

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS CAMPUS PALMAS**

MARIA DO SOCORRO VILANOVA DE OLIVEIRA

**TURISMO SOCIAL E INCLUSÃO: UM ESTUDO DO PROGRAMA DE
TURISMO SOCIAL DO SESC NO TOCANTINS**

PALMAS

2019

MARIA DO SOCORRO VILANOVA DE OLIVEIRA

**TURISMO SOCIAL E INCLUSÃO: UM ESTUDO DO PROGRAMA DE
TURISMO SOCIAL DO SESC NO TOCANTINS**

Trabalho de Conclusão de
Curso apresentado à Coordenação do
Curso Superior de Tecnologia em
Gestão de Turismo do Instituto Federal
do Tocantins – Campus Palmas, como
exigência à obtenção do grau de
formação superior em Tecnóloga em
Gestão de Turismo.

Orientadora: Prof^a MSc
Janaína Maria A. Aires Fonseca

Coorientador: Prof. MSc.
Joseane de Menezes Granja Junior

PALMAS

2019

MARIA DO SOCORRO VILANOVA DE OLIVEIRA

**TURISMO SOCIAL E INCLUSÃO: UM ESTUDO DO PROGRAMA DE
TURISMO SOCIAL DO SESC NO TOCANTINS**

Trabalho de Conclusão de
Curso apresentado à Coordenação do
Curso Superior de Tecnologia em
Gestão de Turismo do Instituto Federal
do Tocantins – Campus Palmas, como
exigência à obtenção do grau em
Tecnóloga em Gestão de Turismo.

Aprovado em: 11/ 12 /2019

BANCA AVALIADORA

Prof^a MSc. Janaína Maria A. Aires Fonseca (Orientador) IFTO –
Campus Palmas-TO

Prof MSc. Otavio Bezerra de Sena Junior IFTO – Campus Palmas-TO

Prof^a DSc. Camile Azevedo Cunha IFTO – Campus Palmas-TO

Dedico este trabalho ao meu
filho Pedro Guilherme Vilanova o motivo
para continuar sempre buscando dar o
melhor de mim.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, que foi minha maior força nos momentos de angústia e desespero. Sem ele, nada disso seria possível. Obrigada, senhor, por colocar esperança, amor e fé no meu coração.

Agradeço aos professores do curso Gestão de Turismo do Instituto Federal do Tocantins - Campus Palmas pela excelência da qualidade técnica de cada um e aos meus colegas de curso, que acompanharam minha jornada acadêmica de perto e deram muito apoio em sala de aula.

Sou grato principalmente a Prof.^a MSc. Jaci Câmara de Albuquerque que esteve comigo na minha qualificação, contribuiu muito com a realização dessa pesquisa.

Agradeço à minha orientadora Prof.^a MSc Janaina Aires por aceitar conduzir o meu trabalho de pesquisa. Grata pela confiança depositada no meu trabalho. Obrigada por me manter motivado durante todo o processo.

Obrigada ao Instituto Federal do Tocantins Campus Palmas pela oportunidade de fazer o curso de Gestão de Turismo. Agradeço por me oferecer professores incríveis, um ambiente de estudo saudável e muitos estímulos para participar de atividades acadêmicas nesses três anos de formação.

Sou grata não só aos professores, mas também à direção, ao pessoal do administrativo, da limpeza e demais colaboradores da instituição.

Agradeço a minha mãe Joanita Vilanova e familiares que sempre estiveram ao meu lado me apoiando ao longo de toda a minha trajetória. A todos meu muito obrigada.

RESUMO

Este trabalho visa contextualizar e analisar o programa de turismo social desenvolvido e operacionalizado pelo Serviço Social do Comércio (SESC). Inicialmente é apresentado um breve histórico sobre turismo, turismo social. Na sequência o SESC é contextualizado, especificando sua atuação no segmento de Turismo Social, sua importância e representatividade. Buscou-se analisar o Turismo Social na região do Tocantins e seu papel propulsor da inclusão social, colocando-o como parte integrante no processo do Turismo. Considerou-se também, um turismo que dê prioridade ao ser humano, que valorize a inclusão e o acesso mais democrático ao lazer e ao turismo. Tendo como principal analisar o trabalho desenvolvido pelo SESC Tocantins através do Turismo Social. E como objetivos específicos: caracterizar a oferta do turismo social promovida pelo SESC-TO; conhecer o perfil da demanda do turismo social do SESC-TO e identificar o crescimento da demanda pelo turismo social do SESC-TO nos últimos três anos. Após a interpretação dos dados, constata-se que o SESC-TO, ultrapassa o papel de agente turístico, proporcionando uma atividade de inclusão das classes menos favorecidas economicamente, não visando à obtenção de lucro.

Palavras-chave: SESC; Turismo Social; Inclusão

ABSTRACT

This paper aims to contextualize and analyze the social tourism program developed and operationalized by the Social Service of Commerce (SESC). Initially a brief history on tourism, social tourism is presented. Following the SESC is contextualized, specifying its performance in the Social Tourism segment, its importance and representativeness. We sought to analyze Social Tourism in the Tocantins region and its driving role for social inclusion, placing it as an integral part of the Tourism process. It was also considered tourism that gives priority to the human being, that values inclusion and more democratic access to leisure and tourism. Having as main analyze the work developed by SESC Tocantins through Social Tourism. And as specific objectives: characterize the offer of social tourism promoted by SESC-TO; know the demand profile of social tourism of SESC-TO and identify the growth of demand for social tourism of SESC-TO in the last three years. After the interpretation of the data, it appears that SESC-TO, surpasses the role of agent tourism, providing an activity of inclusion of the economically disadvantaged classes, not seeking profit.

Keywords: SESC; Social tourism; Inclusion.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Passeios e Excursões

Gráfico 2: Destinos

Gráfico 3: Clientes/Turistas do emissivo

Gráfico 4: Origem dos Turistas do Turismo Receptivo

Gráfico 5: Clientes/turistas do turismo receptivo

Gráfico 6: Sexo

Gráfico 7: Origem dos turistas do Tocantins

Gráfico 8: Tipo de clientes/turistas

Gráfico 9 - Principal Público

LISTA DE SIGLAS

BITS: Bureau Internacional Du Tourisme Social

CNC: Confederação Nacional do Comércio de Bens,
Serviços Turismo

GTT: Grupo Técnico Temático

IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas

MTur: Ministério do Turismo

OMT: Organização Mundial de Turismo

ONG's: Organizações Não Governamentais

OITS: Organização Internacional de Turismo Social

SESC: Serviço Social do Comércio

SESC-TO: Serviço Social do Comércio, unidade Tocantins

TO : Tocantins

Sumário

1 INTRODUÇÃO	11
2 REVISÕES DE LITERATURA	14
2.1 Turismo	14
2.2 Turismo Social	16
2.3 Turismo social no Brasil – O SESC	19
3 METODOLOGIA	22
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	24
4.1 O Turismo Social no SESC Tocantins	24
4.2 A prática do Turismo Social do Sesc Tocantins	27
4.3 Perfil dos turistas/Clientes do Turismo Social do SESC Tocantins	34
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
REFERÊNCIAS	41
ANEXO	47
ANEXO – PLANILHA DOS DADOS COLETADOS NO SESC-TO	47

1 INTRODUÇÃO

Entendido como ato de viajar pela maioria das pessoas, o turismo é, na verdade, uma atividade multidisciplinar que cria relações e situações que combina educação, saúde, cultura, lazer e meio ambiente, influenciando as condições de vida de indivíduos e comunidades (FALCÃO, 2009).

Dentre as diversas tipologias de turismo, destaca-se o turismo social que “compreende quaisquer atividades que contribuam, de forma justa e sustentável, para um maior acesso a férias e atividades turísticas para todos” (OITS, 2019).

O principal objetivo do turismo social é contribuir para a realização plena das potencialidades de cada pessoa, pois suas atividades devem conjugar objetivos sociais, educativos e culturais que preservem e valorizem os aspectos naturais e culturais de cada região (FALCÃO, 2009). É a forma de turismo que promove a inclusão social, proporcionando qualidade de vida e o exercício da cidadania pela utilização de meios e bens do arranjo produtivo do turismo com aproveitamento sustentável dos recursos naturais e culturais (GTT, 2004).

O movimento da atividade do turismo social teve sua origem na Europa, na modalidade em que se pratica em quase todo o mundo, seu surgimento deu-se pouco antes da Segunda Guerra Mundial, inicialmente na França (FALCÃO 2006). Já no Brasil, o turismo social surgiu em 1980, com a Carta Viena, um documento que apresenta o turismo como um fato social fundamental do nosso tempo.

O SESC, Serviço Social do Comércio, surgiu do compromisso de empresários em colaborar com o cenário social. Sua presença nacional possibilita estar sempre sintonizado com o público, atendendo às demandas conforme as características de cada localidade, ofertando uma infinidade de atividades que vão desde educação, esporte, assistência, programas sociais, como por exemplo o turismo social.

No programa de Turismo Social, o SESC procura atuar como agente educador visando à preservação do meio ambiente, o respeito pelos valores culturais e sociais de cada região. Nessa Atividade somam-se as oportunidades e vantagens do Turismo com a possibilidade de oferecê-lo de forma social, promovendo o turismo em grupo, predominando a característica do serviço e não o lucro. Pioneiro nessa atividade no Brasil, o SESC proporciona a oportunidade de viajar a custos acessíveis, possibilitando ao público conhecer mais o país e sua diversidade cultural, seja por meio de sua rede de hospedagem social ou por seus passeios e excursões (SESC, 2007).

No Tocantins, o Turismo Social vem operacionalizando as atividades através do turismo emissivo, receptivo, turismo regional, incluindo passeios de um dia, porém o receptivo Turismo Social do SESC-TO recebe turistas apenas de outros SESC's, principalmente com destino ao Jalapão.

Pensando nos serviços prestados a este tipo de consumidor do turismo, busca-se com este trabalho conhecer a operacionalização do turismo social do SESC - TO, que inclui uma proposta de turismo para todos, ofertando serviços de menor custo no Estado. Como questionamento para nortear a pesquisa estabeleceu-se a seguinte questão: A prática do turismo social no SESC Tocantins vem crescendo de forma satisfatória?

O trabalho se justifica pela importância e representatividade que a instituição escolhida apresenta em relação ao social, que se estende e vai desde a educação, esporte, alimentação, saúde, arte, cultura, lazer, entretenimento, assistência social, e apoio a qualidade de vida dada aos idosos, bem como ao público em geral e entre outros projetos sociais.

O SESC possui grande importância para o Estado do Tocantins e vem se destacando a cada dia com o projeto de Turismo Social, uma vez que tem contribuído para a inclusão e o acesso mais democrático ao lazer e ao turismo, oferece oportunidade de integração entre as pessoas e valoriza o ser humano, colocando-o como parte integrante no processo do Turismo.

Nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo analisar o trabalho desenvolvido pelo SESC Tocantins através do Turismo Social. E como objetivos específicos: caracterizar a oferta do turismo social promovida pelo SESC-TO; conhecer o perfil da demanda do turismo social do SESC-TO e identificar o crescimento da demanda pelo turismo social do SESC-TO nos últimos três anos.

2 REVISÕES DE LITERATURA

2.1 Turismo

Ao se ouvir falar em turismo, surgem em nossas mentes a ideia de viagens cruzeiros, resorts, porém o turismo vai além de tudo isso. O turismo é um fenômeno social, que consiste no deslocamento voluntário e temporal de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural (MOESCH, 2002).

A origem da palavra turismo vem do vocábulo *tour* que é de origem francesa e significa “volta” (BARRETO, 1995). Outra afirmação diz que “a matriz do radical *tour* é do latim, através do seu substantivo *tourns*, do verbo *tornare*, cujo significado é “giro”., volta, viagem ou movimento de sair e retornar ao local de partida” (ANDRADE, 1992).

Alguns autores afirmam que o turismo teve início no século VIII a.C., na Grécia, porque as pessoas viajavam para ver os jogos olímpicos; outros acreditam que os primeiros turistas foram os fenícios, por terem iniciado as relações comerciais e a transação com moedas; porém, se levar-se em consideração que o ser humano desde tempos ainda muito mais remotos empreendiam viagens definitivas ou temporárias, há de se acreditar, portanto, que a existência do turismo pode ser muitíssimo mais antiga (SILVA, 2008).

O turismo se desenvolveu amplamente ao longo do século XX, chamado de o “século do turismo”, porque nos últimos 100 anos o desenvolvimento do turismo atingiu seu ápice vindo a se consolidar como um dos setores mais globalizados da economia mundial (PANOSSO NETTO, 2010).

No Brasil, foi apenas nas primeiras décadas do século XX que o turismo organizado começou a funcionar, tendo como principal centro a cidade do Rio de

Janeiro. Surgiram os primeiros guias, hotéis turísticos, órgãos oficiais e agências de viagem destinadas prioritariamente a atrair e a receber turistas (CASTRO 2006).

Existem vários conceitos para se determinar o que é o Turismo. Para Ministério do Turismo “turismo é riqueza para a pessoa, para a família, para a comunidade e para o mundo inteiro”. Destacam-se os efeitos da atividade na geração de emprego e renda, na arrecadação de impostos, na preservação da cultura e do meio ambiente e também no desenvolvimento humano, pois o turismo promove o aprendizado, o conhecimento e a aproximação entre culturas e povos (MTUR, 2006).

O conceito de turismo estabelecido pela Organização Mundial de Turismo - OMT, adotado oficialmente pelo Brasil, compreende que é uma atividade que as pessoas realizam durante as viagens e estadas em lugares diferente do seu entorno habitual, por um período inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras (FALCÃO, 2006)

Para Barreto (1998)

O turismo é movimento de pessoas, é fenômeno que envolve, antes de qualquer coisa gente. É um ramo das ciências sociais e não econômicas, e transcende a esfera das meras relações da balança comercial.

O turismo é conjunto de viagens que tem por objetivo o prazer ou o motivos comerciais, profissionais ou outros análogos, durante os quais é temporária sua ausência da residência habitual. As viagens realizadas para locomover-se ao local de trabalho não se constituem turismo (IGNARRA, 2003).

Beni (2001) define turismo como

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

Consideram-se formas de turismo “o como” as pessoas exercem ou praticam as várias modalidades (turismo doméstico, turismo internacional, turismo emissivo, turismo receptivo, etc) e os diferentes tipos de turismo ofertados (ecoturismo, turismo rural, turismo de aventura, turismo social etc) (MTR, 2006).

Nesse contexto, o turismo está ligado a diversos segmentos, entre eles o turismo social “que é a forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão” (GTT, 2006).

2.2 Turismo Social

O Turismo social é considerado uma atividade própria da sociedade industrial, porque gera uma ampla variedade de recursos e benefícios. A situação atual do turismo social no mundo pode ser resumida no que tange as atividades que são desenvolvidas, os preços praticados, o entendimento do conceito de turismo social e de seus valores (tarifas acessíveis, animação, encontros culturais, dimensão solidária e participativa, atividades educativas e do desenvolvimento da comunidade) e princípios (FALCÃO, 2004).

O conceito de turismo social foi dado no mesmo ano da Convenção da OITS (1936), quando da criação da primeira Secretaria do Lazer em âmbito governamental no período entre as duas Grandes Guerras – de 1920 a 1940. Foi nessas duas décadas que os sindicatos, as associações não governamentais e de

empregados de países como a Itália, a Alemanha e a então União Soviética começaram a criar infraestrutura e incentivos para que os trabalhadores de baixa renda fizessem turismo em grupos. Estimulado pela criação da *Tourism – Vacances pour tour* (1937), entidade gerida por trabalhadores (ALMEIDA, 2001).

Mas foi em 1963, em Bruxelas, na Bélgica, que o então fundador Bureau International du Tourisme Social (BITS), com o objetivo de favorecer o desenvolvimento do turismo social dentro de marcos institucionais, coordenando as atividades turísticas de seus membros e informando-lhes sobre todos os tipos de assunto relacionados ao progresso do turismo social no mundo. Presente em cerca de 40 países, o BITS agrega organizações públicas e privadas, com e sem fins lucrativos, como associações de turismo, centros de férias e albergues da juventude, agências e operadoras, sindicatos de classe, cooperativas, ONGs, instituições de treinamento e organizações oficiais do turismo, todos exercendo atividades úteis ao turismo social (SESC, 2009).

Em 1972, a Assembleia Geral dos BITS aprovou a Carta de Viena, que serve de referência para o turismo social. O documento apresenta o turismo como um fato social fundamental do nosso tempo. A Carta de Viena recomenda a todos os agentes do turismo mundial, em particular os do turismo social, que a prática da atividade seja acessível a todos (SESC, 2009).

O turismo social se distingue dos demais, principalmente pelo seu nível de preços serem mais baixo do que os praticados pelo comercial, quase sempre com o mesmo nível de conforto e instalações. O Turismo Social surgiu para democratizar o acesso ao descanso e ao lazer das classes com recursos limitados. Seus princípios são tornar as viagens mais acessíveis ao maior número de pessoas possíveis, criar iniciativas turísticas que permitam a realização plena das potencialidades de cada indivíduo como pessoa e cidadão, buscar não só benefício econômico, mas também um valor agregado que confira benefícios sociais, educativos, desportivos e de saúde ao turista e fomentar o respeito pela região turística, a não discriminação, o desenvolvimento da pessoa, preços justos e acessíveis, criar um ambiente de inserção e respeito às legislações sem deixar de

ser rentável (FALCÃO, 2004).

Para Organização Internacional de Turismo Social (OITS, 2018.): O turismo social compreende quaisquer atividades que contribuam, de forma justa e sustentável, para um maior acesso a férias e atividades turísticas para todos”. O Ministério do Turismo afirma que o turismo social é a forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão (MTUR, 2006).

De acordo com Panosso Netto e Ansarah (2009), a demanda por turismo não é distribuída igualmente entre todos os indivíduos de uma determinada população, o mais comum é que a porção da população com maior poder de compra consuma mais produtos e serviços turísticos que a porção mais pobre, criando uma participação desigual no consumo do turismo. Surge então, a necessidade de se democratizar o acesso à atividade turística.

O Código Mundial de Ética do Turismo dispõe que o Turismo Social tem “por finalidade promover um turismo responsável, sustentável e acessível a todos, no exercício do direito que qualquer pessoa tem de utilizar seu tempo livre em lazer ou viagens e no respeito pelas escolhas sociais de todos os povos” (MTUR, 2006).

A BITS (1996) menciona que Turismo Social é o “conjunto de relações e fenômenos resultantes da participação no turismo das camadas sociais menos favorecidas, participação esta que se torna possível ou facilitada por medidas de caráter social bem definida, mas que implicam um predomínio da ideia de serviço e não de lucro”.

E seguindo a base do turismo social na modalidade em que se pratica em quase todo o mundo o SESC é o principal operador brasileiro de turismo social (FALCÃO, 2011).

2.3 Turismo social no Brasil – O SESC

No Brasil o turismo social surgiu em 1980, com a Carta Viena. O documento apresenta o turismo como um fato social fundamental do nosso tempo, desde então o SESC, São Paulo tornou-se o primeiro membro das Américas a integrar o Conselho Administrativo do BITS, com participação ativa nos debates e discussões que definem importantes aspectos do turismo social.

No entanto na década de 70, foram criados no SESC novos Centros de Atividades e Centros de Turismo e Lazer. O SESC tornou-se conhecido pelos seus ginásios, piscinas e quadras esportivas. De norte a sul, surgiram hotéis e estâncias. A política é fundamentada no acesso dos trabalhadores do comércio às opções de lazer. As necessidades básicas consumiam toda a renda da família e em 1979 através do SESC São Paulo surge o projeto “Turismo Social” e se estabelece como uma das marcas da atuação do SESC (SESC, 2016).

O SESC compõe o chamado sistema ‘S’, que além de terem em comum seu nome iniciado pela letra s, têm raízes comuns e características organizacionais similares.

O Serviço Social do Comércio é uma instituição privada, mantida pelos empresários do comércio de bens e serviços, voltados para o bem-estar social dos comerciários está presente em todos os Estados Brasileiros, seu início deu-se em 13 de setembro de 1946. O SESC busca no desenvolvimento de várias atividades nas áreas de assistência, cultura, educação, lazer, saúde, programas sociais e combate às desigualdades sociais e a inclusão das minorias (SESC, 2007).

Dentre os programas desenvolvidos pelo SESC, desde seu início vem se destacando como agente de inclusão social a prática do Turismo Social, que ao contrário do que acontece em alguns países na Europa onde o turismo social, tem apoio do governo sendo criado um ministério voltado somente para esse segmento. No Brasil a entidade é mantida pelos empresários e comerciários (FALCÃO, 2009).

O SESC desenvolve alternativas para a democratização do acesso à atividade turística, atuando como agente de inclusão social. A promoção de oportunidades ao lazer para os trabalhadores do comércio de bens e serviços não se resume a um serviço isolado de vendas de excursões, mas também engloba a integração de todo o equipamento disponível para o aproveitamento do tempo livre e a sistematização dessa forma de turismo.

O Turismo Social está presente desde a origem do SESC, com a inauguração as colônias de férias Bertioxa, em 1948 e em Nogueira em 1952, de Ipanema em 1954 e com a realização das caravanas de turismo na década de 50, dando destaque para as excursões que se tornaram cada vez mais frequentes. Em 1951 foi realizado o primeiro grupo para a Argentina, sem dúvida um marco importante para o Turismo Social realizado pelo SESC, pois se começa a viajar a nível internacional, para a classe média dos trabalhadores classe média brasileira (ALMEIDA, 2015).

A partir da década de 70, com o incentivo do SESC de São Paulo de investir no Turismo Social, essa atividade é impulsionada em outros 20 estados, fornecendo assim, o número de excursões e o crescimento na área de serviços como transporte, hospedagem e de entretenimento (ASSIS, 2005).

Sobre esse ponto de vista, o SESC desenvolve o programa de Turismo Social, como objetivo de incluir e difundir o turismo a um grupo maior de pessoas, atuando com uma atividade de lazer que conta com a hospitalidade e a educação como meta de trabalho (SESC, 2003).

É importante colocar o Serviço Social do Comércio (SESC) como uma das primeiras instituições do Brasil a investir não só no turismo enquanto atividade importante para o crescimento do país, como uma das primeiras a pensar no lazer como objeto de estudo (SESC, 2007).

O SESC é o principal operador brasileiro de turismo social. A Rede SESC de Turismo Social, conta com mais de 580 unidades em todas as unidades da

federação, oferecendo diversificada programação de passeios e excursões e uma rede extra-hoteleira própria por quase todo o território Nacional dedicadas a oferecer serviços e ações que melhoram a qualidade de vida dos brasileiros, em especial dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, com educação, esporte, saúde, cultura, projeto sociais, lazer e entretenimento.

O SESC operacionaliza as atividades através de três modalidades: turismo emissivo (excursões e passeios), turismo receptivo (passeios locais e traslados) e hospedagem.

3 METODOLOGIA

Segundo Chizzotti apud Britto (2005), a metodologia científica ensina um caminho para chegar a um fim científico. Ela corresponde a um conjunto de procedimentos a serem utilizados na obtenção do conhecimento. É a aplicação do método através de técnicas que garantem a legitimidade do saber obtido. A metodologia deve ser escolhida com base no objeto de estudo, nas informações a serem extraídas, e na abordagem que será aplicada.

O presente estudo constitui-se em um Estudo de Caso de caráter exploratório e descritivo, com o objetivo de compreender de forma mais detalhada o programa de Turismo Social do SESC/Tocantins.

Uma pesquisa descritiva visa descobrir e observar fenômenos existentes, situações presentes e eventos, procurando descrevê-los, classificá-los, compará-los, interpretá-los e avaliá-los, com o objetivo de aclarar situações para idealizar futuros planos e decisões. [...] Uma pesquisa descritiva pode ainda ser considerada como [...] documental: que investiga os documentos para descrever e comparar usos, costumes, tendências e diferenças (JÚNIOR, 2014, p. 84).

Segundo Lakatos e Marconi (1991), toda pesquisa implica o levantamento de dados de variadas fontes, quaisquer que sejam os métodos ou técnicas empregadas. Este trabalho foi elaborado através de pesquisa bibliográfica e Pesquisa documental.

Segundo Lakatos e Marconi (2001), a pesquisa documental é a coleta de dados em fontes primárias, como documentos escritos ou não, pertencentes a arquivos públicos; arquivos particulares de instituições e domicílios, e fontes estatísticas. A pesquisa documental é bastante utilizada em pesquisas puramente teóricas e naquelas em que o delineamento principal é o estudo de caso, pois aquelas com esse tipo de delineamento exigem, em boa parte dos casos, a coleta de documentos para análise (MARCONI & LAKATOS, 1996).

As fontes documentais foram obtidas no acervo do departamento de Turismo Social do Sesc Tocantins, com base em materiais oficiais que originalmente não receberam tratamento analítico, a exemplo dos relatórios das viagens realizadas no período de 2017 a setembro de 2019. Tais documentos correspondem ao registro individualizado de cada viagem ocorrida no período delineado para o estudo conforme quadro em anexo, com a identificação do perfil do usuário do Turismo Social do Sesc TO.

Os dados obtidos no SESC - TO foram sistematizados através de planilhas e gráficos e posteriormente analisados de forma qualitativa.

Como base nos conceitos expostos é possível definir que o estudo em questão é predominantemente de caráter qualitativo, pois não se utilizou métodos estatísticos avançados na interpretação dos dados.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Para embasar a análise de dados do presente estudo buscou-se descrever a origem e estrutura do Serviço Social do Comércio – SESC, unidade Tocantins. Posteriormente, identificou-se de forma pontual a prática do turismo social no SESC, unidade Tocantins.

4.1 O Turismo Social no SESC Tocantins

O turismo social do SESC Tocantins deu início em suas atividades em maio 2004, com o turismo emissivo, levando sua clientela para vários lugares do Brasil e do exterior. Porém somente a partir de 2014 começou a operar o turismo receptivo, com foco principal na região do Jalapão (SESC, 2016).

O SESC Tocantins oferece ao trabalhador do comércio e seus dependentes e demais associados uma programação para vários destinos do Brasil. O Programa de Turismo Social do SESC Tocantins tem compromisso com a cidadania, a qualidade de vida e com a democratização do acesso aos serviços turísticos, oferecendo bons serviços aliado a uma programação que conjuga: lazer, integração, cultura, educação ambiental e saúde. O público alvo são os trabalhadores das empresas do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes. Entretanto, os serviços também estão disponíveis ao público geral.

O objetivo do Turismo Social do Sesc Tocantins é oferecer pacotes turísticos para o Estado do Tocantins e para vários lugares do Brasil, com preços acessível com o intuito de proporcionar o descanso e o lazer, estimulando o conhecimento histórico, cultural e social dos pontos turísticos.

Tocantins criado em 1988 pela Assembleia Nacional Constituinte é o mais novo dos 26 estados do Brasil, localiza-se na região norte, exatamente no centro geográfico do país, condição que lhe possibilita fazer limite com os Estados do Nordeste e centro oeste e do próprio norte, com sua capital Palmas a mais nova do país (IBGE,2018).

Palmas, capital do estado do Tocantins é uma cidade planejada, com aproximadamente 291.855 mil habitantes (IBGE, 2018). Possui uma arquitetura arrojada, com avenidas largas dotadas de completo trabalho paisagístico e divisão urbanística caracterizada por grandes quadras comerciais e residenciais.

O SESC - TO deu início a suas primeiras atividades em março de 1997 em Palmas, ainda na condição de Delegacia. Como a preocupação era com a educação e a cultura, foram criados o cinema, biblioteca e sala multiuso (com aulas de dança de salão, capoeira e karatê). Neste mesmo ano teve a formação do primeiro conselho regional, buscando a dinamização das ações e a expansão. Em julho de 1998, dois anos após a vinda do Delegado, o Tocantins deixa de ser delegacia para se tornar definitivamente Departamento Regional.

O SESC Tocantins ampliou serviços e a primeira unidade construída foi o Centro de Atividades na cidade de Gurupi, região Sul do Estado, no dia 25 de setembro de 1998. No ano seguinte foi a vez da capital Palmas ter uma unidade. Em fevereiro os comerciários puderam usufruir do SESC Esplanada – Centro de Atividades Esportivas, com piscina, quadra poliesportiva, academia e espaço para artes marciais.

A partir daí muitas unidades foram sendo inauguradas, entre as mais significativas a Unidade Móvel do OdontoSesc em agosto de 2001 e o primeiro núcleo do Mesa Brasil em Palmas, em novembro de 2003.

Como parte da consolidação do SESC no Estado, foram construídas três grandes obras na capital. Em abril de 2006 foi inaugurada a sede conjunta do SESC e Fecomércio, onde fica a parte administrativa das duas instituições.

Neste mesmo ano o Centro de Atividades de Palmas iniciou suas atividades e conta com consultório odontológico, teatro com 260 lugares, cinema para receber 90 pessoas, área de esportes com complexo aquático, quadra poliesportiva, campo de futebol society, salão de danças, sala de artes marciais,

musculação e todo espaço necessário para que sejam realizadas diversas ações nas áreas da cultura, esporte, lazer, assistência, saúde e educação. E a última obra construída foi o Tênis SESC, inaugurado em novembro de 2007 e se tornou referência no esporte da região Sul de Palmas, oferecendo diversas modalidades como voleibol, basquetebol, futsal, karatê, judô e tênis de campo.

Desde a sua implantação até os dias de hoje, o SESC conta com 13 unidades fixas nas cidades de Palmas, Gurupi, Araguaína, Porto Nacional e Paraíso do Tocantins, além de quatro unidades móveis. Apesar de ser o mais novo Estado do país, o SESC Tocantins tem uma estrutura imponente, do mesmo nível de outros Estados.

Com seu papel social, o SESC Tocantins realiza atividades de lazer para a população de maior idade através do Grupo Vida Ativa. Os trabalhos já estão sendo desenvolvidos a mais de 10 anos, e tem possibilitado aos envolvidos a colaboração no resgate do valor social do idoso, enquanto cidadão, através do incentivo à socialização, promoção da reconstrução de sua imagem e autoestima. O Grupo Vida Ativa é composto por pessoas com a faixa etária acima de 60 anos de idade. São oferecidos aos idosos, oficinas, palestras, passeios, viagens, bailes, atividades físicas e eventos para festejar datas comemorativas (SESC, 2012).

O Programa de Turismo Social do SESC Tocantins oferece ao trabalhador do comércio e seus dependentes e demais associados uma programação vários destinos do Brasil. Este programa tem compromisso com a cidadania, a qualidade de vida e com a democratização do acesso aos serviços turísticos, oferecendo bons serviços aliado a uma programação que conjuga: lazer, integração, cultura, educação ambiental e saúde. O público alvo são os trabalhadores das empresas do comércio de bens, serviços, turismo e seus dependentes. Entretanto, os serviços também estão disponíveis ao público não comerciário (SESC, 2012).

4.2 A prática do Turismo Social do Sesc Tocantins

O Programa de turismo social do SESC tem como objetivo de incluir e difundir o turismo a um grupo maior de pessoas, atuando com uma atividade de lazer que conta com a hospitalidade e a educação como meta de trabalho (SESC, 2010).

O programa de Turismo Social inclui a promoção de passeios e excursões, que são elaborados por profissionais especializados, com roteiros e programações que contemplam a valorização da natureza e os diversos aspectos da cultura regional, visando proporcionar o crescimento e o enriquecimento pessoal.

Segundo Santos et al (2007), passeio corresponde à visita a um determinado lugar, sem pernoite, destinada à clientela local, com a organização que possibilita a utilização parcial dos serviços turísticos. Já excursão compreende as viagens com maior duração e organização, incluindo pernoite, que possibilita a utilização dos serviços turísticos e a apreciação dos atrativos da destinação turística.

Segundo relatos da gestora do Programa no SESC - TO, antes da viagem são realizadas reuniões com o grupo, para explicar detalhadamente do roteiro, especificando os serviços oferecidos nos meios de hospedagem e demais equipamentos turísticos do SESC e a entrega do kits do turismo (camiseta, mochila e garrafinha). Essa ação contribui para a integração interpessoal dos excursionistas.

Ao Setor de Turismo do SESC cabe a iniciativa de reunir esses serviços, planejar as viagens, responsabilizar-se pelo conjunto dos serviços oferecidos, disponibilizar o produto à clientela e coordenar sua operacionalização, tanto nas viagens de turismo emissivo quanto receptivo.

O turismo emissivo segundo Santos et al (2007), é a principal modalidade do Turismo Social do SESC e a efetivação dessa modalidade deve ser desenvolvida dentro da concepção de rede, na qual passeios e excursões são ofertados pelo

turismo emissivo, e as modalidades hospedagem e turismo receptivo funcionam como pontos de apoio que viabilizam esse movimento turístico.

De acordo com Santos et al (2007), a sistematização dos procedimentos operacionais do turismo emissivo compreende três etapas: preparação, execução e avaliação. A preparação é composta por três fases: planejamento, reconhecimento/ligações e montagem. O planejamento visa definir os aspectos operacionais das excursões e passeios, tais como: tipo de transporte, meio de hospedagem, plano de alimentação, guias, duração da viagem, serviços inclusos e operacionais, tudo em função do roteiro e do programa, como também da demanda.

O reconhecimento e ligações possuem como objetivo o reconhecimento dos locais a serem operados e a contratação dos serviços necessários. Nessa fase do processo já existem definições de destino, tipo de produto e segmentação de público.

Sendo assim, devem ser realizados contatos com transportadoras, meios de hospedagem, restaurantes, setor de turismo receptivo dos demais Departamentos Regionais do SESC, como também verificações de autorizações, aquisição de ingressos, horários de funcionamento dos atrativos, dentre outros. Esses prestadores de serviços representam as parcerias desenvolvidas pelo SESC na promoção da atividade turística. Essas parcerias se concretizam com possíveis descontos para um determinado número de pessoas e qualidade nos serviços prestados.

A última fase do processo de preparação é denominada montagem, sendo a fase na qual se associa o planejamento aos serviços contratados, realizando a cotação do programa e tendo como resultado o produto turístico, ou seja, excursão ou passeio.

Nessa fase está inserido o atendimento, sendo que este é determinado segundo alguns aspectos: deve priorizar a participação da clientela comerciária de todas as localidades do estado, independentemente do local de partida das

excursões ou passeios; adoção de preços diferenciados para não-comerciários; diversificar ao máximo a clientela atendida e estender a programação para as diversas faixas etárias.

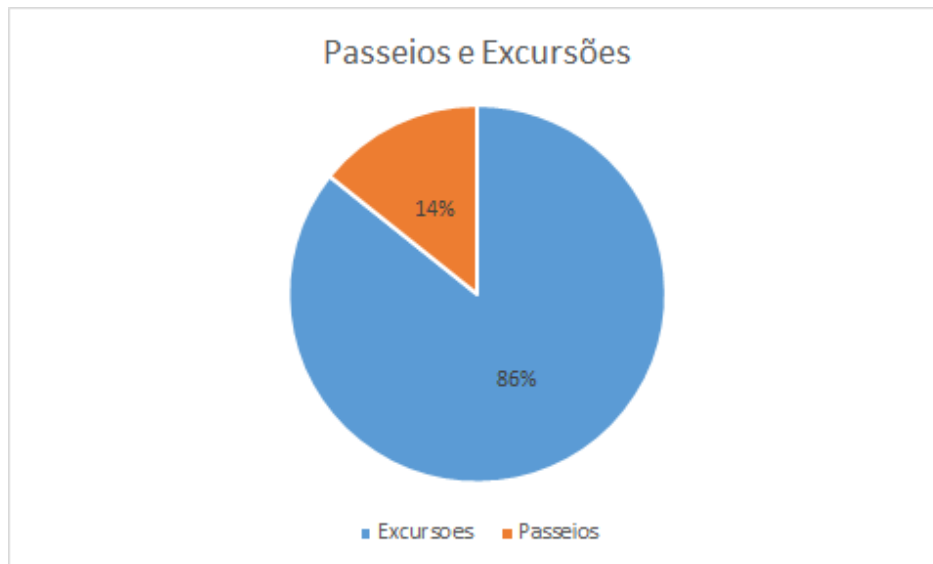
O programa de Turismo Social do SESC deve atender, prioritariamente, aos trabalhadores das empresas de comércio de bens e serviços e seus dependentes, de todas as faixas etárias. Entretanto, seus bens, serviços e seus produtos turísticos podem ser disponibilizados ao público não-comerciário, com a adoção de preços diferenciados, desde que não venha prejudicar a demanda interna (SESC, 2003).

Sendo assim, o programa de Turismo Social é extensivo aos comerciários e seus dependentes, conveniados, empresários e usuários, com adoção de tarifa diferenciada conforme a classificação na qual a pessoa se enquadra. As tarifas dos passeios e excursões apresentam menor valor para os comerciários e dependentes.

O SESC classifica como comerciário, o indivíduo que desenvolve atividades em empresas ou entidades enquadradas no plano da Confederação Nacional do Comércio. Os dependentes são os filhos (até 21 anos), pais e cônjuges, avós e netos dos comerciários. Por fim, os usuários abrangem a comunidade em geral, sendo todos aqueles que não são comerciários, empresários ou conveniados.

O gráfico a seguir demonstra o quantitativo de passeios e excursões realizados pelo SESC – TO entre os anos de 2017 a setembro de 2019.

Gráfico 1: Passeios e Excursões

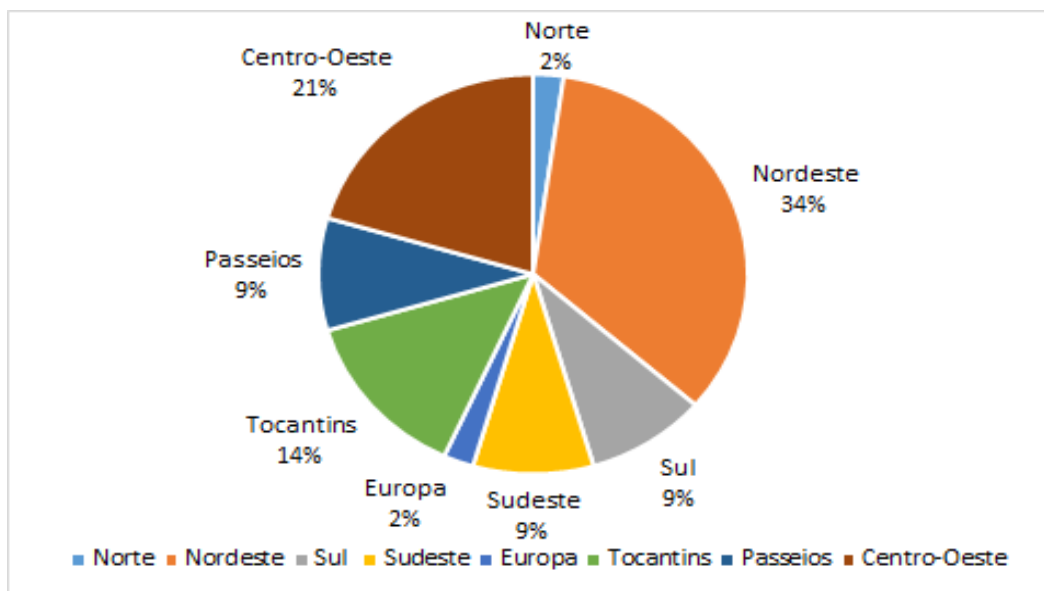


Com base nos dados do gráfico 01, é possível observar que a programação mais desenvolvida pelo Turismo Social do SESC TO é alternativa excursão com (86%) e passeios (14%) de um total de 56 realizadas entre no ano de 2017 a setembro de 2019.

Também é possível observar que a alternativa excursões é a programação mais desenvolvida pelo SESC-TO nos anos expostos.

Das excursões e passeios realizados é possível observar que a maior parte foram realizados para o Nordeste do país (34%), em seguida a região Centro-Oeste (21%), conforme descrito no gráfico 2:

Gráfico 2: Destinos



As excursões para o Nordeste foram principalmente para Recife e as da região Centro-oeste foram principalmente para o Pantanal. Além disso é importante destacar a viagem realizada para um destino internacional, que ocorreu para Portugal, na Europa.

O gráfico 3 ilustra o quantitativo de Cliente/turistas atendidos pelo turismo social do SESC TO através do turismo emissivo no período de 2017 até setembro de 2019.

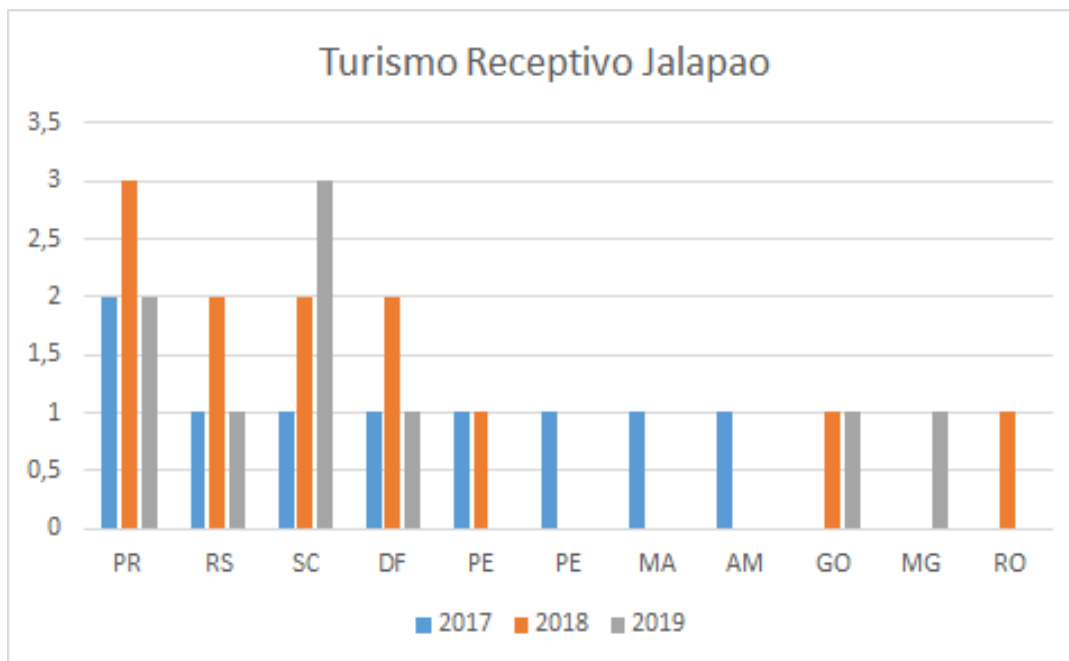
Gráfico 3: Clientes/Turistas do emissivo



Nota-se que no ano de 2017 foram 719 clientes/turistas, em 2018 houve baixa com o total de 592 e no ano 2019 permaneceu na média de 694 contabilizando 2.025 clientes/turistas atendidos pelo programa.

No que se refere ao turismo receptivo, onde o SESC recebe turistas de outras localidades para visitar o Tocantins, foram realizadas um total de 31 viagens, todas para a região do Jalapão. As viagens foram operalizadas apenas de SESC para SESC, ou seja a unidade Tocantins recebe outras unidades de várias regiões do país através do Programa de Turismo Social, conforme apresentado no gráfico 4:

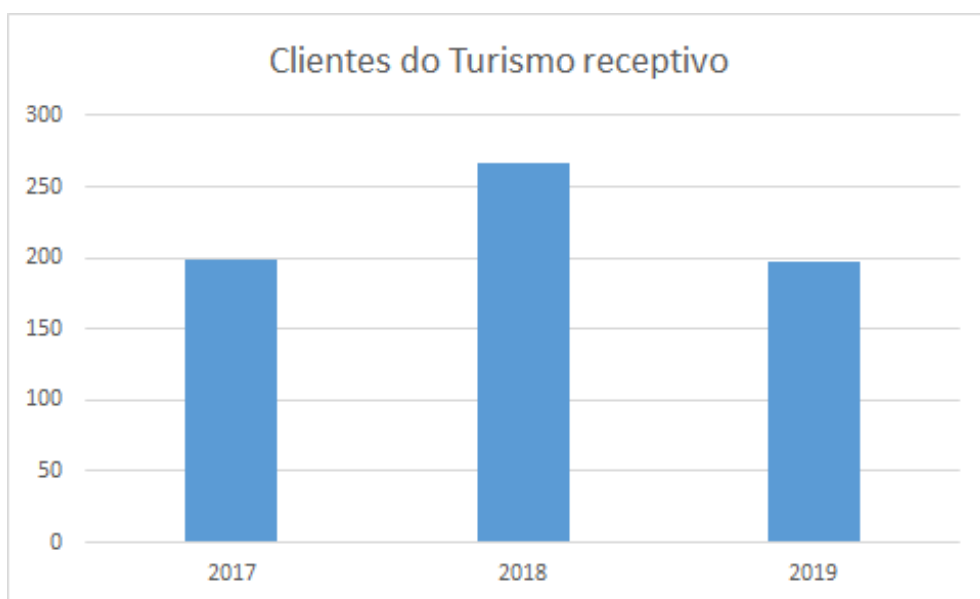
Gráfico 4: Origem dos Turistas do Turismo Receptivo



Nota-se que os estados que mais realizaram excursões para o Tocantins foram os estados da região Sul do Brasil (Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina). Observa-se também que o ano de 2018 foi o ano que mais recebeu excursões, possivelmente devido a mídia televisiva da Novela da Globo “O outro Lado do Paraíso” que fazia referência aos atrativos turísticos da região do Jalapão.

Do total de clientes de turismo receptivo, o Sesc TO atendeu um número de 662 pessoas, distribuídos nos três anos, de acordo com o gráfico 5:

Gráfico 5: Clientes/turistas do turismo receptivo.

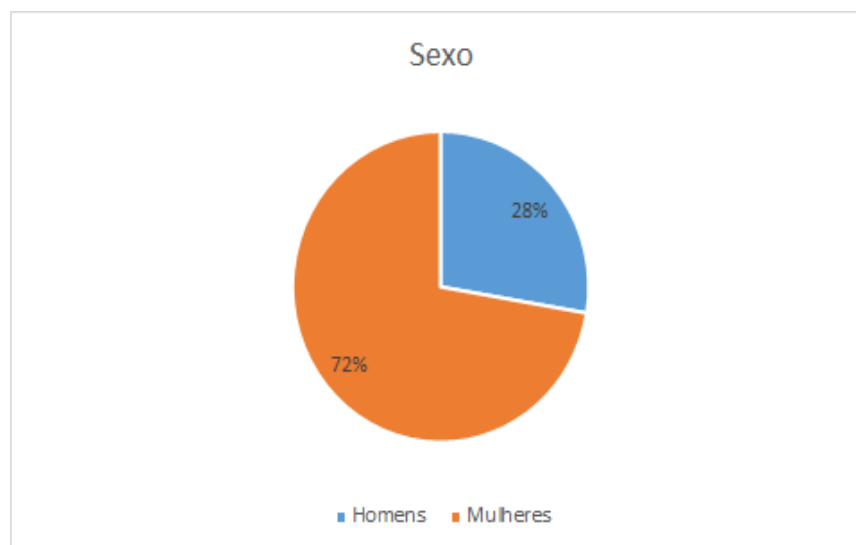


Constata-se que o Turismo emissivo tem maior representatividade (2.025) que o receptivo (662) em números de clientes. Isso pode estar relacionado a falta de um Hotel do Sesc no estado, que colabore para o aumento do fluxo de turistas para o Tocantins.

4.3 Perfil dos turistas/Clientes do Turismo Social do SESC Tocantins

Do total de viagens de turismo emissivo, o Sesc TO atendeu um número de 2.025 pessoas sendo que 1464 (72%) é do sexo feminino e 561 (28%) do sexo masculino, conforme o gráfico 6:

Gráfico 6: Sexo

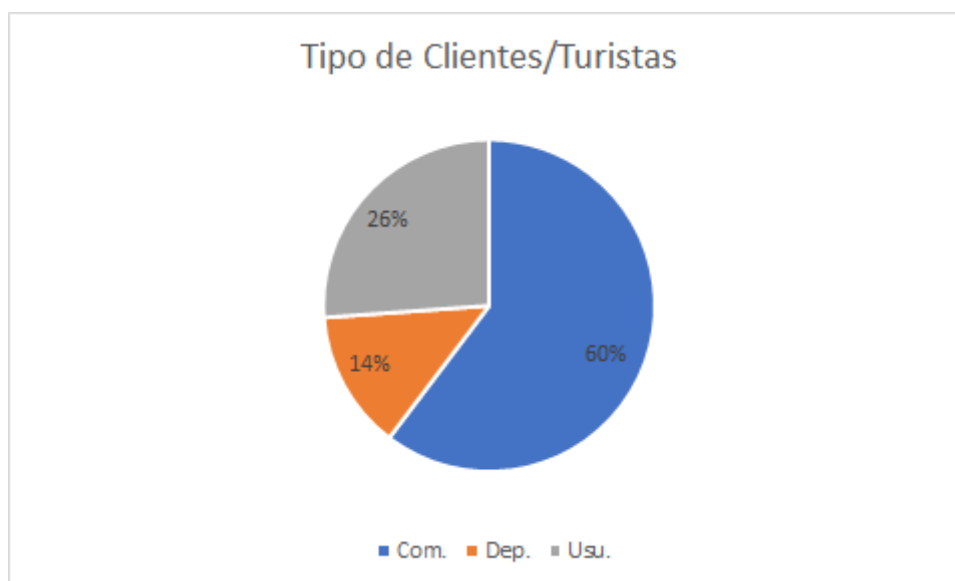


Como pode ser observado, as mulheres correspondem à maior parte dos resultados.

Segundo Wilson (2004), as mulheres estão cada vez mais ativas na participação e consumo de viagens e agora são reconhecidas como uma força crescente na indústria do turismo. Para a autora, essa tendência está ligada à mudança de circunstâncias sociais e políticas para mulheres ocidentais ao redor do mundo. Pode-se afirmar que, com o passar do tempo, as mulheres têm sido empoderadas e encorajadas a viverem de forma plena, se desprendendo de restrições de gênero, mesmo que esta forma de pensar e agir se restrinja a uma pequena parte da população.

O gráfico 7 apresenta o tipo de clientes/turistas atendidos pelo programa de Turismo Social do SESC – TO, sendo que os comerciários representam (60%), seus dependentes (14%) e usuários (26%). No que se refere ao turismo receptivo 100% são comerciários.

Gráfico 7: tipo de clientes/turistas

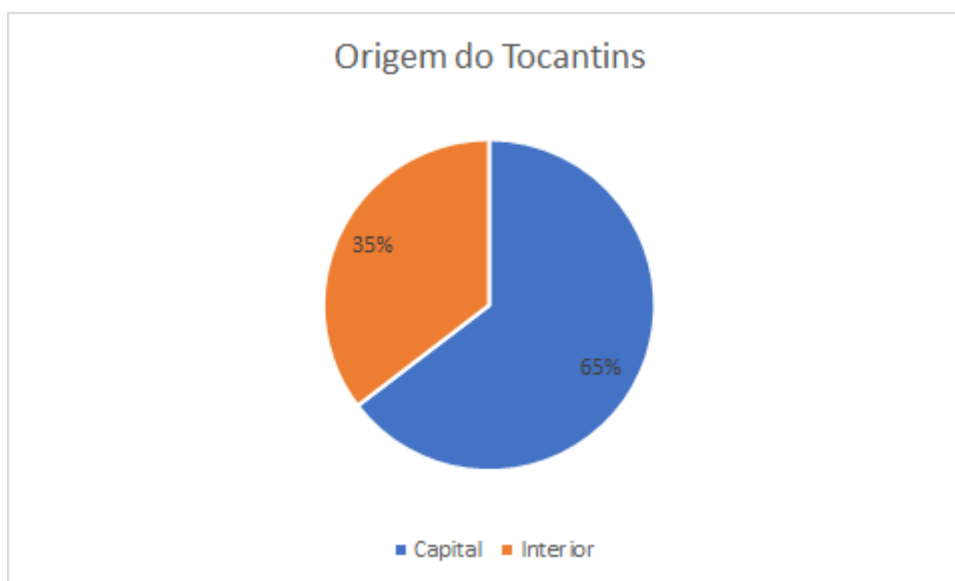


Observa-se que o SESC – TO atingiu plenamente seu público alvo de comerciários e seus dependentes, que participaram mais ativamente das atividades de Turismo Social. Os comerciários são caracterizados pelos empregados que estiverem exercendo atividades em empresas ou entidades enquadradas nos planos da Confederação Nacional do Comércio ou vinculados à Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio e/ou que sejam contribuintes do SESC.

Os dependentes são os cônjuges, pais, filhos, avós e netos tanto de comerciante quanto usuário. Os usuários referem-se ao público geral categoria destinada à pessoas que não possuem vínculo empregatício ou não se enquadra nas demais categoria comerciários e dependentes.

O gráfico 8 permite compreender a origem dos turistas regionais que participaram do programa de Turismo Social do SESC Tocantins.

Gráfico 8: Origem dos turistas do Tocantins

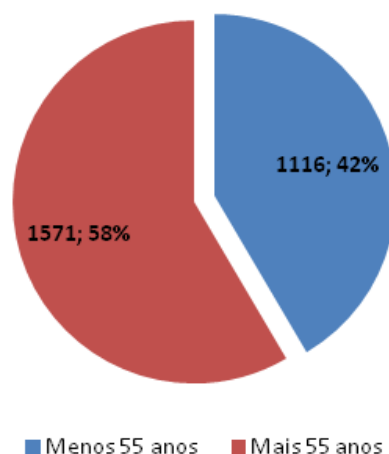


Observando o gráfico 8, é possível identificar que Palmas continua sendo o maior emissor e responsável pela maioria dos inscritos, ou seja, os turistas do turismo social que residem no Tocantins 35% é do interior e 65% é da capital, configurando-se como maior mercado para o setor.

Nesse contexto é possível afirmar que as utilizações mais efetivas dos usuários no programa de Turismo Social são da capital, isto pode apontar para a carência de informações estruturadas acerca das viagens com preços acessíveis para que as pessoas de baixa renda possam desfrutar da atividade turística no interior do estado. Porém isso não desvirtua um dos objetivos do programa que é atingir o maior número de pessoas possível, ou seja, a democratização do acesso ao produto turístico, promovendo a inclusão social.

Com relação à faixa etária, é possível constatar que a faixa etária com 55 anos ou mais representa o principal público atendido pelo SESC - TO, conforme o gráfico 9.

Gráfico 9 - Principal Público



Neste sentido há um indicativo que o público do SESC-TO, envelheceu, refletindo assim em um aumento gradual na faixa etária correspondente às pessoas com 55 anos ou mais.

Os programas do SESC Nacional desenvolvidos para o público da melhor idade são reconhecidos como referência, este fato pode ser corroborado pelo programa Viaja Mais Melhor Idade, no qual o SESC foi convidado a auxiliar no desenvolvimento do projeto e atua como parceiro para a efetivação do programa.

O projeto Viaja Mais Melhor Idade tem como objetivo promover a inclusão social dos idosos, aposentados e pensionistas, proporcionando oportunidades de viajar e de usufruir os benefícios da atividade turística, ao mesmo tempo em que fortalece o turismo interno regionalizado (MTur, 2009). O SESC também contribuiu como o MTur para a definição de segmentação de Turismo Social, evidenciando assim, que as atividades turísticas praticadas pelo SESC atende o proposto de inclusão social pelo turismo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho foi analisar a operacionalização do Programa de Turismo social do Serviço Social do Comércio (SESC) no Tocantins. Para seu aprofundamento, foram discutidos, no âmbito das concepções de alguns autores, o conhecimento sobre conceito de turismo social no mundo e no Brasil. A partir de uma pesquisa nos moldes de um estudo de caso, a unidade de análise da pesquisa foi o Sesc/TO, com foco nas diferentes modalidades de turismo social dentro de três distinções: turismo emissivo, turismo receptivo e passeio.

A pesquisa atendeu os objetivos específicos e superou as expectativas da pesquisadora que desconhecia a totalidade do processo desenvolvido pelo SESC no campo de turismo voltado à inclusão social, perfil da demanda, origem e destino nos devidos anos analisados. Este trabalho demonstrou a importante contribuição do SESC Tocantins no desenvolvimento do Turismo Social no Brasil, haja vista que o modelo de implantação da atividade por parte desta entidade, serve como exemplo para outras instituições que tenham como objetivo a realização da atividade centrada no serviço e não, exclusivamente no lucro.

Inicialmente, realizou-se uma pesquisa documental, com base nos relatórios disponibilizados pela coordenação de turismo social. Depois, procedeu-se a uma análise detalhada, dos perfil do turistas e suas origens com foco em Palmas, especificamente numa amostra das viagens realizadas no Tocantins. O período escolhido para pesquisa foi de janeiro de 2017 a setembro de 2019. Foi possível identificar o perfil do turistas, suas origens e as viagens de turismo neste período tanto emissivo quanto receptivo.

Após a interpretação dos dados, constata-se que o SESC-TO, ultrapassa o papel de agente turístico, proporcionando uma atividade de inclusão das classes menos favorecidas economicamente, não visando à obtenção de lucro.

O Sesc tem proporcionado novas oportunidades de lazer a um grande número de comerciários por meio, principalmente, da redução de custos nas

excursões (passagens, hospedagem e alimentação). Promove também a integração interpessoal e o enriquecimento cultural com ênfase na educação informal e na inclusão social.

Um outro aspecto que foi observado durante a elaboração do trabalho acadêmico é a necessidade de ampliar o alcance do Programa de Turismo Social para um maior número de clientes, investir em divulgação no estado para que assim o interior possa ter acesso às informações tanto do programa quanto de seus produtos turísticos de qualidade com preços acessíveis para que as pessoas de baixa renda possam desfrutar da atividade turística conhecendo os atrativos de determinada região.

Sendo assim, recomenda-se projetos futuros com a realização de uma pesquisa mais ampla referente ao perfil dos inscritos nos programas de Turismo Social, a fim de obter resultados mais aproximados da classificação das classes econômicas, pois no presente projeto levou-se em consideração apenas o origem, categorias e sexo. Os resultados obtidos não invalidam a pesquisa, porém um estudo mais detalhado agregaria mais veracidade à classificação dos inscritos no programa.

REFERÊNCIAS

Mtur - Ministério do Turismo. **Turismo Social - diálogos do Turismo: uma viagem de inclusão**. Rio de Janeiro: IBAM, 2006

Mtur - Ministério do Turismo. **Segmentação do turismo: marcos conceituais**. Brasília, s.d.

ALMEIDA, M. V. de. (2001). **Turismo Social: por uma compreensão mais adequada deste fenômeno e sua implicação prática na realidade atual brasileira**. Dissertação de Mestrado, ECA/USP, São Paulo.

ASSIS, T. M. de. **Turismo Social: Um estudo de caso do SESC da 913 sul**. Brasília, 20 de Maio de 2005

BENI, Mario. **Política e Planejamento do Turismo no Brasil**. São Paulo: Aleph, 1997

BITS. **Declaração de Montreal**. 1996. Disponível em: http://www.bits-int.org/files/1177334236_doc_Montreal%20Declaration.pdf. Acesso em: 9 out. 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **TURISMO SOCIAL: Uma viagem de inclusão**. Instituto Brasileiro de Administração Municipal: IBAM, 2006.

BUREAU (1980). **Bureau international du tourism social**. Estudios Turísticos, Madrid (67), 147-154.

BUREAU (1996). Declaração de Montreal. **Bureau International du Tourisme Social** [S.l.].

BARRETO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. Campinas: Papyrus, 1995. 163p. (Coleção Turismo)

COSTA, F. R. (2006). **Turismo para todos**: Turismo Social no Sesc-SP. São Paulo: Sesc.

Empreendedorismo, Trabalho e Qualidade de Vida na Terceira Idade. 117- 140. São Paulo: Editora Edicon.

FALCÃO, C. H. P. (2009). **Turismo Social**. In Barros Júnior, J. C. (Ed.)

FALCÃO, Carlos Henrique Porto. Turismo social – em busca de maior inclusão da sociedade. In. **Discussões e propostas para o turismo no Brasil. Observatório de Inovação do Turismo**. Rio de Janeiro: SENAC NACIONAL, 2006.

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

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do Turismo**. 2. ed. São Paulo: Thomson, 2003.

JÚNIOR, Juarez Correia Barros. **Empreendedorismo, Trabalho e Qualidade de Vida na Terceira Idade**. 1.ed - São Paulo: Editora Edicon, 2009, 500 p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do Trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1991.

LIMA, J.; Eusébio, C.; VARUM, C. A. (2011). **O combate à exclusão social através de programas de Turismo Social para famílias economicamente carentes**; In *Tourism and Management Studies*, no. especial, 639-653.

MENEZES, P.; Motta, P.; Da Silva, T. C.; Vidal, M. de O; Castro, D. C. de (2010). **Democratização do turismo no Brasil: um estudo sobre o papel do Turismo Social**. 40. CLAITEC, 1-24.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Planejamento e gestão**. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/mtur/opencms/turismo/programas_acoes/planejamento_gestao/. Acesso em 23 nov 2019.

MOLINA, E. S.; RODRIGUEZ, S. A. **Planejamento integral do turismo: um enfoque para a América Latina**. São Paulo: Edusc, 2001.

MTUR - Ministério do Turismo. (s.d). **Segmentação do turismo: marcos conceituais**. Brasília.

Turismo & Sociedade (ISSN: 1983-5442). Curitiba, v. 11, n. 3, p. 472-494, setembro-dezembro de 2018.

OMT, Organização Mundial do Turismo. **Introdução ao Turismo**. Madrid, 2001

SANTOS, Antonio R. **Metodologia Científica: A construção do conhecimento**. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

SANTOS, Patrícia Carmo dos. FALCÃO, Henrique Porto. SILVA, Luis Antonio Guimarães da. **Modelo da atividade turismo social: módulo de programação, turismo emissor**. Rio de Janeiro: SESC, Departamento Nacional, 2007.

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC. **Turismo Social: modelo da atividade**. Divisão de Planejamento e Desenvolvimento - DPD, Gerência de Estudos e Pesquisas – GEP. SESC, Departamento Nacional, 2003.

Serviço Social do Comércio (Sesc) Bernardo Lazary Cheibub. **Diretrizes para o Desenvolvimento do Turismo Social no Brasil**.

TRIGO, L. **Turismo Básico. Viagem na Memória: guia histórico das viagens e do turismo no Brasil**. São Paulo: senac, 2000. 246p.

Turismo & Sociedade (ISSN: 1983-5442). Curitiba, v. 11, n. 3, p. 472-494, setembro-dezembro de 2018.

FALCÃO, Carlos Henrique Porto. **Turismo social – em busca de maior inclusão da sociedade. In. Discussões e propostas para o turismo no Brasil. Observatório de Inovação do Turismo.** Rio de Janeiro: SENAC NACIONAL, 2006.

BENI, Mario Carlos. **Análise estrutural do turismo.** 6.ed. São Paulo: SENAC.DR/SP, 1998.

BENI, M.C. **Análise Estrutural do Turismo.** 5a ed. São Paulo: Editora SENAC, São Paulo, 2001.

SILVA, D.A.M. **Territórios do Lazer: panoramas e reflexões sobre a animação socio-cultural.** In: MARCELLINO, N.C. (ed.). **Políticas Públicas de Lazer.** Campinas: Alínea, 2008).

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

DECRETO-LEI nº 9.853. Atribui à Confederação Nacional do Comércio o encargo de criar e organizar o Serviço Social do Comércio e dá outras providências. (13/09/1946).

Falcão, C. H. (2002). O turismo social. In J. C. Júnior, **Empreendedorismo, trabalho e qualidade de vida na terceira idade** (pp. 118-140). S. Paulo, Brasil: Sebrae.

ALMEIDA, M. V. de. (2001). Turismo Social: por uma compreensão mais adequada deste fenômeno e sua implicação prática na realidade atual brasileira. Dissertação de Mestrado, ECA/USP, São Paulo

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Metodologia do trabalho

científico. São Paulo: Atlas, 1991.

PANOSSO NETTO, A. **O que é turismo**. São Paulo: Brasiliense, 2010

WILSON, Erica Christine. **A ‘journey of her own’?**: the impact of constraints on women’s solo travel. Queensland, 2004.13 dez. 2019 Costa, F. R. (2006).

Turismo para todos: Turismo Social no Sesc-SP. São Paulo: Sesc. propostas para o turismo no Brasil: Observatório de Inovação de Turismo. Rio de Janeiro:Sesc.DN: Senac.DN, 2006, Sugestão de diretrizes para uma política nacional de lazer. São Paulo: SESC, 1980.

Lamarão, S. T. de N. e Araújo, R. C. de. (1994). **Memória SESC Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Sesc-ARRJ.

Congresso Latinoamericano de Investigación Turística,1-24.

Castro, C. (1999). Narrativas e Imagens do turismo no Rio de Janeiro. In: Velho, G. (Ed.) **Antropologia urbana: cultura e sociedade no Brasil e em Portugal** (pp. 80-87). Rio de Janeiro: Zahar

OITS. Organização Internacional de Turismo Social. **Turismo justo e sustentável para todos**. Disponível em: . Acesso em: 15/09/2019.

Segmentação do turismo: marcos conceituais. Brasília: Ministério do Turismo, 2006 ALMEIDA, M.V.de.Turismo Social.In:TRIGO, L.G.G.;PANOSSO NETTO, A.;CARVALHO, M. A.; PIRES, P. dos S. P. (orgs.). Análises regionais e globais do turismo brasileiro.São Paulo:Roca, 2015, p. 345-354.

SESC. Serviço Social do Comércio. Modelo da atividade Turismo social. Módulo de Programação: Turismo emissivo. Serviço Social do Comércio.

Departamento Nacional. Divisão de Planejamento e Desenvolvimento, 2007.
Disponível em: <http://www.sesc.com.br/modelo_turismo.pdf>. Acesso em: 17 mai.
2019

<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/to/palmas/panorama>

ANEXO

Planilha dos dados coletados no SESC TO

	Cliente							Procedência					
								Estado Origem		Outros Estados			Total
	Com.	Dep.	Usu.	Total	Nº	Dias	Freq.	Capital	Interior	Capital	Interior	Outros Países	