

Volume 1

Volume 1  
2ª edição

Edilaine Albertino de Moraes  
Patrícia Carmo dos Santos

ISBN 978-85-7648-873-6



9 788576 488736

# Turismo e Inclusão Social

Turismo e Inclusão Social



UENF  
Universidade Estadual  
do Norte Fluminense



uff  
Universidade Federal Fluminense



UNIRIO



UNIVERSIDADE  
ABERTA DO BRASIL

Ministério da  
Educação

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO E PAÍS SEM POBREZA



cederj



Fundação

**CECIERJ**

Consórcio **cederj**

Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro

**Volume 1**

2ª edição

Edilaine Albertino de Moraes

Patrícia Carmo dos Santos

**Turismo e Inclusão Social**



**UNIVERSIDADE  
ABERTA DO BRASIL**

Ministério da  
Educação

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

Apoio:



# Fundação Cecierj / Consórcio Cederj

Rua da Ajuda, 5 – Centro – Rio de Janeiro, RJ – CEP 20040-000

Tel.: (21) 2333-1112 Fax: (21) 2333-1116

## Presidente

Carlos Eduardo Bielschowsky

## Vice-presidente

Masako Oya Masuda

## Coordenação do Curso de Turismo

UFRRJ - William Domingues

UNIRIO - Camila Moraes

## Material Didático

### ELABORAÇÃO DE CONTEÚDO

Edilaine Albertino de Moraes

Patrícia Carmo dos Santos

### COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO INSTRUCIONAL

Cristine Costa Barreto

### SUPERVISÃO DE DESENVOLVIMENTO INSTRUCIONAL

Miguel Siano da Cunha

### DESENVOLVIMENTO INSTRUCIONAL E REVISÃO

Anna Maria Osborne

Nataniel dos Santos Gomes

## Departamento de Produção

### EDITOR

Fábio Rapello Alencar

### COORDENAÇÃO DE REVISÃO

Cristina Freixinho

### REVISÃO TIPOGRÁFICA

Cristina Freixinho

Carolina Godoi

Elaine Bayma

Renata Lauria

### COORDENAÇÃO DE PRODUÇÃO

Ronaldo d'Aguir Silva

### DIRETOR DE ARTE

Alexandre d'Oliveira

### PROGRAMAÇÃO VISUAL

André Guimarães de Souza

Bianca Lima

Janaína Sant'anna

### ILUSTRAÇÃO

Fernando Romeiro

### CAPA

Fernando Romeiro

### PRODUÇÃO GRÁFICA

Verônica Paranhos

Copyright © 2011, Fundação Cecierj / Consórcio Cederj

Nenhuma parte deste material poderá ser reproduzida, transmitida e gravada, por qualquer meio eletrônico, mecânico, por fotocópia e outros, sem a prévia autorização, por escrito, da Fundação.

S237

Santos, Patrícia Carmo

Turismo e Inclusão Social v. 1 / Patrícia Carmo Santos. – 2 ed.

Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2012.

220 p. ; 19 x 26,5 cm.

ISBN: 978-85-7648-873-6

1. Inclusão Social. 2. Turismo. I. Título.

CDD 371.9

2012.2/2013.1

Referências Bibliográficas e catalogação na fonte, de acordo com as normas da ABNT e AACR2.  
Texto revisado segundo o novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.

# Governo do Estado do Rio de Janeiro

**Governador**  
Sérgio Cabral Filho

**Secretário de Estado de Ciência e Tecnologia**  
Alexandre Cardoso

## Universidades Consorciadas

**UENF - UNIVERSIDADE ESTADUAL DO  
NORTE FLUMINENSE DARCY RIBEIRO**  
Reitor: Silvério de Paiva Freitas

**UERJ - UNIVERSIDADE DO ESTADO DO  
RIO DE JANEIRO**  
Reitor: Ricardo Vieiralves de Castro

**UFF - UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**  
Reitor: Roberto de Souza Salles

**UFRJ - UNIVERSIDADE FEDERAL DO  
RIO DE JANEIRO**  
Reitor: Carlos Levi

**UFRRJ - UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL  
DO RIO DE JANEIRO**  
Reitor: Ricardo Motta Miranda

**UNIRIO - UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO  
DO RIO DE JANEIRO**  
Reitor: Luiz Pedro San Gil Jutuca



## SUMÁRIO

<b>Aula 1</b> – O que é inclusão social? _____	7
<i>Patrícia Carmo dos Santos</i>	
<b>Aula 2</b> – Quando a inclusão social entrou na agenda brasileira _____	27
<i>Patrícia Carmo dos Santos</i>	
<b>Aula 3</b> – Panorama latino-americano _____	43
<i>Patrícia Carmo dos Santos</i>	
<b>Aula 4</b> – Inclusão social no campo do turismo: reflexões e perspectivas _____	61
<i>Edilaine Albertino de Moraes</i>	
<b>Aula 5</b> – Turismo e inclusão: atores envolvidos _____	81
<i>Patrícia Carmo dos Santos</i>	
<b>Aula 6</b> – Hotel: a empresa com maior possibilidade de inclusão? _____	105
<i>Patrícia Carmo dos Santos</i>	
<b>Aula 7</b> – Governo Lula e Ministério do Turismo: orientação para o social? _____	125
<i>Patrícia Carmo dos Santos</i>	
<b>Aula 8</b> – Gestão social do turismo: é possível? _____	145
<i>Patrícia Carmo dos Santos</i>	
<b>Aula 9</b> – Turismo social: um caminho para a inclusão _____	169
<i>Patrícia Carmo dos Santos</i>	
<b>Aula 10</b> – O maior operador de turismo social do Brasil _____	189
<i>Patrícia Carmo dos Santos</i>	
<b>Referências</b> _____	211



# 1

## O que é inclusão social?

*Patrícia Carmo dos Santos*

### Meta da aula

Apresentar o conceito básico e a visão de inclusão social, que, em sua complexidade, caminha com outros conceitos, como cidadania, desigualdade e direitos sociais.

### Objetivos

Esperamos que, ao final desta aula, você seja capaz de:

- 1 apresentar os conceitos de direitos individuais, cidadania e inclusão;
- 2 identificar as diversas faces da desigualdade;
- 3 substituir a noção de integração pela noção de inclusão.



## Introdução

Você já deve ter notado um aumento do interesse pelas questões de desigualdade persistente que se encontram na raiz dos assustadores desafios que o Brasil hoje enfrenta em sua busca pelo desenvolvimento humano. Entre esses desafios encontram-se a erradicação do analfabetismo; a melhoria da qualidade da educação; a redução da vulnerabilidade ambiental, dos conflitos sociais e da violência, da pobreza, da miséria e da exclusão; a promoção da diversidade cultural e a generalização do acesso às novas tecnologias da informação e da comunicação. Não importa a camada da sociedade que ocupamos, em termos econômicos, os efeitos da desigualdade batem à nossa porta, estão cada vez mais perceptíveis, e o nosso país, para realizar seu reconhecido potencial, terá que dar passos largos em direção a uma sociedade mais inclusiva.

Mas, o que é inclusão social? Inclusão social consiste em tornarmos a sociedade toda um lugar viável para a convivência entre pessoas de todos os tipos e condições na realização de seus direitos, necessidades e potencialidades. Neste sentido, o grande desafio é o trabalho para mudar a sociedade, a estrutura dos seus sistemas sociais comuns, as suas atitudes, os seus produtos e bens, as suas tecnologias etc., em todos os aspectos: educação, trabalho, saúde, lazer, mídia, cultura, esporte, transporte etc.

Essa noção de inclusão social dialoga estreitamente com o conjunto dos direitos individuais que propiciam a construção da cidadania, isto é, uma vez que um indivíduo excluído passa a exercer os seus direitos, o “mecanismo” da inclusão é realizado e ele é reconhecido como cidadão. Portanto, nesta aula, quando estivermos tratando da construção da cidadania, estaremos falando de inclusão social. Você deve estar se perguntando – “Será que é simples assim?”. Vamos buscar a compreensão de algumas nuances envolvidas nesse processo para termos esta resposta.



A essência do debate da inclusão social, cidadania, dignidade das pessoas, erradicação da pobreza e redução das desigualdades sociais, constituem os fundamentos e os objetivos do Brasil como nação. Vejamos a seguir como estas ideias aparecem na Constituição de 1988:

### **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**

#### **Título I**

##### **Dos Princípios Fundamentais**

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

I - a soberania;

*II - a cidadania;*

*III - a dignidade da pessoa humana;*

IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;

V - o pluralismo político.

Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.

Art. 2º São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário.

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

II - garantir o desenvolvimento nacional;

*III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;*

IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

## Direitos individuais, cidadania e inclusão

A discussão contemporânea da inclusão converge em muitos aspectos aos conceitos dos direitos individuais e construção da cidadania.

Pensar na construção da cidadania parece-nos uma primeira etapa, pois as discussões posteriores vêm e sempre virão sob uma forma de reinterpretação deste conceito complexo. Conceito este que já é amplamente discutido pelas ciências sociais e pelo primeiro setor (Estado), no sentido da criação legislativa e do estabelecimento de políticas públicas, tanto universais como específicas.

A construção da cidadania pode ser vislumbrada de forma sintética, a partir de sua organização nos três conjuntos de direitos individuais, a saber:

- I – *Direitos Cíveis* – os direitos necessários à liberdade individual. Como exemplo, podemos citar a liberdade de ir e vir, de imprensa, de pensamento e fé, o direito à propriedade e o direito à justiça. Estes direitos garantem o respeito à individualidade da pessoa humana.
- II – *Direitos Políticos* – o direito de participar do exercício do poder político, como membro de um organismo investido da autoridade política ou como um eleitor dos membros de tal organismo, ou seja, o direito de votar e ser eleito.
- III – *Direitos Sociais* – se referem ao mínimo bem-estar econômico e segurança ao direito de participar, por completo, da herança social e levar a vida de um ser civilizado de acordo com os padrões que prevalecem na sociedade. São os direitos à educação, à saúde, à habitação, ao trabalho e todos os outros que garantam a inserção do indivíduo na sociedade.



A reflexão sobre a construção da cidadania se baseia nas declarações dos séculos XVIII e XIX, como a Declaração de Direitos do Homem e do Cidadão, de 1789, e a Declaração Americana de 1776, que privilegiaram a garantia formal das liberdades individuais como princípio da democracia burguesa. O que pode ser explicado no fato da burguesia, classe desencadeadora da revolução liberal, somente ter estado oprimida politicamente, e não economicamente.

Mas estas declarações não previam os direitos sociais (econômicos e culturais), indispensáveis à incorporação das classes trabalhadoras, durante muito tempo esquecidas, privilegiando o valor da liberdade em seus primados absolutos, os direitos civis e políticos.

Neste ínterim, o próprio desenvolvimento moderno de cidadania se deu a partir do desejo de limitar o poder do Estado, fazendo com que este respeitasse as liberdades individuais dos cidadãos. Uma liberdade que só foi garantida historicamente com a efetiva participação de todos segmentos da população no poder político.

Acompanhando o fluxo da história, após a Segunda Guerra Mundial houve um fortalecimento indiscutível do processo de internacionalização dos Direitos Humanos devido a uma diversidade de fatores, como a certeza de que a proteção dos direitos individuais constitui tema de legítimo interesse internacional, não podendo, pois, ficar à mercê apenas da jurisdição doméstica de cada Estado e da necessidade de reconstrução dos direitos humanos como padrão ético, frente ao repúdio internacional à barbárie do Holocausto, destacando-se a maciça expansão de organizações com propósitos de cooperação internacional.

Neste mesmo período, os direitos sociais também passam a ganhar importância nos cenários de diferentes países. A concepção de cidadania, até então restrita ao respeito das liberdades individuais e da participação política, passa então a ser entendida como uma inserção completa do indivíduo na sociedade em que vive, tendo por direito fundamental uma vida em condições minimamente dignas. Neste momento é que temos os grandes processos de universalização da educação, da saúde e da previdência em diversos países vistos como desenvolvidos.

Visitando esta abordagem histórica, pode-se então colocar em destaque a segunda metade do século XX, quando se observa um processo de revisão pela comunidade internacional daquilo que seriam considerados os direitos essenciais do ser humano. Este processo, mesmo passados mais de 50 anos, continua em aberto. Dos direitos universais e sociais, hoje, entram também na pauta de discussão os direitos especiais a segmentos menos favorecidos da sociedade. Este processo dinâmico de elaboração da cidadania mostra-se, portanto, ainda em aberto no momento atual, quando devemos discutir a validade de meios favoráveis a segmentos específicos para a obtenção das tão desejadas universalidade e inclusão.

A partir da identificação de que alguns segmentos de populações possuem condições piores que outros, a discussão da cidadania passa a ter que abarcar o tema de como fazer com que pessoas excluídas passem a ser incluídas. E aqui, não se trata somente de diferenças de renda, raça ou credo. A preocupação é estendida também às pessoas com algum tipo de deficiência – identificadas como pessoas que sofrem de forma potencializada às restrições ao exercício pleno da cidadania.



### **Direitos Universais do Homem**

A Declaração Universal dos Direitos do Homem foi adotada e proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948.

(...) como um ideal comum a ser atingido por todos os povos e todas as nações, a fim de que todos os indivíduos e todos os órgãos da sociedade, tendo-a constantemente no espírito, se esforcem, pelo ensino e pela educação, por desenvolver o respeito desses direitos e liberdades e por promover, por medidas progressivas de ordem nacional e internacional, o seu reconhecimento e a sua aplicação universais e efetivos, tanto entre as populações dos próprios Estados membros como entre as dos territórios colocados sob a sua jurisdição (DECLARAÇÃO..., 1948).

Já a resolução 45/91 de 1990 da Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas volta a difundir os mesmos princípios, mas com ênfase na questão da difusão da cidadania como principal elemento para o desenvolvimento de uma nação:

Em uma sociedade para todos, as necessidades de cada um dos cidadãos constituem a base para o planejamento das políticas. O sistema geral da sociedade deve ser acessível a todos. E ao adaptar seu funcionamento às necessidades de cada membro, uma sociedade mobiliza o potencial de todos os seus cidadãos e, por conseguinte, fortalece sua capacidade de desenvolvimento (RESOLUÇÃO..., 1990).

Preocupações, em especial, localizadas em países em desenvolvimento e especialmente preocupadas com o universo de pessoas com algum tipo de deficiência, constatando que:

Nos países em desenvolvimento, onde vivem 80% da população deficiente, a falta generalizada de condições para a satisfação de necessidades básicas da vida, tais como serviços médicos, de educação, emprego e habitação, é experimentada de forma aguda pelas pessoas deficientes (RESOLUÇÃO, 1991).



## Atividade

### Atende ao Objetivo 1

1. Ao ler a notícia a seguir, será que podemos pensar em direitos sociais contemplados pelo atingimento desta meta do milênio?

#### **Sete estados atingem ODM contra a pobreza**

Boletim do PNUD Brasil, de 12 de julho de 2010.

Das 27 unidades federativas brasileiras, Santa Catarina, Paraná, Rio Grande do Sul, Minas Gerais, Espírito Santo, Rio de Janeiro e Goiás conseguiram reduzir pelo menos à metade, entre 1991 e 2008, a proporção da população com renda familiar inferior a R\$ 255 (meio salário mínimo), meta estabelecida pelo primeiro dos oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM).

---

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Sim, sem dúvida. A busca pelo atingimento desses objetivos de desenvolvimento do milênio pretende também contemplar os direitos sociais das pessoas, aqueles direitos que se referem ao mínimo bem-estar econômico e ao direito de participar por completo e ter acesso à educação, saúde, habitação, trabalho. É importante, porém, sempre termos a preocupação de desenvolver olhares críticos sobre a situação social do país, o que significa visualizar as situações por diversos ângulos. A notícia do boletim do PNUD Brasil demonstra que alguns estados estão em um rumo aparentemente favorável para a população, porém são apenas 7, em um universo de 27 e ainda há muito o que fazer, pois o que aconteceu foi uma redução do número de habitantes vivendo com menos de meio salário mínimo.*

## **Desigualdade**

A desigualdade tem várias faces. A discussão até aqui limitou-se à questão da renda, contudo, embora a conhecida disparidade de renda no mundo e nos diversos setores das comunidades estabeleça os principais elementos e padrões de mensuração da desigualdade, é importante sabermos que este quadro vai muito além deste único plano. Há outros, cujas inter-relações geram circuitos complexos de exclusão social, tornando a busca pela inclusão um desafio assustador. Dentre estes planos que até superam a questão da renda estão a desigualdade na capacidade de funcionamento, que implica no alcance de estados nutricionais apropriados, bons padrões de saúde e conquistas educacionais; a desigualdade no acesso a ativos, como a posse da terra, bens de capital, tecnologias e qualificação educativa; o acesso ao crédito e acesso à educação de boa qualidade.

Voltemos agora aos números e cifras que nos permitem visualizar a expressão mais conhecida da desigualdade: o panorama da renda. A América Latina é considerada a região com os níveis mais elevados de desigualdade, em termos internacionais. Em 1970, o 1% mais rico da população ganhava uma média de 40.711 dólares *per capita* anuais (paridade do poder de compra ano base 1985) ante 112 dólares anuais do 1% mais pobre. Distância de 363 para 1, que reduziu para 237 nos anos 1980, mas a partir daí recomeçou a aumentar, passando a 417 vezes em 1995. Uma das metodologias para medição dos graus de desigualdade na distribuição de rendas é o **Índice ou Coeficiente de Gini**.

Sintetizando conceitualmente, o Índice de Gini seria zero se a equidade fosse a máxima possível, ou seja, se a renda fosse igualmente distribuída pelos membros da população. Seus valores vão indicando o distanciamento desta equidade ideal, indo de zero (0) a um (1).

Os países mais populosos da região registram deterioração importante na distribuição de renda. A maioria dos países latino-americanos que introduziram reformas econômicas pró-mercado sofreu deterioração da distribuição, e consequentemente, aumento nos níveis da desigualdade. O caso do Brasil não é diferente. No período de 1970 a 1994 a porcentagem da renda nacional do 1% mais rico quase duplicou, ao passo que a dos 25% mais pobres só decresceu. Em 1994, o 1% da população tinha uma renda superior em  $\frac{1}{4}$  em comparação aos 25% mais pobres. Dando um salto para os tempos atuais, segundo dados do IPEA, em junho de 2009, o Índice de Gini ficou em 0,493, com o menor patamar nas seis regiões metropolitanas brasileiras. Entre janeiro (0,514) e junho de 2009, o Índice de Gini caiu 4,1%, a mais alta queda registrada desde o ano de 2002. Se o período analisado for de março de 2002 (0,534) até junho de 2009, a queda foi de 7,6%. Se for considerado o mês de mais alta medida de desigualdade, que foi dezembro de 2002 (0,545), a queda do índice até junho de 2009 foi de 9,5%.

### **Índice ou Coeficiente de Gini**

É uma medida de concentração ou de desigualdade. É comumente utilizada para calcular a desigualdade da distribuição de renda. O Índice de Gini aponta a diferença entre os rendimentos dos mais pobres e dos mais ricos.

Numericamente, varia de 0 a 1, em que o zero corresponde à completa igualdade de renda, ou seja, todos têm a mesma renda e 1 corresponde à completa desigualdade, isto é, uma só pessoa detém toda riqueza, e as demais nada têm. Na prática, o Índice de Gini costuma comparar os 20% mais pobres com os 20% mais ricos. O Índice de Gini, também pode ser utilizado para medir o grau de concentração de qualquer distribuição estatística, tais como, medir o grau de concentração de posse de terra em uma região, da distribuição da população urbana de um país pelas cidades, de uma indústria considerando o valor da produção ou o número de empregados de cada empresa, dentre outros. O Índice de Gini, foi criado pelo matemático italiano Conrado Gini e publicado no documento "Variabilità e Mutabilità" (variabilidade e mutabilidade, em italiano), em 1912.



Essa queda pode ser um sinal de tempos melhores, mas o padrão de alta desigualdade é um dos fatores determinantes na redução das possibilidades de se passar da pobreza para o crescimento. Saber como funciona concretamente a desigualdade nos planos da renda e demais dimensões apontadas no início desta conversa é muito importante, pois os estudos sobre o tema ainda são limitados em nossa região. As amplas dimensões geográfica, demográfica e econômica do Brasil conferem substância aos cenários otimistas perenemente associados ao nome do país. Com uma população de mais de 185 milhões, é um dos nove países mais populosos do mundo. Dotado de forte setor industrial, de produção agrícola vasta e diversificada, bem como de ricos recursos naturais, o Brasil parece estar posicionado para competir de forma efetiva na economia globalizada dos dias de hoje. Com uma área de 8,5 milhões de quilômetros quadrados, é um país de grandes dimensões territoriais, exercendo forte influência econômica e geográfica no subcontinente latino-americano. Ao mesmo tempo, o Brasil, juntamente com outros países em desenvolvimento, vem assumindo liderança política estratégica.

As características anteriormente citadas descrevem um país com enorme potencial que é, entretanto, limitado por desigualdade e discriminação persistentes. Apesar da proporção de pessoas que vivem abaixo da linha de pobreza ter diminuído, quase um terço dos brasileiros ainda vivem abaixo da linha de pobreza, com base nas mensurações mais recentes. A desigualdade brasileira tem componentes estruturais que estão relacionados a um passado caracterizado por um modelo de organização social altamente estratificado, no qual a escravidão desempenhou papel importante, e pela perpetuação de privilégios de classe ao longo dos diversos regimes políticos. Portanto, questões de desigualdade persistente encontram-se na raiz dos assustadores desafios que o Brasil hoje enfrenta em sua busca por desenvolvimento humano. Entre esses desafios encontram-se a erradicação do analfabetismo, a melhoria da qualidade da educação,

a redução da vulnerabilidade ambiental, dos conflitos sociais e da violência, a redução da pobreza, da miséria e da exclusão, a promoção da diversidade cultural e a generalização do acesso às novas tecnologias da informação e da comunicação.



## Atividade

### Atende ao Objetivo 2

2. Em julho de 2010, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) completou 20 anos. Foi o ECA que instituiu os Conselhos Tutelares, para garantir que os direitos das crianças e adolescentes sejam respeitados.

Você acha que esta iniciativa contribuiu para a diminuição da desigualdade presente nesta fase da vida dos brasileiros? Justifique sua resposta.

---

---

---

---

---

---

### Resposta Comentada

*A desigualdade na capacidade de funcionamento significa a possibilidade de provimento dos itens para condições básicas para uma vida digna, como alcance de nutrição apropriada, bons padrões de saúde e conquistas educacionais. Composto por 267 artigos, o ECA instaurou direitos para todas as crianças e adolescentes, entendendo-os como sujeitos de direitos e garantindo um atendimento integral, que leva em conta as diversas necessidades deste público. Também criou medidas de proteção (voltadas para situações em que os direitos de meninos e meninas são ameaçados ou violados) e medidas socioeducativas (aplicadas para adolescentes que cometem atos infracionais). O ECA instituiu ainda a corresponsabilidade de toda a sociedade civil e do poder público em garantir o direito a uma vida saudável aos meninos e meninas de todo o país, conforme propõe o artigo 4º. E criou o Conselho Tutelar, órgão municipal composto por cinco membros, eleitos pela comunidade, que acompanham os menores e decidem qual a melhor medida de proteção. Hoje existem pelo menos 5.772 conselhos no país (2010), porém, a*

*falta de estrutura dos órgãos prejudica gravemente o atendimento prestado às crianças e aos adolescentes, ou seja, a contribuição para diminuição dos níveis de desigualdade é mais subjetiva do que efetiva, pois apesar dos inúmeros projetos ligados a ele, o Estatuto da Criança e do Adolescente, ou Lei nº 8.069, ainda é desconhecido pela maioria das pessoas.*

## Sai integração, entra inclusão

Por maiores que sejam os obstáculos, resistências e desafios, o Brasil é hoje um imenso laboratório de iniciativas com potencial de mudança dos padrões de gestão das políticas públicas relacionadas à inclusão social. A discussão sobre os direitos das pessoas excluídas é uma prática muito comum, por vezes abordando alguns desses direitos e por outras focalizando todos os direitos, de uma forma geral. Como consequência dessa prática, decretos, leis e outros instrumentos formais têm surgido com certa frequência e abundância em todo o Brasil, particularmente nas regiões mais desenvolvidas, e envolvendo particularmente os direitos das pessoas com deficiência.

Na mesma extensão, são geradas políticas públicas em resposta às necessidades dessas pessoas. Cada política é formulada com base em decretos e leis, e também em declarações e recomendações de âmbito internacional. E cada política pública reflete os valores e paradigmas vigentes em determinados lugares e tempos, registrando as mudanças de mentalidade que ocorrem ao longo da história.

Mas, cuidadosos olhares de especialistas em inclusão para estas políticas, decretos e leis têm identificado sobreposições e até mesmo lacunas, que clamam pela atualização desses documentos, para evitar conflitos entre as suas linhas de ação e as novas situações.

É um grande desafio, pois não se trata mais de atualizar nossas políticas e leis simplesmente definindo melhor alguns dos direitos das pessoas com deficiência e outros excluídos,

acrescentando um ou dois direitos. Não se trata mais de retocar a legislação para disfarçar as imperfeições. É hora de substituir a integração social, que guiou esses processos de elaboração de políticas e leis por mais de 50 anos, que consistia na adaptação das pessoas excluídas aos sistemas sociais comuns ou, em caso de incapacidade dessas pessoas, criavam-se sistemas separados para elas. Este paradigma não satisfaz mais o entendimento de como deve ser a sociedade ideal, não somente para pessoas com deficiência como também para todas as demais pessoas.

E essa compreensão dá lugar ao conceito da inclusão social, que consiste em tornarmos a sociedade um lugar viável para a convivência entre pessoas de todos os tipos e condições na realização de seus direitos, necessidades e potencialidades. Quando falamos em inclusão social, não nos referimos exclusivamente às pessoas com deficiência, às etnias diferentes ou às mulheres. Estamos falando de todas as pessoas até então excluídas dos sistemas sociais comuns e que precisam ser incluídas, mediante a adaptação da sociedade às necessidades e peculiaridades específicas de todas as pessoas. Isto nos traz à presença dos princípios da inclusão social:

- Celebração das diferenças – as diferenças são bem-vindas, são atributos que implicam maneiras diferentes de fazer as coisas, e muitas vezes necessitam de tecnologias específicas e de apoios especiais.
- Direito de pertencer – ninguém pode ser obrigado a comprovar sua capacidade para fazer parte da sociedade.
- Valorização da diversidade humana – a sociedade se beneficia com o fato de ser composta por uma gama de grupos humanos muito variada. A sociedade precisa da contribuição única que pessoas e grupos de pessoas podem dar para o enriquecimento da qualidade de vida de todos.

Um outro aspecto importante no paradigma da inclusão social consiste no papel das pessoas dentro do processo de mudanças sociais. As políticas, os programas, os serviços e as práticas sociais não podem ser simplesmente disponibilizados a

### ■ Empowerment

É uma expressão em inglês que significa “empoderamento”, que é o uso do poder pessoal para fazer escolhas, tomar decisões e assumir o controle da situação de sua vida. É muito empregada na cultura organizacional, na área de gestão de recursos humanos, como delegação de autoridade, na abordagem a projetos de trabalho, que se baseia na delegação de poderes de decisão, autonomia e participação dos funcionários na administração das empresas. Mas, é cada vez mais frequente o seu uso nas esferas sociais, que apostam no empoderamento dos indivíduos na construção da cidadania e de uma sociedade mais justa e equânime.

determinados segmentos populacionais. Estes segmentos devem participar do desenvolvimento, da implementação, do monitoramento e da avaliação desses programas e políticas. A esta participação damos o nome de **empowerment**. Compõem o conceito de empoderamento os conceitos de independência, autonomia e autodeterminação de cada pessoa ou grupo de pessoas.

Numa perspectiva inclusiva, um novo conceito de inteligência passa a ocupar o lugar da velha teoria da inteligência única. Estamos utilizando agora a teoria das inteligências múltiplas, segundo a qual todos os seres humanos possuem pelo menos oito inteligências: musical, lógico-matemática, verbal-linguística, interpessoal, intrapessoal, corporal-cinestésica, visual-espacial e naturalista. A participação de qualquer pessoa torna-se possível, graças ao uso das diversas inteligências que possuímos. De acordo com esta teoria, todas as pessoas são inteligentes, pois é única a composição das inteligências com a forma de aprender de cada pessoa.

Isso tem conexão imediata com a atualização das políticas públicas disponíveis, assim como a elaboração de novas. Elas devem passar pelo prisma da inclusão social, a fim de que se possa ter a garantia de estarmos no rumo certo diante das novas tendências mundiais no enfrentamento dos desafios da diversidade e das diferenças individuais em todos os campos de atividade humana. Deve-se estar atento para não perpetuar práticas como a criação de subsistemas separados para pessoas com deficiência (escolas especiais, classes especiais, brinquedos separados em parques de diversões etc.), aceitação de cotas específicas para pessoas com deficiência (reserva de vagas em concursos, reserva de vagas no mercado de trabalho, reserva de assentos em transportes coletivos, certa porcentagem de transportes coletivos adaptados etc.). Tais práticas são segregativas, discriminatórias e reforçadoras de estigmas. Precisamos educar a sociedade para adoção de um olhar inclusivo, tanto na elaboração como na prática das políticas públicas em torno dos direitos e necessidades de todos os segmentos da população.



## Atividade

---

### Atende ao Objetivo 3

3. Leia o trecho do artigo de Romeu Sasaki, e relacione as diferenças entre integração social e inclusão social.

**Revista Nacional de Reabilitação, 30/09/2004:**

**Fragmento do artigo “Pessoas com deficiência e os desafios da inclusão”, de Romeu Sasaki.**

Pessoas com deficiência não tinham acesso ao mercado de trabalho. Em um passado não muito distante, era uma crueldade fazer com que pessoas com deficiência trabalhassem. Era uma forma de exploração que deveria ser condenada por lei... Mais recentemente, as pessoas com deficiência têm sido excluídas do mercado de trabalho por motivos como falta de reabilitação física e profissional, falta de escolaridade, falta de meios de transporte, falta de apoio das próprias famílias e falta de qualificação para o trabalho. A falta de qualificação profissional gera uma barreira para obter emprego, mas há outro grave problema:

A pessoa com deficiência não tem resultados exitosos por estar distanciada das necessidades do mercado de trabalho, bem como dos novos processos de transformação do sistema produtivo (BRASIL, 1996, p. 61).

---

---

---

---

---

---

---

### Resposta Comentada

*A integração social consistia na adaptação das pessoas excluídas aos sistemas sociais comuns ou em caso de incapacidade dessas pessoas, criavam-se sistemas separados para elas. A inclusão social consiste em tornarmos a sociedade um lugar viável para a convivência entre pessoas de todos os tipos e condições na realização de seus direitos, necessidades e potencialidades. Deve-se estar atento para não perpetuar práticas como a criação de subsistemas separados*

*para pessoas com deficiência (escolas especiais, classes especiais, brinquedos separados em parques de diversões etc.), aceitação de cotas específicas para pessoas com deficiência (reserva de vagas em concursos, reserva de vagas no mercado de trabalho, reserva de assentos em transportes coletivos, certa porcentagem de transportes coletivos adaptados etc.). Tais práticas são segregativas, discriminatórias e reforçadoras de estigmas. No caso do distanciamento das necessidades do mercado de trabalho que ocorre com as pessoas com deficiência, é importante, uma vez identificada esta dificuldade, encontrar alternativas para prover informações sobre os processos de transformação do sistema produtivo, para que elas tenham acesso ao mercado de trabalho, como as demais pessoas.*

## Conclusão

Esta introdução à disciplina Turismo e Inclusão Social propicia uma reflexão da complexidade do tema, além do melhor entendimento sobre os desafios da sociedade na qual estamos inseridos. É válido permitir que esse conhecimento introdutório permeie todo o aprendizado, para que mais à frente possa influenciar positivamente a prática profissional do turismólogo. Vimos que a inclusão dialoga estreitamente com os direitos individuais que permitem a construção da cidadania, que a desigualdade tem várias faces, e que o Brasil, embora com enorme potencial, é um país limitado pela desigualdade e discriminação persistentes. Nessa luta por dias melhores, subemos que na teoria e na elaboração das políticas públicas já começou a substituição da integração social pela inclusão, que tem um olhar voltado para os direitos e necessidades de todos os segmentos da população.



## Atividade Final

---

### Atende aos Objetivos 2 e 3

Leia o texto que se segue.

#### A luta pela igualdade racial e social



As diferenças sociais e raciais são fatos históricos no Brasil. Há mais de 500 anos este assunto é tratado com descaso pela maioria dos líderes desta nação. Para tornar a situação ainda mais difícil, os investimentos feitos na área da educação são precários. Os estudantes de escolas públicas geralmente não recebem a preparação adequada e não conseguem ingressar nas universidades, o que, ao menos em tese, deveria prepará-los para se tornarem pessoas capacitadas para vencer todo e qualquer desafio. Já os negros sofrem discriminação racial. Dados estatísticos revelam que embora os negros representem 45% da população brasileira, apenas 2% são universitários. Para melhorar essa realidade, o governo deveria adotar medidas que deixem a educação básica em pé de igualdade com o ensino das instituições privadas, que é o que permitiria o acesso dos estudantes carentes, negros ou indígenas.

Esta política está inscrita no espectro da chamada ação afirmativa, que pretende, além de obter resultados mais “imediatos” e, claro, construir uma imagem positiva, privilegiar determinados grupos sociais prejudicados no decorrer da história. Há no Brasil o objetivo de compensar os negros pela chaga da escravidão. Por isso, embora tenhamos outros grupos sociais desfavorecidos, os negros estão no centro da questão. O Governo, então, criou o projeto de cotas para o ensino superior. Em vez do estudante negro, carente ou indígena concorrer pelo sistema universal de vagas, ele concorre pelo sistema de cotas, por uma quantidade “x” de vagas reservadas ao seu grupo social.



Por exemplo, um vestibulando negro optante do sistema de cotas concorre unicamente com negros que também optaram pelo sistema.

Esta medida, para muitas pessoas, é uma forma de discriminação, pois, segundo o artigo 5º da Constituição Federal Brasileira,

Todos somos iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no país a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à segurança e à propriedade.

Como você se posiciona diante do sistema de cotas? Você acha que o projeto exige mais atenção do que a certeza da causa sugere?

---

---

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Não há uma única resposta para esta questão. Entretanto, veja alguns caminhos que você pode tomar para dar a sua resposta.*

*A partir da identificação de que alguns segmentos da população possuem condições piores que outros, a discussão em pauta passa a ter que abarcar o tema de como fazer com que pessoas excluídas passem a ser incluídas. E aqui, não se trata somente de diferenças de renda, raça ou credo. Não esquecendo que a preocupação é estendida também às pessoas com algum tipo de deficiência – identificadas como pessoas que sofrem de forma potencializada às restrições ao exercício pleno da cidadania. O objetivo é justo. No caso do sistema de cotas, negros, pardos e índios, em especial os mais pobres, têm pouca ou nenhuma chance de se equiparar social e economicamente aos brancos sem que se lhes abram maiores oportunidades na vida. Mas essa questão é complexa e não se esgota na justiça que representa. Há razões para acreditar que pode ser contraproducente, ilógico e ruinoso para todos os brasileiros, inclusive e principalmente aqueles que a lei visa beneficiar.*

*A primeira e mais grave reflexão a fazer é se o papel das universidades federais deve passar a ser o de reparar injustiças históricas. As universidades existiram desde sempre para produzir conhecimento.*

*A produção de conhecimento de qualidade só é possível em ambientes de porta de entrada estreita e com rígido regime de mérito. É o contrário do que propõe o sistema de cotas em votação no Senado. Se ele for aprovado, metade dos calouros terá acesso à universidade usando como passaporte de entrada o vago e cientificamente desacreditado conceito de raça. Adeus ao mérito individual. Deve haver outras formas de reparar injustiças históricas, pois é ingênuo pensar que o progresso social se acelera quando o estado inverte o sinal de modo que um grupo racial historicamente derrotado possa, finalmente, triunfar sobre seus algozes. Essa ideia de reparar uma injustiça coletiva histórica e socialmente definida produz uma lei que recai sobre cada indivíduo tendo como base caracteres físicos que se aceitam como definidores de sua raça. Isso equivale à oficialização do racismo. É perigoso e não necessitamos disso no Brasil e em nenhum outro lugar do mundo! O projeto de lei que tramita no Senado não menciona os brancos, por exemplo. As cotas não resolvem as desigualdades sociais e ainda podem fabricar outras. O verdadeiro problema brasileiro está na educação, e na educação básica.*

## **Resumo**

Dentre os principais conceitos, para que você possa prosseguir os estudos de turismo e inclusão, você vai encontrar:

A *inclusão social* consiste em tornarmos a sociedade um lugar viável para a convivência entre pessoas de todos os tipos e condições na realização de seus direitos, necessidades e potencialidades.

Os *direitos civis* são os direitos necessários à liberdade individual enquanto os *direitos políticos* dizem respeito aos direitos de votar e ser eleito.

Os *direitos sociais* são os direitos à educação, à saúde, à habitação, ao trabalho e a todos os outros que garantam a inserção do indivíduo na sociedade.

Você deve observar que a *desigualdade* tem várias faces. A discussão limita-se à questão da renda, mas é importante sabermos que o quadro vai muito além deste plano. Há questões como a desigualdade na capacidade de funcionamento, desigualdade no acesso a ativos, acesso ao crédito e acesso à educação de boa qualidade.

A desigualdade brasileira tem componentes estruturais que estão relacionados a um passado caracterizado por um modelo de organização social altamente estratificado, no qual a escravidão desempenhou papel importante, e pela perpetuação de privilégios de classe ao longo dos diversos regimes políticos. Portanto, questões de desigualdade persistente encontram-se na raiz dos assustadores desafios que o Brasil hoje enfrenta em sua busca por desenvolvimento humano.

A *integração social*, que consistia na adaptação das pessoas excluídas aos sistemas sociais comuns ou em caso de incapacidade dessas pessoas, criava sistemas separados para elas. Compreensão que dá lugar ao conceito da *inclusão social*, que nos traz os princípios de celebração das diferenças, direito de pertencer e valorização da diversidade humana.

A *atualização das políticas públicas brasileiras*, assim como a *elaboração de novas*, devem passar pelo prisma da inclusão social, com atenção para não perpetuar práticas como a criação de subsistemas separados para pessoas com deficiência ou com diferenças de gênero, cor ou etnia, pois essas práticas são segregativas, discriminatórias e reforçadoras de estigmas.



# 2

## Quando a inclusão social entrou na agenda brasileira

*Patrícia Carmo dos Santos*

### Metas da aula

Apresentar o momento em que a inclusão social se destaca e passa a compor a agenda brasileira e como a sociedade luta para fazer a desigualdade desaparecer ou diminuir.

### Objetivos

Esperamos que, ao final desta aula, você seja capaz de:

- 1 identificar o momento no qual a inclusão social ou a busca pela solução das distorções produzidas pela exclusão social passa a ser um tema central no Brasil;
- 2 reconhecer as variáveis envolvidas na redefinição da cidadania;
- 3 apresentar o conceito de sociedade civil e listar os movimentos sociais presentes na sociedade brasileira atual.

### ■ **Interdisciplinaridade**

É a integração de dois ou mais componentes curriculares na construção do conhecimento. A interdisciplinaridade surge como uma das respostas à necessidade de uma reconciliação epistemológica, processo necessário devido à fragmentação dos conhecimentos ocorrida com a revolução industrial e a necessidade de mão de obra especializada.

### ■ **Multidisciplinaridade**

diz respeito ao conjunto de disciplinas a serem trabalhadas simultaneamente, sem fazer aparecer as relações que possam existir entre elas, destinando-se a um sistema de um só nível e de objetivos únicos, sem nenhuma cooperação. A multidisciplinaridade corresponde à estrutura tradicional de currículo nas escolas, o qual se encontra fragmentado em várias disciplinas.

De acordo com o conceito de multidisciplinaridade, recorre-se a informações de várias matérias para estudar um determinado elemento, sem a preocupação de interligar as disciplinas entre si. Assim, cada matéria contribuiu com informações próprias do seu campo de conhecimento, sem considerar que existe uma integração entre elas. Essa forma de relacionamento entre as disciplinas é considerada pouco eficaz para a transferência de conhecimentos, já que impede uma relação entre os vários conhecimentos.

## Introdução

### A viagem da viagem

Estudar turismo no Brasil ainda é uma coisa relativamente nova. Relacionar este estudo com o tema da inclusão social é mais novo ainda. Esta é uma conversa que aprofundaremos em outras aulas, mas pra gente começar a entender quando e como esse tema da inclusão fica mais, digamos, obrigatório para os governos e sociedade e também mais presente nos jornais e revistas, é importante lembrar que todas as nossas ações têm consequências, que podem ser boas ou más. Refiro-me à nossa atividade profissional. Todos os passos que damos e todas as escolhas que fazemos têm repercussão, ainda que aparentemente inexpressiva. A comumente chamada “indústria do turismo” – atenção, pois turismo não é indústria – é diferente das demais atividades socioeconômicas porque, além de *inter e multidisciplinar*, depende das pessoas para sobreviver: as pessoas interessadas no movimento turístico e as pessoas que trabalham para que o turismo aconteça. A essa altura você deve estar pensando que isso vem depois de muitas outras coisas consideradas essenciais para a vida de qualquer ser humano. Você pode estar certo, mas se chegamos a este ponto de pensar em algo aparentemente pouco prioritário, pode significar que estamos em busca da sonhada inclusão. É como se fizéssemos uma viagem dentro de outra viagem, como se tivéssemos uma bagagem de várias peças, e todas necessitam da nossa atenção para não serem perdidas. Lembra-se de que as nossas avós diziam que precisamos “ter um olho no padre e outro na missa”? É isto: estudamos inclusão com o olhar voltado para a nossa “viagem principal”, que é o turismo.

Não se pode considerar incluído na sociedade um indivíduo a quem são negados os direitos mínimos que formam a cidadania. Esta é uma condição que se estabeleceu no Brasil e nos demais países considerados não desenvolvidos, nos quais a desestruturação do mercado de trabalho e a ausência de uma distribuição de renda que não acentuasse a desigualdade, típicas do capitalismo, impediram a formação plena de sociedades, digamos, salutaras. Não podemos esquecer que em remotos tempos, enquanto a Europa inventava os direitos humanos, ela promovia, ao mesmo tempo, o fim destes mesmos direitos, por meio do colonialismo e da escravidão.

Dando um salto no tempo, no Brasil, o ciclo virtuoso da industrialização nacional, acompanhado da rápida e descontrolada urbanização, entre as décadas de 1930 e 1970, até permitiram um movimento de estruturação do mercado de trabalho, mas as reformas agrária, tributária e social, clássicas do capitalismo contemporâneo, não foram realizadas. O resultado foi a consolidação de uma sociedade apartada: de um lado os incluídos pelo mercado de trabalho organizado, com políticas sociais de garantia de uma cidadania regulada, e de outro os excluídos, mais conhecidos como despossuídos do progresso econômico, ou seja, o bolo cresceu, mas não foi dividido de maneira justa.

## O contexto brasileiro



**Figura 2.1:** *Hands up* – mãos para cima.

Fonte: [www.sxc.hu/300612](http://www.sxc.hu/300612)

### ■ **Renda per capita**

É a soma dos salários de toda a população dividido pelo número de habitantes. É um indicador que ajuda a saber o grau de desenvolvimento de um país ou região e consiste na divisão da renda nacional (produto nacional bruto menos os gastos de depreciação do capital e os impostos indiretos) pela sua população.

Na década de 1980, tendo como pano de fundo o fim da ditadura militar e o avanço do processo de democratização, novos temas entram na agenda política. O termo “exclusão” reaparece no debate sobre a pobreza. A urbanização desordenada, os vários tipos de segregação social, a violência generalizada, a desigualdade econômica e a falta de adaptação escolar e profissional tornaram-se elementos chave para entender a exclusão. Mas as dificuldades em caracterizar esses processos de desqualificação social acabaram limitando provisoriamente o avanço desta abordagem. No período recente, a partir de 1981, a economia do Brasil registrou estagnação da **renda per capita** e forte oscilação na produção. Aliado a isso, o país passou pela implantação de um novo modelo econômico após 1990, quando o papel do Estado foi reformulado, com a privatização do setor produtivo estatal, a abertura comercial, produtiva, financeira e tecnológica e a desregulamentação das relações de trabalho e flexibilização do mercado de trabalho. Nesse cenário, o mercado de trabalho se desestruturou, e até hoje observamos o desemprego elevado, a redução dos salários das ocupações e ampliação do trabalho precário. A esta altura, você deve estar começando a reconhecer a figura que se forma, como em um quebra-cabeça, não é mesmo? A economia ditando as regras do jogo, e a sociedade fragmentada pelas disparidades sociais, entre a exclusão e a cidadania, sofre também com as desventuras da... *globalização*. Como podemos viver em um país no qual não se consegue ascender socialmente?

É neste momento que a sociedade brasileira inicia movimentos pela mudança necessária e urgente da situação de forte exclusão social. Para tentar superar os problemas sociais gerados por esse processo e diminuir as distâncias socioeconômicas presentes na vida social brasileira, algumas medidas de proteção e de garantia de renda foram implementadas, mas até o momento essas políticas foram insuficientes, pois as intervenções do Estado são tímidas, precárias e não garantem os direitos sociais básicos à população pobre.



Globalização é um dos processos de aprofundamento da integração econômica, social, cultural, política, que teria sido impulsionado pelo barateamento dos meios de transporte e de comunicação dos países no final do século XX e início do século XXI. É um fenômeno gerado pela necessidade da dinâmica do capitalismo de formar uma aldeia global que permita maiores mercados para os países centrais (ditos desenvolvidos) cujos mercados internos já estejam saturados. O processo de globalização diz respeito à forma como os países interagem e aproximam pessoas, ou seja, interliga o mundo, levando em consideração aspectos econômicos, sociais, culturais e políticos. Com isso, gerou a fase da expansão capitalista, na qual passou a ser possível realizar transações financeiras, expandir o negócio, até então restrito ao mercado de atuação, para mercados distantes e emergentes, sem necessariamente um investimento alto de capital financeiro.



## Atividade

### Atende ao Objetivo 1



Fontes: [www.sxc.hu](http://www.sxc.hu), 1276749; 1256997; 1256995 e 711223

1. Você percebeu diferenças entre as construções mostradas na primeira linha e o condomínio Viva Bem? Aponte-as e comente sua conexão com o contexto brasileiro de exclusão social.



---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Certamente, você percebeu várias diferenças entre as moradias populares, mais carentes e mais agrupadas, e o condomínio fechado, que tem tudo de que as pessoas precisam para não sair de seus muros. Os muros que circundam os condomínios fechados são mais altos do que parecem, e separam mais do que podemos suportar. Apresentados em peças publicitárias como soluções possíveis para o problema habitacional da sociedade urbana contemporânea, os condomínios fechados explicitam o processo de deterioração da qualidade de vida que caracteriza as cidades brasileiras.*

*É verdade que, nos últimos anos, houve um aumento da criminalidade urbana, principalmente das taxas de crimes violentos, mas é igualmente verdadeiro que os agentes promotores desses empreendimentos utilizam-se da questão da segurança de forma indiscriminada e apelativa. Claramente exposto nas peças publicitárias, com argumentos dos quais ninguém, em sã consciência, discorda, o assunto é tratado como se esta violência não se referisse às periferias pobres. Transfere-se a questão do âmbito público, ao qual ela pertence, para o âmbito privado, individual. Grosseiramente garante-se o consumo cultivando-se os medos das pessoas.*

*Os condomínios fechados também expõem a negligência das autoridades no tratamento dos espaços públicos, que são alvos de deterioração. Ruas, praças e parques deixaram de ser palco da vida cotidiana. Vão deixando de ser espaços de estar e de convívio social para tornarem-se meros territórios de passagem rápida, substituídos por espaços privados, como os condomínios fechados, os shoppings e clubes particulares. Perdem-se as várias dimensões da vida urbana, da diversidade que a cidade propõe, que abre caminho ao conhecimento do outro, à experimentação das diferenças, ensinando a aceitação e a tolerância. A heterogeneidade da esfera pública, enriquecida por figuras como o jornaleiro da esquina, o padeiro que conhece a vizinhança há anos, cede lugar, aos poucos, a um universo em que predomina a homogeneidade, o reino dos pares, dos iguais, e, pior, iguais em renda – porque este é o recorte mercadológico, em última instância – mas não forçosamente iguais no que diz respeito aos demais valores necessários à vida em coletividade. Por trás da imagem de exclusividade, o principal problema social que a fórmula condomínio fechado coloca é o seu aspecto de gueto.*

## Redefinindo a cidadania

Enquanto nos anos 1980 o conceito de informalidade toma o lugar do conceito de marginalidade, na década de 1990 começa a germinar, no Brasil, o tema da *exclusão social*, associado ao tema da cidadania, sobre os quais comentamos em nossa primeira aula. A questão dos direitos sociais chega a um estágio diferente, cheio de significados. Além dos clássicos direitos civis e políticos, os direitos econômicos, sociais, culturais e ambientais – como alimentação, moradia, educação e trabalho – são incorporados pela sociedade civil brasileira.

A cidadania passa de simples petição de princípios a um eixo ético-político incorporado pelos **atores sociais** em suas práticas.

Tem-se o entendimento de que a exclusão se relaciona com uma cidadania restrita, em que os direitos não são de todos, ou seja, não se universalizam. Porém, à ideia de universalização – todos os direitos para todos – agrega-se o reconhecimento dos “excluídos” enquanto sujeitos de direitos, mas apenas o direito a ter direitos. Isto não faz sentido, pois a cidadania então fica restrita aos habitantes que estão no mercado formal de trabalho, na forma clássica de emprego, por exemplo.

Nós vemos muitas vezes que os estereótipos que estavam por trás do mito da marginalidade continuam atuantes, apenas “atualizados” e sob a roupagem da discriminação social, especialmente nos grandes centros urbanos. Mas também entram em cena novas alianças pelo combate à exclusão e engajamento de todos. Nesse difícil cenário social, com mil demandas, mesmo que o Governo/Estado ainda seja responsável pelas políticas públicas que pretendem resolver esses problemas, é fundamental que apareçam novas possibilidades de articulação das áreas pública e privada, de empresários e da população em geral.

### **Ator social** ■

(ou simplesmente ator)  
Terminologia corrente nos estudos das ciências sociais, refere-se ao cidadão que assume crescentemente seu papel social quando pensa, discute, argumenta, elabora juízos de valor, faz escolhas e toma posição sobre as mais variadas questões.

### **Movimento social**

É uma expressão técnica usada para denominar movimentos feitos pela sociedade para denunciar algo que acontece e acarreta desigualdade e exclusão, e reivindicar melhorias para correção desses “desvios”.

Entre essas possibilidades está a ênfase nos *movimentos sociais urbanos*, que são chamados assim por serem instáveis (movimento) e distantes de governos (sociais). Esses *movimentos sociais* são as iniciativas cotidianas pela sobrevivência das populações sem teto e sem emprego formal, ou seja, além daquela noção de exclusão que adquirimos desde a nossa primeira aula, observaremos seu efeito mobilizador e sua presença na condução de iniciativas com dimensão pública. Estamos agora falando da exclusão que dá origem a ações para que ela desapareça, ou ao menos diminua.

Isto significa enxergar os “excluídos” como *atores*, capazes de realizar mudanças e de conquistar oportunidades de acesso e atuação na esfera pública.

É assim que a questão da exclusão se entrelaça com a questão dos direitos: reconstruída. E sua ligação com os direitos e com a cidadania é o aspecto a ser destacado no contexto brasileiro recente.



Conheça os principais programas e políticas do Governo Federal, voltados para cidadania e inclusão social:

*Fome Zero* – é o eixo condutor das ações sociais do Governo, mais diretamente voltadas para assegurar o direito humano à alimentação e que possibilitem melhores condições de vida. O programa envolve o Estado e toda a sociedade, buscando a inclusão sem caráter assistencialista. A fome passou a ser tratada como uma questão política e não mais como uma fatalidade individual. O Fome Zero, entre outras ações, é composto pelo Bolsa Família e os programas de Segurança Alimentar e Nutricional;

*Bolsa Família* – o programa objetiva a inclusão social das famílias em situação de pobreza e extrema pobreza por meio da transferência de renda e da promoção do acesso aos direitos sociais básicos de saúde e educação. Unifica todos os programas de transferência de renda, como o Bolsa Escola, Cartão Alimentação e Auxílio Gás, beneficiando, dessa forma, um número maior de pessoas;

*Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (Peti)* – concede bolsas mensais e financiamento de jornada ampliada, atividade desenvolvida em horário complementar ao da escola para reduzir a possibilidade de inserção da criança e do adolescente em atividades laborais e de exposição a riscos;

*Brasil Sorridente* – garante atendimento odontológico especializado na rede pública de saúde. Mais do que atendimento básico, os centros oferecem tratamentos especializados, como canal, doenças de gengiva, cirurgias odontológicas e cuidam de casos de câncer bucal;

*Farmácia Popular* – amplia o acesso da população aos medicamentos considerados essenciais, beneficiando, principalmente, as pessoas com dificuldade para realizar tratamentos devido ao alto custo desses produtos. Além da criação de rede pública de farmácias populares, está sendo incentivado o desenvolvimento da indústria nacional do setor farmacêutico;

*Qualisus* – além da melhoria do atendimento das emergências médicas, o Qualisus propicia a adequação das unidades de atenção básica para que realizem procedimentos simples, contribuindo para reduzir as filas nas emergências. Garante, também, o acesso a consultas especializadas e a cirurgias de média complexidade; e viabiliza a implantação da política de humanização do atendimento no SUS. Complementa o atendimento do Serviço Móvel de Urgência (Samu);

*Brasil Alfabetizado* – promove parcerias com estados, municípios, universidades, empresas privadas, organizações não governamentais, organismos internacionais e instituições civis como forma de potencializar o esforço nacional de combate ao analfabetismo. O programa, articulado à Educação de Jovens e Adultos (EJA), fortalece políticas que estimulam a continuidade nos estudos e a reinserção nos sistemas de ensino;

*Programa Universidade para Todos (ProUni)* – lançado em 2004, o ProUni concede bolsas de estudo integrais e parciais (de 50%), em universidades privadas, a estudantes de baixa renda e a alunos com deficiência que tenham cursado todo o ensino médio em escola pública ou com bolsa de estudo em escola particular. Parte das vagas está reservada para afrodescendentes e indígenas, em percentual compatível com a participação dessas populações em cada Estado.



## Atividade

### Atende ao Objetivo 2

#### 2. Quatro jovens de um novo Brasil

Assim era o título da coluna de Elio Gaspari, no jornal *O Globo* de 25 de julho 2010, que contava uma história indicativa de que está raiando uma nova elite no horizonte de Pindorama. Era o caso do encontro das vidas de quatro jovens com um dos maiores empresários do país. Naturalmente, os nomes foram omitidos, mas a história mesmo foi que esse empresário perguntou ao reitor de uma grande (e caríssima) universidade como poderia

ajudar alguns bons estudantes. Fizeram uma seleção, e ele decidiu custear quatro alunos, cobrindo anuidades, pequenas despesas pessoais e doou um *laptop* para cada um.

O aluno de Ciência da Computação mora num porão de loja num subúrbio, com a mãe diarista e o pai desempregado. Recebem Bolsa Família. No primeiro ano do curso conseguiu notas superiores a 9 em duas matérias;

A aluna de Engenharia mora com o pai garagista numa favela. A moça trabalha em um projeto de biodiesel e é instrumentista na orquestra da comunidade. Na mesma favela mora a estudante de Engenharia Química. A mãe é doente e nunca trabalhou. O pai é porteiro. Ela tem 5 anos de curso de espanhol e já fez estágio na Petrobras. A quarta também é estudante de Engenharia Química. Vive com a mãe em um quarto alugado de favela, sem ajuda do pai.

A conta do empresário ficará em R\$ 130 mil anuais. Sua intervenção facilitou a vida dos jovens, mas o estímulo da família foi fundamental, quando parecia que lhes faltava tudo.

Você concorda que este é um sinal de surgimento de uma nova elite no Brasil? Destaque três sinais no texto que ajudam a defender o seu ponto de vista.

---

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Esta é uma tarefa para nos fazer pensar e exercitar as nossas posições frente aos conceitos que estamos adquirindo em nossas aulas. Não há uma resposta correta para esta questão. Naturalmente, você deve ter destacado os pontos que mais chamaram sua atenção. Foi o que eu também fiz. Primeiro destaquei “encontro das vidas de quatro jovens com um dos maiores empresários do país.” Bom, sabemos que por mais que o empresário tivesse disposto a ajudar, as chances de encontros iluminados como este não são para todos. Mais uma coisa: “..fizeram uma seleção.” Não sabemos os critérios usados na seleção. Será mesmo uma tentativa de inclusão?*

*“Mãe diarista, pai porteiro, pai garagista, pai desempregado.” Pelo sucesso alcançado pelos jovens até aqui, não estou certa quanto ao surgimento de uma nova elite, mas certamente estamos diante de uma demonstração da exclusão que dá origem a ações para que ela desapareça ou diminua.*

## Sociedade civil e movimentos sociais

Às vezes, a sociedade civil é tratada como sinônimo de *Terceiro Setor*, mas isso não é adequado. Embora a sociedade civil também inclua esse setor, é importante lembrar que o termo se refere à participação cidadã num sentido mais amplo. Esse conceito está relacionado à defesa da cidadania e às formas de organização em torno de interesses públicos e valores, incluindo-se o de gratuidade/altruísmo, que é o que distingue a sociedade do Estado e do mercado, que são orientados pelas racionalidades do poder, da regulação e da economia.

É importante enfatizar, porém, que mesmo com objetivos e buscas distintas de Estado e Mercado, a sociedade civil nunca será isenta de relações e conflitos de poder, de disputas por hegemonia e de representações sociais e políticas diversificadas e antagônicas. A sociedade civil é a representação de como os interesses e os valores da cidadania se organizam em cada sociedade para encaminhamento de suas ações em prol de políticas sociais e públicas, protestos sociais, manifestações simbólicas e pressões políticas. Na sociedade das redes (para usar uma terminologia de Manuel Castells), o associativismo localizado (ONGs comunitárias e associações locais) ou setorizado (ONGs feministas, ecologistas, étnicas, e outras) ou, ainda, os movimentos sociais de base locais (de moradores, sem teto, sem terra, etc.) percebem cada vez mais a necessidade de se articularem com outros grupos com a mesma identidade social ou política, a fim de ganhar visibilidade, produzir impacto na esfera pública e obter conquistas para a cidadania.

Na sociedade em redes os movimentos sociais percebem cada vez mais a necessidade de se articularem com outros grupos com a mesma identidade social ou política, a fim de ganhar visibilidade, produzir impacto na esfera pública e obter conquistas para a cidadania.

Esses movimentos, presentes na sociedade brasileira atual, são divididos e tipificados da forma como vão evoluindo e de acordo com os interlocutores da sociedade civil. Veja:

1) Associações civis, movimentos comunitários e sujeitos sociais envolvidos com causas sociais ou culturais do cotidiano, ou voltados a essas bases, como são algumas Organizações Não Governamentais (ONGs). São expressões locais e/ou comunitárias da sociedade civil organizada, como por exemplo os núcleos dos movimentos de sem-terra, sem-teto, associações de bairro etc.

2) Fóruns da sociedade civil, associações nacionais de ONGs e as redes de redes, que buscam se relacionar para o empoderamento da sociedade civil. É através dessas formas de mediação que se dá o contato entre a sociedade civil e o Estado. Essas articulações também se tornaram possíveis porque há meios que as viabilizam, como a internet e os *e-mails*, que são práticas cotidianas das redes do novo milênio.

3) São as mobilizações na esfera pública, fruto da articulação de atores dos movimentos sociais localizados, das ONGs, dos fóruns e das redes de redes que buscam transcender seus “espaços” para grandes manifestações em praça pública, incluindo a participação de simpatizantes, com a finalidade de produzir visibilidade por meio da mídia e efeitos simbólicos não só para os manifestantes, como para a sociedade em geral, como uma forma de pressão política das mais expressivas no espaço público contemporâneo. Alguns exemplos dessa forma de organização são a Marcha Nacional pela Reforma Agrária, de Goiânia a Brasília (maio de 2005), organizada por articulações de base como a Comissão Pastoral da Terra (CPT), o Grito dos Excluídos e o próprio MST. Também foram realizadas articulações com universidades, comunidades, igrejas, através do encaminhamento de debates prévios às marchas. A Parada do Orgulho Gay tem aumentado expressivamente a cada ano, desde seu início em 1995 no Rio de Janeiro, fortalecendo-se através de redes nacionais, como a ABGLT, de grupos locais e simpatizantes. Vale destacar que essas organizações em rede se abrem para a articulação da diversidade, mas com limites de absorção de posturas ideológicas ou políticas conflitivas, e tendendo a se separarem quando e se os conflitos se tornam não negociáveis.

Como captação de recursos materiais para sustentação dos movimentos, ocorrem apoios financeiros governamentais e também de agências não governamentais nacionais e internacionais.

O resultado de todo esse processo de articulação vai constituindo as redes de movimento social, que significam a identificação de sujeitos coletivos em torno de valores, objetivos ou projetos em comum de combater e transformar as situações de desigualdade e exclusão social.



O **terceiro setor** é constituído por organizações sem fins lucrativos e não governamentais, que têm como objetivo gerar serviços de caráter público.

Lembra da tripartite Estado/Mercado/Sociedade Civil? O primeiro setor é o governo, que é responsável pelas questões sociais. O segundo setor é o privado, responsável pelas questões individuais. Com a falência do Estado, o setor privado começou *a ajudar* nas questões sociais, através das inúmeras instituições que compõem o chamado terceiro setor.



#### **A voz da igualdade**

Que tal assistir a um filme sobre o primeiro homossexual assumido a ser eleito a um cargo público nos Estados Unidos? Um líder norte-americano capaz de cativar e mobilizar massas.

Recomendamos *Milk – a voz da igualdade*. Para saber um pouco mais antes de ir à locadora, veja a sinopse do filme:

Ativista dos direitos homossexuais. Político. Lutador. Ícone. Herói. Harvey Milk era considerado dessa forma pelas multidões que o acompanhava. Uma das figuras mais vibrantes da política conservadora americana. Sob a direção de Gus Van Sant – razão pela qual já vale assistir ao filme – e protagonizado por Sean Penn, numa atuação extraordinária que lhe deu o Oscar 2009 de melhor ator, *Milk* acompanha a trajetória política e pessoal desse personagem que, nos anos 1970, mudou-se para São Francisco, onde se tornou mentor da causa gay, um dos representantes do poder público da cidade e o principal alvo do supervisor na Câmara de São Francisco, que divergia completamente das suas ideias. *Milk* emociona, empolga e escancara a vida de um personagem que foi polêmica nos Estados Unidos daquela época.



## Conclusão

O aspecto que se destaca no contexto brasileiro recente é o entrelaçamento da desigualdade e também da exclusão com a questão dos direitos e da cidadania. Diante da inoperância ou insuficiência do Estado em promover o término dos desvios sociais, a sociedade civil se mobiliza e concentra esforços para originar ações para combater esses perigos. Os “excluídos” passam a ser os *atores*, capazes de realizar mudanças e de conquistar oportunidades de acesso e atuação na esfera pública.

Parece promissor, mas não devemos esquecer que mesmo com objetivos e buscas distintas de Estado e mercado, a sociedade civil, ainda que representando os interesses e os valores da cidadania através do encaminhamento de ações em prol de políticas sociais e públicas, protestos sociais, manifestações simbólicas e pressões políticas, não está isenta de relações e conflitos de poder, de disputas por hegemonia e de representações sociais e políticas diversificadas e antagônicas.



## Atividade Final

---

### Atende aos Objetivos 1, 2 e 3

Não existem dúvidas sobre os aspectos simbólicos e culturais da exclusão e mesmo sobre o fato de que ela tende a reforçar os aspectos materiais. Outra questão é como vão sendo quebrados os laços simbólicos e rompidos os sentimentos de filiação e se aceita o estereótipo, o preconceito e a estigmatização. Os perfis a seguir demonstram que as mais diversas camadas da população podem estar em maior ou menor risco de exclusão social.

Perfil A – operário qualificado, nascido no bairro onde vive, paga sua casa à previdência, trabalha numa grande fábrica, faz compras no shopping e vai assistir aos jogos de futebol, esporte que praticou quando mais jovem, no estádio. Tem filho na universidade e filha que já trabalha.

Perfil B – trabalhador pouco qualificado, emigrante de outra região do país, trabalha eventualmente em uma pequena oficina, vive em condomínio popular, faz compras no supermercado e seu lazer é assistir televisão.

Perfil C – família de imigrantes africanos que vive do que vende na economia informal. Está em um país miscigenado, fala a língua do país, mas é discriminada pela cor da pele. Os filhos ajudam a família, mas não vão à escola.

Você acredita que o Brasil caminha para menos exclusão social a médio ou a longo prazo? Justifique sua resposta.

---

---

---

---

---

---

---

---

#### **Resposta Comentada**

*Uma pergunta interessante, pois nela há a afirmação (ou previsão?) de que o Brasil conseguirá diminuir a exclusão social, restando saber apenas se isso se dará em médio ou em longo prazo. Mais uma vez, não há resposta certa ou errada. Vimos que com o aparecimento dos movimentos sociais, que já avançaram até para redes de movimentos sociais, o advento da exclusão sofreu mudanças. É como se a gente se tocasse que a solução ou parte da solução está em nossas mãos. Eu penso que o Brasil não caminha para menos exclusão, e sim para uma “sensação de menos exclusão”. Esses movimentos acabam por realizar “inclusões setorializadas”, e as pessoas retomam aquele sentimento de filiação, de pertencimento. Penso também que o número de brasileiros indigentes se reduzirá. É um pouco do que os programas do Governo conseguem realizar...*

*Quanto à redução da exclusão em médio ou longo prazo, fico com a segunda opção.*

## Resumo

A negação dos direitos mínimos que formam a cidadania dos indivíduos – inventados pela Europa – se estabeleceu no Brasil, através do colonialismo e da escravidão.

Até chegou-se a ter uma certa estruturação do mercado de trabalho, entre 1930 e 1970, mas as reformas agrária, tributária e principalmente a social não foram realizadas. O resultado foi a sociedade dividida entre os incluídos e os excluídos, despossuídos do progresso econômico. Com o avanço do processo de democratização, pós-ditadura, o termo “exclusão” reaparece no debate sobre pobreza. A exclusão se explica a partir de um encadeamento de fatores que convergem de forma contínua e repetitiva na vida das pessoas, grupos e territórios. Sua base material se traduz nos circuitos empobrecedores de privação dos meios para subsistência, como as origens familiares, níveis baixos de escolarização. Formação profissional escassa ou reduzida, falta de trabalho, trabalho precário ou sazonal, alimentação deficiente, salários reduzidos, moradias inadequadas ou em más condições, doenças crônicas ou estado de saúde debilitado, falta de acesso aos serviços públicos. Neste momento, a sociedade brasileira inicia movimentos pela mudança necessária e urgente da situação de forte exclusão social. Entram em cena novas alianças pelo combate à exclusão e engajamento de todos, e os *movimentos sociais* ganham ênfase.

Temos então contato com o conceito de sociedade civil, que está relacionado à defesa da cidadania e às formas de organização em torno de interesses públicos e valores, incluindo-se o de gratuidade/altruísmo, que é o que distingue a sociedade do Estado e do mercado, que são orientados pelas racionalidades do poder, da regulação e da economia. A sociedade então passa a se organizar e percebe cada vez mais a necessidade de se articular com outros grupos com a mesma identidade social ou política, a fim de ganhar visibilidade, produzir impacto na esfera pública e obter conquistas para a cidadania. O resultado de todo esse processo de articulação vai constituindo as redes de movimento social, que significam a identificação de sujeitos coletivos em torno de valores, objetivos ou projetos em comum de combater e transformar as situações de desigualdade e exclusão social.

# 3

## Panorama latino-americano

*Patrícia Carmo dos Santos*

### Meta da aula

Apresentar breve retrospectiva histórica sobre a América Latina, principalmente Argentina, Brasil e México, a fim de aproximá-los, estudantes de turismo, desse debate que, por vezes, fica fora do alcance, durante a sua formação.

### Objetivos

Esperamos que, ao final desta aula, você seja capaz de:

- 1 identificar a situação atual da América Latina como parte do processo histórico;
- 2 descrever a situação da América Latina quanto ao seu problema central: a pobreza;
- 3 reconhecer a heterogeneidade da América Latina, apesar da homogeneidade presente na trajetória dos países da região.

## Introdução

Nesta aula, não pretendemos aprofundar o debate dos temas pobreza, desigualdade e exclusão social, mas sensibilizar e despertar o seu interesse para a realidade que lhe diz respeito. A aula traz breve retrospectiva histórica que nos dá noções da gravidade da situação social latino-americana. A ideia é que você perceba que parte desse desafio é evitar o pecado da generalização dos problemas, e compreender a enorme complexidade dessa região, que apesar de pouco representativa, é muito abrangente, com grande diversidade social e com inúmeros tipos diferentes de pobreza.

A América Latina (AL) passa por uma série de mudanças complexas, mas ainda convive com marcas de um passado opressor que faz questão de se manter vivo. Por exemplo: ao mesmo tempo que o Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai fecham uma coalizão em torno de seu bloco comercial, o Mercosul, ainda dependem de mercados como o norte-americano para escoar sua produção, intermediada pelas multinacionais e a baixos preços, gerando lucro para a matriz e pobreza no mercado interno. Além disso, ao mesmo tempo em que esses países anunciam investimentos na integração econômica dentro do continente, em seus próprios territórios veem aumentar a miséria da maior parte da população, a desintegração entre as regiões produtivas e uma série de protestos contra a desigualdade social. Quando as diferenças não são entre países, tornam-se evidentes no território interno: a Argentina, por exemplo, é separada entre Buenos Aires e região adjacente, consideradas “o verdadeiro país”, e a região interior, miserável e desgraçada. A esse quadro de diferenças sociais somemos as crises políticas, como a ditadura populista venezuelana e o instável governo peruano, que dão mostras de que a democracia na região está longe de se tornar realidade.

Mais uma vez, nossas palavras-chave são pobreza, desigualdade e exclusão social. É claro que ao falar de exclusão, deve-se ter em mente que isso não significa apenas economia, por mais que esta esfera seja determinante dos cenários contemporâneos. Fenômenos sociais, como o preconceito racial, de gênero, discriminações aos velhos e pessoas com deficiência também produzem consequências muito sérias, como a violência e o segregacionismo. Na América Latina, entretanto, a exclusão social se manifesta mais na desigualdade persistente na distribuição de renda, que leva a situações de pobreza piores do que as sugeridas pelos índices oficiais de desenvolvimento. Trata-se da região que apresenta mais desigualdades no mundo. Estima-se que o número de pobres na América Latina seja próximo a 50% da população. Nenhum dos países apresenta níveis atuais de desigualdade menores do que os verificados há três décadas, e em alguns países esses números são até piores. Essa situação é presente mesmo naqueles onde ocorreu uma estabilização da moeda, como no Brasil. A América Latina já era, antes da chegada dos modelos liberais, a região com os piores índices de distribuição de renda do mundo.

Para professores e estudantes de Turismo estas são questões muito importantes, pois é necessário conhecer melhor esse debate, para se posicionar “no mercado” de maneira crítica e adequada. Abordaremos temas exclusivos da atividade turística mais à frente, mas ao falarmos de desigualdade e exclusão, já podemos iniciar uma reflexão sobre o nosso papel e o papel da nossa atividade profissional na sociedade: o turismo é uma atividade exclusivamente econômica? Localizamos traços de má distribuição de renda e desigualdade em nossa área profissional? Onde residem? Essas indagações nos ajudam não só a interpretar o macro a partir do micro, como também nos permite nos engajar no debate sobre o desenvolvimento social brasileiro e latino-americano.



**Você sabe quais são os países da América Latina?**

Podemos até nos recordar dos vizinhos mais próximos, mas se ampliarmos a nossa visão sobre essa vastíssima região, objeto desta aula de inclusão social, teremos melhores condições para participar do debate. Os países da América Latina são: Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, El Salvador, Equador, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, República Dominicana, Uruguai e Venezuela.



**História de perdas e subdesenvolvimento ditada pela economia**

A América Latina especializou-se em perder desde os tempos em que os europeus se arriscaram pelo mar para enterrar os dentes em sua garganta. Desde o descobrimento até os nossos dias, tudo se transformou em capital europeu e, mais tarde, norte-americano, e se acumula até hoje nos distantes centros de poder: a terra, seus frutos e suas profundezas, ricas em minerais, os homens e sua capacidade de trabalho e de consumo, os recursos naturais e os recursos humanos.

A história do subdesenvolvimento da AL é a história do desenvolvimento do capitalismo mundial. Nossa derrota esteve sempre implícita na vitória alheia. Nossa riqueza gerou sempre a nossa pobreza para alimentar a prosperidade dos outros, os impérios e seus agentes nativos. Do mesmo modo, o bem-estar de nossas classes dominantes é a maldição de nossas multidões, condenadas a uma vida de burros de carga. O modo de produção e a estrutura de classes de cada lugar foram sucessivamente determinados, de fora, por sua incorporação à engrenagem universal do capitalismo. Cada função é sempre atribuída aos cidadãos em benefício do desenvolvimento da metrópole estrangeira do momento e a cadeia das dependências sucessivas torna-se infinita...

Após décadas e décadas de saques e usurpação da América Latina pelos europeus e em seguida pelos norte-americanos, será entre as décadas de 1950 e 1970 que observaremos eventos que configuraram a situação que nos é familiar até os dias atuais. Os regimes militares do Brasil, da Argentina e do México, os três grandes, tentavam os capitais estrangeiros, oferecendo-lhes seus países como se fossem cafetões oferecendo suas mulheres.

Um suplemento especial do *New York Times*, de 19 de janeiro de 1969; dizia:

O tratamento aos estrangeiros no Brasil é dos mais liberais do mundo (...) não há restrições de nacionalidade dos acionistas... não existe limite à porcentagem de capital registrado, que pode ser remetido como lucro (...), não há limitações à repatriação de capital, e a reinversão dos lucros será considerada um incremento do capital original (NEW YORK TIMES apud GALEANO, 2002).



#### **Fundo Monetário Internacional: os deuses nos abandonaram?**

Nascido nos Estados Unidos, com sede nos Estados Unidos e a serviço dos Estados Unidos, o Fundo Monetário Internacional (FMI) proporciona empréstimos ou dá sinal verde para que outros os proporcionem. O Fundo foi criado nos fins da Segunda Guerra Mundial, para institucionalizar o predomínio financeiro de Wall Street sobre o planeta inteiro, quando o dólar inaugurou sua hegemonia como moeda internacional. As dívidas, multiplicadas pelas desvalorizações monetárias que obrigam empresas locais a pagar mais moeda nacional por seus compromissos em dólares, converteram-se, assim, numa cilada mortal.

Desde fins da década de 1950, a recessão econômica, a instabilidade monetária, a seca de crédito e a derrubada do poder aquisitivo do mercado interno contribuíram para revirar a indústria e pô-la aos pés das corporações estrangeiras. Sob o pretexto da estabilização, o FMI impôs à América Latina uma política que aguça os desequilíbrios em vez de aliviá-los. Liberaliza o comércio, proibindo câmbios múltiplos, obriga a contrair créditos internos até a asfixia, congela salários e desalenta a atividade estatal. Você deve estar reconhecendo isso tudo, não está? Suas fórmulas não só fracassaram na estabilização e no desenvolvimento, mas também intensificaram o estrangulamento externo dos países, aumentaram a miséria das grandes massas e turbinou as tensões sociais, precipitando a desnacionalização econômica e financeira, ao influxo dos sagrados mandamentos da liberdade de comércio, liberdade de concorrência e liberdade de movimento dos capitais. Os Estados Unidos, que empregam um vasto sistema protecionista – taxas, cotas, subsídios internos – jamais mereceram a menor observação do FMI. Em compensação, com a América Latina



### Imperialista

É a definição da política de expansão e domínio territorial, cultural e econômico de uma nação sobre outras, ou sobre uma ou várias regiões geográficas. O imperialismo contemporâneo pode ser também denominado como neocolonialismo, por possuir muitas semelhanças com o colonialismo, regime vigorado entre os séculos XV e XIX.

o Fundo sempre foi inflexível: é para isso que existe. O capitalista local se converte em sócio menor ou funcionário de seus vencedores, ou então, tira a sorte grande: cobra o resgate de seus bens em ações da matriz estrangeira e termina seus dias vivendo de renda, no mais absoluto luxo.

A canalização dos recursos nacionais em direção às filiais **imperialistas** se explica também pela proliferação dos bancos norte-americanos na América Latina. Você se lembra quantas sucursais desses bancos foram estabelecidas em nossos países? Atualmente, é menos perceptível, porque houve uma dramática deterioração do dólar como moeda do mundo, mas quem não se lembra das agências do Chase Manhattan Bank, do City e do Bank of America?

Toda essa invasão bancária servia para desviar a poupança latino-americana para as empresas norte americanas que operavam na região, enquanto as empresas nacionais eram estranguladas pela falta de crédito. Será que o inverso seria permitido: um banco brasileiro, argentino, mexicano ou mesmo cubano se instalar em Nova York, para captar a poupança nacional dos Estados Unidos? Aí a coisa muda de figura. É expressamente proibido, nos Estados Unidos, que um banco estrangeiro receba depósitos de cidadãos norte-americanos.



## Atividade

### Atende ao Objetivo 1

1. Esta atividade será realizada em etapas:

- 1) Reúna 5 produtos industrializados alimentícios ou de uso pessoal (pode ser biscoito, cereal matinal, sabonete, creme dental, salgadinhos embalados, xampu). Se você não os tiver em casa, vá ao supermercado mais próximo para fazer sua pesquisa.
- 2) Após reuni-los, observe as marcas dos produtos e anote-as aqui.
- 3) Separe entre “indústria brasileira” e “indústria estrangeira”. Atenção, pois há produtos com a inscrição indústria brasileira, porém são apenas sucursais das indústrias estrangeiras, certo? Tem que observar o país de origem da indústria.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Eu reuni, aleatoriamente, os seguintes produtos:*

- *achocolatado Nescau: Nestlé – indústria estrangeira;*
- *amido de milho Maizena: Unilever – indústria estrangeira;*
- *sabonete Palmolive Nutri-Milk: Colgate-Palmolive – indústria estrangeira;*
- *fio dental Superfloss Oral-B: Procter & Gamble – indústria estrangeira;*
- *xampu Elsève hydra-max colágeno: L’Oreal – indústria estrangeira;*

*e poderia listar inúmeros outros tantos produtos que uma família privilegiada como a minha, com renda mínima para ter uma vida material digna, consome em seu dia a dia. Dos sabonetes aos biscoitos, passando pelos carros e até pelos medicamentos, o objetivo desta atividade é fazer você perceber o domínio ainda predominante das economias estrangeiras sobre as nossas, na América Latina. A invasão midiática que presenciamos, contribui ainda mais para esse movimento, impondo “modelos de comportamento”, e impulsionando o consumo cada vez mais crescente de produtos que muitas vezes são fabricados nos nossos países, mas que têm preços altos aqui e preços baixos nos “territórios dominadores.”*

## Pobreza, desigualdade e exclusão na América Latina



**Figura 3.1:** Favela.

Fonte [www.sxc.hu/912224](http://www.sxc.hu/912224)

A pobreza ainda é o problema central da América Latina. Segundo as medições das linhas internacionais de pobreza, aproximadamente uma em cada cinco pessoas da região é pobre. Consequentemente, o desafio da eliminação dessa pobreza ou, para sermos mais coerentes, a sua redução, continua ocupando o topo da agenda política latino-americana. A superação da pobreza é considerada condição essencial para a existência de segurança econômica

e, consequentemente da segurança das pessoas e até dos Estados. Os países latino-americanos têm apresentado reduções constantes e substanciais – como o Chile, que entre 1987 e 1998, aumentou a renda per capita anual em 5,7%, e reduziu a taxa de pobreza em 60% – mas ainda insuficientes para combater os altos níveis de pobreza encontrados na região. O caminho mais provável para reduzir a pobreza absoluta é o estímulo ao crescimento econômico. Mas é preciso que as oportunidades criadas sejam de qualidade e que a riqueza e os rendimentos produzidos sejam equitativamente distribuídos pelos cidadãos.

Mesmo o crescimento sendo fundamental nessa luta contra a pobreza, é necessário reconhecer que sua ausência não é a única causa desse problema, tampouco ele é a única solução, até porque nem sempre ele ocorre rapidamente, em um ritmo que seria necessário para que os resultados aparecessem prontamente. Isto é especialmente verdadeiro se considerarmos a presença de altos níveis de desigualdade na América Latina, ocasionados pela nossa história. Então, somemos ao crescimento econômico o componente mais crítico para que se tenha sucesso na redução da pobreza e alcance do bem-estar efetivo para todos os latino-americanos: *redistribuição*.

Na América Latina, a distribuição desigual da riqueza produzida é crônica. Uma redistribuição de renda irregular é a principal causadora da desigualdade, que faz da pobreza um fenômeno intrinsecamente dinâmico. As pessoas pobres ficam presas em armadilhas das quais é muito difícil escapar, que as exclui da vida social e econômica da sociedade. As lacunas no investimento em capital humano, os baixos salários, desemprego estrutural e a pobreza concentrada entre esses grupos que não conseguem se libertar dessa “armadilha” resultam principalmente em perdas na renda, impossibilitando a geração de riqueza.

Em 1999, os 10% mais ricos da região detinham 30% da riqueza, enquanto os 40% mais pobres detinham apenas 10%.

Isso impacta a questão laboral, também associada à pobreza. A precariedade e instabilidade no mercado de trabalho impedem os indivíduos de desenvolver suas capacidades necessárias para superar a condição de pobreza em que eventualmente vivem. A questão do desemprego na AL extrapola a dimensão econômica e nos faz desembarcar em uma situação de maior perigo ainda: aumento da criminalidade. Mas essa é outra conversa...

Grande parte do debate a respeito das políticas econômicas e sociais necessárias para superar a pobreza, a desigualdade e a exclusão social nos leva a refletir sobre a nossa trajetória na esfera econômica, que acaba por determinar a “qualidade social”. Alcançar maior inclusão social exige corrigir injustiças passadas, mas também — e isso é o mais importante — mudar a maneira como as decisões são tomadas, os recursos são alocados e as políticas são executadas.

A América Latina especializou-se em perder e tornou-se fragmentada. Enquanto na Europa os países se assemelham cada vez mais entre si, beneficiando-se do que se designa “processo de convergência”, na nossa região há sociedades cada vez mais ricas (poucas) e outras cada vez mais pobres. A Venezuela, por exemplo, mantém mais da metade de sua população — o país tem cerca de 27 milhões de habitantes — abaixo da linha de pobreza.

### **Subsaariano**

Relativo à região da África situada ao sul do Saara, onde são registrados índices de extrema pobreza e desigualdade social.

É provável que em 2030 o Chile seja uma das nações mais desenvolvidas, enquanto a Bolívia, Nicarágua, Honduras e Haiti exibam indicadores *subsaarianos* em quase todas as categorias.



**Figura 3.2:** Sandálias da humildade.

## Má distribuição de renda na América Latina



Principais causas:

1. pouco investimento no capital humano;
2. baixos salários;
3. pobreza concentrada.



### Atividade

#### Atende ao Objetivo 2

2. Infância é para brincar e aprender. Trabalhar só depois que crescer.

Agora veja a situação de Vanessa:

Vanessa mora numa favela do Rio de Janeiro. É a quinta de sete filhos. Seus pais não têm condições de manter a família. Assim, os filhos contribuem com seu trabalho para aumentar a renda doméstica. Só que isso não é a solução. Chegou a vez de Vanessa e ela está muito revoltada porque vai ter que abandonar a escola e seu sonho de ser professora.

Responda:

a) Por que uma situação como a de Vanessa é tão comum no Brasil?

---

---

---

b) Qual a principal consequência do trabalho infantil?

---

---

c) O que você pode sugerir para melhorar a situação familiar de Vanessa?

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

a) O trabalho infantil tem a pobreza como a principal causa. Se olharmos os países da América Latina, veremos que o Brasil ocupa o terceiro lugar no quesito trabalho infantil doméstico, ficando atrás, apenas do Haiti e da Nicarágua.

b) Geralmente, a primeira coisa que acontece quando a criança começa a trabalhar é o abandono da escola, por absoluta falta de tempo.

c) Para erradicar esse problema do trabalho infantil, algumas providências podem ser tomadas, melhorando a renda familiar com um salário mais digno, instituindo o ensino gratuito e obrigatório, inserindo a família em um programa social até que suas condições sejam melhores.

## **Coesão social na América Latina**

O conceito de coesão social não tem um sentido único. Diz respeito a um anseio da comunidade diante de um cenário de globalização e de transformações profundas que muitos associam à maior fragmentação social e à perda de laços estáveis.

A reflexão crítica opõe a ideia de coesão à corrosão da legitimidade e governabilidade dos Estados nacionais, ao aprofundamento das lacunas sociais e à tendência de individualização e de enfraquecimento do que é público.

Esse conceito também tende a ser reabsorvido pelos conceitos de equidade, inclusão social e bem-estar. Trata-se de um conjunto amplo de políticas e indicadores orientados para diminuir a lacuna de rendas e garantir maior acesso ao emprego, à educação e aos serviços de saúde.

A coesão social vincula os mecanismos de integração e bem-estar ao pleno pertencimento social dos indivíduos. Inclusão e pertencimento ou igualdade e pertencimento são os eixos sobre os quais a noção de coesão social tem evoluído em sociedades ordenadas sob a égide do Estado de bem-estar.

Refere-se, portanto à eficácia dos mecanismos instituídos de inclusão social como aos comportamentos e apreciações da parte dos sujeitos que compõem a sociedade. Esses mecanismos incluem o emprego, os sistemas educacionais, a titularidade de direitos e as políticas que fomentam a equidade, o bem-estar e a proteção social. Já esses comportamentos por parte dos indivíduos da sociedade abrangem a confiança nas instituições, o capital social, o sentido de pertencimento e solidariedade, a aceitação de normas de convivência e a disposição para participar de espaços de deliberação e de projetos coletivos.

O sentido de pertencimento à sociedade constitui um eixo fundamental das diversas definições de coesão social. Porém, ao mesmo tempo pode acontecer coesão no nível da comunidade e desestruturação no nível da sociedade.

Um caso que ilustra essa situação nos países da América Latina é o de sociedades nacionais integradas por um elevado percentual de população indígena e, principalmente, por minorias que são definidas como povos. No caso desses povos, há muita coesão internamente porque os vínculos que relacionam os indivíduos com a comunidade são fortes e os valores que regem a vida coletiva são amplamente aceitos pelos seus membros.



Mas, em uma perspectiva mais ampla, essas mesmas sociedades são fragmentadas pelas lacunas socioeconômicas e culturais entre grupos marcados por diferenças étnicas e raciais. Dá-se assim a convivência sem diluição de um alto grau de coesão social em grupos que têm um forte sentido de autorreferência e conflitos de coesão social que os separam do resto da sociedade.

E este não é o único caso. Atualmente, o desenvolvimento intensivo da indústria cultural faz com que muitos grupos, sobretudo de jovens, se convertam em verdadeiras “tribos urbanas” dotadas de um sentido de pertencimento interno muito forte, com códigos linguísticos e estéticos próprios, embora se mantenham refratárias aos que não fazem parte do grupo. A diversificação dos consumos culturais segmenta a sociedade em seu conjunto, mas intensifica os vínculos dentro de certos grupos.

## Conclusão

Frutos de uma herança histórica desfavorável, a desigualdade e a exclusão social são dos mais permanentes problemas enfrentados pelas autoridades públicas na América Latina, porque contribuem para retardar o crescimento, para a presença de níveis importantes de pobreza e simultânea ausência de progresso político e social.

Em 2008, o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) publicou um relatório intitulado “Deixados de fora?” que chama atenção para a exclusão social como um processo mutável e dinâmico. Hoje, mesmo reconhecendo o peso da história nesta realidade desafiadora, já se comenta a exclusão não apenas como consequência de políticas econômicas disfuncionais, mas como um fenômeno periférico, que crescimento e modernização sozinhos não são capazes de eliminar. As mudanças nos padrões da exclusão e da inclusão na região são partes das profundas transformações sociais, culturais, econômicas e políticas que a democratização, a estabilização econômica e a integração com a economia mundial trouxeram para as sociedades da

América Latina. Grande parte do debate a respeito das políticas econômicas e sociais necessárias para a consecução de crescimento sustentável e equitativo gira em torno de como superar a exclusão e obter maior inclusão social. Alcançar maior inclusão social exige não só corrigir injustiças passadas, com transferências de recursos e ação afirmativa, como também — e isso é o mais importante — mudar a maneira como as decisões são tomadas, os recursos são alocados e as políticas são executadas.



## Atividade Final

---

### Atende ao Objetivo 3

Adaptada do artigo “Rumo a 2016: que cidade vamos remodelar? Para quem?”, de Cândido Grzybowski, sociólogo, diretor do Ibase.

**Rio 2016: um desafio para os profissionais de turismo que pensam a sociedade**



**Figura 3.3:** Que cidade será preparada? Para quem?  
Fonte: [www.sxc.hu/1077727](http://www.sxc.hu/1077727)

A realização das Olimpíadas no Brasil, no sul do planeta, tem um significado geopolítico que não podemos ignorar. Mas conseguiremos, em face dos inadiáveis desafios para cons-

truir o Rio de Janeiro, romper com a lógica de desenvolvimento que reproduz uma cidade partida, de exclusão e segregação social? Conseguiremos superar a fratura socioterritorial, que faz com que uma parte dos cariocas sejam “cidadãos de primeira classe” e a maioria, “de segunda”?

Acabaremos, como em quase todas as cidades que receberam os grandes eventos, com uma bela infraestrutura esportiva que pouco ou nada serve para a própria cidade, com uma enorme dívida pública, com novas frentes de especulação imobiliária e disputa territorial entre ricos e pobres?

Podemos admitir que as Olimpíadas sejam meramente uma oportunidade de negócios fáceis para os de sempre?

Escreva o que você pensa sobre o assunto e justifique a sua resposta.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Não há uma só resposta para estas questões. Se tudo isso parece abstrato para você, algumas evidências nos levam ainda para outras perguntas, além de respostas. A cidade será preparada só para os jogos e seus participantes? Ou para quem vive aqui? Devemos apresentar uma cidade capaz de enfrentar suas mazelas, a segregação, a negação dos direitos básicos. Você já observou a “obsessão” pela Barra da Tijuca? Por quê? Por que, apressadamente, vota-se na Câmara Municipal um novo padrão de ocupação daquele território e das imensas várzeas que o embelezam? Que sentido há em ficar longe da verdadeira cidade, seu centro, seu porto, seu Maracanã, mais próximo da imensa zona norte? Por que não aproveitamos o dinheiro público previsto para integrarmos todas, absolutamente todas as favelas, reconhecendo que favela é também cidade? Por que gastar uma fortuna de recursos públicos (e depois passar para a iniciativa privada) na construção de uma extensão do metrô que liga a rica área de Ipanema à ainda mais rica área da Barra, em vez de investir nos trens, que poderiam melhorar a vida da popula-*

*ção da zona norte? Viu? Mais perguntas do que respostas. Os projetos sequer mencionam as “áreas periféricas” da cidade.*

*O risco é, mais uma vez, as mudanças serem apresentadas como o bom e o possível. Mas isso seria uma derrota da cidadania. Não basta mitigar o impacto. Precisamos, como cidadãos e cidadãs, pressionar por outro desfecho de uma história que pode, sim, ser marcante e bem-sucedida para o conjunto amplo da sociedade carioca. Basta agirmos unidos.*

*Para estarmos de bem conosco, compartilhando responsabilmente um maravilhoso território, recebendo esportistas e o mundo de braços abertos, sem vergonha de nossa cultura e de nosso modo de ser, de nossas praias, parques, monumentos, de nossos morros coloridos pelas favelas, de nosso jeito de construir e conviver com a mata e o mar, de nosso samba e feijoada, precisamos juntar forças. Temos capacidade para isso, mas precisamos criar um movimento irresistível que tome conta da cidade, que nos tire dos compartimentos e guetos em que nos refugiamos.*

## **Resumo**

Para compreender o processo evolutivo experimentado pela região da América Latina, recorro à origem e à evolução dos grupos humanos. O homem, como animal social se agrupou com seus semelhantes para sobreviver. Para isso, os grupos estabeleceram normas de convivência, que permitiam a produção de elementos que assegurassem a sua permanência. No momento em que se tornaram sedentários, em decorrência do desenvolvimento de certas tecnologias, eles experimentaram maior bem-estar, que redundou no aumento da população. O aumento do número de pessoas nos grupos sociais tornou sua estrutura mais complexa e começou a ficar difícil responder aos interesses individuais e comunitários. As comunidades passaram a ocupar maiores extensões territoriais e surgiu a luta por mais espaço. Neste estágio as lutas já eram pautadas na economia. Do enfrentamento dos grupos resultou a dominação de uns sobre os outros. E esse foi o início de toda a evolução do homem: apareceram os dominadores e os dominados, ou centro e periferia, como podemos ler nos mais diversos estudos sobre as sociedades.

Bom, o grupo dominado organizava suas atividades produtivas atendendo, em primeiro lugar, aos interesses do grupo dominante. A satisfação das próprias necessidades ficava relegada a um segundo plano e essa relação se perpetuou até os nossos tempos. Atualmente, continua vigente a relação de dominação-dependência, e assim os aspectos de (sub)desenvolvimento e atraso, que vimos nesta aula. Existe um grupo bem reduzido de países que domina o outro grupo, que é mais numeroso. A América Latina é constituída de países dependentes. Os benefícios derivados de suas riquezas não são sentidos em seu próprio território, muito menos pelos grupos majoritários da sociedade. Esta situação, como vimos, não é recente. A estrutura produtivo-dependente foi mantida sem mudanças significativas da Colônia à primeira metade do século XX. E nós podemos sentir seus efeitos até os dias atuais. Com o estouro da Segunda Guerra Mundial, a indústria da Europa caiu vertiginosamente e os “dominadores” partiram então para a nossa região. Consolidou-se a situação de dependência, pois os fluxos de capital estrangeiro criaram obstáculos ao desenvolvimento sadio dos capitais nacionais.

# 4

## Inclusão social no campo do turismo: reflexões e perspectivas

*Edilaine Albertino de Moraes*

### Metas da aula

Apresentar e discutir a inclusão social associada ao turismo, com base teórica, considerando que esta é uma atividade econômica capitalista e, portanto, potencialmente excludente, a fim de construir uma reflexão conceitual possível de turismo inclusivo.

### Objetivos

Esperamos que, ao final desta aula, você seja capaz de:

- 1 reconhecer o turismo como atividade econômica capitalista, relacionando-o com os processos de exclusão e inclusão social;
- 2 reconhecer alguns questionamentos a respeito dos processos de exclusão/inclusão social resultantes do turismo;
- 3 identificar o momento em que a inclusão social entra em pauta na agenda oficial do turismo no Brasil;
- 4 elencar aspectos fundamentais para se pensar em um conceito de turismo inclusivo.

## Introdução

Ao provocar um debate a respeito da contribuição do turismo para o desenvolvimento de municípios e pequenas localidades, muitos autores, gestores e pesquisadores tendem a apresentar, em sua maioria, os benefícios econômicos que a atividade pode promover, destacando a geração de emprego e renda e a dinamização da cadeia produtiva. Seguindo essa perspectiva, pesquisas e estatísticas oficiais comprovam o crescimento da atividade turística em todo o mundo. Sem dúvida, é cada vez maior o número de pessoas que viajam apoiadas pelo avanço da tecnologia da informação e incentivadas pela sociedade de consumo.

Porém, acredita-se, conforme Daibert, Moraes e Botelho (2006) que, para o turismo contribuir para o desenvolvimento de uma localidade, é necessário que os processos resultantes da atividade turística tragam benefícios para além dos econômicos, mas também promovam justiça social, conservação e valorização da diversidade cultural e do patrimônio natural, além de permitir que os sujeitos sociais estejam incluídos nos processos de tomada de decisão sobre o planejamento e a gestão da atividade. Observando estas questões e avançando nos estudos da disciplina, pretende-se, nesta aula, levantar alguns questionamentos a respeito dos processos de exclusão/inclusão social resultantes do turismo, considerando que esta é uma atividade econômica capitalista e, portanto, potencialmente excludente.

Diante disso, algumas questões são inspiradoras para o estudo desta aula. Que desafios há de se enfrentar para que o turismo possa ser uma atividade efetivamente promotora da inclusão social? Que caminhos podem ser visualizados para que isso seja uma realidade? Existe algum respaldo institucional no turismo que tem o compromisso de inclusão social? É possível saber fazer turismo inclusivo?

Sem o intuito de responder a estas questões e sim trazê-las para a reflexão acadêmica na graduação, primeiramente será discutido o turismo como atividade econômica capitalista, relacionando-o

com os processos de exclusão e inclusão social. Posteriormente, será tratado o momento em que a inclusão social entra em pauta na agenda oficial do turismo brasileiro, além de elencar fatores principiológicos de um turismo inclusivo. Espera-se ainda que, este espaço de reflexão sirva para inspirar e gerar novas ideias e olhares para um outro turismo possível e urgente.

## **A gênese do fenômeno turístico na sociedade capitalista**

Desde os primórdios da humanidade que o homem se desloca. Estes deslocamentos podem ser caracterizados de diversas maneiras: migrações, imigrações, mudanças, expansões, ocupações, dentre outros. Muitos autores, entendendo o turismo como uma simples viagem, ou seja, deslocamentos no sentido de ir e voltar, defendem que o mesmo se originou há milhares de anos (DAIBERT et al. 2006). Para fundamentar melhor a sua percepção sobre essa questão, relembre, na disciplina História e Turismo, os principais marcos do percurso do fenômeno turístico na humanidade.

Alguns autores demonstram compreender o turismo apenas como um fenômeno originário das viagens, sem considerar outros elementos. Mas, nesta aula, adota-se a perspectiva de que o turismo vai muito além da variável deslocamento. Para iniciar esta reflexão, serão tomadas emprestadas as palavras do professor Helton Ouriques, mencionadas em sua pesquisa de 2003:

Olhando retrospectivamente, vamos lembrar que o homem, aqui entendido genericamente, sempre se deslocou. Desde a época de Moisés em sua travessia bíblica pelo Mar Vermelho (e aqui não opinamos sobre a veracidade histórica deste relato) até as viagens de Marco Pólo à China, chegando às viagens de conquista e colonização do que veio a se chamar de América, o homem viajou... Mas não podemos chamar isso de turismo. *O que queremos mostrar aqui é que o turismo é uma criação e uma possibilidade de reprodução do capitalismo* (OURIQUES, 2003, p. 35-36, grifo nosso).



Com isto, Ouriques defende que “(...) o homem sempre viajou, mas só muito recentemente começou a fazer turismo” (2003, p. 36).



Um livro importante, no contexto desta seção, sugerido para leitura é o de autoria de Helton Ricardo Ouriques, intitulado *A produção do turismo – fetichismo e dependência*. Neste, você encontra uma discussão crítica sobre o fenômeno turístico no capitalismo contemporâneo, além de analisar as concepções teóricas dos pesquisadores brasileiros que têm estudado o tema nos últimos anos. A obra tenta mostrar que o desenvolvimento dessa atividade na periferia do capitalismo acaba reproduzindo as relações de dependência. O livro destaca ainda que a expansão dessa atividade em nosso país se dá no contexto do controle capitalista sobre os modos de vida anteriores, na exploração da força de trabalho e no uso e apropriação da natureza por parte do capital.

Outros autores também defendem a visão de que o turismo nasce com o capitalismo. Para reforçar a ideia, Marutschka Moesch afirma que, “o turismo nasceu e se desenvolveu com o capitalismo” (MOESCH, 2000, p. 9). A partir de 1960, o turismo explodiu como atividade de lazer, envolvendo milhões de pessoas e se transformando em um fenômeno socioeconômico, com lugar garantido no cenário financeiro internacional.

Assim como Moesch (2000), na literatura específica voltada para a área de turismo, muitos autores utilizam-se de diferentes enfoques para abordar a compreensão deste complexo fenômeno.

Segundo Burns (1974), a Revolução Industrial se inicia, no século XVIII, na Inglaterra, com a mecanização dos sistemas de produção nos mais variados setores da economia, mas adquiriu mesmo seu ímpeto no pós-século XIX.



Considerado por Pires (2001, p. 4) como o século da criatividade e do cientificismo, o século XIX é caracterizado pelas evoluções das invenções do século anterior e do progresso científico em diversos setores, destacando-se a evolução dos meios de transporte, bem como dos meios de hospedagem.

É nesta fase que muitos autores, como Margarita Barretto (2001), consideram o surgimento do chamado “turismo moderno”. Segundo Hobsbawm (2000, p. 285),

o capitalismo industrial produziu duas novas formas de viagens de prazer: turismo e viagens de verão para a burguesia e pequenas excursões mecanizadas para as massas em alguns países como a Inglaterra.

Para Pires (2001), o inglês Thomas Cook foi o precursor do chamado “turismo moderno”. Segundo o autor, Cook foi o responsável pela organização da primeira excursão de trem, em 1841. Ainda segundo o autor, também foi Cook quem criou a primeira agência de turismo, a Thomas Cook and Son, tornando-se também a primeira operadora de turismo do mundo. A “era Cook” foi determinante na transformação da viagem ao complexo fenômeno capitalista denominado turismo. O destacado crescimento da atividade ocorre mesmo após a Segunda Guerra Mundial (1939-1945), período onde ocorre o chamado *boom* do turismo que além de outras transformações, se beneficiou da tecnologia criada para a guerra, principalmente, no que tange aos meios de transporte e comunicações.

Barretto (2001) cita que, em 1949, foi vendido o primeiro pacote turístico aéreo e, na década de 1960, ocorre o surgimento progressivo das grandes operadoras turísticas internacionais,

intensificando cada vez mais a atividade no setor. A partir dessa década, o turismo ganhou força como atividade capitalista globalizada e passou a ser percebido como grande oportunidade de investimentos lucrativos em todo o mundo. Em um cenário não diferente, na América Latina, principalmente a partir dessa década, tanto os órgãos públicos, quanto a iniciativa privada, entendem o turismo como grande oportunidade de geração de divisas e multiplicação do capital.



**Figura 4.1:** Turismo – veículo propulsor da circulação do capital.

Fonte: <http://www.sxc.hu/photo/1196723>

A corrida acirrada pelo crescimento econômico de países ricos e periféricos passa a ser questionada por alguns setores da sociedade civil organizada. Esses questionamentos entram em pauta nas discussões estratégicas de políticas públicas através das conferências internacionais. O Brasil se insere efetivamente nesse contexto somente na década de 1990, quando sediou a Eco 92 (Conferência das Nações Unidas sobre Ambiente e Desenvolvimento Sustentável).

Nesse contexto, os impactos gerados pelo turismo global passam a fazer parte dos discursos da Organização Mundial de Turismo (OMT) e do poder público em níveis nacional, estadual e local.



Figura 4.2: Atuação da Organização Mundial do Turismo.

Fonte: [www.unwto.org](http://www.unwto.org)

Como visto até aqui, o turismo é percebido de diversas maneiras pelas diferentes culturas e modos de produção, sendo considerado uma atividade capitalista que interfere na organização dos espaços, necessitando portanto, de organização e controle dos governos e da própria comunidade onde a atividade turística está inserida. Assim, o turismo, dependendo de como é explorado, pode distribuir ou concentrar renda, aumentar ou diminuir as formas de exploração dos trabalhadores e gerar ou não a entrada de divisas (CORIOLANO, 2006).

O turismo global é tempo do capital, ou seja, em que “o sujeito que consome o turismo não deixa de reproduzir a lógica do capital” (OURIQUES, 2005, p. 18). Essa atividade, como produtora e produto do capitalismo contemporâneo, reproduz relações sociais excludentes. A maioria da população está excluída não somente das oportunidades de participar dos frutos da riqueza gerada, mas também da produção da riqueza (MARTINS, 2002).

Mas temos de reconhecer que o acúmulo de capital gera a inclusão de alguns, pois disponibiliza a estes o acesso à informação e articulação com o sistema, preenchendo seus anseios. Por outro lado, de acordo com Coriolano (2006), “a inclusão limitada a poucos ocasiona a exclusão exacerbada de muitos”.

Diante disso, é imprescindível enfatizarmos e retomarmos algumas reflexões fundamentais a respeito das relações de exclusão/inclusão que podem ser desencadeadas a partir do turismo.

## **Exclusão/inclusão social às vistas do turismo**

A inclusão existe porque há exclusão. A inclusão social parte do pressuposto que há pessoas excluídas ou há fatores variáveis excludentes. Por isso, é pertinente compreender a inclusão a partir da exclusão social (DAIBERT; MORAES; BOTELHO, 2006).

Nesse sentido, Coriolano (2006) afirma que “(...) não é justo que, as inovações se difundem incidindo apenas sobre os espaços capitalistas e para grupos de maior poder aquisitivo mantendo-se inacessíveis para a maioria das pessoas”.



O que na verdade acontece é que os excluídos não se encontram excluídos totalmente da dinâmica capitalista, pois são elementos fundamentais para a manutenção do sistema.

Maria Carmelita Yazbek (2001) destaca que o sistema capitalista permite o dever moral de prestar socorro aos excluídos, mas com um discurso humanitário equivocado e despolitizado de filantropia. Porém, não reconhece seus direitos sociais e de cidadão, e não deixa que suas ações de “favor” e de “ajuda” transformem-se em direito, em políticas públicas e projetos dirigidos às demandas e interesses legítimos dos grupos sociais desfavorecidos, isso porque tentam manter o pobre e o excluído nessa condição, sem emancipação e reconhecimento.



**Figura 4.3:** O capitalismo desenvolve-se de forma desigual, no qual se encontra o desafio de beneficiar e incluir as camadas populares.

Fonte: [www.itcp.coppe.ufrj.br](http://www.itcp.coppe.ufrj.br) (2009).

Portanto, pode-se dizer que é em função da despolitização que acontece o sucateamento dos serviços públicos, a desqualificação das políticas sociais, a destituição de direitos sociais e a privatização e filantropização da questão social. A autora destaca ainda que a ajuda e a filantropia até têm um caráter moral, mas não político, conferindo-lhe a banalização e a indiferença diante da pobreza e da exclusão social, o que tende a sobressair o clientelismo e os favores às classes subalternas (YAZBEK, 2001 apud DAIBERT, MORAES; BOTELHO, 2006).

Diante desse posicionamento, **Luzia Neide Coriolano** (2006) afirma que, “a vontade política é decisiva (...) nessa situação”. Sobre essa questão, a autora relaciona com o turismo, explicando que são variados os exemplos de arranjos produtivos para a atividade turística, tendo o turismo como fator de aquecimento de suas economias locais. A autora explana a respeito da posição da OMT nesse sentido:

#### **Luzia Neide Coriolano**

É professora da Universidade Estadual do Ceará. Doutora em Geografia pela Universidade Federal de Sergipe. Estuda e pesquisa o turismo há vários anos. É membro do Conselho Estadual de Turismo do Ceará. Lidera o grupo de Pesquisa Turismo, Território e Cultura, vinculado ao CNPq e ao Núcleo de Estudos do Território e Turismo – Nettur/Uece. Leciona no Mestrado Acadêmico em Geografia e no Mestrado Profissional em Gestão de Negócios Turísticos da Uece. Além disso, é autora de vários livros.

Os que participam da Organização Mundial do Turismo estão conscientes de que a situação de pobreza no mundo vem atingindo limites insustentáveis e acreditam que o turismo pode oferecer oportunidades para combater e solucionar as situações de pobreza. A eliminação da pobreza depende, sobretudo, de vontade política. Isto é notório, pois em alguns lugares a política nessa perspectiva vem produzindo respostas positivas (CORIOLANO, 2006, p. 175).

Os governos se veem atraídos pela capacidade de crescimento econômico que a atividade turística pode proporcionar, criando condições favoráveis, como incentivos fiscais e de implantação de infraestrutura. Toma-se como exemplo o Prodetur Nordeste (Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste). Este, apesar de visar em suas diretrizes a inclusão social e a melhoria da qualidade de vida da população residente, a partir de investimentos em infraestrutura básica e equipamentos turísticos, o Nordeste brasileiro continua a ser uma das regiões com maiores desigualdades sociais do país (CORIOLANO, 2006).



Se puder, não deixe de ler os livros da professora Luzia Neide Coriolano.

- *Do local ao global: o turismo litorâneo cearense*. São Paulo: Ed. Papirus 1998.
- *Turismo com ética*. Fortaleza: Eduece 1998.
- *Turismo de inclusão e desenvolvimento local*. Fortaleza: Eduec 2003.
- *Turismo e desenvolvimento social sustentável*. Fortaleza: Eduec 2003.
- *Turismo e geografia: abordagens críticas*. Fortaleza: Eduec, 2005.
- *Turismo comunitário e responsabilidade socioambiental*.
- *O turismo nos discursos, na política, no combate à pobreza*. Fortaleza: Ed. Annablume, o qual destaco nesta aula, a seguir.

Desse modo, surge o interesse por parte de investidores externos às populações locais em implantar empreendimentos e, acima de tudo, acumular capital, muitas vezes sem o compromisso de inseri-las, considerando-as apenas como mão de obra barata e desqualificada. Assim, os residentes ficam à margem das decisões, reduzindo as oportunidades e benefícios que o turismo poderia lhes proporcionar, excluídos do planejamento e consequentemente das decisões estratégicas.

Diante desse contexto, é necessário debater a participação das populações no processo de tomada de decisões. Uma vez que “historicamente estas populações permaneceram alijadas desses processos, nem sempre recebem os benefícios anunciados ou estão presentes na gestão (MATTOS; IRVING, 2005). Estas autoras argumentam que as experiências precisam ser construídas no decorrer de um processo de interação contínua com a comunidade, ajustando as demandas e costumes locais à intenção de se construir um sistema de uso sustentado do ambiente que, combinado com a preservação da biodiversidade, garanta uma melhoria da qualidade de vida da população.

A luta e a mobilização civil pela inclusão social requerem formas de fortalecimento de participação dos sujeitos locais, de modo que os mesmos se responsabilizem à respeito da conservação sociocultural e do ambiente natural da localidade onde vivem. É através da participação conferida aos residentes do destino, através de associações, cooperativas, conselhos e outros, que estes poderão combater e minimizar os impactos negativos gerados pelo turismo, garantindo melhorias de qualidade de vida socioambiental.





**Figura 4.4:** Processo participativo na tomada de decisão estratégica para o grupo social interessado.

Fonte: [www.itcp.coppe.ufrj.br](http://www.itcp.coppe.ufrj.br) (2009).



## Atividade

---

### Atende aos Objetivos 1 e 2

#### 1. Leia o texto a seguir:

A Cortina de Ferro que separava o mundo pela ideologia foi derrubada. Essa foi uma grande conquista para o turismo, pois possibilitou a ampliação do intercâmbio global. Mas ela foi substituída pela Cortina de Ouro, que não separa países, mas pessoas. O turismo precisa da inclusão social como condição para se desenvolver. O comércio cresce em shoppings, as indústrias nas fábricas. O turismo, com a exceção de alguns resorts, só se desenvolve se os turistas puderem caminhar sem a ameaça da violência, os constrangimentos da pobreza, as fronteiras sociais, os riscos de doenças endêmicas.

Fonte: Cristovam Buarque – professor da Universidade de Brasília e senador (PDT/DF). *Turismo & Cia.* n. 2, agosto de 2007.

Tomando por base as palavras de Buarque, interprete-as e discuta o turismo como atividade econômica capitalista, relacionando-o com os processos de exclusão e inclusão social, reconhecendo alguns questionamentos importantes a respeito dos processos de exclusão/inclusão social resultantes do turismo.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Para responder a esta questão, você poderá contar com subsídios teóricos apresentados na primeira seção desta aula, bem como realizar pesquisas complementares em outros meios de informação sobre o tema em foco. Os autores destacados até então, como Martins (2002), contribuem bastante para essa discussão e enfatizam que o turismo é considerado uma atividade capitalista que, conseqüentemente, interfere na organização dos espaços, dos recursos e das pessoas, reproduzindo relações sociais excludentes. A maioria da população está excluída não somente das oportunidades de participar dos frutos da riqueza gerada, mas também da produção da riqueza. Assim podemos entender que o turismo se dá por um caráter excludente, em função, principalmente, do forte viés economicista que permeia todo o processo sistêmico da atividade, não só pelo setor privado, mas até mesmo pelo poder público e outros atores de intervenção no setor. Entretanto, mesmo tendo conseqüências excludentes para uma camada social, a maioria dos autores defende o potencial de inclusão social do turismo, através de geração de emprego e renda.*

## **Inclusão social: um compromisso na agenda oficial do turismo no Brasil?**

Com a criação do Ministério do Turismo (MTur), em 2003, busca-se mudar o cenário institucional e de política pública nacional para o setor. Pela primeira vez, o assunto inclusão social entra em pauta, pelo menos em tese, na agenda de assuntos estratégicos do turismo no Brasil.

Nas aulas posteriores, você estudará, de forma mais detida, sobre a criação do Ministério do Turismo e sua relação com a perspectiva de governo de Luiz Inácio Lula da Silva em seus dois mandatos (2003-6/2007-2010), no viés do compromisso de inclusão social. Além disso, você pode contar ainda com os ensinamentos no âmbito da disciplina Política Pública de Turismo, especializada na análise de instrumentos de planejamento e gestão pública do turismo.

Para darmos continuidade à reflexão e à compreensão sobre o tema da inclusão social associada ao turismo, é importante ressaltarmos então, a existência dos Planos Nacionais de Turismo – PNT 2003-2007 e o PNT 2007-2010 – uma Viagem de Inclusão, tendo em vista que, este último foi um instrumento de planejamento e gestão que coloca o turismo como indutor do desenvolvimento e da geração de emprego e renda no país. O plano coloca o turismo como uma atividade potencial para se transformar em um importante mecanismo indutor de inclusão social. Neste ponto, vale destacarmos as intenções de como a inclusão pode ser alcançada através do turismo, no sentido da produção (criando novos postos de trabalho, ocupação e renda) e no de consumo (com o aumento da demanda de turistas no mercado interno). Sobre isso, podemos observar então, que o enfoque prioritário dado às políticas públicas de turismo é direcionado ao aspecto econômico, o que tende a reduzir a visão sistêmica e complexa do fenômeno turístico, além de tender a tratar o tema inclusão social de forma negligente.

No entanto, ao compararmos com os documentos técnicos antecedentes no âmbito do poder público federal, é inegável que o PNT 2007/2010 avança na perspectiva de expansão e fortalecimento do mercado interno, com especial ênfase na função social do turismo.

Podemos reconhecer também outra sinalização importante de mudança nas arenas decisórias do turismo, no âmbito do PNT 2007-2010, que foi a proposta de gestão pública descentralizada e participativa, integrando as diversas instâncias da gestão pública e da iniciativa privada, por meio da criação de ambientes de reflexão, discussão e definição das diretrizes gerais para o desenvolvimento da atividade turística do país.

Sendo assim, desde 2003, o governo brasileiro vem enviando esforços no aprimoramento das políticas públicas destinadas a ampliar as possibilidades de inclusão através do turismo. Mas será que este esforço é suficiente ou é o caminho certo para superarmos um quadro atual de agravamento progressivo de exclusão social? Será esta a melhor forma possível de distribuição de oportunidades de benefícios gerados pelo turismo e de permitir a participação social na produção e no consumo do turismo, de forma justa e responsável?

Para nos apoiarmos nesta reflexão, adotamos a percepção do pesquisador brasileiro Altair Sancho Pivoto dos Santos, que interpreta e argumenta em sua dissertação de mestrado, defendida em 2007, pelo Programa Eicos/UFRJ, se o turismo é realmente uma alternativa efetiva de inclusão social, a partir das políticas públicas de turismo no Brasil. Pela sua pesquisa, o autor identificou que o turismo não pode ser apontado ainda como uma alternativa efetiva de inclusão social, o que endossa nossos apontamentos até aqui. Apesar desta temática permear o discurso das políticas públicas do setor, o autor conclui que grande parte dos programas e ações empreendidos, ainda consideram as diferentes dimensões de inclusão social de maneira parcial. Além disso, destaca que o PNT 2003/2007 teve enfoque prioritário no crescimento e na consolidação do mercado turístico, o que negli-

gencia os aspectos sociais, culturais e ambientais do turismo na constituição dos pressupostos do modelo de desenvolvimento turístico do país (SANTOS, 2007).

No cenário atual, em 2011, o que temos em vista é o Documento Referencial Turismo no Brasil 2011/2014, elaborado pelo MTUR. Este iniciou um processo de reflexão sobre as perspectivas de desenvolvimento do turismo brasileiro para os próximos anos, considerado os próximos megaeventos planejados para o país. Você pode ter acesso a estes documentos no próprio site do MTUR. Faça essa viagem virtual e dê a sua opinião, compartilhe com seus colegas, na plataforma CEDERJ!



Para esta seção da aula, sugiro o aprimoramento de leitura sobre o tema, a partir de uma referência bibliográfica na área, o livro intitulado *Política de turismo e território*, da autora Rita de Cássia Cruz, professora da USP. Ela enfatiza o aumento do interesse pelo tema turismo na mesma velocidade que crescem os “números” relativos à atividade. Este livro toma por base as políticas públicas do setor para apreender, a partir de uma análise espacial, as possibilidades e limites dos processos de reordenamento de territórios movidos pelo turismo. Importante não só para estudantes e especialistas na área de Turismo, mas para todos aqueles que desejam conhecer alternativas para o desenvolvimento do país.



## Atividade

### Atende ao Objetivo 3

2. A fim de identificar o momento em que a inclusão social entra em pauta na agenda oficial do turismo no Brasil, estudamos que a perspectiva de inclusão social adotada é por meio de geração de emprego e renda. Este é um posicionamento afirmado pelo Plano Nacional de Turismo (PNT), desde o lançado em 2003 pelo Governo Federal, que aponta o turismo como sendo um possível redentor das desigualdades sociais e regionais do país.

Sobre as perspectivas do Plano Nacional de Turismo 2007/2010, comente os avanços ou utopias. Dê sua opinião.

---

---

---

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Para uma análise preliminar do documento você deverá fazer o download do PNT 2007/2010, podendo ser no próprio site [www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br) e contar com subsídios das aulas estudadas até então nesta disciplina. Pelo plano, podemos verificar, como já mencionado anteriormente, que o turismo é considerado um mecanismo indutor de inclusão social, de geração de emprego e renda e contribui para o desenvolvimento do país. Mas que desenvolvimento? Para quem? Assim, é importante relativizar que os benefícios advindos do turismo tendem a ser direcionados a uma pequena parcela da população, em função da lógica de exclusão inerente à economia capitalista mundial.*

## **Turismo inclusivo: para refletir**

Na tentativa e necessidade urgente de se construir um conceito de turismo inclusivo, o **Laboratório de Tecnologia e Desenvolvimento Social** da Universidade Federal do Rio de Janeiro abraçou esse desafio e defendeu a tese, em suas múltiplas possibilidades.



Se quiser conhecer melhor o LTDS, confira o site [www.ltds.ufrj.br](http://www.ltds.ufrj.br).

### **O Laboratório de Tecnologia e Desenvolvimento Social – LTDS**

criado em 1996, é formado por um grupo de pesquisadores, coordenados pelo professor Roberto Bartholo, e está vinculado à área de Gestão e Inovação do Programa de Engenharia de Produção da Coppe/UFRJ.

Trabalha com temas desenvolvidos nas linhas de pesquisa de Gestão de Iniciativas Sociais e Turismo e Desenvolvimento Social, tais como Responsabilidade Social Empresarial, Empreendedorismo de Interesses Sociais, Gestão de Terceiro Setor, Turismo Sustentável, Turismo de Base Comunitária.

Segundo o LTDS, o turismo inclusivo pode ser entendido como uma

modalidade de turismo econômica, ambiental e socialmente sustentável, conduzida como um projeto de governo para potencialização da inclusão social – via afirmação da identidade local, geração de trabalho e renda e desenvolvimento de ações educativas de valorização da diversidade e do patrimônio histórico, ambiental e cultural – através de empreendimentos turísticos que levem em consideração as necessidades e anseios identificados localmente, e que promovam o maior envolvimento possível entre visitados e visitantes dos mais diferentes segmentos sociais, em especial dos setores populares.

A multiplicidade relacional e dialogal dos diversos aspectos constituintes da noção de turismo inclusivo reforça sua organicidade e complexidade. É neste sentido que o LTDS elencou seis fatores principais para se pensar em prerrogativas de turismo inclusivo.

- O turismo inclusivo é participativo e mobilizador.
- O turismo inclusivo é ético e educador.
- O turismo inclusivo é ecoeficiente.
- O turismo inclusivo é um processo concertado pelo poder público.
- O turismo inclusivo é concentrado no mercado interno forte.
- O turismo inclusivo é inclusivo de todos os turistas.

Em aulas posteriores, esses princípios apresentados serão desdobrados e aprofundados para um melhor entendimento da questão. Mas, o que sabemos é que autoridades, empresas e profissionais do ramo turístico devem atentar urgentemente para a promoção de um turismo de cunho responsável, sustentável, acessível a todos e de respeito pelas escolhas sociais de todos os povos.



O Laboratório de Tecnologia e Desenvolvimento Social da Coppe/UFRJ, em parceria com o Comitê de Defesa da Ilha Grande (Codig), desenvolveram o Programa de Promoção do Turismo Inclusivo na Ilha Grande (financiado pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Social – BNDES), na pretensão de elaborar um modelo de desenvolvimento turístico mais justo com base no conceito de turismo inclusivo para a Ilha Grande (Angra dos Reis, RJ). Outras informações, você pode acessar em <http://www.ivt-rj.net/ivt/indice.aspx?pag=n&iid=6857&cat=%C2%A0&ws=0>



## Atividade

### Atende ao Objetivo 4

3. Você estudou, nesta última seção da aula, alguns aspectos fundamentais para se pensar em um conceito de turismo inclusivo. Vimos que o turismo inclusivo inclui todos os turistas. Como você vê essa questão pelo lado da demanda?

---

---

---

---

---

### Resposta Comentada

*É importante que o aluno tenha em mente que o turismo inclusivo deve proporcionar também o acesso de turistas e visitantes a locais e atrativos dotados de notáveis atributos de beleza cênica, propícios para o lazer, a diversão e o encontro com anfitriões e outros turistas. Outro ponto a ser lembrado, nesse caso, é a acessibilidade de grupos de vulnerabilidade específica, como idosos e pessoas de necessidades especiais.*



## Conclusão

Sabemos que a maioria da população brasileira está excluída das oportunidades de se beneficiar das riquezas geradas pelo turismo, como também da participação na produção e consumo da atividade turística. Um dos desafios que há de se enfrentar para que o turismo possa dar subsídios para a inclusão social é a mobilização e engajamento político das populações que vivem em um contexto onde há paternalismo e assistencialismo por parte do Estado, resultando em uma inércia por parte da população excluída e em políticas públicas centralizadas. Assim, entende-se que, de maneira geral, o turismo segue o sistema capitalista de produção e, portanto, demanda mais pesquisas e estudos para que as decisões relativas ao planejamento e à gestão da atividade possam ser estendidas às populações, para que possam conservar a natureza, valorizar a cultura local e dinamizar a economia através da inclusão social (DAIBERT, MORAES; BOTELHO, 2006).

## Resumo

O turismo é uma atividade capitalista que interfere na organização dos espaços e produz relações sociais excludentes. Vimos que muitos estudiosos apresentam os benefícios que o turismo pode promover, sobretudo quantos aos efeitos multiplicadores econômicos. Mas concluímos que para o turismo contribuir para o desenvolvimento local, é necessário que gere benefícios econômicos, sociais, culturais e ambientais. Nesse processo, é fundamental ainda a inclusão dos sujeitos sociais (anfitriões e visitantes) no planejamento e na gestão das atividades.

# 5

## Turismo e inclusão: atores envolvidos

*Patrícia Carmo dos Santos*

### Meta da aula

Apresentar a participação de todos os atores envolvidos no planejamento, implementação, desenvolvimento, gestão e controle da atividade turística.

### Objetivos

Esperamos que, ao final desta aula, você seja capaz de:

- 1 identificar todos os atores envolvidos no processo turístico brasileiro;
- 2 descrever o papel de cada “ator” e suas funções na atividade turística;
- 3 listar as instâncias de governança presentes na gestão do turismo no Brasil;
- 4 reconhecer os direitos humanos como uma categoria relevante que precisa ser assimilada por todos os atores do turismo.

## Introdução

É possível que tenhamos uma sociedade mais justa, utilizando a atividade turística como caminho para uma sociedade com mais equidade e equilíbrio social?

Creio que sim, mas, para isto, é necessário que todos os responsáveis pela atividade turística tenham o compromisso de realmente utilizá-la como instrumento para melhorar as condições socioeconômicas da população, ou seja, utilizá-la para promover a inclusão social.

Se considerarmos os enfoques atuais dados às questões relacionadas ao turismo, quais são os benefícios e responsabilidades que cada um dos grupos de atores envolvidos (iniciativa pública nacional, regional e local; iniciativa privada turística no destino e na origem dos fluxos; recursos humanos de turismo; comunidade local em geral; sociedade civil organizada; e turistas) deve ter, para que as relações sejam as mais positivas para todos e, consequentemente, para a própria atividade turística? Nesta aula, nós veremos que a questão da busca pelo melhor desempenho dos atores é sempre discutida à luz da sustentabilidade da atividade turística, ou melhor, um depende do outro. Se um ou mais atores não se engajam de maneira adequada na gestão e condução do turismo, dificilmente teremos uma atividade profícua, capaz de promover o bem-estar de visitantes e visitados.

É sempre recomendável que os processos de organização para o planejamento, a gestão e o controle do turismo sejam iniciados com aqueles velhos conhecidos e elementares questionamentos: o que fazer? para que fazer? como fazer? para quem fazer? Ou seja, qual a utilidade, com que recursos contamos, quem serão nossos clientes e que ações desenvolver.

E por mais evidente que pareça, é necessário destacar a importância da participação dos atores sociais em todo o processo, sejam eles internos (endógenos) ou externos (exógenos), e se relacionem com o turismo de forma direta ou indireta.

Além das comunidades locais em geral, vários outros atores intervêm no processo turístico e também se beneficiam dos resultados do desenvolvimento da atividade turística. São eles: o setor público, o setor privado, os recursos humanos que trabalham na atividade turística, a sociedade civil organizada e os próprios turistas. Não se pode falar de atores sociais sem estabelecer a importância que adquire a cooperação entre os setores público e privado, nos seus diferentes níveis, buscando permanentemente solucionar os problemas que surgem ao longo de todo o processo turístico.

Com relação à população local em geral, é fundamental sua conscientização, motivação e capacitação, para que possa participar ativamente no processo turístico completo, a partir de uma ótica que permita que cada ator se sinta identificado com o processo, compreendendo seus significados e importância, e tornando-se agente e instrumento do turismo.

### **Como os atores participam no processo da atividade turística?**

Nenhum local se converterá em destino turístico de relevância somente pelo fato de contar com atrativos turísticos, ou simplesmente por promovê-lo. E mais: não é qualquer território que tem boas chances de se desenvolver como destino turístico a qualquer preço, porque essa parece ser uma tábua de salvação. Muito ao contrário. Para que um território se transforme em destino turístico é necessário que se dê um processo que contemple diferentes aspectos da vida local de forma sistêmica, de tal maneira que os diversos atores sociais envolvidos naquele território permitam o desenvolvimento do turismo, sem que isso signifique a perda de seus valores.

A participação de todos os atores no processo turístico deve ser um instrumento para sua sustentabilidade. A alternativa mais adequada para o desenvolvimento de uma região será aquela que os próprios atores sociais estabeleçam, em função de suas características, limitações, carências, virtudes e potencialidades.

Além disso, o desenvolvimento de um território se dará em função daquilo que seus atores estimem, ou seja, seu entendimento do desenvolvimento, o que se espera e até que ponto se quer chegar com este “desenvolvimento”. É necessário, por exemplo, estar muito atento às questões de supersegmentação da demanda e superespecialização da oferta no estabelecimento de produtos e destinos turísticos. Há autores e gestores que defendem que essas duas vertentes garantem destinos competitivos, porém, mais à frente veremos que essa ideia dialoga com o conceito do turismo de massas, que nem sempre tem a sustentabilidade no topo de sua pauta. Os destinos turísticos devem proporcionar bem-estar e satisfação a visitantes e visitados. A atividade turística também pode ser uma forma de melhorar as condições socioeconômicas das populações locais. O caminho para o desenvolvimento adequado do turismo é a conjugação de planejamento e gestão. O modelo participativo é fundamental para a atividade turística de forma sustentável. É fundamental que todos os atores que participem na atividade turística assumam seus papéis, lembrando que todos têm benefícios e responsabilidades. O desenvolvimento local e regional sustentável será sempre o resultado de um processo turístico responsável, e a percepção do turista, quer seja positiva ou negativa, será reflexo do trabalho realizado. É fundamental contar com produtos e destinos turísticos viáveis. Para uma gestão pública eficiente e eficaz, é fundamental implementar os mecanismos necessários para que a administração seja descentralizada, importante para a vida local, pois é neste nível que se produzem os fatos e acontecimentos que refletem a relação mais direta entre os atores e onde geralmente se produzem os problemas mais concretos.

É importante ressaltar que o plano de desenvolvimento não precisa necessariamente ser apenas turístico, mas sim fundamentalmente orientado para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local e dos demais agentes envolvidos, contemplando de forma sistêmica todos os aspectos que abarcam a sustentabilidade da região, considerando tanto elementos objetivos como a qualidade da água e do ar como a geração de renda e

empregos, até aspectos que se relacionam com a percepção dos próprios agentes sociais sobre seu entorno e sua comunidade. A atividade turística pode sempre ser considerada como alternativa para promover o desenvolvimento sustentável das comunidades, mas nunca como única opção para se alcançar este objetivo. É imprescindível compreender que nem sempre o turismo se converterá na principal atividade econômica da região e mesmo que isso aconteça, é necessário que reconheça e assuma o seu papel de indutor da diversificação de atividades econômicas na região, propiciando o desenvolvimento de atividades afins. São os próprios agentes sociais que devem decidir o que fazer, como fazer e a quem dirigir suas ações. É fundamental que os objetivos estabelecidos no planejamento sejam realistas e respeitem as características do meio no qual se desenvolverão. Cumpre destacar a importância de que a visão mercadológica esteja em harmonia com os aspectos ambientais, culturais e sociais, para que os objetivos da sustentabilidade sejam alcançados.

## Responsabilidades e ganhos dos atores

Um dos grupos de atores envolvidos no processo turístico mais importante é o da Administração Pública, em suas esferas local, regional e nacional. A articulação entre essas esferas é essencial para uma gestão satisfatória para todos. Cada país possui uma especificidade na definição das esferas da Administração Pública. No caso brasileiro, a amplitude e complexidade desta área é considerável: na *esfera nacional* destacam-se o Ministério, suas secretarias, direções, institutos etc., os demais Ministérios, como o das Relações Exteriores, Meio Ambiente, Cultura, Transportes, Economia, Infraestrutura, Trabalho e Educação, que também compõem este grupo, e ainda a Administração Nacional de Parques e Espaços Protegidos, a Administração Nacional de Bens Culturais, o Conselho Nacional de Turismo, as Forças Nacionais de Segurança, as Comissões de Turismo da Câmara dos Deputados e do Senado e as Universidades Públicas Federais.

Na *esfera regional* temos os Órgãos Regionais de Turismo, Órgãos Regionais de Economia, Cultura, Segurança, Trabalho, Meio Ambiente, Transporte, Infraestrutura, Educação, os Consórcios Regionais de Promoção, a Administração Regional de Parques e Espaços Protegidos, a Administração Regional de Bens Culturais, Comissões de Turismo das Assembleias Regionais, etc.

E na *esfera local*, o Órgão Local de Turismo, os Órgãos Locais de Economia, Cultura, Segurança, Trabalho, Meio Ambiente, Transporte, Infraestrutura, Educação, o Órgão de Defesa do Consumidor, a Comissão de Turismo da Câmara Local são alguns dos atores que podemos identificar.

As responsabilidades da Administração Pública reúnem:

- estabelecimento das bases legais para o desenvolvimento da atividade turística;
- investimentos para estreitar vínculos entre todos os atores;
- criação e controle da infraestrutura;
- provisão de serviços públicos;
- participação em eventos promocionais de caráter local, regional, nacional e internacional;
- legislação transparente e clara.

Dentre os ganhos da Administração Pública, pode-se destacar:

- a obtenção de benefícios políticos, como votos;
- arrecadação de imposto;
- ordenação da ocupação do território;
- preservação do patrimônio natural e cultural;
- administração dos destinos turísticos.



A **Embratur – Instituto Brasileiro de Turismo**, criada em 18 de novembro de 1966 como Empresa Brasileira de Turismo, tinha o objetivo de fomentar a atividade turística ao viabilizar condições para a geração de emprego, renda e desenvolvimento em todo o país. Desde janeiro de 2003, com a instituição do Ministério do Turismo, a atuação da Embratur concentra-se na promoção, no marketing e no apoio à comercialização dos produtos, serviços e destinos turísticos brasileiros no exterior.



O Ministério do Turismo, em parceria com a Fundação Getúlio Vargas, realizou na África do Sul uma pesquisa com o objetivo de traçar o perfil dos turistas que foram à última Copa do Mundo, realizada durante os meses de junho e julho de 2010, para subsidiar o planejamento para a Copa de 2014 no Brasil.

Do total de entrevistados (cuja maior parte da amostra é formada por europeus, norte americanos e sul-americanos), 83% são homens, 60% solteiros e 86% concluíram, no mínimo, o curso superior. Ainda segundo a pesquisa, 87% pagaram a viagem com recursos próprios e gastaram em média R\$ 11,4 mil, sem contar as despesas com passagem.

Há também o grupo de atores da **iniciativa privada**, seja direta ou indiretamente relacionada à atividade turística ou não. Lembrando de considerar tanto as empresas privadas atuantes nos destinos, quanto aquelas que “representam” os destinos nas origens dos fluxos. São os meios de hospedagem, as agências de viagens, as empresas transportadoras (linhas aéreas, ônibus, trem, aluguel de carros, transporte urbano, táxis, etc.), guias de turismo, casa de câmbio, restaurantes, bares, empresas de recreação, centros de lazer, organizadores de eventos, prestadores de serviços para eventos, lojas de artesanato, imobiliárias, concessionários de infraestruturas



(aeroportos, terminais de transporte, pedágio, etc.), entidades financeiras, empresas de telecomunicações, etc. Os “representantes” do destino na origem do fluxo são os operadores de turismo, as agências de viagem, as centrais de reservas, as centrais administrativas das empresas dos destinos, os produtores de eventos, as empresas transportadoras, etc. Esses atores têm como responsabilidades:

- promoção e melhoria das comunidades onde realizam seus negócios;
- transparência nas informações turísticas e contratuais;
- capacitação e sensibilização contínua;
- *marketing* (comercialização, distribuição e comunicação, bem como formatação de produtos de qualidade adequada aos segmentos de mercado definidos);
- preservação do patrimônio natural e cultural;
- respeito e execução da legislação.

Dentre os benefícios da iniciativa privada no destino e nos polos emissores, estão:

- crescimento da demanda;
- consolidação da atividade;
- disponibilidade de fontes de financiamento para investimentos;
- eficiência e eficácia nos sistemas de reservas;
- dinamização econômica do setor;
- impacto social positivo;
- facilidades para a participação ativa no mercado das pequenas e médias;
- empresas, etc.

Outro importante grupo de atores é o dos *Recursos Humanos que atuam na atividade turística na origem e no destino dos fluxos*, dentre os quais estão profissionais das iniciativas pública e privada. Vale lembrar a importância e a necessidade de profissionais com os mais diversos níveis de formação (básica, média, técnica, superior, etc.) e nas mais diversas áreas (Turismo, Hotelaria, Geografia, Economia, Administração, guias, idiomas, etc.).

Dentre as responsabilidades deste grupo destacamos:

- a necessidade de avaliar permanentemente a oferta de mão de obra local;
- formação e capacitação permanente dessa mão de obra;
- identificação das necessidades e tendências do mercado de trabalho;
- incentivo a pesquisa e planejamento do turismo, criação e difusão de cursos de formação e capacitação, fomento à sensibilidade turística tanto em turistas como na comunidade local, etc.

Como possibilidades de ganhos para estes atores, destacamos:

- os empregos;
- profissionalização do setor;
- inclusão social;
- acesso a novas tecnologias;
- contatos com pessoas de outras culturas;
- sustentabilidade econômica, sociocultural e ambiental.

*A comunidade local* em geral é responsável:

- pela conservação dos recursos;
- preservação do patrimônio;
- participação ativa no processo de desenvolvimento;
- fomento ao desenvolvimento de obras de infraestrutura e serviços;
- participação no controle do desenvolvimento atuando no planejamento e na gestão do turismo;
- eleição de políticos e autoridades competentes;
- pelo bom atendimento aos visitantes;

Como benefícios estão:

- sustentabilidade no seu mais amplo espectro;
- participação nos benefícios gerados pela atividade turística;
- promoção de valores comunitários;
- melhor acesso à infraestrutura e aos serviços;
- ampliação da oferta de lazer;

- poder de voto e de negociação;
- facilidade de acesso a fontes de financiamento para se converter em empreendedor.

A *sociedade civil organizada* – associações de vizinhos, associações de ruas, avenidas e zonas comerciais, associações por áreas de interesse (fauna, flora, etc.), associações profissionais, associações de trabalhadores, sindicatos, cooperativas, movimentos sociais, partidos políticos, associações esportivas, culturais, de jovens e terceira idade, associações de mulheres, associações de gays, lésbicas e simpatizantes, associações de residentes estrangeiros, etc. – tem como responsabilidades:

- preservação dos patrimônios cultural e ambiental;
- participação ativa no planejamento, na gestão e no controle do desenvolvimento;
- hospitalidade em relação ao visitante;
- promoção do associativismo;
- viabilização da boa relação entre os atores;
- promoção de mecanismos de denúncia de impactos negativos, etc.

Os benefícios deste grupo de atores estão relacionados a:

- sustentabilidade em geral;
- inserção social;
- direito à opinião;
- poder político;
- participação equitativa nos benefícios econômicos, sociais, culturais e ambientais;
- ampliação das possibilidades de lazer e turismo.

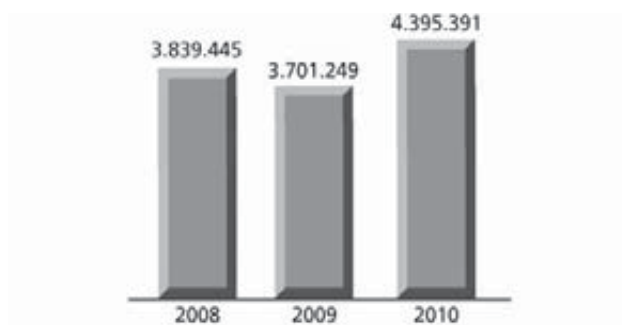
O último grande grupo de atores a comentarmos, mas não menos importante, são os *turistas*, sejam nacionais ou internacionais, excursionistas ou não. Sem estes atores não há turismo. Suas responsabilidades residem:

- no respeito às culturas, valores e tradições locais;
- na integração com a comunidade receptora;
- no uso adequado dos serviços, equipamentos e infraestrutura;

- no respeito à natureza;
- na divulgação de suas experiências;
- no consumo de produtos locais;
- na redistribuição de renda etc.

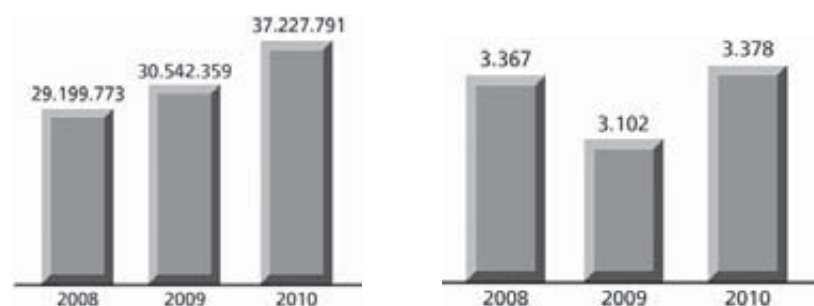
Os benefícios incluem:

- a utilização e a fruição do produto turístico conformado para seu tempo livre ou de trabalho;
- preços justos;
- segurança;
- informação fiel;
- bom atendimento;
- serviços, equipamentos e infraestrutura de qualidade;
- conhecimento de outras culturas;
- hospitalidade, etc.



Desembarques Internacionais

Desembarque de Passageiros em Voos Internacionais – jan a jul/2008 a 2010.



Desembarques Domésticos  
Desembarque de Passageiros em Voos Domésticos – jan a jul/2008 a 2010.

Receita Cambial  
Gastos de Turistas no Brasil (em US\$ milhões) – jan a jul/2008 a 2010.

**Figura 5.1:** Gráficos que mostram a relação entre o número de turistas e a receita.



## Atividade

---

### Atende aos Objetivos 1 e 2

1. Observe o anúncio desta programação de teatro, adaptado do folheto da programação do festival Teatro na Contramão, que aconteceu de 12 a 29 de agosto de 2010, no Teatro da Escola SESC de Ensino Médio:

Terapia de Ris(c)o – Por uma outra vida

Grupo Estudos sobre a violência 2 – SAI Setor de Áreas Isoladas/DF

Gênero: Comédia

Duração: 75 min

Classificação: 14 anos

Três mulheres completamente diferentes entre si recebem um bilhete anônimo em suas casas. Nele está escrito apenas: Eu sei. Atendendo ao “convite”, as três decidem aparecer no local e hora determinados no bilhete. Lá, são recebidas pelo senhor Q e Elvis, seu enfermeiro particular. O senhor Q chama o encontro de terapia e a partir daí e durante os próximos 50 minutos, o grupo e quem os observa passarão por algumas situações reveladoras para entender o real motivo do chamado. Afinal o Q ele sabe?

Agora, enumere e descreva os atores que você identifica neste processo. Você identificou alguma semelhança com o turismo? Qual(is)?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Que atividade é mais adequada para exemplificar a enorme gama de atores e suas inúmeras funções do que o teatro? Sempre quando eu vou ao teatro, fico fascinada com aquele vaivém de pessoas que trabalharam o tempo todo para aquela peça ser encenada e que, ainda momentos antes do início da encenação, ainda estão no corre-corre. Para nós, espectadores, aquilo tudo parece uma grande confusão com poucas chances de dar certo, e de repente... a cortina se abre e o resultado da grande confusão se materializa diante de nós tão harmonicamente, que por um instante esquecemos dos atores dos bastidores para ficarmos vidrados nos atores em cena. Muitos diriam que são os verdadeiros atores, não é mesmo? Mas em nossa aula vimos que eles, os atores de profissão, contam com os demais atores para que sua arte aconteça. Bem, você certamente se lembrou do elenco e seus preparadores, do diretor da peça e da produção. Mas temos ainda o(s) criador(es) do texto, figurinistas, aderecistas, iluminadores, sonoplastas, designers, equipe de marketing e o público, claro! Antes de terminar, vamos lembrar também da bilheteria e das equipes que zelam pela manutenção e limpeza do teatro. Lembrou de mais algum ator? Então registre, pois certamente você já deve estar craque nisso. No turismo é igual. Se cada um assumir o seu papel, e desempenhá-lo com seriedade e dedicação, o “espetáculo” será incrível.*

## **Gestão do turismo – instâncias de governança regional/local**

As instâncias de governança são estabelecidas para organizar e gerenciar o turismo, atividade na qual estão envolvidos inúmeros atores. Somente uma ação coordenada dos gestores e interessados possibilitará o sucesso no alcance das metas. No Brasil, a iniciativa pública é a grande responsável pelo direcionamento e desenvolvimento da atividade turística em âmbito local. Mas ela não deve atuar sozinha, e por isso deve estimular a participação dos empresários, ONGs, movimentos sociais, instituições de ensino e da população em geral, compondo assim o grupo de atores que se reunirão para formar as instâncias de

governança, propriamente ditas, que podem ser associações, fóruns, conselhos, OSCIP – Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, comitês ou consórcios.

O Brasil sofre muito com a descontinuidade das políticas propostas para o turismo. Isso também ocorre com outros setores socioeconômicos. A cada mandato, parte-se do zero como se nada tenha sido feito antes no setor. A instituição de instâncias locais de governança é um mecanismo para reduzir esses efeitos da descontinuidade na atividade. É importante ressaltar que não se pretende a simples criação de novos órgãos *burocratizadores* dos processos, tampouco anular trabalhos já iniciados. Em locais onde já existem as instâncias de governança constituídas, devemos fortalecê-las e ampliá-las, pois é no nível regional/local que estão os verdadeiros responsáveis pela gestão do turismo.

Não há um modelo único de instância de governança. As que mais encontramos no turismo são:

**Associação** – é o modelo de uma união de pessoas com objetivos comuns juridicamente mais básico. O associativismo tem livre adesão, caráter privado, é gerido por seus sócios de forma democrática. Duas ou mais pessoas são suficientes para constituir uma associação. Os sócios têm participação econômica em sua constituição e podem modificar sua finalidade. Seu marco legal encontra-se no Código Civil Brasileiro, Capítulo II, Artigos 53 a 61.

**OSCIP – Organização da Sociedade Civil de Interesse Público** – é uma denominação dada às ONGs, a partir da Lei 9.790. Não possui fins lucrativos e são pessoas jurídicas de direito privado.

**Conselho** – não possui uma lei específica, mas é regido pelo seu estatuto, que é construído pelos seus membros. O Conselho deve ser formado pelos principais representantes ou atores da região turística. Pode ter papel consultivo ou deliberativo. Nos lugares onde já existem os Conselhos de Turismo, ele deve ser preservado e constantemente aperfeiçoado para que seja uma instância de governança atuante.



## Atividade

---

### Atende ao Objetivo 3

2. Descreva, de forma sucinta, como se deu a ação deste Conselho do sul fluminense.

O Conciclo (Conselho de Turismo da Região do Ciclo do Café), que foi criado para apresentar propostas aos governos municipais e à iniciativa privada, com o objetivo de incrementar o turismo na região do sul fluminense, já dispõe de dados através de um convênio com o Centro Universitário Geraldo Di Biase (UGB), que disponibilizou os alunos do curso de Graduação Tecnológica em Hotelaria e Turismo da Instituição para executar a pesquisa, e também dividiu os custos com o Conselho; eles realizaram uma pesquisa de demanda, e agora com dados mais concretos sobre o perfil dos turistas que visitam a região, o Conciclo vai poder agir de maneira muito mais eficiente para incrementar o turismo. A pesquisa apresentou os dados necessários para criar eventos e ações voltadas para quem realmente tem interesse nas atrações da região. Além disso, hotéis, restaurantes e outros estabelecimentos que atendem a turistas também conheceram mais detalhadamente o perfil do visitante, para adequar seus serviços. E ainda foi possível saber quem ainda não estava indo à região, o que tornou possível organizar ações para captar novos clientes.

(Adaptada do *Diário do Vale*, jornal do sul fluminense.<http://www.diarioon.com.br/arquivo/4481/colunas/coluna-2519.htm>)

---

---

---

---

---

---



---

### **Resposta Comentada**

*Não há apenas uma resposta correta para esta atividade. Trata-se mais de apurar o seu olhar para as funções e desempenho de cada ator da cadeia produtiva do turismo. Vamos recordar que o Conselho é uma das instâncias de governança mais presentes na gestão do turismo no Brasil. Ele tem um peso relevante, pois reúne os principais atores/representantes das categorias profissionais da atividade, e até membros dos governos, e deve sempre buscar uma atuação ativa, no sentido de contribuir para a melhoria contínua do turismo nas localidades onde estão situados. Pela notícia da nossa atividade, notamos a busca do Conciclo pela compreensão do perfil da demanda que visita a região do Ciclo do Café. Provavelmente a parceria com a Universidade deve ter surgido em uma das reuniões do Conselho, e o resultado levou benefícios para a região, que passou a conhecer melhor a sua demanda e a planejar ações para captar novos visitantes.*

## **Turismo e direitos humanos: é preciso integrá-los**

Terminamos nossa aula com um debate cada vez mais presente, que sinaliza a preocupação da sociedade com os impactos negativos da atividade turística nas comunidades receptoras. Provavelmente, este é um tema que você já conhece, pois como estudantes e profissionais de turismo, desde o início dos nossos estudos vamos entrando em contato com a realidade: o turismo surge como a solução para os males econômicos, a *salvação da lavoura*, e em nome do seu “desenvolvimento” observamos práticas que não condizem com os ideais sociais, desconsideram os direitos humanos e comprometem a credibilidade da atividade. Mas a discussão do turismo sustentável pode muito bem acomodar o conceito dos direitos humanos. E essa reflexão nos aproxima de práticas mais, digamos, aceitáveis, do ponto de vista social. Observaremos a questão pela perspectiva dos atores do processo turístico, pois enquanto os atores – todos eles – não reconhecerem a relevância dos direitos humanos, não haverá turismo sustentável.

Ao invés de desconsiderá-los, em nome do desenvolvimento, é necessário promovê-los, para colher as vantagens que a atividade propicia. Uma das aplicações mais práticas dos princípios dos direitos humanos que o turismo pode ter é funcionando como ferramenta de ação afirmativa, ou seja, adquirindo uma face mais, digamos, humana.

Violar os direitos humanos de alguém é tratar as pessoas como se não fossem seres humanos. De acordo com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, os direitos são violados quando certa raça, credo ou grupo tem seu reconhecimento negado; homens e mulheres não são tratados como iguais; diferenças de raça ou religião não são respeitadas; liberdade ou segurança das pessoas são ameaçadas; se uma pessoa é vendida ou usada como escrava; punições cruéis, desumanas ou degradantes são aplicadas; se é negada assistência judicial para vítimas de abuso; quando ocorre interferência arbitrária de agentes do Estado nas vidas pessoal e privada das pessoas; cidadãos são proibidos de sair e retornar aos seus países; liberdade de expressão é negada; educação é negada e outras coisas que ferem a dignidade humana. No caso específico do turismo, observamos o ativismo pelos direitos humanos presentes em algumas ONGs, do Brasil e de outros países, que combatem a prostituição, reúnem instituições religiosas, discutem opções equitativas de turismo, etc.

Em nome daquela máxima “O cliente é o rei”, muito comum na prática convencional do turismo, os direitos humanos dos turistas são superenfaturados, enquanto os dos outros atores, especialmente dos membros da comunidade local, não recebem atenção. Isto produz uma distribuição dos benefícios totalmente assimétrica, que é uma das razões da resistência das pessoas ao desenvolvimento do turismo em muitos dos destinos que conhecemos.

Não há muitas pesquisas que contemplem a questão dos direitos humanos associada ao estabelecimento e desenvolvimento da atividade turística nos destinos. Uma razão importante dessa distância é o formato dominante do turismo: temos uma

“indústria” e não um sistema. Essa concepção do turismo é a maior responsável pela violação dos direitos humanos. Somente uma visão sistêmica do turismo é capaz de lidar com o fato de que as organizações e infraestruturas facilitadoras das viagens são elementares, diante das influências sociopolíticas, ecológicas, econômicas e tecnológicas, que são mais amplas e complexas. A indústria cria relações dominante-dominado, transformando o turismo em autogratificação à custa dos outros. É um processo complicado, pois o turista acha que os outros atores violam os seus direitos, os residentes dos destinos acham que seus direitos são feridos pelos visitantes, e os trabalhadores da “indústria” sentem sua dignidade atingida pelos empregadores e também pelos turistas. É um ciclo vicioso, uma situação problemática que afeta negativamente a atividade turística.

*Pela perspectiva da comunidade*, por causa das atividades usualmente baseadas em relações desiguais, a sociedade local geralmente sofre severamente com o processo de atender as inúmeras variedades de demandas turísticas. A indústria turística é dependente dos países anfitriões do turismo internacional, e de uma economia caprichosa e flutuante, que foge ao seu controle. Com pouquíssimas políticas para restringir a aplicação dos recursos econômicos locais para exportação e diversão dos outros, o turismo tem reinado livre em várias partes do mundo. As comunidades são expulsas de casa em nome do desenvolvimento e têm outros direitos violados como direito a terra, água, eletricidade, habitação, educação, cuidados médicos e recursos naturais.

Suas terras férteis são usadas para construção de hotéis. As praias, espaços gratuitos de recreação, são tomadas pelos mega *resorts*, que limitam o acesso para aqueles que podem pagar. As empresas que compõem a indústria do turismo se aproveitam da sua posição de domínio e importam modelos culturais, econômicos e sociais, que artificializam a atividade nos locais onde está estabelecida. Eles deveriam envolver a comunidade o máximo possível, em troca da sua liberdade para fazer negócios,

empregando os nativos e evitando repatriar os lucros, e deixar os gastos dos turistas na economia local apenas no papel.

*Pela perspectiva do trabalhador do turismo*, enquanto os turistas relaxam ao sol no mundo inteiro, a vida de garçons, cozinheiros, camareiros, porteiros, motoristas, recepcionistas, que trabalham para tornar as férias felizes e sem preocupação, está longe de ser um mar de rosas.

As condições de trabalho, principalmente para quem é do chamado “baixo escalão” são de exploração. As principais denúncias envolvem baixos salários, discriminação de gênero e exploração sexual das mulheres. São condições que mantêm as pessoas na pobreza e atentam contra as legislações do trabalho. Muitas empresas abandonam os empregados nas baixas temporadas, colocando suas famílias em risco social, rezando pela chegada da alta temporada.

*Pela perspectiva dos empresários do turismo*, eles sempre são alvos da ira dos demais atores. Mas as pessoas se esquecem de mencionar que se não fosse por suas iniciativas, o fenômeno turístico ainda estaria em estágio primitivo.

Mesmo os pequenos e médios empresários acessam a indústria sem o mínimo de “proteção” legal e administrativa. Quem quer entrar, deve saber das ameaças. Eles clamam por proteção contra os elementos da sociedade que se opõem ao desenvolvimento. Afinal, seu papel na promoção do turismo é relevante.

*A perspectiva do turista* lembra que o turismo é uma das expressões mais refinadas do tempo do lazer e obstáculos à sua prática ferem os direitos humanos. Isso significa que os turistas não devem ser maltratados e sua dignidade deve ser observada. Eles devem ter acesso aos lugares de trânsito e estada e aos locais de interesse cultural, sem que sejam alvo de formalidades excessivas e/ou discriminação social. É direito do turista demandar oportunidades de crescimento cultural, e isso inclui as práticas religiosas. Eles se preocupam com a confidencialidade dos seus dados pessoais, mas também se mostram aflitos diante das

possibilidades de exploração que se dá pela cobrança de preços abusivos, tortura física e mental, abuso sexual, maus guias de turismo, atentados com reféns e falta de cuidados médicos.

*A perspectiva governamental* demonstra que os direitos humanos constituem uma alta prioridade dos governos, principalmente daqueles eleitos democraticamente. Espera-se que o governo crie meios legais de proteção aos direitos humanos e de agir quando esses direitos são negados. Mas a predominância da economia sobre a política normalmente faz com que os direitos humanos fiquem em segundo plano. Mesmo as instâncias de governança bem-intencionadas sucumbem ao poder da indústria multinacional do turismo, que defende que os direitos dos residentes, empregados e pequenas e médias empresas locais podem esperar.

*Na visão das ONGs*, que são os atores que trabalham pela garantia e avanço internacional do respeito aos direitos humanos e à diversidade, elas têm lutado contra a disseminação da monocultura do turismo, que o padroniza de maneira brutal, conforme o modelo ocidental imposto pelas próprias empresas de turismo. As ONGs defendem um turismo de base local, gerido localmente, que transformará as características das comunidades em produto turístico.

Sua posição é a do gerenciamento democrático dos recursos, expressando solidariedade com os que são diretamente afetados pelos efeitos tortuosos da atividade turística.



Conheça alguns dos grupos de ativismo que reúnem o turismo à questão dos direitos humanos:

ECPAT International – End Child Prostitution Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes. <http://www.ecpat.net>

Respect – Institute for Integrative Tourism & Development  
[www.respect.at](http://www.respect.at)

Tourism Concern  
[www.tourismconcern.org.uk](http://www.tourismconcern.org.uk)

Tourism Watch  
[www.tourism-watch.de](http://www.tourism-watch.de)

Ecumenical Coalition on Tourism  
[www.ecotonline.org](http://www.ecotonline.org)

Naturefriends  
<http://www.nf-int.org>

Equitable Tourism Options (Equations)  
<http://www.equitabletourism.org>

## Conclusão

Toda atividade é desenvolvida por diversos atores, cada um com seu papel, para atingir os objetivos estabelecidos. Com o turismo não é diferente. Sua origem na América Latina foi marcada pela relação dominante-dominado, que até hoje produz distorções que lutamos para corrigir ou ao menos minimizar. Uma das maneiras que temos para isso é através do conhecimento desses atores que compõem o turismo e seus respectivos papéis. Já sabemos que nem todos se aplicam no desempenho das suas funções, mas se as conhecemos, temos condições de “fiscalizar” e cobrar, pois enquanto todos os atores da gestão do turismo não cumprirem suas tarefas, não teremos turismo sustentável, não distribuiremos os benefícios e ainda depredaremos os nossos patrimônios.



## Atividade Final

---

### Atende ao Objetivo 4

Veja a seguir os 7 princípios norteadores de uma ONG que criou uma rede de economia solidária de turismo comunitário no Brasil, através do apoio à criação de roteiros turísticos que beneficiam prioritariamente as comunidades visitadas através da participação direta da população local.

1. A comunidade deve ser proprietária dos empreendimentos turísticos e gerenciar coletivamente a atividade.
2. A comunidade deve ser a principal beneficiária da atividade turística.
3. O modo de vida da comunidade é a principal atração turística.
4. As atividades são criadas para proporcionar intercâmbio cultural.
5. Os roteiros respeitam as normas de conservação da região e procuram gerar o menor impacto possível no meio ambiente.
6. Transparência no uso dos recursos financeiros.
7. Buscar envolver todos os elos da cadeia do turismo no benefício das comunidades.

(Adaptada do *site* do Projeto Bagagem – [www.projeto bagagem.org.br](http://www.projeto bagagem.org.br))

Você notou alguma diferença entre esta iniciativa e o turismo da chamada “indústria”? Qual(is)?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Este trabalho ilustra como a atividade turística pode gerar benefícios, quando a comunidade local é envolvida na sua gestão. Este*

*é um exemplo de turismo comunitário, sobre o qual estudaremos muito em breve. Neste momento, o que é importante destacar é a integração de turismo e respeito aos direitos humanos, pois mesmo que a ideia do projeto tenha surgido fora das comunidades, a decisão pelo seu desenvolvimento foi tomada pelas comunidades. As pessoas mantiveram suas moradias, que viraram “hotéis” e seu modo de vida, que virou atração turística. Há a preocupação com manutenção da alteridade e do intercâmbio cultural autêntico. O meio ambiente ocupa uma posição central, pois não é do interesse de ninguém danificar a fonte de riqueza, e eles ainda buscam parcerias de outros elos da cadeia do turismo, que é uma demonstração de que todos podem ser beneficiados pelo turismo sustentável.*

## **Resumo**

Para que tenhamos uma sociedade mais justa, com mais equidade e equilíbrio social, é necessário que todos os responsáveis pela atividade turística tenham o compromisso de realmente utilizá-la como instrumento para melhorar as condições socioeconômicas da população, utilizando-a para promover a inclusão social. A participação de todos os atores no processo turístico tem que ser um instrumento para sua sustentabilidade. A atividade turística pode ser considerada como alternativa para promover o desenvolvimento sustentável das comunidades, mas nunca como única opção para se alcançar este objetivo. É imprescindível compreender que nem sempre o turismo será a principal atividade econômica da região e mesmo que isso aconteça, é necessário que ele assuma o seu papel de indutor da diversificação de atividades econômicas na região. Os atores da atividade turística são: a Administração Pública – nas esferas nacional, regional e local; a iniciativa privada – representada pelas empresas turísticas dentro e fora dos destinos; os Recursos Humanos, que atuam na atividade turística, na origem e no destino dos fluxos; as comunidades locais; a sociedade civil organizada; e os turistas.

No Brasil, a iniciativa pública é a grande responsável pelo turismo em âmbito local. Mas ela não deve atuar sozinha e por isso deve estimular a participação dos empresários, ONGs, movimentos sociais,



instituições de ensino e da população em geral, compondo assim o grupo de atores que se reunirão para formar as instâncias de governança, que podem ser associações, fóruns, conselhos, OSCIP – Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, comitês ou consórcios. É importante lembrar o cuidado para que essas instâncias não sejam novos órgãos *burocratizadores* dos processos e que também não devem anular trabalhos já iniciados. É dessas instâncias que deve partir a tentativa de transformar o turismo em *sistema* – que considera as complexidades sociopolíticas, ecológicas, econômicas e tecnológicas e valoriza os direitos humanos – ao invés da *indústria* – que cria relações dominante-dominado, concepção que é a maior responsável pela violação dos direitos humanos.

# 6

## Hotel: a empresa com maior possibilidade de inclusão?

*Patrícia Carmo dos Santos*

### Meta da aula

Relacionar elementos que possibilitem uma análise do papel da hotelaria no turismo, se é real que esta área, com sua complexidade e capacidade de emprego, tem possibilidade significativa de inclusão de trabalhadores.

### Objetivos

Esperamos que, ao final desta aula, você seja capaz de:

- 1 avaliar a importância da atividade hoteleira para o turismo;
- 2 reconhecer que este debate sobre as possibilidades de inclusão pela hotelaria reside na questão “emprego”;
- 3 identificar os obstáculos enfrentados pela atividade turística, e por consequência hoteleira, para realizar inclusão social efetiva.

### Pré-requisitos

Antes de começar esta aula, lembre:

- a situação da América Latina e a forma como as empresas se estabelecem em nosso território, bem como sua dinâmica de exploração;
- o papel dos atores na atividade turística.

## Introdução

Nesta aula, trago um breve panorama da atividade ou componente considerado o mais importante do turismo: a hotelaria. A atividade turística, que da simples origem da necessidade de deslocamento das pessoas reflete os anseios e motivações mais enraizados da vida humana, é um fenômeno marcadamente multissetorial em sua produção e tem a hotelaria com um dos seus setores mais presentes, já que constitui a estrutura de apoio mais importante nas destinações. Minha opção por debater este tema vem da observação da diversidade de trabalhadores e profissões que encontramos na hotelaria. Qualquer hotel, por menor que seja, tem ao menos seis áreas profissionais e envolve diversas profissões. Seria, então, esta uma empresa que realiza inclusão? No Brasil, há cerca de 25 mil meios de hospedagem, com vasta diversidade de tamanhos – aproximadamente 18 mil são hotéis e pousadas – divididos em cadeias internacionais, cadeias nacionais e empreendimentos independentes. Observaremos que esse debate navega sempre nas premissas mercadológicas. O aspecto financeiro, embora não seja o único, é predominante também nesta área. Afinal, não é de outra maneira, senão oferecendo chances de ganhos para a economia, que a hotelaria se estabelece nos destinos turísticos.

O princípio do trabalho produtivo continua sendo maior que qualquer outro, e a política social – também – só faz sentido se a ele servir, pois não tem interesse em pessoas e grupos que não são capazes de trabalhar ou naqueles que menos se esforçam para se integrar ao mercado de trabalho. De toda forma, é fato que os hotéis se estabelecem nas cidades brasileiras e, como são intensivos em mão de obra, sinalizam possibilidades de inclusão no mercado de trabalho.



## Atividade

### Atende ao Objetivo 1

1. Leia a notícia a seguir e liste três características que você observou sobre esta hotelaria:

O pacote olímpico enviado pela Prefeitura à Câmara, com incentivos fiscais e mudanças provisórias na legislação urbanística para estimular a construção de hotéis até os Jogos 2016, pode impulsionar um mercado que começa a ganhar fôlego no Rio: os hotéis boutique ou guest houses. Escondidas da grande maioria dos cariocas, com foco sobretudo em turistas de alto poder aquisitivo, essas casas de hospedagem, com poucos quartos, já operam na cidade, em áreas onde a prefeitura pretende estimular a hotelaria de alto padrão... Com sete quartos debruçados sobre o mar, a La Suíte cobra diárias de R\$690 a R\$1.700. A página da internet só tem versões em inglês e francês.

(Adaptada da matéria "O discreto charme das guest houses cariocas", do jornal *O Globo*, de 5/9/10.)

---

---

---

---

---

---

### Resposta Comentada

*Não há três únicos itens corretos nesta questão, mas, a notícia está cheia deles...*

*Eu listei alguns e não reparem nos pontos de exclamação, mas não poderia passar sem eles nesta resposta. Antes de apresentar esses itens, porém, é preciso comentar que esta não é a hotelaria da qual o Brasil necessita. O turista de alto poder aquisitivo dificilmente estará presente nesses megaeventos. O Brasil precisa de hotéis mais simples, acessíveis à classe média que tem o privilégio de viajar.*

*Veja os itens que listei:*

*1) Pacote olímpico de incentivos fiscais! Resta saber se esses incentivos estarão ao alcance de empresários brasileiros...*

*2) Mudanças provisórias na legislação urbanística?!*

*3) As guest houses são escondidas, sim, escondidas da maioria dos cariocas!*

## A importância da hotelaria para o turismo

A hotelaria, hospedagem ou acomodação é o maior e mais presente setor dentro da economia turística. Ela influencia significativamente o ciclo de vida de um destino turístico. Com poucas exceções, os turistas necessitam de um local para descansar e repor as energias despendidas durante as viagens. A hospedagem se caracteriza por extrema heterogeneidade e está intimamente conectada com outros setores do turismo, componentes da oferta de serviços nas destinações, como alimentação, lazer, negócios e conferências e transporte.

A hospedagem é um componente necessário ao desenvolvimento do turismo dentro de um destino que busque servir seus visitantes. Ao mesmo tempo em que é necessário conhecer o perfil dos visitantes, sua qualidade e abrangência também influenciam esse perfil do visitante de um local e, atualmente, diante de sua sofisticação e complexidade, a hotelaria representa uma atração, em vez de simples serviço de apoio. Sendo assim, a obtenção do equilíbrio apropriado para que a oferta hoteleira ajude a atingir os objetivos estratégicos de um local turístico é um verdadeiro desafio, porque uma oferta hoteleira adequada e satisfatória para os visitantes pode erguer um destino turístico, mas o inverso às vezes acontece e os impactos negativos podem ser irreversíveis.

A hospedagem cumpre um papel importante na contribuição econômica geral que o turismo traz em nível local e nacional. Há uma regra geral que estima que dos gastos com viagens, 33% são alocados no setor de hotelaria. E esse nível aumenta no caso do turismo doméstico, pois os custos com transporte tendem a ser menores que os das viagens internacionais. Mesmo com estruturas cada vez mais enxutas, todo hotel, seja pequeno ou

grande, tem pelo menos seis departamentos essenciais: hospedagem/habitações, alimentos e bebidas, manutenção, comercial, administração e recursos humanos. E, a exemplo do que ocorre no turismo em geral, a hotelaria é uma atividade intensiva em mão de obra. Nem mesmo as inovações tecnológicas são capazes de substituir a necessidade de pessoas para as operações hoteleiras. E é esta característica que nos remete à ideia da inclusão de trabalhadores. Nos hotéis há espaço para pelo menos 50 profissões diferentes, que vão dos níveis mais elementares aos avançados. Isso significa uma abertura para a diversidade.

O Brasil não é considerado um país com tradição hoteleira, mas, da precariedade dos remotos “pousos” do século XVIII, até os modernos hotéis econômicos e supereconômicos dos nossos dias, muita coisa mudou. O setor é eminentemente familiar, e desde a década de 1960 – quando as redes internacionais chegaram ao mercado brasileiro – vem enfrentando a concorrência com arquitetura arrojada e preços competitivos. Com finalidade didática, podemos dividir a hotelaria brasileira em duas: uma hotelaria brasileira atrelada ao empreendimento familiar, que até percebe o interesse crescente no setor hoteleiro, mas segue despreparada, sem profissionalismo e “sucateada”.

Naturalmente, esta não é uma generalização, pois muitos desses empreendimentos notaram o aparecimento de novas bandeiras e novos turistas, bem como a necessidade emergente de tomada de novos rumos, e conseguiram sobreviver, mesmo enfrentando ainda hoje grandes dificuldades para concorrer com os grupos preparados, que oferecem conforto e preço. Esta é “a outra” hotelaria: as marcas internacionais, reconhecidas como sinônimos de qualidade de serviço. Nos últimos 10 anos, a expansão foi acelerada devido à abertura internacional da economia. A chegada de megaeventos como a Copa do Mundo da Fifa 2014 e dos Jogos Olímpicos 2016 – que prometem colocar o Brasil no mapa mundial – demandará a construção de novos meios de hospedagem.

A mudança do perfil do nosso visitante também influencia a hotelaria brasileira. O turista agora tem mais acesso à informação

e às facilidades de transporte, e, dispondo de mais elementos para comparação, tornou-se mais exigente. A estabilização da moeda e o equilíbrio econômico também incrementaram o turismo interno, e os brasileiros também têm novas necessidades e desejos. Uma boa cama e um banheiro higienizado já não bastam para a satisfação de muitos hóspedes, causando desconforto à hoteleira independente, que se sente obrigada a renovar e mudar de atitude. Enquanto isso, as redes se ocupam da expansão do parque hoteleiro, e temos até regiões amargando uma superoferta, como São Paulo, Curitiba e Belo Horizonte.



### ***Os estágios do ciclo de vida de áreas turísticas na América Latina***

A chegada e permanência das empresas hoteleiras nos destinos turísticos estão intimamente ligadas ao ciclo de vida desses locais, que consiste nas etapas:

- Exploração – o local é visitado por um pequeno volume de turistas exploradores. As atrações naturais e a cultura local são os atrativos principais. Faltam acesso e instalações.
- Envolvimento – as comunidades locais devem decidir se querem estimular o turismo, e definir o tipo de turismo que preferem. Iniciativas locais começam a oferecer serviços aos visitantes e a divulgar o local. Aqui, o envolvimento da comunidade deveria garantir o respeito aos limites de carga e a introdução dos princípios da sustentabilidade.
- Desenvolvimento – grande quantidade de visitantes é atraída, chegando a igualar ou exceder a população local. O controle sai das mãos locais e as empresas de fora chegam para oferecer produtos e instalações. É neste estágio que podem ocorrer problemas relacionados à tomada de decisões. O poder público começa a participar, tentando solucionar a necessidade de planejamento para melhorar os problemas; porém, quase sempre se junta ao mercado gerador de turistas internacionais, que pode ser nocivo. A natureza começa a ser impactada e a qualidade pode entrar em declínio pela deterioração dos recursos.
- Consolidação – embora ainda ocorra aumento de visitantes, os registros de aumento declinam. O local participa da “indústria” do turismo.

- Estagnação – os volumes máximos de turistas foram atingidos e a destinação não está mais em evidência, dependendo de visitas repetidas de viajantes mais conservadores. Busca-se o uso comercial das instalações, mas são necessários grandes esforços para atrair as pessoas. Problemas sociais, ambientais e econômicos se instalam e fica difícil competir com locais bem-sucedidos.
- Declínio – os visitantes são perdidos para outras localidades e viagens de um dia e de fins de semana são mais comuns. Neste estágio, deve-se buscar revitalização, procurando novos mercados, reposicionando o destino e descobrindo novas alternativas.
- Renovação – é a busca de renovação e relançamento, em novos mercados, sem se esquecer de proteger os mercados já consolidados. É um estágio desafiador, pois o destino é composto por uma malha de produtos e serviços que nem sempre está articulada o suficiente para empreender o esforço de renovar, o que acaba acarretando a interrupção do ciclo de vida do destino.

(Adaptado de Cooper, Chis et al. *Turismo, princípios e prática*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.)

## Hotelaria e emprego

Não há muita informação sobre o emprego na hotelaria. Segundo dados da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), o setor emprega cerca de 550 mil pessoas, o que representa 0,8% da força de trabalho. E há ainda cerca de 500 mil empregos indiretos. É mais usual encontrar a abordagem do emprego no turismo. O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), com o apoio da Empresa Brasileira do Turismo/Ministério do Turismo (Embratur/MTur), estruturou o Sistema Integrado de Informações sobre o Mercado de Trabalho no Setor de Turismo (Simt), que visa a oferecer, para o governo e para a sociedade, informações que utilizam dados sobre a ocupação nas Atividades Características do Turismo (ACTs). Parte dos dados apurados está no documento *Distribuição Espacial da Ocupação no Setor de Turismo: Brasil e Regiões*, de Margarida Hatem Pinto Coelho (2008), que é embasado em uma série de estudos e pesquisas que o Ipea desenvolve desde 2003, a respeito do mercado de trabalho no setor de turismo, com o objetivo de subsidiar a for-



mulação de políticas públicas, o planejamento e a monitoração do desempenho desse setor, bem como seu impacto econômico e social, nos níveis nacional, regional e estadual.

Alguns resultados apontados nesse documento, referentes ao período de dezembro de 2002 a dezembro de 2006, merecem destaque:

- A ocupação no setor de turismo evoluiu entre 2002 e 2006: as ACTs eram responsáveis pela ocupação de 1,869 milhão de pessoas no Brasil em 31 de dezembro de 2006. Dessa ocupação no turismo, 768 mil, ou seja, 41% são empregos formais; e 1,102 milhão, informais, equivalentes a 59% do total (excluindo militares e funcionários públicos). Houve acréscimo de 235 mil ocupações no turismo entre dezembro de 2002 e dezembro de 2006, o que significou um aumento de 14,4% no total de empregos nas ACTs.
- A distribuição e a evolução das ocupações são muito distintas entre as regiões: em dezembro de 2006, a região Sudeste respondia por 44% das ocupações no setor de turismo, equivalentes a 517,4 mil ocupações; seguida pelo Nordeste, com 28% das ocupações; pelo Sul, com 15%; e, praticamente no mesmo patamar, pelas regiões Norte e Centro-Oeste, com 7% e 6%, respectivamente. Quando se observa, separadamente, o volume de ocupações formais e informais, essa distribuição muda significativamente. O Sudeste participa com 52% dos empregos formais das ACTs.
- Há um predomínio da ocupação informal no setor de turismo em todas as regiões, e o seu ritmo de crescimento é maior que o do emprego formal. Em dezembro de 2006, 59% das 1,869 milhões de ocupações existentes no setor de turismo do Brasil eram informais. Para o aumento ocupacional de 14,4%, ocorrido nas ACTs entre 2002 e 2006, o segmento informal foi o que mais contribuiu, registrando crescimento de 16%. As ocupações formais, no mesmo período, cresceram apenas 12%. Das 235,2 mil

novas ocupações, 151,4 mil, equivalentes a 64%, foram no segmento informal; e 83,8 mil, equivalentes a 36%, no formal. O ritmo de crescimento da ocupação informal no turismo, de 3,7%, é ligeiramente maior que o da ocupação formal, cuja taxa média de crescimento anual é de 2,9%. Dentre as atividades com maior formalidade estão o *alojamento*, o *aluguel de transportes*, além dos *transportes* e, ao contrário, como atividades informais, a *alimentação e cultura e lazer*.

- As atividades que mais empregam no setor de turismo são *transportes* e *alimentação*, que se caracterizam por dinâmicas distintas, tanto nacional quanto regionalmente, chegando a representar 51% do total de empregos formais nas regiões Norte e Centro-Oeste. No Brasil, o turismo é responsável por 45% das ocupações formais, equivalentes a 347,1 mil empregos.
- Na ocupação total, destacam-se os desempenhos das atividades de aluguel de transportes, que teve crescimento de 63%; de agência de viagem, com 43%; de alimentação, com 28%; e de alojamento, com 21%. Todas acima da média de 14% do conjunto das ACTs.
- As atividades do núcleo do turismo tiveram bom desempenho e seu componente mais importante, alojamento, obteve desempenho relativamente homogêneo nas regiões do país. O alojamento tem maior peso no total das ACTs, no plano nacional, respondendo por 13% das ocupações, seguido do componente agência de viagem, com 5%. É importante observar que o crescimento da ocupação total nessas atividades foi impulsionado pela ocupação informal, que teve acréscimo de 43% em alojamento.



#### **Brasil abre as portas do turismo para empresários italianos**

O ministro do Turismo, Luiz Barretto, convidou empresários italianos a investir no Brasil, em sua palestra que reuniu cerca de 160 empresários e executivos na embaixada do Brasil, em Roma. “Temos oportunidades de negócios para grandes, pequenas e médias empresas em todas as áreas, inclusive no turismo, indústria em que a Itália tem grande tradição”, disse.

Estes dados são valiosos, pois demonstram a relevância econômica atribuída ao turismo, e destacam o alojamento – nomenclatura do Ipea para hospedagem – não como o setor que mais emprega, porém, como o mais importante. Somos cientes de que toda essa dinâmica que traz a hotelaria para nosso país é permeada por nossa difícil carga histórica, mas, uma vez estabelecidos, os hotéis precisam lidar com seus funcionários, que são atores de suma importância para que a atividade aconteça.

Isso nos direciona para o lado, digamos, mais social: o dos recursos humanos que operam no setor. A hotelaria é um setor que está constantemente lidando com pessoas, tanto clientes como funcionários. Tem peculiaridades que muitas empresas de serviços não possuem e precisa estar ainda mais atenta ao fator qualidade. O RH (Recursos Humanos) é um setor essencial para a hotelaria, mas que raramente é valorizado como deveria, por não ser considerado influenciador direto no processo produtivo e, menos ainda, detentor do papel de mediador entre trabalhadores e turistas. Sempre confundido com o setor de pessoal, o RH muitas vezes se resume às questões burocráticas de relacionamento das empresas (folhas de pagamento, contratação, encargos etc.). É fundamental que se valorize o RH no tocante à gestão da empresa. Seu desafio está na promoção do encontro de interesses dos funcionários, gestores e clientes, para que ocorra um processo válido de transformação e inclusão nas empresas.

Dessa forma, o setor que cuida do desenvolvimento e aperfeiçoamento dos funcionários deve estar constantemente engajado na promoção de treinamentos que ressaltem o processo produtivo, porém sem negligenciar as questões da hospitalidade e da contratação de pessoas com perfil adequado para o trabalho em um hotel.

O crescimento do turismo ocasionou um aumento de escolas preparatórias de profissionais para a hotelaria, mas estas geralmente só tratam dos conteúdos técnicos, sem se preocupar em pesquisar a real necessidade do mercado de trabalho, e formam pessoas desabilitadas para cargos em que o pensamento criativo é requisitado. Os profissionais acabam chegando ao mercado hoteleiro com necessidades de treinamento que não teriam se recebessem a educação adequada. A realidade é complexa, pois temos dois “mundos” diferentes que devem conviver harmoniosamente: o mundo dos profissionais que trabalham para o turismo e o mundo diferente daqueles para quem eles trabalham, os turistas, que frequentam o ambiente de trabalho desse público.

Os problemas dos trabalhadores da hotelaria ainda se concentram na satisfação das necessidades básicas, e é fundamental que os *treinadores* desses funcionários tenham as habilidades para confrontar essas necessidades básicas com as necessidades dos turistas, pertencentes a esferas sociais diferentes e com interesses diversos aos dos trabalhadores da hotelaria. O turista vem em busca da realização de um sonho e para isso ele paga e exige regalias agregadas. O trabalhador, na sua maioria, vem em busca de sobrevivência. Eu acredito que a hotelaria tenha as habilidades e capacidade de investimento necessárias ao aperfeiçoamento dos seus funcionários e de monitoração permanente de sua relação com o hotel. Eu não conheço outro setor com sensibilidade suficiente para reconhecer que o hotel são as pessoas, e para identificar as necessidades do seu cliente e ajustá-las com as necessidades do trabalhador e do empreendimento hoteleiro.



**Roteiros para a alma – Agência de viagens do Vaticano inclui destinos brasileiros nos roteiros de peregrinação.**

A Ópera Romana Peregrinações vai incluir destinos brasileiros nos seus roteiros já a partir de 2010. O anúncio foi feito durante encontro do ministro do Turismo, Luiz Barretto, com o administrador da agência de viagens oficial do Vaticano, padre Caesar Atuire, na terça-feira (14/9/10). “Nós, da Santa Sé, queremos estabelecer parcerias para viagens ao Brasil, um país que oferece oportunidades únicas para se conhecer a experiência humana, a possibilidade de encontrar pessoas de várias raças e culturas”, afirmou Atuire. A Ópera Romana, criada em 1934, é uma das maiores promotoras de tradicionais destinos católicos.



**O novo sistema de classificação dos meios de hospedagem entra em sua reta final**

Começaram, no dia 13 de setembro de 2010, os cursos de capacitação que vão preparar os representantes do Ministério do Turismo e do Inmetro para averiguar os critérios que nortearão o enquadramento dos hotéis nas categorias que variam da mais simples até a mais luxuosa (uma, duas, três, quatro ou cinco estrelas). O projeto prevê sete tipos de meios de hospedagem: hotel, pousada, hotel-fazenda, hotel histórico, cama & café, flat e resort. As matrizes foram construídas após análise da experiência em 24 países e diversos encontros e oficinas que contaram com a participação da cadeia produtiva do turismo, acadêmicos e sociedade civil.



**Você conhece o SIMT – Sistema de Informações sobre o Mercado de Trabalho no Setor de Turismo?**

O Ipea – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – desenvolveu, em parceria com o Ministério do Turismo, por meio da Embratur, com a Comissão de Estudos para a América Latina (Cepal), com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Ministério do Trabalho e Emprego

e o IBGE, o Sistema Integrado de Informações sobre o Mercado de Trabalho no Setor de Turismo (SIMT) a partir de pesquisa de campo e estudos baseados nas principais fontes de dados sobre a mão de obra ocupada. O objetivo desse sistema é conhecer o estoque de mão de obra ocupada em atividades características do turismo, sua evolução mensal e anual; a formalidade das relações de trabalho; o perfil dessa mão de obra (escolaridade, tipo de ocupação, idade, gênero) e sua contribuição para a formação da renda nacional. Visa também a identificar o perfil dos estabelecimentos empregadores do setor de turismo (tamanho, atividade, localização geográfica).

As informações contidas no SIMT são de interesse do governo, das empresas e profissionais do setor, de instituições de fomento ao desenvolvimento, de instituições de ensino e pesquisa e de organismos internacionais; e constituem um indicador complementar para avaliar o desempenho do setor de turismo.

Essas informações permitem que o Governo dimensione a importância socioeconômica do turismo, avalie o impacto do setor e da ação governamental sobre a geração de empregos e subsidie a formulação de políticas de melhoria das condições de trabalho e de criação de oportunidades para grupos específicos, como jovens e mulheres, por exemplo. Para as empresas e profissionais do setor, as informações oferecem um panorama do mercado de trabalho, que pode contribuir para a definição de suas estratégias. Para as instituições de fomento ao desenvolvimento, é um instrumento útil para monitorar o comportamento da ocupação. No caso das instituições de ensino e pesquisa, os estudos e estatísticas contribuem para a compreensão de um setor com importância socioeconômica indiscutível e cujo referencial metodológico encontra-se em fase inicial de desenvolvimento. Por fim, para os organismos internacionais, as informações contidas no Sistema apoiam o processo de construção de indicadores confiáveis e passíveis de comparação internacional.

Fonte: Ipea – [www.ipea.gov.br](http://www.ipea.gov.br)



## Atividade

### Atende ao Objetivo 2

2. Maria Isabel é uma profissional da hotelaria. Uma não! A profissional. Formada em Turismo, pós-graduada em Administração Hoteleira e poliglota, ela foi dispensada do hotel onde trabalhava como executiva de vendas. Seu chefe assegurou que não se tratava de razão pessoal, que era muito difícil ter que dispensá-la, e culpou a crise econômica mundial, que é a principal

causa do declínio do turismo no mundo inteiro. Ela então argumentou que havia lido o boletim do IPEA, que demonstrava crescimento no setor, e seu chefe respondeu que crescimento não significa aumento ou manutenção de empregos. “O desemprego vai tornar-se alarmante, porque vai aumentar muito”, ele disse. “O crescimento não significa que há mais emprego. Muito ao contrário”, continuou o chefe. Outro fator que contribuiu para a crise no setor foi a gripe H1N1. “As coisas melhoraram, mas a pandemia ainda não terminou”, concluiu.

Como você analisa a situação da Maria Isabel?

---

---

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Este é um exemplo clássico, como tudo que está em volta da inclusão/exclusão social em sentido amplo, e mais especificamente no mercado de trabalho da hotelaria. Toda a dinâmica sobre a qual conversamos nesta aula ocorre em ciclos. Da mesma forma que um destino depende de sua hotelaria, a hotelaria depende da credibilidade e sustentabilidade do destino. Muitos hotéis realmente não investem em seus setores de RH, e para conseguir um mix equilibrado de tarifas praticadas, níveis de ocupação e ainda manter o produto interessante para o turista, estão enxugando cada vez mais as suas equipes de trabalho. Nem mesmo profissionais como a Maria Isabel se salvam. Provavelmente, se não conseguir ficar sem reposição, o hotel optará por contratar alguém menos preparado, para pagar salário mais baixo.*

## **Obstáculos para a hotelaria e para o turismo**

Você deve ter notado que o quadro apresentado é favorável, e o ambiente parece propício à expansão dos negócios da hotelaria. Porém, é necessário sempre ter os pés no chão e lembrar que o que fizemos aqui foi apenas um recorte, para que pudessemos verificar se esse setor reúne boas chances de inclusão de trabalhadores. Há um cenário maior de grandes mudanças e

incertezas, ditado pelas dinâmicas e variáveis da desigualdade e da exclusão social, que estudamos em nossas aulas anteriores. Não devemos esquecer que estamos em um país periférico, que não possui moeda nem capacidade tecnológica autônoma e que, ainda por cima, teve um passado de hiperinflação e agora adotou uma política de estabilização ancorada no processo da globalização, rigorosamente pela via financeira, que mercantiliza implacavelmente o nosso país. Não se globalizam as oportunidades, mas a distinção cada vez mais drástica entre os que participam da economia competitiva e os que vivem à sua margem. Junte a isso tudo a ausência de qualificação adequada, dificuldades inúmeras de infraestrutura para o funcionamento satisfatório da atividade, salários baixos, concentração e má distribuição de renda, baixo controle ambiental e insegurança.

Não é demais lembrar que a sociedade brasileira sofria de uma vida civil militarizada quando surge esse turismo que conhecemos. A criação da Embratur (1966), que é um marco dos mais relevantes, foi uma das iniciativas dos militares para solucionar os problemas da sociedade. O turismo que tinha atenção das classes dirigentes não foi pensado como direito ao melhor uso do tempo livre da população. É desse tempo também a criação de linhas de crédito para a hotelaria, que acabou favorecendo os grandes conglomerados estrangeiros – tal e qual aconteceu com as demais atividades econômicas – e se tornando um obstáculo para o turismo nacional, pois o órgão máximo do turismo só se importava com o turismo estrangeiro. Outro episódio que merece relevo é a criação do Fungetur – Fundo Geral do Turismo (1971), que se propunha a financiar pequenas e médias empresas de turismo, mas só financiou hotéis de cinco estrelas, com orçamento a partir de U\$ 7 milhões. Já naquela época, o Brasil necessitava de bons hotéis, porém de categoria econômica, que pudessem atrair maior variedade de visitantes. As respostas a essas demandas já são conhecidas, mas as dificuldades permanecem, por causa das distorções que ocorrem nos papéis desempenhados pelos atores da atividade turística e pelo fato de a atividade ser encarada apenas como auxiliar da economia.



O Brasil apresenta um amplo potencial turístico, mas, como o nome diz, apenas apresentamos potencial, pois temos poucos produtos turísticos de qualidade. O turismo no Brasil se consolidou pelo desleixo. Os belos atrativos turísticos foram e são explorados, na maioria das vezes, sem planejamento, o que esgota o potencial e traz diversos impactos para as localidades. Exemplos não faltam: Santos (litoral paulista) hoje tem suas praias impróprias para o banho, sem falar na especulação imobiliária da orla; em Recife (PE), as praias encontram-se em estado precário; em Porto Seguro (BA), as praias da cidade estão poluídas e são ocupadas por vendedores ambulantes; Ouro Preto (MG) tem grande parte do patrimônio histórico e cultural destruído e depredado.

Diversos estudos comprovam que o turismo de massas é nocivo para as localidades. A hotelaria tem papel fundamental na luta pela garantia do acesso ao turismo não só para os turistas estrangeiros, como também para os brasileiros, que inclusive ajudam a combater os efeitos da sazonalidade que lhes afeta. Respondendo à pergunta-título da nossa aula, talvez as empresas hoteleiras não sejam as que têm maior possibilidade de realizar inclusão, embora as chances existam, mesmo com o histórico processo de internacionalização dos territórios em nossas costas.

## Conclusão

Continuo com a impressão de que o hotel é a empresa com melhores possibilidades de inclusão; porém, vimos que por trás dessa afirmativa há a dinâmica perversa e desafiadora do mercado, que é responsável pela sujeição dos homens à *ditadura velada* do dinheiro e da rentabilidade econômica. Naturalmente, a forma como o turismo se estabeleceu e funciona no Brasil torna os ciclos de vida dos destinos mais curtos e distancia as populações locais do processo, mas o fato é que quando um hotel é aberto, ele provê ocupação para pessoas dos mais variados níveis de educação, que, mesmo que muitas vezes estejam simplesmente lutando pela sua sobrevivência, podem ajudar

a transformar essa atividade em algo socialmente importante. O cenário acena com bons números, mas vimos que é importante que o hotel invista nos seus recursos humanos, para que se tenha um desempenho satisfatório, sob todos os pontos de vista.



## Atividade Final

---

### Atende ao Objetivo 3

Leia a notícia a seguir e identifique três ameaças à hotelaria e ao turismo. Depois, liste-as.

#### **País é o 49º em ranking do Fórum Econômico Mundial**

Marina Gazzoni

O Brasil é o 49º país mais atraente para investimentos no setor de viagens e turismo dentre 130 países avaliados no Relatório de Competitividade de Viagens e Turismo 2008, divulgado ontem pelo Fórum Econômico Mundial. Entre os países da América Latina, o Brasil ficou na quarta colocação, atrás de Barbados (29º), Costa Rica (44º) e Porto Rico (46º). Uma mudança na metodologia de cálculo do ICVT (Índice de Competitividade de Viagens e Turismo) elevou a classificação do país em dez posições – no ano passado o Brasil foi o 59º da lista. O índice é calculado por uma média de 14 itens relacionados ao turismo, como infra-estrutura em aeroportos, segurança e regulamentação. Neste ano, a sustentabilidade ambiental obteve um peso maior na composição do índice e contribuiu para um melhor desempenho do Brasil, que ficou em 37º no ranking do item. As melhores avaliações do Brasil foram em recursos naturais e culturais, categorias que foram separadas neste ano – 3º e 12º lugar, respectivamente. O pior desempenho brasileiro foi quanto à segurança. O país foi o 128º colocado no ranking, à frente apenas de Bangladesh e Nigéria. O Brasil também foi mal nos indicadores que medem a eficiência da regulamentação para a entrada de turistas e a infra-estrutura para o turismo – 95ª posição em ambas as categorias (GAZZONI, 2008).

(Adaptada da Folha de S. Paulo: “Violência urbana derruba competitividade no turismo” 5/3/2008 – [www.ipea.gov.br](http://www.ipea.gov.br))

---

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

#### **Que país é este?!**

- 1) O pior desempenho brasileiro foi quanto à segurança. O país foi o 128º colocado no ranking, à frente apenas de Bangladesh e Nigéria.
- 2) Foi, ainda, o 37º no ranking da sustentabilidade ambiental.
- 3) Mas foi o 49º país mais atraente para investimentos no setor de viagens e turismo dentre 130 países. Entretanto, só atingimos esta colocação por uma mudança na metodologia de cálculo do índice.

### **Resumo**

A atividade turística é um fenômeno marcadamente multissetorial em sua produção e tem a hotelaria como seu setor mais importante. Minha opção por debater este tema vem da experiência na hotelaria e da aposta nesta área como a que tem maior possibilidade de inclusão, dentro do turismo. Não é a área que mais emprega no turismo do Brasil, mas é a que emprega pessoas dos mais diversos níveis de formação e experiência. Qualquer hotel, por menor que seja, tem, ao menos, seis áreas profissionais e emprega vários profissionais diferentes. Temos no Brasil cerca de 25 mil meios de hospedagem, de portes variados e divididos em cadeias internacionais, cadeias nacionais e empreendimentos independentes. Este é um debate que, tal qual as demais atividades econômicas, navega sempre nas premissas mercadológicas. O aspecto financeiro, embora não seja único, é predominante também nesta área, pois a hotelaria se estabelece nos destinos turísticos atrás de lucros financeiros, e não pela nobreza de propósito social que o turismo representa.

Sem hospedagem não há desenvolvimento do turismo dentro de um destino, mas é necessário reconhecer as peculiaridades desta atividade que envolve tantas pessoas. Hoje em dia, mais do que estrutura de apoio, os hotéis muitas vezes são os próprios atrativos. Conhecer o perfil dos visitantes é fundamental para a obten-

ção do equilíbrio apropriado para que a oferta hoteleira ajude a atingir os objetivos estratégicos de um local turístico. Uma oferta hoteleira adequada e satisfatória para os visitantes pode erguer um destino turístico, mas o inverso às vezes acontece e os impactos negativos podem ser irreversíveis.

O Brasil não é considerado um país com tradição hoteleira, mas dos precários “pousos” da época da colonização até os modernos hotéis econômicos e supereconômicos dos nossos dias a coisa mudou. Surpreendentemente, embora os hotéis de cadeias internacionais *roubem a cena*, o setor é eminentemente familiar e vem enfrentando a concorrência, que apresenta arquitetura arrojada e preços competitivos. Didaticamente, dividimos a hotelaria brasileira em duas partes: a hotelaria familiar – há também redes nacionais, mas essas enfrentam o mesmo desafio dos empreendimentos de família, que também são chamados independentes – e a hotelaria internacional, das cadeias estrangeiras que vêm se estabelecendo no Brasil desde a década de 1960.

Dados do documento *Distribuição espacial da ocupação no setor de turismo: Brasil e regiões*, de Margarida Hatem Pinto Coelho (2008), a respeito do mercado de trabalho no setor de turismo demonstraram um horizonte animador, como a evolução da ocupação no setor de turismo entre 2002 e 2006, com um aumento de 14,4% no total de empregos nas Atividades Características do Turismo – ACTs; e o crescimento de 21% das ocupações na hotelaria, no mesmo período. Os dados também sinalizaram uma informação preocupante sobre o predomínio da ocupação informal no setor de turismo em todas as regiões do Brasil. Estes dados valiosos precisam ser conjugados com a relevância da política de RH dos hotéis. É fundamental que se valorize o RH no tocante à gestão da empresa. Seu desafio está na promoção do encontro de interesses de funcionários, gestores e clientes, para que ocorra um processo válido de transformação e inclusão nas empresas.

O Brasil apresenta um amplo potencial turístico, mas ainda temos poucos produtos turísticos de qualidade. O turismo no Brasil se consolidou pelo desleixo. Não devemos esquecer que estamos em um país periférico, que adotou uma política de estabilização ancorada no processo da globalização, rigorosamente pela via financeira, que mercantiliza implacavelmente o nosso país. Não se globalizam as oportunidades, mas a distinção cada vez mais drás-

tica entre os que participam da economia competitiva e os que vivem à sua margem. É nesse aspecto que eu vejo a importância da participação da hotelaria, para que as pessoas consigam se inserir na economia. Junte a isso tudo a ausência de qualificação adequada, dificuldades inúmeras de infraestrutura para o funcionamento satisfatório da atividade, salários baixos, concentração e má distribuição de renda, baixo controle ambiental e insegurança. E temos o *coquetel* brasileiro que nos desafia a fazer do turismo algo do que possamos nos orgulhar.

### Leituras recomendadas

MIRANDA, Luiz Cesar de. Hotelaria brasileira: hospitalidade como vantagem competitiva. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 4. 2008, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: UFES/Sistema FIRJAM, 2008. Disponível em: <[http://www.latec.uff.br/cneg/documentos/anais\\_cneg4/T7\\_0078\\_0097.pdf](http://www.latec.uff.br/cneg/documentos/anais_cneg4/T7_0078_0097.pdf)>. Acesso em: 04 out. 2010.

PENTEADO, Claudio Luis de Camargo. *Turismo popular ou oportunismo eleitoral*. Disponível em: <<http://www.periodicode-turismo.com.br/site/artigo/pdf/Turismo%20popular%20ou.pdf>>. Acesso em: 04 out. 2010.

SIQUEIRA, Deise. *História social do turismo*. Rio de Janeiro: Garamond: Brasília, DF: Vieira, 2005.

# 7

## Governo Lula e Ministério do Turismo: orientação para o social?

*Patrícia Carmo dos Santos*

### Metas da aula

Exibir um recorte da trajetória do turismo brasileiro, que se iniciou com a criação do Ministério do Turismo pelo governo Lula, e situar na política nacional de turismo o “local” das iniciativas empreendidas em nome da inclusão social.

### Objetivos

Esperamos que, ao final desta aula, você seja capaz de:

- 1 reconhecer a estrutura organizacional do Ministério do Turismo e localizar onde reside o debate do turismo social;
- 2 listar as etapas da concepção da Política Nacional de Turismo e identificar as suas metas;
- 3 distinguir o texto do Plano Nacional de Turismo e a prática dos projetos concebidos em nome da inclusão social pelo turismo.

## Introdução

A maior ação do governo Lula foi a criação do Ministério do Turismo (MTur), em 1º de janeiro de 2003. Até então, a pasta do Turismo ficava atrelada a outro Ministério, dividindo o orçamento e as prioridades. Também já estudamos a respeito da criação e real atuação da Embratur até o momento de criação do Ministério, que reconfigurou o seu papel na Política Nacional de Turismo. Esta é uma aula sobre a política praticada pelo MTur. Comentaremos a respeito da mudança de cenário que a criação do Ministério trouxe para o Brasil e passaremos pelo Plano Nacional de Turismo, que tem duas fases – 2003 a 2007 e 2007 a 2010 – situando a questão, digamos, “social” do turismo dentro da estrutura organizacional do MTur.

Nosso objetivo é promover uma reflexão sobre as políticas adotadas pelo governo federal vigente, e isso inclui, por vezes, apontar algumas fragilidades que, como profissionais de turismo, identificamos nessas políticas. Estamos nós diante do tão comentado “Pacote de Bondades”, incentivos criados pelo governo para melhorar sua imagem e servir de plataforma eleitoral para o Partido dos Trabalhadores ou estamos realmente vivendo dias melhores para o turismo no Brasil?

Quando estudamos sobre o papel de cada ator do turismo, vimos que cabe ao governo a responsabilidade por regular e fiscalizar as atividades turísticas e outras atividades relacionadas, com o objetivo de minimizar os impactos e maximizar os benefícios oriundos do turismo. No entanto, as responsabilidades do governo são muito mais complexas do que isso. É necessária uma atuação estratégica do governo, pois, para atrair turistas para uma localidade, o destino turístico deve possuir atrativos de qualidade, com boa infraestrutura para receber os visitantes, mão de obra qualificada para atender à demanda, serviços eficientes para receber turistas cada vez mais exigentes, saúde e segurança para moradores e visitantes, acesso fácil e seguro e tantos outros dispositivos essenciais para que a atividade ocorra de maneira benéfica para todos.

Muito se fala que o Brasil é um país rico em belezas naturais e que poderia ganhar muito com o turismo. Contudo, afirmamos, já do alto de alguma experiência, que não basta ter potencial turístico, é necessário desenvolver uma série de elementos para formatar um atrativo e comprometimento para transformá-lo em produtos turísticos que atraiam turistas e gerem benefícios de maneira igualitária. Caso contrário, o turismo pode ocasionar sérios problemas para as comunidades receptoras, experiência também já conhecida por nós, decorrentes de tentativas amadoras e desastrosas que ocorreram e ocorrem em nosso país.

É necessário abandonar a ideia ingênua de que turismo por si é uma coisa boa. E que seus efeitos econômicos – que são muito mais atraentes do que qualquer outro aspecto – são capazes de mascarar os impactos sociais negativos que sua prática leva aos destinos. Para evitar e corrigir esses desvios é que a atuação do governo é tão importante.

## **Propósitos e objetivos do Ministério do Turismo**

Para compreendermos melhor a atuação do MTur – Ministério do Turismo, é necessário que passemos pela sua formação e missão. A missão do MTur é desenvolver o turismo como uma atividade econômica sustentável, com papel relevante na geração de empregos e divisas, proporcionando a inclusão social. O Ministério do Turismo inova na condução de políticas públicas com um *modelo de gestão descentralizado e participativo*, orientado pelo pensamento estratégico, que integra as diversas instâncias da gestão pública e da iniciativa privada, por meio da criação de ambientes de reflexão, discussão e definição das diretrizes gerais para o desenvolvimento da atividade turística do país.

Em sua estrutura organizacional está a *Secretaria Nacional de Políticas do Turismo*, que assume o papel de executar a política nacional para o setor, orientada pelas diretrizes do Conselho Nacional do Turismo. Além disso, é responsável pela promoção interna e zela pela qualidade da prestação do serviço turístico brasileiro.



Para subsidiar a formulação dos planos, programas e ações destinados ao fortalecimento do turismo nacional há a *Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo*. O órgão possui atribuição de promover o desenvolvimento da infraestrutura e a melhoria da qualidade dos serviços prestados. A Embratur – Instituto Brasileiro de Turismo –, criada em 18 de novembro de 1966 como Empresa Brasileira de Turismo, tinha o objetivo de fomentar a atividade turística ao viabilizar condições para a geração de emprego, renda e desenvolvimento em todo o país. Mas, desde janeiro de 2003, a atuação da Embratur concentra-se na promoção, no marketing e no apoio à comercialização dos produtos, serviços e destinos turísticos brasileiros no exterior.



#### **Olá, turista!**

O Ministério do Turismo e a Fundação Roberto Marinho formaram uma parceria para oferecer cursos de inglês e espanhol para profissionais do turismo que quiserem trabalhar durante os jogos da Copa do Mundo em 2014. Este projeto visa à melhoria da qualidade do atendimento ao turista.

As aulas serão semipresenciais, isto é, a distância, e os cursos serão compostos por três módulos: básico, profissional e regional. Aquele que cumprir todas as etapas terá o diploma ao final de um ano.

As belezas naturais e o carnaval trazem milhares de turistas ao Brasil, durante o ano inteiro.

Mas há um atrativo que só se descobre ao chegar aqui. Se você conversar com um turista, vai descobrir o que os fascina tanto no Brasil. Adivinhou?

Pois então, o que tanto encanta o turista que por aqui anda é o povo brasileiro e a sua maneira alegre e de levar a vida.

## Plano Nacional de Turismo

O Plano Nacional de Turismo (PNT) é dividido em duas fases, que significam exatamente os dois mandatos do presidente Lula no governo brasileiro: 2003 a 2007 e 2007 a 2010. O Plano Nacional do Turismo é o instrumento de planejamento do Ministério do Turismo que explicita o pensamento do governo e do setor produtivo e orienta as ações necessárias para consolidar o desenvolvimento do setor do Turismo no país. Foi elaborado de forma participativa dentro de um processo permanente de discussão e atualização, de acordo com as necessidades inerentes à dinâmica do setor, que foi iniciado com duas reuniões coordenadas pelo Ministro do Turismo, buscando obter um amplo espectro de opiniões sobre as dificuldades do turismo no Brasil e as alternativas de solução dos problemas. A primeira reunião contou com a participação de todas as entidades, instituições e empresas de porte nacional e representativas no segmento turístico. E a segunda contou com a presença dos secretários e dirigentes estaduais de turismo e presidentes de empresas públicas de turismo. Todos foram ouvidos e esta ação inicial resultou num expressivo volume de contribuições que foram sistematizadas e agrupadas em eixos temáticos de interesse, sobre os quais foi inicialmente assentado o Plano Nacional do Turismo.

A análise destas sugestões permitiu ampliar o entendimento dos desafios a enfrentar e consolidar uma proposta inicial para o turismo brasileiro, com um sistema de gestão, visão de futuro, objetivos e metas e eixos estruturantes do turismo. A proposta inicial do Plano foi apresentada nas diferentes regiões brasileiras, em reuniões que ocorreram em Belém, com representantes da região norte; em João Pessoa, com representantes dos estados nordestinos; em São Paulo, com representantes do sudeste; em Curitiba, com os estados do Sul, e em Brasília com o Centro-Oeste. Foi a presença e a participação maciça de dirigentes estaduais de turismo, de entidades não governamentais e representantes do setor privado que referendou a proposta inicial do Plano.

A partir dessas reuniões, o Plano foi organizado em macro-programas estratégicos, que se desdobram em programas, concebidos em parceria com o Conselho Nacional do Turismo por intermédio de suas Câmaras Temáticas, que se constituíram em um espaço de debates e contribuições para solução dos problemas. O Brasil, apesar dos avanços obtidos nos últimos anos, está longe de ocupar um lugar no cenário turístico mundial compatível com suas potencialidades e vocações. A falta de articulação entre os setores governamentais gerava políticas desencontradas, fazendo com que os recursos destinados ao setor se perdessem em ações que não estavam direcionados para objetivos comuns. A falta de articulação também se fez presente entre os setores público e privado, agravando inúmeros problemas como:

- ausência de um processo de avaliação de resultados das políticas e planos destinados ao setor;
- insuficiência de dados, informações e pesquisas sobre o turismo brasileiro;
- qualificação profissional deficiente dos recursos humanos do setor, tanto no âmbito gerencial quanto nas habilidades específicas operacionais;
- inexistência de um processo de estruturação da cadeia produtiva;
- regulamentação inadequada da atividade e baixo controle de qualidade na prestação de serviços com foco na defesa do consumidor;
- superposição dos dispositivos legais nas várias esferas públicas;
- oferta de crédito insuficiente e inadequada para o setor turístico;
- deficiência crônica na gestão e operacionalização de toda infraestrutura básica (saneamento, água, energia, transportes) e turística;
- baixa qualidade e pouca diversidade de produtos turísticos ofertados nos mercados nacional e internacional;
- insuficiência de recursos;

- falta de estratégia e articulação na promoção e comercialização do produto turístico brasileiro.

A segunda fase do PNT – 2007/2010 – tem como subtítulo “uma viagem de inclusão”. É um instrumento de planejamento e gestão que coloca o turismo como indutor do desenvolvimento e da geração de emprego e renda no país. O Plano é fruto do consenso de todos os segmentos turísticos envolvidos no objetivo comum de transformar a atividade em um importante mecanismo de melhoria do Brasil e fazer do turismo um importante indutor da inclusão social. Uma inclusão que pode ser alcançada por duas vias: a da produção, por meio da criação de novos postos de trabalho, ocupação e renda, e a do consumo, com a absorção de novos turistas no mercado interno. Com relação ao plano anterior, o PNT 2007/2010 além de ser uma garantia da continuidade das ações iniciadas pelo governo federal, avança na perspectiva de expansão e fortalecimento do mercado interno, com especial ênfase na função social do turismo. É também um compromisso do Ministério do Turismo e da Embratur no sentido de consolidar o Brasil como um dos principais destinos turísticos mundiais. Mais do que uma carta de intenções, é um instrumento de ação estratégica, bem delineada nos seus macroprogramas e nas metas para os próximos quatro anos. O Plano Nacional de Turismo realiza o compromisso de apresentar ao país, de forma consolidada e sistemática, a Política Nacional de Turismo. O Plano também traduz as contribuições do turismo ao Programa de Aceleração do Crescimento 2007/2010, alinhando as suas ações para fortalecer o turismo interno, promover o turismo como fator de desenvolvimento regional, assegurar o acesso de aposentados, trabalhadores e estudantes a pacotes de viagens em condições facilitadas, investir na qualificação profissional e na geração de emprego e renda e assegurar ainda mais condições para a promoção do Brasil no exterior.



Se você quiser saber mais sobre o PNT – Plano Nacional de Turismo –, vá ao *site* do Ministério do Turismo: [www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br), e enriqueça seus conhecimentos.



Os macroprogramas do PNT – Plano Nacional de Turismo – são:

- logística de transportes;
- planejamento e gestão;
- informações e estudos turísticos;
- regionalização do turismo;
- fomento à iniciativa privada;
- infraestrutura pública;
- qualificação dos equipamentos e serviços turísticos;
- promoção e apoio à comercialização.



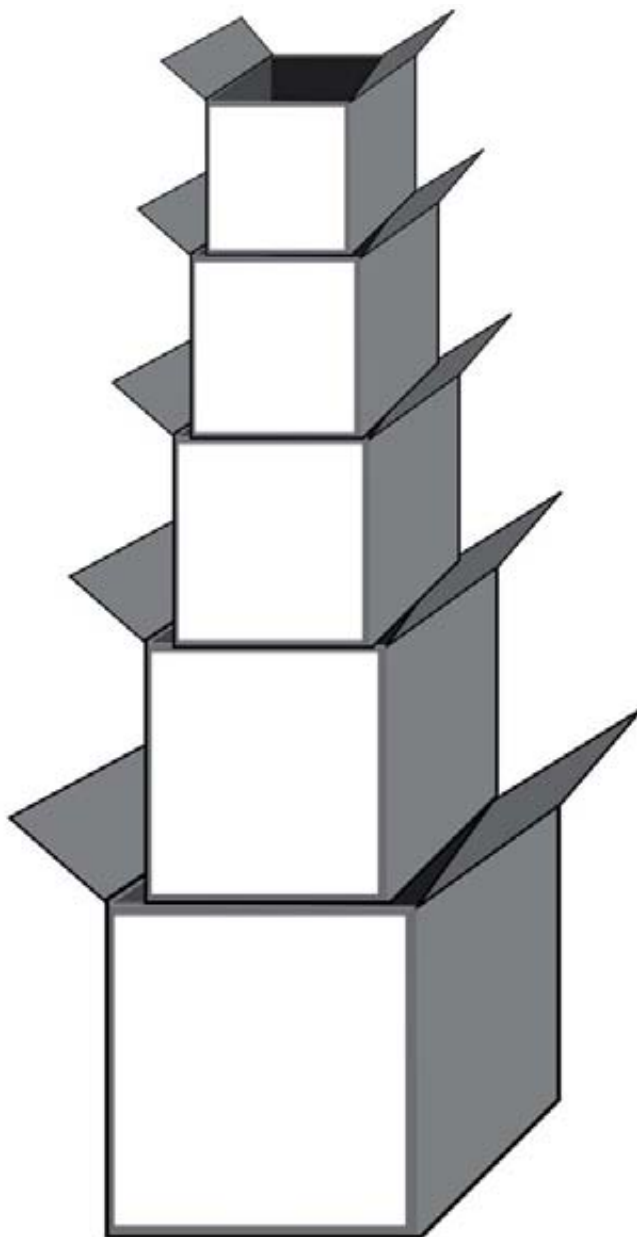
## Atividade

### Atende ao Objetivo 1

1. Você já viu essa brincadeira de presentear alguém com algo valioso, porém pequeno, e colocá-lo em várias outras caixas, uma dentro da outra, para que pareça um presentão?

Aqui a ideia é a mesma. Nomeie cada caixa com um dos termos a seguir, para melhor compreender onde está situado o social, na política do MTur:

**Segmentos Do Turismo – Plano Nacional de Turismo – Regionali-  
zação do Turismo – Turismo Social – Secretaria Nacional de Polí-  
ticas do Turismo**



---

***Resposta Comentada***

*Esta é uma atividade bem divertida. Vamos nomear as caixas? O Plano Nacional de Turismo é a caixa maior. Depois, ainda da maior para a menor, vem a Secretaria Nacional de Políticas do Turismo, Regionalização do Turismo, (Estruturação) Segmentos do Turismo e Turismo Social.*

## **Secretaria Nacional de Políticas de Turismo**

Na estrutura organizacional do MTur está a Secretaria Nacional de Políticas do Turismo, que auxilia na formulação, na elaboração e no monitoramento da Política Nacional de Turismo, de acordo com as diretrizes propostas e os subsídios fornecidos pelo Conselho Nacional de Turismo.

Além de monitorar e avaliar a execução dessa política, implementa o modelo de gestão descentralizada do turismo nas suas dimensões gerencial e territorial, alinhando as ações do Ministério do Turismo (MTur) com o Conselho Nacional de Turismo (CNT), o Fórum Nacional dos Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo (Fornatur) e os Fóruns/Conselhos Estaduais de Turismo nas 27 Unidades da Federação.

A Secretaria tem cinco departamentos: Estudos e Pesquisas; Planejamento e Avaliação do Turismo; Relações Internacionais do Turismo; Promoção de Marketing Nacional e Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico. É neste último que se situa o Macroprograma Regionalização do Turismo, que trabalha a organização dos destinos turísticos brasileiros, utilizando a segmentação como recurso didático.



### **Bem receber Copa**

O ministro do Turismo, Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho, definiu eixos de atuação do Ministério para a Copa de 2014. Um eixo fundamental diz respeito à qualificação dos profissionais que irão atuar nesse evento, promovendo a “atratividade e satisfação do turista por meio da qualificação profissional de serviços como receptivos de aeroportos, estações, hotéis, funcionários de restaurantes, motoristas de táxi e outros serviços”. Assim, o programa Bem Receber Copa tem como objetivo qualificar o setor de turismo, focando em pessoas, empresas e destinos.

Para o total sucesso do evento foram definidos como fatores críticos de sucesso os seguintes setores:

1. alimentação;
2. hospedagem;
3. receptivo;
4. segurança para o turismo;
5. serviços em geral.

Torna-se fundamental o planejamento estratégico e tático das atividades a serem implementadas pelo MTur, com o detalhamento do seu escopo, abrangência, pertinência, assim como a definição das prioridades e parcerias necessárias. Esse detalhamento deve ser feito no âmbito das 12 cidades-sede, sem ignorar o contexto regional no qual estão inseridas, conforme a política estruturante do ministério. O MTur destaca a importância desse evento para a consolidação do país como destino turístico internacional, mas reconhece que tal resultado só será alcançado com o planejamento coordenado e integrado das ações e dos programas de estruturação e promoção.

## **Regionalização do turismo**

O Macroprograma Regionalização do Turismo foi lançado em abril de 2004, inicialmente como programa cujo conceito incorpora a noção de território como espaço e lugar de interação do homem com o ambiente, dando origem a diversas maneiras de se organizar e se relacionar com a natureza, com a cultura e com os demais recursos de que dispõe. Essa noção supõe formas de coordenação entre organizações sociais, agentes econô-



micos e representantes políticos, superando a visão estritamente setorial do desenvolvimento. O conceito também define o ordenamento dos arranjos produtivos como estratégico, dado que os vínculos de parceria, integração e cooperação dos setores geram produtos e serviços capazes de inserir as unidades produtivas de base familiar, formais e informais, micro e pequenas empresas, o que reflete no bem-estar das populações.

Incorporada na versão 2007-2010 do PNT como Macroprograma de Regionalização do Turismo, a proposta é balizada pela segmentação da oferta e da demanda como estratégia de organização do turismo para fins de planejamento e gestão, tendo em vista a concepção de produtos, roteiros e destinos que reflitam as características de peculiaridade e especificidade de cada região. Este é o Macroprograma que constitui o referencial da base territorial do Plano Nacional de Turismo, e que abriga o debate da inclusão social pelo turismo.

Em uma ação integrada dos governos estaduais, a regionalização identificou 87 roteiros que abrangem 474 municípios em 116 regiões turísticas. Diante da dimensão do país em relação à capacidade de operação dos envolvidos, tornou-se imperiosa a delimitação de um recorte de priorização das regiões turísticas e roteiros integrados com maior potencialidade para alcançarem padrões de qualidade internacional. Optou-se, então, por canalizar os investimentos em infraestrutura e qualificação profissional na organização de 65 destinos turísticos, dentro de um padrão internacional de mercado, apostando na oferta turística regional para conferir maior significado e originalidade, capazes de agregar valor ao produto turístico.

A regionalização propõe a estruturação, o ordenamento e a diversificação da oferta turística no país utilizando um modelo de gestão de política pública descentralizada, coordenada e integrada, com base nos princípios de flexibilidade, articulação, mobilização, cooperação intersetorial e interinstitucional e na sinergia de decisões como estratégia orientadora dos demais macroprogramas, programas e ações do PNT. Seu Programa de Planejamento

e Gestão integra um conjunto de projetos e ações relacionado ao planejamento das regiões turísticas nas 27 unidades federativas. Contempla desde atividades de articulação, sensibilização e mobilização até a elaboração e a implementação dos planos estratégicos das regiões turísticas. Tem efetiva atuação por meio da institucionalização de instâncias de governança regional, na formação de redes, na monitoria e na avaliação do processo de regionalização em âmbitos municipal, estadual e nacional.

Suas principais ações são quatro: Inventário da Oferta Turística; Planejamento e Gestão Regional do Turismo; Gestão das Instâncias de Governança Regionais e Estruturação e Gestão dos 65 Destinos Indutores.



**Figura 7.1:** Fernando de Noronha, um dos maiores polos turísticos do país.  
Fonte: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Turismo\\_no\\_Brasil](http://pt.wikipedia.org/wiki/Turismo_no_Brasil)



**Figura 7.2:** Parque Nacional da Chapada dos Veadeiros, um dos principais pontos de atração turística no Brasil.

Fonte: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Turismo\\_no\\_Brasil](http://pt.wikipedia.org/wiki/Turismo_no_Brasil)



**Figura 7.3:** A estátua do Cristo Redentor, no Rio de Janeiro, é um dos mais conhecidos pontos turísticos do Brasil.

Fonte: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Turismo\\_no\\_Brasil](http://pt.wikipedia.org/wiki/Turismo_no_Brasil)

## Estruturação dos segmentos turísticos

Esta é uma das ações da regionalização, norteadas por duas linhas estratégicas: segmentação da oferta e da demanda do turismo e estruturação de roteiros turísticos. É um programa, que propõe o ordenamento e a consolidação de cada segmento, a articulação e o fortalecimento de suas instâncias representativas e a padronização de referência conceitual que, juntamente com a estruturação da produção associada ao turismo, configuram a base para a construção de roteiros. Como estratégia de integração regional, o programa apoia projetos de valorização e inclusão social no desenvolvimento do turismo, com intuito de promover a inserção socioeconômica da população local nas atividades relacionadas com o turismo.

A segmentação constitui uma forma de organizar o turismo. É uma estratégia para a estruturação de produtos e consolidação de roteiros e destinos, a partir dos elementos de identidade de cada região. Tais elementos caracterizam os segmentos da oferta turística trabalhados pelo programa Turismo Cultural, Rural, Ecoturismo, Aventura, Esportes, Náutico, Saúde, Pesca, Estudos e Intercâmbio, Negócios e Eventos, Sol e Praia.

Neste processo, insere-se, *transversalmente*, o turismo social, como uma forma inclusiva de conduzir e praticar a atividade turística com vistas à melhor distribuição de benefícios.

Mas o turismo social é um segmento, ainda que promovido com esse plus da transversalidade? Estudaremos sobre isso em nossas próximas aulas, mas à época, o trabalho da regionalização iria começar e a *solução* para o turismo social era que fosse tratado como um segmento, ao menos para garantir que tivesse algum espaço na pauta do MTur.

Afinal, mesmo sem saber o que fazer com ele, o turismo social carrega em seu conceito o dito objetivo do governo: social. Tomou-se conhecimento deste advento à medida que os casos de sucesso da Europa começaram a receber atenção, e depois descobriu-se que essa verdadeira façanha acontecia também no

Brasil, há mais de sessenta anos: o Sesc – Serviço Social do Comércio – é o principal promotor e gestor de ações de turismo social do Brasil. E a Instituição também foi parceira de primeira hora do MTur, na empreitada pelo ordenamento do turismo brasileiro. Uma vez definidos os segmentos, as instâncias representativas de cada um deles foram reunidas em Grupos Técnicos Temáticos, para ordená-los, consolidá-los e estabelecer uma referência conceitual.



#### **Viaja Mais Melhor Idade**

O Viaja Mais Melhor Idade é uma iniciativa do Ministério do Turismo que facilita e estimula brasileiros acima de 60 anos a viajar pelo país na baixa ocupação. Pacotes especiais e descontos exclusivos em meios de hospedagem fazem parte do programa. Além de promover a inclusão social dos idosos, o Viaja Mais Melhor Idade fortalece o turismo interno e gera benefícios por todo o país.

E isso graças à organização de pacotes customizados para a melhor idade e descontos especiais em meios de hospedagens, o que representa também um importante vetor de expansão do turismo interno.



## **Atividade**

### **Atende ao Objetivo 2**

2. As afirmativas a seguir se relacionam com a Política Nacional de Turismo. Assinale C para Concordo e NC para Não Concordo, justificando as suas respostas:

- a) É necessário apoio às empresas nacionais que compõem o *trade* turístico, com redução de impostos dos combustíveis para os automóveis, ônibus e aviões. ( )
- b) É importante criar mecanismos sólidos que deem acesso à prática do turismo às classes menos favorecidas. ( )
- c) As políticas públicas devem ser pensadas para o povo estrangeiro e não para o brasileiro. ( )

d) O turismo interno, mesmo se for visto como prioridade, não seria capaz de alavancar o fluxo internacional para o Brasil. ( )

e) As cadeias hoteleiras devem construir equipamentos simples e econômicos. ( )

(Adaptada do artigo "Alguns comentários ao Plano Nacional do Turismo: diretrizes, metas e programas 2003-2007. Um breve ensaio sociológico", de João dos Santos Filho. [www.espacoacademico.com.br](http://www.espacoacademico.com.br))

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Naturalmente, concordar ou não concordar é opcional, mas este exercício será de grande ajuda nesse despertar do olhar crítico para o turismo.*

*C. A carga tributária sobre os combustíveis é muito pesada, e é claro que isso se reflete nos preços praticados dos transportes.*

*C. Este é um dos objetivos do turismo social, que estudaremos em nossas próximas aulas.*

*NC. É justamente o inverso. Temos os exemplos dos locais de grande sucesso turístico, principalmente na Europa, que são bons para seus habitantes, antes de serem pensados para os estrangeiros.*

*NC. É uma ideia parecida com a anterior. É o turismo interno que é capaz de conferir prestígio internacional a um destino.*

*C. Hotéis simples e econômicos, além de demandarem menores investimentos, são acessíveis a mais pessoas, inclusive os que têm menor renda disponível.*

## **Conclusão**

O fato de termos uma política pública de turismo é uma grande conquista. E isso se deu graças à criação do MTur, em 2003, que numa análise mais patriótica do que técnica, significa a priorização da atividade turística pelo governo Lula. Naturalmente, nem tudo são flores, pois mesmo uma conquista como essa vem sempre impregnada pelo processo histórico latino-americano e brasileiro, inclusive no que diz respeito aos contextos de atuação

da Embratur, que até então era o órgão responsável pela gestão do turismo.

Como comentamos no início da aula, a ideia ingênua de que turismo por si é uma coisa boa ainda vigora. E também não devemos nos enganar sobre as reais intenções de lucro econômico que permeiam todo o processo de estabelecimento do turismo nas localidades. Por outro lado, existe um ambiente favorável à participação. E nós, profissionais do turismo, somos atores muito importantes nessa construção, nessa transformação. Não podemos nos furtar a desempenhar o papel de colaboradores e conhecedores das políticas públicas. Agora que sabemos onde está situado o nosso ponto de maior interesse, que é o “lado social” do turismo, temos melhores condições para estudar a Política Nacional, investir na participação junto à esfera estadual – onde se dá o planejamento e gestão dos destinos – e lutar por mais conquistas para o turismo brasileiro.



## **Atividade Final**

---

### **Atende ao Objetivo 3**

Estudo de caso: observe a seguir um exemplo de roteiro do Projeto Vai Brasil, do Governo Federal.

Itacaré Eco Resort

Duração: 5 dias / 4 noites. Validade: 15/12/2010.

Destino: Itacaré – Valor total: R\$ 1.442,68.

Inclui:

Bilhete aéreo saindo de sua cidade, 4 noites no Itacaré Eco Resort, 4 cafés da manhã. Traslado de chegada e saída (Ilhéus/Itacaré/Ilhéus) e seguro viagem.

Não Inclui:

Taxas, ingressos e despesas pessoais.

1º dia: livre para atividades independentes

2º dia: livre para atividades independentes

3º dia: livre para atividades independentes

4º dia: livre para atividades independentes

5º dia: livre para atividades independentes

(Adaptada do *site* [www.vaibrasil.com.br](http://www.vaibrasil.com.br))

Considerando que o casal comprador deste pacote tenha baixos rendimentos e que investiram suas economias nesta compra, este é um produto turístico considerado bom para eles? Justifique.

---

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*O Vai Brasil é um desses projetos criticados por não representarem intenção e possibilidade reais de inclusão. Este pacote da atividade é bom, mas não cumpre uma série de requisitos necessários aos pacotes de turismo para demanda de menor renda. Trata-se apenas de passagem + hospedagem + traslados, mesmo assim apenas café da manhã incluído na diária. Além disso, não há programação de passeios (todos os dias são livres).*

### **Resumo**

Com o objetivo de promover uma reflexão sobre as políticas adotadas pelo governo federal vigente, destacamos o papel deste ator no cenário da gestão do turismo. Há uma corrente que afirma que tudo não passa de um “pacote de bondades”, que serve de plataforma eleitoral.

Mas o que cabe ao governo é a responsabilidade por regular e fiscalizar as atividades turísticas, visando minimizar os impactos e maximizar os benefícios oriundos do turismo. E que esses benefícios não sejam apenas os financeiros. Já se sabe que ter potencial turístico não é suficiente. Aliás, a detalhada política nacional demonstra essa percepção.

O mais importante é localizar o social dentro da estrutura organizacional do Ministério. O turismo social é tratado como “segmento transversal” aos demais segmentos definidos pela dinâmica do Macroprograma Regionalização do Turismo, que é gerido pela Secretaria Nacional de Políticas do Turismo. A Secretaria Nacional de Políticas do Turismo tem o papel de executar o Plano Nacional de Turismo,



que é a política nacional para o setor, orientada pelas diretrizes do Conselho Nacional do Turismo. O Macroprograma Regionalização do Turismo incorpora a noção de território como espaço e lugar de interação do homem com o ambiente, dando origem a diversas maneiras de se organizar e se relacionar com a natureza, com a cultura e com os demais recursos de que dispõe. Contempla desde atividades de articulação, sensibilização e mobilização até a elaboração e a implementação dos planos estratégicos das regiões turísticas. Tem efetiva atuação por meio da institucionalização de instâncias de governança regional, na formação de redes, na monitoria e na avaliação do processo de regionalização em âmbitos municipal, estadual e nacional. Dentre as suas ações destacamos a estruturação dos segmentos do turismo, tarefa que determinou onze segmentos distintos – Turismo Cultural, Rural, Ecoturismo, Aventura, Esportes, Náutico, Saúde, Pesca, Estudos e Intercâmbio, Negócios e Eventos, Sol e Praia – e um transversal, que constitui nosso maior objeto de estudo: Turismo Social.

# 8

## Gestão social do turismo: é possível?

*Patrícia Carmo dos Santos*

### Meta da aula

Apresentar os elementos da gestão social que podem ser de importante auxílio na concepção e administração da atividade turística no Brasil.

### Objetivos

Esperamos que, ao final desta aula, você seja capaz de:

- 1 identificar as fases estadocêntrica, mercado-cêntrica e sociocêntrica como ocorrências do processo histórico mundial;
- 2 descrever o conceito de gestão social e comparar com o de gestão estratégica, a fim de avaliar a possibilidade de aplicação da primeira no turismo;
- 3 relacionar argumentos que cogitam o Terceiro Setor como possível alternativa de gestão social.

## Introdução

Vimos em nossa aula anterior que a criação do Ministério do Turismo (MTur) trouxe uma mudança de cenário para a atividade turística no Brasil. Tivemos também contato com as políticas adotadas pelo Governo Federal vigente, que nos permitiram refletir sobre o presente e o futuro provável do turismo em nosso país.

Apesar do discurso da inclusão pelo turismo, e de a segunda fase do Plano Nacional de Turismo ter como subtítulo “uma viagem de inclusão”, a prática mostra que continuamos perseguindo a ideia de aumentar o número de gringos que visitam o Brasil, facilitando a vida de empresas estrangeiras que se estabelecem no nosso território. Somente a união dos atores é capaz de contribuir para mudar esse quadro e reconfigurar a atuação do país no campo do turismo, de mais exclusão do que inclusão.

Prosseguindo o nosso aprendizado sobre a face social do turismo, nesta aula trataremos de um conceito ainda pouco conhecido dos profissionais da área: o do conjunto de processos sociais no qual a ação gerencial se desenvolve por meio de uma ação negociada entre seus atores, perdendo o caráter burocrático em função da relação direta entre o processo administrativo e a participação social e política.

A gestão social é um assunto instigante, porém denso, cujo referencial teórico-crítico que estabelece seus elementos epistemológicos é definido pela Escola de Frankfurt, a partir do confronto entre teoria crítica e teoria tradicional. A gestão social trata da priorização da sociedade e do trabalhador, frente ao mercado e ao capital, nas relações sociais. Em termos práticos, trata-se da busca pelo atendimento das necessidades e dos desafios da administração quanto à democracia e à cidadania participativa, pela aplicação de técnicas de gestão que consideram o intercâmbio dos vários atores envolvidos nos processos administrativos e pelo estímulo ao convívio e o respeito às diferenças.

A distância entre teoria e prática ainda é grande. Há distâncias a serem vencidas, como as disparidades do acesso à formação

básica geral e humanística. Há também as diferenças entre saber especializado e popular, entre sonhos, viabilidade e dever social. Mas chegamos a um ponto em que recuar significa não participar e, por consequência, não transformar. E essa ideia não cabe no repertório brasileiro.

## **Estado e mercado a serviço da cidadania?**

Nos últimos anos, o que mais se busca no mundo é um reencontro com a temática do desenvolvimento socioeconômico, agora rebatizado de desenvolvimento sustentável, que se torna mais desafiador a cada dia. Já vimos que as décadas de 1950 e 1970 foram de conquistas, em matéria de industrialização, modernização e melhoria social na maioria dos países. Mas esse processo se esgotou pela persistência e pelo agravamento dos desequilíbrios socioeconômicos, pelos conflitos políticos internos, pelos efeitos da crise do petróleo e das finanças internacionais, pela aceleração dos fenômenos relacionados à globalização e à nova revolução tecnológica. Ao inevitável ajuste macroeconômico de curto prazo se seguiu um processo de reestruturação institucional destinado a realizar a abertura externa, a liberalização e desregulação dos mercados e a privatização de empresas e serviços públicos, que diminuiu a atuação do Estado. A tarefa do desenvolvimento foi entregue ao mercado e à empresa privada, com um papel subsidiário para o Estado. Desta maneira, o debate cultural, sociopolítico e econômico contemporâneo se encontra enredado por um reducionismo binário a-histórico – Estado e mercado.

Para transcender esse dilema paralisante, convém, antes de mais nada, reconhecer que se trata de um processo histórico: o reino do Estado como impulsor do desenvolvimento – ou era estadocêntrica – começou em meados do século passado, como consequência da profunda crise econômica e sociopolítica internacional da década de 1930 e das Guerras Mundiais. Desde os fins dos anos 1940, todas as áreas do mundo, incluindo a América Latina, experimentaram a fase de maior crescimento econômico e

melhoria das condições de vida de que se tem registro histórico. Foi a Idade de Ouro tanto do capitalismo como do socialismo e de sistemas mistos.

A era mercadocêntrica começou em torno de 1975, com os governos militares, e se confirmou depois com os governos de Reagan, nos EUA, e de Thatcher, na Grã-Bretanha, propagando-se por todo o mundo nas asas da crise do ciclo estadista, da globalização financeiro-informática, do predomínio do capital financeiro sobre o produtivo, da revolução ideológica neoliberal e do colapso do mundo comunista. As políticas públicas da época são bem conhecidas: abertura da economia, redução do papel do Estado, confiança ilimitada na empresa privada e no mercado, privatização de empresas e serviços públicos, liberalização e desregulação dos mercados, especialmente *flexibilização* do mercado de trabalho.

Em sua expressão internacional, a concepção mercadocêntrica se apoia e promove a globalização, tanto como fenômeno objetivo e real como em sua dimensão normativa de proposta ideológica. Essa fase coincide com a gigantesca expansão das corporações transnacionais e do sistema financeiro privado internacional. Claramente, não só de incrementos do PIB vivem as pessoas. Na América Latina e no mundo em geral, os resultados são muito preocupantes: crescimento econômico insuficiente e altamente volátil, enorme concentração de divisas e de poder econômico, aguda e crescente desigualdade, perda dos bens, serviços e espaços públicos, com forte exclusão social, pobreza e grave deterioração ambiental. A democracia, aparentemente a principal conquista política, também se desvirtuou e está severamente ameaçada em muitos países.



**Figura 8.1:** O contraste entre luxo e lixo vivendo lado a lado é uma das marcas da era mercadocêntrica.

Fontes: [www.sxc.hu/photo/871003](http://www.sxc.hu/photo/871003) e [www.sxc.hu/photo/709844](http://www.sxc.hu/photo/709844)

A via mais comum de exclusão social ainda é a do mercado. O desemprego e a flexibilização das relações de trabalho permanecem como centro das atenções, e as nações *ricas*, ou o *centro* – termo usado pelas Ciências Sociais para designar o núcleo do poder mundial –, já não escondem o pavor de tornar-se um dia algo similar aos países em desenvolvimento.

Embora exista uma visão otimista diante da economia globalizada e competitiva, o que predomina atualmente é uma expectativa desfavorável, já que o que se globaliza não são as oportunidades, mas a distinção cada vez mais drástica entre os que participam dessa economia e os que estão à margem dela. A grande questão é se, para reduzir esses efeitos tão impactantes, existe a chance de uma era sociocêntrica, situação em que a sociedade coloque o mercado a serviço da cidadania.





**Figura 8.2:** Pode-se prever que jovens desempregados, após longo período de insucesso no mercado, partam para a briga, desistindo de esperar por soluções normais. Uma coisa é lidar com a ignorância popular, mais facilmente domesticável, outra é lidar com gente mais bem preparada, que já experimentou o sabor do bem-estar.

Fontes: [www.sxc.hu/photo/909053](http://www.sxc.hu/photo/909053), [www.sxc.hu/photo/1198416](http://www.sxc.hu/photo/1198416), [www.sxc.hu/photo/1269437](http://www.sxc.hu/photo/1269437), [www.sxc.hu/photo/1287062](http://www.sxc.hu/photo/1287062), [www.sxc.hu/photo/1314902](http://www.sxc.hu/photo/1314902), [www.sxc.hu/photo/1030721](http://www.sxc.hu/photo/1030721)

Para compreendermos a dinâmica da gestão social, necessitaremos retomar alguns conceitos básicos que ditam a relação de Estado e sociedade e capital e trabalho. Os contornos da crise econômica mundial apontam para um regionalismo aberto para o mundo. Surge o perfil de um capital que não é mais produzido a partir da massa de mais-valia gerada pela economia interna das nações, mas sim pela distribuição da mais-valia mundial em retração por meio de estruturas globais de perdas e ganhos, vinculadas exclusivamente às velhas economias nacionais, que são os países poderosos.

O Estado perde terreno, porque a globalização encurta seu raio de ação, e ele detém menos recursos, por conta da redução de empregos e arrecadação de impostos sobre os salários. Começa a perder o controle sobre os processos sociais concernentes à população e ao território, tornando-se dependente de uma *localização privilegiada*. Por um lado, são desmontadas estruturas de produção, fornecimento e serviços que haviam durado décadas, transformando várias regiões em verdadeiros desertos. Por outro, a favelização, a disseminação da barbárie e o domínio de máfias coloca em xeque as funções do Estado.

Não parece que estamos folheando o jornal das cidades brasileiras ou argentinas? Mas é bom lembrar que esse contexto é próprio das chamadas grandes nações, economicamente fortes. Um traço novo na exclusão social é que não é mais típica e exclusiva do Terceiro Mundo, mas visita o Primeiro Mundo com vigor sem precedentes.

Mas, ao contrário do que parece, o Estado não encolheu. Na verdade, ele se expandiu, só que dentro da economia de mercado, que revela, ironicamente, uma relação de reciprocidade entre ambos, notada nos diversos fatores da sua atuação, como:

- máquina legislativa permanente;
- tratamento dos problemas sociais e ecológicos crescentes, causados pela economia de mercado, que trata a natureza apenas como mercadoria;
- gerenciamento da infraestrutura (rodovias, energia etc.);
- empresários produtores de mercadorias mais fortes na “modernização tardia”;
- políticas de subsídio e protecionismo.

O Estado não possui meios primários de regulação, mas depende do mercado, isto é, do dinheiro. O dinheiro é o meio universal que abrange o polo estatal e o mercado, é o responsável pela sujeição dos homens à rentabilidade econômica. Mas, mesmo este sistema híbrido de Estado e mercado já não serve, porque não é capaz de integrar socialmente as pessoas em todo o mundo. Especula-se sobre as potencialidades do Terceiro Setor como alternativa à incapacidade de inclusão do modelo Estado + mercado. Mas é prudente não declarar o Terceiro Setor como novo paradigma de reprodução social, porque ele também é assombrado pelo mercado. Domar o mercado no sentido estrito de privilegiar a cidadania é impraticável.





### Mais-valia

Nome dado por Karl Marx à diferença entre o valor produzido pelo trabalho e o salário pago ao trabalhador, que seria a base do lucro no sistema capitalista. Marx chama a atenção para o fato de que os capitalistas, uma vez pago o salário de mercado pelo uso da força de trabalho, podem lançar mão de duas estratégias para ampliar sua taxa de lucro: estender a duração da jornada de trabalho mantendo o salário constante – o que ele chama de mais-valia *absoluta* – *exploradora extrema da força de trabalho*; ou ampliar a produtividade física do trabalho pela via da mecanização – o que ele chama de mais-valia *relativa* – *mais voltada para o uso intensivo do conhecimento do trabalhador no processo produtivo, liberando força de trabalho à medida que é substituída por esquemas informatizados*.



## Atividade

### Atende ao Objetivo 1

1. Assinale E para orientação Estadocêntrica, M para mercadocêntrica e S para sociocêntrica nos itens a seguir:

- ( ) Globalização financeira.
- ( ) O sistema híbrido de Estado e mercado já não serve, porque não é capaz de integrar socialmente as pessoas.
- ( ) O Terceiro Setor é o atual paradigma de reprodução social.
- ( ) A fase de maior crescimento econômico e melhoria das condições de vida de que se tem registro histórico.
- ( ) O capital não é mais produzido pela mais-valia da economia interna das nações, e sim pela distribuição da mais-valia mundial em retração por meio de estruturas globais de perdas e ganhos.

### Resposta Comentada

(M) Característica da era fundamentalista do mercado.

(S) Ao notar esta ocorrência, emerge a demanda pelo que mais adiante conheceremos como gestão social.

(S) Há quem aposte no Terceiro Setor como a saída para os problemas sociais.

*(E) Esta foi a fase de ouro do capitalismo, o pós-guerra, que reergueu as grandes nações.*

*(M) Característica do mercado globalizado: a força de trabalho dá lugar ao conhecimento do trabalhador.*

## **O que é gestão social?**

Na sucessão histórica binária de Estado e mercado, gestou-se uma matriz sociocultural, política e econômica que migrou de uma fase predominantemente estadocêntrica a outra mercado-cêntrica. Sem dúvida, Estado e mercado são apenas meios para um fim superior: o bem-estar das pessoas que, em seu conjunto, constituem a sociedade civil.

A compreensão da problemática contemporânea do desenvolvimento requer urgentemente a elaboração e aplicação de uma visão sociocêntrica, capaz de transcender e superar o falso dilema que opõe Estado e mercado. A raiz dos efeitos das transformações econômicas, sociodemográficas, educacionais e tecnológicas das últimas décadas e das que estão em curso ampliou, fortaleceu, diversificou, mobilizou, tornou a sociedade civil mais complexa e fez com que ela fosse adquirindo novas formas de articulação e ação coletiva, particularmente entre seus segmentos tradicionalmente negligenciados, marginalizados e excluídos.

Trata-se, então, de pôr Estado e mercado a serviço da sociedade. Estas novas demandas sociais requerem abertura para que a sociedade comece a se expressar politicamente e a modificar os tradicionais jogos de interesses. Estes jogos de interesses mobilizam as forças políticas constituídas e as instituições que determinam suas ações, que deverão tratar de conciliar estas novas demandas com as mais tradicionais, estabelecendo prioridades politicamente mais viáveis ao contexto do desenvolvimento sociocêntrico.

A gestão social se funda na democratização das relações sociais e na construção da cidadania. Aborda o novo quadro de

### **Habermaseana**

Relativa à obra do pensador alemão Jürgen Habermas.

relações que se estabelecem na sociedade atual. Propõe a substituição do enfoque estadocêntrico e/ou mercadocêntrico, em que a sociedade civil aparece como alvo ou cliente, por um enfoque sociocêntrico, em que a sociedade é o sujeito do processo. A cidadania emerge como protagonista no processo dessas novas relações, e isso requer a construção de um triângulo, no qual a sociedade civil ocupa um papel de destaque. Seu referencial teórico-crítico é baseado na Escola de Frankfurt, em especial na proposta *habermaseana* da racionalidade comunicativa e da cidadania deliberativa, que compõem os fundamentos para esta construção conceitual. O Terceiro Setor é o espaço público mais comum para a prática da gestão social, com o alerta de não submetê-la à lógica do mercado.

O surgimento da teoria da gestão social nos remete ao ano de 1990, quando o liberalismo econômico instalou-se no Brasil, no governo Collor. Os pesquisadores da Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas (Ebape) da Fundação Getúlio Vargas iniciaram uma reflexão sobre o papel que teria a administração pública a partir de um governo que prometia acabar com os “marajás”, mas que na realidade tinha como estratégia praticar o Estado-mínimo. A questão que norteava a reflexão era como entender e explicar a administração pública a partir de um contexto no qual o eixo central não seria mais o Estado, e sim o mercado. O quadro que se apresentava era o Estado se livrando do seu patrimônio via privatizações, enxugando a burocracia pública por meio de sua desmobilização.

A lógica era que os agentes econômicos atenderiam às necessidades da sociedade por intermédio do mercado e, algumas carências sociais que eventualmente não fossem supridas colocariam em cena o Terceiro Setor. É desta época a reflexão sobre quem seria o novo mediador entre o poder público e a sociedade, pois não se aceitava a ideologia de que o mercado poderia desempenhar novas funções, além de acumular capital.

Tal reflexão identificou a cidadania como o possível mediador dessas novas relações, mas discutir cidadania era um desa-

fio, porque o cidadão era reconhecido apenas pelo dever do voto e não como indivíduo com direito a adquirir direitos. Partiu-se, então, para a busca de referências teóricas e práticas que justificassem a possibilidade dessa nova mediação, e a primeira consequência foi o desenvolvimento do conceito de gestão social.

A gestão social é um processo no qual a hegemonia das ações possui caráter intersubjetivo, o que significa que os interessados na decisão, na ação de interesse público, são também participantes do processo decisório. A gestão social é uma ação que busca o entendimento negociado e não o resultado, que é típico do mundo empresarial privado. Na gestão social todos os envolvidos têm direito à fala. Deve ser uma prática gerencial, na relação sociedade-Estado, incorporada à participação da cidadania desde o momento da identificação do problema até a implementação da solução.

A segunda consequência dessa reflexão foi reconfigurar a relação entre poder público e sociedade. A configuração tradicional estabelece a relação do Estado em direção à sociedade. Inverteu-se a grafia de Estado-sociedade para sociedade-Estado, querendo dizer que o privilégio da relação começa pelas demandas que a primeira propõe, negociando com o poder público. Esta mesma lógica foi aplicada ao binômio capital-trabalho, que na gestão social passa a ser trabalho-capital, significando que o trabalho propõe e negocia com os agentes econômicos o processo de tomada de decisão.

## Jürgen Habermas

Filósofo e sociólogo alemão (Düsseldorf, 18 de junho de 1929), muito prolífico até os dias atuais, publica novos trabalhos a cada ano. Considerado o principal herdeiro das discussões da Escola de Frankfurt, uma das principais correntes do marxismo cultural, Habermas procurou recolocar o potencial emancipatório da razão, adotando o paradigma comunicacional. Concebe a *razão comunicativa* – e a *ação comunicativa*, ou seja, a comunicação livre, racional e crítica – como alternativa à razão instrumental e superação da *razão iluminista* – “aprisionada” pela lógica instrumental, que encobre a dominação. Seus estudos voltam-se para o conhecimento e a ética. Sua tese para explicar a produção de saber humano recorre ao evolucionismo, pois a racionalidade comunicativa é considerada “aprendente”. Segundo Habermas, a falibilidade possibilita desenvolver capacidades mais complexas de conhecer a realidade. Evolui-se assim através dos erros, entendidos como falhas de coordenação de planos de ação. Habermas defende também uma ética universalista e cognitivista. Para ele, os princípios éticos devem garantir a participação dos interessados nas decisões públicas através de discussões (discursos), em que se avaliam os conteúdos normativos demandados naturalmente pelo mundo da vida.

### Escola de Frankfurt

Refere-se a uma escola de teoria social interdisciplinar neomarxista, particularmente associada com o Instituto para Pesquisa Social da Universidade de Frankfurt. A Escola inicialmente consistia de cientistas sociais marxistas dissidentes que acreditavam que alguns dos seguidores de Karl Marx tinham se tornado “papagaios” de uma limitada seleção de ideias de Marx, usualmente em defesa dos ortodoxos partidos comunistas. Desde a década de 1960, a teoria crítica da Escola de Frankfurt tem sido crescentemente guiada pelo trabalho de Jürgen Habermas na razão comunicativa, intersubjetividade linguística e o que Habermas chama de “discurso filosófico da modernidade”.

Membros originais da Escola de Frankfurt: Max Horkheimer, Theodor W. Adorno, Herbert Marcuse, Friedrich Pollock, Erich Fromm, Otto Kirchheimer, Leo Löwenthal.

A “segunda geração” de teóricos da Escola de Frankfurt inclui: **Jürgen Habermas**, Franz Neumann, Oskar Negt, Alfred Schmidt, Albrecht Wellmer e Axel Honneth.

## Sociedade-mercado & trabalho-capital: a cidadania como protagonista no processo destas relações

A gestão social é evocada como maneira de convencer os governos e as empresas da importância das questões sociais, principalmente com vistas à gestão dos negócios e à criação e implementação de políticas públicas. É uma forma de justificar a presença do Estado-mínimo na atenção focalizada através de políticas sociais, bem como de fomentar a flexibilização do trabalho e de produção dos agentes do mercado. Na realidade, porém, o maior desafio é praticar um modelo de gestão adequado a sociedades democráticas e solidárias. O que acaba sendo observado é gestão estratégica, ou seja, uma prática que se pauta na lógica de mercado e não em questões de natureza social.

Um dos pontos de partida para o entendimento da gestão social é a relação dos temas fundamentais na pauta da ordem



mundial: mercado, sociedade, capital e trabalho. O que parece uma simples inversão de palavras ou de temas – de mercado-sociedade para sociedade-mercado e de capital-trabalho para trabalho-capital – na realidade representa uma mudança de enfoque de quem deve ser o protagonista nessas relações: a cidadania. O cidadão é o sujeito privilegiado daquilo que interessa à *sociedade* nas demandas ao *Estado* e daquilo que interessa ao *trabalhador* na interação com o *capital*, ou seja, a cidadania, além da base da soberania de um Estado, é vista como a expressão do pleno exercício de direitos exigíveis em benefício da coletividade, o que nos leva a concluir que a gestão social tem mais compromisso com as questões intersubjetivas do que com as individuais.

O estudo crítico dos princípios que deram origem a esta reflexão e que a orientam procuram reconstruir o conhecimento por meio da produção social, e isso difere totalmente a gestão social da gestão estratégica. Enquanto a gestão estratégica tem por fim eliminar o *oponente*, através da esfera privada, a gestão social deve atender o bem comum da sociedade, por meio da esfera pública. Gestão estratégica é um tipo utilitarista de ação social, fundada no cálculo de meios e fins e implementada por meio da interação de duas ou mais pessoas, na qual uma delas tem autoridade formal sobre a(s) outra(s).

A gestão social se opõe a ela à medida que tenta substituir a gestão tecnoburocrática, monológica, por um gerenciamento mais participativo, dialógico, no qual o processo decisório é exercido por meio de diferentes sujeitos sociais. No contexto da gestão social, os atores, ao fazerem suas propostas, não podem impor suas pretensões de validade sem que haja um acordo alcançado comunicativamente, no qual todos exponham suas argumentações. A verdade só existe se todos os participantes da ação social admitem a sua validade. Não se trata de uma relação entre o indivíduo e sua percepção do mundo, mas de um acordo alcançado por meio da discussão crítica, da apreciação intersubjetiva. Enquanto no processo da gestão estratégica uma pessoa atua sobre outras para influenciar a continuação intencional de uma interação – a

linguagem aqui é utilizada apenas como meio de transmissão de informações –, sob a ação comunicativa, dialógica, um indivíduo procura motivar racionalmente um outro para que este concorde com sua proposição. A linguagem neste caso atua como fonte de integração social (TENÓRIO, 2004, p. 23-27).



## Atividade

---

### Atende ao Objetivo 2

Destaque e comente três características que denotam a presença da gestão social nesta localidade.

2. A Prainha do Canto Verde é um local de rara beleza, localizado no município de Beberibe, litoral leste do Ceará, a 126km de Fortaleza. Em um estado brasileiro que anseia por novas opções econômicas, o turismo apresentou-se como uma oportunidade de desenvolvimento local e melhoria de vida das populações. O modelo de implantação do turismo nesta localidade, porém, se aproxima consideravelmente da gestão social. Apresentamos a seguir o Código de conduta para o turismo na Prainha.

Código de conduta do Turismo na Prainha do Canto Verde:

- A maioria dos moradores da vila respeita os seus vizinhos e os visitantes e espera reciprocidade dos visitantes.
- As crianças são cheias de curiosidade e gostam de interagir; zelem por eles como se fossem os seus filhos.
- A maioria dos moradores não tem nada contra fotografias, mas é bom pedir licença. Não precisa pagar por elas.
- Não prometa coisas que provavelmente não vai fazer, como enviar fotos depois.
- Trilhas ecológicas com o máximo de 6 pessoas de uma vez.
- *Topless* só no quarto, na praia não.
- Entrar nas casas das famílias, só se for convidado.
- A gente dorme muito cedo para levantar com o nascer do sol, ou antes. Barulho e música forte depois das 21 horas podem levar a reclamações.
- Não ofereça dinheiro para os moradores, muito menos se alguém solicitar. A escola e as organizações comunitárias fazem de tudo para melhorar a qualidade de vida. Se quiser doar dinheiro, ma-

terial ou serviços para algum projeto, por favor, entre em contato com diretores da escola ou da associação dos moradores.

- Se quer ser um amigo(a) da comunidade, deixe o seu endereço e receberá notícias da comunidade.
- Uma turma de alunos da escola está trabalhando para conscientizar o povo sobre manter a praia limpa. Por favor, colabore também, a natureza agradece.
- Um grupo grande da comunidade vem resistindo aos especuladores de terras desde 1978 para garantir a terra para os filhos da comunidade. O processo chegou até o Superior Tribunal de Justiça em Brasília. Mostre para os moradores que você apoia a luta deles para preservar a Prainha do Canto Verde para as futuras gerações – venda de terrenos da União é crime federal.
- Por favor, avise-nos se tem alguma coisa de que não gosta, para que possamos corrigir as nossas falhas e melhorar cada vez mais, para que a Prainha do Canto Verde seja cada vez mais bonita para se morar e visitar.

Agradecimentos: Associação dos Moradores da Prainha do Canto Verde, Cooperativa de Turismo e Artesanato da Prainha do Canto Verde, Conselho de Educação da Escola Bom Jesus dos Navegantes.

(Adaptada do site [www.prainhadocantoverde.org](http://www.prainhadocantoverde.org).)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Não há uma só resposta correta para esta questão. Eu destaquei a reciprocidade do respeito dos moradores da vila aos seus vizinhos e visitantes; o trabalho dos alunos da escola para conscientizar o povo sobre manter a praia limpa e a resistência da comunidade aos especuladores de terras, desde 1978. Este é um dos exemplos mais concretos de gestão social que eu conheço no turismo. Demonstra a possibilidade e viabilidade de implementação de políticas públicas de turismo que levam em consideração a perspectiva da comunidade local.*



*A população da Prainha do Canto Verde optou por um processo que segue na contramão das estratégias de mercado, nas quais a variável econômica – que é importante para a manutenção das atividades – não figura como opção prioritária. Caso você se interesse em conhecer o que acontece naquela localidade, verá que ainda vigora a preocupação com a atividade de pesca e com a forma de relacionamento com os recursos naturais. Este processo só foi possível pela perseverança dos atores locais, que se colocaram ativos na formulação do plano para o turismo na região. Caso não houvesse esta participação, provavelmente os critérios de mercado prevaleceriam, levando todos os danos que tal prática pode acarretar nas condições socioambientais de localidades como a Prainha do Canto Verde.*

## **O Terceiro Setor como alternativa de gestão social**

Nos últimos tempos, o mundo viu crescer a importância de um espaço social entre o Estado e o mercado. O Terceiro Setor tem sido considerado uma saída para os problemas sociais que ameaçam a sociedade contemporânea, pois é composto muitas vezes da união de inúmeros agrupamentos voluntários, destinados a conter a miséria social e a barrar a destruição do meio ambiente. Os governos, com a perspectiva de Estado mínimo e as empresas que estabelecem ações sociais conforme sua conveniência, acabam deixando a responsabilidade de atender as demandas sociais para o Terceiro Setor, que avançam por esse terreno abandonado.

A origem das organizações do Terceiro Setor é pautada na gestão social, ou seja, coordenação de meios e fins, e busca pelo alcance de objetivos por meio de relações intersubjetivas no qual o bem comum é central nas relações. Mas, atribuir parte substantiva na solução de problemas estruturais a essas organizações, significa expor-se ao risco de transformá-las em entes públicos com necessidades de desempenho de mercado, em vez de entes públicos não governamentais. Este é o fator que representa importante inquietação: o de que o processo de gestão do Terceiro Setor esteja sendo pautado pela lógica do mercado, em vez da lógica da solidariedade comunitária, da gestão social.



**Figura 8.3:** Uma unidade industrial chinesa.

Fonte: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:Factory\\_in\\_China.jpg](http://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:Factory_in_China.jpg)



**Figura 8.4:** Poluição hídrica de um córrego em uma favela.

Fonte: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:Slum\\_and\\_dirty\\_river.jpg](http://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:Slum_and_dirty_river.jpg)

Como você pode notar, existe importante parcela das organizações do Terceiro Setor que se dedicam ao meio ambiente e conservação da natureza e têm forte impacto no turismo e qualidade de vida da sociedade.

Esse papel de *cobrir os furos do governo e do mercado* deixa o Terceiro Setor cara a cara com a escassez de recursos financeiros e aguça a competitividade das suas organizações, que precisam concorrer com o Primeiro Setor e/ou com o Segundo Setor. Essa disputa distancia as organizações das questões sociais, e o gerenciamento centrado na intersubjetividade, que é premissa da gestão social, dá lugar ao cálculo egocêntrico de meios e fins.

Nessa luta pela sobrevivência, o Terceiro Setor também passa a buscar maior profissionalização para poder ter maiores vantagens na disputa pelos escassos recursos disponíveis. Esse “círculo vicioso” conduz o Terceiro Setor aos mesmos mecanismos gerenciais empregados pelo setor privado nos processos de decisão. Não devemos ser ingênuos de desprezar as tecnologias gerenciais oriundas do mercado, mas os efeitos da sua origem exclusivamente instrumental e apolítica já são bem conhecidos e apontam para a emergência da reconstrução crítica da racionalidade do mercado, em prol da promoção da intersubjetividade alicerçada no potencial da cidadania.

O espaço ocupado pelo Terceiro Setor na sociedade é tão relevante que instituições internacionais de controle e fomento estimulam governos a utilizarem esses agentes sociais como instrumentos de implantação, acompanhamento e avaliação de políticas públicas. A importância deste setor também desperta a ira dos que veem este tipo de agente social como provocador de desequilíbrio do sistema, à medida que aponta as mazelas da sociedade por meio de uma nova compreensão e socialização do conhecimento, algo em que os políticos profissionais de todo espectro fracassaram. Deve-se, contudo, observar sempre que esta ação do Terceiro Setor não implica a substituição do Estado e do mercado, mesmo que o seu desempenho em diferentes contextos culturais, socioeconômicos e políticos se dê ora como cata-

lisador dos anseios de determinados segmentos da população, ora atendendo a sociedade como um todo, procurando conquistar a justiça social que nem o Estado nem os agentes econômicos têm interesse ou são capazes de promover.

## Conclusão

A democratização da América Latina foi acompanhada pelo surgimento de novas formas de organização social dos grupos excluídos pelas elites hegemônicas. A partir daí, ideias de autonomia, autogestão, participação, independência, direitos humanos e cidadania passaram a ser associadas ao conceito de sociedade civil, que passa a ser pensada numa perspectiva ligada aos direitos civis, políticos e sociais, e compreendida em oposição não só ao Estado, como também ao mercado.

Vimos que essa questão de oposição, por vezes, mascara o que na realidade é o processo histórico da sociedade. A era sociocêntrica representa uma terceira dimensão de vida pública e se opõe somente à ideia de um espaço para competições econômicas e políticas que são excludentes e toma o significado de um campo no qual os valores de solidariedade prevalecem. Existe agora uma esfera privada na economia e uma esfera pública não estatal, composta pelos movimentos sociais, associações e ONGs: o Terceiro Setor. Mas isso não exclui a atuação do Estado. Em vez da proposta de que o Estado deixe de intervir na economia e na sociedade, o poder público precisa de qualificação para assinalar e dominar, como gestão, a capacidade e a prática do diálogo entre a sociedade civil, o capital e os governos.

O mercado, por sua vez, é difícil de ser domado para privilegiar a cidadania. É contraditório esperar dele algum gesto social, pois o sistema produtivo capitalista pressupõe nada mais que crescimento econômico, acumulação de capital e globalização. Uma vez que se instala um campo sociocêntrico, que busca a resolução das distorções e problemas sociais decorrentes da atuação do Estado e do mercado, o cuidado necessário é para

evitar que o Terceiro Setor, que melhor representa a proposta da gestão social e dialoga mais com o Estado, se utilize dos recursos de mercado para atingir seus objetivos.

O que turismo tem a ver com isso tudo?! Esta aula apresentou uma nova proposta de gestão, cuja implementação desafia Estado e mercado a atuarem em prol da sociedade. Toda essa dinâmica descrita nos tópicos anteriores foi e é aplicada ao turismo brasileiro e podemos observá-la principalmente nas operações das empresas turísticas. Exemplos de organizações do Terceiro Setor no turismo não nos faltam, bem como turistas que buscam a participação no processo social do turismo, para não se sentirem “predadores” das culturas visitadas.



## Atividade Final

---

### Atende ao Objetivo 3

Veja a seguir um exemplo de agenda de cursos que pretendem contemplar o Terceiro Setor:

- comunicando e captando recursos no Terceiro Setor;
- fontes de financiamento e as bases de dados para uma boa captação de recursos;
- elaboração de projetos e captação de recursos;
- imersão em elaboração de projetos sociais;
- Gestão Sistêmica e Garantia da Qualidade Para Organizações do Terceiro Setor;
- captando recursos com empresas;
- contabilidade e gestão de igrejas e organizações religiosas;
- minicursos em gestão social;
- planejamento legal-tributário para entidades do Terceiro Setor sob a ótica da Nova Lei da Filantropia;
- liderança para gestores sociais: desenvolvendo sua liderança por meio de suas emoções.

(Adaptada do *site* <http://www.dialogosocial.com.br>.)

O Terceiro Setor é um *mercado* bem atrativo, não?! Mas a esta altura já estamos equipados com o radar da gestão social, não é verdade?

Então, o que temos neste exemplo é gestão social ou gestão estratégica?

Você acha que as pessoas que forem treinadas nestes cursos estarão aptas a praticar a gestão social? Justifique.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

#### **Resposta Comentada**

*A primeira coisa que precisamos fazer é ficar atentos ao termo “social”. Ele está em todas, é moda e vende. Quando eu falo assim, estou falando de mercado. A simples presença deste termo já deve ser suficiente para ligar o nosso radar da gestão social. Lembrando que por gestão social entendemos a substituição da gestão tecnoburocrática, monológica, por um gerenciamento participativo, dialógico, no qual o processo decisório é exercido por meio dos diferentes sujeitos sociais, o que pressupõe a atuação das pessoas não somente como contribuintes, eleitores e trabalhadores, mas como uma presença ativa e solidária nos destinos de sua comunidade. Notem que, debaixo deste seguro guarda-chuva do social, residem iniciativas mercadocêntricas. É o caso desta agenda de cursos, que claramente é um negócio, comércio de educação, que provavelmente capacitará pessoas que poderão até atuar no Terceiro Setor, mas aplicando os princípios da gestão estratégica, em vez dos princípios da gestão social. Fazer gestão social dá trabalho e não dá dinheiro a grupos de privilegiados.*

## Resumo

O inevitável ajuste macroeconômico de curto prazo trouxe um processo de reestruturação institucional destinado a realizar a abertura externa, a liberalização e desregulação dos mercados e a privatização de empresas e serviços públicos, o qual diminuiu a atuação do Estado. A tarefa do desenvolvimento foi entregue ao mercado e à empresa privada, e, desta maneira, o debate cultural, sociopolítico e econômico contemporâneo se encontra enredado por um reducionismo binário a-histórico – Estado e mercado. A via mais comum de exclusão social, porém, é a do mercado. O desemprego e a flexibilização das relações de trabalho permanecem; as nações ricas já não escondem o pavor de perderem o bem-estar e tornarem-se algo similar ao Terceiro Mundo.

Sem dúvida, Estado e mercado são apenas meios para o bem-estar das pessoas, que ao compreenderem a problemática contemporânea do desenvolvimento passam a requerer a elaboração e aplicação de uma visão sociocêntrica, capaz de transcender e superar o falso dilema a-histórico e estático que opõe Estado e mercado. Os efeitos das transformações econômicas e sociais que estão em curso ampliaram, fortaleceram, diversificaram, mobilizaram e tornaram a sociedade civil mais complexa e fizeram com que ela fosse adquirindo novas formas de articulação e ação coletiva, particularmente entre seus segmentos tradicionalmente excluídos.

A gestão social é um processo no qual a hegemonia das ações possui caráter intersubjetivo, o que significa que os interessados na decisão, na ação de interesse público, são também participantes do processo decisório. A gestão social busca o entendimento negociado e não o resultado, que é típico do mundo empresarial privado. Nela, todos os envolvidos têm direito à fala. Deve ser uma prática gerencial em que, na relação sociedade-Estado, seja incorporada a participação da cidadania desde o momento da identificação do problema à implementação da solução.

O estudo crítico dos princípios que deram origem e orientam esta reflexão procuram reconstruir o conhecimento por meio da produção social, o que difere totalmente a gestão social da gestão estratégica. Enquanto a gestão estratégica tem por fim eliminar o *oponente*, por meio da esfera privada, a gestão social deve atender ao bem comum da sociedade, por meio da esfera pública.

Gestão estratégica é um tipo utilitarista de ação social, fundada no cálculo de meios e fins e implementada por meio da interação de duas ou mais pessoas, na qual uma delas tem autoridade formal sobre a(s) outra(s). A gestão social se opõe a ela à medida que tenta substituir a gestão tecnoburocrática, monológica, por um gerenciamento mais participativo, dialógico, no qual o processo decisório é exercido por meio de diferentes sujeitos sociais.

No contexto da gestão social, os atores, ao fazerem suas propostas, não podem impor suas pretensões de validade sem que haja um acordo alcançado comunicativamente, no qual todos exponham suas argumentações. A verdade só existe se todos os participantes da ação social admitem a sua validade. Enquanto no processo da gestão estratégica uma pessoa atua sobre outras para influenciar a continuação intencional de uma interação – a linguagem aqui é utilizada apenas como meio de transmissão de informações –, sob a ação comunicativa, dialógica, um indivíduo procura motivar racionalmente um outro(s) para que este concorde com sua proposição.

A linguagem neste caso atua como fonte de integração social.

A origem das organizações do Terceiro Setor é pautada na gestão social, mas atribuir parte substantiva na solução de problemas estruturais a essas organizações significa expor-se ao risco de transformá-las em entes públicos com necessidades de desempenho de mercado, em vez de entes públicos não governamentais. Este é o fator que representa importante inquietação: o de que o processo de gestão do Terceiro Setor esteja sendo pautado pela lógica do mercado, em vez da lógica da solidariedade comunitária, da gestão social.







## **Turismo social: um caminho para a inclusão**

*Patrícia Carmo dos Santos*

### **Meta da aula**

Apresentar o conceito e a dinâmica do turismo social, atividade que tem como finalidade central dar mais alegria tangível, mais felicidade e mais dignidade a milhões de pessoas no mundo inteiro.

### **Objetivos**

Esperamos que, ao final desta aula, você seja capaz de:

- 1** definir turismo social;
- 2** identificar os princípios de turismo social;
- 3** diferenciar turismo social de turismo de massa.

## Introdução

Finalmente chegamos ao ponto alto dos estudos desta disciplina: conhecer a forma de turismo que busca colocar em prática os objetivos mais virtuosos desta atividade. E que, por isso, surge como caminho para realizar a inclusão. O turismo social é considerado uma atividade própria da sociedade industrial, geradora de uma ampla gama de recursos e benefícios. O turismo que temos hoje só apareceu no século XIX. Naquele tempo, era acessível somente para a alta sociedade, pois as leis reguladoras do trabalho não previam férias para os empregados, que trabalhavam todos os dias.

As férias remuneradas foram elementos essenciais para o surgimento e o desenvolvimento do turismo social no mundo, que se iniciou em 1925, na Itália, com o *Dopolavoro*. Mais tarde, surgiu na Alemanha com a Força através da alegria – *Kraft Durch Freude* – quando as juventudes hitlerianas e o movimento nazista tornaram realidade as férias remuneradas e o descanso de milhões de alemães. Em 1936, institucionalizaram-se as férias remuneradas de 15 dias na França e, para viabilizar este triunfo da classe trabalhadora, o governo criou tarifas para viagens de grupos com 30% a 50% de desconto, o que deu acesso ao turismo e à recreação a milhões de franceses.

Os esforços para a consolidação do turismo social na Europa foram interrompidos em 1939 com o início da Segunda Guerra Mundial, mas a Europa é, sem dúvida o berço dessa forma de turismo, ainda incompreendida em outras partes do mundo. Foi apenas depois da guerra que as políticas sociais de turismo floresceram em alguns países. A guerra produziu mudanças sociais, como a perda da noção de segurança, o desaparecimento do sentido da poupança, o gosto por coisas próprias etc. Tudo isso induziu os trabalhadores a se deslocarem, conhecerem novos lugares, gastando suas economias na tentativa de aproveitar cada momento ao máximo. A ocorrência da automatização do aparato produtivo proporcionou maior tempo livre às pessoas, e esse tempo pôde ser dedicado à recreação e ao turismo.

O movimento social do *ócio*, da recreação e do turismo para as maiores tem seu início com a criação de numerosas associações, sob os auspícios de sindicatos, movimentos familiares, conselhos trabalhistas etc., que tinham em comum o objetivo de desenvolver e expandir o turismo social, oferecendo programas de férias às classes menos abastadas da sociedade. Foi neste contexto que foram criados a Federação Internacional de Albergues da Juventude e o Bureau Internacional do Turismo Social – BITS. Dando um salto no tempo, vemos que no curso dos últimos anos, a evolução do turismo social progrediu em muitos aspectos, como legislação, aumento das massas favorecidas, esforço financeiro apreciável em termos de equipamento técnico e esforço permanente para melhorar e adaptar o que já existe. Podemos destacar essa atividade como um fenômeno de redistribuição da riqueza, pois seu desenvolvimento exige uma determinada oferta, de acordo com a realidade econômica e social da população. Mas, ainda nos vemos obrigados a considerar a permanência de certos obstáculos para colocar as premissas e fundamentos em prática.

## Um conceito em evolução

Muitos países atribuíram grande importância política e econômica ao Turismo Social, a ponto de criarem uma legislação especial, como a Bélgica, país de grande tradição do turismo social e berço da OITS – Organisation Internationale du Tourisme Social.

O conceito de turismo social é dinâmico, e permeado por princípios como:

- tornar as viagens acessíveis ao maior número de pessoas possível;
- oferecer iniciativas turísticas que permitam a realização plena das potencialidades de cada indivíduo como pessoa e como cidadão;
- buscar não só um benefício econômico, mas também um valor que confira benefícios sociais, educativos, desportivos, de saúde etc.;

- fomentar o respeito pela região turística, a não discriminação, preços justos e acessíveis, o desenvolvimento da pessoa;
- objetivar inserção social.

Seus valores se expressam nas tarifas acessíveis, animação, encontros culturais, dimensão solidária e participativa, atividades educativas e no desenvolvimento das comunidades. Além disso, foi necessário o estabelecimento de critérios que também ajudaram a definir o turismo social:

- a) quem utiliza (demanda);
- b) preços acessíveis;
- c) formas de financiamento disponíveis;
- d) atividades realizadas coletivamente.

Há ainda duas características marcantes no turismo social, que ajudam a compor a atividade conceitualmente: a primeira é que suas ações são subsidiadas ou subvencionadas. Na maior parte dos países europeus, em que reside a tradição desta atividade, os governos organizam e propiciam as facilidades turísticas para os cidadãos. No Brasil, o turismo social é organizado pelo Serviço Social do Comércio para o seu público-alvo – trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo – de forma subvencionada. E a segunda característica é que suas ações são preferencialmente realizadas na baixa temporada turística dos destinos. Isto tem um significado muito especial e relevante pois, nessa época, sem a presença da clientela do turismo social, hotéis demitem pessoal, transportadoras ficam com veículos ociosos em suas garagens e as demais empresas que trabalham com turismo sofrem o impacto da baixa demanda. Há redução de empregos e bem-estar dos trabalhadores. Pode-se observar, então, que, na baixa temporada, devido à ausência de procura, os preços dos produtos e serviços turísticos são reduzidos, o que propicia um ambiente favorável ao turismo social. Podemos dizer que o turismo social é uma atividade de baixa temporada por definição. Pode ocorrer na alta temporada, mas certamente seus benefícios não serão colhidos integral-

mente por clientes e operadores.

A definição oficial para turismo social, extraída dos estatutos da OITS, se apoia nos princípios definidos e adotados na Declaração de Montreal, em setembro de 1996:

A OITS entende por turismo social o conjunto de atividades e fenômenos resultantes da participação de todos no turismo, especialmente das camadas sociais com baixos rendimentos. Esta participação é possível, ou facilitada, por medidas de caráter social bem definidas.

Este termo *social* expressa o bem-estar social, que consiste na emancipação para o turismo de grupos cuja condição socioeconômica-cultural não lhes permitiria o acesso ao produto turístico.

Esta concepção tradicionalista do turismo social como um segmento do turismo doméstico, realizado para fins de ócio e recreação, do qual usufruíam as pessoas de renda reduzida, deu lugar a um moderno conceito de turismo para todos, noção que engloba democracia, equidade, inclusão, acessibilidade, solidariedade e um efeito positivo para as comunidades locais. Noção que reconhece uma nova geração de turistas, mais experimentada, exigente, consciente e cosmopolita. Embora o turismo social tenha começado a ser difundido nos setores menos favorecidos, mesmo com a melhoria das condições de vida, essas pessoas não se viram incluídas no movimento turístico. Isso significa que o acesso ao turismo já não está mais unicamente relacionado aos visitantes, ainda que se tenha muito a fazer a respeito, mas também aos visitados, que devem ter tanto o acesso aos seus próprios recursos turísticos quanto aos benefícios do turismo, tudo isso direcionado à conservação dos recursos patrimoniais.

Uma definição mais operacional trata de um conceito que se refere aos programas, realizações e ações encaminhadas para efetivar o direito às férias; o acesso à atividade turística de todos os grupos da população, especialmente jovens, famílias, aposentados, pessoas com deficiências, pessoas com recursos escassos. Há também uma preocupação com a qualidade da relação

entre os visitantes e as comunidades anfitriãs.

Isso diz respeito aos centros de férias, colônias de férias, acampamentos familiares, albergues da juventude, propriedades rurais, viagens educativas, estadas para aprender idiomas etc. Operacionalmente, também são observadas as realizações de atividades ao ar livre (ciclovias, trilhas interpretativas para caminhadas...) que contribuem para o crescimento da democratização do território para fins recreativos e turísticos e perfis temáticos, como turismo para jovens – pelas estatísticas da Organização Mundial do Turismo, viajantes jovens de 15 a 25 anos representam mais de 20% das chegadas internacionais –; e turismo para pessoas com deficiência. Este tipo de turismo vem se tornando um nicho de mercado cada vez mais importante em diversos países, pois o número de pessoas deste grupo social que deseja sair de férias é cada vez mais crescente; são clientes com características muito atraentes para a atividade turística, uma vez que podem viajar em qualquer época do ano e reservam com muita antecedência, o que representa uma segurança para as empresas turísticas.

Incluem-se, igualmente, no turismo social, medidas tomadas pelos governos de diversos países para estimular a saída de férias de seus cidadãos. Estas medidas constituem o resultado da luta de sindicatos, associações e grupos comunitários; programas de incentivo a construções e reformas de espaços e instalações; aquisição de equipamentos (investimentos para apoiar os estabelecimentos e sua infraestrutura) e programas de ajuda às pessoas (primeiras férias, bônus de férias, vales de férias, fundos solidários para férias etc.).

O Brasil também se utiliza destes conceitos, e observa essa transição de uma visão mais tradicionalista para outra mais equitativa e compatível com a sociedade contemporânea. Alguns conceitos de turismo social foram forjados no nosso país, sempre derivados das orientações da OITS. Vejamos alguns:

Entende-se por Turismo Social uma atividade em forma de passeios, viagens ou excursões, preferencialmente em grupo e envolvendo a utilização de equipamentos de hospedagem e transporte, ao alcance de amplos setores da população, porém mais especificamente dirigida às camadas sociais que não teriam condições de viajar com seus próprios recursos, de modo que o preço pago pelo usuário seja inferior ao custo real do produto a ser utilizado, graças aos subsídios oferecidos pelas instituições governamentais, associações de classe ou ainda organizações privadas, sem intuítos lucrativos. É importante frisar que deve existir um enriquecimento cultural abrangente, dentro de uma proposta crítica com relação ao consumismo, que vise ao pleno bem-estar social e a melhoria da qualidade de vida de seus participantes (JACQUES, 1997).

É a forma de turismo que promove a inclusão social de todos, proporcionando o exercício da cidadania pela utilização de meios e bens do arranjo produtivo do turismo, com aproveitamento sustentável dos recursos naturais e culturais. [...] 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 (MASSARI, 2004).



#### **Organização Internacional de Turismo Social – OITS\***

Fundada em 7 de junho de 1963, a OITS é o antigo Bureau International du Tourisme Social (BITS). É uma associação internacional sem fins lucrativos, cujo propósito é promover o acesso ao turismo para todos, dedicando uma atenção especial aos grupos da população de nível econômico modesto. Com uma rede de 140 membros em 35 países de diferentes continentes – dentre eles associações, sindicatos, cooperativas, organizações privadas e administrações públicas encarregadas do turismo – sua missão também reside na promoção de um turismo responsável e sustentável, garantindo benefícios para as populações anfitriãs e respeitando o patrimônio natural e cultural. As ações da OITS se materializam principalmente pela difusão de informação – via *website*, revista e boletim eletrônico –



pela realização de estudos e pesquisas e pela participação e cooperação de projetos e missões especiais. Para permitir que as organizações-membros se encontrem para discutir temas de interesse comum e para formularem sugestões para condução de assuntos estratégicos para o turismo, a cada 2 anos, o BITS organiza um congresso mundial, e também seminários e *workshops* regionais.

A OITS também tem uma importante função representativa, pois é membro da Organização Mundial do Turismo (WTO), da Confederação Mundial da Juventude e Viagens Educacionais (WYSETC), do Conselho Europeu de Organizações sem fins lucrativos (Cedag) e do Grupo Europeu de Ação pelo Turismo (Etag). Além disso, a OITS tem conexões com a Confederação Europeia de Comércio (ETUC), com a Federação Europeia de Alimentos, Agricultura e Sindicatos do Comércio de Turismo (EFFAT) e também é parceiro da Unesco, da Iast – Associação de Turismo Social – e da Aliança Cooperativa Internacional (ICA).

Observe ainda:

\*Durante o Congresso Mundial de Turismo Social de 2010, em Rimini, Itália, os membros do então BITS aprovaram oficialmente o novo nome da organização, OITS – Organisation Internationale du Tourisme Social. Esta mudança de nome revela maior abertura tanto em conteúdo (solidariedade, durabilidade, sociabilidade) quanto no que diz respeito à representação internacional.



## Atividade

### Atende ao Objetivo 1

1. Assinale as alternativas que retratam o conceito de turismo social:

- ( ) lucro financeiro;
- ( ) preferencialmente viagens individuais;
- ( ) exercício do direito às férias;
- ( ) ações subsidiadas e subvencionadas;
- ( ) acesso exclusivo para idosos e pessoas com deficiência;
- ( ) preocupação com a conservação do patrimônio;
- ( ) preços acessíveis.

### **Resposta Comentada**

*Veja se você marcou acertadamente as respostas. Se teve dúvidas, releia este trecho da aula.*

- *Exercício do direito às férias.*
- *Ações subsidiadas e subvencionadas.*
- *Preocupação com a conservação do patrimônio.*
- *Preços acessíveis.*



Contribuições na evolução histórica do turismo, conforme demonstrado a seguir:

I. Guerra Fria: Década de 1950 até meados dos anos 1980.

Concepção do turismo como atividade impulsora da economia.

- Classe assalariada com recursos que favorecem a existência da demanda.
- Atividade turística não elitista, que produz bens e serviços variados.

II. Neoliberalismo: Década de 1980 até o final dos anos 1990.

Política econômica do turismo que busca divisas, emprego subordinado, desenvolvimento como efeito secundário e predomínio do benefício econômico.

- Desenvolvimento do turismo (grande demanda).
- Turismo de massa que permitiu que mais setores das populações realizassem viagens de férias.
- Oferta organizada e produtos padronizados.
- Em alguns países se outorga subsídio ao turismo social, em outros se abandona a questão.
- Competência econômica.
- Consolidação de sociedades de consumo e busca do bem-estar.
- Fortalecimento da classe média, mas concentração de capital em poucas mãos.
- Subsídios aos grupos mais “vulneráveis”

III. Neoestruturalismo: De 2000 aos dias atuais.

Um turismo com valor agregado, do qual participam os setores público, privado e social, tendo como objetivo tornar as viagens acessíveis ao maior número possível de pessoas.

- Revisão do Neoliberalismo.
- Consolidação econômica + programas sociais.
- Busca de estratégias para redução das diferenças econômicas e sociais. E com isso, obter condições de vida econômica das massas, para que ascendam ao bem-estar.

- Turismo do desenvolvimento.
- Iniciativas turísticas dirigidas a setores sociais desfavorecidos.
- Modificação da demanda: heterogênea e especializada.

## Solidariedade e acessibilidade: princípios do turismo social

Os princípios do turismo social estão presentes nas condições para que a atividade se constitua:

- Circunstâncias da vida impedem o exercício do direito ao turismo, parcial ou totalmente. Isto pode ser devido à situação econômica, incapacidade física ou mental, isolamento pessoal ou familiar, mobilidade reduzida, dificuldades geográficas, e outras causas que constituam real obstáculo.
- Alguém – seja uma instituição pública ou privada, uma companhia, sindicato, ou mesmo um grupo organizado de pessoas – decide agir para superar ou reduzir os obstáculos que impedem as pessoas de exercer seu direito ao turismo.
- Esta ação é efetiva e realmente ajuda determinado(s) grupo de pessoas a participar do turismo, de forma respeitosa aos valores de sustentabilidade, acessibilidade e solidariedade.

Muito se fala em turismo acessível e turismo solidário, mas é importante esclarecer que os princípios do turismo social são *acessibilidade no/ao turismo* e *solidariedade no turismo*. O que pode parecer um simples jogo de palavras, traduz-se em práticas que dão suporte a essa forma de trabalhar a atividade. Isso significa que, quando falamos em acessibilidade, naturalmente pensamos no esforço contínuo empreendido para assegurar que os destinos turísticos, produtos e serviços estejam ao alcance de todas as pessoas, independentemente de suas limitações físicas, incapacidades ou idade. Mas o princípio da acessibilidade diz respeito também ao acesso à atividade turística. Logicamente, uma coisa leva à outra, mas não podemos esquecer que há pes-

soas que não estão incluídas neste primeiro caso, isto é, não têm limitações, mas ainda não participam do movimento turístico.

O mesmo se aplica à solidariedade. Diversos debates fizeram emergir o que muitos apontam até como turismo *alternativo*, turismo solidário, justo, responsável, ético... mas, para o turismo social, solidariedade é princípio, que elege o respeito como essencial para a continuidade de suas ações. Respeito pelo outro e pelo ambiente em sua volta. O princípio da solidariedade no turismo social vai ao encontro da ideia de que profissionais do setor e turistas têm noção do quão avassalador pode ser a atividade turística para os destinos, se implementada e executada com base em premissas que só valorizam a sua porção comercial/econômica. Todos têm responsabilidade nos processos da atividade turística, e para usufruírem dos seus efeitos benéficos, precisam ser solidários às pessoas, às culturas e ao patrimônio.



**Figura 9.1:** Ponte Hercílio Luz – Florianópolis.

Fonte: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Ponte\\_Herc%C3%ADlio\\_Luz](http://pt.wikipedia.org/wiki/Ponte_Herc%C3%ADlio_Luz)

A cidade de Florianópolis é um dos destinos mais procurados por quem opta pelo turismo social, segundo uma pesquisa realizada pelo Sistema Brasileiro de Hotéis, Lazer e Turismo (SBTUR).



## Atividade

---

### Atende ao Objetivo 2

2. Leia com atenção o resumo de um projeto de turismo social, e comente-o com base nos princípios de solidariedade e acessibilidade.

O projeto EcoZoo é um acampamento ecológico que une teoria e prática em educação ambiental, reunindo meninos e meninas entre 10 e 15 anos de comunidades carentes para interagir com a natureza quando acampam por uma noite no jardim zoológico, supervisionados por monitores, e vivenciam a emoção e a aventura de estarem cercados por quase dois mil animais, entre aves, répteis e mamíferos. Os campistas participam de atividades para conhecer os hábitos noturnos dos animais, além de gincanas e palestras, e assistem a vídeos sobre a fauna e a flora. Esta é uma ação gratuita, e os participantes ainda recebem um *kit* de sobrevivência: escova de dentes, creme dental, sabonete, pente, chapéu, camiseta, *squeezer* e lanterna. Transporte e refeições incluídos.

---

---

---

---

---

---

### Resposta Comentada

*Solidariedade e acessibilidade realmente permeiam este projeto. Acessibilidade porque permite acesso a um grupo de crianças que normalmente não teriam condições (principalmente financeiras) de participar de programações turísticas, por meio da gratuidade. E solidariedade, tanto com relação a este grupo social, como ao destino turístico – o conhecimento e a consciência de respeito e preservação da fauna e flora – e seus atrativos, no caso, o jardim zoológico.*



### **Declaração de Montreal**

Por uma visão humanística e social do turismo

Adotada durante o Congresso Mundial do Bureau Internacional de Turismo Social, em Montreal, de 9 a 12 de setembro de 1996.

Qual será o significado do turismo social nos próximos anos? Esta é a principal questão tratada na Declaração de Montreal.

**Art. 1.** A Declaração Universal dos Direitos Humanos reza que todos os seres humanos têm direito ao descanso, ao tempo de lazer, a horas de trabalho limitadas, e a férias pagas.

**Art. 2.** O objetivo primeiro de todas as iniciativas de desenvolvimento do turismo deve ser a completa realização do potencial do indivíduo, como pessoa e como cidadão.

**Art. 3.** O objetivo de tornar o turismo e o lazer acessíveis para todos.

**Art. 4.** Férias e viagens podem prover ocasiões particularmente adequadas ao enriquecimento pessoal.

**Art. 5.** Centenas de milhares de pessoas pelo mundo viajam e são acolhidas pelo turismo social, que atende a todos os grupos de idade e econômicos.

**Art. 6.** O turismo tem que beneficiar a comunidade inteira.

**Art. 7.** Todos os atores do desenvolvimento do turismo estão sujeitos às mesmas restrições econômicas.

**Art. 8.** Muito antes de sua promoção pelas organizações internacionais, o conceito de “desenvolvimento sustentável” foi adotado pelo turismo social e expressado em suas propostas.

**Art. 9.** O turismo pode, e deve, representar esperança para muitas economias frágeis. A proteção do meio natural tem que se opor à pressão aquisitiva de organizações ou indivíduos que objetivam ganho comercial ou pessoal.

**Art.10.** O turismo social desempenha um papel-chave no que se refere aos turistas, como empreendedor e gerenciador de desenvolvimento de projetos turísticos. Sua tarefa é aumentar a consciência, informar e estimular o respeito pelo meio ambiente e pelas comunidades locais.

**Art.11.** O turismo, quando controlado e quando respeita o meio natural e as comunidades locais, constitui uma esperança de desenvolvimento econômico, social e cultural das regiões.

**Art.12.** Por todo o mundo, novas formas de cooperação e parcerias são e serão essenciais, uma vez que o desenvolvimento do turismo requer o suporte de muitas autoridades locais, organizações sociais, sindicatos de classe, parceiros financeiros, família, juventude, movimentos culturais, de esporte, e pela ecologia, e, naturalmente, profissionais da indústria turística, entre os quais estão os operadores de turismo social, servindo pelo bem do público.

**Art.13.** Qualquer organização turística que pelos seus artigos de associação ou estabelecimento de objetivos se identifica claramente com objetivos sociais, e com o propósito de fazer com que viagens e turismo sejam acessíveis ao maior número de pessoas possível, – diferenciando-se do objetivo único de maximização dos lucros – pode reivindicar sua participação no movimento do turismo social.

**Art.14.** As atividades propostas devem agregar objetivos sociais, educacionais e culturais, favorecendo o respeito e o desenvolvimento do indivíduo. Um valor não econômico precisa compor o produto proposto. Uma vontade de não perturbar o meio ambiente é claramente expressa. Os preços devem ser compatíveis com os objetivos sociais. O gerenciamento de pessoal tem que estar de acordo com a legislação social.

**Art.15.** Os operadores de turismo devem garantir que suas ações reflitam os seus objetivos com clareza.

(Se você quiser ler a Declaração de Montreal na íntegra, acesse o *site* [www.bits-int.org](http://www.bits-int.org))

## **Turismo social e turismo comercial: diferentes sim, rivais não**

O turismo social, por sua aspiração de democratização do turismo, contribui na luta contra a iniquidade e contra a exclusão, uma vez que favorece a coesão social. Obviamente, prevalece a política de considerar o acesso ao turismo e às férias como uma prioridade secundária, que deveria ceder passagem a outras questões sociais (saúde, educação, moradia, emprego), mas a dinâmica social contemporânea aponta para um adensamento das iniciativas para garantir o exercício do direito do homem ao lazer.

Trazemos esta discussão da distinção entre turismo social e turismo comercial – conhecido também como turismo de massa – porque notamos que estudantes, professores e até estudiosos, por vezes, os posicionam como se fossem rivais, competindo pelos mesmos clientes, o que não é uma situação real. Trata-se de formas diferentes de trabalhar a atividade turística, mas que estão em contínuo diálogo, pois, além de coexistirem desde suas origens, vimos anteriormente como o turismo social supre a ausência do mercado nas baixas temporadas.

Os valores que estabelecem as bases e a ética do turismo social são:

- nível de preços baixo – em geral, 25 a 40% mais baixos que os preços do setor comercial, quase sempre para serviços com o mesmo nível de instalações e conforto;
- ausência de fins lucrativos;
- democracia nas decisões;
- caráter coletivo do consumo turístico;
- desenvolvimento humano em atividades de animação.

Ao introduzir uma relação de solidariedade entre os turistas e a população local, com o objetivo comum da sustentabilidade, o turismo social difere-se totalmente do turismo de massas, que é alienador e explorador dos recursos.

As realizações do turismo social favorecem o encontro entre diferentes públicos, grupos sociais e grupos de idade – não



cria guetos. São atividades de prevenção social para a juventude e populações em risco. São preventivas também no aspecto da saúde física e mental, para o conjunto da população. Os efeitos do turismo social na qualidade de vida familiar são evidentes.

## Conclusão

Há uma forma de turismo que prima pela inclusão: é o turismo social. Ele tem a mesma dinâmica dos movimentos sociais que estudamos em nossas aulas anteriores: mobilização de pessoas e difusão das facilidades turísticas pelas sociedades, quer sejam desenvolvidas ou não. Cada um no seu ritmo. Tradicional, porém atual, principalmente nos países da Europa, vem tendo seu conceito lapidado ao longo das décadas, e hoje é organizado e praticado no mundo inteiro.

Seus maiores desafios são ampliar o movimento turístico nas baixas temporadas, sensibilizando as pessoas sobre a relevância dos princípios da solidariedade e acessibilidade, e superar a imagem distorcida entre turistas, trabalhadores e empresários.



## Atividade Final

---

### Atende ao Objetivo 3

Qual(is) destes programas é (são) de turismo social?

Destaque as características que o(s) definem.

a) O Programa de Férias para Terceira Idade promove oportunidades para que as pessoas desfrutem locais de clima ameno, realiza viagens culturais por lugares e rotas de interesse turístico e a prática de atividades recreativas e contemplativas de turismo ecológico na baixa temporada. Há várias modalidades de férias: pacotes de 8 dias, 10 dias, 15 dias e 30 dias, com transporte, 3 refeições, visitas culturais e ecológicas incluídos.

b) O Programa Explore, na África do Sul, é exclusivo para jovens de 15 a 20 anos. São programas de aventura educativos, que além de divertir, pretendem despertar os jovens para os crescentes e

complexos problemas ambientais, por meio de um trabalho de educação ambiental. As programações podem durar de uma semana até um mês. O reino Zulu, por exemplo, prevê 10 dias de aventura e aprendizado nas Montanhas Drakensberg, no campo de batalha das tribos Anglo-Boer e Anglo-Zulu e terminando nas gloriosas praias de KwaZulu Natal. A pousada está situada em uma rústica fazenda de gado, que preserva os costumes do campo. As acomodações são limpas e confortáveis e a comida é deliciosa. Transporte, acomodação e passeios estão incluídos no pacote.

c) Programa de Termalismo: os tratamentos termais são cada vez mais recomendados e indicados para prevenção da saúde e cuidados de beleza. Além disso, são momentos de relaxamento e descanso. Pacotes de 8 dias, 10 dias, 15 dias ou 30 dias, com transporte, 3 refeições e tratamentos terapêuticos incluídos. Idosos têm desconto de 20% na baixa temporada.

d) Sete dias para conhecer as maravilhas da Patagônia na baixa temporada: viva a experiência de estar no fim do mundo. Inclui transporte aéreo, hospedagem, traslados e entradas nos parques.

---

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Todos estes programas são de turismo social. Observemos que, no geral, o turismo social opera pacotes completos, sem aqueles opcionais ou extras mais característicos do mercado comercial. Podemos ainda destacar como características marcantes nestas opções o período de baixa temporada como preferencial, propostas educativas, públicos que têm maior disponibilidade de tempo para viajar como idosos e jovens e a solidariedade tanto com visitantes (termalismo, educação ambiental), como com visitados (educação ambiental e turismo ecológico).*

## Resumo

O turismo social é a forma de turismo que busca colocar em prática os objetivos mais virtuosos desta atividade. Tem como finalidade central dar mais alegria tangível, mais felicidade e mais dignidade a milhões de pessoas no mundo inteiro, e por isso surge como caminho para realizar inclusão. A institucionalização das férias remuneradas de 15 dias, na França (1936), foi elemento essencial para a aparição e desenvolvimento do turismo social no mundo.

A ocorrência da automatização do aparato produtivo proporcionou maior tempo livre às pessoas, e o movimento social do *ócio*, da recreação e do turismo teve seu início com a criação de numerosas associações, sob os auspícios de sindicatos, movimentos familiares e conselhos trabalhistas, que passaram a oferecer programas de férias às classes menos abastadas da sociedade. Foi neste contexto que foram criados a Federação Internacional de Albergues da Juventude e o Bureau Internacional do Turismo Social (BITS).

Os princípios que determinam o conceito de turismo social são tornar as viagens acessíveis ao maior número de pessoas possível; iniciativas turísticas que permitam a realização plena das potencialidades de cada indivíduo como pessoa e como cidadão; benefício econômico, mas também social; respeito pela região turística; não discriminação; preços justos e acessíveis. Seus valores se expressam nas tarifas acessíveis, animação, encontros culturais, dimensão solidária e participativa, atividades educativas e desenvolvimento das comunidades. Além disso, foi necessário o estabelecimento de critérios que também ajudam a definir o turismo social, como demanda; formas de financiamento disponíveis e atividades realizadas coletivamente.

Há ainda duas características marcantes do turismo social, que ajudam a compor a atividade conceitualmente: ações subsidiadas ou subvencionadas, e preferencialmente realizadas na baixa temporada turística dos destinos.

Um dos maiores desafios do turismo social é superar a imagem distorcida que turistas, trabalhadores e empresários têm a seu respeito. Isso se reflete, principalmente na falta de compreensão das diferenças entre turismo social e turismo comercial ou de massa.

Não são rivais. Trata-se de formas diferentes de trabalhar a atividade turística, mas que estão em contínuo diálogo, pois, além de coexistirem desde suas origens, o turismo social supre a ausência do mercado nas baixas temporadas. Além disso, as bases do turismo social – nível de preços baixo, não tem fins lucrativos, democracia nas decisões, caráter coletivo do consumo turístico e desenvolvimento humano em atividades de animação – são mais do que suficientes para ressaltar essa diferença.



# 10

## O maior operador de turismo social do Brasil

*Patrícia Carmo dos Santos*

### Meta da aula

Apresentar o trabalho que o Serviço Social do Comércio (Sesc) realiza no turismo há mais de 60 anos.

### Objetivos

Esperamos que, ao final desta aula, você seja capaz de:

- 1 descrever o que é e o que faz o Sesc;
- 2 reconhecer sua clientela alvo;
- 3 listar as modalidades de turismo compreendidas em seu *modus operandi*.

## Introdução

Além de ser o detentor da maior rede de turismo social do Brasil, o Sesc é também pioneiro nesta atividade, com 64 anos de trabalho pela democratização do turismo para os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo.

Esta aula é daquelas que poucos de nós tivemos ao longo do processo de graduação, devido à predominante compreensão mercadológica do turismo, tanto na prática da atividade, como na área do ensino e da formação de profissionais.

Mesmo com seis décadas de história e atividade – em 2011 a instituição faz 65 anos –, o Sesc ainda é um ilustre desconhecido de muitos brasileiros. E não é diferente com respeito ao seu trabalho no turismo. Além disso, as poucas pessoas que o conhecem, por vezes, limitam-se à superficialidade, que dá origem a interpretações equivocadas, como, por exemplo, a de definir o turismo social do Sesc como concorrente do turismo de massa. Os próprios profissionais que atuam em empresas turísticas são beneficiários legítimos dos serviços do Sesc, mas poucos sabem desta possibilidade de inserção social em saúde, cultura, lazer e educação.

Vamos ver o que é o Sesc e o que faz, ter notícias sobre sua clientela e saber como é feito o trabalho do turismo social, que está inserido no Programa Lazer da instituição, ou seja, vamos dar um mergulho no fazer pela inclusão social.

## O que é o Serviço Social do Comércio e o que ele faz?

O Sesc é uma entidade de direito privado, criada, mantida e administrada por empresários do comércio de bens, serviços e turismo para prestar serviços aos trabalhadores destas áreas. Em maio de 1945, o mundo procurava a paz, após seis anos de guerra. No Brasil, empresários do comércio, da indústria e da agricultura se reuniram em Teresópolis para discutir o desenvolvimento do país com justiça social. Este encontro resultou

em um manifesto conhecido como Carta da Paz Social, que foi o embrião dos serviços sociais autônomos, mantidos e administrados pela iniciativa privada. O Governo Federal acatou a proposta e criou o Sesc em 13 de setembro de 1946, por meio do Decreto-Lei nº 9.853, assinado pelo presidente da República – marechal Eurico Gaspar Dutra.

A preocupação com o bem-estar da família comerciária levou o Sesc a selecionar criteriosamente seus campos de atuação. Nos primeiros tempos, a preocupação foi com a área de saúde, e foram criadas unidades que lutavam contra a mortalidade materna e infantil e doenças contagiosas, como a tuberculose. Em praticamente todos os estados, a instituição mantinha maternidades, sanatórios, clínicas médicas ambulatoriais e serviço sistemático de vacinação. Quando a Previdência Social assumiu o campo da saúde curativa, essas questões cederam lugar a muitas outras, conseqüentes da própria evolução do país. Atualmente, o Sesc atua preenchendo os vazios do país em quatro áreas: educação, saúde, cultura e lazer.

O Sesc compreende um Departamento Nacional, órgão normativo localizado no Rio de Janeiro, e 27 Departamentos Regionais, um em cada Unidade da Federação. Embora o Departamento Nacional exerça uma liderança natural neste sistema, cumpre explicar que os Departamentos Regionais são autônomos em suas decisões. Isso significa que, na prática, há 28 Sescs: o Departamento Nacional expede normas, lidera os processos e está a serviço dos Departamentos Regionais que, por sua vez, estão a serviço dos trabalhadores do comércio de seus estados.

O espaço para o trabalho do Sesc são suas unidades operacionais. Outros espaços são a comunidade, a rua, a praça, prédios públicos, ou onde está a população em geral; porém, é necessário lembrar que a prioridade é *sempre* dos comerciários. À sua ação social soma-se o compromisso de ser um agente viabilizador da produção cultural, fomentador do turismo e incentivador da consciência ecológica e da preservação ambiental.





**Figuras 10.1:** Crianças participando de atividades de lazer no Sesc.

Fontes: [www.sxc.hu/photo/850640](http://www.sxc.hu/photo/850640); 757805; 812138; 749492; 998803

O Departamento Nacional cria e planeja projetos nacionais nas suas áreas de atuação, que são executados pelos Departamentos Regionais. O primeiro deles, Arte Sesc, foi criado em 1981. Consiste na apresentação de exposições de arte e na promoção de cursos e oficinas. Os projetos são verdadeiros modelos de gestão e inclusão social, como o Palco Giratório, que é um circuito anual de artes cênicas; Sonora Brasil, panorama histórico de música brasileira; SESC Ler, que parte da alfabetização de jovens e adultos que vivem nas regiões mais remotas do país; 80 unidades móveis, que vão aonde o povo está; 50 unidades do Projeto OdontoSESC e 30 do BiblioSESC; o Mesa Brasil SESC, que é uma rede de solidariedade que conduz um programa de ações de combate ao desperdício e contra a fome, voltado para os brasileiros com menos oportunidades; Sintonia Sesc Senac, um programa no ar desde 2002, que leva educação e cidadania pelas ondas do rádio, transmitido por mais de 850 emissoras comerciais AM e FM; e a Escola SESC de Ensino Médio, projeto pioneiro de escola-residência para 500 alunos de todo o Brasil. Anexa à sede do Departamento Nacional, é uma comunidade voltada para o conhecimento e para a busca do desenvolvimento pleno do cidadão, fundamentada na excelência acadêmica, ética do trabalho e autodisciplina.



**Figuras 10.2:** Atividades de cultura, educação e saúde nas unidades do Sesc.

Fontes: [www.sxc.hu/photo/1272841](http://www.sxc.hu/photo/1272841); 359142; 846330; 1282210; 1179405; 1089783; 902303; 834515; 480106; 933593; 3692



O teatro é uma atividade muito valorizada pelo Sesc. Você conhece a origem do teatro?

Pois então, a primeira ideia que se tem de teatro remonta à Grécia Antiga. O teatro era construído ao ar livre, numa encosta de montanha, e lembrava um teatro de arena. Como os atores ficavam muito distantes do público e como eram apenas homens, eles usavam sapatos altos e máscaras enormes para identificar o personagem e para que o público tivesse uma visão melhor.



**Figura 10.3:** Máscara teatral do tipo *Primeiro Escravo*, personagem típico da Comédia Nova. Mármore, século II a.C.

Fonte: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:NAMA\\_Masque\\_esclave.jpg](http://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:NAMA_Masque_esclave.jpg)

No turismo, está um dos projetos mais grandiosos e ousados: a Estância Ecológica SESC Pantanal, implantada em 1996. É um conjunto que compreende um hotel com 108 UHs, que segue técnicas ecológicas internacionais de hotelaria sustentável; um Centro de Interpretação Ambiental, que ensina tudo sobre o ecossistema local; um Centro de Atividades, em Poconé; e o Parque SESC Baía das Pedras, que é um centro de lazer e educação ambiental.



**Figuras 10.4:** Lazer e preservação no Pantanal Matogrossense.

Fontes: [www.sxc.hu/photo/643144](http://www.sxc.hu/photo/643144); 544165; 767526; 836196; 836177

A efetividade no alcance da missão (melhoria da qualidade de vida dos comerciários e de suas famílias e aperfeiçoamento da sociedade) é obra comum desta entidade.



## Atividade

### Atende ao Objetivo 1

1. O texto a seguir tem implícita uma das principais questões com as quais o Sesc trabalha em suas Unidades, com objetivo de ampliar os horizontes dos cidadãos brasileiros e dar-lhes maior qualidade de vida.

Identifique-a e comente sobre a relevância de uma empresa trabalhar com uma questão como esta.

Na maior Reserva Particular do Patrimônio Natural do país – RPPN SESC Pantanal, com 106 mil hectares, aprende-se em detalhe o que é este bioma, com suas centenas de espécies protegidas. Na RPPN se concentram dezenas de pesquisas e estudos, com participação de cientistas de todo o Brasil, que incluem desde análises do solo, levantamento das populações de jacarés e lobos guarás, planos de prevenção e combate a incêndios e estudos de sequestro de carbono, até a produção do mais completo guia de aves já feito na região. No Hotel Sesc Porto Cercado, um lugar com acomodações de padrão internacional, do tratamento da água utilizada aos programas de reciclagem e painéis de energia solar, dos equipamentos de educação aos passeios de barco pelo rio, tudo é feito para incluir o hóspede no clima do Pantanal e lembrá-lo de que ali são bem-vindos os que respeitam as regras do santuário.

(Adaptada da revista Social SESC – Agenda Social Permanente.)

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Se você identificou a questão ambiental logo na primeira linha, parabéns! Se demorou um pouquinho mais para identificá-la, parabéns*

*igualmente! Mas, se, mesmo lendo o texto, a questão ambiental não se revelou para você, não tem problema, dê uma segunda lida, pois ela certamente aparecerá. É isto mesmo: o Sesc pensa verde. Isto significa que a responsabilidade ambiental permeia suas atividades, quer sejam no campo, na cidade ou no Pantanal; quer sejam atividades culturais, de lazer ou científicas. Desta postura depende a nossa sobrevivência, pois devemos recuperar o que destruimos e preservar o que ficou dos recursos naturais do nosso habitat.*

## O Serviço Social do Comércio e sua clientela

Uma das maiores incompreensões sobre a missão e o trabalho do Sesc diz respeito à sua clientela preferencial. E essa incompreensão perpassa diversos públicos, inclusive o próprio trabalhador do comércio. Pode parecer algo sem maior importância, mas essa falta de clareza sobre a clientela para a qual o Sesc foi criado, e pela qual vem trabalhando há quase 65 anos, gera constante desconforto nas esferas comercial e política.

Sem o devido entendimento, e observando os grandes fluxos de clientela, o mercado costuma acusar o Sesc de concorrência desleal, de atender clientes que na verdade poderiam *consumir* produtos, serviços e turismo no mercado tradicional.

As Diretrizes Gerais de Ação da Entidade definem como clientela do Sesc o trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, e dizem ainda que centrar os esforços neste público, atraindo-o ou indo ao seu encontro para suprir suas necessidades emergentes dentro das suas áreas de atuação, é vital para a manutenção da identidade institucional. Especial atenção é dispensada à clientela de menor renda, para garantir seu acesso aos serviços, por meio de políticas de preços diferenciados, que são viabilizados pelos subsídios provenientes dos recursos da receita compulsória – contribuição do empresário do comércio –, que é o que garante a existência do Sesc.

Cerca de cinco milhões de pessoas beneficiam-se da ação social do Sesc, anualmente. Em muitos casos, o Sesc é o único meio de acesso desse grupo social aos serviços de saúde, educação, lazer, cultura e assistência.

Essa falta de entendimento a respeito da clientela definida do Sesc é um grande obstáculo para o turismo. Seus profissionais têm que lidar com o desafio diário de focar a clientela preferencial, porque as pessoas que não trabalham no comércio, desinformadas a respeito da clientela-alvo do Sesc, quando têm notícia de uma atividade organizada por profissionais da área, com qualidade idêntica ou mesmo superior à do mercado e ainda com preços mais baixos e possibilidades de enriquecimento cultural, passam a procurar os escritórios de turismo do Sesc para embarcar em suas viagens e utilizar seus meios de hospedagem. Naturalmente, este é mais um processo educativo que envolveu o Sesc a partir dessa dinâmica que se estabeleceu, e com o qual é necessário lidar, mas se este entendimento que estamos trabalhando nesta aula for difundido entre os profissionais de turismo, certamente chegará aos demais setores da sociedade, que terão melhor condição de perceber o importante significado do trabalho do Sesc para sua clientela própria. O ideal seria que cada categoria profissional tivesse o seu serviço social que pudesse organizar programações de turismo, cultura e lazer em geral – temos notícias de iniciativas do Serviço Social da Indústria, que tem atuação em saúde, cultura e lazer – para os trabalhadores que não têm acesso aos serviços por meio do mercado tradicional. Mas esta é mais uma luta social pela qual esses trabalhadores – e nem seus líderes – ainda não se interessaram.



---

Para saber mais sobre o SESC acesse [www.sesc.com.br](http://www.sesc.com.br)



## Atividade

### Atende ao Objetivo 2

2. Esta é uma atividade lúdica. Correlacione a coluna da esquerda com os itens da coluna da direita, para visualizar o fenômeno das *famílias sesquianas*, que acontece em todo o Brasil.

- |                 |         |                            |
|-----------------|---------|----------------------------|
| 1. Pai          | (     ) | Musculação                 |
| 2. Mãe          | (     ) | Treino de vôlei            |
| 3. Avó          | (     ) | Banho de piscina           |
| 4. Avô          | (     ) | Aula de cavaco             |
| 5. Filhos       | (     ) | Viajar                     |
| 6. Netos        | (     ) | Canta no coral             |
| 7. Todos juntos | (     ) | Ginástica                  |
|                 | (     ) | Cursa o Ensino Médio       |
|                 | (     ) | Cursa o Ensino Fundamental |
|                 | (     ) | Natação                    |
|                 | (     ) | Toca na orquestra          |

(Adaptada da revista Social SESC – Agenda Social Permanente.)

### Resposta Comentada

*Como você deve ter notado desde a proposta da atividade, não há uma única resposta para estes itens, pois todos os membros de uma família podem utilizar os serviços do Sesc, sozinhos ou acompanhados. Apenas uma tarefa divertida, para termos uma dimensão do trabalho desta instituição por todo o país.*

## Como são as operações do turismo social do Sesc?

Iniciamos esta conversa sobre o funcionamento da atividade de turismo social no Sesc com uma demonstração dos pontos fortes, pontos fracos, das oportunidades e ameaças que o circundam, que além de auxiliar neste aprendizado, resume os esforços que são empreendidos para realçar os pontos positivos e mitigar os pontos que necessitam de maior atenção:

*PONTOS FORTES:* conceito, princípios e valores; atividades diferentes e atrativas; preços subsidiados; clientela definida.

*PONTOS FRACOS:* acesso à informação incipiente; poucos recursos humanos sensibilizados e capacitados no tema; pouca disponibilidade de produtos.

*OPORTUNIDADES:* necessidade de férias com sentido; conteúdo adequado para cada público; preços acessíveis.

*AMEAÇAS:* imagem distorcida entre turistas, funcionários e empresários; vazios de informação; atraso nas políticas de desenvolvimento.

O conceito de turismo social chegou ao Brasil na década de 1940, quando o Sesc iniciou suas atividades. O marco principal foi a inauguração da Colônia de Férias em Bertioga, São Paulo. Ao longo dos anos, outras unidades foram sendo inauguradas por todo o país, dando início às primeiras viagens em grupo, que ficaram conhecidas como caravanas de turismo, na década de 1950. O que seria apenas mais uma opção de lazer para os comerciários teve seu conceito ampliado, e no fim dos anos 1970 iniciou-se a operação de excursões orientadas pelo Departamento Regional do SESC São Paulo, com aplicação das técnicas de elaboração de produtos turísticos e condução de grupos em excursão. Com o sucesso desta iniciativa, o projeto cresceu e foi possível presenciar investimentos para aumentar a oferta de passeios e também em infraestrutura para atender à crescente demanda. As décadas de 1980 e de 1990 foram marcadas pela intensificação e consolidação da rede SESC de Turismo Social, que fortaleceu o intercâmbio entre os Departamentos Nacional e Regionais. Sesenta anos – completos em 2008 – depois de sua implantação, o turismo social do Sesc pode ser medido pela sua amplitude: é uma atividade, inserida no Programa Lazer – juntamente com Recreação e Desenvolvimento Físico-Esportivo – que conta com 135 pontos de atendimento, em todos os estados do país, e com uma rede extra-hoteleira com 42 meios de hospedagem, que beneficiam cerca de 1,4 milhão de pessoas, anualmente.



As opções vão do turismo de lazer ao ecológico, sem negligenciar os aspectos relacionados com a educação e a cultura locais. O diferencial não está apenas no preço. Está na vertente educativa de suas ações, na qualidade dos serviços e na preocupação com a integração e a inclusão social de seus clientes e profissionais. O Sesc procura promover o turismo com solidariedade, a fim de levar benefícios às populações locais e preservar sua herança cultural e natural. Este é um conceito que engloba o turismo do desenvolvimento – sobre o qual falamos na aula anterior – o turismo como direito humano, com objetivo de bem-estar, a serviço da comunidade, que leva informação aos turistas, integra as pessoas e distribui benefícios e riqueza.

### **Mas, e operacionalmente, como isso se dá?**

O Sesc trabalha o turismo social em três modalidades: turismo emissivo – responsável pela elaboração, comercialização e operação das excursões –, turismo receptivo – responsável pela elaboração, comercialização e operação de passeios nos destinos das excursões – e hospedagem – responsável pela gestão dos meios de hospedagem que servem para sediar o pouso e o lazer das excursões. É uma divisão que permite aos técnicos da área analisar didaticamente os processos de elaboração e operação das excursões e passeios e a gestão dos meios de hospedagem, tanto de forma específica, como de maneira panorâmica.

Na prática, o turismo social do Sesc é o turismo emissivo, pois esta é a modalidade geradora do movimento turístico dos comerciários. As demais modalidades servem de suporte ao emissivo, para que se possa oferecer uma experiência turística completa – com transporte, acomodação com alimentação incluída e passeios no destino – aos clientes.

Para viabilizar esse movimento, não se podem perder de vista as premissas básicas do turismo social, que todos os técnicos da entidade praticam ao elaborar as programações de turismo:

- atividade subsidiada;
- sem fins lucrativos;

- desenvolvida para grupos;
- pacotes completos (transporte ponto a ponto, hospedagem com alimentação, seguro de viagem e passeios);
- conteúdo educativo – educação para e pelo lazer;
- preferencialmente nos períodos de baixa temporada.

É importante também ressaltar um ciclo virtuoso que o turismo social do Sesc protagoniza: os serviços que compõem o produto turístico – exceto hospedagem – são contratados. E como as programações, em sua maioria, acontecem na baixa temporada, isso significa manutenção de inúmeros postos de trabalho em transportadoras, guias de turismo e até hotéis em destinos onde o Sesc e/ou o Senac não têm meio de hospedagem, em épocas em que geralmente demissões são comuns, devido à baixa demanda.



**Figuras 10.5:** A valorização do patrimônio cultural e natural do Brasil permeia as ações do turismo social.

Fontes: [www.sxc.hu/photo/976403](http://www.sxc.hu/photo/976403); 1161062; 1287563; 1104046; 541292; 436464; 694983; 892811; 976781; 127311; 1162790; 906253

Outro aspecto esclarecedor – sobre o qual comentamos no primeiro tópico desta aula – é que cada Departamento Regional é autônomo em suas ações. Por isso, a oferta de serviços é marcada por uma ampla diversidade. Às vezes, é possível observar um estado mais intensivo em ações de educação, outro mais intensivo em saúde e outros mais intensivos em lazer, o que inclui a atividade Turismo Social. Obviamente, a busca de cada estado ou regional é pelo atendimento às necessidades de sua clientela, que podem mudar de tempos em tempos, elegendo novas prioridades para as quais o regional direciona seus esforços. No caso do turismo social, a atividade está presente em todos os estados. Os escritórios de turismo são fisicamente semelhantes às agências de viagens, e provêm atendimento à clientela que frequenta as unidades operacionais onde estão localizados.

## Desafios

Além da constante busca pela adequação de suas propostas às premissas do turismo social e à clientela preferencial, o turismo social do Sesc também enfrenta desafios relacionados à administração – que deve sempre primar pelo social – e ao posicionamento da atividade perante as demais.

Mesmo sabendo que a baixa temporada precisa ser priorizada no momento da elaboração de programações de turismo social, as saídas de comerciários estão diretamente ligadas ao seu tempo livre. Como atualmente o comércio funciona todos os dias da semana, o que resta de tempo livre são os períodos de férias, que encontram empecilhos que se transformam em sólidos obstáculos para que se deem realizações bem sucedidas de turismo social.

E quais são esses obstáculos?

- **Obstáculo psicológico** – a clientela se nega a tirar férias fora de certos períodos que são consagrados pelo costume.
- **Obstáculo familiar** – um importante percentual dos trabalhadores tem filhos em idade escolar e não pode tirar férias fora do período de recesso das escolas.

- **Obstáculo técnico** – As grandes indústrias têm necessidade de fechar suas empresas em bloco, dando férias coletivas ao seu pessoal, durante a época de recesso escolar.

Tudo isso cria um enorme desafio para o turismo social, pois faz com que a demanda se concentre nos mesmos períodos que a demanda do turismo de massa, e é em momentos assim que os desavisados podem achar que é tudo a mesma coisa. Além disso, se ocorre de a demanda para o turismo social se concentrar nas altas temporadas, mesmo subsidiados, os preços não resistem ao apelo do mercado – lembra que os serviços como guias de turismo, transportadoras rodoviárias e aéreas, seguro de viagem, brindes, *catering*, que compõem os pacotes, são terceirizados? –, tornando muito difícil viabilizar experiências especiais a preços acessíveis, como seria esperado e usual nesta atividade.

## Meios de hospedagem de turismo social

Já visitou ou se hospedou em um meio de hospedagem de turismo social do Sesc? Eles são diferentes dos hotéis convencionais. O Sesc tem 42 deles, em todas as regiões do Brasil. São espaços criados para proporcionar a vivência turística aos comerciários e dependentes, garantindo seu repouso, alimentação e lazer. Mais uma vez, predomina a diversidade, o que pode confundir o cliente que espera encontrar um hotel comercial, com instalações e serviços padronizados.

Naturalmente, nesta trajetória de mais de 60 anos, as instalações e acomodações dos meios de hospedagem passaram e vêm passando por ampliações e **retrofit**, para que se tornem mais funcionais e atendam às demandas da clientela, que cada vez se torna mais experiente, mais informada e mais exigente. No entanto, os meios de hospedagem de turismo social têm como objetivo maior a promoção do enriquecimento social e cultural das pessoas. Os espaços e as programações devem ser convidativos à socialização; e as experiências comerciais, inerentes ao turismo de massa, são secundárias.

### **Retrofit**

Processo de modernização de equipamentos e de instalações considerados ultrapassados ou fora de norma. Exemplos de retrofit consistem nas adaptações tecnológicas das instalações elétricas, hidráulicas e dos principais equipamentos instalados nas áreas comuns dos edifícios, como elevadores, sistemas de iluminação e mobiliário.



### **Rede SESC de Meios de Hospedagem**

#### **Região Norte**

Estância Ecológica SESC Tepequém, Amajari (RR)

#### **Região Nordeste**

Centro de Turismo e Lazer de Garanhuns (PE)

Centro de Turismo e Lazer de Triunfo (PE)

Colônia Ecológica de Iparana, Caucaia (CE)

Pousada Guaxuma, Maceió (AL)

Hotel SESC Olho d'Água, São Luís (MA)

SESC Cabo Branco, João Pessoa (PB)

SESC Piatã, Salvador (BA)

SESC Praia, Luis Correia (PI)

Pousada SESC Atalaia, Aracaju (SE)

Hotel SESC Enseada, Natal (RN)

#### **Região Centro-Oeste**

Hotel SESC Porto Cercado, Poconé (MT)

Centro de Turismo e Lazer Caldas Novas (GO)

Pousada SESC Pirenópolis (GO)

SESC Varandas, Brasília (DF)

#### **Região Sudeste**

Hotel Sesc Copacabana (RJ)

Hotel Sesc Nogueira, Correias (RJ)

Pousada de Nova Friburgo (RJ)

Pousada Sesc Teresópolis (RJ)

Centro de Turismo de Guarapari (ES)

Centro de Turismo de Praia Formosa, Aracruz (ES)

Estalagem das Minas Gerais, Ouro Preto (MG)

Pousada de Almenara (MG)

Pousada de Araxá (MG)

Pousada de Bom Despacho (MG)

Pousada de Contagem/Betim (MG)

Pousada de Januária (MG)

Pousada de Juiz de Fora (MG)

Pousada de Montes Claros (MG)

Pousada de Paracatu (MG)

Pousada de Poços de Caldas (MG)

Pousada de Teófilo Otoni (MG)

Sesc Mineiro Grussaí, São João da Barra (RJ)

Sesc Venda Nova, Belo Horizonte (MG)

Sesc Bertoga (SP)

**Região Sul**

Centro de Turismo e Lazer Caiobá, Matinhos (PR)

Colônia de Férias de Blumenau (SC)

Colônia de Férias de Cacupé, Florianópolis (SC)

Pousada Rural de Lages (SC)

Hotel SESC Campestre, Porto Alegre (RS)

Hotel SESC Torres (RS)

Hotel SESC Gramado (RS)

## **Organização Internacional do Turismo Social – OITS e Fundação Inatel**

Antes de encerrar a aula sobre o turismo social do Sesc, é necessário citar estas duas instituições internacionais, que fortalecem a experiência e as iniciativas propostas à clientela, e por meio das quais o Sesc se conecta com o mundo: estudamos sobre a OITS na aula anterior. Seguidor do trabalho da OITS, inclusive com aplicação dos princípios da acessibilidade e solidariedade, o Departamento Regional de São Paulo é membro da OITS desde 1980, e em 2010 o Departamento Nacional se afiliou a esta rede mundial de turismo social.

A Fundação Inatel é o órgão do governo de Portugal que organiza o turismo social no país há 75 anos – completos em 2010. Tal como o Sesc, a Fundação tem uma rede de meios de hospedagem, e é a respeito da utilização deles que reza o Protocolo de Cooperação que as duas instituições firmaram em 1999: os comerciários brasileiros têm acesso aos meios de hospedagem da Inatel, e seus beneficiários – portugueses – têm acesso aos meios de hospedagem do Sesc. Além disso, o Protocolo prevê intercâmbio técnico entre os profissionais de turismo das duas instituições.



Para saber mais sobre a Fundação Inatel acesse [www.inatel.pt](http://www.inatel.pt)

## Conclusão

Embora muitas pessoas – mesmo profissionais de turismo – ainda o desconheçam, há no Brasil um sólido trabalho de turismo social, realizado pelo Serviço Social do Comércio para seus beneficiários, há mais de 60 anos. A capilaridade da instituição e sua capacidade instalada – 135 pontos de atendimento em turismo emissivo e 42 meios de hospedagem – são pontos fortes deste trabalho. E o Sesc tem ainda turismólogos no Departamento Nacional e em todos os seus Departamentos Regionais, o que revela não só a responsabilidade pela qualidade do que é oferecido à clientela, como também o compromisso de absorção de mão de obra especializada, que as universidades disponibilizam para o mercado todos os anos. Este turismo não é um concorrente do turismo de massa – o que também circula pelo *senso comum*. Ao contrário, vai ajudá-lo a manter a atividade em movimento e preservar diversos postos de trabalho nas baixas temporadas. Há muitos aspectos relevantes no turismo social, tanto do ponto de vista filosófico, como do planejamento, da criação e comercialização dos produtos turísticos, mas é importante ressaltar que são as suas premissas mais marcantes que o viabilizam e tornam possível a inclusão de tantas pessoas no turismo: é uma atividade subsidiada, sem fins lucrativos, desenvolvida para grupos; os pacotes oferecidos têm que ser completos – pois esse cliente geralmente não dispõe de recursos financeiros para gastar nos destinos –; apresenta conteúdo educativo; e deve ocorrer preferencialmente nos períodos de baixa temporada.



## Atividade Final

---

### Atende ao Objetivo 3

O trecho da reportagem a seguir, adaptada da *Revista Social SESC – Agenda Social Permanente*, narra a viagem de um grupo de Sergipe a Nova Jerusalém.

Identifique três elementos que caracterizam a Atividade Turismo Social e comente-os, brevemente.

Centenas de ônibus percorrem estas estradas nessa época de festejos juninos, mas este traz a bordo uma proposta especial: o turismo social. O turismo se impõe como um serviço de primeira necessidade, pois as pessoas precisam de lazer de qualidade, quando não estão trabalhando ou estudando. Os 51 passageiros que viajam naquele ônibus por 4 dias, pagam pouco e a prazo. Gente de todas as idades segue feliz da vida para o teatro da Paixão de Cristo, com generosas escalas em Caruaru e Garanhuns. Dispõem de serviço de bordo, enfermagem, seguro-viagem e guia. A maioria dos que usufruem desta viagem é de comerciários, muitos da mesma família. E há também uma turma da terceira idade. E frequentemente, como diz Domenico de Mais, turismo e aprendizado são uma coisa só.

---

---

---

---

---

### **Resposta Comentada**

*Certamente, você poderá identificar características diferentes do turismo social neste fragmento de reportagem turística. Para fins didáticos, para que nossa aula fique bem assimilada, apontarei mais de três. A que mais me chama atenção é o destino – religioso e de grande tradição cultural, o que certamente, feito pelo turismo social do Sesc, significará aprendizado prazeroso para os excursionistas. Depois, sinalizo a viagem feita em grupo, com traços de qualidade – escalas em Caruaru e Garanhuns, que, além de serem lugares incríveis, servem também de pouso e descanso, sem tornar a programação exaustiva, principalmente quando se tem pessoas da terceira idade a bordo. Outros pontos foram preço baixo e pagamento a prazo, que têm tudo a ver com acessibilidade.*



## **Resumo**

O Sesc – Serviço Social do Comércio – é uma entidade de direito privado, criada, mantida e administrada por empresários do comércio de bens, serviços e turismo. É o pioneiro do turismo social, com 64 anos de trabalho pela democratização do turismo para os trabalhadores do comércio. Além disso, é o detentor da maior rede de turismo social do Brasil, e atualmente, além do lazer, atua preenchendo os vazios do país em três outras áreas: educação, saúde e cultura.

Compreende um Departamento Nacional, órgão normativo localizado no Rio de Janeiro, e 27 Departamentos Regionais, um em cada Unidade da Federação. Seu espaço de trabalho são suas unidades operacionais, além da comunidade, a rua, a praça, prédios públicos, ou onde está a população em geral, sempre lembrando que a prioridade é dos comerciários. À sua ação social soma-se o compromisso de ser um agente viabilizador da produção cultural, fomentador do turismo e incentivador da consciência ecológica e da preservação ambiental.

É no turismo que está um dos projetos mais importantes de todo o SESC: a Estância Ecológica SESC Pantanal, implantada em 1996. As Diretrizes Gerais de Ação da Entidade definem como clientela do SESC o trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, e dizem ainda que centrar os esforços neste público, atraindo-o ou indo ao seu encontro para suprir suas necessidades emergentes dentro das suas áreas de atuação é vital para a manutenção da identidade institucional. Especial atenção é dispensada à clientela de menor renda, para garantir seu acesso aos serviços, por meio de políticas de preços diferenciados, que são viabilizados pelos subsídios provenientes dos recursos da receita compulsória – contribuição do empresariado do comércio –, que é o que garante a existência do Sesc.

Cerca de cinco milhões de pessoas beneficiam-se da ação social do Sesc, anualmente. Em muitos casos, o Sesc é o único meio de acesso desse grupo social aos serviços de saúde, educação, lazer, cultura e assistência.

O conceito de turismo social chegou ao Brasil na década de 1940, quando o Sesc iniciou suas atividades. O marco principal foi a inauguração da Colônia de Férias em Bertioga, São Paulo.

A atividade é trabalhada em três modalidades: turismo emissivo, turismo receptivo e hospedagem. Na prática, o turismo social do Sesc é o turismo emissivo, pois esta é a modalidade geradora do movimento turístico dos comerciários. As demais modalidades servem de suporte ao emissivo, para que se possa oferecer uma experiência turística completa – com transporte, acomodação com alimentação incluída e passeios no destino – aos clientes.

Dentre os desafios, está o de fazer com que a demanda se concentre menos nos períodos de alta demanda, mas a clientela se nega a tirar férias fora de certos períodos que são consagrados pelo costume. Um importante percentual dos trabalhadores tem filhos em idade escolar e não podem tirar férias fora do período de recesso das escolas.

Mas, quando se consegue superar este desafio, o turismo social protagoniza um ciclo virtuoso, pois turismo na baixa temporada significa manutenção de inúmeros postos de trabalho em transportadoras, guias de turismo e até hotéis em destinos onde o Sesc e/ou o Senac não têm meio de hospedagem, em épocas em que geralmente demissões são comuns, devido à baixa demanda.



## **Turismo e Inclusão Social**

Referências

## Aula 1

---

ALBAGLI, Sarita. *Conhecimento, inclusão social e desenvolvimento local*. 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao>>. Acesso em: 19 ago. 2010.

AVELAR, Lucia Mercês de. *Notas sobre desenvolvimento, redistribuição e pobreza*. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao>>. Acesso em: 19 ago. 2010.

BIELER, Rosângela Berman. *Inclusão e cooperação universal*: a participação plena de todo cidadão só pode ocorrer dentro de uma sociedade inclusiva. USP-Legal - Rede Saci. 2002. Disponível em: <<http://saci.org.br/?modulo=akemi&parametro=2981>>. Acesso em: 19 ago. 2010.

BRASIL. Secretaria de Formação e Desenvolvimento Profissional. Planfor: Plano Nacional de Educação Profissional: termos de referência dos programas de educação profissional, nacionais, estaduais, emergenciais. Brasília: Fat: Sefor, 1996.

DECLARAÇÃO dos direitos humanos. Nações Unidas no Brasil. Disponível em: <[http://www.onu-brasil.org.br/documentos\\_direitoshumanos.php](http://www.onu-brasil.org.br/documentos_direitoshumanos.php)>. Acesso em: 18 ago. 2010.

ESCOLA de gente: comunicação em inclusão. Disponível em: <[www.escoladegente.org.br](http://www.escoladegente.org.br)>. Acesso em: 18 ago. 2010.

INCLUSÃO social. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao>>. Acesso em: 19 ago. 2010.

KLIKSBERG, Bernardo. *Desigualdade na América Latina*: o debate adiado. Tradução: Sandra Trabucco Valenzuela. São Paulo: Cortez; Brasília: ed. UNESCO Brasil, 2000.

MARCO estratégico da UNESCO no Brasil. Brasília: UNESCO, 2006. 60 p. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001475/147544por.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2010.

REPRESENTAÇÃO da UNESCO no Brasil. UNESCO. Disponível em: <<http://www.brasilia.unesco.org/areas/dsocial/areastematicas/inclusaosocial>>. Acesso em: 19 ago. 2010.

RESOLUÇÃO ONU n.º 45/91. Disponível em: <<http://app.crea-rj.org.br/portalcreav2midia/documentos/resolucaoonu45.pdf>>. Acesso em: 19 ago. 2010.

REZENDE, Sérgio. *Conhecimento e inclusão social*. 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao>>. Acesso em: 19 ago. 2010.

SASSAKI, Romeu Kazumi. *Inclusão social*: uma questão de políticas públicas: panorama geral da inclusão. Disponível em: <[www.ceset.unicamp.br](http://www.ceset.unicamp.br)>. Acesso em: 08 nov. 2010.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Pessoas com deficiência e os desafios da inclusão. *Revista Nacional de Reabilitação*. São Paulo, 30 set. 2004.

SILVEIRA, Caio. *O combate à desigualdade e à exclusão no contexto brasileiro*: referências e elementos do debate. Disponível em: <[www.redecais.org.br](http://www.redecais.org.br)>. Acesso em: 19 ago. 2010.

SUAIDEN, Emir José. *Inclusão social*. 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao>>. Acesso em: 19 ago. 2010.

THEODORO, Mário Lisboa. *Exclusão ou inclusão precária? O negro na sociedade brasileira*. 2008. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao>>. Acesso em: 19 ago. 2010.

TRICA, Sabrina. A Construção de um processo de exercício reflexivo sobre o que é inclusão e o que é humanidade. In: FÓRUM MONTEVIDÉU SOBRE DEFICIÊNCIA E DIVERSIDADE, jul. 2005. Disponível em: <[www.saci.org.br](http://www.saci.org.br)>. Acesso em: 08 nov. 2010.

USP Legal – Rede Saci. Disponível em: <<http://saci.org.br/?modulo=akemi&parametro=2981>>. Acesso em: 18 ago. 2010.

## Aula 2

---

BRASIL. Presidência da República Federativa do Brasil. Presidência. Disponível em: <[www.presidencia.gov.br](http://www.presidencia.gov.br)>. Acesso em: 16 ago. 2010.

CACCIAMALI, Maria Cristina. *Setor informal e formas de participação na produção*. São Paulo: IPE/USP, 1983.

CASTEL, Robert. *As metamorfoses da questão social*: uma crônica do salário. Petrópolis: Vozes, 1998.

COCCO, G. *Trabalho e cidadania*: produção e direitos na era da globalização. São Paulo: Cortez, 2001.

DIDIER, Emmanuel. De la exclusion à l'exclusion. *Politix*, [S.l.], n. 34, p. 5-27, 1996.

ESTIVIL, Jordi. *Panorama da luta contra a exclusão social*: conceitos e estratégias. Disponível em: <[www.redecais.org.br](http://www.redecais.org.br)>. Acesso em: 19 ago. 2010.

FERNANDES, Rubem César. *Privado, porém público*: o terceiro setor na América Latina. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 1994.

POCHMANN, Marcio. Sistema único de inclusão social. *Ciência e cultura*, Campinas, jan./mar, v. 55, n.1, p. 4-5, 2003.

ROSANVALLON, Pierre. *La nouvelle question sociale, repenser l'état-providence*. Paris: Éditions du Seuil, 1995.

SCHERER-WARREN, Ilse. Das mobilizações às redes de movimentos sociais. *SciELO Brasil*. v. 21, n. 1, Jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/?lng=pt>>. Acesso em: 19 ago. 2010.

SILVEIRA, Caio. *O combate à desigualdade e à exclusão no contexto brasileiro: referências e elementos do debate*. Disponível em: <[www.redecais.org.br](http://www.redecais.org.br)>. Acesso em: 19 ago. 2010.

SOUZA, Paulo Renato. *Emprego, salário e pobreza*. São Paulo: Hucitec, 1980.

TRAMONTANO, M., Santos, D. M. *Condomínios fechados: um olhar arquitetônico*, AAI em revista, Porto Alegre, v. 1, 2001.

### Aula 3

---

BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO – BID. Disponível em: <<http://www.iadb.org>>. Acesso em: 16 ago. 2010.

BRASIL. Presidência da República Federativa do Brasil. Presidência. Disponível em: <[www.presidencia.gov.br](http://www.presidencia.gov.br)>. Acesso em: 16 ago. 2010.

CACCIAMALI, Maria Cristina. *Setor informal e formas de participação na produção*. São Paulo: IPE/USP, 1983.

CASTEL, Robert. *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*. Petrópolis: Vozes, 1998.

COCCO, G. *Trabalho e cidadania: produção e direitos na era da globalização*. São Paulo: Cortez, 2001.

COESÃO social – inclusão e sentido de pertencer na América Latina e no Caribe. ONU-CEPAL. Disponível em: <<http://www.eclac.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/4/29354/P29354.xml&xsl=/tpl-p/p9f.xsl&base=/tpl/top-bottom.xsl>>. Acesso em: 16 ago. 2010.

DIDIER, Emmanuel. De la exclusion à l'exclusion. *Politix*, [S.l.], n. 34, p. 5-27, 1996.

FERNANDES, Rubem César. *Privado, porém público: o terceiro setor na América Latina*. Rio de Janeiro: Relume-dumará, 1994.

GALEANO, Eduardo. *As veias abertas da América Latina*: tradução de Galeano de Freitas, Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2002.

IBASE. Disponível em: <<http://www.ibase.br>>. Acesso em: 16 ago. 2010.

MALAMUD, Andrés. *América Latina: uma região com um brilhante futuro atrás de si*. Lisboa: [s.n.], 2007.

MOLINA, Sergio; ROGRIGUEZ; Sergio. *Planejamento integral do turismo: um enfoque para a América Latina*. Tradução: Carlos Valero. Bauru: EDUSC, 2001.

POCHMANN, Marcio. *Sistema único de inclusão social*. Ciência e Cultura, Campinas, jan./mar, v. 55, n.1, p. 4-5, 2003.

ROSANVALLON, Pierre. *La nouvelle question sociale, repenser l'état-providence*. Paris: Éditions du Seuil, 1995.

SILVEIRA, Caio. *O combate à desigualdade e à exclusão no contexto brasileiro: referências e elementos do debate*. Disponível em: <www.redecais.org.br>. Acesso em: 19 ago 2010.

SOUZA, Paulo Renato. *Emprego, salário e pobreza*. São Paulo: Hucitec, 1980.

#### Aula 4

---

BARRETTO, Margarita. *Manual de iniciação ao estudo de turismo*. 11. ed. Campinas: Papirus, 2001.

BURNS, Eduard M. *História da civilização ocidental: do homem das cavernas até a bomba atômica*. 3. ed. Porto Alegre: Globo, 1974.

CARVALHO, Caio Luiz de; BARBOSA, Luiz Gustavo Medeiros (Org.). *Discussões e propostas para o turismo no Brasil: observatório de inovação do turismo*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2006.

CORIOLOANO, L. N. M. T. A exclusão e a inclusão social e o turismo. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimônio Cultural Brasil*. [s.l], v. 3, n. 2, 2005.

\_\_\_\_\_. *O turismo nos discursos, nas políticas e no combate à pobreza*. São Paulo: Annablume, 2006.

DAIBERT, A. B. D.; et al. *Inclusão social e turismo: possibilidades e desafios*. Trabalho apresentado como requisito para aprovação na disciplina Tópicos Especiais de Meio Ambiente, curso de Mestrado do Programa Eicos-IP, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2006. No prelo.

\_\_\_\_\_. MORAES, Edilaine A.; BOTELHO, Eloise S. Inclusão social e turismo: possibilidades e desafios. In: SEMINÁRIO DE ÁREAS PROTEGIDAS E INCLUSÃO SOCIAL, 2006, Rio de Janeiro, *Anais...* Rio de Janeiro: Eicos-IP/UFRJ, 2006.

HOBBSAWM, E. *A era do capital*. 5. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.

MARTINS, J. S. *A sociedade à beira do abismo: novos estudos sobre exclusão social, pobreza e classes sociais*. Petrópolis: Vozes, 2002.



MATTOS, F. IRVING, M. Nos rumos do ecoturismo e da inclusão social: o caso da RESEX marinha do delta do Parnaíba (MA/PI). Disponível em: <<http://www.ivt-rj.net/sapis/eixo5/mattos.htm>>. Acesso em: 1806.

MOESCH, Marutschka Martini. *A produção do saber turístico*. São Paulo, SP: Contexto, 2000.

MOLINA, Sergio; RODRIGUEZ, Sergio. *Planejamento integral do turismo*: um enfoque para a América Latina. Tradução: Carlos Valero. Bauru, SP: EDUSC, 2001.

OURIQUES, Helton Ricardo. *A produção do turismo*: fetichismo e dependência. Tese (Doutorado)-Programa de Pós-Graduação em Geografia, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Presidente Prudente, 2003.

\_\_\_\_\_. *A produção do turismo*: fetichismo e dependência. Campinas, SP: Alínea, 2005.

PIRES, Mário Jorge. *Raízes do turismo no Brasil*: hóspedes, hospedeiros e viajantes do século XIX. São Paulo: Manole, 2001.

PROGRAMA de promoção do turismo inclusivo na Ilha Grande, RJ. Instituto Virtual do Turismo. Disponível em: <<http://www.ivt-rj.net/ivt/indice.aspx?pag=n&id=6857&cat=%C2%A0&ws=0>>. Acesso em: 17 out. 2011.

SANTOS, A. *Turismo*: alternativa efetiva de inclusão social? Uma reflexão sobre as políticas públicas de turismo no Brasil. Dissertação (Mestrado)-Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2007.

YAZBEK, M. C. *Pobreza e exclusão social*: expressões da questão social no Brasil. Temporalis, São Paulo, v. 3, p. 33-40, 2001.

## Aula 5

---

PANOSSO NETTO, Alexandre; SILVA, Francisco José Pereira da; TRIGO, Luiz Gonzaga Godói. *Programa de qualificação à distância para o desenvolvimento do turismo*: formação de gestores das políticas públicas do turismo. Florianópolis: SEAD/FAPEU/UFSC, 2009.

BRASIL. Lei nº 9.790, de 23 de março de 1999. Dispõe sobre a qualificação de pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, como Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público, institui e disciplina o Termo de Parceria, e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*. Brasília, DF, 24 mar.1999.

CRAVEN, Robert; BRANSON, Richard. *Customer is king*: how to exceed your clients expectations. [s.l.]: Virgin Publishing, 2002.

ECPAT International: ende chiden prostitute childen pornography and trafficking of chiden for sexual purpose. Disponível em: <<http://www.ecpat.net>>. Acesso em: 13 set. 2010.

ECUMENICAL Coalition on Tourism. Disponível em: <[www.ecotonline.org](http://www.ecotonline.org)>. Acesso em: 13 set. 2010.

EQUITABLE tourism options. Equations. Disponível em: <<http://www.equitabletourism.org>>. Acesso em: 13 set. 2010.

GÂNDARA, José Manuel; TORRES, Enrique; LEFROU, Daniel. *Participação de todos os atores no processo turístico*. IBCDTur – Instituto Brasileiro de Ciências e Direito do Turismo: Disponível em: <<http://www.ibcdtur.org.br>>. Acesso em: 13 set. 2010.

GEORGE, Babu P.; VARGHESE, Vinitha. *Human rights tourism: conceptualization and stakeholder perspectives*. Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies, [s.l.], v. 12, n. 2, 2007.

MOLINA E., Sergio; ROGRIGUEZ, A. Sergio. *Planejamento integral do turismo: um enfoque para a América Latina*. tradução: Carlos Valero. Bauru: EDUSC, 2001.

NATUREFRIENDS: amis de La nature naturefriends. Disponível em: <<http://www.nf-int.org>>. Acesso em: 13 set. 2010.

RESPECT – Institute for Integrative Tourism & Development: die stimme für nachhaltige entwicklung im tourismus. Disponível em: <[www.respect.at](http://www.respect.at)>. Acesso em: 13 set. 2010.

TOURISM Concern. Disponível em: <[www.tourismconcern.org.uk](http://www.tourismconcern.org.uk)>. Acesso em: 13 set. 2010.

TOURISM Watch: informationsdients dritte welt-tourismus. Disponível em: <[www.tourism-watch.de/](http://www.tourism-watch.de/)>. Acesso em: 13 set. 2010.

## Aula 6

---

Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH. Disponível em: <[www.abih.com.br](http://www.abih.com.br)>. Acesso em: 04 out. 2010.

BRAZ, Alexandra. *Os impactos econômicos da hotelaria no turismo*. 2006. Trabalho de conclusão de curso. (Especialização em Economia do Turismo) – Centro de Excelência em Turismo-CET, Universidade de Brasília, 2006. Disponível em: <[http://bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/506/1/2006\\_AlessandraBraz.pdf](http://bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/506/1/2006_AlessandraBraz.pdf)>[http://bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/506/1/2006\\_AlessandraBraz.pdf](http://bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/506/1/2006_AlessandraBraz.pdf)>. Acesso em: 04 de out. 2010.

COELHO, Margarida Hatem Pinto. *Distribuição espacial da ocupação no setor de turismo: Brasil e regiões*. Brasília, DF: IPEA, 2008. (Texto para discussão n° 1.320) Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br>>. Acesso em: 04 out. 2010.

COOPER, Chis et al. *Turismo, princípios e prática*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

DEMO, Pedro. *Charme da exclusão social*. 2. ed. rev. Campinas, SP: Autores Associados, 2002. (Coleção Polêmicas do Nosso Tempo; 61.)

GAZZONI, Marina. Violência urbana derruba competitividade no turismo. *Folha de S. Paulo*, São Paulo, 05 mar. 2008.

## Aula 7

---

BRASIL. Ministério do Turismo. *Plano Nacional de Turismo 2007-2010: uma viagem de inclusão*. Brasília, 2006.

\_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. *Programa de regionalização do turismo: roteiros do Brasil, diretrizes políticas*. Brasília, 2004.

SANTOS FILHO, João. *Alguns comentários ao plano nacional do turismo: diretrizes, metas e programas 2003-2007: um breve ensaio sociológico*. Disponível em: <www.espacoacademico.com.br>. Acesso em: 04 nov. 2010.

## Aula 8

---

BARBOSA, Luiz Gustavo (Org.). *Observatório de inovação do turismo: gestão social e turismo: projeto turístico socialmente sustentável da Prainha do Canto Verde*. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2009. cap. 3.

DEMO, Pedro. *Charme da exclusão social*. 2. ed. rev. Campinas, SP: Autores Associados, 2002. (Coleção Polêmicas do Nosso Tempo, 61.)

DOWBOR, Ladislau. *Gestão social e transformação da sociedade*. 1999. Disponível em: <http://dowbor.org/8\_gestaosocial.asp>. Acesso em: 04 jan. 2011.

SUNKEL W, Osvaldo. Editorial Trascender el dilema estado-mercado: un enfoque sociocéntrico. *Agenda pública*. año 1, n. 1, dic. 2002. Disponível em: <http://www.agendapublica.uchile.cl/n1/editorial.html>. Acesso em: 04 jan. 2011.

TENÓRIO, Fernando Guilherme. *Gestão Social: metodologia e casos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2000.

\_\_\_\_\_. *Tem razão a Administração?* Ensaios de teoria organizacional. 2. ed. rev. Ijuí: Ed. Unijuí, 2004.

\_\_\_\_\_. *Um espectro ronda o terceiro setor, o espectro do mercado: ensaios de gestão social*. 2. ed. Ijuí: Ed. Unijuí, 2004.

## Aula 9

---

CARVALHO, Caio Luiz de; BARBOSA, Luiz Gustavo Medeiros. (Org.) *Discussões e propostas para o turismo no Brasil*. Rio de Janeiro: Senac, 2006.

ENTABENI communications: environmental education and youth tourism África do Sul. Disponível em: <<http://www.enviroed.co.za>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

INSTITUTO de mayores y servicios sociales. Disponível em: <<http://www.imsero.es>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

INSTITUTO nacional de aproveitamento dos tempos livres. Disponível em: <[www.inatel.pt](http://www.inatel.pt)>. Acesso em: 31 mar. 2011.

JACQUES, Vilmar. *Turismo social: viabilizando a democratização da atividade turística*. Florianópolis. 1997. 118 f. Monografia (Graduação em Turismo e Hotelaria) – Curso Superior de Turismo, Escola Superior de Turismo e Hotelaria de Florianópolis, 1997.

MASSARI, Cristina. O observatório de inovação do turismo. In: CARVALHO, L.

C.; BARBOSA, Luiz Gustavo Medeiros. (Org.). *Discussões e propostas para o turismo no Brasil*. São Paulo: SENAC, 2006.

ORGANIZAÇÃO internacional de turismo social. Disponível em : <[www.bits-int.org](http://www.bits-int.org)>. Acesso em: 31 jan. 2011.

SERVIÇO Nacional de Turismo do Chile: Disponível em: <<http://www.sernatur.cl>>. Acesso em: 31 de jan. 2011.

## Aula 10

---

AGENDA social permanente nº1. [S.l.]: SESC Nacional, fev. 2009.

CARVALHO, Caio Luiz de; BARBOSA, Luiz Gustavo Medeiros (Org.). *Discussões e propostas para o turismo no Brasil: observatório de inovação do turismo*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2006.

DIRETRIZES do SESC para o quinquênio 2011-2015. [S.l.]: SESC Nacional, 2010.

ENCICLOPÉDIA SESC DN, n. 28. [S.l.]: SESC Nacional, dez. 2010.

FOLHETO comemorativo dos 60 anos do Turismo Social do SESC. [S.l.]: SESC Nacional, 2008.

ORGANIZATION internationale du tourisme social. Disponível em: <[www.bits-int.org](http://www.bits-int.org)>. Acesso em: 10 fev. 2011.

SESC. Disponível em: <<http://www.sesc.com.br>>. Acesso em: 10 fev. 2011.

