

2022

RELATÓRIOS EM CONTRASTE

11 TURISMO RESPONSÁVEL

SESC BERTIOGA

Onde o turismo social constrói esperança

ERNEST CAÑADA





RELATÓRIOS EM CONTRASTE
11

Sesc Bertioga.
Onde o turismo social constrói esperança
Ernest Cañada

Alba Sud Editorial
Série Relatórios em Contraste, n. 11, 2022

Este relatório foi produzido com o apoio da Prefeitura de Barcelona no marco do programa de subvenções a projetos de Educação para a Cidadania Global, 2018.

Uma primeira edição deste relatório foi publicada [em espanhol](#) em 2020 e [em inglês](#) em 2021. A atual versão em língua portuguesa é publicada em colaboração com o Sesc São Paulo.



Do texto:
Ernest Cañada



Da tradução:
Sérgio Molina



Desta edição:
Alba Sud Editorial
info@albasud.org
www.albasud.org

Design gráfico: Boixader & Go
Fotografia de capa: Arquivo Sesc Bertioga

Barcelona, 2022
ISBN: 978-84-09-32753-9



Ernest Cañada Mullor

Ernest Cañada é pesquisador doutorado em Geografia e atualmente está em pós-doutoramento na Universidade das Ilhas Baleares (Espanha). Entre 2008 e 2021 foi coordenador da Alba Sud. As suas publicações mais recentes incluem: *Turismos de proximidad, un plural en disputa* (editado con Carla Izcara, Icaria Editorial, 2021); [Guías de turismo, una profesión en riesgo de precarización](#) (Alba Sud Editorial, Informes en contraste núm. 17, 2021); [#TourismPostCOVID19. Turistificación confinada](#) (editado con Ivan Murray, Alba Sud Editorial, 2021); [Precariedad laboral y viviendas de uso turístico. Alertas para una reactivación pospandemia](#) (em co-autoria com Carla Izcara, Alba Sud Editorial, Informes en contraste núm. 16, 2021); [Sesc Bertioga, dónde el turismo social construye esperanza](#) (Alba Sud Editorial, Informes en contraste núm. 17, 2020), [Turistificación global: perspectivas críticas en turismo](#) (editado con Ivan Murray, Icaria Editorial, 2019).

Agradecimentos

Quero registrar minha gratidão às integrantes do Núcleo de Turismo Social do Sesc São Paulo, Leila Yuri Ichikawa, Carolina Paes de Andrade, Cristina Fongaro Peres, Mayra Vergotti, Fernanda Vargas, pela confiança, atenção e apoio e, de um modo muito especial, à sua coordenadora, Flávia Roberta Cortez Lombardo Costa; aos responsáveis pelo Sesc Bertioga, Marcos Roberto Laurenti, gerente, e Henrique Barcelos Ferreira, gerente adjunto; bem como a Danilo Santos de Miranda, diretor regional do Sesc São Paulo. Faço questão de também mencionar Verónica Gómez, diretora da ISTO Américas, a quem agradeço o apoio constante. Quero ainda destacar a contribuição de Érica Schenkel, Ángela Teberga e Carla Izcara, pesquisadoras e colaboradoras de Alba Sud, pelas discussões e sugestões em vários momentos da pesquisa, bem como Marisa Mullor, pela revisão final.

Este texto é dedicado a todas as pessoas que trabalham no Sesc Bertioga, que cotidianamente tornam possível a esperança de um turismo social a serviço de um desenvolvimento humano mais equitativo, sustentável e inclusivo.



Fonte: Arquivo Sesc Bertioga.

SUMÁRIO

- pág. 5 **1.** Introdução
- pág. 8 **2.** Objetivos e metodologia
- pág. 11 **3.** Turismo social, uma experiência historicamente plural
- pág. 15 **4.** Sesc São Paulo, uma referência em turismo social
pág. 15 4.1. Origens, estrutura e funcionamento do Sesc
pág. 21 4.2. O Sesc São Paulo, sete décadas de turismo social
- pág. 30 **5.** Sesc Bertioga: uma colônia de férias para classes trabalhadoras
pág. 30 5.1. Bertioga, um pequeno município litorâneo em transformação
pág. 33 5.2. Uma oferta ampla, com intuito educativo
pág. 45 5.3. Condições de trabalho
pág. 54 5.4. Um resort na comunidade
- pág. 67 **6.** Discussão e conclusões
- pág. 73 Referências

1. INTRODUÇÃO

Em meados de abril de 2019, passei uma temporada no Centro de Férias Sesc Bertioga, no litoral do São Paulo. Era minha segunda visita ao local. Nessa ocasião, estava trabalhando na coleta de informações para a elaboração deste trabalho. Um dia cheguei ao restaurante antes da hora combinada com meus acompanhantes, Leila Yuri, assistente técnica do Núcleo de Turismo Social do Sesc São Paulo, e Henrique Barcelos Ferreira, gerente adjunto do Sesc Bertioga. Enquanto os esperava para almoçar, sentei-me a uma das mesas coletivas daquele salão imenso. Lembro que observei em silêncio, com prazer contido, o que acontecia ao meu redor. Dezenas de pessoas, todas brasileiras, a maioria das classes trabalhadoras, comiam e conversavam despreocupadamente. Um senhoras admiravam uma fruta que nunca tinham comido. Em outra mesa, uma família ria às gargalhadas. Além disso, os hóspedes compartilhavam o restaurante com funcionários e funcionárias do próprio complexo turístico, que podiam ser reconhecidos por seus uniformes de trabalho: jardineiros, camareiras, pessoal técnico. Todos juntos. A comida era simples, gastronomia local, cada um podia se servir diretamente. A imagem desse momento ficou gravada na minha memória. O turismo podia ser isso.

Meu interesse pelo Sesc Bertioga nascera havia algum tempo. Em setembro de 2017, fui convidado pelo Sesc São Paulo para ministrar um curso sobre trabalho e turismo dentro de um [ciclo de formação sobre ética no turismo](#). As responsáveis pelo Núcleo de Turismo Social pensaram que eu gostaria de conhecer o resort que tinham em Bertioga. Eu, sinceramente, aceitei por amabilidade, sem uma motivação especial. Anos atrás, em outubro de 2014, durante o **Congresso Mundial de Turismo Social** em São Paulo, eu já havia recusado o convite de passar alguns dias em Bertioga. Mas nessa segunda ocasião não quis ser indelicado e me juntei à excursão. Durante a visita, porém, minha surpresa foi aumentando, até chegar à minha mais absoluta admiração, especialmente depois de conversar com um grupo de camareiras que me explicaram, estranhando meu interesse insistente, como seu trabalho era organizado e qual o seu estado de saúde. Registrei as impressões daquele dia num pequeno artigo que, já de volta a Barcelona, publiquei no jornal *El País*, "[SESC Bertioga: el turismo social es posible](#)". Naquela breve visita, constatei que é possível organizar a produção e o consumo turístico em grande escala sob outros princípios, com resultados que pouco tinham a ver com o dos hotéis "tudo incluído", tristemente conhecidos em outros lugares da América Latina e do Caribe. Abria-se aos meus olhos a possibilidade de pensar seriamente alternativas de turismo numa escala considerável. Foi esse o motivo que me levou a decidir escrever um estudo muito mais detalhado, que apresentasse o Sesc Bertioga a um público amplo, principalmente fora do Brasil.

1. INTRODUÇÃO

Por que considere aquela experiência tão relevante? O que a tornava tão valiosa? A expansão do turismo, dentro do crescente processo global de turistificação das nossas sociedades, acarretou todo tipo de problemas e acentuou as desigualdades (CAÑADA; MURRAY, 2019). As esperanças de um turismo pós-capitalista chocam-se com as limitações de escala daquelas experiências que, inegavelmente, apontam formas de organizar o turismo num sentido emancipador, com o propósito moral de eliminar qualquer forma de opressão ou dominação e, ao mesmo tempo, favorecer a expansão das potencialidades humanas que permitam uma vida digna numa sociedade justa, em paz com o planeta (GOULET, 1995; WRIGHT, 2014). Com frequência mencionamos o turismo comunitário como modelo alternativo, enquanto forma de gestão coletiva, fruto da vontade de populações locais organizadas para aumentar o controle sobre a organização dessa atividade e a redistribuição dos ganhos que ela gera (CAÑADA, 2014). Muitos desses exemplos, no entanto, esbarram em dificuldades para se consolidarem a longo prazo num mercado capitalista como o atual (CAÑADA, 2019a). Seu desenvolvimento está muito concentrado em zonas rurais de países do hemisfério Sul e tende a ter uma capacidade de acolhida muito limitada. Paira a impressão de que esse tipo de iniciativa com intuito transformador das formas dominantes de produção turística só seria possível em escala reduzida e minoritária e, em muitos casos, com um caráter elitista e discriminatório, com preços que só são acessíveis a classes abastadas.

A experiência do Sesc Bertioiga entendidas como alternativas desejáveis, viáveis e factíveis de organizar, neste caso, a atividade turística.

A experiência do Sesc Bertioiga, ao contrário, inserida na melhor tradição do turismo social na América Latina, mostra a viabilidade de iniciativas de maiores dimensões — cerca de mil hóspedes e mais de trezentos visitantes de um dia —, voltada a pessoas trabalhadoras de renda baixa e média do estado de São Paulo e, em menor medida, do resto do país — portanto, com baixo impacto ambiental por deslocamento —, com uma proposta turística com forte componente educativo, voltada à melhora do bem-estar e desenvolvimento da pessoa, com condições de trabalho dignas e, finalmente, com uma integração harmoniosa com a população localizada ao redor do complexo. A iniciativa poderia ser incluída na proposta de “**utopias reais**”, formulada pelo sociólogo marxista americano **Erik Olin Wright** (2014), entendidas como alternativas desejáveis, viáveis e factíveis de organizar, neste caso, a atividade turística.

Exemplos como o do Sesc Bertioiga também ajudam a **visualizar a amplitude do campo de tensão entre a exclusão e a inclusão no turismo** (CAÑADA, 2020), campo esse no qual, sob perspectivas críticas, tendem a prevalecer quase que exclusivamente os aspectos mais negativos da atividade. A preocupação por um turismo inclusivo vem aumentando (SCHEYVENS; BIDDULPH, 2018) concomitantemente à perda de força de outras propostas, como a do turismo sustentável e do turismo responsável, que no passado orientaram a vontade de transformar o turismo num sentido mais equitativo e ambientalmente amigável. Apesar da dificuldade em demarcar normativamente as características que outorgam essa distinção, iniciativas como esta favorecem o entendimento de que o turismo pode assumir diversas formas e que seus resultados também podem ser ordenados em função dessa escala de valoração entre exclusão e inclusão.

1. INTRODUÇÃO

Atualmente, neste nosso tempo marcado pela crise sanitária provocada pela pandemia de Covid-19, que paralisou a atividade turística e pôs em questão o modelo de turistificação global, é fundamental encontrar caminhos para repensar o turismo. O turismo de proximidade é a base para a transformação do setor, tanto no que se refere à distância geográfica como às possibilidades de uma interação educativa, que estimule o desenvolvimento das capacidades humanas, não mediada pela simples lógica de reprodução do capital. Neste debate, o turismo social, especialmente experiências como a do Sesc Bertioiga, com mais de setenta anos de existência, pode ajudar a iluminar um cenário que demanda mudanças urgentes.

Foto: Dani Sandrini. Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga.



2.

OBJETIVOS E METODOLOGIA

O presente trabalho tem como objetivo apresentar a experiência do Sesc Bertioga, um centro de férias litorâneo do Sesc São Paulo, organização referencial do turismo social na América Latina e exemplo da possibilidade de transformação das práticas turísticas num sentido emancipador ou pós-capitalista. Constitui um estudo de caso realizado a partir da revisão da documentação gerada pelo Sesc Bertioga e o Sesc São Paulo, fontes documentais secundárias e trabalho de campo realizado durante uma estadia de dez dias entre Bertioga e São Paulo em abril de 2019, além de uma visita anterior, em setembro de 2017, que propiciou identificar o caso e estabelecer os contatos necessários para realizar a pesquisa. Durante a estadia de trabalho de campo, além de coletar a informação documental do Sesc Bertioga e do Sesc São Paulo, realizamos um trabalho de observação no resort e entrevistamos dezenove pessoas, parte delas diretamente envolvidas nessa iniciativa, parte do Sesc São Paulo, para conhecer melhor a instituição à qual o centro de férias pertence e sua estratégia de turismo social. Para a seleção, levaram-se em conta diversas áreas, responsabilidades, categorias e funções, para poder complementar a análise. Finalmente, entrevistamos uma camareira e ativista

Além de coletar a informação documental do Sesc Bertioga e do Sesc São Paulo, realizamos um trabalho de observação no resort e entrevistamos dezenove pessoas.

do movimento espanhol de trabalhadoras hoteleiras conhecido como “Las Kellys”, convidada pelo Sesc São Paulo para visitar a unidade da Bertioga. Na **tabela 1**, podem-se ver os detalhes das pessoas entrevistadas, com sua correspondente função e/ou cargo.

As dezenove entrevistas, de caráter semiestruturado em profundidade, foram gravadas em áudio, transcritas, codificadas e analisadas manualmente. Tiveram uma duração aproximada de 45 a 90 minutos. Foram realizadas nos espaços do Sesc Bertioga

ou nos escritórios do Sesc São Paulo. Naquelas que tiveram lugar no Sesc Bertioga, começou-se indagando sobre a trajetória profissional da pessoa entrevistada e suas funções e responsabilidades no centro. A partir daí, as perguntas se aprofundaram no funcionamento e nas características da área em que essa pessoa estava envolvida. Outras entrevistas, especialmente com as pessoas ligadas ao Sesc São Paulo e, em parte, à gerência do Sesc Bertioga, concentraram-se na visão e estratégia do turismo social e na maneira como estas se materializam nos casos concretos do Sesc São Paulo e do Sesc Bertioga.

2.
OBJETIVOS E
METODOLOGIA

Tabela 1. Pessoas entrevistadas.

Núm.	Nome e sobrenomes	Função / Cargo
1	Danilo Santos de Miranda	Diretor regional do Sesc São Paulo
2	Flávia Roberta Cortez Lombardo Costa	Coordenadora do Núcleo de Turismo Social do Sesc São Paulo
3	Lígia Helena Ferreira Zamaro	Assistente em Acessibilidade na Gerência de Educação para Sustentabilidade e Cidadania no Sesc São Paulo
4	Marcos Roberto Laurenti	Gerente do Sesc Bertioiga
5	Henrique Barcelos Ferreira	Gerente adjunto do Sesc Bertioiga
6	Thaísa Novaes de Senne	Coordenadora de Programação do Sesc Bertioiga
7	Admilson Nascimento	Coordenador da Central de Reservas do Sesc Bertioiga
8	Simone Barbosa	Coordenadora de Serviços e Governança do Sesc Bertioiga
9	Fabiana de Oliveira	Supervisora de Serviço e Governança do Sesc Bertioiga
10	Maria Aparecida Germano	Camareira do Sesc Bertioiga
11	Leticia Guidugli Dos Santos	Coordenadora de Alimentação do Sesc Bertioiga
12	Lucas Eduardo Costas Salinas	Coordenador de Manutenção e Infraestruturas
13	Emerson Luis Costa	Supervisor da Reserva Natural Sesc Bertioiga
14	Guilherme Leite Cunha	Técnico de Programação do Sesc Bertioiga
15	Angela Camino	Artesã usuária do Sesc Bertioiga
16	Dolores Freixa	Guia de turismo colaboradora do Sesc São Paulo e historiadora
17	Cristiane Sampaio	Guia de turismo colaboradora do Sesc São Paulo
18	Carlos Eduardo de Castro	Guia de turismo colaborador do Sesc São Paulo e historiador
19	Eulalia Corralero	Camareira e fundadora do movimento espanhol “Las Kellys”

Fonte: elaboração própria.

2.
OBJETIVOS E
METODOLOGIA

Durante minha visita a Bertioiga, além das entrevistas formais, foi possível falar com diversas pessoas que lá estavam: hóspedes, trabalhadores, população local, pessoas que desenvolviam atividades econômicas ligadas ao centro de férias, mas sem integrar seu quadro de pessoal, como artesãos que lá expõem periodicamente ou guias de turismo. Tanto essas conversas informais quanto o trabalho de observação foram registrados num diário de campo com anotações diárias, que posteriormente se mostraram muito úteis para a análise e explicação do caso de estudo.

Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga.



3.

TURISMO SOCIAL, UMA EXPERIÊNCIA HISTORICAMENTE PLURAL

A origem do turismo social é complexa e contraditória, e desde o início seu desenvolvimento foi plural. Nas décadas de 1930 e 1940, foi crescendo a atenção sobre o tempo livre e o lazer das classes trabalhadoras. Às lutas operárias pela redução da jornada de trabalho a 8 horas e pelo descanso nos fins de semana seguiu-se a reivindicação das férias pagas. Foram reconhecidas pela primeira vez na França em 1936, quando o governo da **Frente Popular** de **Léon Blum** aprovou sua obrigatoriedade durante duas semanas por ano. Isso ocorreu depois de grandes greves em todo o país, encerradas com a assinatura, em 7 e 8 de junho daquele ano, dos **Acordos de Matignon** entre o governo, os empregadores e os sindicatos, nos quais se incluiu essa demanda operária (CROSS, 1989). Pouco depois, em 24 de junho, a **Organização Internacional do Trabalho** (OIT) aprovou a Convenção sobre as férias pagas, e [os primeiros países a ratificá-la](#) foram México (09/03/1938), Brasil (22/09/1938), Dinamarca (22/06/1939) e França (23/08/1939). Aos poucos, passaram a ser adotadas em diversos outros países, tanto na Europa como na América Latina.

Paralelamente, houve uma forte disputa sobre a maneira como o tempo das férias seria organizado, com que infraestruturas, através de que instituições e com que conteúdos. Uma das formas de conceber esse tempo livre era ancorando-o ao consumo passivo através do mercado, mas também foram articuladas diversas propostas políticas de sinal contrário, que pretendiam conduzi-lo de outra forma. Instituições religiosas, organizações sindicais e associações operárias, partidos socialistas e comunistas, bem como outros de caráter fascista, propuseram diversas iniciativas para estruturar esse ócio operário que ganhava importância com o reconhecimento das férias pagas. Essa variedade de enfoques e objetivos também marcou a forma como o turismo social se consolidou. Em alguns lugares, estruturou-se como uma espécie de reformismo social preventivo em busca da paz social, norteado por uma tentativa de controle e integração das classes trabalhadoras em face da ameaça de sua crescente organização em sindicatos e do interesse em conduzir o ócio operário dentro de uma determinada ordem aceitável para os interesses da burguesia (CHEIBUB, 2014; MARTONI, 2019). Em outros, pode ser interpretado como a vontade de institucionalizar demandas sociais na busca de maior equidade e bem-estar das massas trabalhadoras, e cabe entendê-lo como resultado das conquistas operárias (FALCÃO, 2009; SCHENKEL, 2017, 2019), com destaque para as políticas públicas promovidas na França pelo governo da Frente Popular (CROSS, 1989) e as diretrizes para a democratização do acesso ao turismo implementadas na Argentina nas décadas de 1930 e 1940 (SCHENKEL, 2017; TORRE; PASTORIZA, 2002). Na União Soviética dos anos 1920 e 1930, a primeira experiência

3.
TURISMO SOCIAL,
UMA EXPERIÊNCIA
HISTORICAMENTE
PLURAL

de governo socialista promoveu um inovador programa de férias voltado a seus trabalhadores (KOENKER, 2013). E houve inclusive lugares onde o turismo social se estabeleceu como uma forma de enquadrar as classes trabalhadoras e doutriná-los sob princípios dos fascismos dos anos 1930 (BARANOWSKY, 2004; SPODE, 2004). Por exemplo, a promoção de atividades esportivas a fim exaltar determinados sentimentos nacionais foi uma das atividades de lazer privilegiadas por esse tipo de regime de caráter fascista (BRODER, 2019).

Por muitos anos, as práticas do turismo social variaram em função das orientações políticas de seus Estados, desde aqueles que praticamente não dispuseram de programas públicos de turismo social até os que o reconheceram como parte de suas políticas sociais e promoveram iniciativas governamentais nesse sentido (MINNAERT et al., 2009). A partir da **Carta de Viena**, de 1972, do *International Bureau of Social Tourism* (BITS) — desde 2010, *International Social Tourism Organisation* (ISTO)¹ —, fundado na Bélgica em 1963, o turismo social foi conceitualizado a partir da preocupação de contribuir para uma maior equidade social no acesso e na fruição do tempo livre, em face dos obstáculos enfrentados por certos coletivos. Em todo o processo de posicionamento internacional do turismo social, a ISTO desempenhou um papel fundamental, tanto na evolução desta conceitualização como na orientação de políticas públicas ou no impulso de processos de aprendizagem compartilhada e na ponte entre a academia, tomadores de decisão e profissionais do turismo (BÉLANGER; JOLIN, 2011). Nos últimos anos, esse papel de articulação internacional foi especialmente ativo na seção regional das Américas.

A partir da Carta de Viena de 1972 o turismo social foi conceitualizado a partir da preocupação de contribuir para uma maior equidade social no acesso e na fruição do tempo livre.

Paulatinamente, a concepção do turismo social tornou-se mais complexa, sancionada institucionalmente em 1996 na **Declaração de Montreal por uma Visão Humanista e Social do Turismo** do BITS, contemplando também o bem-estar dos trabalhadores do turismo, bem como as comunidades locais onde este se insere e seu meio ambiente (SCHENKEL, 2017). Ao mesmo tempo,

multiplicaram-se as dificuldades para o acesso de certos grupos ao turismo. Dos obstáculos econômicos como critério básico inicial para a inclusão em iniciativas de turismo social, passou-se ao desenvolvimento de programas pensados para a idosos, jovens, pessoas com deficiência, com doenças graves, em situação de marginalização, entre outros (MINNAERT et al., 2013). Esse processo de segmentação ocorreu paralelamente à possibilidade de ampliação de negócios em torno da oferta de turismo social (SCHENKEL, 2020) e, em certa medida, foi a reboque do desenvolvimento do próprio turismo, com a paulatina consolidação de “turismos de nicho” (NOVELLI, 2005), com negócios segmentados, orientados por interesses e necessidades especiais, em face das mudanças nas formas de produção e consumo do capitalismo pós-fordista (IOANNIDES; DEBBAGE, 1997).

1 Em 2010 também foi alterada a denominação em espanhol para *Organización Internacional de Turismo Social*. Inicialmente se utilizou o acrônimo OITS, mas, a partir de 2019, acordou-se a utilização unicamente do acrônimo em inglês, ISTO, por razões de comunicação. Da mesma maneira se deu o processo de alteração do nome para o português, empregando-se, desde 2010, a denominação Organização Internacional de Turismo Social e, a partir de 2019, o acrônimo ISTO].

3.
TURISMO SOCIAL,
UMA EXPERIÊNCIA
HISTORICAMENTE
PLURAL

A literatura produzida no campo do turismo social é particularmente abundante (MCCABE; QIAO, 2020). Apesar da sua profusão, salta aos olhos sua desigual cobertura geográfica, com maior atenção para os países ricos, especialmente da Europa Ocidental (THOMAS, 2018), em detrimento de outras regiões, como a América Latina, onde historicamente, desde os anos 1940, houve uma forte presença desse tipo de iniciativas de política social. Há decerto exceções destacadas, como o trabalho de Elisa Pastoriza (2011), Érica Schenkel (2017, 2019a), Marcelo Vilela de Almeida (2011, 2013), Louis Jolin (2013) e Bernardo Lazary Cheibub (2012, 2014).

Uma parte da produção científica dedicou-se a analisar os efeitos positivos das políticas de turismo social como forma de reduzir a exclusão e a pobreza.

Uma parte da produção científica dedicou-se a analisar os efeitos positivos das políticas de turismo social como forma de reduzir a exclusão e a pobreza (LA PLACA; CORLYON, 2014), melhorar o bem-estar e a saúde de certos grupos (SEDGLEY et al., 2108) e promover políticas sociais inclusivas (MCCABE, 2020), ou de seus benefícios sociais a longo prazo e em termos amplos, e das próprias políticas sociais nas quais essas iniciativas se inserem (DIEKMANN et al., 2018). Também se destacam as pesquisas que analisam as estruturas institucionais que favorecem o desenvolvimento do turismo social ou que avaliam seu desempenho e impacto, especialmente de caráter social ou benéfico (HUNTER-JONES, 2011; MCCABE, 2009; MINNAERT, 2020)

À medida que as políticas de turismo social foram se especializando em diferentes grupos sociais desfavorecidos e com dificuldades de acesso ao turismo, a literatura acadêmica centrou grande parte de seus esforços na análise segmentada desse tipo de experiências. Assim, por exemplo, importantes esforços concentraram-se no estudo do turismo social organizado para pessoas idosas, sobre temas como os diversos benefícios proporcionados por programas como os do *Instituto de Mayores y Servicios Sociales* (IMSERSO), na Espanha (FERRER et al., 2016; GONZÁLEZ et al., 2016; LOPES et al., 2020; SEDGLEY et al., 2018). Também no Reino Unido sobressai a análise do turismo social no segmento de pessoas idosas, focalizando as instituições públicas e beneficentes que o possibilitaram e seus efeitos (DIEKMANN, 2018; MORGAN et al., 2015). Do mesmo modo, destacam-se os estudos sobre famílias de baixa renda ou pessoas em situação de marginalização que seriam beneficiadas de forma diferenciada pelo turismo social (HAZEL, 2005; HUNTER-JONES et al. 2020; KAKOUDAKIS, 2017). No caso da América Latina, ressalta-se o esforço de Érica Schenkel (2017, 2019a) em analisar de forma pormenorizada diversos modelos de organização do turismo social e seus resultados em termos de inclusão efetiva, ou não, dos setores mais desfavorecidos.

Um dos debates recentes em torno do turismo social é o que contrapõe experiências que diferem em função dos seus objetivos reais, entre aquelas que se articulam em torno de uma demanda que põe no centro as necessidades e direitos de amplas maiorias e aquelas que veem no turismo social mais uma oportunidade de negócio para o lucro privado, que dá lugar à desatenção das necessidades dessas maiorias (SCHENKEL, 2019). Assim, encontramos experiências de nicho que respondem a legítimas necessidades concretas de acesso ao turismo e outras que se aproveitam

3.
TURISMO SOCIAL,
UMA EXPERIÊNCIA
HISTORICAMENTE
PLURAL

dessa segmentação como uma oportunidade do mercado. Existem, ainda, iniciativas que resistem a essa lógica da segmentação, reivindicando uma proposta ampla, inclusiva de diversos setores, com especial atenção aos trabalhadores e suas famílias, sem se organizarem sob lógicas de nicho. Analisar o resultado de experiências bem-sucedidas a partir de uma visão do turismo social concebido sob essa segunda perspectiva, integradora de diversos interesses e necessidades, como é o caso do Sesc Bertioiga no Brasil, pode ser útil num momento como o atual, de necessária reformulação da organização do turismo.

Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga.



4.

SESC SÃO PAULO, UMA REFERÊNCIA EM TURISMO SOCIAL

O Sesc São Paulo tornou-se uma referência constante das potencialidades do turismo social na América Latina. Nesta seção, analisaremos, por um lado, quais foram as origens da instituição, bem como sua estrutura e funcionamento, e por outro, a evolução específica do Sesc no departamento regional de São Paulo, dentro da qual se encontra a unidade do Sesc Bertioiga.

4.1. ORIGENS, ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO SESC

O Sesc foi fundado em 1946 no Brasil pelo empresariado do comércio, serviços e turismo. Sua gestação foi condicionada pelas mudanças estruturais então em curso no país, bem como pelos debates políticos e ideológicos que confrontaram diversos pontos de vistas em torno da questão social.

Na década de 1940, o país vivia uma intensa transformação socioeconômica, como resultado do seu incipiente processo de industrialização, que até então tivera pouca relevância. Toda a região latino-americana estava entregue naqueles anos a um esforço de transição para um modelo de acumulação capaz de impulsionar um processo industrial que favorecesse a substituição das importações, buscando superar um esquema de inserção no mercado internacional como exportador de matérias-primas brutas, tanto do setor agropecuário como no de minérios (URQUIDI, 2005). Essa dinâmica intensificou-se durante a Segunda Guerra Mundial, quando o Brasil entrou na luta ao lado das forças aliadas, conseguindo com isso negociar o apoio dos Estados Unidos para o fortalecimento da sua indústria. O peso crescente da indústria acarretou fortes movimentos de migração do interior para algumas grandes cidades. São Paulo e Rio de Janeiro cresceram de forma descontrolada durante esses anos, sem a infraestrutura necessária para receber seus novos habitantes de forma adequada. Além disso, a rapidez e intensidade do processo dificultou a capacidade dessas cidades de absorver ordenadamente todas as mudanças sociais, demográficas e urbanísticas que o acompanharam.

Em termos políticos, boa parte dessas mudanças ocorreu durante a ditadura de **Getúlio Vargas**, que governou com forte **marca populista** entre 1930 e 1945. Posteriormente foi eleito e voltou a governar entre 1950 e 1954. Durante o período conhecido como Estado Novo, iniciado a raiz do golpe de Estado dado pelo mesmo Getúlio Vargas em 1937, e que perdurou até 1945, foi aprovada uma série de leis trabalhistas que deram

4.
SESC SÃO PAULO,
UMA REFERÊNCIA
EM TURISMO
SOCIAL

lugar à **Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)**, por meio do Decreto de 1º de maio de 1943, que abrangia o conjunto dos trabalhadores brasileiros, com exceção dos rurais e domésticos. Por outro lado, os direitos políticos e civis foram suspensos. Segundo **Danilo Santos de Miranda**, diretor regional do Sesc São Paulo, o regime de Getúlio Vargas caracteriza-se pela “forte repressão exercida contra seus inimigos e, por outro lado, pela vontade de proteger a população mais pobre, mais necessitada dos trabalhadores, tanto que os aspectos mais modernos das relações de trabalho são desse período”. Em 1943 criou-se e entrou em funcionamento o Serviço de Recreação dos Trabalhadores (SRO), ligado ao Ministério de Trabalho, Indústria e Comércio, com o objetivo de coordenar os diversos meios de recreação das classes trabalhadoras organizados por várias instituições, oferecendo assistência e colaboração, em mais uma amostra do que se considerou uma tentativa de consolidar um modelo corporativo de Estado (CORREIA, 2008).

Além desse enfoque de intervenção do Estado, houve outros movimentos intelectuais que prepararam o terreno para que iniciativas como a do Sesc pudessem vingar. Por um lado, a **doutrina social da Igreja**, sob inspiração fundamental da encíclica *Rerum Novarum*, do Papa Leão XIII. Esse pensamento abrigava o intuito de fazer frente à expansão do comunismo, mas ao mesmo tempo oferecia uma alternativa social. Tanto nas propostas populistas como nas da doutrina social da Igreja havia, no entender de **Danilo Santos de Miranda**, elementos em comum, porque “ambas as tradições confluem numa visão paternalista de cuidado do trabalhador”. Do mesmo modo, entre as elites empresariais havia também uma **preocupação com a possibilidade de**

Diversos Estados latino-americanos procurassem institucionalizar a questão social e implementar políticas públicas e instituições voltadas a atender as necessidades específicas da classe operária urbana emergente.

ascensão de um sindicalismo de classe, de orientação comunista, a exemplo do que estava acontecendo em muitos outros países naqueles anos, e a vontade de intervir doutrinal e organizativamente para combater essa influência (CHEIBUB, 2014; CORREIA, 2008). Tudo isso criou um clima favorável para que diversos Estados latino-americanos procurassem institucionalizar a questão social e implementar políticas públicas e instituições voltadas a atender as necessidades específicas da classe operária

urbana emergente. No caso concreto do Brasil, o empresariado apostou numa aliança com o Estado para impulsionar esse tipo de ação social.

Por outro lado, **um movimento intelectual e artístico ligado ao Modernismo buscou, nos anos 1930 e 1940, formas de fortalecer uma cultura própria**, capaz de incorporar a miscigenação racial do país, fruto do seu particular processo de colonização. Esse movimento teve início em 1922, com a Semana de Arte Moderna, organizada por uma parte da elite cafeeira paulista, que alugou o Theatro Municipal de São Paulo para sua celebração. Durante os primeiros anos, as obras e publicações de autores como Oswald de Andrade e Mário de Andrade na literatura, Anita Malfatti e Tarsila do Amaral na pintura e Heitor Villa-Lobos na música fincaram as bases de um movimento que pretendia desconstruir o pensamento colonial. Nas décadas posteriores, esse impulso arrefeceu, embora tenha-se conservado o espírito de afirmação cultural do brasileiro e de suas raízes indígenas, presentes em obras literárias como o

4.
SESC SÃO PAULO,
UMA REFERÊNCIA
EM TURISMO
SOCIAL

“Manifesto Antropofágico”, de Oswald de Andrade, e *Macunaíma*, de Mário de Andrade. Esse ambiente intelectual influiria também, na opinião de Danilo Santos de Miranda, na vontade de encontrar respostas próprias aos problemas que o Brasil enfrentava naqueles anos.

As dinâmicas estruturais e os movimentos político-ideológicos dos anos 1930 e 1940 favoreceram a busca por parte do empresariado de formas de assentar as bases de um amplo pacto com as classes trabalhadoras (GOMES, 2005). Nesse contexto, um grupo de empresários identificou a possibilidade de criar algum tipo de iniciativa capaz de colaborar com o Estado brasileiro, com capacidade para intervir nos diversos problemas que despontavam naqueles anos e conduzi-los de modo a reduzir os riscos do aumento da organização dos trabalhadores em sindicatos. Conceberam seu marco de intervenção no campo da educação, da formação profissional e do bem-estar das classes trabalhadoras. Em grande medida, inspiraram-se, tanto ideológica quanto organizativamente, na experiência de Portugal, que em 1935 criara o Instituto

As dinâmicas estruturais e os movimentos político-ideológicos favoreceram a busca por parte do empresariado de formas de assentar as bases de um amplo pacto com as classes trabalhadoras.

Nacional para o Aproveitamento dos Tempos Livres dos Trabalhadores (INATEL) (CHEIBUB, 2014). Assim, em 1942 criaram o **Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai)** e, partindo desse modelo, pouco depois fundaram o **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac)**, a fim de preparar mão de obra para a indústria e o comércio.

Paralelamente, impulsionaram um processo de diálogo e convergência que resultou na **Primeira Conferência de Classes Produtoras**. Organizada pela Associação Comercial do Rio de Janeiro, com o apoio de diversas associações dos setores de agricultura, comércio e indústria, reuniu entre 1o e 6 de maio de 1945, em Teresópolis, 183 delegados representando diversas associações e sindicatos do conjunto do país. Na Conferência foi aprovada a Carta Econômica de Teresópolis, e dela, como corolário, resultou a **Carta da Paz Social**, que seria formalizada em janeiro de 1946.

A Carta partia do posicionamento, em seu ponto 2, de que o capital não devia “ser considerado apenas instrumento gerador de lucro, mas, principalmente, meio de expansão econômica e bem-estar coletivo”. Portanto, na medida em que o trabalho é considerado um direito, o salário deveria garantir “uma existência digna, sã e eficiente”. Por isso, insistia-se na necessidade de aumentar o mais rapidamente possível o poder aquisitivo da população, não só “por motivo de solidariedade social”, mas por sua capacidade de “fortalecer o mercado consumidor interno” (ponto 3). Além disso, propunha que o empresariado criasse um Fundo Social em benefício dos trabalhadores de todas as categorias e na assistência social em geral. Concretamente, seu objetivo devia ser “promover a execução de medidas que não só melhorem continuamente o nível de vida dos empregados, mas lhes facilitem os meios para seu aperfeiçoamento cultural e profissional” (ponto 4). Estabelecia também que seu financiamento devia vir do lucro líquido das empresas (ponto 5). Essas medidas eram propostas paralelamente à promoção de um processo de racionalização do trabalho e aumento da produtividade (ponto 7). Em contrapartida, esperava-se dos empregados um compromisso individual e

4.
SESC SÃO PAULO,
UMA REFERÊNCIA
EM TURISMO
SOCIAL

coletivo pela melhoria da produção e que cooperassem para a expansão econômica do país, reduzindo o absentismo, evitando conflitos, mantendo a disciplina, evitando roubos, perdas e danos às equipes, favorecendo a produtividade e comprometendo-se a se formar profissionalmente nas duas instituições de formação profissional já criadas, Senai e Senac.

A seguir, o setor empresarial decidiu intervir também no bem-estar dos trabalhadores e suas famílias em aspectos como cultura, esporte, tempo livre, artes e educação formal. Para promover esse desenvolvimento, criaram em 1946 o **Serviço Social da Indústria (Sesi)** e o **Serviço Social do Comércio (Sesc)**, cada um ligado ao seu respectivo setor. No caso do Sesc, sua administração e organização esteve a cargo da **Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC)**, como órgão de representação da patronal no país. Em São Paulo, a instituição empresarial responsável é a **Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo (FecomercioSP)**, fundada em 1938.

Tomadas em conjunto, mais de setenta anos depois de sua criação, essas quatro instituições constituem uma rede de amparo social fundamental no Brasil. “Nossos problemas seriam muito maiores se essas instituições não existissem, seríamos muito mais desiguais do que somos hoje”, assegura **Danilo Santos de Miranda**.



Fonte: Arquivo Sesc Bertióga

4.
SESC SÃO PAULO,
UMA REFERÊNCIA
EM TURISMO
SOCIAL

Depois das quatro entidades originais, foram criadas mais algumas em diferentes setores de atividade, como o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP); o Serviço Social de Transportes (SEST), conjugado ao Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (SENAT); e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE). Mais tarde, esse conjunto de entidades começou a ser denominado informalmente como **Sistema S**, embora, na realidade, essas instituições nunca tenham funcionado de forma integrada, não disponham de um marco legal comum e mantenham sua independência. **Danilo Santos de Miranda** considera que esse Sistema S não existe como tal: “É antes um conjunto de sistemas. Esse interesse atual em falar de Sistema S tem mais que ver com uma tentativa de desqualificar, de desprestigiar, de questionar e prejudicar essas instituições, argumentando que não funcionam, que não respondem às necessidades da população”.

Desde que essas quatro instituições —Senai e Sesi para a indústria, e Senac e Sesc para o comércio— iniciaram suas atividades, seu **financiamento** baseou-se nas contribuições obrigatórias do empresariado dos seus respectivos setores, que devem entrar com um percentual sobre o total de salários pagos a seus funcionários. Inicialmente, a porcentagem era de 2% para as instituições dedicadas ao bem-estar dos trabalhadores, mais tarde reduzida a 1% para o Senac e 1,5% para o Sesc. O Estado presta o serviço de arrecadação, através do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), distribuindo os recursos correspondentes a cada uma dessas instituições.

No momento da sua constituição, os próprios empresários convenceram o governo a criar uma legislação que obrigasse as empresas a formarem parte desse processo. Esse sistema de financiamento garantiu a essas instituições uma grande estabilidade financeira ao longo de mais de setenta anos. Contudo, foi alvo de recorrentes questionamentos, tanto por parte de alguns governos como de determinados setores empresariais. Por isso, foram propostas algumas alternativas, como obter recursos de suas próprias atividades ou de patrocínios privados. Danilo Santos de Miranda, porém, defende o modelo existente a essas outras opções:

Fonte complementar seria buscar recursos na própria operação do Sesc. Isso hoje não chega a algo entre 15% e 18% das despesas com o nosso funcionamento. Isso é decidido de forma estratégica, para que o frequentador do Sesc participe de alguma forma: cobramos valores que julgamos adequados para os nossos serviços. São valores de caráter social, não de mercado. Tem um caráter didático, de formação de hábitos (de pagamento) para as pessoas que fazem uso dos serviços e da programação.

(Apud SAKATE, 2018.)

Em face da possibilidade de recorrer a patrocínios privados, desconfia da sua viabilidade e defende o modelo de contribuição obrigatória, porque considera que não pode ficar em risco “uma programação que tem que ser permanente, com garantia de continuidade”.

Cada uma dessas instituições é regulada com uma lei específica. Nela se estabelece que sua administração tem caráter privado. A partir de uma iniciativa estatal, conferiu-

4.
SESC SÃO PAULO,
UMA REFERÊNCIA
EM TURISMO
SOCIAL

se aos sindicatos patronais a responsabilidade de criar entidades com caráter jurídico de direito privado que tivessem como missão oferecer serviços de apoio aos trabalhadores. Estabeleceu-se também que seriam financiadas por meio de uma contribuição obrigatória sobre a folha de pagamentos. Portanto, seu funcionamento é regido por um marco legal próprio, e não de órgãos do Estado. Por outro lado, essa configuração jurídica das quatro entidades originais foi incluída no **artigo 240 da Constituição de 1988**, que estabelece claramente que os recursos arrecadados para cada uma dessas instituições não podem ser usados para nada além do estabelecido e que sua função não poderá ser alterada.

Apesar da blindagem que implica a inclusão dessas entidades na Constituição, elas foram alvo de ataques de diversos governos ao longo de sua história, em parte porque estes pretendiam seu controle e seus recursos. Durante a campanha eleitoral de 2018, **Paulo Guedes**, assessor econômico do atual presidente, o ultradireitista **Jair Bolsonaro**, anunciou a intenção de reformulá-las para que restringissem suas atividades à formação profissional (REVISTA FÓRUM, 2018). Contudo, até o momento, esses ataques não conseguiram alterar significativamente seu funcionamento. Nesse sentido, há um antecedente jurídico de especial relevância. Em 2014, o Superior Tribunal Federal decidiu por unanimidade que a missão e o funcionamento dessas instituições não podiam ser modificados. Reconheceu-se assim seu caráter privado, não integrado à administração pública, direta ou indiretamente (STF, 2014). Portanto, se um determinado governo quisesse alterar seu funcionamento, teria que mudar esse artigo da Constituição, e para tanto teria que superar quatro votações em dois períodos distintos.

Esse reconhecimento do turismo social como política de Estado revelou-se especialmente importante na comparação com o que ocorreu em outros países da região.

Esse reconhecimento do turismo social como política de Estado revelou-se especialmente importante na comparação com o que ocorreu em outros países da região. Assim, por exemplo, programas emblemáticos como o Sistema Nacional de Turismo Social, no Uruguai (SCHENKEL, 2019), recentemente entraram em decadência

por causa do descaso do governo do presidente Luis Alberto Lasalle, do Partido Nacional, que ao assumir o cargo em 2020 pôs fim a uma etapa de governos da Frente Ampla iniciada em 2005, e acabou com algumas de suas políticas.

O Estado também exerce uma função fiscalizadora dessas instituições. Por lei, o orçamento de cada uma delas e suas prestações de contas devem ser aprovados pelo Tribunal de Contas da União (TCU). Além disso, o Estado, tem representação no seu Conselho Diretor, tanto em nível regional como nacional. Também conta com um Conselho Fiscal, incumbido de aprovar as contas, formado por sete membros, sendo quatro representantes do Estado, dois do empresariado e um dos trabalhadores.

A **administração** de cada uma dessas entidades está nas mãos das estruturas de representação do empresariado em ambos os setores, tanto a nível nacional como em cada estado. Os recursos arrecadados em cada estado são investidos localmente, sendo 20% reservados para a estrutura nacional, contribuindo a determinados

4.
SESC SÃO PAULO,
UMA REFERÊNCIA
EM TURISMO
SOCIAL

programas federais, desenvolvidos em todo o país, e para subsidiar os estados com menos recursos. Portanto, há uma centralização e uma autonomia relativas no seu funcionamento.

4.2. SESC SÃO PAULO, SETE DÉCADAS DE TURISMO SOCIAL

O Sesc é organizado em 27 unidades federativas, uma para cada um dos 26 estados brasileiros e o Distrito Federal, mais um departamento nacional localizado no Rio de Janeiro. Embora realizem programas conjuntos, têm uma grande diversidade, fruto das características de cada estado, de sua capacidade financeira e da orientação das diretorias locais. Embora haja mecanismos de solidariedade internos, nem todas dispõem do mesmo orçamento e da mesma autonomia para decidir o que fazer com os recursos disponíveis.

Nos seus primeiros anos, o Sesc São Paulo funcionou de modo eminentemente assistencialista: procurava resolver de maneira imediata as necessidades básicas, sobretudo em questões ligadas à saúde dos trabalhadores e trabalhadoras. Essa preocupação pela melhora da saúde foi amplamente compartilhada nas origens do turismo social em muitos outros lugares. Respondia basicamente às condições insalubres e de risco que sofria a maioria das classes trabalhadoras. Por esse motivo, criaram hospitais e procuraram melhorar sua higiene e alimentação. De fato, o centro de férias Sesc Bertióga nasceu nesse contexto de inquietação, com a vontade de proporcionar um lugar de descanso e lazer ao ar livre, em contato com a natureza, e a possibilidade de ter acesso a boa comida e praticar atividades esportivas.

Paulatinamente, o Sesc São Paulo abandonou sua inclinação para o campo da saúde e se reorientou para a educação não formal, o lazer e a cultura. Em 1951, no marco da **Conferência de Técnicos do Sesc**, foi dado um dos primeiros passos nessa direção, quando se decidiu deixar de realizar assistência médico-sanitária, embora não tenha sido eliminada por completo e ainda hoje funcionem os serviços odontológicos em suas unidades², para priorizar as atividades culturais e de lazer, dentro das quais se inseria o turismo social.

Em 1976, com a chegada de **Renato Requiça** à diretoria do Sesc São Paulo, cargo que ocuparia até 1984, essa mudança foi aprofundada. Durante esse período, houve também uma forte aposta na melhoria da qualificação dos seus profissionais e uma maior institucionalização da aposta no turismo social. Assim, em 1979, aderiu-se aos princípios estabelecidos na Carta de Viena (adotada pelo BITS em 1979) e, em 1980, incorporou-se como instituição ao BITS (hoje ISTO).

Entre as décadas de 1970 e 1990, diversos fatores contribuíram para que o Sesc São Paulo aprofundasse sua especialização na educação não formal, a cultura e o lazer,

² Em 2019, no conjunto de unidades do Sesc São Paulo, seus serviços odontológicos atenderam um total de 44.030 pessoas, segundo seu [relatório de realizações](#).

**4.
SESC SÃO PAULO,
UMA REFERÊNCIA
EM TURISMO
SOCIAL**

dentro do qual se incluía o turismo social, e ao mesmo tempo acabasse de perfilar uma feição humanista nas diversas atividades desenvolvidas. Nesse processo, foi fundamental a evolução na forma e no sentido de proporcionar sua oferta de lazer e turismo aos trabalhadores e trabalhadoras nas áreas de referência. Nesses anos aumentou a demanda de atividades turísticas por parte de setores de renda média e baixa no estado de São Paulo. Inicialmente, a oferta privada não era muito ampla, mas foi se ampliando aos poucos. Foram criadas dezenas de colônias de férias mantidas por instituições de diversas naturezas, como sindicatos ou empresas, e articulou-se uma pequena oferta de excursões, desenvolvidas de maneira informal ou por empresas turísticas. A CVC, por exemplo, que é hoje a maior operadora turística da América Latina, foi fundada em 1972 na cidade de Santo André, na grande São Paulo, numa região eminentemente industrial. Sua primeira clientela era formada por trabalhadores das indústrias locais. Embora a oferta de propostas turísticas voltada a esses setores de renda média ou baixa não fosse muito grande, começou a se desenvolver nesses anos.

Em consonância com essa evolução na demanda de atividades lúdicas e culturais por parte de setores de renda média e baixa, o Sesc São Paulo também respondeu com uma ampliação das suas propostas. As décadas de 1980 e 1990 “constituem um período em que o Sesc São Paulo aumentou muito o número de unidades, dentro de



Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga.

**4.
SESC SÃO PAULO,
UMA REFERÊNCIA
EM TURISMO
SOCIAL**

uma política social de ampliar seu alcance espacial e a capacidade de atendimento ao público. A construção de unidades responde a uma demanda de serviço massivo da população paulista”, explica **Flávia Roberta Cortez Lombardo**, atual coordenadora do Núcleo de Turismo Social do Sesc São Paulo. Essa ampliação da sua oferta, especialmente das excursões, foi interpretada como uma fonte de conflito com agências privadas, que supostamente estariam enxergando a atuação do Sesc São Paulo em termos de concorrência. Consta que empresas desse setor procuraram apoio da Embratur, então o único órgão de gestão turística do país, porque não existia um Ministério de Turismo, que seria criado em 2003 na gestão de Luiz Inácio Lula da Silva, para limitar as atividades do Sesc São Paulo. E isso, conseqüentemente, teria contribuído para a revisão e o reajuste da política de turismo social do Sesc São Paulo (CHEIBUB, 2012, 2014). Contudo, na própria instituição minimiza-se a importância desse conflito como causador da reorientação programática que implicou na redução das viagens e na potencialização das excursões de um dia. Indagada a respeito, Flávia Costa esclarece que:

Em 1998, uma agência de turismo (exatamente, apenas uma), localizada no interior do estado, enviou uma carta à Embratur afirmando que o Sesc estava fazendo concorrência desleal com as agências de turismo locais. A Embratur encaminhou o relatório ao Sesc, e decidimos revisar nosso desempenho, deixando de fazer excursões com traslado aéreo (questão apontada pela agência denunciante) e começando a operar apenas excursões a locais onde o Sesc tinha hospedagem. Nesse momento, a oferta por passeios de um dia também ganhou volume.

(Flávia Roberta Cortez Lombardo Costa)

Internamente a mudança na forma de organizar a oferta turística é explicada mais por um processo de reflexão institucional realizado durante os primeiros anos da gestão do novo diretor geral do Sesc São Paulo, **Danilo Santos de Miranda**, iniciada em 1984, que ajudou a rever a orientação das diversas práticas sociais, entre elas a própria oferta turística. Como fruto desse processo, consolidou-se uma visão em que a ação cultural e a educação não formal adquirem um lugar central na articulação do conjunto de ações desenvolvidas, baseadas no propósito maior da formação de cidadania (DINES, 2013).

A ação cultural e a educação não formal adquirem um lugar central na articulação do conjunto de ações desenvolvidas, baseadas no propósito maior da formação de cidadania.

Turismo social como instrumento educativo

No turismo, como nas outras linhas de ação, também se arraigou essa visão da ação cultural como instrumento para o desenvolvimento de cidadania. A grande diferença do Sesc São Paulo com outras empresas com uma proposta turística voltada a setores de classes trabalhadoras, além das modalidades de sua oferta, estava no conteúdo das atividades, como assegura **Flávia Costa**:

4. SESC SÃO PAULO, UMA REFERÊNCIA EM TURISMO SOCIAL

O que estávamos vendo naquele momento é que, de modo geral, quando as pessoas faziam turismo, eram meras espectadoras de uma atividade pensada e produzida por outras pessoas. Eram levadas de um lado para o outro sem poder pensar naquilo que viam ou ouviam e, portanto, não havia um sentido crítico em tudo isso. Para o Sesc, o turismo é uma ferramenta de educação, e isso não acontece nessas empresas. Não se trata apenas de oferecer produtos baratos para pessoas de baixa renda, mas oferecer um produto com conteúdo, não apenas o entretenimento pelo entretenimento, o lazer pelo lazer, e sim uma atividade que permita às pessoas o acesso a determinados conteúdos.

(Flávia Roberta Cortez Lombardo Costa)

A mudança consistiu em **conceber plenamente o turismo social como um instrumento educativo**. “Nossa perspectiva é sempre educativa, de desenvolvimento das pessoas”, assegura **Marcos Roberto Laurenti**, gerente do Sesc Bertioiga. Isto já estava presente desde o início no ideário do turismo social, mas foi na década de 1990 que pôde se desenvolver em todas suas dimensões. E o fez de um modo tão original que é difícil encontrar semelhanças com outras iniciativas de turismo social na América Latina. A reflexão partiu de um princípio básico amplamente compartilhado: **a vontade de democratizar o acesso ao turismo a pessoas de renda mais baixa**, princípio esse complementado com a **associação entre turismo social e educação**. Segundo Flávia Costa, esse elo se traduz numa **educação no turismo, por meio do turismo e com o protagonismo das pessoas participantes**. A ideia foi atualizar o programa do turismo social, “dando mais relevo a diversas questões que tinham a ver com a ética e a sustentabilidade”, assegura. Desse modo, segundo a mesma coordenadora do Núcleo de Turismo Social, na atualidade, “o propósito da ação educativa desenvolvida pelo Sesc em turismo social é o desenvolvimento de uma cidadania crítica em face do mundo que vivemos”.

Por isso, o principal foco de atenção do Sesc São Paulo nas atividades promovidas em suas muitas unidades é **facilitar às pessoas que atende o acesso à cultura em suas diversas manifestações**, com especial protagonismo das artes. Assim, entende-se que **a construção de uma cidadania crítica baseia-se na possibilidade de desenvolver plenamente suas capacidades como ser humano**, como explica seu diretor:

O Sesc dispensa especial atenção às atividades culturais, de caráter popular, de inclusão, de valorização do ser humano, democraticamente pensada como um processo de transformação educativa. E tudo isso ligado ao lazer, às férias, à atividade física, fundamentais para o ser humano, e com uma preocupação ambiental. A função do Sesc é dar e facilitar instrumentos que permitam às pessoas desenvolverem seu próprio caminho, dar oportunidades para o desenvolvimento da pessoa.

(Danilo Santos de Miranda)

Para o Sesc, é primordial que a cultura e as diversas expressões artísticas sejam a base da formação do indivíduo. Concebe-se a arte como forma de expressão e como

4.
SESC SÃO PAULO,
UMA REFERÊNCIA
EM TURISMO
SOCIAL

uma questão estética. Um dos traços reconhecíveis em todas as unidades do Sesc São Paulo é uma especial preocupação com o senso estético. Em suas instalações e equipamentos, é evidente a vontade de impregnar uma beleza que também contribua para o desenvolvimento humano. “Não por ser um espaço para pessoas com poucos recursos deve-se aceitar que seja descuidado ou feio”, declara Flávia Costa. A dimensão artística é vista também de um ponto de vista educacional, como argumenta seu diretor:

A arte, o visual, o artístico, oferece mais conforto, mais prazer. É vital no desenvolvimento do ser humano e por isso está presente em toda parte. As manifestações artísticas cumprem o papel de atrair, agradar, tornar o espaço mais amigável. Inclusive a arquitetura cumpre esse mesmo papel, sendo integrada dentro da própria proposta estética, não como uma coisa à parte.

(Danilo Santos de Miranda)

Essa preocupação com a promoção do conhecimento e a prática de diversas expressões artísticas está profundamente arraigada no trabalho cotidiano das distintas unidades do Sesc São Paulo. Para **Thaís Novaes**, coordenadora de programação do Sesc Bertioga, essa valorização das artes tem um claro sentido emancipador e de promoção do desenvolvimento de capacidades humanas:



Fonte: Arquivo Sesc Bertioga.

4.
SESC SÃO PAULO,
UMA REFERÊNCIA
EM TURISMO
SOCIAL

A arte tem um grande potencial para que as pessoas consigam expressar tudo o que elas vivem e sentem. A função artística é importante, sobretudo quando a pessoa entra em contato com essa parte interior, quando produz algo que ela criou. Quando mais que copiar uma técnica conseguem expressar o que elas queiram. Por exemplo, nas oficinas de *patchwork*, as senhoras deixaram de copiar o que podiam ver em tutoriais da internet e quando entraram em contato com a criação artística começaram a desenvolver o que elas sentiam, coisas com as quais elas se identificavam. Isso abre um mundo de possibilidades incrível. Além disso, também implica uma revalorização do trabalho manual, que no Brasil, por causa do passado da escravidão, é algo menosprezado, que continua no inconsciente.

(Thaís Novaes de Senne)

Guilherme Leite Cunha, técnico de programação do Sesc Bertioiga, aprofunda-se no mesmo sentido:

Eu não vejo a arte como uma coisa superior, e sim como fruto da criação humana. Parece ser algo intrínseco do ser humano, mas, num mundo baseado na exploração do trabalho, é cada vez mais difícil. As pessoas passam a maior parte do tempo produzindo o que o outro quer, não o que elas mesmas querem, porque alguém paga por sua força de trabalho. Então, quando a pessoa consegue fazer um produto da sua própria criação, isso tem um grande valor. Lina Bo Bardi, uma arquiteta que trabalhou para o Sesc e que é muito importante mundialmente, tem uma frase que eu adoro, falando do Sesc. Diz assim: “Não se trata de elevar a cultura das pessoas, mas simplesmente de despertar o potencial criativo que os trabalhadores possuem e que muitas vezes fica soterrado pelo mundo do trabalho”. Isso é muito importante. Eu gosto muito das oficinas, dos cursos, de ver como as pessoas percebem que podem criar, apesar da alienação que eles vivem no trabalho. Isso é muito potente em termos de humanização, que a pessoa possa pensar algo, criar, exteriorizar e refletir sobre o que ela criou. Esse movimento intelectual é fundamental. Isso é entender a arte como fruto da criação humana.

(Guilherme Leite Cunha)

Nos processos de formação de uma cidadania crítica, é essencial que se possa aprender a apreciar e desfrutar das diversas expressões artísticas.

Para os responsáveis pelo Sesc São Paulo, nos processos de formação de uma cidadania crítica, é essencial que se possa aprender a apreciar e desfrutar das diversas expressões artísticas, bem como gerar ambientes esteticamente belos nos quais se desenvolvam essas atividades cotidianas. Sua proposta encontra ressonância na defesa das humanidades e das artes que fez Martha C. Nussbaum no livro *Sem fins lucrativos: por que a democracia precisa das humanidades* (2010). Nele a filósofa norte-americana sustenta que, em face da deriva tecnocrática do ensino superior, as artes e as humanidades são os alicerces da nossa cidadania. No seu entender, essas disciplinas são básicas para a formação do pensamento crítico e da capacidade reflexiva; para o desenvolvimento da empatia por outros seres humanos e de sentimentos morais; e para o cultivo da imaginação, da criatividade para confrontar problemas complexos e da capacidade de argumentação.

4.
SESC SÃO PAULO,
UMA REFERÊNCIA
EM TURISMO
SOCIAL

Por caminhos diferentes, o pensamento que dá corpo ao Sesc São Paulo e o de **Martha C. Nussbaum** parecem convergir.

Turismo social no Sesc São Paulo

No estado de São Paulo, o Sesc dispõe de uma **rede de 43 unidades em 21 cidades**, 23 das quais estão localizadas na área metropolitana de São Paulo, 17 no interior e litoral, entre elas o Sesc Bertioiga, e 3 de caráter especializado. Nessas unidades é organizado todo tipo de atividades artísticas, esportivas e socioeducativas, além de se oferecerem serviços odontológicos a baixíssimo custo. Conta ainda com um canal de televisão, um portal de internet, uma editora, um selo de DVD e CD e um centro de pesquisa e formação. Diferentemente de outros regionais do Sesc, em São Paulo não se desenvolvem atividades no campo da educação formal.

O público do Sesc São Paulo é muito amplo: [em 2019, havia 2.935.800 pessoas credenciadas, das quais 1.353.920 eram titulares e 1.581.880 dependentes](#). Essa credencial tem validade de até dois anos, que pode variar ligeiramente em função do mês em que se realiza o cadastro. A responsável pelo turismo social do Sesc São Paulo, **Flávia Costa**, reconhece a diversidade implícita num número tão elevado de pessoas usuárias:

O Sesc é voltado aos trabalhadores do comércio, e os trabalhadores do comércio incluem desde a pessoa que trabalha na limpeza de um restaurante até seu gerente. Isso significa que há diversos salários, e isso se traduz nos usuários do Sesc, que são também diversos. Isso quer dizer que o Sesc não está centrado apenas nos trabalhadores de baixa renda. E dentro dessa diversidade, priorizam-se os que recebem de 1 a 5 salários mínimos, o que acarreta diferenças muito grandes. Mas a ideia é que essas várias faixas convivam, e isso também tem um efeito educativo.

(Flávia Costa)

A **administração central do Sesc São Paulo** tem como responsabilidade a gestão dos diversos programas, mas também garantir que se mantenham os princípios da visão institucional nas suas distintas unidades, que põem em prática essas orientações conforme as características particulares do seu território. O **Núcleo de Turismo Social** do Sesc São Paulo tem a função de coordenar a política de turismo social, ligada também a um projeto educativo de desenvolvimento de capacidades de uma cidadania crítica, a partir de cinco eixos de trabalho:

- 1. Hospedagem social.** Realiza-se através do Sesc Bertioiga e constitui o principal objeto de estudo desta pesquisa. As correspondentes regionais do Sesc também contam com centros de hospedagem com características similares.
- 2. Turismo emissor.** Por meio das diversas unidades territoriais, realizam-se excursões (de mais de um dia), passeios (1 dia) e circuitos (meio dia).

4.
SESC SÃO PAULO,
UMA REFERÊNCIA
EM TURISMO
SOCIAL

3. Outras viagens. Promove-se entre pessoas que fazem turismo o acesso a diferentes formas de pensar e discussões sobre o turismo envolvendo os próprios turistas. Isto se traduz em conferências, bate-papos, ciclos de vídeos sobre o turismo ou sobre algum destino turístico. Pode ter um conteúdo crítico ou de preparação da visita. Por exemplo, a visita aos quilombos é sempre precedida de um processo de explicação e sensibilização das pessoas participantes.

4. Desenvolvimento comunitário e fomento do turismo responsável, norteado por critérios éticos. Realizam-se diversas iniciativas, entre as quais podem-se destacar, em primeiro lugar, visitas a produtores orgânicos em suas propriedades no Sul do estado. O Sesc fornece visitantes através de suas unidades, mas também acompanha o processo de organização camponesa envolvidos nessa oferta. Em segundo lugar, destacam-se os processos de **“mapeamento cultural”**, que consistem no acompanhamento dos habitantes de determinados territórios para a conscientização do seu potencial cultural. Isso redundou num empoderamento cultural que, em alguns casos, resultou em processos de criação de oferta turística por iniciativa própria. Ao mesmo tempo implicou abrir uma dinâmica de reflexão sobre as formas de desenvolvimento turístico mais adequadas para suas comunidades. Finalmente, também se destaca a **capacitação de mercado para um turismo sustentável e responsável**. Isso é feito por meio de reuniões e conferências com setores profissionais do turismo, como guias, por exemplo, de modo a compartilhar uma visão ética do turismo. Também implica uma ação de sensibilização dentro do próprio Sesc para, por exemplo, não contratar empresas que não tenham seus trabalhadores contratados legalmente.

5. Reflexão e produção de conhecimento em torno do turismo. Neste eixo são promovidos temas como a relação dessa atividade com os direitos humanos, a sustentabilidade num sentido amplo e os valores do turismo social. Para tanto organizam-se congressos, seminários e atividades do Centro de Pesquisa e Formação. Além disso, está sendo preparada uma biblioteca digital que oferecerá acesso ao conhecimento, bem como edição de livros e outros materiais que possam sustentar essa visão.

Danilo Santos de Miranda enfatiza a centralidade do turismo social no Sesc São Paulo: “Temos um caráter essencial para o desenvolvimento da sociedade e a busca de uma cidadania mais completa”.

A singularidade do Sesc São Paulo, tanto no turismo social como nas demais atividades que realiza, torna difícil encontrar experiências similares. Isso faz com que suas equipes técnicas aprendam dentro da própria instituição. Diversos fatores contribuem para criar um ambiente de aprendizagem institucional especialmente frutífero. Ressalta-se, em primeiro lugar, o trabalho em equipe como principal forma de aprendizado. A mobilidade de pessoal entre unidades também ajuda a compartilhar aprendizagens. Do mesmo modo, os funcionários realizam visitas técnicas para conhecer outras experiências e têm

4.
SESC SÃO PAULO,
UMA REFERÊNCIA
EM TURISMO
SOCIAL

a oportunidade de se formar em cursos e seminários promovidos pelo Sesc São Paulo, que têm caráter aberto ao público, mas além disso cumprem a função de fortalecer capacidades internas. Por outro lado, deve-se destacar que se trata de uma instituição muito aberta ao diálogo, que nasce de uma visão humanista potencializadora de atitude e valores institucionais que favorecem o intercâmbio. A ausência de pressão econômica, com parâmetros de desempenho diferentes aos das empresas privadas tradicionais, ajuda também a criar um ambiente adequado para a formação e a criação.

Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga.



5.

SESC BERTIOGA: UM CENTRO DE FÉRIAS PARA CLASSES TRABALHADORAS

Localizado no município de Bertioga, no litoral de São Paulo, desde 1948 até o presente está em funcionamento um centro de férias voltado a trabalhadores e trabalhadoras do comércio, turismo e serviços. Foi uma das primeiras experiências em turismo social com capacidade de hospedagem a ser criada no Brasil. Seus mais de setenta anos de funcionamento como centro receptivo, com capacidade para hospedar cerca de mil pessoas, mais trezentas em visita de um dia, fizeram do Sesc Bertioga uma referência internacional do turismo social. Por outro lado, sua própria evolução evidencia as principais mudanças ocorridas também na conceitualização do turismo social, que foi ampliando progressivamente sua perspectiva para, por exemplo, os direitos dos trabalhadores e trabalhadoras das próprias iniciativas, a proteção e conservação do entorno natural e uma integração territorial harmoniosa. Depois de uma apresentação de suas origens, nesta seção analisaremos três dimensões-chave do seu funcionamento: a atenção a hóspedes e visitantes, as condições de trabalho dos seus funcionários e a relação com seu entorno imediato.

5.1. BERTIOGA, UM PEQUENO MUNICÍPIO LITORÂNEO EM TRANSFORMAÇÃO

O Centro de Férias do Sesc Bertioga foi inaugurado em 1948, inicialmente com o nome de Colônia de Férias Ruy Fonseca, em homenagem a um vice-presidente da Fecomercio. Bertioga era um pequeno município do litoral de São Paulo, que no século XIX tivera certo renome e dinamismo socioeconômico por ser um lugar dedicado à pesca de baleias para a extração de óleo, então usado como combustível para a iluminação das ruas. Com a decadência da atividade baleeira, em meados do século XIX, devido às mudanças tecnológicas nos sistemas de iluminação, a população de Bertioga diminuiu, permanecendo em agrupamentos dispersos. Assim, nas décadas anteriores à instalação do Sesc, a área era constituída de um pequeno núcleo urbano e diversas comunidades com fortes laços familiares, que viviam da pesca e da agricultura de subsistência. Essa era a população tradicional do litoral das regiões Sudeste e Sul do Brasil, formada da mestiçagem entre índios, brancos e negros, conhecida como “caiçara”. No início do século XX, começaram a chegar também algumas famílias que se dedicavam ao comércio, sobretudo de origem libanesa, que acabaram se instalando na cidade. Nas décadas seguintes, foram abertas várias pensões com a finalidade de hospedar os primeiros turistas que começaram a visitar o município nas férias. Mas alguns visitantes também se hospedavam em moradias da população local. Por exemplo, o reconhecido

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

escritor modernista, poeta e promotor da cultura brasileira Mário de Andrade, que em 1936 registrou em algumas cartas ter se hospedado na casa de um caçara, como assegura **Carlos Eduardo de Castro**, historiador e colaborador do Sesc como guia desde 1999.

O local para a instalação do complexo foi escolhido por situar-se em frente ao mar e porque naquela época não se encontrava numa zona urbanizada nem de fácil acesso, portanto o terreno era mais barato do que em outras áreas litorâneas, como Santos. Essas terras estavam nas mãos particulares, donos de grandes fazendas. O Sesc São Paulo comprou vários lotes de diferentes proprietários, até reuni-los em cinco grandes áreas que, em conjunto, somam uma superfície de 3,5 milhões de metros quadrados, incluindo uma grande extensão afastada da praia, no perímetro do Parque Estadual da Serra do Mar, o maior do estado de São Paulo, com mais de 332 mil hectares, onde é captada a água que serve o complexo de férias e é mantida como reserva natural.

Mapa 1. Localização de Sesc Bertioiga



Fonte: elaboração própria.

O objetivo dessa iniciativa era criar uma “colônia de férias”, concebida como um lugar dedicado ao descanso, ao lazer e ao desenvolvimento cultural dos trabalhadores e trabalhadoras do comércio, serviços e turismo e suas famílias. Naquela época, a viagem de São Paulo a Bertioiga podia levar boa parte de um dia. “Naquele tempo não existia uma estrada para chegar a Bertioiga. Era uma aventura. As pessoas precisavam pegar um barco e depois serem transportadas de caminhão”, explica o gerente do Sesc Bertioiga **Marcos Roberto Laurenti**. De fato, a estrada pavimentada só chegaria em

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

1979. Os hóspedes tinham que ir até a cidade de Santos, embarcar em seu porto e chegar a Bertioiga de barco, e dali eram trasladadas de caminhão até as instalações do Sesc. Isso favorecia também que as estadias fossem longas, de dez a quinze dias.

Em 1944 Bertioiga se constituiu em distrito de Santos e só chegou a ser município independente em 1991, depois de duas tentativas frustradas, em 1958 e 1979. Como resultado da instalação do Sesc, a área foi se transformando, e a seu redor ocorreu um acentuado processo de urbanização, em parte para acolher os próprios funcionários do complexo e suas respectivas famílias. Além disso, por sua proximidade de São Paulo e as características da região, floresceram numerosos projetos turístico-residenciais que foram ocupando todo o litoral do município. Transformou-se assim num destino habitual para a classe média e alta de São Paulo, para passar temporadas na praia. A partir da década de 1970, com a construção de um grande complexo residencial, teve início um forte desenvolvimento imobiliário em todo o município. A partir daí foram sendo construídos condomínios de vários tamanhos e, devido a um forte processo especulativo, o preço da terra aumentou, com o consequente efeito sobre a cultura caiçara, que para ser preservada precisa de terra para suas roças e do mar para a pesca, também reduzida por causa da exploração industrial. Além disso, o deslocamento dos habitantes tradicionais viu-se facilitado pelo fato de não disporem de



Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

títulos de propriedade sobre as terras onde estavam assentados, o que legitimou sua usurpação por meio de ações judiciais.

A construção desses empreendimentos imobiliários trouxe consigo uma forte presença de trabalhadores imigrantes, especialmente do Nordeste do país, para os quais não se providenciou nenhum tipo de infraestrutura, pernoitando muitas vezes nas próprias construções. Com o tempo, esses trabalhadores e suas famílias acabaram se instalando informalmente do outro lado da estrada, onde não havia maior interesse imobiliário. O fato de boa parte da área da Bertioga se encontrar no Parque Estadual da Serra do Mar, onde é proibido edificar, fez aumentar o preço dos terrenos nas partes do município onde isso é permitido. De fato, um dos problemas urgentes que a cidade enfrenta hoje é a existência de uma área de ocupação clandestina, ou de invasão, de terrenos onde não se permite construir, entre a estrada e a serra, por causa do déficit habitacional. Em sua

Um dos problemas urgentes que a cidade enfrenta hoje é a existência de uma área de ocupação clandestina, ou de invasão, de terrenos onde não se permite construir, entre a estrada e a serra, por causa do déficit habitacional

maioria, são pessoas que chegaram ao município para trabalhar na construção civil e acabaram instalando-se sem que tivesse se desenvolvido nenhum tipo de infraestrutura adequada para suas necessidades. Isso faz com que vivam em condições de extrema vulnerabilidade.

Contudo, foi um fato fortuito o que deu fama internacional a Bertioga. Em 7 de fevereiro de 1979 apareceu na praia da Enseada, em Bertioga, o cadáver de um homem estrangeiro afogado. Segundo sua documentação, tratava-se de um cidadão austríaco, Wolfgang Gerhard, residente em São Paulo, que tinha alugado com outros amigos uma casa perto da praia. Em 1992, depois de uma intensa investigação jornalística, confirmada com um teste de DNA, soube-se que, na realidade, tratava-se de Josef Mengele, mais conhecido como o “anjo da morte”, capitão da SS e médico da Alemanha nazista, que fez experimentos bárbaros com pessoas presas no campo de extermínio de Auschwitz (ROSAS, 2014). O nome de Bertioga foi tristemente reproduzido em jornais de todo o mundo por causa dessa notícia.

5.2. UMA OFERTA AMPLA, COM INTUITO EDUCATIVO

Na experiência de hóspedes e visitantes do Sesc Bertioga, os dois aspectos mais destacados são a qualidade do serviço, num sentido integral, e seu intuito educativo. Assim resume Cristiane Sampaio, uma das guias de turismo que colabora com diversas unidades do Sesc São Paulo no acompanhamento de grupos que vão ao Sesc Bertioga:

O que mais se destaca é a qualidade do serviço, do produto turístico voltado a um público que tem pouco dinheiro, que é de baixa renda. Eles se encontram com uma grande qualidade na alimentação, na programação, na hospedagem. A grande diferença com a oferta que se faz em outros lugares, outras empresas, é o enfoque cultural das atividades. Parece que a viagem foi só para tirar fotos e fazer compras, e as pessoas não sabem nada do destino aonde foram, enquanto no Sesc se valoriza

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

especialmente essa dimensão cultural, histórica, para que as pessoas entendam o lugar que estão visitando.

(Cristiane Sampaio)

A seguir, descrevem-se as condições de alojamento e visita, quem são as pessoas que se hospedam no complexo ou o visitam, as características da sua oferta gastronômica e cultural, bem como sua política de acessibilidade.

Hospedagem e visitas de um dia

Atualmente, o Sesc Bertioiga dispõe de cinco grandes áreas, dentro das quais **o centro de férias propriamente dito ocupa uma extensão de 439 mil metros quadrados**. Nelas se localizam todas as infraestruturas para funcionar como centro receptivo, com alojamento, restaurante e bar, piscinas, instalações para atividades esportivas, salão multiusos, módulos para jogos infantis, biblioteca, salas de exposições, uma antiga capela utilizada para atividades culturais, centro de interpretação da natureza, viveiro, reserva natural, estacionamento, salas de formação, área de escritórios. Além disso, em frente a suas instalações encontra-se a praia, que é totalmente pública e de livre acesso. Nesta praia foram instaladas algumas infraestruturas e equipamentos menores, como redes de voleibol ou tendas para atividades, que são de acesso livre a qualquer outra pessoa, esteja ou não hospedada ou de visita.

Além disso, para mover-se dentro de toda a área, oferecem-se bicicletas e um sistema de transporte coletivo, em ônibus de circulação interna. Os veículos particulares ficam estacionados e não são usados dentro do complexo, exceto durante a chegada e a saída. Dispõe-se também de uma unidade médica para primeiros socorros e, caso a pessoa precise de cuidado mais especializado, é trasladada a um hospital público numa ambulância que se encontra permanentemente à disposição no centro de férias. Para a população local, oferece-se um serviço de odontologia, a exemplo de outras unidades do Sesc.

O Sesc Bertioiga começou a funcionar com 28 casas de madeira e uma capacidade aproximada para 250 pessoas. Nas casas se hospedavam duas famílias, uma de cada lado, e as pessoas solteiras se alojavam juntas, com um espaço para homens e outro para mulheres. Com os anos houve um esforço para melhorar a privacidade e o conforto dos hóspedes. As casas passaram por reformas e foram construídos novos módulos de alojamento, já pensados para oferecer mais conforto.

Atualmente, **a capacidade de alojamento do complexo é de mil pessoas**, distribuídas em 50 casas e 12 conjuntos de alojamento, 8 dos quais têm 24 apartamentos; 3 dispõem de 16 e apenas um deles 10, somando no total 250 apartamentos. Perto das áreas de alojamento, os hóspedes dispõem também de máquinas de lavar roupa e secadoras, a um custo de 5 reais cada uma. Em 2019 iniciou-se um processo de reforma de parte dos alojamentos, que deve permitir que no ano 2021 a capacidade de alojamento seja ampliada para mil e quatrocentas pessoas,

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

que, com algumas camas avulsas para as famílias, poderia chegar até mil e seiscentas. Além disso, realizaram-se outras reformas, como a ampliação da capacidade do restaurante, e está previsto remodelar à área de recepção e instalar placas fotovoltaicas para conservar a energia produzida.

A **taxa de ocupação** do Sesc Bertioiga em suas unidades residenciais é muito elevada, com 94% de média anual. Isso significa que sua demanda é muito alta, superior à sua capacidade de atenção. “Isto é surreal, não existe no mercado hoteleiro”, aponta **Marcos Roberto Laurenti**. Os pedidos de reserva variam conforme a época do ano, mas sempre em torno de 4 mil camas por mês acima de sua capacidade de alojamento. Na alta temporada (dezembro, janeiro, fevereiro e julho), chega a haver 55 mil a 60 mil pessoas inscritas por mês, e no restante do ano esse número oscila entre 20 mil e 25 mil, como explica **Admilson Nascimento**, coordenador da Central de Reservas do

A taxa de ocupação do Sesc Bertioiga em suas unidades residenciais é muito elevada, com 94% de média anual. Isso significa que sua demanda é muito alta, superior à sua capacidade de atenção.

Sesc Bertioiga. Essa alta demanda torna dispensável qualquer tipo de publicidade, e a divulgação da oferta é feita através das outras unidades do Sesc São Paulo, mas principalmente pelo “boca a boca”. Embora a capacidade máxima de alojamento beire as mil camas, são de fato ocupadas diariamente cerca de setecentas, porque nem sempre são usadas todas as camas disponíveis numa casa ou alojamento, ou porque nem todas as unidades estão disponíveis ao mesmo tempo. Salvo em determinados momentos do ano, em períodos de alta temporada, em que a ocupação é quase total.

Essa realidade exigiu um enorme esforço de organização do seu sistema de reservas. Assim foi criado um sistema de pacotes, por meio do qual os grupos de hóspedes entram e saem todos ao mesmo tempo, o que permite organizar melhor sua programação e as necessidades de trabalho. O calendário de chegadas e saídas é organizado por setores, de modo a facilitar o trabalho de limpeza e manutenção, porque nem todas as camas estão disponíveis em todo momento. Os pacotes de hospedagem que eram oferecidos anos atrás eram de oito dias e meio, sete dias e meio e seis dias e meio. Embora o custo não fosse elevado, essa política foi revista para facilitar o acesso a pessoas com menos recursos. Assim, desde o ano 2010, começaram a ser oferecidos também pacotes mais curtos, de quatro dias e meio, três dias e meio e dois dias e meio.

Para hospedar-se no centro de férias é preciso registrar a solicitação no seu **sistema de reservas**, seja de forma online em seu próprio site ou presencial nas diversas unidades do Sesc. Não são utilizadas outras plataformas intermediárias. O **procedimento de inscrição** é o seguinte: a pessoa interessada registra-se quando é aberto um período de inscrição, três vezes por ano, e cinco meses antes de sua estadia, no tipo de pacote que mais lhe interessa, de dois dias e meio até oito dias e meio. Uma vez realizado o sorteio, organiza-se a distribuição das pessoas inscritas, e as que foram selecionadas têm 48 horas para confirmar a reserva por meio de um primeiro pagamento. O percentual de pessoas que não chegam a confirmar é alto, próximo a 50% ou 55%, como aponta Admilson Nascimento. Em caso de não confirmação, a reserva é cancelada. A partir daí começam a ser chamadas as pessoas da lista de

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

espera, já criada no sorteio, durante um período de três meses, sempre de acordo com o que a pessoa solicitou em relação ao período e ao número de acompanhantes. Faltando um mês para um determinado período, se restam vagas disponíveis, é acionada a venda direta, no próprio site do Sesc Bertioga. O pagamento da estadia pode ser feito por boleto bancário, cartão de crédito ou em dinheiro numa das unidades do Sesc São Paulo. O total pode ser pago à vista ou a prazo, em quatro parcelas, no boleto bancário, ou em oito, no cartão de crédito.

Além desse sistema de inscrição particular, também é possível alugar-se através de grupos acompanhados por guias por meio das diversas unidades do Sesc São Paulo, que organizam estadias no Sesc Bertioga e outros centros de alojamento que os regionais do Sesc têm em outros estados. Esses grupos não entram no sistema de sorteio geral, mas sim dentro da sua respectiva unidade. Tampouco são organizados na alta temporada. Em Bertioga também são recebidos grupos de unidades de outros regionais do Sesc, com os quais há um intercâmbio para poder enviar pessoas das unidades do Sesc São Paulo a outros centros do país. Também há convênios para receber grupos através de sindicatos. Esses grupos que viajam de diversas unidades do Sesc sempre vão acompanhados por guias de turismo credenciados. **Dolores Freixa**, uma dessas guias contratadas pelo Sesc São Paulo, ressalta a importância desse papel na forma em que é entendido o acompanhamento aos grupos:



Fonte: Ernest Cañada / Alba Sud.

**5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS**

O papel do guia com esses grupos é cuidar que não falte nada a ninguém, que todas as pessoas se sintam acompanhadas, atendidas, e se lhes acontecer alguma coisa, se ficarem doentes ou tiverem uma dor de cabeça, ou até se se sentirem tristes, estar lá. Fazemos um percurso por todo o Sesc Bertioga e mostramos tudo o que tem nele, porque é tanta coisa, e também lhes damos uma orientação. Também posso acompanhar quem precisa para fazer uma atividade, porque nunca a fez e está com medo. O guia é muito importante, porque ele representa o Sesc. Depois, quando voltamos, temos as avaliações, e fico muito emocionada quando há opiniões sobre os guias. Eu me sinto muito realizada, porque vejo que fiz um trabalho bem feito. E isso não tem preço.

(Dolores Freixa)

Também podem atender pessoas que não têm credencial, mas os custos são diferentes, porque só são subsidiadas as pessoas credenciadas ligadas à atividade de comércio, turismo e serviços.

O custo global do funcionamento diário do Sesc Bertioga por pessoa (incluindo alimentação, espetáculos, salários, água e energia) é de 263 reais (em abril de 2019). Contudo, a pessoa hospedada com credencial paga uma diária de apenas 75 reais. Na alta temporada, que vai da segunda quinzena de dezembro até o final de fevereiro, o acesso é reservado apenas a pessoas credenciadas, com duas pessoas convidadas para cada uma com credencial. Fora dessa época, também pode hospedar-se quem não tem credencial, mas delas é cobrado o valor total do custo de sua estadia, de 263 reais. No caso dos menores de idade, há uma política de preços específica: de 0 a 6 anos, não pagam; de 7 a 12 anos, pagam metade da tarifa dos seus acompanhantes, e a partir de 13 anos têm tarifa de adulto.

Do mesmo modo, o Sesc Bertioga oferece visitas de um dia. Atualmente, sua capacidade sob essa modalidade é de cerca de trezentas pessoas por dia, mas está previsto ampliá-la até quatrocentos e cinquenta. As pessoas visitantes podem ficar das 8h às 18h, com o almoço incluído, e usufruir de toda a programação e atividades de lazer, bem como dos vestiários. O custo para as pessoas credenciadas é de 25 reais por dia, com o almoço no restaurante, ou 19 reais, se o almoço é feito na lanchonete. Para as pessoas sem credencial, o preço é de 89 reais e 73 reais respectivamente, segundo o tipo de almoço escolhido. Para os menores de idade, a política de preços é a mesma dos hóspedes: até 6 anos não pagam, de 7 a 12 têm um desconto de 50%, na categoria que adquirirem, e a partir de 13 anos pagam como adultos. O número de visitas é muito alto, praticamente se esgotam todos os ingressos disponíveis no ano inteiro.

Quem se hospeda no Sesc Bertioga e quem o visita?

Durante o ano de 2019, [o Sesc Bertioga recebeu 46.898 hóspedes e 76.816 visitantes de um dia](#). No que diz respeito às características sociodemográficas dos primeiros, 99% das pessoas que se hospedaram no Sesc Bertioga em 2017 estavam credenciadas como trabalhadores do setor de serviços, comércio ou turismo, com

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

seus acompanhantes. Prevaecem as famílias, como se deduz das faixas de idade da população hospedada nesse ano: 18%, de 0 a 12 anos; 7%, 13 a 20; 6%, de 21 a 28; 29%, de 39 a 44; 18%, de 45 a 60; 22%, de 60 ou mais.

Em termos salariais, a distribuição dos hóspedes foi a seguinte: 87%, de 0 a 5 salários mínimos; 8%, de 6 a 9; 5%, acima de 10. A maioria das pessoas que se hospedam no Sesc Bertioiga não teriam acesso a centros de férias similares. **Dolores Freixa**, uma das guias que acompanham os grupos organizados nas várias unidades do Sesc São Paulo, ressalta a importância que a possibilidade de usufruir de uma oferta com essas características tem para essas pessoas:

São pessoas muito simples, que não têm chance de ir a outro lugar, a um hotel. Muitas vezes é a primeira vez que vão à praia, que vão ao mar, muitos não o conhecem. São pessoas com muitas dificuldades para conhecer um lugar tão bonito como o Sesc Bertioiga. Eu converso muito com eles, e o que vejo é que ficam encantados. Primeiro, com a comida que lhes oferecem. Às vezes choram e dizem que nunca tiveram esta oportunidade em nenhum outro lugar. São Paulo é uma cidade muito difícil, não há oportunidades, é tudo muito caro. Se você não tem dinheiro, é muito difícil ter acesso a qualquer serviço. O cinema é caro, a comida é cara, é tudo



Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

muito caro. Então essas pessoas só veem televisão, e a televisão no Brasil é horrível, está cada vez pior. Aqui, em Bertioiga, tem uma infinidade de coisas para fazer, e isso São Paulo não permite. É uma cidade que tem de tudo, mas só para as pessoas que têm dinheiro.

(Dolores Freixa)

Embora os preços de Bertioiga para os trabalhadores do comércio, turismo e serviços e suas famílias sejam subsidiados e baratos, é preciso acrescentar os custos de transporte até Bertioiga.

Apesar dessa leitura francamente positiva em termos de acessibilidade para trabalhadores de salários médios e baixos, o fato é que o registro de 87% de hóspedes na faixa de 0 a 5 salários mínimos é muito amplo e pode ocultar realidades muito diversas. O problema é que o atual sistema de registro não permite desmembrar a informação de forma detalhada. Contudo, a percepção do gerente do Sesc Bertioiga é que a maioria da população atendida não se situa entre 1 e 2 salários mínimos, que de tão baixos não lhes permitem cobrir com tranquilidade suas necessidades básicas, portanto dificilmente podem gastar em férias. Embora os preços de Bertioiga para os trabalhadores do comércio, turismo e serviços e suas famílias sejam subsidiados e baratos, é preciso acrescentar os custos de transporte até Bertioiga. Uma passagem de ônibus de São Paulo custa 44 reais, e isso já significa uma parte significativa do seu salário. Além disso, deve-se levar em conta que as despesas com o transporte privado também são muito elevadas, como explica Flávia Costa:

No Brasil, é muito comum que mesmo os segmentos da população de menor poder aquisitivo tenham seu próprio carro, devido aos precários sistemas de transporte público que temos. Portanto, quem viaja a Bertioiga de carro deve pagar o combustível, mas também os pedágios. No caso dos deslocamentos da capital, o custo do pedágio é de 27,40 reais pelo complexo Anchieta–Imigrantes, principal sistema viário utilizado para chegar ao litoral do estado. E quem vem de outras cidades ainda tem que acrescentar o valor de outros pedágios.

(Flávia Roberta Cortez Lombardo Costa)

Uma possível resposta para essa situação que não agrada aos responsáveis pelo Sesc Bertioiga seria desenvolver políticas específicas voltadas a esse setor de menor poder aquisitivo, a exemplo da diferenciação por faixa salarial que já é aplicada na área de odontologia, na qual um mesmo tratamento recebe mais ou menos subsídios conforme a renda do paciente. Já se fez algo nesse sentido, ao oferecer pacotes de menos dias, que permitiram a hospedagem no complexo com uma despesa menor, e ao ampliar as parcelas de pagamento. Esse tipo de facilidades, segundo Marcos Roberto Laurenti, tem feito com que “o perfil do nosso público mude, e aos poucos pessoas com menor poder aquisitivo possam usar o Sesc Bertioiga, como se pode perceber na roupa, nos veículos com que elas chegam”. Além disso, também começaram a estudar propostas voltadas a empresas que fornecem serviços terceirizados, para oferecer excursões de um dia a baixíssimo custo para trabalhadoras e trabalhadores que ganham entre 1 e 2 salários mínimos. Por exemplo, a um preço de 15 a 20 reais, que incluía o transporte de São Paulo, guia, ingresso de um dia e alimentação.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

Oferta gastronômica

No Sesc Bertioiga são servidas mais de três mil refeições por dia, somando funcionários, hóspedes e visitantes, mais os vários serviços oferecidos ao longo da jornada. Isso faz com que todos os aspectos ligados à alimentação sejam centrais no funcionamento dessa unidade. Tradicionalmente, tem sido um dos itens mais bem avaliados nos questionários. Contudo, em 2010 foi identificada a possibilidade de melhorar esse serviço e, sob a coordenação dos órgãos da Administração Central, foram programadas diversas ações para avançar neste sentido. Começou-se realizando uma série de capacitações em gastronomia para todo o pessoal ligado a essa área, como a preparação de carnes, padaria e sobremesas. O objetivo era melhorar o serviço, com qualidade e exigência, mas sem luxo, focando na qualidade dos alimentos e optando por produtos de temporada. Também procurou-se fortalecer a gastronomia local, a fim de promover também uma experiência cultural, chegando-se, inclusive, a recuperar receitas regionais que estavam se perdendo. Flávia Costa destaca que essas mudanças foram muito positivas e valorizadas por hóspedes e visitantes: “Era preciso buscar um equilíbrio entre a produção em massa e a qualidade, entre a cultura e uma qualidade dietética e nutricional. Depois de alguns anos, as avaliações melhoraram muitíssimo. Já eram boas, mas depois desse processo melhoraram muito mais”.



Fonte: Ernest Cañada / Alba Sud.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

Leticia Guidugli dos Santos, Coordenadora de Alimentação do Sesc Bertioiga, explica que as orientações gerais aplicadas ao preparo das refeições nessa unidade são compartilhadas pelo conjunto do Sesc São Paulo: gastronomia brasileira e regional; saudável, tanto em sua composição quanto na forma em que é servida; e, finalmente, com elaboração contemporânea. Além disso, as pessoas que têm necessidades específicas na alimentação podem informá-las ao pessoal responsável pela nutrição da unidade para poderem ser atendidas de modo particular.

Na elaboração dos cardápios, que variam toda semana, há o intuito educativo de que as pessoas conheçam novos alimentos ou como podem variar a forma de prepará-los. A intenção é que as pessoas aprendam coisas que depois possam fazer em casa. “Tudo tem uma função educativa, até a decoração do restaurante”, declara Leticia Guidugli dos Santos.

Programação cultural

O Sesc Bertioiga tem uma intensa programação cultural e artística, com espetáculos de primeiro nível no Brasil. De fato, tem a mesma oferta cultural que qualquer outra unidade do Sesc São Paulo. Inicialmente não era assim, mas houve uma reorientação na forma de organizar a programação, entendendo que o centro de férias é frequentado por muitas pessoas sem facilidade de acesso a outras unidades do Sesc São Paulo e que seu primeiro contato com a rede da instituição e com a possibilidade de acessar diversas expressões artísticas, como música, teatro, dança ou literatura poderia se dar no Sesc Bertioiga. Portanto, “as pessoas que chegam ao centro de férias podem ter uma experiência completa daquilo que é possível encontrar nas demais unidades do Sesc São Paulo”, assegura Flávia Costa.

Com essas atividades, busca-se não apenas oferecer lazer e recreação às pessoas, mas atingir uma finalidade educativa, como explica Marcos Roberto Laurenti:

Todas as atividades desenvolvidas têm uma finalidade educativa, do campo não formal. Nosso intuito é transformar as pessoas, criando condições para que cada uma tenha uma visão crítica daquilo que a envolve no cotidiano e assim possa exercer a cidadania e melhorar sua qualidade de vida. O Sesc é um espaço democrático, heterogêneo, onde prevalece a diversidade, o respeito às minorias que, na verdade, são grandes maiorias desamparadas, marginalizadas.

(Marcos Roberto Laverti).

Também são organizadas atividades esportivas e recreativas de todo tipo, além de outras dedicadas ao cuidado ou tratamento corporal, em cerca de trinta espaços voltados a diversos públicos e interesses. Existe ainda uma programação regular de atividades para crianças. Em alguns casos, para certas atividades com vagas limitadas, é necessária uma pré-inscrição, mas sem custo adicional³.

3 A programação das atividades é detalhada na seção [5.4. Um resort na comunidade](#).

**5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS**

Os depoimentos de duas pessoas da equipe técnica de programação ilustram claramente o que significa para muitas pessoas de famílias trabalhadoras poder usufruir pela primeira vez na vida de recursos culturais como os que lhes são oferecidos em Bertioiga.

Para muita gente que se hospeda em Bertioiga, a experiência é maravilhosa, não só pelas condições materiais das pessoas, que na maioria dos casos não lhes permitiriam frequentar um lugar como esse, mas porque pela primeira vez na vida elas podem viver a experiência de assistir a um filme em tela de cinema ou a um espetáculo de dança. É muito bom trabalhar num lugar onde se faz o bem para as pessoas.

(Thaís Novaes de Senne.)

Para esses setores, ter acesso a instalações como estas significa muita coisa. Especialmente para as pessoas com menos recursos que conseguem passar alguns dias em Bertioiga, além de ficarem num lugar muito bom, muito bonito, em muitos casos é a primeira vez que entram em contato com o teatro ou assistem a um espetáculo de circo, portanto o enriquecimento cultural que as experiências vividas na estadia podem proporcionar é muito grande. As conversas que tenho com o público são incríveis. As pessoas ficam encantadas. Levam lembranças marcantes.

(Guilherme Leite Cunha.)



Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

Acessibilidade

No Sesc São Paulo, a acessibilidade tornou-se um eixo de intervenção central dentro da sua proposta educativa e de turismo social. Desde 2015, conta com um setor específico dedicado à acessibilidade, que é concebido como um espaço de referência técnica para as demais áreas e unidades. Antes já havia uma preocupação com essa questão, mas restrita à dimensão física, no sentido de como poder chegar a um determinado lugar. O processo de reestruturação de sua política institucional se deu paralelamente à aprovação de uma lei sobre inclusão de pessoas com deficiências, baseada na [Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiências](#), da ONU, que entrou em vigor em 2008.

Passou-se a pensar a acessibilidade num sentido mais amplo e complexo, que leva em conta dimensões físicas, sensoriais e intelectuais.

A partir daí, passou-se a pensar a acessibilidade num sentido mais amplo e complexo, que leva em conta dimensões físicas, sensoriais e intelectuais. Além disso, procura-se levar em conta outros grupos da população pouco visíveis, sem uma deficiência claramente definida, como pessoas com transtornos psicossociais, com autismo ou analfabetas. Dada a grande quantidade de unidades e de ações que estas realizam, na forma de espetáculos, oficinas, cursos, atividades esportivas ou turismo social, além da enorme demanda potencial existente, com nove milhões de pessoas que no estado de São Paulo têm algum tipo de deficiência (ZAMARO, 2017), detectou-se a necessidade de criar conhecimento institucional de um modo centralizado, que ajudasse a promover e orientar concretamente como avançar na acessibilidade de modo sistêmico.

Segundo **Lígia Zamaro**, Assistente em Acessibilidade da Gerência de Educação para Sustentabilidade e Cidadania no Sesc São Paulo, a instituição assume a inclusão das pessoas com determinadas deficiências como parte da diversidade de situações pessoais existentes na população, exigindo que sua ação educativa se amplie também no campo da acessibilidade. O modelo conceitual adotado para abordar a acessibilidade baseia-se no modelo social da deficiência, o qual implica uma perspectiva que

adota uma leitura sistêmica das barreiras (sociais, culturais, comunicacionais e físicas), com foco na relação entre as pessoas e destas com o ambiente. Nesta ótica, a deficiência não é questão única do sujeito, isolada: é vinculada de forma complexa ao ambiente e suas barreiras relacionais, culturais e físicas, que podem prejudicar a participação das pessoas. Entende-se a deficiência como uma característica humana, devendo ser respeitada e contemplada em um convívio social que se planeje plural. As pessoas não podem ser definidas unicamente a partir de suas características orgânicas ou biológicas; são compreendidas em sua totalidade e complexidade humanas, recordando suas dimensões fundamentais (subjetividade, personalidade, identidade) dentro de um contexto socialmente construído.

(Lígia Zamaro, 2017, p. 5.)

Isso se traduz numa ação institucional que procura que todo mundo possa participar do conjunto do que o Sesc oferece e fazer parte da sua própria proposta. Há, portanto,

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

um cuidado especial para que pessoas com deficiência tenham garantido o acesso e a possibilidade de participação nas iniciativas do Sesc São Paulo. A ideia não é segmentar públicos em função de suas distintas necessidades ou capacidades, mas em desenvolver propostas integradoras, que facilitem a convivência entre a diversidade de pessoas. Esse tipo de estratégia teve início com as ações esportivas e foi se desenvolvendo em outras áreas, até chegar ao turismo social. Na mesma linha, também se incluíram entre seus funcionários pessoas com algum tipo de deficiência, cerca de quinhentas num total de sete mil empregos diretos. Isso obedece a uma exigência legal, em cumprimento da Lei de Cotas, de 1991, mas também se baseia na valorização das capacidades da pessoa portadora de deficiência, que no contato com determinados públicos pode ser a mais indicada para a mediação da experiência cultural proposta. Finalmente, na contratação de propostas artísticas que incluam ou sejam desenvolvidas por pessoas com deficiência. Essa visão está longe de ser concebida com viés assistencialista, mas antes com propósito de transformação do conjunto da sociedade, como assegura **Lígia Zamaro**. Além disso, dado o volume de pessoas que o Sesc São Paulo mobiliza, suas ações em termos de acessibilidade geram mudanças que vão além da própria instituição.

No caso específico do Sesc Bertioga, como o complexo foi construído há muito tempo e tem dimensões enormes, a aplicação da política de acessibilidade implicou um grande esforço de melhoria das condições de acessibilidade física dentro da unidade. Por ser tão grande, é fácil desorientar-se dentro dela e perder-se, por isso foi melhorado todo o sistema de sinalização, a fim de facilitar a comunicação visual e ajudar hóspedes e visitantes a não se perderem, principalmente as pessoas mais velhas. Outro problema era que, por causa das chuvas frequentes que marcam o clima da região, muitos caminhos internos foram cobertos com cascalho a fim de evitar quedas, o que, por outro lado, dificultava a circulação em cadeira de rodas. Em busca de uma alternativa, foram feitas várias reformas para substituir esse tipo de cobertura nos caminhos que levam ao restaurante e a espaços comuns, de modo a facilitar a movimentação de cadeirantes. Além disso, levando em conta que dentro da unidade não podem circular veículos privados, também foi criado um serviço de transporte coletivo para pessoas com baixa mobilidade, especialmente de idade avançada, que percorre todo o complexo. Esses ônibus são equipados com plataformas que permitem o embarque em cadeiras de rodas. Também foi dado início a um processo de reforma e adaptação dos alojamentos, sobretudo dos banheiros. Todo esse processo foi feito não apenas com base na normativa específica do Estado brasileiro, baixada em 2015, mas também atendendo a sugestões de hóspedes e visitantes.

Outro aspecto a destacar é que o complexo dispõe de um serviço de empréstimo de **cadeiras anfíbias**, não apenas para hóspedes e visitantes do Sesc Bertioga, mas para qualquer pessoa que frequente a praia. Concebidas para que pessoas com alguma deficiência de mobilidade possam entrar no mar com segurança, essas cadeiras têm um design que lhes garante grande estabilidade, com rodas duplas que não afundam na areia. Essa foi uma iniciativa do Estado em todas as praias do litoral paulista, mas depois de seis meses o projeto deixou de funcionar, exceto em Bertioga, onde sua

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

gestão foi assumida pelo Sesc. Em geral, essas pessoas chegam acompanhadas, mas durante o horário em que as cadeiras são disponibilizadas para empréstimo há sempre uma pessoa do Sesc para ajudá-las. Além de administrar o serviço, o Sesc cuida do armazenamento e manutenção das cadeiras.

5.3. CONDIÇÕES DE TRABALHO

Na melhor tradição do turismo social promovido durante décadas na América Latina, a gestão do Sesc Bertioiga não apenas se preocupa em tornar acessíveis instalações turísticas de qualidade para os trabalhadores do setor, mas também aposta em garantir condições laborais dignas para as pessoas que trabalham na unidade.

Na **Declaração de Montreal**, aprovada pelo BITS (hoje ISTO) em 1996, da qual o Sesc é signatário, estabeleceu-se que o setor turístico devia também garantir os direitos fundamentais dos trabalhadores e trabalhadoras do turismo (ISTO, 1996, art. 6).

Conseqüentemente, o Sesc São Paulo segue uma política trabalhista que se caracteriza pela boa remuneração, com salários acima da média em cada uma de suas categorias e funções; pelo rigoroso cumprimento da legislação trabalhista; por amplos benefícios sociais; por oferecer espaços periódicos de informação e diálogo entre os funcionários



Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

e a gerência das respectivas unidades; pelo apoio à formação pessoal e pela possibilidades de promoção e desenvolvimento de uma carreira profissional dentro da instituição. Tudo isso somado gera um ambiente de trabalho especialmente agradável e pouco conflituoso. Vale ainda acrescentar que o Sesc São Paulo estabelece que, salvo exceções, seus funcionários possam se aposentar aos 57 anos com o salário integral.

Os trabalhadores do Sesc têm acesso à aposentadoria da previdência social e mais outra, privada, mantida com a contribuição dos funcionários e do próprio Sesc. Isso faz com que haja bastante renovação de quadros e, portanto, rotação de pessoal entre as unidades e boas chances de promoção.

Em abril de 2019, o quadro de funcionários do Sesc Bertioiga, com contrato direto, contava com cerca de umas quatrocentas pessoas, estruturado em oito áreas, mais a gerência. Suas principais funções e número de empregados eram os seguintes:

- **Gerência.** É constituída de gerência, gerência adjunta e secretaria geral. Além disso, controla o núcleo de tecnologia da informação, com quatro pessoas, e o da Reserva Natural, com oito. Há planos para que proximamente a Reserva se torne um setor autônomo, não mais diretamente subordinado à gerência.
- **Administração.** Inclui as responsabilidades de tesouraria, compras, bens patrimoniais, logística, contratos e pessoal. É integrada por 60 pessoas.
- **Setor de Comunicação e Central de Atendimento.** Tem como responsabilidade a recepção, orientação ao público e ações de divulgação, com a criação de materiais. É formada por 37 pessoas.
- **Programação.** Conta com três núcleos: socioeducativo, desenvolvimento esportivo e educação para a sustentabilidade. Inicialmente, a reserva natural também integrava esta área, mas com os planos de crescimento foi incorporada à gerência. É constituída de 43 pessoas.
- **Central de reservas.** É onde se processa o atendimento ao público interessado em hospedar-se no Centro de Férias e se administra o sistema. É composta de oito pessoas.
- **Alimentação.** Inclui o serviço de restaurante e lanchonete e o trabalho de nutricionistas. É a área mais numerosa, com 115 pessoas.
- **Serviços e governança.** Inclui o trabalho de limpeza dos quartos e de áreas comuns (ruas, piscina e balneário). De forma direta, trabalham 65 pessoas nessa área. Sob sua coordenação encontram-se também dois serviços terceirizados, o de limpeza de áreas comuns e de vigilância e segurança, como se explicará mais adiante, além da lavanderia, também terceirizada.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

- **Infraestrutura e manutenção.** Cuida das tarefas de manutenção das instalações de eletricidade e água, pintura, carpintaria, rede de esgoto, além do viveiro. Formam parte desta área 46 pessoas. Inclui ainda a coordenação dos contratos de terceirização de jardinagem e outros serviços especializados.
- **Clínica odontológica.** É integrada por nove pessoas.

Condições de emprego e trabalho

Em termos de organização, o funcionamento do Sesc BertioGA é muito semelhante ao de outras unidades do Sesc São Paulo, com o acréscimo da área de governança e da central de reservas, o que aumenta a complexidade da sua gestão. De modo geral, os **salários** estão acima da média do que é pago no Brasil, sobretudo nas posições hierarquicamente mais baixas. Por exemplo, funcionários da área de manutenção, como eletricitistas e pintores, podem ganhar o dobro do que receberiam em funções similares na cidade de BertioGA. Nos cargos hierarquicamente mais altos, essa diferença não é tão significativa, sobretudo no início, mas à medida que o funcionário vai fazendo carreira profissional dentro da instituição recebe outros complementos, que tornam menos tentador procurar emprego em outro lugar. Apesar do grande volume de trabalho, os **horários** são respeitados, sem o recurso a horas extras. Em algumas áreas, como a de manutenção, os horários de trabalho são organizados de tal modo que numa semana podem tirar dois dias de folga e na seguinte três.

De modo geral, os salários estão acima da média do que é pago no Brasil, sobretudo nas posições hierarquicamente mais baixas.

Deve-se acrescentar a isso algumas iniciativas que melhoram particularmente as condições e o ambiente de trabalho. Por exemplo, regularmente todos os trabalhadores do Sesc BertioGA realizam reuniões conjuntas com a gerência da unidade. São organizadas reunindo funcionários de diferentes setores, para não comprometer a prestação de serviços ao público. Nelas os responsáveis pela gerência ou de alguma das áreas explicam as principais novidades

que podem afetar ou alterar o funcionamento do Centro. Nelas também têm a oportunidade de discutir possíveis problemas que tenham surgido. Isso permite que os trabalhadores sejam informados e entendam as coisas que vão acontecendo, discutam soluções, sugiram melhorias e, por outro lado, disponham de mais elementos para informar os hóspedes em qualquer circunstância. Esse processo de informação e diálogo é muito valorizado, tanto pelos trabalhadores quanto pelos responsáveis por cada uma das áreas, pois, além de tudo, ajuda a melhorar o ambiente de trabalho. Um bom exemplo do resultado dessas trocas é a ampliação das áreas de descanso reservadas aos funcionários, que passaram de duas a cinco, distribuídas por todo o complexo. Além disso, toda semana os dois gerentes têm reuniões com todos os coordenadores, para tratar de todas as questões gerais que afetam a unidade. Quando dizem respeito a uma única área, a gerência se reúne apenas com as pessoas responsáveis por sua coordenação. Uma vez por semana, a coordenação de cada área se reúne com toda sua equipe. Esses processos de diálogo se acentuam quando são feitas obras de remodelação dos espaços de serviço e trabalho. É o que explica **Leticia**

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

Guidugli dos Santos, coordenadora da área de alimentação, dando como exemplo que, durante a construção do novo restaurante e da área de cozinha, os funcionários foram consultados, para que pudessem apresentar propostas, “como na organização e distribuição dos espaços, para reduzir os deslocamentos, e começar a utilizar carrinhos, melhorando suas condições de trabalho”.

Outro detalhe significativo é que todo o pessoal do Sesc Bertioiga toma o café da manhã e almoça no mesmo restaurante e ao mesmo tempo que os hóspedes, e exatamente a mesma comida. Trata-se de uma política muito diferente da que impera nos resorts de praia que podem ser encontrados em qualquer outro lugar, sobretudo em regiões altamente turísticas, como o Nordeste do Brasil ou o Caribe. Mas para Flávia Costa trata-se de algo tão óbvio que ela estranha quando se dá destaque a isso: “Os trabalhadores têm acesso aos mesmos produtos que os hóspedes. É só uma questão de dignidade e respeito”. Além disso, duas vezes por ano realiza-se uma **Semana de Bem-estar** para todo o quadro de pessoal, uma iniciativa que só é realizada na unidade de Bertioiga e envolve atividades de relaxamento, criatividade e lazer. Parte das oficinas e atividades são de responsabilidade dos próprios funcionários, mas em outros casos contratam-se pessoas de fora para oferecer esses serviços. A programação é organizada por uma comissão que inclui trabalhadores de todas as áreas, a qual apresenta uma proposta à gerência para sua validação.



Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

No que diz respeito aos dependentes das pessoas que trabalham no Sesc Bertioiga, incluindo o pessoal terceirizado, todos têm acesso gratuito às suas instalações e atividades. Só em alguns períodos do ano, quando a demanda é muito grande, como nas festas de fim de ano, seu acesso é restringido.

Essas condições de trabalho e emprego desestimulam a rotatividade de pessoal, tanto que, quando alguém se desliga de uma função, geralmente é em busca de uma melhor posição dentro do próprio Sesc, o que torna bem comuns as carreiras profissionais longas na instituição. Por outro lado, áreas como a de manutenção, cuja gestão é crítica em muitos resorts convencionais, envolvendo a possibilidade de sabotagem por parte dos trabalhadores descontentes com determinada situação, têm no Sesc uma realidade totalmente diferente, sem nenhuma preocupação do gênero. Esse fato é corroborado por **Lucas Eduardo Costa Salinas**, coordenador de Manutenção e Infraestruturas, que afirma: “não houve um único caso desses nos mais de seis anos em que trabalho na unidade”. Esse contraste foi percebido pelos próprios trabalhadores da área durante visitas que fizeram a vários resorts de 5 estrelas, para poder comparar alguns de seus procedimentos técnicos no intuito de melhorá-los no Sesc Bertioiga. Contudo, foi a diferença no modo de tratar os funcionários o que mais os impressionou, como relata Salinas:

O que mais os espantou e desapontou foi notar que, quanto mais alta a categoria do resort, maior a segregação dos trabalhadores, que comiam em locais diferentes, pratos diferentes, enquanto no Sesc eles comem ao lado do hóspede, os mesmos pratos. Além disso, viram que as rotinas de trabalho eram muito extensas e pesadas e que as pessoas trabalhavam em espaços que não eram adequados, muito apertadas. Viram que a diferença não era tanto profissional, mas de valorização. Também conversaram com trabalhadores que estavam preocupados com a possibilidade de perderem o emprego por causa da baixa ocupação. O intuito de lucro se sentia muito mais. Foi isso que eles perceberam.

(Lucas Eduardo Costa Salinas)

A experiência das camareiras

Vejamos agora mais detalhadamente como são as coisas com o coletivo das **camareiras**, incumbidas da limpeza dos alojamentos dos hóspedes, um dos trabalhos tradicionalmente mais precarizados no setor hoteleiro (CAÑADA, 2019b). O Sesc Bertioiga conta com 35 camareiras e camareiros, 1 supervisora e 5 encarregadas, além da responsável pela área. Sua remuneração mensal, em 2018, era de 1.989 reais, quando o salário mínimo no país estava em 937 reais, portanto recebiam “muito acima do estabelecido por lei”, assegura **Simone Barbosa**, coordenadora da Área de Serviços e Governança. A jornada de trabalho semanal é de 40 e 44 horas, de modo que, estendendo o horário em mais 40 minutos a cada dia, até 8 horas, possam ter seis folgas por mês, em vez de quatro. A carga de tarefas diária é de cinco apartamentos de saída, ou oito quando os hóspedes permanecem no Centro, dedicando cerca de 40 minutos na arrumação de cada um.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

Um dos aspectos mais destacados pelas trabalhadoras é a carga de trabalho, que consideram não muito pesada, e ao mesmo tempo bastante regular, sem grandes picos de pressão.

Um dos aspectos mais destacados pelas trabalhadoras é a carga de trabalho, que consideram não muito pesada, e ao mesmo tempo bastante regular, sem grandes picos de pressão. A explicação disso está na política da gerência, que, considerando a alta taxa de ocupação média, buscou formas de facilitar o trabalho de limpeza e manutenção sem sobrecarregar o pessoal. Habitualmente, quando os hóspedes deixam um alojamento, este só volta a ser ocupado no dia seguinte. Isso permite que as camareiras e os encarregados trabalhem sem pressão. Por exemplo, se um alojamento é liberado às 14h, pode-se fazer a limpeza e a manutenção até as 20h. Assim, quando os clientes saem, ninguém precisa correr para deixar o apartamento pronto para o hóspede seguinte, o que facilita a distribuição da carga de trabalho de forma regular. Essa política também facilita o trabalho de manutenção, particularmente necessário pela elevada umidade que existe devido à sua localização em frente ao mar. O problema não é apenas a maresia, mas os altos índices de chuva, um dos mais altos do Brasil. “A média anual de precipitação é de cerca de 6.700 mm”, assegura **Henrique Barcelos**. Portanto, a umidade é muito alta, o que torna a limpeza e a manutenção especialmente complexas.

Se a coordenação da área não adotasse esse sistema que permite não ocupar o alojamento no mesmo dia em que é liberado, seria obrigada a interditar periodicamente para fazer sua manutenção, bem como a aumentar em certos momentos o número de camareiras ou sua carga de trabalho. Além disso, o fato de a limpeza dos apartamentos ser programada a cada dois dias durante o período de hospedagem também ajuda a reduzir a carga de trabalho. Essa organização permite não recorrer habitualmente às horas extras e que estas nunca passem de uma hora e meia, que logo é descontada de outra jornada.

Por outro lado, durante a última reforma das instalações do Sesc Bertioiga, as camareiras foram consultadas sobre as mudanças que elas achavam que poderiam melhorar seu trabalho. Assim, por sugestão delas, todo o mobiliário dos apartamentos, incluindo camas, armários e geladeiras, são munidos de rodas para facilitar sua movimentação. Nos quartos, os móveis e demais objetos foram reduzidos ao máximo, e seu espaço foi planejado com muita simplicidade, de modo a também reduzir as tarefas de limpeza. Em cada pavilhão há uma sala onde as camareiras encontram todo o material de limpeza, bem como os lençóis e toalhas correspondentes a essa área de apartamentos, o que reduz os deslocamentos carregando peso. Por outro lado, podem deixar a roupa suja na porta de cada apartamento, que depois é recolhida por um serviço motorizado, evitando assim que as trabalhadoras tenham que arrastar pesados carrinhos, como ocorre na maioria de hotéis de praia. “Aos poucos tudo foi sendo transformado para tornar seu trabalho mais prático”, explica Simone Barbosa. Uma das camareiras que trabalha há mais tempo na unidade, **Maria Aparecida Germano**, explica que durante esse processo de consultas elas sugeriram o seguinte:

O que a gente pediu foi que mudassem o equipamento, para ter um lugar onde guardar as coisas, porque antes a gente era obrigada a andar de um lado para

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

o outro carregando todas as coisas, e que colocassem rodinhas nas camas, nos armários, para poder mexer facilmente na limpeza.

(*Maria Aparecida Germano*)

A exemplo do que se faz com outras categorias, também às camareiras se oferece e facilita a possibilidade de mudar de função. Para tanto, potencializam-se políticas de promoção profissional, por meio de programas de formação interna e externa, com apoio econômico, que permite às interessadas participarem dos processos seletivos abertos pela instituição. No caso das camareiras, houve um número relevante de promoções para a área de atendimento aos hóspedes. A migração para essa área específica tem também a ver com o fato de que, no seu desempenho profissional como camareiras, uma das suas funções mais valorizadas é justamente o atendimento e a orientação aos hóspedes.

Todos esses fatores contribuem para que, no Sesc Bertioiga, o estado de saúde das pessoas desse coletivo não inspire maior preocupação, diferentemente do que costuma ocorrer no setor hoteleiro, conforme se verifica nas pesquisas a respeito (CAÑADA, 2019b). Algumas possíveis explicações são: o fato de a demanda de trabalho não ser especialmente pesada; os mecanismos de apoio disponíveis às trabalhadoras; a existência de espaços de informação e participação e de sistemas de recompensas amplas e diversas. São justamente esses os principais fatores críticos dos dois



Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

modelos de risco psicossocial no trabalho, o de “esforço-recompensa”, que analisa o desequilíbrio entre o trabalho realizado e as recompensas obtidas, como salário, possibilidades de promoção, segurança no emprego e reconhecimento (SIEGRIST, 1996), e o modelo “demanda-controle-apoio”, que enfatiza a interação entre as demandas de trabalho (quantidade, dureza, ritmo, exigências) com a capacidade de controlá-lo ou poder tomar decisões, e o apoio, quer dizer, o suporte socioemocional e instrumental com que a pessoa pode contar ao realizar seu trabalho (KARASEK; THEORELL, 1990). No caso concreto do Sesc Bertioiga, o coletivo das camareiras, embora o trabalho seja fisicamente duro, parece não haver situações comprometidas em nenhum destes fatores.

Um indicador do bom funcionamento desse departamento é que nem a supervisão, nem a gerência identificaram, em qualquer momento, algum problema significativo de absentismo ou de rotatividade de pessoal. De fato, a maioria das saídas da área ocorreu porque as trabalhadoras mudaram de área dentro da própria unidade.

Em novembro de 2019, **Eulalia Corralero**, camareira da Espanha e iniciadora do movimento “Las kellys” — com a criação de um grupo no Facebook com esse mesmo nome, que depois resultou na organização de diversas associações —, foi convidada pelo Sesc São Paulo para participar de um [seminário sobre gênero e trabalho no turismo](#). Terminado o evento, foi convidada a visitar o Sesc Bertioiga e conhecer a experiência desse centro de férias. Na sua avaliação dessa visita, ela destacou sobretudo as condições de trabalho das camareiras:

Achei genial tudo o que vi em Bertioiga. O que mais me chamou a atenção foi o sistema de só reabrir o apartamento para hospedagem no dia seguinte que é desocupado, para a camareira poder fazer a limpeza com calma, sem estresse, e para consertarem o que for preciso. Também a maneira como distribuem o trabalho, com a governanta levando em conta o que as meninas pensam sobre a organização das tarefas, além de terem um programa de exercícios para melhorar seu estado físico e um serviço odontológico para os trabalhadores. É tudo. Outra coisa que me impressionou muito foram os móveis serem todos como muito austeros, muito práticos, com rodas. E como todo mundo faz parte, comendo juntos. Havia uns laços muito afetivos entre todos os trabalhadores.

É uma pena que aqui na Espanha não se siga o exemplo dessa forma de fazer e organizar o turismo. Uma coisa que eu sempre digo nas entrevistas é que aqui, de cara para o cliente, tudo está superbem, superbonito, mas, se você vai ver as instalações onde os trabalhadores ficam, são horríveis, minúsculas, mal temos uma privada, e isso nos lugares mais equipados. Você que se vire. Chegar a Bertioiga e ver tudo aquilo foi um contraste enorme para mim. Aqui, na maioria de hotéis onde trabalhei, não tínhamos nem elevador de carga, e andávamos pelas escadas carregando as trouxas de roupa suja. Não sei se eu que dei muito azar, mas eram hotéis que cobravam bem caro dos clientes, e no que eles podiam ver estava tudo muito bem. Por isso achei surreal que existisse um lugar como Bertioiga.

(Eulalia Corralero, comunicación personal)

Trabalho terceirizado

Apesar dos inegáveis avanços nas condições de trabalho do Sesc Bertioiga, há aspectos que poderiam ser melhorados. O principal deles é que **uma parte do pessoal que trabalha na unidade é terceirizada**, portanto esses trabalhadores e trabalhadoras não desfrutam das mesmas condições que os demais. Isso afeta 49 pessoas na limpeza de áreas comuns e 22 na jardinagem. Além disso, há uma série de serviços que, por causa das suas exigências técnicas, também foram terceirizados. Trata-se sobretudo da segurança, que afeta 36 trabalhadores, e serviços técnicos especializados na área de manutenção, como tarefas de climatização, controle da qualidade da água, supervisão de piscinas e manutenção das cabines de energia elétrica. Além do serviço de lavanderia, que é todo realizado fora das instalações do centro. São vários os motivos da terceirização. No primeiro caso, que afeta a limpeza das áreas comuns e a jardinagem, responde a uma vontade original de redução de custos trabalhistas. No caso específico da limpeza das áreas comuns, o salário é ligeiramente superior ao salário mínimo, em torno de mil reais, que são complementados com um adicional de periculosidade, por ser desempenhado em áreas de alta mobilidade, aproximando-se assim dos 1.400 reais. Nos demais casos, a terceirização foi motivada pela necessidade de um serviço técnico especializado ou por não exigirem atenção diária, e portanto justifica-se a subcontratação. Em termos de melhora da qualidade trabalhista, é sobre o primeiro tipo de terceirização que se deveria intervir, num contexto nacional em que esse tipo de prática de flexibilização e redução de custos trabalhistas é adotado de forma ampla.

No Brasil houve uma forte onda de terceirização do trabalho, legalmente permitida em atividades não essenciais das empresas, desde 1974, que teve seu auge no marco de uma grande reestruturação econômica ocorrida entre o final dos anos 1990 e início dos 2000. Posteriormente, a partir da reforma trabalhista de 2017, esse processo se acentuou e generalizou ainda mais. O Sesc São Paulo não aplicou essa política trabalhista de forma generalizada, assim como também não se valeu da figura do trabalhador temporário, criada na reforma de 2017. A terceirização de parte do pessoal do Centro de Férias de Bertioiga, integrada a uma estratégia geral do Sesc São Paulo que afeta alguns serviços muito concretos, especialmente limpeza de áreas comuns e jardinagem, é explicada por seus responsáveis pela necessidade de limitar o grande crescimento do quadro de pessoal, que em pouco tempo passou de cerca três mil para sete mil e quinhentas pessoas contratadas diretamente. Essa ampliação, segundo **Henrique Barcelos Ferreira**, gerente adjunto do Sesc Bertioiga, ocorreu em consequência do aumento no número de unidades e da internalização de parte dos trabalhos, como a orientação ao público ou parte da área de alimentação. Além disso, há contratos de prestação de serviços externos específicos, como o da ambulância e o da manutenção das câmaras frigoríficas.

Apesar da política de terceirização dessas duas atividades, no Centro de Bertioiga e no Sesc São Paulo em geral seguiu-se a diretriz de procurar melhorar tanto quanto possível as condições de trabalho. Neste sentido, o gerente adjunto do Sesc Bertioiga destaca que o pessoal terceirizado recebe o mesmo tratamento e usufrui dos mesmos

**5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS**

benefícios que o pessoal com contrato direto, como o uso de vestiários, as refeições no restaurante ou a participação nas semanas de bem-estar.

Segundo Henrique Barcelos Ferreira, “o que vem sendo tentado é que, apesar de se usarem serviços terceirizados, o pessoal com esse tipo de contrato tenha mesmas condições em questões como alimentação e acesso às instalações e atividades, tanto dos próprios trabalhadores quanto dos familiares”.

Quando os trabalhadores e trabalhadoras terceirizados assumem seu posto de trabalho no Sesc Bertioga, é feito um ato de apresentação e integração. No caso do trabalho de limpeza, tomou-se a iniciativa, que depois seria adotada nas outras unidades do Sesc São Paulo, de mecanizar parte das tarefas. A partir de um estudo sobre as condições de trabalho dessa área, formulou-se uma proposta de mecanização que reduzia significativamente a carga das tarefas e a implantaram com a compra de novos equipamentos de limpeza. Com isso reduziram-se os problemas de saúde das trabalhadoras e ampliou-se sua permanência nesses postos de trabalho.

Além disso, o Sesc Bertioga mantém uma vigilância permanente sobre a empresa terceirizadora, conforme assegura a própria responsável pela área, Simone Barbosa, para que se cumpram rigorosamente os termos do contrato, a fim de evitar qualquer situação de abuso ou de desrespeito aos acordos com seus trabalhadores e trabalhadoras.

Contudo, a oferta de cursos de formação profissional do Senac dentro das instalações do Sesc Bertioga permitiu a muitas faxineiras terceirizadas melhorar sua instrução.

Geralmente, as trabalhadoras que executam trabalhos de limpeza terceirizados não dispõem de um nível de estudos que lhes permita pleitear melhores empregos. Contudo, a oferta de cursos de formação profissional do Senac dentro

das instalações do Sesc Bertioga permitiu a muitas faxineiras terceirizadas melhorar sua instrução. E já com a formação exigida, várias delas puderam concorrer com sucesso em concursos para a contratação direta.

5.4. UM RESORT NA COMUNIDADE

Um fenômeno recorrente em relação aos resorts turísticos, amplamente descrito na literatura acadêmica, é o fato de que sua instalação e funcionamento numa localidade não resulta necessariamente em maior desenvolvimento e bem-estar para o conjunto da sua população. Habitualmente ocorre o contrário, e tendem a surgir dinâmicas de exclusão e marginalização (BLÁZQUEZ et al., 2011). No início, o Sesc Bertioga respondeu basicamente às necessidades de melhorar a saúde de trabalhadores ligados aos setores de comércio, turismo e serviços, e suas famílias. Mas aos poucos foi ampliando sua visão, em consonância com o desenvolvimento conceitual do turismo social. Uma dessas novas preocupações foi que tipo de relação se construía com a comunidade na qual o Centro se insere.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

Nessa mudança de perspectiva geral, o Sesc Bertioiga avaliou que seu desenvolvimento se produzia de costas para a comunidade, e que na verdade, nesse ponto se assemelhavam cada vez mais aos resorts de praia convencionais. **Thaís Novaes de Senne**, coordenadora de programação do Sesc Bertioiga, descreve a preocupação com que esse processo estava sendo vivenciado, do ponto de vista institucional, à medida que se incorporavam novas reflexões sobre como entender o desenvolvimento turístico:

Não teria sentido ter um centro de férias como o Sesc Bertioiga ignorando que a cidade é pobre e seus habitantes não têm acesso a locais adequados para a prática de esportes ou para a cultura. Por isso foi se transformando no sentido do modelo misto que temos agora, como centro de férias e como mais uma unidade do Sesc. Essa relação é maravilhosa, muito gratificante.

(Thaís Novaes de Senne)

Por sua vez, Marcos Roberto Laurenti, uma das pessoas que assumiu a condução desse processo de transformação, tinha bem claro que não queriam ser como qualquer outro gueto turístico: “Não podemos virar uma ilha, com altos muros protegendo quem está hospedado aqui dentro”. Assim, começou-se a considerar que o desenvolvimento da unidade devia seguir em harmonia com o que estava acontecendo fora dela, que não podia reproduzir um ambiente de exclusão no entorno. Foi um processo paulatino, e



Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

chegou-se a ele por diversos caminhos, sempre tendo em conta a necessidade de evitar o choque entre demandas que não pudessem ser atendidas, como explica seu gerente adjunto, **Henrique Barcelos Ferreira**:

Foram vários motivos. Em primeiro lugar, a concepção e o trabalho do Sesc São Paulo foram mudando, e isso levou também a uma transformação da relação com a comunidade. Ao mesmo tempo, também houve uma reflexão do próprio Sesc Bertioiga. Inicialmente, e para evitar a ruptura entre esses dois espaços, começamos realizando atividades fora do Centro, mas logo começamos a ver que havia muitos espaços ociosos e começamos a nos perguntar por que não, por exemplo, permitir que as pessoas da comunidade pudessem usar o campo de futebol, sem que isso implicasse um problema para o hóspede.

(Henrique Barcelos Ferreira)

Flávia Costa entende que essa mudança foi parte de um debate mais amplo no conjunto do Sesc São Paulo e explica da seguinte maneira esse processo de reflexão sobre como melhorar a inserção do Centro no território:

Bertioiga começou sendo apenas uma unidade de hospedagem, e continuou assim até o início dos anos 2000. Mudamos há quinze anos, mais ou menos. Até então, oferecia algumas coisas para as pessoas da comunidade, mas não atividades de educação. Oferecia trabalho, oportunidades para prestadores de serviços, mas com o tempo vimos que isso não bastava, e aí pensamos como podíamos abrir a unidade para a comunidade. Outros centros de hospedagem em outras regiões passaram pela mesma situação. Como fazer que uma iniciativa inclusiva para os turistas possa ser também inclusiva para a comunidade onde se localiza? Algumas soluções foram muitas óbvias, como abrir as instalações, como a piscina ou o campo de futebol, para que a comunidade possa usá-las. Mas era preciso abrir o centro sem deixar de oferecer o que oferecíamos aos turistas. Então a preocupação era como as atividades que tinham um sentido educativo podiam ser oferecidas aos hóspedes, mas também à comunidade. Então trouxemos para Bertioiga os outros programas que o Sesc desenvolve, como o de odontologia, alimentação, serviços artísticos, esportivos, para a infância [Curumim], todos os programas que podiam ser importantes para a comunidade, e também a possibilidade de que passassem o dia na unidade como turistas. Têm acesso a tudo, atividades, instalações, alimentação, só não ficam para dormir. A ideia era que o Centro de Férias se tornasse também um centro de atividades, como qualquer outra unidade do Sesc. Mas também não era o caso de adotar um sistema de portas abertas, e sim manter o funcionamento do Centro de Férias passando a oferecer à comunidade os programas de qualquer outra unidade. Procurar a convivência pacífica entre os dois usos.

(Flávia Roberta Cortez Lombardo Costa)

Além disso, era preciso levar em conta o grande crescimento populacional de Bertioiga e o conseqüente aumento das necessidades do município. Durante os últimos anos, a população local cresceu significativamente, sobretudo em áreas residenciais e de condomínios, e isso acarretou uma demanda significativa de diversas tarefas

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

na unidade para poder oferecer serviços a essas residências. Majoritariamente, as fontes de emprego que existem na cidade estão relacionadas à construção civil, ao trabalho doméstico e a serviços ligados ao turismo. De fato, a necessidade de dispor de equipamentos e espaços adequados para as necessidades da população era um problema grave, já que 70% dos habitantes em idade de trabalhar recebem menos de 3 salários mínimos, como informa **Carlos Eduardo de Castro**, historiador e ativista local. Por outro lado, ainda sobre a demanda da população do município, também devia-se considerar os trabalhadores do próprio Sesc Bertioiga, pois em sua imensa maioria moram ali.

Assim, de acordo com o Sesc São Paulo, traçaram uma política estruturada de abertura, integração e desenvolvimento do município de Bertioiga. Começou com atividades de caráter eventual, organizadas pelo Sesc dentro da unidade. Mas paulatinamente essas atividades tornaram-se mais regulares, e muitas pessoas da comunidade começaram a frequentar a unidade. Para Marcos Roberto Laurenti, isso significou uma mudança de paradigma na forma de entender um Centro de Férias como o de Bertioiga, que, sem perder sua função receptiva, foi convertida em mais uma unidade de desenvolvimento social e cultural em sua comunidade. E isso também era algo muito diferente das políticas de Responsabilidade Social Empresarial correntes:



Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

A relação com a comunidade não consiste apenas numa política de responsabilidade na linha de marketing, de dar patrocínio a isto ou àquilo, mas de desenvolver o entorno, de pensar juntos, construir juntos, transformar socialmente.

(Marcos Roberto Laurenti)

As pessoas que entram no Sesc Bertioiga para realizar alguma atividade não têm áreas restritas, podendo movimentar-se dentro do complexo com total liberdade.

Decidiu-se que as pessoas que entram no Sesc Bertioiga para realizar alguma atividade não têm áreas restritas, podendo movimentar-se dentro do complexo com total liberdade, de modo a não criar a percepção de que há algo oculto. E assim, pode se estabelecer uma relação harmoniosa entre quem está hospedado, quem vai passar o dia e quem está participando de alguma atividade. Há atividades que só estão

preparadas para os hóspedes, outras que são feitas dentro do Sesc Bertioiga, mas cujos usuários são majoritariamente pessoas da comunidade, e outras, realizadas dentro ou fora, das quais participam tanto hóspedes como pessoas da comunidade. Os trabalhadores e trabalhadoras do Sesc, por sua vez, também podem participar dos diversos programas oferecidos, como qualquer outra pessoa que reside em Bertioiga e trabalhe com registro com o setor de comércio, turismo e serviços, seguindo os mesmos procedimentos para seu credenciamento.

Atualmente, essa política de inclusão da população de Bertioiga está estruturada por meio dos diversos programas institucionais do Sesc São Paulo, do mesmo modo que em outras unidades. Esses programas foram sendo trazidos aos poucos, “levando em conta que há quase mil pessoas dormindo dentro do Centro de Férias e que elas não devem se sentir invadidas”, explica Thaisa Novaes. **Os programas estão divididos em três núcleos: físico-esportivo, socioeducativo e artístico.**

a) Núcleo físico-esportivo

Reúne uma equipe de monitores formados em educação física cujo objetivo principal é incentivar a prática de esportes, não para o desenvolvimento profissional, mas por sua contribuição à saúde e ao bem-estar. Por exemplo, todos os dias são organizadas diversas **atividades esportivas na praia**, de forma simultânea, conduzidas por três pessoas da equipe. Estas são abertas a quem quiser participar, sejam hóspedes ou pessoas do município, e não exigem inscrição prévia. Paralelamente, é programada uma série de atividades ao longo de todo o dia em diversos espaços dentro do complexo, para as quais se exige inscrição prévia.

Nele também se desenvolve o programa “Esporte e infância”, que atende cerca de duzentas crianças de 6 a 10 anos, no qual elas aprendem e praticam diversas modalidades esportivas, para assim poderem escolher melhor o esporte de sua preferência. As atividades são programadas tanto para hóspedes quanto para pessoas da cidade.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS**b) Núcleo socioeducativo**

A maioria dos programas desse núcleo é pensada para moradores de Bertioiga, embora se promovam atividades das quais também podem participar os hóspedes. Seus objetivos são muito amplos e incluem diversos programas. Entre eles destaca-se o de **educação ambiental**, que vem crescendo nos últimos anos, ligado à reserva natural administrada pela mesma unidade, que a seguir explicaremos de forma mais detalhada. Uma das principais funções desse programa é promover projetos de educação ambiental na cidade. Por exemplo, o de incentivo à **criação de hortas comunitárias**, concebido quando se constatou que os alimentos consumidos em Bertioiga vinham de fora do município. Com elas pretende-se impulsionar a produção e o consumo de alimentos locais e apoiar uma cultura gastronômica própria. Isso levou a recuperar plantas nativas, que crescem de modo silvestre e que a população deixara de usar, a fim de reintroduzi-las na dieta local. No mesmo sentido, organizou-se uma feira de produtores orgânicos da região. Além disso, há o interesse de que um dia essa produção local venha a ser utilizada na cozinha do próprio centro, como explica **Thaís Novaes de Senne**, coordenadora de programação do Sesc Bertioiga:

Nosso sonho, é que, no futuro, esses produtos sejam consumidos no nosso restaurante, mas até o momento os produtores orgânicos da região não conseguiram seguir todas as normas exigidas, que o Sesc, como entidade fiscalizada, tem que



Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

cumprir na hora de comprar. Mas a ideia é poder começar com as saladas e depois ir ampliando. E também com o peixe, porque tudo o que se consome aqui vem de fora. O problema é que a forma como os pescadores locais armazenam o peixe não cumpre com tudo o que o Sesc deve cumprir.

(Thaís Novaes de Senne)

No mesmo sentido procura-se capacitar os produtores e pescadores para que cumpram as normas exigidas e assim possam tornar-se fornecedores do Sesc Bertioiga. **Leticia Guidugli dos Santos**, coordenadora de alimentação do Sesc Bertioiga, explica algumas das limitações que dificultam as compras locais:

A maioria dos alimentos é comprada em São Paulo. Com base no número previsto de hóspedes das próximas duas ou três semanas e do cardápio planejado, são feitos os pedidos de compra, que são centralizados. Isso responde a dois motivos. Por um lado, devido ao sistema de fiscalização do Sesc, temos que cumprir certas exigências a fim de garantir a transparência de todo o processo, e por isso as compras têm que ser feitas de modo corporativo, em grande escala. Por outro lado, devido ao nosso enorme volume de compras, atualmente os produtores locais não têm capacidade para nos abastecer, além de não cumprirem com todos os requisitos legais que o Sesc deve cumprir.

(Leticia Guidugli Dos Santos)

O **Projeto Curumim** é outra das mais reconhecidas iniciativas do Sesc São Paulo que também foi implantada em Bertioiga. É voltado a crianças de 7 a 12 anos do município, e seu objetivo é que elas aprendam brincando. Conta com 160 inscritos, que cumprem o requisito de residir em Bertioiga, os pais trabalham no setor de comércio, turismo e serviços e serem de famílias de baixa renda. A demanda pelo programa é muito alta; aplicando-se esse critério, todas as vagas disponíveis são rapidamente preenchidas. Duas vezes por semana, essas crianças, acompanhadas do pessoal educador responsável, passam o dia no Centro com o objetivo de realizar atividades recreativas, artísticas e esportivas, sob a perspectiva de uma educação de valores em consonância com os princípios do Sesc.

As **pessoas idosas** também recebem uma atenção prioritária no Sesc Bertioiga. Para tanto, há um programa que lhes permite entrar e circular livremente na unidade, pois se considera que na cidade não há espaços adequados para socialização ou convivência. As pessoas interessadas se inscrevem a cada seis meses e participam cerca de setecentas, que podem fazer o que preferirem, seja entrar no Centro para tomar um café com suas amizades e ficar conversando ou lendo, assistir a espetáculos ou realizar algumas das atividades programadas. Seu acesso só é restrito ao restaurante e à piscina, que são os espaços com maior demanda.

As pessoas adultas podem se inscrever para fazer, de modo regular, oficinas, cursos ou outros programas de atividades, entre os quais se destacam as esportivas e, sobretudo, artísticas, nas mais distintas expressões, cuja oferta é muito menor na cidade. Também se oferecem muitos passeios, a pé ou de bicicleta, para que os hóspedes conheçam

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

o entorno da unidade, nos quais também podem se inscrever pessoas residentes em Bertioiga. Alguns desses passeios são coordenados por agentes de educação ambiental ou historiadores.

c) Núcleo artístico

Nessa área, toda noite são programados espetáculos de diversas expressões artísticas. Além disso, organizam-se atividades de cinema, literatura, teatro, música, circo, dança, artes visuais e vários tipos de artesanato, nas quais os participantes podem aprender fazendo. O objetivo é que possam experimentar uma determinada técnica. Estas são voltadas tanto a hóspedes quanto à população da cidade, às vezes conjuntamente, às vezes separadamente. Há atividades de curta duração, como um encontro de 3 horas, mas também são programados cursos que duram semanas. Os hóspedes participam das atividades de curta duração, enquanto as pessoas da cidade podem frequentar uma programação mais extensa. Também há alguns cursos em parceria com a prefeitura de Bertioiga, como um sobre música e cultura e outro sobre arte itinerante, com espetáculos que se realizam em várias cidades.

Como nas demais unidades do Sesc São Paulo, a formação no campo da criação artística é organizada em dois tipos de intervenções. Um é pensado para que as pessoas se desenvolvam artisticamente, em cursos e oficinas sobre várias expressões e técnicas. No outro trabalha-se sobre a valorização social, a partir da identificação de grupos sociais marginalizados economicamente, com os quais se colabora com assessoria e formação, facilitando as condições necessárias para que possam realizar ações de caráter artístico.

Dentro dessas iniciativas, articuladas através dos diversos programas institucionais e a meio caminho entre a área socioeducativa e a área artística, destaca-se o processo de **formação de um grupo de pessoas dedicadas à produção artesanal**. Na cidade havia um grupo de artesãos e artesãs que o Sesc Bertioiga começou a acompanhar durante um período de seis meses, no marco do projeto “Laboratório de criação artesanal”, no qual se realizaram cursos para melhorar a qualificação daquelas pessoas. Antes disso, sua produção era basicamente cópia ou imitação do que podiam ver na internet, com baixa qualidade artística e técnica. “Elaboravam produtos com pouca identidade, que não tinham nada a ver com seu ambiente”, assegura Thaisa Novaes. Através do processo de formação em design e criação, do qual participaram 22 pessoas, cada uma delas começou a realizar produtos próprios, com autoria no seu design. Incentivou-se também que sua produção estivesse ligada à identidade do município como território litorâneo, com fauna e flora próprias que podiam inspirar suas criações. Esse processo formativo foi concebido de modo a abrir uma nova turma a cada semestre. **Angela Camino**, uma das artesãs participantes, destaca nos seguintes termos o que ela aprendeu nesse processo de formação e acompanhamento:

Eu queria aprender a criar. O tema do curso era a criação. Eu queria aprender alguma coisa para poder representar Bertioiga. Gostei da ideia, porque era justamente isso

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

que eu queria aprender, criar alguma coisa minha, e foi isso que me chamou a atenção. E o que aprendi foi a pesquisar mais, a prestar mais atenção nas coisas. Por exemplo, aí, por onde eu passo, o caminho é muito florido, com muitos pássaros, e eu procurei saber que pássaros eram esses, qual o nome deles. Então, o que a gente aprendeu foi a pensar como é Bertioiga, a pesquisar mais. Agora eu ando por Bertioiga e observo muito mais o que tem em volta. E com isso dá para fazer um bordado e muitas outras coisas. É isso, eu aprendi a observar mais o que tem ao meu redor.

(Angela Camino)

Quando o primeiro grupo finalizou seu processo de formação, promoveu-se uma feira dentro do Sesc Bertioiga, chamada “O Bazar dos Artesãos”. Nesta feira expõem semanalmente 25 artesãos, 15 do primeiro grupo mais 10 que se incorporaram através de uma chamada aberta, e nela podem mostrar e vender sua criação, sem custo algum.

Segundo Guilherme Leite Cunha, a iniciativa foi um sucesso para as pessoas participantes: “estão vendendo muito, uma média de 100 a 200 reais por dia, ou seja, com quatro dias por mês que expuserem na feira, ganham praticamente meio salário mínimo”. Além disso, dispõem de um lugar para se abrigar quando chove e assim poder continuar expondo seus trabalhos.



Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

Por outro lado, para os hóspedes também é uma oportunidade de ver, aprender e conversar com os artesãos, dando um sentido educativo ao evento e melhorando a qualidade da oferta cultural.

Uma prova dos bons resultados dessa estratégia é a elevada participação da população local nas atividades do Sesc Bertioiga. O município tem cerca de 60 mil habitantes, 11.380 dos quais estavam matriculados, em 2018, para participar de diversas atividades e programas da unidade. Deve-se considerar que, assim como em todo o Sesc, para obter uma credencial plena a pessoa deve ter vínculo de trabalho com o setor de comércio, turismo e serviços, ou ser dependente de alguém que o tenha. O número de entradas de pessoas da comunidade no Sesc Bertioiga, no marco dos diversos programas e atividades oferecidos, contadas todas as vezes que ingressam

na unidade, chega a 360 mil. Nos programas com alguma regularidade, a maioria com frequência de duas vezes por semana, participam ao todo cerca setecentas pessoas residentes em Bertioiga.

A relação que se estabeleceu com a praia em frente ao complexo evidencia claramente uma visão inclusiva do desenvolvimento turístico, preocupado com o desenvolvimento e o bem-estar tanto de seus hóspedes como da população local.

A relação que se estabeleceu com **a praia em frente ao complexo do Sesc Bertioiga** evidencia claramente uma visão inclusiva do desenvolvimento turístico, preocupado com o desenvolvimento e o bem-estar tanto de seus hóspedes como da população local. Assim, por exemplo,

o Sesc Bertioiga preparou uma área com guarda-sóis fixos, que podem ser usados por qualquer pessoa, sem necessidade de estar hospedado na unidade. Além disso, oferece de forma permanente uma série de atividades gratuitas e abertas. Nos stands habilitados, que funcionam das 8h às 15h, é possível fazer aulas de ioga, ginástica ou dança. Oferece-se também um espaço de leitura, à sombra, com jornais e revistas, além de brinquedos e material esportivo para empréstimo, para o qual basta deixar um documento de identidade durante o uso.

Em alguns casos, essa política pode gerar certo mal-estar entre alguns hóspedes, que desejariam um uso mais exclusivo, mas isso é utilizado num sentido educativo por parte do Sesc, como assegura **Henrique Barcelos Ferreira**, gerente adjunto da unidade, para fazê-los entender que a praia é pública e que se deve antes criar condições para que todo mundo possa usufruir dela. Em todo caso, a maioria dos hóspedes não demonstra objeção pelo compartilhamento das instalações e atividades com outras pessoas de Bertioiga. Guilherme Leite Cunha identifica que a presença de pessoas da cidade e sua interação com os hóspedes é possível porque o grosso dos clientes recebidos no Centro de Férias não tem experiência anterior de exclusividade. Para a grande maioria, estar ali com tudo incluído e com tanta qualidade de serviços é algo “maravilhoso”, por isso não se incomodam se há ou não pessoas que têm acesso a ele em condições diferentes das suas.

Em alguns casos, as dificuldades de gestão da participação nesses espaços se dão em sentido inverso, e a equipe técnica da unidade se vê obrigada a mediar em favor dos hóspedes. Por exemplo, há pessoas de Bertioiga que jogam vôlei praticamente todos os

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

dias na infraestrutura mantida pelo Sesc, e é preciso garantir que os hóspedes também possam jogar e não sejam excluídos.

Por outro lado, nessas praias costuma haver barraquinhas de ambulantes. Nesse caso, embora o Sesc não tenha responsabilidade específica sobre eles, por vezes os ajuda com a conexão elétrica ou com cursos de formação para o controle da higiene e manipulação de mantimentos.

As praias tornam-se também um recurso turístico para quem se hospeda no Sesc Bertioiga. Assim, são programadas atividades como encontros dos turistas com os pescadores da comunidade, que lhes contam como é seu modo de vida e seu trabalho, sendo contratados para essas visitas. Esses pescadores trabalham nas águas em frente ao Cento de Férias, e os turistas muitas vezes podem ver como pescam, puxam as redes ou fazem outras tarefas habituais.

Além de promover essas formas de participação, o Sesc Bertioiga tem mostrado um especial **compromisso com o que ocorre no município** e com seu próprio futuro. Isto se deu por meio de três iniciativas. Por um lado, em qualquer questão controversa que surge na cidade e que demanda discussão pública, seja na área de saúde, mobilidade urbana ou saneamento, o Sesc contribui com conferencistas especializados e organizando seminários ou ciclos de debates. Assim, organizam uma programação denominada **“Nós e a cidade”**. Por exemplo, durante a discussão do Plano Diretor do município, o Sesc levou a Bertioiga vários urbanistas, para que lá expusessem suas ideias, e convidou a população a conhecê-las e discuti-las. Em outra ocasião, durante dois meses, organizou-se uma série de encontros quinzenais para debater que modelo de desenvolvimento turístico as pessoas queriam para sua cidade. Foram sete sessões que contaram com a participação de gestores públicos, líderes comunitários e diversas pessoas especialistas. Cada um desses encontros teve uma assistência média de setenta pessoas, como explica seu gerente adjunto, Henrique Barcelos Ferreira. Organizou-se também um seminário sobre o desenvolvimento do turismo com a Prefeitura. Para pessoas como **Carlos Eduardo do Castro** que, além de historiador e guia, intervém ativamente na vida do município, esse papel do Sesc é muito relevante, tanto por contribuir com conhecimento especializado como por gerar espaços de discussão pública. Por outro lado, a unidade também serve como **centro de convenções do município**. Assim, todo evento organizado na cidade que possa ser de interesse para sua população é acolhido pelo Sesc Bertioiga, para que possa ser realizado em suas instalações de forma gratuita. Finalmente, a unidade tem representação nos **conselhos de participação mantidos pela Prefeitura**, como o Conselho Municipal de Turismo, o Conselho do Idoso e o Conselho de Meio Ambiente.

Preocupação ambiental

Entre as transformações produzidas nos últimos anos para melhorar a inserção do Sesc Bertioiga no seu entorno, destaca-se uma crescente preocupação ambiental, tanto no interior do Centro de Férias como na aposta por fortalecer a reserva natural que o Sesc

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

mantém numa de suas áreas, além da atenção com o que ocorre no município na área ambiental.

Quando o Sesc instalou a colônia de férias em Bertioiga, em 1948, seu **conceito paisagístico e urbanístico** foi concebido por **Francisco Prestes Maia**, engenheiro civil, arquiteto e por duas vezes prefeito de São Paulo. A paisagem criada reproduziu as ideias e estilo de sua época, semelhante a outros empreendimentos turísticos do litoral brasileiro, conforme uma visão idealizada da paisagem turística. Conseqüentemente, aterrou-se o mangue, retirou-se a vegetação existente, plantando no lugar grama e coqueiros, que não eram próprios da região. Esse modelo, além de um forte impacto ambiental, legou esforços e gastos relevantes, como os que são exigidos para a manutenção e corte da grama, que cresce muito rápido por causa do clima local.

No início dos anos 1990, começou um processo de transformação do ecossistema do Centro de Férias. Em 1992, iniciou-se o projeto “Ave/Fauna”, que tinha como objetivo ampliar a presença de aves nativas, das quais foram então identificadas 52 espécies. Para recuperá-las, providenciou-se o plantio de árvores frutíferas e a criação de diversas “ilhas” de vegetação nativa, a fim de oferecer alimentação e lugares adequados para nidificar. Além disso, instalaram-se comedouros e bebedouros que tornaram o entorno mais amigável. Graças a essa iniciativa, atualmente é possível avistar cerca de 190 espécies de aves dentro do Sesc Bertioiga. Mais recentemente, implantou-se um projeto de recuperação integral da vegetação. Em 2019 teve início uma intervenção, planejada para se estender por vinte anos, com o objetivo de restaurar a vegetação original, arbustiva. Desse modo, prevê-se uma transformação completa de sua paisagem, contando-se, para levar a cabo todo esse processo de transformação, com um viveiro dentro do próprio Centro.

Essa preocupação ambiental salta aos olhos no próprio funcionamento da unidade e nos diversos processos de construção e reforma do Sesc Bertioiga. Numa das áreas próximas ao Centro de Férias, há um espaço habilitado para o **tratamento de resíduos**. A água tratada, é reusada na descarga dos banheiros, limpeza e rega. Com as remodelações em curso, prevê-se que 92% da água consumida possa retornar na forma de reuso, como explica Marcos Roberto Laurenti, gerente do Sesc Bertioiga. Do mesmo modo, está sendo construída uma central de compostagem, onde se despejarão todos os resíduos orgânicos do restaurante e do corte dos gramados, que chega a 60 toneladas por mês, enquanto durar o processo de transformação paisagística. Essa sensibilidade ambiental também se expressa no funcionamento da unidade e nos vários processos de construção e remodelação do Sesc Bertioiga. Do mesmo modo, nos **novos apartamentos** em construção estão sendo empregadas várias técnicas e sistemas arquitetônicos que ajudam a reduzir o gasto de energia, como iluminação natural, sistema de ventilação cruzada e placas fotovoltaicas. Na mesma linha, quando da demolição das antigas casas, reutilizou-se a madeira restante na confecção de móveis desenhados na própria unidade. A unidade contata, ainda, o serviço de empresas encarregadas da reciclagem de todo tipo de equipamentos e objetos descartados no seu interior, além de habilitar um sistema de coleta de pilhas usadas.

A água tratada, é reusada na descarga dos banheiros, limpeza e rega.

5.
SESC BERTIOGA:
UM CENTRO
DE FÉRIAS
PARA CLASSES
TRABALHADORAS

Por outro lado, numa área de 60 hectares adjacente ao Centro de Férias, encontra-se a **Reserva Sesc Bertioiga**. Está em processo a obtenção do título de Reserva Privada de Patrimônio Natural (RPPN), que deve ser outorgado ao Sesc São Paulo pelo Governo do estado. Seja como for, mesmo sem contar ainda com esse título, a atuação do Sesc nesse campo segue todas as pautas estabelecidas para esse tipo de reservas. O caso específico de Bertioiga é pouco comum, porque se encontra num meio urbano, o que acarreta desafios específicos, sobretudo nas formas de interação da comunidade com a Reserva e no envolvimento da população em conservá-la de modo participativo. A Reserva tem três objetivos: preservação, visitação, pesquisa. Durante 2018, recebeu cerca de quatro mil visitas, incluindo hóspedes, grupos escolares e pessoas que chegam de forma espontânea.

Nos últimos anos, o Sesc Bertioiga vem trabalhando num grande projeto de transformação da Reserva, que prevê o ajuste e integração de todas as ações ambientais, como a estação de tratamento de águas residuais, o centro de compostagem, o viveiro, o projeto paisagístico, o projeto de aves e fauna e as ações de

O projeto prevê converter a Reserva numa grande área de educação, pesquisa e conservação ambiental que por si mesma funcionará como ponto de atração independente do Centro de Férias.

educação ambiental. O projeto prevê converter a Reserva numa grande área de educação, pesquisa e conservação ambiental, com um planejamento que a torne acessível a todo tipo de pessoas, que por si mesma funcionará como ponto de atração, independente do Centro de Férias.



Fonte: Arquivo Sesc Bertioiga.

6.

DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

O processo global de crescente turistificação de nossas sociedades vem dando espaço a recorrentes movimentos de espoliação, exploração e destruição, caracterizados pela violência física, simbólica e estrutural que acarretam (SUCEDI; OJEDA, 2017). Por outro lado, a oferta turística é cada vez mais segmentada e atenta a interesses particulares, sob a forma do turismo de nicho. Por si só, a segmentação, por mais que se afaste da padronização do turismo de massa, não implica maior sustentabilidade, equidade e inclusão. Antes, descreve uma forma de organização da produção e do consumo turístico afim ao capitalismo pós-fordista atual. Assim, os possíveis impactos do turismo de nicho são os mais diversos. As dinâmicas de segmentação também se dão no turismo social, com programas cada vez mais ajustados a diferentes coletivos. Essa evolução parece responder mais às necessidades do mercado e às possibilidades de negócio privado que a uma maior eficácia na atenção às demandas de determinados setores sociais.

Nesse contexto, não é simples pensar formas alternativas de organização da produção e do consumo turístico. Contudo, a crise sanitária provocada pela pandemia da Covid-19, que paralisou a atividade turística, especialmente a de caráter internacional, pondo em xeque o modelo de turistificação global, tornou mais urgente a necessidade de repensar e transformar a atividade. Essas alternativas, se consideradas como tais, deveriam ser norteadas por um intuito emancipador, ou seja, pelo propósito moral de eliminar qualquer forma de opressão ou dominação (GOULET, 1995; WRIGHT, 2010), que identificamos como propostas pós-capitalistas (MURRAY, 2020).

A experiência do Sesc Bertioiga, inserida na melhor tradição do turismo social na América Latina, mostra o potencial de iniciativas de certo tamanho, voltadas a pessoas trabalhadoras de renda baixa e média, que residem a pouca distância e, portanto, com baixo impacto ambiental e energético por seu deslocamento. Na atual conjuntura de emergência, com a superposição de crises de natureza distinta, mas inter-relacionadas, a aposta no turismo de proximidade, construído a partir de mercados domésticos ou de relativa cercania geográfica, adquire um papel estratégico. O turismo social, e particularmente iniciativas como a do Sesc Bertioiga, iluminam com clareza a necessidade de aprofundar as ações e as pesquisas nessa direção. Por outro lado, sua proposta turística é voltada à melhora do bem-estar das pessoas participantes num sentido amplo, sem deixar de ter um alto componente educativo crítico, que possibilita o desenvolvimento de capacidades humanas. Além disso, realiza-se de um modo compatível com condições de trabalho dignas e a integração não excludente com o território em torno do complexo. Longe das lógicas de segmentação que o turismo

6.
DISCUSSÃO E
CONCLUSÕES

social adotou em outros lugares, o Sesc Bertioiga é uma proposta pensada para amplas maiorias, com capacidade de integrar diversas necessidades. Essas três dimensões —pessoas usuárias do complexo turístico, condições de trabalho e inserção no território—, sobre as quais se estruturou o presente estudo, configuram uma agenda de análise fundamental para poder entender empreendimentos turísticos sob perspectivas emancipadoras.

Não resta dúvida que a criação do Sesc e de outras instituições afins, durante a década de 1940, originalmente respondeu ao interesse de uma parte do setor empresarial em tentar influenciar e integrar uma crescente classe operária urbana que começava a se organizar em sindicatos. Contudo, essa marca de origem não deve matar o debate sobre a avaliação de uma instituição que continuou funcionando por mais de sete décadas e que atualmente constitui um dos principais bastiões de acesso à cultura e fruição do tempo livre de um importante setor das classes trabalhadoras. Vários argumentos deveriam nos ajudar a construir uma visão mais complexa e nuançada desse tipo de experiências. Em primeiro lugar, sua origem também revela a necessidade de institucionalizar e dar resposta a necessidades e reivindicações dos setores populares, que não poderiam ser entendidas sem sua capacidade de luta e organização prévia. Em segundo lugar, a criação de instituições com determinada finalidade não quer dizer que as classes trabalhadoras a que se dirigem não tenham capacidade de resistência e resignificação de suas práticas, que podem ser aproveitadas em seu benefício (CORREIA, 2008). Finalmente, as instituições têm história, ainda mais num caso tão longo e relevante como o do Sesc. A ideia de que, em mais de setenta anos, as influências e práticas dessa instituição tenham permanecido imutáveis não é muito convincente. Mais que juízos pré-concebidos, o que isso põe em evidência é a necessidade de mais rigor nas análises e maior perspectiva histórica.

No meu modo de entender, o Sesc São Paulo, e especialmente a unidade de Bertioiga, mostram claramente o **potencial de transformação do turismo num sentido emancipador, orientado pelo senso humanista que impregna toda a instituição**. Isso não quer dizer, e dificilmente poderia ser de outro modo, que essa iniciativa não tenha limitações e pontos fracos. Contudo, na sua equipe gestora e técnica, há vontade de identificação, compreensão e superação desses problemas ou, pelo menos, de redução do seu impacto. Apontamos a seguir algumas delas, relacionadas com os campos destacados no presente estudo.

Em primeiro lugar, **as pessoas de menor poder aquisitivo que em tese poderiam usufruir do Centro de Férias têm mais dificuldades para fazê-lo que outros setores com maior poder aquisitivo**. Embora 87% dos hóspedes receba de 1 a 5 salários mínimos, sua participação parece ser menor nas faixas de renda mais baixa. Quem recebe de 1 e 2 salários mínimos deve fazer frente a necessidades básicas que não lhes permitem gastar nas férias e, embora os custos em Bertioiga sejam relativamente baixos, é preciso acrescentar as despesas de transporte. A administração do Sesc introduziu mudanças, como reduzir o tempo de estadia, o que diminuiu os custos e facilitou o acesso de pessoas com menos recursos. Entretanto, o problema persiste.

6.
DISCUSSÃO E
CONCLUSÕES

As limitações não se encontram tanto no Sesc, mas na falta de políticas públicas que possam garantir a universalização desse tipo de oferta ao conjunto da população de renda baixa

Outro problema em relação à desigualdade no acesso a esses serviços de turismo social é que eles foram concebidos fundamentalmente para trabalhadores e trabalhadoras, e seus familiares, integrados formalmente no mercado em atividades de comércio, turismo e serviços, o que exclui as pessoas ativas no trabalho informal. Isso não deveria ser considerado um problema menor, quando no Brasil [a taxa de informalidade entre a população ocupada, em 2020, chegou a 36,9% e, no estado de São Paulo, a 28,6%](#). Isso significa que o grosso de famílias trabalhadoras em condições mais precárias não tem acesso a serviços como os que são oferecidos pelo Sesc São Paulo. Nesse caso, as limitações não se encontram tanto no Sesc, mas na falta de políticas públicas que possam garantir a universalização desse tipo de oferta, com a mesma qualidade, ao conjunto da população de renda baixa e na responsabilidade do estado em efetivá-la. O Sesc São Paulo antes aponta o que se deveria estar sendo feito em termos de políticas públicas, com uma cobertura muito mais ampla. Em todo caso, a preocupação pela desigualdade no acesso ao turismo social vai além dessa experiência, e na América Latina adquiriu especial relevância, como apontou Érica Schenkel no caso argentino (2018).

Em segundo lugar, **parte do pessoal do Sesc Bertioiga, assim como em outras unidades do Sesc São Paulo, é terceirizada**. Isso afeta de modo mais preocupante empregos de jardinagem e limpeza de áreas comuns, pois nesses casos a opção pela contratação indireta não responde à necessidade de um serviço técnico especializado, e sim ao intuito de reduzir custos trabalhistas. Essa situação responde a uma diretriz do Sesc para não ampliar o pessoal próprio, depois de um esforço anterior de internalizar outros coletivos, num exercício inverso pouco frequente. Apesar disso, na gerência do Sesc Bertioiga tenta-se que esses trabalhadores e trabalhadoras recebam o mesmo tratamento e os mesmos benefícios que o resto de pessoal. Também foram adotadas iniciativas como mecanizar parte das tarefas de limpeza para reduzir a carga de trabalho, o que potencialmente poderia reduzir seus problemas de saúde e a rotatividade de pessoal. Ou facilitou-se sua capacitação profissional através da unidade do Senac que funciona dentro do Sesc Bertioiga. Entretanto, e apesar do compromisso por reduzir seu impacto, a terceirização do pessoal em tarefas estruturais não deveria ser permitida quando se pretende alguma coerência com a aspiração ao trabalho decente.

Em terceiro lugar, a **falta de organização sindical autônoma entre os trabalhadores e trabalhadoras de suas unidades** poderia deixá-los sem capacidade de reação diante de eventuais mudanças na diretoria do Sesc São Paulo que eventualmente pudessem reorientar suas políticas trabalhistas. O coletivo laboral do Sesc depende muito do compromisso ético com que se aplicam certas diretrizes, mas isso não é inalterável, portanto deveria ser levada em conta a possibilidade de mudança, a fim de também garantir a estabilidade do modelo de turismo social que inclui a preocupação com a qualidade do emprego do seu próprio pessoal.

6.
DISCUSSÃO E
CONCLUSÕES

Finalmente, em quarto lugar, devido aos procedimentos administrativos de fiscalização por parte do estado, **o Sesc Bertioga não pode promover uma política de compra de alimentos de produtores locais**, que têm dificuldades para cumprir os requisitos exigidos, deixando assim de contribuir para uma maior dinamização da economia local. Apesar desses obstáculos, há ações voltadas a melhorar os procedimentos de produtores locais a fim de no futuro aumentar sua inserção como fornecedores.

Apesar dessas limitações, **tanto o Sesc São Paulo como o Sesc Bertioga mostram como o turismo pode ser transformado para dar resposta a necessidades de amplas maiorias**. Se em Bertioga puderam consolidar uma oferta com essas características, cabe pensar que a transformação do turismo é também possível. Bertioga brilha com luz própria nos caminhos da transformação do turismo num sentido emancipador.

Fonte: Arquivo Sesc Bertioga





REFERÊNCIAS

- Almeida, M. V. (2011). The development of social tourism in Brazil. *Current Issues in Tourism*, 14(5), 483–489.
- Almeida, M. V. (2013). The role of Brazilian Public Authorities in the Development of Social Tourism. Em A. Diekmann y L. Jolin. *Regards croisés sur le tourisme social dans le monde. L'apport de la recherche* (pp. 125-139). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Baranowsky, S. (2004). *Strenght through joy: consumerism and mass tourism in the Third Reich*. New York: Cambridge University Press.
- Bélanger, C. É. & Jolin, L. (2011). The International Organization of Social Tourism (ISTO) working towards a right to holidays and tourism for all. *Current Issues in Tourism*, 14(5), 475–482.
- Blázquez, M., Cañada, E., Murray, I. (2011). [Búnker playa-sol. Conflictos derivados de la construcción de enclaves de capital transnacional turístico español en el Caribe y Centroamérica](#). Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales, XV(368), (edición online).
- Broder, D. (2019). Socialists invented summer vacation. *Jacobin*, 08/07/2019.
- Cañada, E. (2014). *Turismo comunitario en Centroamérica*. Experiencias y aprendizajes. Managua: Editorial Enlace.
- Cañada, E. (2019a). Los mercados del turismo comunitario en América Latina. Perspectivas para una agenda de investigación. *Dimensiones Turísticas*, 5(3), 96-105.
- Cañada, E. (2019b). El trabajo de las camareras de piso: un estado de la cuestión. *Papers de Turisme*, 62, 67-84.
- Cañada, E. (2020). *Posibilidades y límites de un turismo inclusivo. Territorio, trabajo y comunidad en las geografías del turismo*. (Tesis doctoral). Universitat de les Illes Balears, España.
- Cañada, E. y Murray, I. (ed.). *Turistificación global*. Perspectivas críticas en turismo. Barcelona: Icaria Editorial.
- Cheibub, B. L. (2012). Apontamentos históricos sobre o Turismo Social. *Revista Brasileira de Ecoturismo*, 5(3), 560–581.
- Cheibub, B. L. (2014). A História das Práticas Turísticas no Serviço Social do Comércio de São Paulo (Sesc-SP). *Rosa dos Ventos. Turismo e Hospitalidade*, 6(2), 247–262.
- Corrêa, A. A. (2008). A construção da modernidade e o controle do não-trabalho na sociedade brasileira: uma análise comparada do Serviço de Recreação operária (SRO) e o Serviço Social do Comércio (SESC). En *XIII Encontro de Historia Apuh-Rio* (pp. 1–12).
- Cross, G. (1989). Vacations for All: The Leisure Question in the Era of the Popular Front. *Journal of Contemporary History*, 24(4), 599–621.
- Devine, J. & Ojeda, D. (2017). Violence and dispossession in tourism development: a critical geographical approach. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(5), 605–617.
- Diekmann, A., McCabe, S. Ferreira, C. C. (2018). Social tourism: research advances, but stasis in policy. Bridging the divide. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 181–188.
- Dines, Y. S. (2013). Cidades da cultura no lazer: a virada do Sesc São Paulo nos anos 1980. *Perspectivas: Revista de Ciências Sociais*, 43, 111–129.
- Falcão, C. H. P. (2009). Turismo Social. Em J. C. Barros Júnior (ed.), *Empreendedorismo, Trabalho e Qualidade de Vida na Terceira Idade* (pp. 117–140). São Paulo: Editora Edicon.
- Ferrer, J. G., Sanz, M. F., Ferrandis, E. D., McCabe, S., García, J. S. (2016). Social Tourism and Healthy Ageing. *International Journal of Tourism Research*, 18(4), 297–307.
- Gomes, A. (2005[1998]). *A invenção do trabalhismo*. Rio de Janeiro: Editora FVG.
- González, E. A., Sánchez, N. L., Vila, T. D. (2017). Activity of older tourists: Understanding their participation in social tourism programs. *Journal of Vacation Marketing*, 23(4), 295–306.
- Goulet, D. (1995). *Ética del desarrollo. Guía teórica y práctica*. Madrid: IEPALA.
- Hunter-Jones, P. (2011). The role of charities in social tourism. *Current Issues in Tourism*, 14(5), 445–458.
- Ioannides, D. & Debbage, K. (1997). Post-Fordism and flexibility: the travel industry polyglot. *Tourism Management*, 18(4), 229–241.
- ISTO (2006 [1996]). *Declaración de Montreal por una visión humanista y social del Turismo*. Bruselas: ISTO.
- Jolin, L. (2013). Le tourisme social dans les Amériques: une dichotomie d'approches - L'apport de la recherche en droit. Em A. Diekmann & L. Jolin. *Regards croisés sur le tourisme social dans le monde. L'apport de la recherche* (pp. 29-40). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Kakoudakis, K. I., McCabe, S., Story, V. (2017). Social tourism and self-efficacy: Exploring links between tourism participation, job-seeking and unemployment. *Annals of Tourism Research*, 65, 108–121.
- Karasek, R.A. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.

REFERENCIAS

- Koenker, D.P. (2013). *Club red: Vacation travel and the soviet dream*. Ithaca: Cornell University Press.
- La Placa, V. & Corlyon, J. (2014). Social tourism and organised capitalism: Research, policy and practice. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 6(1), 66–79.
- Lopes, M. C., Liberato, D., Alcn, E., Liberato, P. (2020). Social tourism development and the population ageing: Case study in portugal and spain. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 171, 527–536.
- Martoni, R. M. (2019). *Turismo & Capital*. Curitiba: Appris.
- McCabe, S. (2009). Who Needs a Holiday? Evaluating Social Tourism. *Annals of Tourism Research*, 36(4), 667–688.
- McCabe, S. (2020). Tourism for all? Considering social tourism: a perspective paper. *Tourism Review*, 75(1), 61–64.
- McCabe, S. & Qiao, G. (2020). A review of research into social tourism: Launching the Annals of Tourism Research Curated Collection on Social Tourism. *Annals of Tourism Research*, 85, 103103.
- Minnaert, L., Maitland, R., Miller, G. (2009). Tourism and social policy. The Value of Social Tourism. *Annals of Tourism Research*, 36(2), 316–334.
- Minnaert, L. (2020). Stakeholder stories: Exploring social tourism networks. *Annals of Tourism Research*, 83(June), 102979.
- Minnaert, L.; Maitland, R., Miller, G. (eds.) (2013). *Social Tourism. Perspectives and Potential*. Abingdon: Routledge.
- Morgan, N., Pritchard, A., Sedgley, D. (2015). Social tourism and well-being in later life. *Annals of Tourism Research*, 52, 1–15.
- Murray, I. (2020). De las geografías del capital a las geografías poscapitalistas. Em J. Farinós (ed.). *Desafíos y oportunidades de un mundo en transición. Una interpretación desde la Geografía* (pp. 285-305). Valencia: Publicacions de la Universitat de València.
- Novelli, M. (ed.). (2005). *Niche tourism. Contemporary issues, trends and cases*. Oxford: Elsevier.
- Pastoriza, E. (2011). *La conquista de las vacaciones. Breve historia del turismo en la Argentina*. Edhasa: Buenos Aires.
- Nussbaum, M. C. (2010). *Sin fines de lucro. Por qué la democracia necesita de las humanidades*. Buenos Aires: Katz Editores.
- Revista Forum (2018). [Sobre interferência no Sesc. Danilo Miranda reage: "Temos o amparo da Constituição"](#). *Revista Forum*, 07/11/2018.
- Rosas, F. (2014). [Las últimas horas del monstruo nazi](#). *El País*, 07/02/2014.
- Sakate, M. (2018). ["Temos que enriquecer o debate do Sistema S", diz diretor do Sesc SP](#), *Veja*, 21/12/2018.
- Schenkel, E. (2017). *Política turística y turismo social. Una perspectiva latinoamericana*. Ediciones CICCUS / CLACSO.
- Schenkel, E. (2018). El turismo social del siglo XXI: ¿una política para los consumidores o para los proveedores del servicio? Argentina, 2000-2015. *Apuntes*, 83, 67-90.
- Schenkel, E. (2019). [Turismo social en América Latina. Aprendizajes de las experiencias regionales](#). Barcelona: Alba Sud Editorial, colección Informes en Contrás, núm. 10.
- Schenkel, E. (2020). [Cinco propósitos para repensar la gestión del turismo social](#). Alba Sud, 07/07/2020.
- Scheyvens, R. & Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20(4), 589–609.
- SESC (2018). *Realizações 2018*. São Paulo: Serviço Social do Comércio.
- Sedgley, D., Haven-Tang, C., Espeso-Molinero, P. (2018). Social tourism & older people: the IMSERSO initiative. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 286–304.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/ low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Spode, H. (2004). Fordism, Mass Tourism and the Third Reich: The "Strength through Joy" Seaside Resort as an Index Fossil. *Journal of Social History*, 38(1), 127–155.
- STF (2014). [Entidade do "Sistema S" não está obrigada a realizar concurso](#). Nota de prensa. Supremo Tribunal Federal, 17/09/2014.
- Torre, J. C. & Pastoriza, E. (2002). La democratización del bienestar. Em J. C. Torres (dir.). *Nueva historia argentina. Los años peronistas (1943-1955)* (pp. 257-312). Buenos Aires: Sudamericana.
- Thomas, T. K. (2018). Inclusions and exclusions of social tourism. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism*, 7(1), 85–99.
- Urquidí, V. L. (2005). *Otro siglo perdido. Las políticas de desarrollo en América Latina (1930-2005)*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Wright, E. O. (2014). *Construyendo utopías reales*. Madrid: Akal.
- Zamaro, L. (2017). Universalidade: una forma de democratização cultural. *Cuadernos SESC de Cidadania*, 13, 5-7.

Uma publicação da

ALBA SUD 
investigación y comunicación para el desarrollo

www.albasud.org

Em colaboração com

Sesc

Con el apoyo de



ISBN: 978-84-09-32753-9



9 788409 173181 >