teórica, foram realizadas investigações sobre a temática do *Turismo Social*, com base em artigos e monografias. Já a pesquisa de campo participativa envolveu a realização de entrevista semiestruturada e exploratória com dez clientes do Sesc Pousada Juiz de Fora, nos dias 15 e 16 de setembro de 2017, com o intuito de compreender e avaliar suas percepções sobre a experiência de hospedagem e significado da visita, sob a ótica do turismo social.

A graduanda trabalha no Sesc Pousada Juiz de Fora desde 16 de agosto de 2012, contratada para a recepção e posteriormente promovida para Assistente de Governança, ambos os cargos atuando diretamente com os clientes/hóspedes da pousada, afirma que o Sesc realmente insere as pessoas na atividade turística e transforma o indivíduo em cidadão ao possibilitar e oferecer programas sociais a famílias que não poderiam usufruir do lazer e turismo.

4. O SERVIÇO SOCIAL DO COMERCIO (SESC)

Segundo informações do site da organização, o Serviço Social do Comércio (Sesc), com atuação nacional, foi criado na década de 40, com o objetivo de fornecer uma opção de lazer e bem-estar aos trabalhadores de menor renda, que na época era uma realidade econômica dos trabalhadores brasileiros de setores como o do comércio e seus dependentes. Vale lembrar que, atualmente, esses mesmos trabalhadores ainda não possuem uma opção de lazer e turismo e que o Sesc com seus 71 anos continua sendo a melhor, se não a única opção, nesse segmento de turismo social.

O Sesc nasce em um período de transição. Após a vitória dos aliados na 2ª Guerra Mundial e a queda do Estado Novo de Getúlio Vargas, em 1945, os empresários brasileiros participam da democratização do país. Desenvolvia-se a industrialização e a urbanização, multiplicavam-se os movimentos sindicais pela garantia dos direitos trabalhistas. A nova constituição conferia o direito de voto a todos os brasileiros e brasileiras maiores de 18 anos. (SESC, 2017)

Com a industrialização desenvolvida no país na década de 40, era necessário oferecer uma forma de lazer aos trabalhadores em seu tempo ocioso. O Sesc deu direito de acesso à cultura e bem estar social. Antes de sua criação, em sua maioria, os trabalhadores desse segmento não podiam arcar com luxos como viagens e atividades de lazer.

O Sesc, desde a época de sua criação, visava oferecer um serviço de qualidade em suas diversas atividades e diferente do turismo convencional onde as viagens são apenas com o fim de descanso e lazer, nas viagens oferecidas pelo Sesc, tem-se oportunidade de conhecer aspectos históricos, geográficos, possibilitando o conhecimento de culturas e atrativos diferentes, além do descanso e lazer.

Em suas políticas descritas abaixo, observa-se a responsabilidade de oferecer um serviço de qualidade, transformando e desenvolvendo o indivíduo com ações sociais:

Missão: Desenvolver ações que contribuam para o bem-estar do trabalhador do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes, por meio da prestação de serviços de excelência, nas áreas de educação, saúde, cultura, lazer, turismo social e meio ambiente.

Visão: Ser agente de transformação social na prestação de serviços com padrão de excelência e sustentabilidade.

Valores:

- Ética
- Excelência
- Transparência
- Comprometimento
- Valorização das pessoas

Política:

Valorizar a “prata da casa”.

Modernizar a infraestrutura.

Investir em tecnologia da informação e processos.

Tornar a administração estratégica uma rotina.

Manter sistema de informação com o público-alvo e parceiros como ferramenta diuturna.

Estabelecer parcerias com seus stakeholders.

Manter o foco no atendimento ao trabalhador do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes em todas as suas decisões. (SESC, 2017).

Na missão, visão, valores e políticas apresentadas pelo Sesc, observa-se a preocupação em oferecer serviços de qualidade, com ética, excelência e transparência, investindo em tecnologia para o bem-estar do trabalhador do comércio e seus familiares, sempre desenvolvendo ações em diversas áreas.

Os trabalhadores do comércio e seus dependentes são os principais clientes do Sesc, para eles que a organização foi criada e defende seus direitos de inserção nas diversas formas de lazer até os dias de hoje.

Atualmente, o público em geral pode utilizar os serviços de hospedagem da empresa, mas o objetivo é sempre dar assistência e preferência de lazer ao comerciário e seus dependentes. Vale lembrar que as áreas de atuação da instituição são variadas, desde áreas como educação, saúde, lazer, cultura, assistência, além do Turismo Social.

Segundo o site do Sesc, são cerca de três milhões de turistas por ano que frequentam suas unidades de hospedagem no Brasil. Atualmente, são 43 unidades que possuem hospedagem e que atuam com o turismo social. A instituição também fornece excursões guiadas para outras cidades e pacotes internacionais. O objetivo da rede de hospedagem do Sesc é fornecer serviços e instalações do mesmo nível de outros meios de hospedagem de cunho comercial, mas com os preços consideravelmente bem abaixo destes com a mesma qualidade e conforto, sempre buscando a perfeição em suas atividades. É importante destacar que os preços que costumam ser de até 50% de diferença nos valores se comparado aos outros estabelecimentos hoteleiros.

No Estado de Minas Gerais o Sesc possui quatorze unidades de hospedagem nas cidades: Araxá, Ouro Preto, Januária, Almenara, Bom Despacho, Contagem-Betim, Juiz de Fora, Montes Claros, Muriaé, Paracatu, Poços de Caldas, Teófilo Otoni, Venda Nova e Grussaí (situada em São João da Barra- RJ, mas administrada pela regional mineira).

4.1. SESC Pousada JUIZ DE FORA

Segundo informações do site do Sesc, no ano de 1960, na cidade de Juiz de Fora, no estado de Minas Gerais, um terreno local conhecido como “sítio” foi transformado num ambiente para o lazer, com o intuito de concentrar práticas esportivas e recreação na região, para os comerciários e seus dependentes. Com o passar dos anos, com o desenvolvimento e crescimento das atividades, eles resolveram investir na área de hospedagem. Dessa forma, além do clube campestre que já existia primeiramente, com a construção dos quartos, eles conseguem unir a beleza natural que já havia com a comodidade de acomodações no local, transformando-se no Sesc Pousada Juiz de Fora, um ambiente de lazer e agora de hospedagem.

Quem trabalha no comércio ou no setor de serviços pode solicitar a confecção da carteirinha de matriculado para si e seus dependentes, dando o direito de utilizar as dependências do clube, além de participar de atividades e cursos na outra unidade do Sesc, também em Juiz de Fora, situada na Avenida Rio Branco.

O Sesc Pousada Juiz de Fora está situado no bairro Nova Califórnia, na rua do contorno s/n, está aproximadamente a 10 km do centro da cidade. A pousada possui 50 acomodações e é cercada de muita natureza, montanhas e ambiente campestre. É uma pousada completa, pois além das acomodações, possui também salão de jogos, parquinho infantil, restaurante, parque aquático, quadras poliesportivas e salões para eventos. Possui um alto padrão de qualidade e conforto para seus hóspedes e matriculados, além da segurança e ambiente familiar. Em relação aos serviços de hospedagem, os sócios (comerciários) possuem 50% de desconto, sendo o valor da diária inferior aos outros meios de hospedagem da cidade de Juiz de Fora. As diárias de domingo a quinta incluem o café da manhã e as diárias do final de semana (sexta e sábado) além do café da manhã incluem também o jantar. O maior público do Sesc Pousada Juiz de Fora são turistas provenientes, sobretudo, dos Estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Belo Horizonte, além de municípios próximos à cidade de Juiz de Fora.



(fotos do acervo Sesc Minas)

5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Para compreender melhor, na prática, como é a perspectiva de quem usufrui as dependências do Sesc Pousada Juiz de Fora, a entrevista foi realizada individualmente com dez clientes que estavam hospedados, com o total de oito perguntas, duas fechadas e seis abertas (conforme anexo 1). Os dados foram organizados e coletados de forma a facilitar a comparação das respostas de cada entrevistado e, de forma mais ampla, verificar, como um mesmo fenômeno pode ocorrer de formas diferentes na vida de cada um, em maior ou menor proporção a partir de suas perspectivas. Os hóspedes entrevistados possuem idades entre 26 e 68 anos.

Primeiro fato a observar é que todos os entrevistados informaram sua renda para a pesquisa e com esses dados constata-se que, realmente, dos dez respondentes, um estava desempregado, oito tinham renda de até dois salários mínimos (que equivale a R\$ 937,00 cada) e um era aposentado (com renda aproximada de R\$ 2.000), que tinha trabalhado sua vida toda no comércio. Tal aspecto confirma o perfil dos clientes atendidos pelas ações do Sesc, notadamente, de baixa renda.

Os entrevistados não estavam sozinhos, viajavam com a família (cônjuge, filhos, irmãos, mães e pais), sendo a maioria de outros Estados, cinco famílias eram do Rio de Janeiro, duas de Minas Gerais, duas de São Paulo e uma do Espírito Santo.

Quando perguntados sobre a satisfação em relação aos serviços de hospedagem, a maioria manifestou estar satisfeito com os serviços. Apenas um dos entrevistados ressaltou que não gostou muito de seu quarto, achou apertado, para ela, o marido e mais duas crianças. Em sua maioria, os que estavam satisfeitos com o serviço citaram o valor da hospedagem e as opções de lazer e atividades oferecidas para toda família, além de um ambiente agradável.

A totalidade dos entrevistados acreditou que teve um desenvolvimento cultural, depois de começar a viajar pelo Sesc. Uma senhora de 68 anos afirmou: “Sesquiiana desde que comecei a viajar, sempre viajo e me hospedo no Sesc, é tudo de bom, além de me divertir, conheço outras pessoas e lugares”. Um rapaz de 25 anos, por sua vez, relatou: “quando fazemos excursões, conhecemos pessoas de culturas diferentes, lugares que marcaram história do Brasil e pontos turísticos. Na última viagem que fiz pelo programa Sesc, todos os dias tivemos um guia especializado para nos acompanhar nos passeios, o que enriqueceu a experiência da viagem”.

Em relação aos valores cobrados, todos os entrevistados do Sesc Pousada Juiz de Fora foram enfáticos sobre o preço abaixo do valor de mercado, se comparado com outros estabelecimentos de meios de hospedagem em Juiz de Fora com o mesmo padrão. Mesmo com preço inferior, os entrevistados salientaram que os serviços são de qualidade, com quartos confortáveis e muitas áreas para lazer.

Importante mencionar que todos respondentes afirmaram ter escolhido o Sesc pelo valor baixo e qualidade, e que se não fosse pelo trabalho social da instituição de reduzir as tarifas das viagens e hospedagem, eles não teriam condições financeiras de viajar com sua família toda. Uma hóspede de 37 anos destacou: “O Sesc me proporcionou aventuras, nunca pensei que um dia eu pudesse ir para o nordeste, mas devido a uma excursão realizada pelo turismo social do Sesc, eu fui com minha mãe, meu marido e meu filho de 6 anos. Se não fosse por esse trabalho social eu não teria oportunidades, já que meu salário não é lá essas coisas”. Pode-se comparar as respostas dos entrevistados com o pensamento de Beni (2001, p.421) que descreve o Turismo Social como aquele “fomentado com o objetivo de facilitar o turismo interno das classes menos favorecidas economicamente”. Nesse contexto, o Sesc cumpre com seus objetivos, fornecendo uma forma de lazer de qualidade e oportunidade de descobrir novas expressões culturais, principalmente para os grupos mais excluídos do fenômeno turístico, as pessoas de baixa renda.

Quando perguntados sobre há quanto tempo frequentam o Sesc Pousada Juiz de Fora, é possível perceber que a maior parte possui o hábito de viajar periodicamente para a pousada. Dois entrevistados frequentam o Sesc Pousada Juiz de Fora há quinze anos: “*meus filhos cresceram aqui, trago eles desde pequenos, tenho fotos deles ainda crianças brincando nesse mesmo parquinho*” relata a entrevistada de 33 anos. Três entrevistados frequentam o estabelecimento há seis anos, dois há cinco anos e apenas um há menos tempo, apenas dois anos. Eles viajam para o Sesc sempre quando têm um tempo livre, seja por férias ou folgas e ressaltam gostar do local, do atendimento dos funcionários e das atividades, pois sempre são cativados a voltarem à unidade.

Após analisar os dados da pesquisa, é possível constatar que o Sesc, ao menos para os dez entrevistados, é uma instituição que realmente cumpre seu objetivo, proporcionando às pessoas de baixa renda a inclusão social com oportunidade de usufruir experiências de lazer e turismo, produzindo contato com diversas localidades e culturas. O trabalho do Sesc Pousada Juiz de Fora apresentou resultados positivos na perspectiva

de seus hóspedes. Diante desses argumentos, constata-se que as tarifas a preços reduzidos são determinantes na oportunidade da experiência da viagem.

Os entrevistados mostraram também que as experiências vividas no Sesc Pousada Juiz de Fora proporcionaram melhores momentos com a família, e por fomentar a atividade turística e conseguirem ações transformadoras na qualidade de vida dessas pessoas, elas estão sempre buscando oportunidades de retornar.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do processo de realização da presente pesquisa acadêmica, foi possível reconhecer a importância social do segmento do Turismo Social, ao oportunizar momentos de lazer, descanso e enriquecimento cultural aos beneficiados.

Ao contrário dos países desenvolvidos, o Turismo Social no Brasil é mantido, essencialmente, pela iniciativa privada, com grande representação do Serviço Social do Comércio (Sesc). Sua proposta de evoluir o turismo social com atividades voltadas para o comerciário, idosos e pessoas com poder aquisitivo mais baixo facilita o acesso desses grupos ao fazer turístico. O Sesc cria, assim, oportunidades de conhecer e aprender sobre outras culturas, novos lugares no Brasil e em outros países, melhora a expectativa e qualidade de vida dos frequentadores de seus programas sociais.

Com o estudo teórico sobre o turismo social e a pesquisa de campo qualitativa, pode-se analisar que para os próprios frequentadores do Sesc, que estavam hospedados na unidade da Pousada de Juiz de Fora, o turismo social é muito importante, principalmente por atingir as camadas sociais mais baixas, das quais estão inseridos socialmente, levando um turismo de qualidade, com um ótimo atendimento, prestação, desenvolvimento cultural e social, descanso, conforto e preço acessível ao público mais carente.

A análise da pesquisa de campo qualitativa obteve resultados capazes de responder os questionamentos do início do trabalho, pois para os entrevistados, o Sesc realmente transformou suas vidas, inserindo-as na atividade turística, e essa inserção pode-se comparar e comprovar com os princípios essenciais do fenômeno do Turismo Social apresentados por Falcão (2006, p.131), demonstrando que o Sesc realmente consegue cumprir seu objetivo, tornando as viagens acessíveis para muitos indivíduos, beneficiando economicamente e também com benefícios sociais, desportivos, educativos de saúde, criando um ambiente de inserção e fomentando o desenvolvimento do cidadão e respeito pela região turística.

Percebe-se que diversos autores defendem a importância e a necessidade do Turismo Social, e também sabem das dificuldades que o Brasil ainda tem para acabar com a desigualdade e oferecer um serviço de qualidade quando falamos de turismo. Para Trigo (1993), por exemplo:

o turismo e o lazer social são viáveis, têm uma importância sociopolítica e podem ser deliciosos para os consumidores e lucrativos para os produtores. Nos países desenvolvidos, ele é uma realidade, mas nos países subdesenvolvidos ainda é uma utopia, um sonho a ser realizado. Um assunto teórico para livros, jornais e revistas. (TRIGO, 1993 *apud* ALMEIDA, 2003, p. 136).

O Brasil precisa mudar essa realidade e apoiar suas ideias e incentivo do Turismo Social, buscar alternativas se espelhando nos países desenvolvidos que fizeram esse segmento dar certo, pois não pode ser só um sonho, como diz Trigo (1993), deve ser um ato capaz de se realizar. O turismo social no país é mantido somente pela iniciativa privada, por empresas como o Serviço Social do Comércio (Sesc), com sua proposta de contribuir para a construção de uma sociedade mais justa, oferecendo a oportunidade de inclusão social voltado para alguns grupos de pessoas com menor poder aquisitivo, comerciários, terceira idade, dentre outros, transformando suas vidas pela inserção na atividade turística e desenvolvimento cultural e social. Conforme Falcão (2006, p. 131), o turismo social em sua concepção mais moderna é o “turismo para todos”, e o Sesc cria essa oportunidade de oferecer diversas formas de conhecer localidades e outras pessoas com a atividade turística, englobando toda a sociedade nesse fenômeno.

O turismo é motivador e transformador, e ao inserir os indivíduos nesse fenômeno, o sentimento despertado nos hóspedes entrevistados foi de alegria e satisfação de poder fazer parte de uma atividade turística de qualidade, pagando um valor acessível para si e sua família, o que eles consideram muito importante para a transformação de suas vidas e desenvolvimento social como cidadãos. Todos os entrevistados tinham algo em comum, a vontade de se inserir socialmente no turismo e buscar oportunidades para viajar e participar cada vez mais do turismo.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, M.V. Turismo Social: Por uma compreensão mais adequada deste fenômeno. In: BAHLL, Miguel (Coord). **Turismo: enfoques teóricos e práticos**. São Paulo: Roca, 2003, p .111-140.

ATIVIDADE legislativa: artigo 180. Disponível em: <https://www.senado.gov.br/atividade/const/con1988/con1988_15.12.2016/art_180_.asp>. Acesso em: 18 ago. 2017.

BAPTISTELA FILHO, H. **Formulação de um programa de Marketing de Turismo Social para os trabalhadores**. Tese (Doutorado em Administração). Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, 1982.

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac, 2001.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Programa de regionalização do turismo: Diretrizes Políticas**. 2004. Disponível em:<http://www.turismo.gov.br/portalmtur/opencms/regionalizacao/modulos/documentos/arquivos/download_documento> Acessado em: 14 de Setembro de 2017.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Segmentação do turismo – marcos conceituais**. 2004. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/.../Marcos_Conceituais.pdf>Acessado em: 20 de outubro de 2017.

CAMARGO, L.Q.L. **O que é lazer**. 3ª ed. São Paulo, Brasiliense, 1992.

CUNHA, L. **Economia e Política do Turismo**. Lisboa: McGraw.Hill, 1997.

EMBRATUR: **legislação**. Disponível em: <<http://www.embratur.gov.br/piembratur-new/opencms/legislacao/index.html>>. Acesso em: 05 ago. 2017.

GOMES, Romeu. A análise de dados em pesquisa qualitativa. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 1994.

FALCÃO, C. H. P. **Turismo social: em busca de maior inclusão da sociedade**. In: CARVALHO, C. L. de; BARBOSA, L. G. M. (Ed.)Discussões e propostas para o turismo no Brasil.127-145. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2006.

OBSERVATÓRIO de Inovação do Turismo - Fundação Getúlio Vargas: Revista Acadêmica. Vol. V, No. 2 (2010). Disponível em:<https://www.senado.gov.br/atividade/const/con1988/con1988_15.12.2016/art_180_.asp>. Acesso em: 05 ago. 2017.

O SESC : Sobre o Sesc. Disponível em: <http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/>. Acesso em: 05 set. 2017.

O SESC EM MINAS: Quem somos. Disponível em: <http://www.sescmg.com.br/wps/portal/sescmg/institucional/sesc_minas/>.Acesso em: 25 ago. 2017.

O SESC: Nossa história. Disponível em: <http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/>. Acesso em: 12 out. 2017

SOBRE A UNIDADE: Sesc Pousada Juiz de Fora. Disponível em: <http://www.sescmg.com.br/wps/portal/sescmg/unidades/hospedagem/sesc_pousada_juiz_de_fora/sobreunidade/sobre++sesc+pousada+juiz+de+fora>. Acesso em: 13 set. 2017.

TRIGO, L.G.G. **Turismo Básico**. 2ª ed. São Paulo: SENAC São Paulo, 1998.

TRIGO, L.G.G. **Turismo e Qualidade; Tendências Contemporâneas**. Campinas: Papyrus, 1993.

ANEXO 1

Roteiro de Entrevista

Idade:

Renda:

1. No momento você se sente satisfeito com sua hospedagem?
___sim ___não. Se não porque? _____
2. Quando viaja, você tem preferência em se hospedar no Sesc?
___sim ___não.
3. Você acredita ter tido um desenvolvimento cultural, depois de começar a viajar pelo Sesc?
4. Você acha que o Sesc Pousada Juiz de Fora tem um bom custo benefício?
5. Você teria condições econômicas de viajar e se hospedar em outro lugar se não fosse pelo turismo social do Sesc?
6. Há quanto tempo conhece o Sesc Pousada Juiz de Fora?
7. Com qual frequência você vem ao Sesc Pousada Juiz de Fora?
8. Você acredita que o trabalho de turismo social do Sesc, pode transformar vidas? Ele transformou a sua?