



O turismo social como veículo para o desenvolvimento, a inclusão social e o lazer no interior de Pernambuco: um estudo de caso do Sesc Triunfo

Social Tourism as a vehicle for development, social inclusion and leisure in the interior of Pernambuco: a case study of the Sesc Triunfo

Antônio Inocência Lima¹

Fátima Bayma de Oliveira²

Ilsa Maria Araújo Galvão³

Gilson dos Santos⁴

Sílvia Cavadinha Cândido dos Santos⁵

RESUMO

Este artigo demonstra a importância da interiorização do Centro de Turismo e Lazer — CTL Sesc Triunfo —, no sertão do estado de Pernambuco, que extrapolou o seu funcionamento de unidade hoteleira, ao estender ações voltadas à comunidade. Sua atuação como fator de inclusão social vem propiciando o desenvolvimento local com bases sólidas na Rede Global

¹ Mestrado em Teologia pela Pontifícia Universidade Gregoriana de Roma — Itália. Bacharel em Direito pela Faculdade de Caruaru — Pernambuco. Bacharel em Filosofia pela Universidade Católica de Pernambuco. Especialista em Gestão Estratégica — Fundação Getúlio Vargas. E-mail: alima@sescpe.com.br.

² Doutora em Educação, mestre em Administração, com especialização na França e na Bélgica. Ex-diretora do Ministério do Trabalho e Emprego. Professora titular da FVG nos cursos de doutorado, mestrado, especialização e graduação em Administração. Publicou diversos livros e artigos, entre eles Educação corporativa. Criou e coordenou vários cursos de pós-graduação e seminários nas áreas de educação corporativa, educação a distância, gestão de saúde, gestão de estratégia de negócios e tecnologia da informação. E-mail: fbayma@fgv.br.

³ Assistente Social pela Universidade Católica de Goiás. Especialista em Política Social - Universidade Católica de Goiás. Especialista - Curso de Especialização em Gestão Estratégica - Fundação Getúlio Vargas - Rio de Janeiro. Email: igalvao@rn.sesc.com.br

⁴ Historiador pela Universidade Federal de Sergipe. Especialista MBA Gestão de Organizações Sociais - Universidade Federal de Sergipe. Especialista - Curso de Especialização em Gestão Estratégica - Fundação Getúlio Vargas - Rio de Janeiro. Email: gsantos@se.sesc.com.br

⁵ Socióloga, com graduação em Ciências Sociais pela Universidade Católica de Pernambuco. Pesquisadora Social — Curso de pós-graduação em Pesquisa Social pela Universidade Católica de Pernambuco. Especialista — MBA Executivo em Gestão de Organizações Sociais pela Universidade Federal de Pernambuco. Especialista em Gestão Estratégica — Fundação Getúlio Vargas — Rio de Janeiro. E-mail: scavadinha@sescpe.com.br.

do Turismo Social do Sesc. A validação do papel dessa unidade hoteleira originou-se de um estudo de caso exploratório e descritivo. Foram elaborados roteiros e aplicadas entrevistas. A coleta e o tratamento dos dados passaram pelas fases quantitativas e qualitativas. O CTL foi contextualizado, a história da cidade destacada e os termos: lazer, turismo e inclusão social fundamentaram o estudo. Os resultados evidenciaram a importância do CTL, além de apresentar sugestões para o trabalho social do Sesc em níveis local, regional e nacional.

Palavras-chave: turismo social, lazer, inclusão social, desenvolvimento local, hotelaria

ABSTRACT

This article demonstrates the importance of the internalization of the Center for Tourism and Leisure — CTL SESC Triunfo —, in the interior of Pernambuco State, which went beyond the operation of its hotel unit, by extending its actions to the community. Its performance as a social inclusion factor has been providing local development with a solid foundation in the Global Network of Social Tourism of SESC. The validation of the role of this hotel unit stemmed from an exploratory and descriptive case study. Scripts were developed and interviews were implemented. Data collection and processing passed through quantitative and qualitative phases. The CTL was contextualized, the city's story highlighted, and the terms: leisure, tourism and social inclusion were the base of the study. The results showed the importance of CTL and presented suggestions to SESC's social work at local, regional and national levels.

Key words: social tourism, leisure, social inclusion, local development, hospitality

1. O TURISMO SOCIAL DE HOSPEDAGEM

Na área do turismo social de hospedagem, foco deste estudo, o Serviço Social do Comércio — Sesc — detém uma rede de colônias de férias e hotéis nas diferentes regiões do Brasil. Uma de suas unidades, o CTL Sesc Triunfo — que funciona tanto como hotel, atendendo aos hóspedes provenientes das diversas cidades e estados do Brasil, quanto procura incluir a comunidade triunfense nas programações sociais realizadas — foi objeto de pesquisa para o estudo de caso que constituiu o trabalho de caráter exploratório e descritivo.

O trabalho em tela relata, pois, a estratégia do Sesc para o seu novo CTL, objetivando proporcionar maior inclusão social e aumento do fluxo de turistas.

Analisaram-se os discursos dos atores sociais pesquisados pelas percepções dos segmentos: hoteleiro, população, hóspedes do CTL e Poder Público, agrupados em quatro dimensões que deram sustentação ao trabalho. Examinaram-se os termos lazer, turismo social e inclusão à luz da literatura, compondo o referencial teórico selecionado.

Nas considerações finais e recomendações, demonstraram-se os resultados encontrados e as sugestões indicativas de novas ações e futuras investigações para aprofundar o turismo social do Sesc em níveis local e global na rede de informações e intercâmbios da entidade.

2. O CONTEXTO DO ESTUDO

Na busca por exemplificar a relação do global com o local, procurou-se, na literatura, o que poderia melhor corresponder ao trabalho desenvolvido pelo CTL, objeto desta análise.

Entre a literatura produzida, destacou-se a obra do filósofo e educador francês Edgar Morin — *Os sete saberes necessários à educação do futuro* —, que respondeu ao questionamento da Unesco em 1998: “O que todos os homens devem saber para viver bem no século XXI?”

Para o caso em foco, selecionou-se, da proposta de Morin, o segundo saber: o conhecimento pertinente — que apresenta o objeto num contexto que lhe dá inteligibilidade. É, pois, o que descobre as relações entre o todo e as partes, tendo o autor (*apud* ABAURRE, 2006, p. 206) especificado:

No setor de turismo, o conhecimento pertinente fica bem exemplificado quando é feita a relação entre o global e o local. Espera-se que o educador desperte para o contexto do qual o objeto de conhecimento faz parte, para dar sentido a esse conhecimento.

Ao relacionarem-se as citadas concepções com o foco do estudo, poder-se-á evidenciar que os fundamentos do turismo social, defendidos pela entidade Sesc — que abrange todo o território nacional, interligado por sistemas em redes —, fazem parte integrante do CTL, atendendo, assim, à diretriz global do turismo social de compreensão de toda a organização Sesc. E, por outro lado, será possível demonstrar que o referido CTL tem o compromisso de, cada vez mais, conhecer e atuar no contexto comunitário do qual faz parte, demonstrando preocupação com o desenvolvimento local e a inclusão dos habitantes de Triunfo para que possam usufruir os benefícios desse empreendimento turístico. Essa argumentação evidencia a inquietação do SESC a fim de que todos da organização conheçam o ambiente com o qual têm de trabalhar.

3. O CTL SESC TRIUNFO: CARACTERÍSTICA E PROPOSTA SOCIOECONÔMICA DE INCLUSÃO

Caracterizado como serviço, na área de hotelaria, o CTL Sesc segue a ideia de serviço, não de lucro, de acordo com o conceito de turismo social, atendendo aos hóspedes enviados. Como um fator diferencial, o CTL extrapola o perfil de unidade hoteleira, com o compromisso de responsabilidade social, incluindo a comunidade em suas ações e contribuindo para o desenvolvimento social e econômico local e microrregional.

Triunfo, pelo clima e pela beleza de seus pontos ecológicos, já contava, em 2006, com hotéis de médio porte e pequenas pousadas, e o Sesc, para não prejudicar a economia local, buscou transformar seu CTL em aporte à inclusão social, sendo ponto de debate, apoio e indução para o desenvolvimento socioeconômico da região, introduzindo uma relação na qual todos pudessem ganhar com o novo empreendimento, ou seja, o segmento hoteleiro existente, a população local, os hóspedes e o próprio Sesc.

Esse foco central de investigação também encontra ressonância em Martinelli e Almeida (1997) ao defenderem que, para obter acordo ganha-ganha, é importante planejar ações que proporcionem oportunidades para o desenvolvimento de relações positivas, desenvolvendo atividades preferidas por todos, de modo a promover o relacionamento, podendo surgir parcerias do interesse de todos.

Com essa missão, o CTL Sesc foi inaugurado em 10 de fevereiro de 2006, em decorrência da doação de uma gleba de quarenta mil metros quadrados, localizada a 1.174m de altitude, pela Prefeitura Municipal de Triunfo. A obra tem 13 mil metros quadrados de área construída com um investimento de 13 milhões e quinhentos mil reais, à época, sendo o maior empreendimento já feito na história de Triunfo.

A unidade dispõe de dois chalés e sessenta unidades habitacionais: vinte adequadas à clientela idosa e uma adaptada para pessoa com necessidades especiais, totalizando 136 leitos. Além da área de alimentos — restaurante e cozinha — e da lavanderia, o CTL dispõe de um Centro de Convenções para duzentas pessoas, com equipamento de sonorização, de cinema e de audiovisual, com quatro salas de apoio, e um *business center* com acesso à internet. Conta, ainda, com duas quadras poliesportivas, duas modernas piscinas aquecidas, um *fitness center*, salão de jogos, biblioteca para crianças e adultos, cibercafé e uma loja de artesanato.

O CTL Sesc Triunfo dispõe de um moderno teleférico — o único em unidades do Sesc em todo o País. A unidade prevê um quadro de 78 funcionários, além de contar com dez funcionários terceirizados para os serviços de vigilância; hoje é o terceiro maior empregador do município, precedido somente pelos governos municipal e estadual.

O CTL foi entregue à sociedade como um importante investimento em recursos físicos, financeiros e humanos, mas, sobretudo, pelo incalculável valor social, tornando-se uma referência no contexto urbano do município e passando a contribuir para o crescimento do potencial turístico de toda a região, além de promover a geração de novos empregos e serviços.

4. A PROGRAMAÇÃO SOCIAL DO CTL SESC TRIUNFO

Para desenvolver uma gestão que estabelecesse uma relação de troca satisfatória no mercado local e entre seus hóspedes, adotaram-se as seguintes estratégias:

- a) **No período da construção:** reuniões com a comunidade, informando o início da obra e a contratação preferencial de mão de obra local e de materiais da região. Posteriormente, contrato de diversos profissionais para trabalhar em pousadas locais; realização de cursos ministrados pelo Senac, na área de hotelaria, com os habitantes de Triunfo, atendendo também ao mercado local; mídias local e regional anunciando o empreendimento e a cidade de Triunfo como centro turístico
- b) **Após a inauguração:** abertura do centro para visitas; instalação de um fórum mensal de debates com a comunidade local e os representantes da Prefeitura local e dos municípios vizinhos; realização de um *fam-tour*, a fim de desenvolver uma campanha de promoção e divulgação do novo CTL e da cidade de Triunfo para convidados, jornalistas e autoridades; abertura de atividades/serviços para pessoas da comunidade; promoção de cursos e oficinas de cultura; apresentação dos projetos nacionais do SESC; resgate das danças populares; promoção do projeto Natal Triunfo, de forma integrada com a Prefeitura, envolvendo toda a comunidade; utilização do teleférico pela população; apoio a expressões culturais locais para apresentações em outras unidades do Sesc no estado; incentivo ao artesanato local para abertura de novos negócios; colaboração com a Prefeitura e os grupos locais para definir roteiros turísticos e mobilização da comunidade para a regulamentação da Zona Especial de Proteção Ambiental Morro do Sesc — cuja área se localiza entre o CTL e o centro da cidade e foi criada pela Lei municipal n.º 993, de 6 de dezembro de 2002, e estava sendo ameaçada de degradação e de invasão. Assim, o Sesc financiou os levantamentos topográficos para viabilizar a execução plena da lei. E mais: na lei que criou o plano diretor da cidade, foi incluída a ZEPA Morro do Sesc, para preservação e garantia da cobertura vegetal da área.

Observa-se, ainda, o êxito na inclusão social da clientela do CTL, formada por hóspedes comerciários e seus dependentes, que, no período de fevereiro de 2006 a outubro de 2007, teve um total de 11.732 inscrições: 62,47% beneficiários do Sesc e 32,53% usuários.

As lideranças locais, reunidas com o grupo deste estudo, relataram que as atividades hoteleiras tomaram um grande impulso, tornando, hoje, o turismo, a vocação econômica predominante na cidade. Ressaltaram que, após a implantação do CTL, o Museu do Cangaço local recebeu, de janeiro a outubro de 2007, o expressivo número de 7.779 turistas brasileiros de 14 estados e 86 estrangeiros de nove países.

5. A HISTÓRIA DO MUNICÍPIO

Triunfo é uma cidade centenária — conhecida como “Oásis do Sertão” —, com temperatura que oscila entre 12, 18 e 28°C. Portanto, para os padrões do Nordeste brasileiro, é considerada terra de temperatura fria. Partindo-se da cidade do Recife, capital de Pernambuco, percorrem-se 402km até se chegar à cidade, que ocupa uma área de 192km.

O município abriga uma população de cerca de 15.135 habitantes e tem, como atividade econômica, a agroindústria com potencialidade de desenvolvimento para produtos alimentícios. O roteiro turístico da cidade inclui várias opções, como os casarões coloniais; o Cineteatro Guarany, construído durante o movimento modernista em São Paulo na década de 1920; o Museu do Cangaço; os passeios de pedalinho no açude tradicional da cidade e no teleférico do Sesc. Destacam-se as festas de carnaval, o Circuito do Frio e a Festa dos Estudantes. O município dispõe de setores hoteleiro e gastronômico em crescimento.

Nas três primeiras décadas do século passado, a cidade comercializava produtos finos, até mesmo os importados. O interventor do estado de Pernambuco, durante o Estado Novo, Agamenon Magalhães, referia-se a Triunfo como “a Corte do Sertão”. A partir da década de 1950, Triunfo começou a perder mercado e viu sua economia declinar.

Triunfo faz parte da Rota do Cangaço e Lampião, por isso o município preserva as tradições que comprovam esse fato. O Decreto-Lei n.º 001/2007 declara patrimônio cultural do município do Triunfo a pedra cianito; o doce de laranja-da-terra; o licor de rosas e o Careta, figura do folclore local. Os munícipes orgulham-se da produção da cachaça *Triumpho*, ecologicamente correta e com selo ambiental do Inmetro.

Hoje, Triunfo tornou-se uma cidade típica do interior nordestino, dependente de 2.279 bolsas-família do governo federal, além das aposentadorias rurais pagas pelo INSS. Das 3.373 pessoas responsáveis pelos domicílios, 2.837 percebem até dois salários mínimos e apenas 67 pessoas, dez salários mínimos ou mais. O IDH de Triunfo retrata a situação social da comunidade:

Tabela 1: Indicadores do Índice de Desenvolvimento Humano Municipal — 1991–2000

IDH-M		IDH-M		IDH-M		IDH-M	
		Renda		Longevidade		Educação	
1991	2000	1991	2000	1991	2000	1991	2000
0,607	0,714	0,491	0,562	0,675	0,781	0,656	0,800

Fonte: Pnud/Ipea/FJP, Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil. Site consultado:

<http://www.condepefidem.pe.gov.br>.

O estudo teve por objetivo geral relatar as estratégias empregadas pelo Sesc/PE com a implantação do moderno equipamento turístico em Triunfo, como fator de inclusão social, evidenciando os benefícios de bem-estar social, democratização do acesso a esse serviço, enriquecimento do tempo livre, cultural e econômico, com ênfase na ação de educação para e pelo turismo. Os objetivos específicos voltaram-se para: a) constatar o aumento do índice de ocupação no segmento hoteleiro do mercado local com a implantação do CTL Sesc Triunfo; b) identificar a existência de maiores oportunidades de inclusão socioeconômica da comunidade triunfense decorrentes do CTL Sesc Triunfo; c) identificar a percepção dos hóspedes do CTL Sesc Triunfo no que se refere às ações do turismo social ali desenvolvidas.

A palavra “lazer”, etimologicamente, tem origem no verbo latino *licere* que significa ‘ser lícito, legítimo, correto, próprio’; por extensão, ‘livre, espontâneo’. Para Gutierrez (2001), lazer é uma atividade não obrigatória de busca pessoal do prazer nos tempos livres profissionais, familiares ou sociais.

O lazer distingue-se como uma prática social que se origina com base na organização histórica do tempo livre, instituição que se configura por meio das tensões e contradições desencadeadas a partir do século XIX, quando ainda no embrionário modo de produção capitalista.

Vale lembrar que o lazer nem sempre existiu como prática social. A afirmação da ideologia liberal, burguesa e capitalista deu-lhe um novo entendimento como atividade institucionalizada e representada por conceitos, valores e sentido, que o caracterizaram como um tempo social que passou a ser dividido, contado e regulamentado. É na sociedade pós-industrial, quando a produção de bens rurais cede lugar aos bens de produção industrial, que o processo de institucionalização do lazer ganha força, quando a lógica capitalista lhe atribui o significado de instrumento a serviço dos interesses da produção e reprodução do capital.

Masi (2000) defende que se vivencia uma crise de passagem, na qual surge um novo modelo que se baseia no tempo livre. Para Gutierrez (2001), a discussão sobre a falência do poder macrossociológico determinante da categoria trabalho, coloca a questão do objeto do lazer no contexto mais amplo da compreensão das relações sociais contemporâneas. No entendimento mais abrangente do lazer, devem-se considerar as relações com o mundo do trabalho, além das possibilidades de transformar qualitativamente a sociedade humana.

6. O lazer no Sesc

O Sesc, ao longo de sua história, sempre criou condições para implementar ações no campo do lazer, identificando-o como um conjunto de atividades recreativas, interativas e culturais essenciais, visando a desenvolver ação programática para:

[...] possibilitar o atendimento de grandes contingentes de sua clientela, reconhecendo sua importância de liberar o indivíduo da fadiga resultante de suas obrigações, notadamente as do trabalho [...] (Diretrizes Gerais de Ação do Sesc, 2004, p.30.)

Nos anos 1970, registrou-se uma grande expansão dos equipamentos de lazer do Sesc, intensificando sua prestação de serviços. Em 1973, o lazer tornou-se uma ação prioritária da entidade ao lado de nutrição, saúde, educação e cultura, considerando-se que a plenitude da condição humana está intimamente ligada aos estados de bem-estar físico, mental e social.

O turismo social

O conceito de turismo social surgiu na França, estimulado pela criação da *Tourisme — Vacances pour tous*, em 1937, entidade gerida por trabalhadores. Também chamado turismo de sol e praia, é um segmento voltado para a classe intermediária da sociedade e tem como característica principal o baixo custo.

Carvalho (1997) define turismo social como “turismo de operário”, que já vem sendo praticado ordenadamente em várias partes do mundo, propiciando “descanso aproveitado” aos trabalhadores e é mantido por órgãos associativos classistas.

Segundo o Bureau Internacional de Turismo Social (BITS), esse tipo de turismo consiste no conjunto de relações e fenômenos resultantes da participação nessa atividade de camadas sociais menos favorecidas, participação que se torna possível ou facilitada por medidas de caráter social bem definidas, mas que implicam predomínio da ideia de serviço e não de lucro.

Para o Observatório de Inovação do Turismo, da Fundação Getúlio Vargas, 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 retrospectiva a seguir resume a evolução histórica do turismo desde a Guerra Fria. No período entre 1950 e meados dos anos 1980, concebeu-se o turismo como atividade impulsora da economia. Tal entendimento favoreceu a demanda por turismo, com base nos recursos da classe assalariada, e o aparecimento do turismo não elitista, que passou a produzir bens e serviços variados. No período do neoliberalismo — de 1980 até o final dos anos 1990 —, a política econômica do turismo buscou divisas, emprego subordinado, desenvolvimento como efeito secundário e predomínio do benefício econômico.

No período do neoestruturalismo — de 2000 até hoje —, o turismo tem agregado valores dos setores público, privado e social com o objetivo de tornar as viagens acessíveis ao maior número de pessoas. Dessa forma, a consolidação econômica alia-se a programas sociais, e a demanda modifica-se, tornando-se mais heterogênea e especializada.

O turismo social no Brasil

Diferentemente da maioria dos países da Europa e da América Latina, no Brasil, o turismo social ainda não se desenvolve por iniciativa de órgãos públicos. Essa modalidade restringe-se a algumas instituições voltadas para o bem-estar social, e, entre elas, destaca-se o Sesc.

Dias (2004) ressalta que, em 2003, se criou o Ministério do Turismo, que apresentou, já no primeiro quadrimestre de sua existência, o Plano Nacional de Turismo (PNT) 2003-2007, com metas audaciosas, valendo citar a elaboração de uma política pública de turismo social, por meio de estudos de um Grupo Técnico Temático (GTT), ligado à Câmara de Segmentação. Os principais desafios apontados pelo GTT foram: legislação — necessidade de inclusão, na legislação turística vigente, de um texto que contemple e incentive as iniciativas e ações de turismo social; financiamento — criação de linhas de financiamento de fácil acesso, com juros módicos, para que as classes C, D e E tenham condições de consumir produtos turísticos; organização/operação — estímulo às instituições, associações de classe e ONGs para que desenvolvam ações de turismo social de forma planejada, organizada e estruturada; férias — criação de alternativas que possibilitem ao profissional viajar com a família, de forma organizada e a preços acessíveis, ao longo do ano.

A prática do turismo social no SESC

O turismo social no Sesc não se resume a um serviço isolado de realização de excursões interestaduais, mas pressupõe a integração, no sistema Sesc, de todo o equipamento de lazer para aproveitamento do tempo livre. Apresenta-se em três modalidades: turismo emissor, turismo receptor e hospedagem.

O Sesc tem proporcionado novas oportunidades de lazer a um grande número de comerciários por meio, principalmente, da redução de custos nas excursões (passagens, hospedagem e alimentação). Promove também a integração interpessoal e o enriquecimento cultural com ênfase na educação informal.

No Brasil, o Sesc conta com 41 meios de hospedagem, 14.700 leitos, 1.950 excursões realizadas. Vale ressaltar que 191 mil pessoas, turistas do setor do comércio e familiares, já utilizaram suas instalações e 90% da clientela que utiliza esses serviços são de baixa renda.

Para Abitia (2006), presencia-se uma ampliação do turismo social com muitas oportunidades. O interesse por questões sociais e ambientais é crescente, o setor do turismo está consciente da mudança de sua clientela, e os governos começam a dar importância ao discurso humanista e social.

Nesse contexto, o turismo social tem um futuro muito promissor ao integrar, distribuir benefícios, trazer riqueza e criar empresas que respondem à necessidade de bem-estar social.

Inclusão social

Inclusão social, segundo Pochmann (2006), “é o desenvolvimento de estratégias que assegurem a emancipação social, política e econômica de todo segmento populacional e comunitário que vive nas condições velhas e novas de exclusão social”.

Os fatores que bloqueiam o processo de inclusão social estão associados à condução de políticas macroeconômicas responsáveis por situações de pobreza absoluta, desemprego, analfabetismo, desigualdade de renda que comprometem a cidadania emancipatória.

A inclusão social necessita de um amplo processo de inserção de diversos atores sociais e instituições governamentais ou não, que se envolvam na apreensão e transformação da realidade. A esse exercício exige-se a intersetorialidade, explicada por Mendes e Fernandes (2004) como “um processo que envolve necessariamente esforço da interação de diferentes saberes e atores sociais voltados para o estabelecimento de relações horizontais as quais podem favorecer as possibilidades de diálogo que beneficie um amplo contingente de pessoas”.

Sobre a perspectiva de inclusão social por meio do turismo social, Falcão (2006) argumenta que esse setor contribui na luta contra a iniquidade e a exclusão, uma vez que favorece a coesão social, reforçada na expressão de valores, como tarifas acessíveis, animação/desenvolvimento cultural, dimensão solidária e participativa, atividades educativas e de desenvolvimento de comunidades.

Este estudo de caso traz à cena a experiência, entre outras, de um projeto externo do CTL Sesc Triunfo — o Natal de Triunfo — cuja ação permite a mobilização e o envolvimento da comunidade.

7. POR DENTRO DA METODOLOGIA DO ESTUDO

Construiu-se este trabalho com base em um estudo de caso, envolvendo representantes da comunidade e hóspedes do CTL. Santos *et al.* (2000, p. 36) assim definem estudo:

Um estudo minucioso sobre um indivíduo, um fato ou uma instituição tem por objetivo identificar as variáveis interferentes e relacionadas com o fato e que possam explicar o fenômeno ocorrido. O sujeito-alvo do estudo de caso deve ser um representante típico do problema em questão, o que nos faz concluir que, nesse caso, não se procura a generalização dos resultados que se encontra.

Registra-se que o CTL não contava com dados na literatura para validar sua prática, sendo necessária a realização de um estudo exploratório, combinando-se características descritivas, provenientes da observação participante e da análise de relatos, decorrentes da elaboração de entrevistas, coletas de depoimentos e outros registros capazes de fornecer o devido entendimento da situação investigada. (TRIPODI; FELLIN; MEYER, 1975, p.65-66).

A pesquisa qualitativa fundamentou a investigação que, para Minayo (1994, p.21), “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, 1994, p. 75).

Na técnica de coleta de dados, utilizaram-se entrevistas não estruturadas, adotando-se um roteiro de perguntas que permitiu ao entrevistador e ao entrevistado desenvolver, de forma mais livre, as perguntas feitas, ampliando-as e até modificando-as. Por meio da entrevista, o pesquisador buscou obter informações contidas na fala dos atores sociais.

Para nortear as respostas importantes aos objetivos do estudo, criaram-se quatro dimensões: 1ffi. a do segmento hoteleiro, que busca constatar a elevação da ocupação dos hotéis com a implantação do CTL Sesc Triunfo; 2ffi. a formada pela população representada pelos segmentos educação, comércio, artístico-cultural e comunidade, que busca especificar as oportunidades de inclusão socioeconômica trazidas com o CTL; 3ffi. a inerente aos hóspedes do CTL, que procura identificar a programação desse centro; 4ffi. a pertinente ao Poder Público, que foi representada por funcionários da Prefeitura do Triunfo.

Ressalte-se que a metodologia adotada empregou os seguintes procedimentos: a) convite aos entrevistados, formulado pelo CTL Sesc Triunfo; b) fórum de abertura, esclarecendo a finalidade da reunião e das entrevistas; c) divisão em equipes por segmentos, visando à aplicação das entrevistas; d) discussão em grupo no final dos trabalhos; e) registro fotográfico, filmagem e gravação de todas as etapas com o consentimento dos presentes.

Análise das percepções dos segmentos pesquisados sobre o CTL Sesc Triunfo

Os elementos que compõem as quatro dimensões do estudo apresentaram o seguinte resultado:

a) 1^ª dimensão do estudo — a percepção do segmento hoteleiro

O segmento hoteleiro com 60% de representatividade enfocou a positiva atuação do Sesc no município. Em um dos pronunciamentos, confirmou-se que o Sesc veio a desenvolver o turismo, abrindo novas oportunidades para pequenas e médias pousadas, e que a mão de obra para construir o Sesc foi toda local, fato que ajudou na formação e na valorização das pessoas da cidade. “Quando estão trabalhando na construção da minha pousada, sentem o maior orgulho em dizer que aprenderam na construção do Sesc”. Antes do Sesc, a demanda por turismo ocorria apenas no inverno, e hoje é todo final de semana, corroboram os depoimentos: “o Sesc é divisor de águas, por exemplo: a Caravana da Saudade, antes do Sesc, trazia oitenta pessoas para Triunfo. Hoje, conta com quatrocentos participantes graças à divulgação da cidade feita pelo Sesc” que “incentivou os empresários do setor a investir em seus equipamentos”.

Os entrevistados ressaltaram que o teleférico e o Centro de Convenções foram fatores que contribuíram para a maior inclusão da cidade na mídia. O proprietário de uma sólida pousada afirmou que a entrada do CTL no mercado local ajuda “a consolidar o turismo como vocação maior do município”, complementando ainda: “o Sesc vem trazendo qualidade de vida para a população, inclusive, os funcionários do Sesc estão capacitando pessoas na cidade”.

Segundo a historiadora de Triunfo, Diana Rodrigues, “a melhoria das estradas ligando o centro da cidade ao Sesc encurtou distâncias e promoveu o escoamento da produção local”, citando a importância da interferência do Sesc no Poder Público.

b) 2^ª dimensão do estudo — a percepção do segmento população

Congregando a educação, o comércio, o setor artístico-cultural e a comunidade em geral, o segmento contou com 15 representantes, que se expressou sobre o sentimento de inclusão socioeconômica após a chegada do CTL em Triunfo: “Socialmente, houve a inclusão social e econômica. Falo em nome das escolas da cidade, as quais, sempre que possível, são convidadas a participar de projetos recreativos/culturais; inclusive as turmas de educação especial”.

Quanto à participação da comunidade nos projetos/ações do CTL Sesc Triunfo, observou-se que: na academia de musculação, 53,33% consideram positiva a ação do Sesc, 13,33% solicitam ampliação de espaço e mais divulgação e 33,34% não responderam; na biblioteca, 60% avaliaram de forma positiva, 6,67%, regular, 6,67% solicitam mais divulgação e 26,66% não responderam; nos grupos/cursos culturais, 66,66% responderam

de forma positiva, 6,67% razoável, 6,67% sugerem ampliar parcerias e 20% não responderam; nas apresentações artísticas trazidas pelo Sesc, 80% avaliaram de forma positiva, 6,67%, negativa e 13,33 % não responderam.

Dos resultados obtidos, ficam nítidas as oportunidades de inclusão socioeconômica trazidas pelo Sesc, em observações como: “o Sesc veio para dar um novo rumo à história de Triunfo. Podemos ver hoje o desenvolvimento da cidade, antes e depois da chegada do Sesc”. Por fim, encerrou-se com um depoimento significativo: “O Sesc é o maior parceiro do desenvolvimento social, cultural e econômico de Triunfo”.

c) 3ª dimensão do estudo — a percepção dos hóspedes do CTL Sesc Triunfo

Para os hóspedes, o CTL é tido como um hotel de férias e finais de semana, considerado de padrão 5 *estrelas*, pelo conforto e pela modernidade das instalações, salientando-se a qualidade gastronômica decorrente dos cursos de hotelaria do Senac.

A maioria da clientela do CTL pertence à classe de trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, que apontam a dificuldade de o transporte rodoviário de ônibus de linha ser feito, apenas, à noite.

Constatou-se a necessidade de intensificar a programação cultural da cidade, o que leva o Sesc a procurar parcerias com o Poder Público e o empresariado local.

Por meio da amostra de trinta pessoas hospedadas no CTL Sesc Triunfo, entrevistadas espontaneamente — 63% de mulheres e 37% de homens—, verificou-se o grau de satisfação de 100% com relação aos quesitos: valorização do hóspede como turista, programação que proporciona descanso prazeroso e recuperador e que contempla toda a família. O lazer, portanto, é o motivo que leva os hóspedes ao CTL.

Confirmou-se o êxito do segmento turismo social como fator de inclusão, no Sesc Triunfo, do público local e, com relação ao quesito “preços e modalidades praticadas” a maioria considera que está de acordo com as possibilidades dos trabalhadores do comércio.

d) 4ª dimensão do estudo — a percepção do Poder Público

Os representantes compareceram com diversos documentos, como leis, ofícios, registros, atas, e levantaram pontos relevantes para intensificar ações entre a Prefeitura e o CTL, a exemplo do pronunciamento da assessora da Prefeitura do Triunfo, Sr^{ff} Maria Lúcia Alves de Lima, do qual se deve destacar: “É muito comum as pessoas falarem de como era a cidade de Triunfo antes e depois das instalações do Sesc, existe a história dos sonhos, a história do poder, mas os sonhos sobrevivem. O Sesc é um sonho que se tornou realidade”.

Esse segmento apresentou o plano diretor do município, contemplando o turismo com a proposta para dez anos, aprovado pela Lei n.º 1.082/2007, e também foi sancionado o Projeto de Lei n.º 993/2007, o qual criou a reserva ambiental nas proximidades do CTL Sesc Triunfo.

O Sesc foi citado por todos os entrevistados como um dos maiores empregadores “formais” de Triunfo, verificando-se que seus funcionários são agentes multiplicadores de treinamento para outros estabelecimentos. Pelo segmento pesquisado, tem-se ciência da contribuição do Sesc para o turismo, para a economia da cidade e para a qualidade de vida.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Este estudo é importante por constatar que as análises das quatro dimensões que o compõem, correspondentes aos segmentos pesquisados da área hoteleira, da amostragem da população, dos hóspedes e dos representantes do Poder Público, validaram a investigação central, causa original do trabalho em tela.

Verificou-se que os três objetivos específicos do exame foram atendidos, em consonância com o objetivo geral, evidenciado na análise de conteúdo dos dados primários, quando se comparam as falas dos atores investigados com as de segmentos diferentes, que expressaram a mesma concepção acerca do papel do Sesc.

Algumas considerações finais ainda podem ser destacadas em referência ao CTL Sesc Triunfo: a) constitui o principal posto avançado de interiorização do turismo no estado de Pernambuco e inscreve-se como uma ação de política afirmativa de descentralização do desenvolvimento e de equidade social; b) é indutor do desenvolvimento local, repercutindo, de forma expressiva, na área hoteleira, no comércio local de bens e serviços, no artesanato e na agroindústria seletiva, sendo percebido pela comunidade na criação de novos negócios, na maior empregabilidade e geração de renda, na capacitação de mão de obra, no resgate da autoestima da população e na perspectiva de proporcionar mais qualidade de vida, com esses fatores tornando-se base de inclusão social; c) aumentou, significativamente, o fluxo turístico em Triunfo — em todos os finais de semana, da baixa e da alta estação, o crescimento da ocupação dos hotéis e pousadas já existentes foi de até 35%; d) hospedaram-se no CTL, de janeiro a dezembro de 2009, 63,55% de beneficiários (comerciários e dependentes do Sesc) e 36,45% de usuários, cumprindo-se as diretrizes do quinquênio do Sesc/DN e o desempenho de sua função de turismo social receptivo e de hospedagem; e) vem proporcionando aos hóspedes um contato direto com a cultura local e a vivência da diversidade e riqueza do meio ambiente, além das atividades específicas de hospedagem e alimentação; f) vem desenvolvendo atividades de integração comunitária, ao proporcionar aos habitantes de Triunfo a possibilidade de frequentar determinados setores do hotel de forma gratuita; g) constituiu um Fórum de Cidadania para debater a função social da cidade, o desenvolvimento sustentável do município e a participação da comunidade na gestão pública.

Recomenda-se para otimizar os efeitos positivos, tanto no plano da satisfação dos turistas, como no plano socioeconômico, e melhorar e/ou preservar a qualidade de vida dos cidadãos residentes: a) tornar-se indutor da implementação das políticas públicas de preservação do meio ambiente no município de Triunfo e na região, com a aprovação do Plano Diretor de Desenvolvimento de Triunfo (Lei n.º 1.082/2007); b) associar-se aos segmentos turísticos de Recife, João Pessoa e Campina Grande, pela proximidade, entre outros, para criar roteiros de integração turística até Triunfo, que é central no roteiro da Rota do Cangaço e Lampião (já citada); c) incentivar uma pesquisa do atual estágio do ciclo de vida do turismo em Triunfo; d) ampliar parcerias para envolver o maior número possível de instituições e empresários, bem como a própria comunidade, na busca por amenizar as questões sociais locais; e) intensificar, com a Prefeitura local e os órgãos apropriados, a questão da melhoria do acesso ao município, ampliando horários e frota dos transportes coletivos.

Ao concluir-se este estudo, é preciso registrar que o CTL Sesc Triunfo ganhou uma peculiaridade importante: está sendo fruto de uma construção coletiva dos Regionais do Nordeste, com a perspectiva de servir também para outras regiões do País, podendo ser um foco de reflexão do turismo social do Sesc para o Brasil, como nova forma de responsabilidade social.

Agora, esse Centro adquire um objetivo acadêmico: poderá ser escopo de futuras pesquisas, em face da necessidade de planejar estrategicamente o seu futuro.

Ressalte-se, ainda, que o Sesc Triunfo vem implantando algumas sugestões que foram incentivadas:

- Construção de baias para separação do lixo sólido (vidro, metal, plástico, papel) e do lixo orgânico.
- Parceria com empresa local para coleta do lixo orgânico.
- Repasse do lixo sólido para uma cooperativa na região de processamento e transformação do lixo reciclável.
- Criação da horta do chá com mudas diversas, envolvendo ações de orientação para a saúde com os hóspedes.
- Introdução de placas nos apartamentos sobre as questões do meio ambiente, sensibilizando os hóspedes na utilização da água e dos produtos químicos.
- Implantação de sensores de presença nas áreas sociais.

Em fase de projetos a serem incrementados se encontram a estufa com mudas, a horta orgânica e o reflorestamento da mata próxima ao CTL do Sesc, além da feitura de um pomar na unidade hoteleira.

9. REFERÊNCIAS

- ABAURRE, Nely Wyse *et al.* Formação profissional para o turismo diante de um novo mundo. In: CARVALHO, Caio Luis de; BARBOSA, Luiz Gustavo Medeiros (orgs.). *Discussões e propostas para o turismo no Brasil: Observatório de Inovação de Turismo*. Rio de Janeiro: Sesc.DN: Senac.DN, 2006, p.197 - 218.
- ABITIA, Sergio Rodrigues. Panorama do turismo social no mundo. In: CARVALHO, Caio Luis de; BARBOSA, Luiz Gustavo Medeiros (orgs.). *Discussões e propostas para o turismo no Brasil: Observatório de Inovação de Turismo*. Rio de Janeiro: Sesc.DN: Senac.DN, 2006, p. 146-155.
- CARVALHO, Marina Sá. *Turismo, conceito e didática*. Salvador: BDA, 1997.
- CRUZ NETO, Otávio. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 1994.
- DIAS, Reinaldo Aguiar. *Fundamentos do turismo*. Campinas: Alínea, 2004.
- DUMAZIDIER, Joffre. *Questionamento teórico do lazer*. Porto Alegre: PUC/RS, 1975.
- FALCÃO, Henrique Porto *et al.* Turismo social: em busca de maior inclusão na sociedade. In: CARVALHO, Caio Luis de; BARBOSA, Luiz Gustavo Medeiros (orgs.). *Discussões e propostas para o turismo no Brasil: Observatório de Inovação de Turismo*. Rio de Janeiro: Sesc.DN: Senac.DN, 2006, p. 127-145.
- 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.
- GUTIERREZ, Gustavo Luiz. *Lazer e prazer*. Campinas: Autores Associados, 2001.
- MARTINELLI, Dante P.; ALMEIDA, Ana Paula de. *Negociação: como transformar confronto em cooperação*. São Paulo: Atlas, 1997.
- MASI, Domenico de. *O ócio criativo*. São Paulo: Sextante, 2000.
- MENDES, R.; FERNANDEZ, J. C. A. Práticas intersectoriais para a qualidade de vida na Cidade de São Paulo. In: GESTÃO LOCAL NOS TERRITÓRIOS DA CIDADE: ciclo de atividades com as subPrefeituras. São Paulo: Secretaria Municipal das SubPrefeituras e Mídia Alternativa, 2004.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: _____ (org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 1994.
- MORIN, Edgar. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2002.
- OLIVEIRA, Fátima Bayma de; CRUZ, Francisca. Apostila da disciplina Estruturas Organizacionais, Cultura e Poder. In: CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE GESTORES DO SESC — IDE Cursos Corporativos. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio

Vargas — FGV, 2006.

POCHMANN, Marcio. *Espaço urbano e inclusão social: a estratégia inovadora de inclusão social em São Paulo*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2006.

SANTOS, Gerson Tenório dos; ROSSI, Gisele; JARDILINO, José Rubens L. *Orientações metodológicas para elaboração de trabalhos acadêmicos*. São Paulo: Gion, 2000.

TRIPODI, Toney; FELLIN, Philip; MEYER, Henry. *Análise da pesquisa social: diretrizes para uso de pesquisa social e ciências sociais*. Rio de Janeiro: F. Alves, 1975.

Documentos institucionais:

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO. *Carta da paz social*. Documento de origem do Sesc DN, Rio de Janeiro, 1946.

_____. *Diretrizes gerais de ação do Sesc*. Rio de Janeiro: SESC, Departamento Nacional, versão 1973 e 2004.

_____. *Turismo social: modelo da atividade*. Rio de Janeiro: SESC, Departamento Nacional, 2003.

Site consultado:

CONDEPE FIDEM — *Perfil municipal*. Disponível em: http://www.condepefidem.pe.gov.br/perfil_municipal/pdf/municipios01.asp?arquivo=Triunfo.pdf. Acesso em: 21 nov. 2007.

**O turismo social como veículo para o desenvolvimento,
a inclusão social e o lazer no interior de Pernambuco:
um estudo de caso do Sesc Triunfo**

Antônio Inocêncio Lima
Fátima Bayma de Oliveira
Ilsa Maria Araújo Galvão

Gilson dos Santos
Sílvia Cândido dos Santos