



Turismo social no SESC SP
Turismo para todos

Apresentação

O turismo, a educação, o ser humano

Danilo Santos de Miranda, Diretor Regional do SESC São Paulo

Ao menos desde a Odisséia de Ulisses, percebemos que as viagens são edificantes da nossa civilização. Não só pelas suas narrativas fantásticas e espetaculares, mas também pelo seu estado inacabado – a curiosa viagem de Ulisses parece estar sempre acontecendo em interpretações diversas, ajudando-nos a entender como nos emancipamos dos mitos, dos encantos das sereias e da natureza instintiva para criarmos uma civilização racional, histórica e humana. Podemos dizer alegoricamente que a Odisséia foi a viagem que transformou o mundo ocidental em adulto e desenvolveu sua identidade para além do mito.

Deixemos esta imagem de Homero vibrar um pouco enquanto pensamos no Programa de Turismo Social que o SESC São Paulo desenvolve desde 1948. Neste dossiê, apresentamos como nossas idéias evoluíram e como nossos antigos objetivos de recuperação psicossomática do comerciário, nas Colônias de Férias, foram transformados até hoje, mostrando que não apenas modernizamos os nossos equipamentos de lazer mas, sobretudo, os conceitos que orientam a nossa ação. Para o SESC SP, o turismo social é parte de um contexto maior – a educação permanente, no qual se integra a outros programas das áreas de cultura, esportes, saúde e meio ambiente. Ou seja, o turismo no SESC SP é um meio para despertarmos a consciência histórica, ecológica e comunitária não apenas dos viajantes, mas também dos anfitriões e das empresas que fazem parte deste processo de contatos e trocas simbólicas e materiais que ocorrem nesta ampla vivência turística comprometida com a sustentabilidade social. Tal conceito advém do principal objetivo do SESC: a democratização e difusão dos bens e patrimônios socioculturais contemporâneos.

Democratizar o acesso a um lugar não é criar preços convidativos para que todos possam viajar e, por vezes viajar mais de uma vez. Não se trata só de um valor qualitativo; olhar pelo viés de alguém que "consome" uma viagem seria uma idéia muito enviesada e limitada. Democratizar o turismo é diversificá-lo, qualificando a sua experiência. Democratizar um lugar é criarmos cumplicidade com ele, entendendo-o como espaço público, habitado e fruído por uma ampla e espessa rede de atores sociais e fatores ambientais em permanente tensão, em busca de equilíbrio. Assim, o exercício democrático do turismo envolve escolhas responsáveis da instituição e um permanente exercício de formação do público para a co-responsabilidade da experiência – por isso, o conceito de turismo do SESC SP é político e educativo.

Pois o turismo que propomos não é o turismo que reproduz a vertigem do trabalho no mundo contemporâneo, ou que preconiza um escapismo dele para um mundo fantasioso de ilusões, mitos e magia. Ulisses viajou em busca do *logos*, da linguagem, do conhecimento! O turismo social propõe uma outra qualidade de deslocamentos: aqueles que são experimentados pela fruição da cultura, da solidariedade e das paisagens não apenas físicas, mas também humanas. Deslocamentos pelos quais a beleza convida à contemplação, ao conhecimento e ao reconhecimento, ou seja, a beleza é

constituente da identidade e se constrói nas idas e vindas, de dentro para fora e de fora para dentro. No SESC SP, nós também nos preocupamos com a volta, com os viajados, pois aqueles que viajam conosco também são os mesmos que conversamos pelos corredores, no dia-a-dia, de nossas unidades. E assim vamos seguindo, descobrindo que viajar é criar uma predisposição para um permanente processo de volta. Sim, as voltas é que são profundamente transformadoras, e não simplesmente as idas. Pois, como dizia Caieiro: "Não é do navio, é de nós, que sentimos saudade".

Turismo social, turismo de desenvolvimento

Norberto Tonini, Presidente do Bureau Internacional de Turismo Social - BITS

Hoje em dia, o turismo social não pode mais ser visto como o turismo dos pobres ou excluídos, embora represente nossas raízes, crenças e a identidade de nossos valores e nos leve a ser pragmáticos com relação às expectativas e exigências dos segmentos menos privilegiados.

No final do século XX e nas vésperas do novo milênio, o Bureau Internacional de Turismo Social, BITS, observando as novas exigências da sociedade pós-moderna, redefiniu o turismo social como:

- artífice social,
- fator de desenvolvimento econômico,
- agente de desenvolvimento local e regional e
- parceiro em programas de desenvolvimento mundial.

Seguindo esta perspectiva, o novo turismo social será capaz de se tornar símbolo genuíno de uma coesão social de sucesso no mundo e representar o espaço onde o homem com seu poder de comunicação e conhecimento educacional, cultural e ambiental será capaz de enriquecer as trocas com pessoas, tradições e culturas.

Hoje, enfrentamos um desafio para promover a transição do *desenvolvimento do turismo* para o *turismo do desenvolvimento*. Este novo conceito abre as portas para novas formas de turismo social e sustentável que acabaram de surgir.

Além disso, não somos os únicos a acreditar que o turismo não deve ser apenas impulsionado por um objetivo único de maximizar lucros. A Organização Mundial de Turismo – OMT, organismo especializado em turismo da Organização das Nações Unidas, extremamente preocupada com alguns aspectos meramente consumistas e anti-sociais que podem gravemente afetar a atividade do turismo, publicou o *Código de Ética Mundial para o Turismo* e lançou programas e campanhas para combater a pobreza, a exploração de menores, o turismo sexual e outras formas de violência e marginalização.

Em outras palavras, estamos convencidos que um turismo social moderno, aquele que gostamos de definir como *turismo do desenvolvimento*, será capaz de criar uma nova aspiração, dando ao mundo

um novo ímpeto e maior desenvolvimento, com a convicção que *o desenvolvimento é o verdadeiro e autêntico nome da Paz!*

Trajectoria histórica

As atividades de turismo social desenvolvidas pelo SESC São Paulo iniciaram-se junto ao público comerciário em 20 de setembro de 1948, com a inauguração da Colônia de Férias Ruy Fonseca (atual Centro de Férias SESC Bertiooga), localizada no litoral norte do estado de São Paulo.

Embora as colônias de férias sejam uma das mais antigas realizações em turismo social e possam ser encontradas referências a centros de férias europeus desde finais do século XIX, no último quartel da década de 1940 ainda não existiam no Brasil colônias de férias dotadas de instalações próprias. O que havia em algumas regiões do País – o mesmo acontecendo no Chile, no Uruguai e na Argentina - eram *proventórios* para escolares ou pessoas doentes e experiências denominadas *escolas ao ar livre*. Seguindo tal tendência, os Departamentos Regionais do SESC em Pernambuco e no Rio Grande do Sul assinariam, logo após sua criação, contratos de arrendamento de equipamentos da rede hoteleira para a realização de colônias de férias para trabalhadores do comércio¹.

O SESC Bertiooga seria, assim, a primeira colônia de férias com instalações próprias do Brasil e serviria, a partir de então, como modelo para a criação de centenas de equipamentos similares em todo o País e na América Latina. Seu maior mérito, entretanto, foi o de inserir no cotidiano dos trabalhadores a questão do tempo livre e do lazer de férias, numa época em que poucos se davam conta de sua importância para o bem-estar e o desenvolvimento social e cultural dos indivíduos.

A ação pioneira do SESC SP em turismo social foi ampliada em 1951, quando se iniciaram as atividades de turismo social emissivo. As excursões organizadas à Argentina, com apoio do sistema de financiamento da Sociedade Internacional de Fretes Aéreos – SIFA, foram uma resposta à grande demanda existente para o SESC Bertiooga e representaram uma primeira iniciativa de diversificação da oferta em turismo social. A proposta teve excelente aceitação por parte do público e em apenas três meses foram realizadas cinco *caravanas*, cada uma delas acompanhada por um educador social do SESC SP, que atenderam a 106 pessoas. No ano seguinte, devido ao câmbio desfavorável, as viagens internacionais foram canceladas. Em contrapartida, o SESC SP firmou convênios com diversos equipamentos hoteleiros – em Serra Negra e Campos do Jordão, por exemplo - e com colônias de férias do próprio SESC que acabavam de ser inauguradas em outros Estados, como a do SESC de Minas Gerais, localizada em Belo Horizonte.

Entre 1978 e 1979, com a constante necessidade de ampliação da oferta e diversificação das atividades de férias e finais de semana, o corpo técnico do SESC SP elaborou um programa de viagens e excursões, baseado conceitualmente na definição de turismo social e nos princípios

¹ Em 1948, o SESC Pernambuco assinara um contrato de arrendamento com o Hotel Petrópolis - localizado em Garanhuns, zona agreste do Estado -, para a realização do que seria a primeira atividade de colônia de férias para trabalhadores do comércio da instituição. O SESC Rio Grande do Sul também iniciara projeto, utilizando hotéis localizados no próprio Estado, para a realização de colônias de férias na praia e na serra, com o objetivo de propiciar aos comerciários 15 dias de férias por ano em tais locais.

estabelecidos pela *Carta de Viena*, adotada em 1972 pelo Bureau Internacional de Turismo Social – BITS²:

Como turismo social se entende o conjunto de relações e fenômenos resultantes da participação no turismo de estratos sociais economicamente debilitados; participação que se faz possível ou se facilita por medidas de caráter social bem definido.

Tal definição do Bureau ia ao encontro da ação programática contida nas Diretrizes Gerais de Ação do SESC:

- a.) as atividades deste subprograma [Férias e Finais de Semana] consistem em estadas em colônias de férias, hotéis, balneários, centros campestres e áreas de campismo, mediante utilização de períodos semanais ou anuais de descanso;*
- b.) devem ser programadas objetivando a recuperação psicossomática dos indivíduos e sua participação ativa em diferentes programações sócio-culturais que podem incluir a divulgação de aspectos históricos e características sócio-econômicas dos lugares visitados;*
- c.) principalmente no caso de excursões programadas com a clientela, o SESC deve atuar como motivador de atividades. Quando necessário, poderá colaborar inclusive financeiramente;*
- d.) as atividades deverão ser levadas a efeito em locais economicamente acessíveis, com transporte rápido, fácil e barato e que favoreçam a participação do maior número de clientes;*

² O Bureau Internacional de Turismo Social – BITS se auto-define como uma *ferramenta internacional para o desenvolvimento do turismo social no mundo*. Criado em 07 de junho de 1963, com sede em Bruxelas (Bélgica), é uma associação filantrópica internacional, cuja finalidade é promover o turismo social. Sua filosofia de trabalho está baseada no Artigo 24 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, que enfatiza o direito e a necessidade ao descanso, ao tempo de ócio, a um limite de horas de trabalho e às férias anuais remuneradas. Adicionalmente, baseia-se também em duas convenções da Organização Internacional do Trabalho - OIT: a de nº 52 (de 1936) e a sua sucessora, a de nº 132 (de 1970), referentes às férias remuneradas. As principais áreas de atuação do BITS são a coordenação, colaboração e ajuda mútua operacional em ações realizadas por seus membros na área de turismo, a concepção, estudo e pesquisa sobre turismo social e a divulgação de informações a respeito do turismo social a todos os interessados. Desta forma, o BITS afirmou-se como uma fonte de intercâmbio de idéias e constituiu-se para os poderes públicos em um centro permanente de informações, capaz de instruí-los sobre a concepção e o desenvolvimento do turismo social no quadro de uma política nacional. Uma das principais formas de difusão de informações e de debates sobre turismo social foram as inúmeras reuniões técnicas e científicas organizadas pelo BITS ao longo dos seus mais de 40 anos de existência, na forma de congressos, colóquios e seminários, que geraram a produção de uma enorme variedade de documentos. Dentre eles, destaca-se a *Carta de Viena*, de 1972, também denominada *Carta do Turismo Social*, considerada o principal documento relacionado ao turismo social, servindo de guia de ação para todas as entidades que desenvolvem esta modalidade de turismo. Dois princípios fundamentais estão enunciados nesta declaração: 1.) o turismo é parte integrante da vida social contemporânea e 2.) o acesso ao turismo deve ser visto como um direito inalienável do indivíduo. Também merece destaque a Declaração de Montreal, de 1996, conhecida como *Por uma visão humanista e social do turismo*, que acrescenta aos princípios defendidos pela *Carta de Viena* uma abordagem a questões como o turismo de base comunitária, equidade social pelo turismo e no turismo, responsabilidades individuais de turistas e anfitriões, turismo para jovens, turismo para portadores de deficiências e economia social solidária. O BITS é composto por mais de uma centena de membros e representa o setor de turismo social perante organismos internacionais como a Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura – UNESCO e a Organização Internacional do Trabalho – OIT, além de ser membro da Organização Mundial do Turismo – OMT e de atuar em parceria com a Associação Internacional de Turismo Social – IAST e com a Associação Internacional de Cooperativas de Turismo – TICA. Maiores informações sobre o Bureau estão disponíveis em seu sítio <http://www.bits-int.org>.

e.) a organização das programações deve considerar o fato de que, ao serem realizadas coletivamente, essas atividades oferecem vantajosas possibilidades para a criação de um espírito social que favorece o desenvolvimento do bem-estar.³

Com a sistematização, primeiramente, do Projeto de Incentivo ao Turismo Social e, enfim, do Programa de Turismo Social, em 1979, o SESC SP buscava um caminho alternativo ao turismo concebido apenas como antídoto ao trabalho, como uma evasão permitida. Preocupava-se – e mantém este foco de atenção até hoje – em não apenas reproduzir uma viagem no formato tradicional, mas em organizar vivências turísticas onde os participantes fossem estimulados a dialogar com outras culturas, interagir com os habitantes dos locais visitados, conhecer seu patrimônio natural e respeitar suas tradições.

O Programa foi implantado com a realização de 18 *eventos-piloto*: dez excursões para Ouro Preto (MG), em fevereiro e julho de 1979, e oito excursões para Ouro Preto (MG), Araruama e Mendes (RJ), em janeiro e fevereiro de 1980. Nas atividades, operacionalizadas pelas unidades Roosevelt e Santos, já podiam ser detectadas as duas grandes inovações propostas pelo SESC SP frente ao turismo convencional: a utilização de equipamentos e instalações alternativos de alimentação e hospedagem (pousadas, colégios, mosteiros etc.) e a mediação do animador cultural:

Nas excursões já realizadas, as atividades de lazer desenvolvidas demonstraram que os beneficiários foram altamente receptivos a trabalhos em que a formação e o desenvolvimento sócio-cultural se contrapõem radicalmente à utilização do tempo livre de forma aleatória. Para que isso pudesse ocorrer, aplicou-se metodologia semelhante à utilizada nas unidades do SESC. Em termos práticos, isso significou a nucleação e a motivação dos grupos para, a seguir, chegar-se à gestão das atividades pelos participantes, tendo assessoria do animador cultural designado para acompanhar a excursão possibilitado, com isso, tornar os grupos sujeitos de sua própria ação educativa.⁴

Em 1986, o SESC SP filiou-se ao BITS, tornando-se a primeira organização das Américas a integrar o Bureau. Como membro atuante, o SESC SP participou dos encontros internacionais promovidos pelo Bureau e foi signatário, em 1996, da adoção da Declaração de Montreal, *Por uma visão humanista e social do turismo*. A Declaração tornou-se um novo marco para o turismo social, que evoluiu conceitualmente a fim de agregar mais claramente as questões de equidade e de solidariedade com as comunidades anfitriãs.

Neste momento, a democratização do acesso ao turismo não mais dizia respeito unicamente aos visitantes - ainda que houvesse e haja muito a ser feito neste sentido -, mas também aos visitados, que devem ter acesso tanto aos seus próprios recursos turísticos, como aos benefícios do turismo. O turismo social passava a preocupar-se, também, com a conservação dos recursos naturais e culturais e evidenciava, cada vez mais, sua vocação para o desenvolvimento de conteúdos junto aos

³ SESC Nacional. Normas para a aplicação das Diretrizes Gerais de Ação. Rio de Janeiro: SESC DN, 1974. *Apud*: SESC SP. Projeto de Incentivo ao Turismo Social. São Paulo: mimeografado, 1979. p.2.

⁴ SESC SP. O turismo social e o SESC. São Paulo: mimeografado, 1986.

participantes. Enquanto o turismo de massas caracteriza-se por sua prática alienante e pela espoliação dos recursos naturais, culturais, sociais e humanos (que lhe proporciona a possibilidade de ofertar preços cada vez menores ao consumidor, atraindo um volume cada vez maior de público), o turismo social introduz como norte de suas ações a solidariedade, a sustentabilidade e a formação crítica de seu público⁵.

Entendendo o novo direcionamento do turismo social como um turismo para todos, visitantes e visitados, o SESC SP ampliou mais uma vez seu foco de atuação. Paralelamente à manutenção do atendimento prioritário realizado aos trabalhadores do comércio de bens e serviços e a seus familiares, principalmente aqueles de menores rendimentos mensais, iniciou um trabalho especificamente voltado aos estratos sociais mais vulneráveis, sob a ótica do turismo, da população. A criação de programações especiais por segmentos visava, primeiramente, incluir tais estratos no movimento turístico, iniciando-os no mundo das viagens e do turismo. Num segundo momento, foi incrementada a programação onde tais segmentos pudessem exercitar a convivência com outros grupos, num claro enfrentamento ao isolamento em guetos e num amplo exercício de inclusão e solidariedade.

Assim, nasceram ações como os projetos *FériaSESC* (especialmente dedicado ao atendimento de crianças de 07 a 12 anos) e *Entre Amigos* (voltado a estudantes do ensino fundamental e médio, onde excursões e passeios de um dia são planejados conjuntamente pela equipe técnica do SESC SP, professores, estudantes e pais), a série de passeios *Um dia para pais e filhos* (voltada à experimentação intergeracional) ou múltiplas vivências adequadas às necessidades especiais de pessoas com deficiências ou restrições de mobilidades, além de diversas outras atividades elaboradas pelas unidades operadoras de turismo social emissivo e pelo Centro de Férias SESC Bertiooga.

Mais uma vez de maneira pioneira, em 1998 o SESC SP passou a incentivar suas unidades operadoras de turismo social emissivo a investir em uma nova vertente dentro desse eixo programático: os passeios de um dia, cuja operacionalização havia sido iniciada em 1996, com a criação dos projetos *DiverSãoPaulo*, *DiverCidades* e *Passeio Cultural Caminho das Artes*. Os passeios buscavam ampliar as variantes de público atendidas pelo Programa, procurando preencher parcelas de tempo inferiores a 24 horas, onde as excursões tradicionalmente realizadas não poderiam desenvolver-se, com o objetivo maior de possibilitar aos participantes uma alternativa de fruição do local onde vivem ou de seus arredores e despertar a consciência para a diversidade de anseios e motivações que pode existir dentro do próprio Estado. Atualmente, os passeios de um dia representam aproximadamente 40% do atendimento em turismo social emissivo.

Em 1999, o projeto *Memórias de Viagem* marcou um maior estreitamento de relações do SESC SP com seu público. Para marcar as duas décadas de lançamento do texto de referência do Programa de Turismo Social, os viajantes foram convidados a emprestar às comemorações suas memórias, que na forma de materiais iconográficos, relatos e depoimentos de viagem fornecidos pelos próprios

⁵ JOLIN, Louis. Le tourisme social, un concept riche de ses évolutions. Le Tourisme Social dans le Monde [Revista trimestral do Bureau International du Tourisme Social]. nº 141, 3º trimestre de 2003. p.6-8.

participantes, iniciaram um acervo de informações sobre as atividades. Mais tarde, em 2004, o projeto *Livro do Viajante* foi introduzido com objetivo similar, onde os viajantes podem deixar suas experiências e impressões de cada uma das atividades (excursões, passeios, expedições virtuais etc.) nas quais participam, inclusive acrescentando desenhos, colagens, fotos ou dicas. Assim, os participantes das próximas atividades têm um ponto de referência concretamente registrado e fixa-se uma memória diferenciada daquelas atividades realizadas. Essa linha de trabalho introduzida pelo *Memórias de Viagem* desencadeou a criação de um novo eixo programático, as atividades especiais, cuja realização passou a ser francamente incentivada a partir de 2002.

Procurando incentivar os participantes do Programa de Turismo Social a buscarem atitudes mais conscientes e responsáveis em seus momentos de viagem e aplicando efetivamente seu princípio da educação para o turismo, foi criado entre 2000 e 2001, o projeto *Ética do Viajante*, um conjunto de 12 dicas para incentivar o público a estabelecer uma relação harmoniosa com os locais e ambientes visitados, valorizando o contato com os moradores, sua história e sua cultura. Cada uma das dicas foi redigida em forma de textos curtos, em linguagem simples e direta, acompanhada por uma ilustração especialmente concebida a partir da determinação do tema a ser tratado na seção. Tal trabalho teve ampla repercussão junto à comunidade acadêmica, sendo constantemente utilizado como fundamentação em palestras e seminários.

Neste momento foi também iniciado um amplo esforço de estreitamento das relações com as comunidades anfitriãs, quer como fornecedoras de serviços (por exemplo, em serviços de alimentação ou como guias de turismo locais), quer como o próprio foco de interesse das vivências turísticas. Além das visitas às comunidades tradicionais, o SESC SP começou um trabalho de destaque às tradições e práticas sociais e culturais das populações autóctones, estimulando junto aos viajantes o reconhecimento de suas particularidades. As comunidades passaram a ser convidadas, sempre que possível e em acordo com a programação desenvolvida, a estreitar o contato com os participantes das atividades, geralmente por meio da demonstração de um conhecimento tradicional. Tais ações geram um movimento de reciprocidade: respeito à cultura local e aos seus agentes e, em contrapartida, respeito ao turista e desenvolvimento de uma noção de orgulho e hospitalidade.

Em 1999, a Organização Mundial do Turismo, movida pela *vontade de fomentar um turismo responsável e sustentável, a que todos tenham acesso no exercício do direito que corresponde a todas as pessoas de empregar seu tempo livre para fins de lazer e viagens e com o devido respeito às opções de sociedade de todos os povos*⁶, proclamou o *Código de Ética Mundial para o Turismo*. Em seu Artigo 7, o Código faz menção ao direito ao turismo, tornando-se uma referência para todos aqueles que desenvolvem ações em turismo social:

7.1.) A possibilidade de acesso direto e pessoal ao descobrimento das riquezas do nosso mundo constituirá um direito aberto por igual a todos os habitantes de nosso planeta. A participação cada vez mais difundida no turismo nacional e internacional deve ser entendida

⁶ Organização Mundial do Turismo. Código Ético Mundial para o Turismo. Preâmbulo. Texto completo disponível em: <http://www.world-tourism.org/code_ethics/pdf/languages/Brazil.pdf>.

como uma das melhores expressões possíveis do contínuo crescimento do tempo livre e a ele não se colocará nenhum obstáculo;

7.2.) O direito ao turismo para todos deve ser entendido como consequência do direito ao descanso e ao lazer e em particular à limitação razoável da duração do trabalho e às férias remuneradas periódicas, garantidos no artigo 24 da Declaração Universal dos Direitos Humanos e no artigo 7 do Tratado Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais;

7.3.) Com o apoio das autoridades públicas, se desenvolverá o turismo social, em particular o turismo associativo, que permite o acesso da maioria dos cidadãos ao lazer, às viagens e às férias;

7.4.) Se fomentará e se facilitará o turismo das famílias, dos jovens e dos estudantes, das pessoas idosas e das portadoras de deficiências.

A atualização, em 2000, do texto de referência do Programa refletiria a preocupação em atualizar sua filosofia de atuação: as idéias que representariam o significado mais universal da linha de ação foram afinadas às diretrizes institucionais do SESC SP, assim como às novas orientações internacionais para o turismo social e o turismo inclusivo - indicadas principalmente pela *Declaração de Montreal* (do BITS) e pelo *Código de Ética Mundial para o Turismo* (da OMT). Neste momento, os conceitos cultural, educativo, social e socioeconômico que norteavam as ações, são redesenhados a partir desses novos pressupostos e dão origem aos atuais princípios norteadores do Programa.

Por ter se tornado uma referência - conceitual e operacionalmente - na gestão do turismo social no Brasil⁷, o SESC SP é membro integrante do Conselho Administrativo do BITS Américas⁸, desde 2001. Também tem participado ativamente de grupos de trabalho (como o Grupo Técnico Temático Turismo Social, do Ministério do Turismo), do Câmara Empresarial do Turismo da Federação do Comércio do Estado de São Paulo – Fecomercio (desde 2001) e de conselhos municipais de turismo de diversas cidades do estado de São Paulo (como Araraquara, Bauru, Santos, São Carlos e São Paulo).

Como reconhecimento pelo trabalho realizado na área de turismo social, o SESC SP foi agraciado, em 2006, com o Prêmio Jean Faucher de Turismo Social, concedido pelo BITS.

Conceito e princípios norteadores

⁷ ALMEIDA, Marcelo Vilela. *Turismo social*: por uma compreensão mais adequada deste fenômeno e sua implicação prática na realidade brasileira. 2001. Dissertação (Mestrado). Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo

⁸ A fim de responder melhor e mais concretamente às necessidades das diferentes regiões do mundo, o BITS constituiu, em 1990, seções regionais, com base nas grandes regiões mundiais. Cada seção funciona de acordo com seus próprios estatutos, mas suas atividades não podem contradizer os estatutos e regulamentos do BITS. Para favorecer o desenvolvimento do turismo na América do Norte, Central do Sul e Caribe foi criada a seção regional BITS Américas, em 02 de maio de 1997.

Dentre os possíveis enfoques de turismo social praticados em todo mundo, o SESC SP definiu para seu Programa um conceito diferenciado, tão inovador quanto desafiador. Tal conceito foi fixado a partir de sua própria práxis, em turismo social e em outras áreas de ação onde desenvolveria sua missão permanente, como teatro, música, dança, artes plásticas, cinema e vídeo, inclusão digital, literatura, recreação, esportes, expressão corporal, assistência odontológica, alimentação, segurança alimentar e nutricional, educação em saúde, educação infanto-juvenil, ação comunitária, educação socioambiental ou trabalho social com idosos.

Para o SESC SP, o turismo social é entendido como uma atividade inclusiva, pressuposto como plural, democrático e transformador. É formado por um conjunto de vivências (com ou sem deslocamento físico) destinado a tornar o movimento turístico acessível ao maior número de pessoas possível (respeitando-se os limites operacionais da Instituição) e que oferece aos participantes a possibilidade de desenvolvimento de suas habilidades intelectuais e físicas, de aquisição de conhecimentos e de interação entre os indivíduos, sempre por meio da oferta de produtos e serviços acessíveis ao seu poder aquisitivo ou adaptados a possíveis necessidades especiais da clientela. Tais vivências são planejadas a partir do foco no objetivo da atividade (e não somente no destino) e no desenvolvimento operacional ético e sustentável.

As ações desenvolvidas nos quatro eixos programáticos de atuação do Programa são orientadas por cinco princípios norteadores, complementares e interdependentes.

O primeiro princípio diz respeito à **democratização do acesso ao turismo**, que busca permitir que aqueles indivíduos que não poderiam viajar por intermédio do turismo convencional possam participar do fenômeno turístico por meio das ações desenvolvidas pelo SESC SP. Esta facilitação é voltada, prioritariamente, aos trabalhadores do comércio de bens e serviços e a seus familiares, na ativa ou aposentados, principalmente aqueles que contam com pequenos ingressos financeiros. Refere-se também a um importante aspecto da ação do SESC SP: a inclusão social de crianças, jovens, idosos, pessoas que vivem sozinhas, indivíduos com deficiências ou restrições de mobilidades (permanentes ou transitórias), *deficientes culturais*⁹, imigrantes exilados, minorias étnicas, pessoas marginalizadas por razões diversas e trabalhadores em geral.

Geralmente esses segmentos de público potencial encontram-se excluídos ou à margem do turismo por dois motivos essenciais: falta de conhecimentos (ou hábito) sobre as viagens e o turismo em geral e falta de condições financeiras. A falta de conhecimentos diz respeito a um dos mais caros conceitos do turismo social: a formação de público para as viagens e o turismo, especialmente apurado pelo SESC SP por meio do princípio da educação para o turismo, que também norteia o Programa.

⁹ O *público deficiente cultural* é aquele que não domina os códigos da cultura (não possuindo o capital cultural necessário para sua decodificação), ficando sua interação com os bens visitados prejudicada ou mesmo inviabilizada por questões educacionais. É um público que necessita, de maneira primordial, de um atendimento especial que permita seu acesso intelectual aos locais e populações visitados durante as vivências turísticas. (MARTINS, Maria Helena Pires. Público especial. In: COELHO, Teixeira. Dicionário crítico de política cultural. Cultura e imaginário. São Paulo: Iluminuras, 1997. p.328-333)

Com relação à falta de condições financeiras de seu público-alvo, o SESC SP busca um sistema de justo financiamento do Programa, numa ação cujos *preços finais devem ser compatíveis com os objetivos sociais enunciados*¹⁰. Para tanto, o SESC SP recorre basicamente a dois dispositivos básicos: 1.) o subsídio, no caso das diárias de hospedagem social e das atividades de turismo social receptivo oferecidas pelo SESC Bertioga, de parte das despesas que seriam repassadas ao hóspede, permitindo a freqüência de uma parcela de público advinda principalmente das camadas com ingressos até 5 salários mínimos mensais (média anual de aproximadamente 77% dos hóspedes). Os valores cobrados são passíveis de parcelamentos em até cinco vezes sem juros. 2.) a total auto-sustentabilidade nas vivências de turismo social emissivo. Neste caso, a finalidade principal é que a receita gerada pelos investimentos realizados pelos participantes cubra totalmente as despesas diretas da excursão ou passeio em questão, sem contabilizar despesas com pessoal, serviços ou material empregado para sua realização. Neste caso, para facilitar ainda mais a participação, os valores cobrados aos participantes são parcelados – sem a incidência de juros, com a primeira parcela paga no ato da inscrição e as subseqüentes somente 30 dias após a data de saída da atividade. Esta política de auto-sustentabilidade, sem auferir lucros ou superávits, permite que uma população com renda mensal entre 1 e 6 salários mínimos represente aproximadamente 62% do público atendido pelas excursões e passeios de um dia.

Complementarmente à questão da acessibilidade, as vivências turísticas são pensadas como instrumentos de educação não-formal, o que oferece ao Programa um caráter inovador, principalmente se comparado a experiências de turismo de massa, onde o aproveitamento turístico é, em geral, superficial e sem compromisso. O Programa de Turismo Social fundamenta-se na crença de que, tão importante quanto democratizar o acesso às vivências turísticas é orientar as ações programadas para o encontro dos participantes com o conhecimento, a alteridade e a diversidade.

Neste sentido, o segundo princípio norteador, o **protagonismo dos participantes**, destaca como valores importantes a busca da pró-atividade dos viajantes, sua co-gestão no processo decisório, a interdependência e a solidariedade, o que evidentemente encerra um significado mais amplo, do ponto de vista educativo, que o mero exercício das relações interpessoais informais. Essas dimensões se articulam quando o viajante e o Outro (população visitada, guia de turismo, palestrante, outros viajantes etc.) se encontram e estabelecem uma relação entre iguais, na construção do processo educativo pela viagem. Em tal relação, as diferenças são valorizadas e desejadas, por que ambos são vistos como sujeito e objeto de um mesmo processo (a viagem) e devem participar ativamente e integralmente de sua construção. Portanto, a vivência turística só será educativa se permitir aos sujeitos envolvidos integração, protagonismo e aprendizagem.

Pela abordagem de seu terceiro princípio norteador, a **educação pelo turismo**, as vivências do Programa de Turismo Social são entendidas como momentos de desenvolvimento de conteúdos e aquisição de conhecimentos, um processo contínuo no qual os participantes das atividades interpretam a si mesmos e ao mundo ao seu redor enquanto adquirem informações por meio dos sentidos, de observações ou do que outras pessoas (como o guia de turismo, os companheiros de viagem, a população anfitriã, escritores, artistas etc.) os informam sobre os locais e populações

¹⁰ BITS. Declaração de Montreal. III. Critérios para a definição de turismo social. Art. 14. Item 5.

visitados ou sobre os temas abordados, através dos mais diversos meios (como visitas orientadas, bate-papos, jogos, contação de histórias, leituras de obras literárias, expedições virtuais pela rede mundial de computadores, oficinas, vivências e outras atividades interpretativas). Nesse processo, o participante é estimulado a encontrar um novo universo de referências, aprendendo e apreendendo conhecimentos enquanto experimenta o mundo por meio da aprendizagem organizada ou, em outras palavras, enquanto faz sua própria leitura do mundo e capta uma ampla gama de significados associados ao local visitado - podendo contribuir ativamente para sua conservação.

Esse novo mundo a ser descoberto pode ser seu próprio corpo. Seu *corpo de viajante*, suas possibilidades e limitações durante a viagem e nos momentos que antecedem ou se sucedem a esse deslocamento espacial. Assim, *dispor de seu corpo como fonte de investigação criativa* oferece ao viajante a *possibilidade de entrar em contato consigo próprio e com o meio social, estando aí incluídos o meio físico, o espaço, os objetos, a natureza, o outro, o grupo*¹¹. Entender seu corpo de viajante, os processos de mudança pelos quais passa esse corpo durante a viagem, os fatores influentes (alimentação, exercícios físicos, medicamentos, roupas etc.), o caminho que leva à *superexcitação de férias*¹², as maneiras como o corpo se expressa e nos informa sobre si (seja aderindo ou repelindo às influências da viagem) faz parte da aquisição de auto-conhecimento desejada pelo processo de educação pelo e para o turismo, princípios fundamentais do Programa de Turismo Social. Em última instância, a percepção do corpo do viajante como integrante de um complexo sistema social também faz parte da apreensão de conhecimentos possibilitada pela viagem e a manutenção de seu bem-estar possibilita o ótimo intercâmbio com o meio visitado.

Tal processo educativo é complementado pelo quarto princípio norteador que o SESC SP leva a cabo nos eixos programáticos do Programa, a **educação para o turismo**. Ao referir-se à facilitação do acesso por questões financeiras ou por fomento ao hábito das viagens, o SESC SP foca sua ação em segmentos de público que efetivamente não têm acesso ao turismo convencional e aos quais a prática de viagens só se torna possível por meio de fórmulas alternativas. Essa fatia de público não é e não pode ser subtraída aos esquemas de turismo comercial convencional. Por consequência de raciocínio, indivíduos que venham escapar desse público, se portadores de aspirações concernentes ao turismo, tendem, a rigor, a abandonar os esquemas de turismo social e a dirigirem-se aos modelos já consagrados de turismo convencional. Nesse sentido, pode-se afirmar, mais uma vez, que o turismo social atua como agente formador de público potencial do mercado turístico. Assim, o SESC SP considera que *o turismo social (...) desempenha um papel-chave na relação com os turistas. Seu dever é elevar a consciência, informar e inculcar respeito ao ambiente e às comunidades locais*¹³, conduzindo toda e qualquer proposta de vivência turística a um processo de formação de um indivíduo que saiba apreciar a viagem de forma harmoniosa e responsável e que deseje, cada vez mais, consumir criticamente um produto turístico com significativo conteúdo e excelente qualidade

¹¹ ANDRADE, Eugênia Thereza de. Corpo e fantasia no processo do conhecimento. p. 113. Disponível em: <http://www.crmariocovas.sp.gov.br/dea_a.php?t=024>. Acesso em: jan. 2005.

¹² KRIPPENDORF, Jost. Sociologia do Turismo. Para uma nova compreensão do lazer e das viagens. São Paulo: Aleph, 2001. p.88

¹³ BITS. Declaração de Montreal. Artigo 10. 1996

operacional - quer seja ele desenvolvido por operadoras de turismo social, como o SESC SP, ou por operadoras de turismo convencional.

Se não abandonamos quem somos no momento de nossas viagens, por extensão a proposta educativa do Programa de Turismo Social - evidenciada pelos segundo, terceiro e quarto princípios norteadores de ação – possibilita ao viajante percorrer o caminho que o conduzirá a processos educativos mais amplos, em direção à cidadania. Assim, as vivências turísticas propostas pelo SESC SP transformam-se em laboratórios de experiências e de elaboração de novas relações com o mundo.

Pautando a prática efetiva de suas ações, o SESC SP fundamenta seu quinto princípio norteador, a **operacionalização ética e sustentável** do turismo social, no conceito de turismo sustentável, pautado em formas de turismo que

(...) tragam a maior satisfação possível a todos os interessados - viajantes, viajados e empresas - mas que não estejam ligadas a inconveniências inaceitáveis, sobretudo nos níveis ecológico e social. (...) uma política de turismo que respeite o ser humano e o meio ambiente deve buscar o seguinte objetivo supremo: assegurar a satisfação em nível ótimo das múltiplas necessidades turísticas dos indivíduos de todas as camadas sociais, no âmbito das instalações adequadas e num ambiente intacto, levando em consideração os interesses da população autóctone¹⁴.

O SESC SP vem buscando um novo modelo de desenvolvimento operacional para suas ações¹⁵, que agrega à primordial preocupação com o desenvolvimento de conteúdos consistentes e criativos e com a excelência da qualidade operacional, cuidados especiais pautados na salvaguarda aos recursos naturais das regiões visitadas, no respeito às comunidades locais e às suas tradições materiais e imateriais, na proteção integral dos viajantes e de seus bens, na disponibilização de informação segura e acurada sobre os destinos e sobre a atividade em si, na participação equânime de todos os agentes envolvidos no desenvolvimento operacional da atividade e na garantia dos direitos e deveres dos fornecedores de produtos e prestadores de serviços, dentre outros pontos de atenção.

Tais cuidados refletem-se em ações práticas, como a constante busca da minimização do desperdício (a partir da diminuição do uso dos recursos e aumento da qualidade, em todos os eixos programáticos), do excelente gerenciamento dos recursos hídricos do SESC Bertogoa (por meio da proteção da qualidade da água e uso eficiente e eqüitativo do recurso), da melhoria do gerenciamento dos equipamentos de transporte rodoviário utilizados nas atividades de turismo social emissivo e receptivo (com o objetivo de controlar as emissões perigosas à atmosfera e de outros impactos

¹⁴ KRIPPENDORF, Jost. Sociologia do turismo. Para uma nova compreensão do lazer e das viagens. São Paulo: Civilização Brasileira, 1989. p.174-5.

¹⁵ Conteúdo inspirado em: BITS. Declaração de Montreal. Bruxelas: BITS, 1996; IRVING, Marta de Azevedo e AZEVEDO, Julia. Turismo: o desafio da sustentabilidade. São Paulo: Futura, 2002; OMT. Agenda 21 for the travel and tourism industry: towards environmentally sustainable development. Madrid: OMT 1994; OMT. Código de Ética Mundial do Turismo. Madrid: OMT, 1999.

ambientais), da abordagem ética e responsável de minorias ou populações tradicionais (quando de seu enquadramento como *atrativo* nas excursões e passeios - emissivo ou receptivo - ou como parceiro-fornecedor em todos os eixos programáticos, evitando sua *folclorização* por meio da exposição e banalização de suas práticas culturais) ou do desenvolvimento de parcerias para a facilitação de iniciativas éticas e responsáveis.

Equipamentos de hospedagem (rede hoteleira convencional e de hospedagem alternativa), serviços de alimentos e bebidas, transportadoras, corretoras e seguradoras, agências de turismo, operadoras de viagem, organizações não-governamentais, guias de turismo e outros profissionais (inclusive de atividades conexas ao turismo) são selecionados para integrar a gama de provedores de bens e serviços do SESC SP respondendo à rígidos critérios de qualidade sustentável, sendo muitas vezes capacitados por meio de um projeto de desenvolvimento de fornecedores, para todos os eixos programáticos. É também considerado como fundamental em tal seleção o respeito integral a toda legislação em vigor, em especial às legislações trabalhista, ambiental e àquela que diz respeito à sua área de atuação. É importante destacar que, com a utilização de bens e serviços provenientes do turismo convencional, principalmente em períodos de baixa temporada, o SESC SP auxilia a manutenção das taxas médias de ocupação e na viabilização econômica de vários estabelecimentos do setor de comércio e serviços.

Eixos programáticos: dinâmicas de atendimento à clientela

Os cinco princípios norteadores balizam os diferentes eixos programáticos do Programa de Turismo Social, como a hospedagem social e o turismo social receptivo no Centro de Férias SESC Bertioga, o turismo social emissivo e as atividades que não necessitam de deslocamentos espaciais, mas cujo tema gerador são as viagens e o turismo.

Por meio destas dinâmicas, desde a década de 1990, a média anual de público atendida pelo SESC SP no Programa de Turismo Social varia entre 75 e 80 mil pessoas¹⁶. Tais ações são planejadas, programadas e operacionalizadas por uma equipe de aproximadamente 350 profissionais, cujo plano de qualificação reflete a política de formação do capital humano definida para o SESC SP em sua totalidade: busca-se fomentar uma base sólida de conhecimentos teóricos e práticos entre os técnicos, definindo um referencial que auxiliará na adaptação do Programa aos crescentes desafios de uma atividade técnica em constante aperfeiçoamento.

Atualmente, as diferentes ações desenvolvidas agrupam-se nas dinâmicas de

→ **hospedagem social no Centro de Férias SESC Bertioga**, cuja estada pode ser efetivada a partir de inscrições realizadas pessoalmente em todas as 30 unidades do SESC SP, virtualmente pelo

¹⁶ Aproximadamente 60% desse total é representado por hóspedes do Centro de Férias SESC Bertioga.

Portal SESC SP ou por meio das excursões rodoviárias organizadas pelo turismo social emissor. Buscando concretizar as propostas definidas em sua criação, o SESC SP investiu no que havia então de mais atual como fórmula de realização de turismo social: inaugurou, em 1948, a Colônia de Férias Ruy Fonseca, em Bertiooga (distrito da cidade de Santos, no litoral norte paulista). A idéia era criar um local que permitisse ao comerciário *uma recuperação de forças em clima propício e ambiente agradável*. O traçado urbanístico da colônia foi encomendado ao engenheiro e urbanista Francisco Prestes Maia e previa a construção de aproximadamente 300 casas que abrigariam, à razão de 8 pessoas por unidade, cerca de 2.400 pessoas por quinzena, ou seja, 60 mil por ano. As obras tiveram início logo após a criação do SESC, em 1946. Inaugurada apenas com os equipamentos básicos, a colônia tinha disponíveis 28 casas pré-fabricadas, com capacidade para atender até 200 pessoas a cada temporada de 15 dias. Sua preocupação principal era oferecer ao comerciário oportunidade de repouso e recuperação das energias durante as férias, por meio do *contato com a natureza, a prática de esportes e a alimentação adequada*. Com o enorme crescimento da demanda, a unidade foi aumentada e reformada, acrescentando-se ao conjunto já existente diversas outras instalações. Hoje, o SESC Bertiooga é um dos maiores centros de férias do país, com capacidade para hospedar simultaneamente até mil pessoas. Conta com 50 casas (para grupos de 8 a 12 pessoas) e 11 conjuntos de apartamentos (para 2 a 5 pessoas).

Da área total de 1.034.799 m² da unidade (área esta que vai da praia até o sopé da serra do Mar), 3,8% correspondem à área construída, incluindo as instalações de hospedagem, recreação, manutenção, alimentação e administração. Dentre os equipamentos de lazer e recreação disponíveis, a unidade oferece ginásio de esportes, canchas de bocha e malha, quadras de tênis e poliesportivas, pista de cooper, campo de futebol, mini-campos de grama sintética e natural, sala de leitura, parque aquático, brinquedo aquático, salas de jogos, sala de vídeo, cinema, sala de ginástica, Viveiro de Plantas, Espaço do Corpo, restaurante, café e lanchonete e Loja SESC. O restante da área total da unidade está coberto por vegetação nativa, incluindo mata de restinga, manguezal e mata atlântica. Na área ajardinada, há árvores e arbustos frutíferos - como pitangueira, jambolão, bacupari, araçá e frutapão - e espécies ornamentais - como manacá-da-serra, quaresmeira, ipê, pau-brasil, suinã e mais de 3 mil coqueiros. Para abastecimento de água potável, criou-se um sistema próprio de captação, tratamento e distribuição, com capacidade de 960 m³ por dia.

O sistema de captação fica instalado na Serra do Mar, junto a uma das cachoeiras do rio Guaxanduva. A água, conduzida por tubulação de ferro fundido de 6 polegadas de diâmetro através da mata e sob o leito do rio Itapanhaú, chega à Estação de Tratamento de Água e, depois de filtrada e clorada, é recalçada e armazenada no reservatório do Mirante (com capacidade de armazenamento de 30 mil litros), até sua distribuição a todas as edificações, que possuem reservatórios independentes. Dentro destes mesmos princípios de cuidados com o meio ambiente, foi criado em 1993 o projeto Avifauna, uma iniciativa do SESC SP para proteger e divulgar a riqueza natural de Bertiooga. Uma pesquisa identificou inicialmente mais de 60 espécies de aves na área da unidade. O manejo da vegetação existente (com o plantio de espécies de fauna nativas atrativas para a avifauna por seus frutos e flores – somente em 2004 foram plantadas mais de mil árvores), acompanhada pela instalação de dispositivos de comedouros, bebedouros e ninhos artificiais, garantiu sua sobrevivência e propiciou sua multiplicação, sendo possível contar, até abril de 2002 (último levantamento das

espécies que freqüentam o SESC Bertioga), 113 espécies de aves. O projeto Avifauna também influenciou a ampliação das atividades recreativas e educacionais para os hóspedes e escolares da região, que hoje têm a oportunidade de conhecer mais sobre as aves e sobre a fauna e flora local.

→ **turismo social receptivo no Centro de Férias SESC Bertioga**, com dois eixos programáticos:

→ o **Balneário**, uma completa infra-estrutura de apoio à visita de um dia, que permite aos matriculados no SESC a utilização de toda a infra-estrutura e programação de recreação e lazer (inclusive piscinas e quadras e a participação em atividades programadas) e a realização do almoço no restaurante da unidade. A capacidade de atendimento do Balneário é de 300 pessoas por dia, com horário de permanência das 8h às 17h.;

→ as diversas opções de **passeios, trilhas e vivências** que integram a programação oferecida aos hóspedes da unidade. São atividades orientadas, propostas para diversas faixas etárias e realizadas por técnicos do SESC ou profissionais especialmente contratados, como arborismo, canoagem, tirolesa, escalada, caminhadas, visita ao mirante, passeios e vivências corporais e ambientais.

→ **turismo social emissivo, nas modalidades excursões rodoviárias para diversos destinos nacionais** (com hospedagem realizada na Rede SESC de hospedagem social, assim como em equipamentos alternativos de hospedagem e na rede hoteleira) **e passeios de um dia para destinos regionais**: privilegiam roteiros que estimulam o contato com a história, a natureza e a cultura das regiões visitadas, assim como uma maior integração com as populações locais. Nestas atividades, o SESC SP preocupa-se em possibilitar aos viajantes a oportunidade de participar não apenas como meros espectadores, mas de tornarem-se protagonistas de vivências turísticas, interagindo com o objeto da visita, seja ele concreto ou abstrato. Nesse sentido, ao lado de atividades de formato convencional, como visitas orientadas a atrativos turísticos tradicionais, o SESC SP propõe e realiza oficinas, vivências e experimentações que aproximam os viajantes dos locais visitados. Assim, o viajante não apenas "vê" o local, mas vivencia suas experiências mais representativas, muitas vezes orientados pelos próprios anfitriões. Outras excursões e passeios auxiliam os participantes a realizar uma leitura diferenciada dos locais visitados, por meio de roteiros temáticos elaborados pela equipe técnica do SESC SP e acompanhados por especialistas no assunto selecionado. Nestes roteiros, o compromisso maior é suscitar o questionamento e a participação dos viajantes para temas nem sempre desenvolvidos pelos roteiros turísticos convencionais.

→ **atividades especiais, que não necessitam de deslocamentos espaciais, mas cujo tema gerador são as viagens e o turismo** (oficinas, expedições virtuais, mostras, exposições, seminários, conferências, cursos e vários outros tipos de atividades destinadas ao público em geral ou a profissionais): compreende ações ou atividades educativas que têm como objetivo maior disponibilizar informações sobre o mundo do turismo e das viagens, proporcionando uma maior compreensão do ato de viajar, assim como de seus impactos positivos e negativos e da necessidade do desenvolvimento de uma relação harmoniosa com os objetos da visita. Têm também o caráter de auxiliar na formatação de conhecimentos prévios sobre os locais e populações que serão visitados, com o objetivo de preparar os viajantes para o melhor usufruto das atividades.

Turismo social: o SESC como referência

As diversas ações empreendidas pelo SESC nos últimos 50 anos explicam claramente porque a entidade, com muita criatividade e bom senso, conseguiu equacionar as principais características do turismo social – viagens diferenciadas do ponto de vista conceitual e operacional e baixo custo – deve ser tomada como modelo de gestão na promoção do turismo social no Brasil. [ALMEIDA, Marcelo Vilela. Turismo social: por uma compreensão mais adequada deste fenômeno e sua implicação prática na realidade brasileira. 2001. Dissertação (Mestrado). Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo.p.96]

Dona Neusa Maria Martins estava aposentada e com 67 anos quando, no início de 1999, sua filha fez sua matrícula no SESC. “Estava em depressão, sozinha e desanimada”, lembra. Hoje, ninguém poderia dizer. “Não perco uma oportunidade de viajar e conhecer novos lugares. Eu renasci”, conta. Depois de muitos anos sem ir a um baile, ela adora dançar nas festas promovidas pelas colônias de Poços de Caldas e Bertioga, suas duas últimas excursões. “Cada viagem é uma descoberta e uma chance de fazer novos amigos”, diz.

Empregada doméstica aposentada e natural do Rio de Janeiro, ela está há muito tempo em São Paulo, mas planeja retornar à sua terra natal em breve. “Quero passear em Copacabana, andar pelo calçadão e visitar o Pão de Açúcar. Vou voltar ao Rio, mas dessa vez a passeio”, brinca. Essa alegria tem futuro. “Quero muito ir à Caldas Novas também”, planeja e completa: “A carteirinha do SESC foi um presente maravilhoso que a minha filha me deu.”

[Entrevista concedida por Neusa Maria Martins ao projeto *Memórias de Viagem*. SESC Paraíso, 1999.]

Programa de Turismo Social no SESC SP

→ **Hospedagem social, turismo social receptivo e atividades especiais**

Centro de Férias SESC Bertioga

→ **Turismo social emissivo e atividades especiais**

SESC Araraquara

SESC Avenida Paulista

SESC Bauru

SESC Birigüi

SESC Campinas

SESC Carmo

SESC Catanduva

SESC Piracicaba

SESC Ribeirão Preto

SESC Rio Preto

SESC Santo André

SESC Santos

SESC São Caetano

SESC São Carlos

SESC São José dos Campos

SESC Sorocaba

SESC Taubaté

Serviço Social do Comércio

Administração Regional no Estado de São Paulo

Presidente do Conselho Regional

Abram Szajman

Diretor do Departamento Regional

Danilo Santos de Miranda

Superintendente Técnico-Social

Joel Naimayer Padula

Superintendente de Comunicação Social

Ivan Paulo Giannini

Gerente de Programas Sócio-Educativos

Estanislau da Silva Salles

Gerente Adjunta de Programas Sócio-Educativos

Maria Alice Oieno de Oliveira Nassif

Coordenadora de Turismo Social

Flávia Roberta Costa

Gerente de Estudos e Desenvolvimento

Marta Raquel Colabone

Gerente Adjunta de Estudos e Desenvolvimento

Andrea de A. Nogueira

Gerente de Artes Gráficas

Eron Silva

Turismo social no SESC São Paulo. Turismo para todos

Redação: Flávia Roberta Costa

Projeto Gráfico: Gerência de Artes Gráficas. Assistente de Arte: Cristina Miras. Equipe: Sérgio Afonso, Marilu Donadelli, Lourdes Teixeira, Érica Dias. Auxiliares: Kelly Santo, Roberta Alves, Lucilene Alves, Daniel Silva

Versão para o português do texto de Norberto Tonini: Robert Ruiz

2ª edição, revisada. Março de 2007