



PERFIL E NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL NO LITORAL PARANAENSE

PROFILE AND SATISFACTION LEVEL OF USERS OF THE SOCIAL TOURISM PROGRAM IN PARANA'S COSTA LINE

**Elizabeth Sayuri Kushano;
Celso Maciel Meiraⁱⁱ**

RESUMO

A Organización Internacional del Turismo Social (OITS) conceitua o turismo social como as ações que contribuem a fazer a partida em férias e as atividades turísticas acessíveis ao maior número de pessoas, de forma sustentável e solidária. Comumente, dirigido às camadas sociais que não teriam condições de viajar com seus próprios recursos. Nesse sentido, este trabalho abordou o turismo social no Brasil e apresentou uma pesquisa com turistas do Programa Turismo Social do Serviço Social do Comércio (SESC), no litoral do estado do Paraná (PR), tendo como objetivo identificar o perfil e o nível de satisfação dos usuários do citado programa, no litoral paranaense. Em termos metodológicos, este estudo se trata de uma pesquisa descritiva, cuja abordagem é quantiquantitativa. Os dados foram coletados a partir da aplicação de 100 questionários para turistas procedentes de sete estados brasileiros e do Distrito Federal. Os resultados revelaram que os turistas eram em sua maioria não comerciantes e muitos deles já estavam aposentados. Quanto à idade dos turistas, apurou-se que 45% estão na faixa etária entre 61 a 75 anos. Sobre a renda familiar, 75% dos inqueridos possuíam uma renda familiar mensal acima dos R\$ 3.000,00, sendo que quase metade destes afirmou possuir uma renda superior a R\$ 5.000,00. Em termos de qualidade e de nível de satisfação ao visitar o destino, apurou-se que 73% dos respondentes não conheciam a região e que 44% destes retornariam, apresentando, assim, satisfação quanto ao litoral do Paraná.

PALAVRAS-CHAVE: Turismo. SESC. Litoral do Paraná.

ABSTRACT

The International Organization of Social Tourism (OITS) conceptualizes social tourism as the actions that contribute to making the departure on vacation and the tourist activities accessible to the largest number of people, in a sustainable and supportive way. Commonly, directed at social layers that would not be able to travel with their own resources. In this sense, this work addressed social tourism in Brazil and presented a survey with tourists of the Social Tourism Program of the Social Service of Commerce (SESC), on the coast of the state of Paraná (PR), aiming to identify the profile and level of satisfaction of users of the aforementioned program, on the coast of Paraná. In methodological terms, this study is a descriptive research, whose approach is quantiquantitative. Data were collected from the application of 100 questionnaires to tourists from seven Brazilian states and the Federal District. The results revealed that tourists were mostly non-merchants and many of them were already retired. Regarding the age of tourists, it was found that 45% are in the age group between 61 and 75 years. Regarding family income, 75% of the loved ones had a monthly family income above R\$ 3,000.00, and almost half of them claimed to have an income higher



than R\$ 5,000.00. In terms of quality and level of satisfaction when visiting the destination, it was found that 73% of the respondents did not know the region and that 44% of them would return, thus presenting satisfaction regarding the coast of Paraná.

KEYWORDS: Tourism. SESC. Paraná coast.

INTRODUÇÃO

O desenvolvimento do Turismo Social está atrelado às questões históricas e econômicas de cada país e está diretamente relacionado à classe trabalhadora, contribuindo para que o lazer por meio da atividade turística seja mais acessível e humanizado. Comumente, em se tratando de Brasil, associa-se o Turismo Social (TS) ao Programa Turismo Social (PTS) do Serviço Social do Comércio (SESC).

O TS está relacionado à inclusão social especialmente no que se refere às questões de ordem econômica, ou seja, o acesso ao turismo para pessoas de baixa renda. Porém, na perspectiva ampla da inclusão e de um turismo humanizado, o TS abarca também um turismo acessível para pessoas com necessidades especiais, sejam essas necessidades temporárias (como é o caso dos idosos e das crianças) ou permanentes (como os surdos, os cegos ou com mobilidade reduzida). Nesse sentido, o TS se distingue do convencional, na medida em que tem como propósito contribuir para que um número maior de pessoas possa praticar turismo ladeado por ações educativas com vistas ao estreitamento dos laços sociais e formação cidadã.

No presente trabalho serão apresentados os apontamentos históricos sobre o TS no Brasil, principalmente quanto à criação e a evolução do PTS do SESC, além de caracterizar a própria entidade, mantida por empresários do comércio de bens, turismo e serviços e presente em todos os Estados Federados e no Distrito Federal, que ao todo constituem 27 unidades.

A pesquisa de campo realizada teve como objetivo desvelar o perfil e o nível de satisfação de turistas do PTS do SESC em visita a uma de suas unidades, qual seja na região litorânea do estado do Paraná. Os turistas arrolados na pesquisa, oriundos de várias regiões do Brasil, foram inqueridos durante suas visitas a Matinhos, quando estavam hospedados no hotel do SESC Caiobá. A coleta de dados ocorreu entre os meses de abril e novembro de 2016, conforme a demanda de turistas do referido

programa a essa localidade. A compilação, tratamento e sistematização dos dados ocorreram no mês de março de 2017. Ao todo, 100 turistas procedentes de sete estados de diferentes regiões do país responderam à pesquisa.

Em termos de estruturação, o trabalho está exposto da seguinte forma: a revisão de literatura sobre “Turismo Social: origem e difusão no Brasil”, além do tópico “O que se entende por Turismo Social”, onde será exposto um contexto internacional sobre o tema; posteriormente, os resultados e a conclusão acerca do tema e da pesquisa de campo.

REFERENCIAL TEÓRICO

A seguir discorre-se sobre o referencial utilizado para fundamentação teórica deste trabalho.

Turismo social: conceitos, origem e difusão no brasil

Conforme a Organização Internacional do Turismo Social (OITS), por turismo social, entende-se todas as ações que ajudam a fazer a partida em férias e as atividades turísticas acessíveis ao maior número, de forma sustentável e solidária. Por turismo responsável e solidariedade, compreende-se todas as formas de viagem e permanência, em escala humana, que fizeram descobertas, encontros e trocas com as pessoas e contribuíram para o desenvolvimento equilibrado dos territórios visitados (OITS, 2018).

O Ministério do Turismo no Brasil (MTUR, 2007) define TS como a forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a

Falcão (2006), entende-se por TS uma atividade em forma de passeios, viagens ou excursões, preferencialmente em grupo e envolvendo a utilização de equipamentos de hospedagem e transporte, ao alcance de amplos setores da população, porém mais especificamente dirigida às camadas sociais que não teriam condições de viajar com seus próprios recursos...

igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão.

Complementarmente, para Falcão (2006), entende-se por TS uma atividade em forma de passeios, viagens ou excursões, preferencialmente em grupo e envolvendo a utilização de equipamentos de hospedagem e transporte, ao alcance de amplos setores da população, porém mais especificamente dirigida às camadas sociais que não teriam condições de viajar com seus próprios recursos, de modo que o preço pago pelo usuário seja inferior ao custo real do produto a ser utilizado, graças aos subsídios oferecidos pelas instituições governamentais, associações de classe ou ainda organizações privadas, sem fins lucrativos.

É importante frisar que deve existir um enriquecimento cultural abrangente, dentro de uma proposta crítica com relação ao consumismo, que vise ao pleno bem estar social e à melhoria da qualidade de vida de seus participantes (Falcão, 2006).

A concepção do Turismo como compreendida na atualidade remete ao século XIX. Naquela época, ser turista era reservado a uma elite burguesa, já que as leis que regulamentavam o trabalho não previam feriados para os empregados que tinham que trabalhar todos os dias, mesmo aos domingos. As possibilidades de ir de férias para a

"toda pessoa tem o direito de descanso e lazer, incluindo a limitação razoável de horas de trabalho e licença remunerada periódica" (OITS, 2018, s/p).

grande maioria dos cidadãos eram, portanto, consideravelmente limitadas (Cheibub, 2012; OITS, 2018).

Em 1936, a adoção pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) da Convenção nº 52, de férias remuneradas, foi o ponto de partida do TS. O princípio desta convenção foi inserido na Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, que declara que "toda pessoa tem o direito de descanso e lazer, incluindo a limitação razoável de horas de trabalho e licença remunerada periódica" (OITS, 2018, s/p).

A difusão da prática do turismo para as camadas populares é considerada uma consequência das conquistas obtidas pelos movimentos de trabalhadores (Falcão, 2009). E esse movimento tem expressão internacional, como por exemplo, na Europa, a base do TS surge na França pouco antes da 2ª Guerra Mundial, em 1936, ano da



Convenção da Organização Social do Trabalho, onde foi criada a primeira Secretaria do Lazer em âmbito governamental (Cheibub, 2012).

No Brasil, verifica-se que as conquistas de trabalhadores, durante o governo Vargas (1930-1945), têm relação com os movimentos advindos da Europa. Seguindo o percurso da história, embora as atividades do SESC tenham se iniciado em 1946, no Rio de Janeiro, o lazer por meio das atividades turísticas veio a ocorrer somente no ano de 1974, visando atender os trabalhadores do comércio. Assim, o SESC, que faz parte do Sistema S, instituiu o TS, sendo a instituição predecessora desta forma de turismo no país, visando atender aos comerciários, em um período que seus salários supriam somente suas necessidades básicas (SESC, 2018).

O Sistema S é um termo que define o conjunto de organizações das entidades corporativas voltadas para o treinamento profissional, assistência social, consultoria, pesquisa e assistência técnica, que além de terem seu nome iniciado com a letra S, têm raízes comuns e características organizacionais similares. Fazem parte do sistema S: Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI); Serviço Social do Comércio (SESC); Serviço Social da Indústria (SESI); e Serviço Nacional de Aprendizagem do Comércio (SENAC). Existem ainda os seguintes: Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR); Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP); e Serviço Social de Transporte (SEST).

Uma das primeiras iniciativas do SESC articuladas ao turismo foi a busca de uma área onde pudesse construir um local para as férias do trabalhador. A área escolhida foi Bertioga, no litoral paulista, onde em 1948 foi inaugurado o Centro de Férias SESC Bertioga, também conhecido como Colônia de Férias Ruy Fonseca, considerada a primeira do país. Contudo, foi somente a partir de 1951, após a I Conferência de técnicos do SESC, que a Instituição retrai suas atividades médico-assistenciais (predominante nos primeiros anos) e começa a priorizar as práticas de lazer oferecidas no tempo de não-trabalho dos comerciários, recomendando a criação de Colônias de Férias e Clubes, além da organização de férias coletivas (Cheibub, 2012, p. 568 apud Corrêa, 2010).

Atualmente, o SESC possui 43 unidades, equipadas com meios de hospedagem, em sua maioria do tipo hotel, expandidas a todos os estados brasileiros que, anualmente,

recebem 3 milhões de turistas por meio do PTS. Suas programações estão voltadas, especialmente, à história e à cultura de cada região visitada. Dessa forma, o SESC considera que suas atividades fogem dos programas de viagens tradicionais (SESC, 2018).

Cabe ressaltar que a história da atividade turística organizada no Brasil é ainda mais recente. Foi apenas nas primeiras décadas do século XX que o turismo organizado começou a funcionar, tendo como principal centro a cidade do Rio de Janeiro. Surgiram os primeiros guias de turismo, os hotéis de classificação turística, as agências de viagens, além das organizações oficiais destinadas prioritariamente a atrair e a receber turistas (Castro, 1999).

Outrossim, no Brasil, em âmbito estatal, notadamente, a partir da edição e lançamento do Plano Nacional de Turismo (2007-2010), pelo Ministério do Turismo do Brasil, verifica-se o apelo à inclusão social, haja vista que completou o título do referido documento a seguinte menção: “Uma Viagem de Inclusão”, cujo seu conteúdo

[...] no Brasil, em âmbito estatal, notadamente, a partir da edição e lançamento do Plano Nacional de Turismo (2007-2010), pelo Ministério do Turismo do Brasil, verifica-se o apelo à inclusão social...

versou sobre a possibilidade de um turismo humanizado. “[...] Nesse processo, insere-se transversalmente o Turismo Social, como uma forma inclusiva de conduzir e praticar a atividade turística com vistas à melhor distribuição de benefícios” (MTUR, 2007, p. 78). Desde então, o apelo à humanização no turismo, tendo em vista a inclusão social, vem sendo difundida pelo referido ministério, com menções propositivas não somente nos planos nacionais, mas também em seus documentos acessórios.

Em relação ao transcurso do turismo social no Brasil, se comparado à outros países, Trigo (1998, p. 40) salientou que:

O turismo e o lazer social são viáveis, têm uma importância sociopolítica e podem ser deliciosos para os consumidores e lucrativos para os produtores. Nos países desenvolvidos, ele é uma realidade, mas nos países subdesenvolvidos ainda é uma utopia, um sonho a ser realizado. Um assunto teórico para livros, jornais ou revistas.



Importa mencionar que mais de 20 anos após o apontamento do autor, parece que os avanços no país quanto ao turismo social não prosperaram e o SESC continua sendo a uma das únicas referências.

Nesse sentido, quanto às pesquisas recentes que tratam sobre qualidade do PTS do SESC no Brasil, foram encontrados dois trabalhos (Publicações de Turismo, 2020). Na pesquisa sobre a análise da qualidade do serviço, avaliando a percepção de clientes e guias de turismo de roteiros regionais do SESC Santa Catarina (Soares, Melo Filho & Ardigó, 2017), os dados apresentaram que entre os 180 clientes pesquisados no SESC Prainha, a renda média familiar concentrava-se principalmente entre 1 a 3 (37,2%) e 4 a 6 (31,7%) salários mínimos. Perfil esse, conforme os autores, de acordo com o foco do Turismo Social aplicado pelo SESC. Importa mencionar que, predominantemente, os pesquisados tinham residência em Florianópolis (80,6%), sede do SESC Prainha, seguidos pelos 14,4% que indicaram como domicílio São José, ambos municípios do Estado de Santa Catarina, que ao todo corresponde a 98,9% dos estados de residência dos entrevistados.

Além disso, os respondentes foram questionados quanto aos motivos de viagem, com a opção de indicar mais de uma opção. A recreação foi o motivo mais citado, mencionado por 46% dos respondentes, seguido por conhecer novas pessoas (36%), conhecer as programações do SESC (32%) e aquisição e troca de conhecimento (31%). Destaca-se que o motivo conhecer novos lugares não foi mencionado por nenhum dos respondentes, indicando o conhecimento anterior dos destinos visitados (Soares et al, 2017).

Já em outra pesquisa referente a um estudo de caso do Centro de Turismo e Lazer (CTL) SESC Triunfo sobre o turismo social como veículo para o desenvolvimento, a inclusão social e o lazer no interior de Pernambuco (Lima, Oliveira, Galvão & Santos, 2010), os autores mencionaram que o referido empreendimento funciona tanto como hotel, atendendo aos hóspedes provenientes das diversas cidades e estados do Brasil, quanto procura incluir a comunidade triunfense nas programações sociais realizada.

Por meio da amostra de trinta pessoas hospedadas no CTL Sesc Triunfo, 63% de mulheres e 37% de homens, verificou-se o grau de satisfação de 100% com relação aos quesitos: valorização do hóspede como turista, programação que proporciona descanso

prazeroso e recuperador e que contempla toda a família. Quanto à percepção da população local, dos 15 representantes inqueridos, maioria expressou sobre o sentimento de inclusão socioeconômica após a chegada do CTL em Triunfo (Lima et al, 2010).

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A seguir descreve-se os procedimentos metodológicos, destacando a caracterização da área de abrangência e objeto de estudo e a caracterização da pesquisa.

Caraterização da área de abrangência e objeto de estudo

Referente à área de estudos, o litoral paranaense, o segundo menor entre os estados brasileiros banhados pelo mar, à frente apenas do Piauí, apresenta uma linha de costa de aproximadamente 100 km, limitando-se ao norte com o Estado de São Paulo na barra do Ararapira, a leste com o Oceano Atlântico, ao Sul com o Estado de Santa Catarina na barra do Rio Saí-Guaçu, e a Oeste com a região metropolitana de Curitiba (Centro de Estudos do Mar, 2014).

Com mais de 6.900 km² de área, a região Litoral do Paraná compreende a vertente da Serra do Mar, voltada para o Oceano Atlântico e a planície litorânea, ao passo que o conjunto dos sete municípios litorâneos representa 3% da superfície do Paraná. O tamanho dos municípios é bastante desigual; Matinhos, o menor, com 111,5 km² (2% do total); e o maior, Guaraqueçaba, com 2.159,3 km² (35% do total) (Estades, 2003).

Ao tomar as realidades funcionais construídas historicamente sobre especificidades naturais, Estades (2003) distingue três grupos dentre tais municípios: os portuários (Paranaguá e Antonina); os rurais (Morretes e Guaraqueçaba); e os praiano-turísticos (Guaratuba, Matinhos e Pontal do Paraná). Conforme a autora, esta classificação destaca o elemento econômico mais marcante da história recente ou que, sem ser muito recente, explica em grande parte a situação atual.

Em termos socioambientais, a realidade regional é diversa e contrastante: vastas áreas de conservação, escassamente povoadas, coexistem com uma grande cidade

portuária e balneários urbanos que crescem a ritmos vertiginosos, como é o caso do balneário de Caiobá em Matinhos. A dinâmica regional, que atrai crescentes contingentes de população de outras regiões do estado e de estados vizinhos, mostra-se insuficiente para superar a pobreza (Estades, 2003).

Quanto à questão populacional do litoral, ela não se limita à população permanente. A afluência de turistas e veranistas, especialmente nos municípios praianos, se concentra no verão e se intensifica nas festas de fim de ano e Carnaval. A afluência em temporada está estimada em 1,5 milhão de pessoas o que multiplica a população de todo o litoral por mais de 6 vezes e a dos municípios praianos por 23 vezes; se a densidade desses municípios, considerando a população permanente, era de 40 habitantes/km² no ano de 2000, essa quantidade de turistas supõe 946 habitantes/km² (Estades, 2003).

Nessa mesma linha de pensamento, ressalta-se que o “inchaço” ocasionado na alta temporada, nomeadamente nos meses correspondentes a dezembro, janeiro e fevereiro é um assunto recorrente, conforme salienta Angulo (2000), a discussão sobre os problemas do litoral paranaense é cíclica e sazonal; ressurgem no verão, quando se intensifica a perspectiva de utilização das praias, e, realimentada por novas questões, abrange aspectos de caráter físico-territorial, urbanístico, ambiental e socioeconômico. Um dos municípios praianos, Matinhos é a área central do presente trabalho. O nome Matinhos, segundo Bigarella (1991), se deu devido à mata baixa (mata de restinga, rica em epífitas) e que antigamente a cidade era conhecida como Matinho (sem o ‘s’). O autor comenta também que um pequeno rio era chamado pelo mesmo nome.

Matinhos dista de Curitiba, capital do Estado do Paraná, 109,10 km (IPARDES, 2012). Está localizado no litoral Sul do Estado do Paraná (Figura 1), com uma população de 29.428 habitantes; e, estimada em 34.7200 habitantes no ano de 2019, conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020).

Referente ao “SESC Caiobá - Centro de Turismo e Lazer”, mais conhecido como “Hotel SESC Caiobá” este está localizado a 500 metros do centro da cidade e de frente para a praia. O empreendimento de 23.000 m² (sendo 15.184,73 m² de área nova) é composto por hotel, piscina e demais áreas de lazer (cinema, brinquedoteca, sala de leitura, playground, sala de home theater, academia de ginástica, entre outros) além

do centro de eventos. Essa estrutura atual foi inaugurada em 2011, possui 137 apartamentos e capacidade para 400 pessoas (SESC Paraná, 2018).



Figura 1: Localização do município de Matinhos – Paraná - Brasil; Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística- IBGE (2014)

Em termos de litoral paranaense, Caiobá é um dos balneários mais frequentados por veranistas e turistas (Bigarella, 1991) em suas praias, conhecidas como Praia Mansa e a Praia Brava. Constata-se ser muito ocupado em alta temporada, que corresponde aos meses de dezembro a março. Por essas características, o bairro de Caiobá abriga um grande número de condomínios e casas, que podem ser reconhecidos como segundas residências.

Caracterização da pesquisa

Pesquisa de cunho descritiva, do tipo quantiqualitativa. Para levantamento da amostra se utilizou das técnicas de pesquisa para populações finitas (Moreira & Caleffe, 2006).

Esta pesquisa se classifica como descritiva em função de suas características, quais sejam: levantamento, interpretação e explicação de ocorrências vivenciadas por um determinado grupo social, sem interferência dos pesquisadores, isto é, quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos. "Uma das características mais significativas das pesquisas descritivas é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário e a observação sistemática" (Prodanov & Freitas, 2013, p. 53), as quais foram aplicadas no desenvolvimento desta investigação.

Ademais, se trata de uma pesquisa com abordagem quantiqualitativa. Quantitativa em razão de se ter buscado sistematizar os resultados de forma numérica, que se refere a um método de análise dos dados que tem como escopo a objetividade, recorrendo à linguagem matemática, mensurável no sentido de revelar os resultados obtidos. A abordagem qualitativa se constituiu por meio da interpretação dos dados e pela descrição destes de forma não objetiva (Gerhardt & Silveira, 2009).

À pesquisa de campo foram arrolados o número de 100 turistas, procedentes de sete estados brasileiros, além do Distrito Federal: Paraná (PR), Santa Catarina (SC), Rio Grande do Sul (RS), São Paulo (SP), Goiás (GO), Distrito Federal (DF), Rondônia (RO) e Tocantins (TO), que estiveram no litoral do Paraná no período de abril a novembro de 2016. O tempo de permanência desses grupos não excedeu o período de uma semana no destino. A compilação, tratamento e sistematização dos dados ocorreram no mês de março de 2017.

Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se de questionário, estruturado com 12 questões do tipo fechadas. As questões buscaram traçar o perfil do turista e os níveis de satisfação destes em relação a aspectos da atividade turística relacionados a atrativos, produtos e serviços da região Litoral do Paraná.

Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se de questionário, elaborado com base na escala *Likert*, estruturado com 12 questões do tipo fechadas.

A escala de *Likert* se refere a um protocolo que se utiliza de recursos psicométricos e são frequentemente usados na elaboração de questionários. No caso da resposta a um protocolo tecnicamente elaborado desta forma, os respondentes demonstram seu nível

relacional com o objeto de pesquisa, podendo, como por exemplo, concordar, opinar ou discordar daquilo que está em estudo (Likert, 1932).

Para garantir uma coerência da amostra, os questionários foram aplicados de forma aleatória em quantidade proporcional para grupos distintos, alcançando, em média, 12 turistas de cada unidade da federação.

Para aplicação do questionário, os turistas foram identificados e abordados no momento em que visitavam atrativos nas adjacências do hotel SESC, no município de Matinhos. As questões, em linhas gerais, buscaram caracterizar aspectos relacionados ao perfil do turista e de níveis de satisfação em relação a atrativos, produtos e serviços. Para a tabulação foi utilizado os recursos estatísticos do Programa *Microsoft Excel*. A partir deste procedimento foi possível a análise e interpretação dos dados. A análise dos resultados buscou-se

comparar se os participantes (turistas) do Programa em questão têm características similares às que são arazoadas nos constructos do TS.

Os turistas não comerciários compunham os grupos em razão de serem usuários dependentes dos comerciários, ou seja, os comerciários são usuários titulares, porém, agregam os dependentes...

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

As primeiras perguntas do questionário visaram destacar o perfil da amostra. Sobre a profissão dos turistas, 47% responderam que são ou foram de áreas distintas do comércio. Logo, 53% afirmaram ser ou terem comerciários. Os turistas não comerciários compunham os grupos em razão de serem usuários dependentes dos comerciários, ou seja, os comerciários são usuários titulares, porém, agregam os dependentes, que na prática, tem acesso a diversos serviços do SESC. Um número considerável de respondentes se identificou como sendo aposentados (68%).

Referente ao nível de formação dos turistas, 35% responderam que suas formações são em nível superior, enquanto, o restante, 65% não alcançou o ensino superior. Referente o sexo dos turistas, apurou-se que 77% são mulheres e 23% são

homens. Outro dado considerável a destacar foi que dos 100 respondentes, nenhum apresentou ou afirmou possuir algum tipo de necessidade especial relacionadas às questões de: mobilidade, surdez, cegueira, obesidade mórbida, entre outros.

Na pergunta referente à faixa etária, os resultados apontaram que a maioria (45%) tem entre 61 a 75 anos, conforme demonstra a Figura 2.

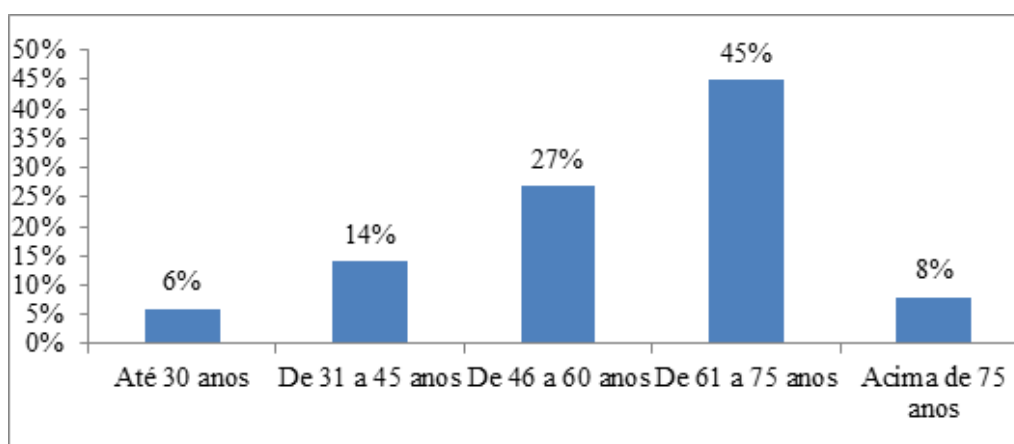


Figura 2: Faixa etária do grupo pesquisado; Fonte: pesquisa de campo

Sobre a renda dos turistas pesquisados, 72% totalizam os pesquisados que têm seus rendimentos superiores a R\$ 3.000,00. A última faixa de rendimentos, isto é, o percentual daqueles que suas rendas ultrapassam R\$ 5.000,00 foi de 34% dos usuários participantes da pesquisa, conforme apontado na Figura 3.

Como observação, o salário mínimo nacional no ano de 2016 era de R\$880,00. Uma pesquisa divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2015) revelou que metade dos brasileiros tinha renda menor que um salário mínimo. Segundo dados levantados pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad Contínua), em 2015, o rendimento médio dos 50% que recebiam os piores salários ficou em apenas R\$ 747, abaixo dos R\$ 880 estipulados como salário mínimo naquele ano.

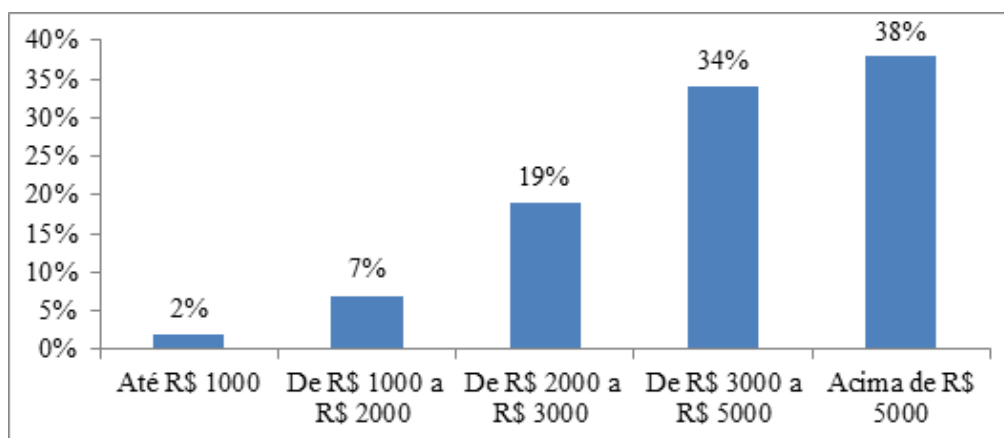


Figura 3: Renda mensal familiar do grupo pesquisado; Fonte: pesquisa de campo

Sobre a frequência da visitação, a maioria dos pesquisados (73%) mencionou ser a primeira visita no litoral paranaense (Figura 4):

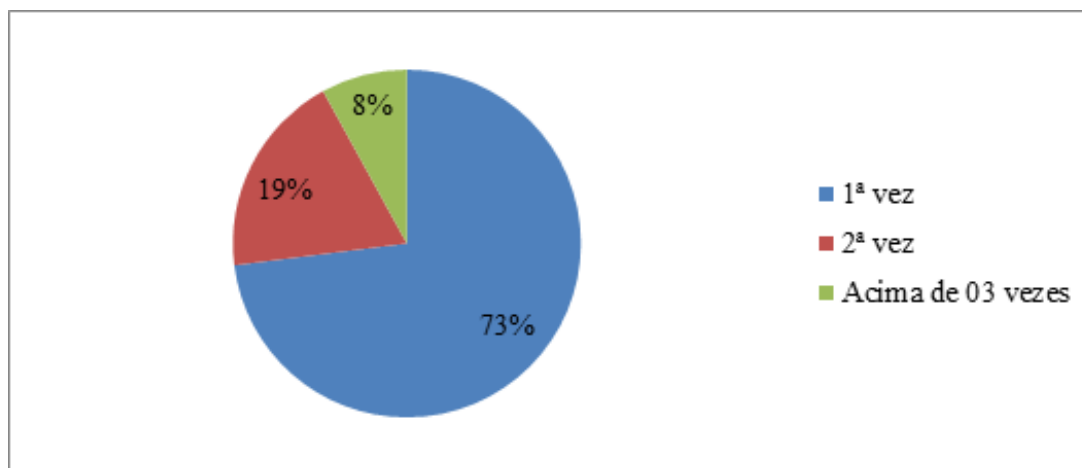


Figura 4: Frequência da visitação do grupo pesquisado; Fonte: pesquisa de campo

No que concerne aos municípios visitados, que comumente integram à programação do PTS no destino litoral do Paraná, Matinhos apresenta a totalidade das visitas, pelo fato do meio de hospedagem (hotel do SESC) onde os grupos pernoitam estar localizado nessa cidade, seguidos pelos municípios de Morretes, Paranaguá e Antonina, conforme exposto na figura a seguir.

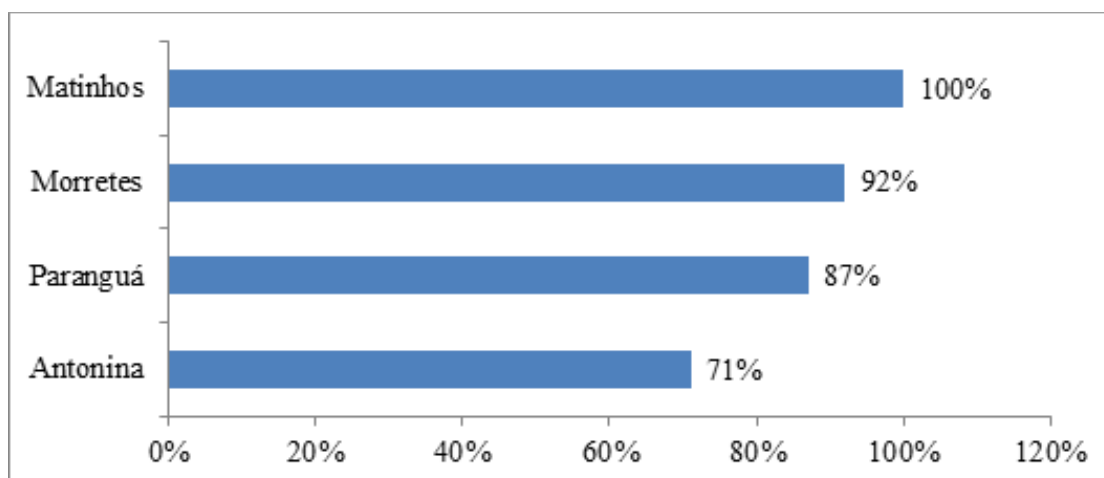


Figura 5: Fluxo de visitação por município; Fonte: pesquisa de campo

O município de Morretes totalizou 92% das visitas. Tal fluxo pode ser explicado em função do local ser itinerário final da linha do trem turístico, que utiliza a linha férrea de Curitiba ao litoral.

Ademais, observa-se com frequência esse passeio nas programações do TS, quando seu embarque e/ou o desembarque ocorrem em Morretes. Além disso, outras atrações relacionadas ao turismo histórico e cultural, gastronômico e pelo conjunto de atrações ligadas ao ecoturismo, Morretes é comumente destacada. Paranaguá, com suas vocações turísticas, ligadas ao turismo histórico e cultural classificou-se como o terceiro município mais visitado, recebendo 87% dos visitantes do grupo pesquisado.

Considera-se importante ressaltar a Ilha do Mel, pertencente ao município de Paranaguá, que se destaca como localidade visitada, impulsionada pelos atrativos naturais e aspectos ligados ao ecoturismo. A Ilha do Mel é frequentemente sugerida como localidade a ser visitada nas atividades do Programa de Turismo Social (PTS) do SESC.

Antonina, que apresenta características semelhantes àsquelas de Paranaguá, foi mencionada por 74% dos visitantes. O quarto município mais visitado é o que se localiza mais próximo de Matinhos, o também praiano, Guaratuba, lembrado

por 71% dos visitantes, onde se pratica turismo de sol e praia e, comumente, passeios pela baía que ladeia a cidade.

Os municípios de Guaraqueçaba e Pontal do Paraná não foram mencionados como visitados. Quando se observa as atividades do PTS não se verificam programações para esses municípios, e como os visitantes dependem do transporte contratado, em específico, para atender as programações dos roteiros, há dificuldades para esses deslocamentos, particularmente, para Guaraqueçaba, constituindo-se o mais longínquo dos municípios do litoral paranaense em relação a Matinhos.

Sobre a opinião dos participantes da pesquisa quanto ao meio de hospedagem, o equipamento avaliado se trata da Unidade SESC Caiobá, que, em linhas gerais tem avaliação satisfatória, conforme se observa na Figura 6.

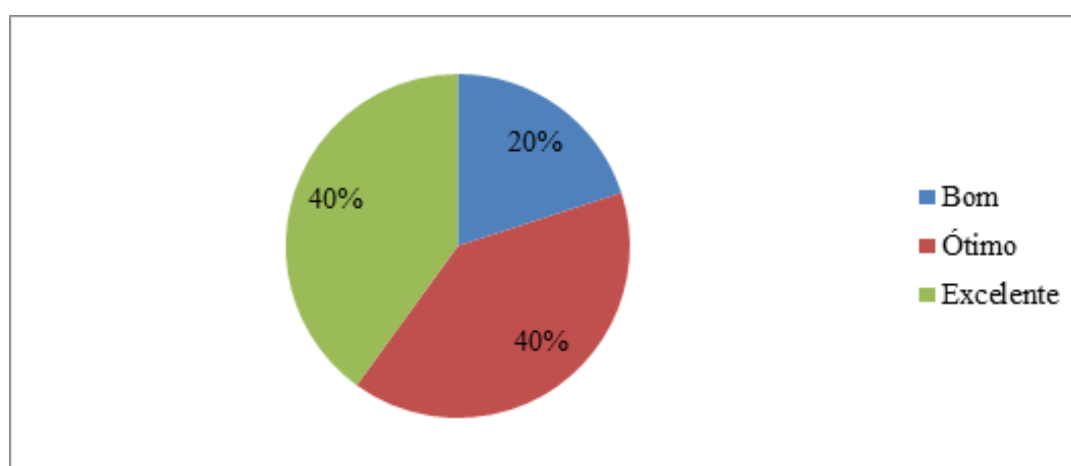


Figura 6: Opinião do grupo pesquisado sobre o meio de hospedagem Hotel Sesc Caiobá; Fonte: pesquisa de campo

Ainda sobre equipamentos, no tocante aos restaurantes, lanchonetes e similares, as opiniões sobre estes apontaram para satisfações, as quais atingiram 66% dos respondentes, destacando-os como de ótima qualidade, conforme a Figura 7, a seguir:

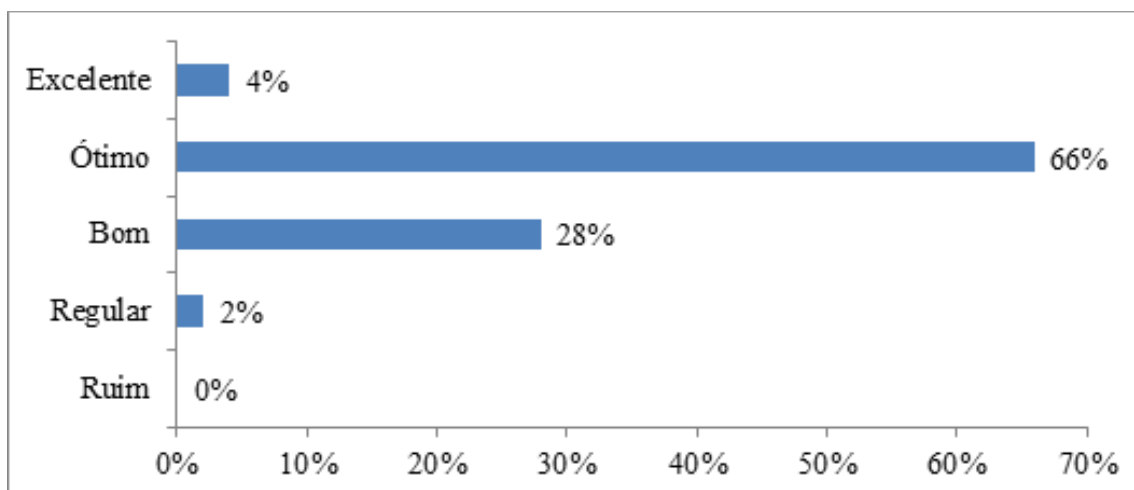


Figura 7: Opinião sobre os equipamentos de Alimentos e Bebidas; Fonte: pesquisa de campo

Sobre a opinião dos atrativos visitados durante as estadas, apurou-se considerável satisfação, haja vista que as opiniões: bom, ótimo e excelente alcançaram 97% das respostas dos usuários, conforme apresentado na Figura 8:

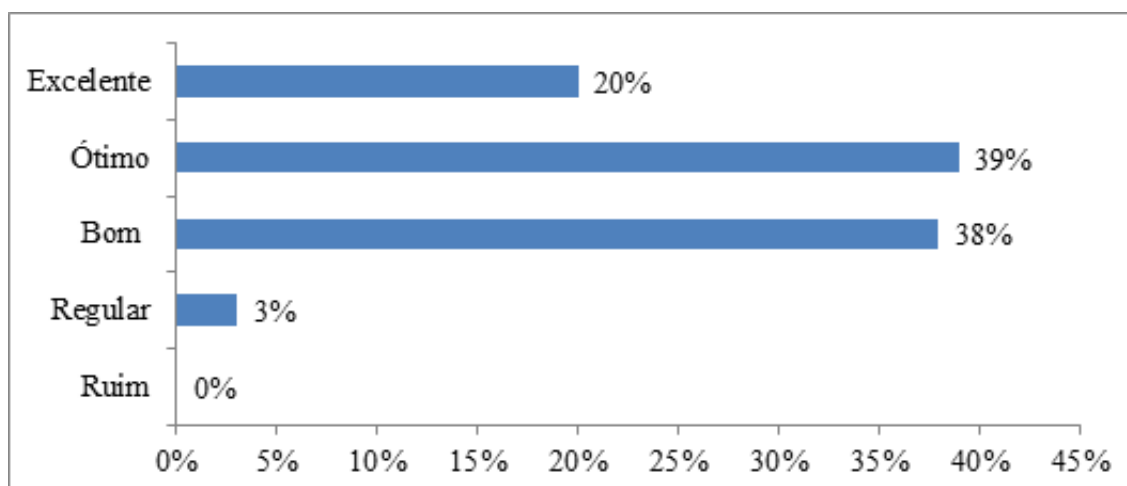


Figura 8: Opinião do grupo pesquisado sobre os atrativos visitados durante seu tempo de permanência no litoral paranaense; Fonte: pesquisa de campo

Em relação ao comércio local, no que tange ao atendimento, os resultados apontaram que 55% dos turistas consideraram bom o atendimento no comércio local, conforme apresentado na Figura 9:

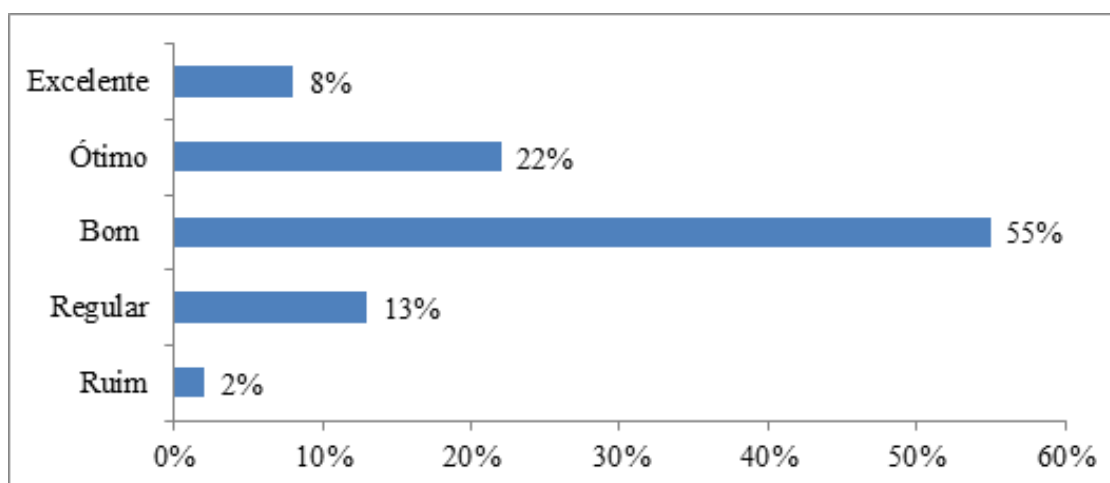


Figura 9: Opinião do grupo pesquisado sobre o atendimento no comércio local de Matinhos; Fonte: pesquisa de campo

Quanto aos preços praticados no comércio local, a Figura 10, que se segue, apresenta os percentuais sobre a opinião dos pesquisados, que em sua maioria (59%), também consideraram os preços bons.

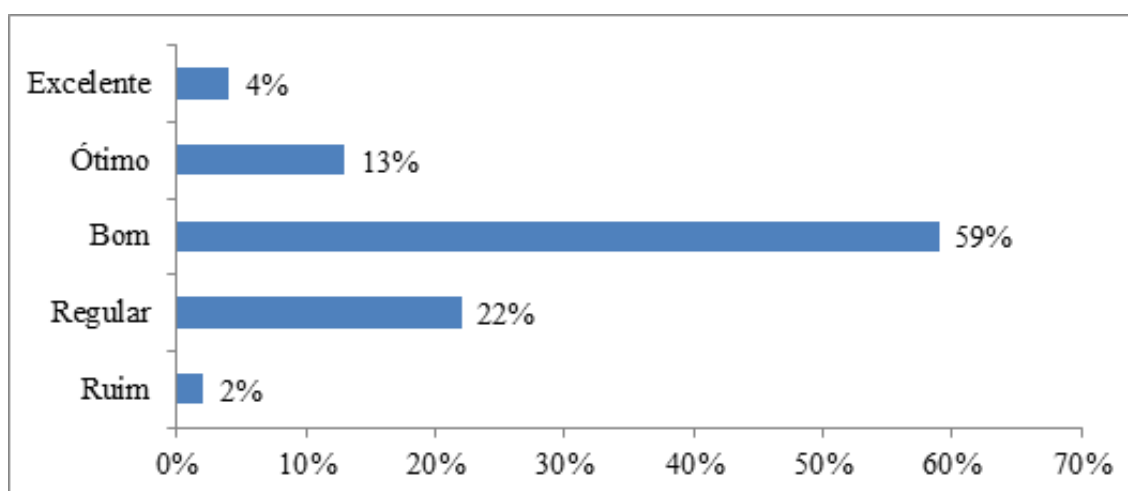


Figura 10: Opinião do grupo pesquisado sobre os preços praticados no comércio local de Matinhos; Fonte: pesquisa de campo

No tocante à influência do PTS nas tomadas de decisões em visitar o Litoral do Paraná, 93% dos usuários responderam entre 'importante' e 'muito importante', conforme demonstrado na Figura 11:

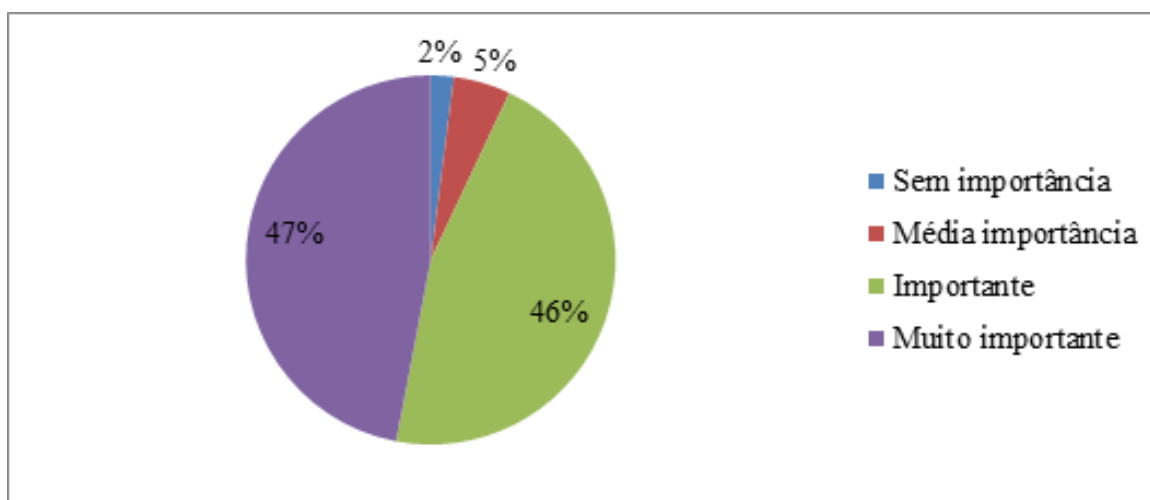


Figura 11: Opinião do grupo pesquisado sobre a influência do Programa de Turismo Social na decisão da viagem; Fonte: pesquisa de campo

Em relação às expectativas sobre o Litoral Paranaense, os percentuais demonstram que somente 11% dos usuários marcaram no questionário as opções ‘atendida parcialmente’ e somente 1% dos questionados marcaram a opção ‘abaixo do esperado’. Dentre estes, conforme apurado, a insatisfação se deu, basicamente, em função do tempo chuvoso que encontraram na região. As opções “atendida”, “atendida satisfatoriamente” e “superou as expectativas”, alcançando 88% das respostas dos turistas.

A partir dos resultados apresentados pode-se encontrar semelhanças com os dois estudos (SESC Prainha Santa Catarina e SESC Triunfo Pernambuco), referente às questões direcionadas à satisfação dos hóspedes/visitantes. Também, os achados na pesquisa corroboram com o que Falcão (2006) vaticina em relação ao Turismo Social, especialmente ao se tratar que foram observadas atividades em forma de passeios, viagens ou excursões, preferencialmente em grupo e envolvendo a utilização de equipamentos de hospedagem e transporte, ao alcance de amplos setores da população.

No entanto, diferentemente do apresentado no SESC Prainha Santa Catarina, em que os entrevistados em sua maioria possuíam renda entre 1 a 4 salários mínimos, nos respondentes da pesquisa no SESC Caiobá, a realidade destoou em termos salariais,



vez que a maioria dos inqueridos mencionaram ter renda média mensal de 5 mil reais. Nesse sentido, destoando também da literatura sobre o turismo social, conforme mencionado por Falcão (2006) as atividades de turismo social são mais dirigidas às camadas sociais que não teriam condições de viajar com seus próprios recursos, de modo que o preço pago pelo usuário seja inferior ao custo real do produto a ser utilizado, graças aos subsídios oferecidos pelas instituições governamentais, associações de classe ou ainda organizações privadas, sem fins lucrativos.

Fato a observar em estudos futuros seriam as ações que o SESC Caiobá efetivamente proporciona para a comunidade local/regional, principalmente em termos de lazer e turismo, assim como foi apontado nos dois estudos já mencionados, em que se observou uma inserção da comunidade local das programações de lazer, cultura e turismo oferecidas pelo SESC Prainha Santa Catarina e o SESC Triunfo Pernambuco.

Conforme o IBGE (2017) o Brasil é classificado historicamente como um país de alta e persistente desigualdade de renda, em compasso com a América Latina. Tal fato aponta para as famílias consideradas de baixa renda, que pode ser considerada como a família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico cuja renda mensal seja de até 2 (dois) salários mínimos (Brasil, 2011).

O perfil dos entrevistados é uma das razões que contribuem para marcar tal diferença. Enquanto no SESC Prainha Santa Catarina, identificou-se que a demanda se tratava de pessoas da própria região, o oposto ocorreu no SESC Caiobá, com turistas/hóspedes oriundos de sete estados brasileiros. Assim, em que pese à necessidade de estudos futuros, há que se levar em consideração a questão da malha rodoviária e aérea brasileira. Com distâncias notadamente conhecidas como continentais, o país, ao promover o turismo doméstico, ainda enfrenta os custos com os transportes, o que encarece grande parte dos roteiros turísticos. Assim, a percepção é de que os respondentes, como oriundos de outros Estados, possuíam maior renda e puderam fazer o investimento de conhecer e se hospedar em um SESC distante de sua residência local.

Finalmente, ressalta-se que a maioria dos respondentes mencionou estarem satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados e dos atrativos encontrados na Região Litoral do Paraná. Porém, estudos futuros poderiam monitorar quantos retornaram ao



SESC Caiobá, presumindo uma fidelização do cliente, como também, se as percepções quanto à região litorânea, bem como ao SESC Caiobá, continuaram as mesmas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foram apresentados os conceitos de TS, destacando os postulados pela OITS, organização com sede em Bruxelas, na Bélgica, e presente nas Américas, na Europa e na África. Além disso, destacou-se o conceito de TS defendido pelo Ministério do Turismo (BR), no ano de 2009 e, também, os conceitos e perspectivas de autores que se debruçaram a estudar o TS em nível nacional, como Cheibub (2012, 2014) e Falcão (2006, 2009).

O TS é uma forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão. No Brasil, a difusão da prática do turismo para as camadas populares é considerada uma consequência das conquistas obtidas pelos movimentos de trabalhadores, o que se compreende estar em consonância com a evolução histórica da classe trabalhadora em nível mundial, especialmente na Europa.

Arelada à história do TS no Brasil está a história do PTS do SESC Nesse sentido, as pesquisas bibliográficas buscaram aclarar sobre a constituição desse programa, além de destacar seu objetivo principal, que é direito ao lazer e à cultura, considerando o Turismo como um dos seus pilares. No Brasil, em que pese as sensibilizações para o fomento do TS, como visto no Plano Nacional de Turismo: uma viagem de inclusão (2006-2010), as iniciativas ainda são poucas, portanto, ao falar em TS, associa-se ao SESC.

Sobre a pesquisa de campo, que teve como escopo apresentar o perfil e o nível de satisfação de grupos de turistas do PTS do SESC no litoral do estado do Paraná, essa alcançou resultados que indicaram que, a partir do grupo pesquisado (100 turistas), o perfil dos mesmos é diverso à proposta de origem do programa, de proporcionar lazer e regozijo à classe trabalhadora, especialmente, ao comerciário de baixa renda; porém, o mesmo continua atingindo os seus objetivos de

proporcionar bem estar social e melhoria da qualidade de vida a pessoas associadas a ele. Em termos de qualidade e de nível de satisfação ao visitar o destino, embora 73% dos respondentes disseram que não conheciam o litoral paranaense, 44% do total de participantes mencionaram que retornariam, visto que o mesmo superou suas expectativas, indicando uma avaliação favorável quanto ao destino por parte dos turistas pesquisados.

Importa mencionar que o PTS do SESC contribui para o fomento da atividade e do fluxo turístico em períodos considerados de baixa temporada no litoral paranaense e, sobretudo, em Matinhos, por ser um balneário. Ademais, pode-se afirmar que o Hotel SESC Caiobá é um dos equipamentos onde, efetivamente, encontram-se turistas o ano inteiro e estes são procedentes de todas as regiões do país. Pois, como exposta na caracterização da área de estudo, comumente na localidade se encontram os “veranistas”, em sua maioria residentes em Curitiba, capital do estado do Paraná. Esses, ou possuem segunda residência (como são chamadas as casas de praia ou de montanha, que não são sua residência principal, mas sim, temporária) ou alugam casas ou apartamentos por dia.

Quanto aos limites e possibilidades da pesquisa, em que pese que a mesma tenha sido realizada em um único destino, o Litoral do Paraná, pressupõe-se que o perfil dos participantes do Programa, tenha características semelhantes caso realizada a pesquisa em outro destino, pois são grupos de turistas que costumam participar das propostas do Programa de Turismo Social do SESC em suas diversas unidades no Brasil. Assim, o que implicaria em estudos comparativos seria o grau de satisfação do turista social em cada destino.

REFERÊNCIAS

Angulo, R. (2000). As Praias do Paraná: problemas decorrentes de uma ocupação inadequada. *Revista Paranaense de Desenvolvimento*, 99 (1), 97-103.

Bigarella, J. J. (1991). *Matinho: Homem e Terra – Reminiscências...* Matinhos: Municipal de Matinhos: Associação de Defesa e Educação Ambiental.



Brasil (2007). *Plano Nacional de Turismo 2007 - 2010: uma viagem de inclusão*. Ministério do Turismo, Brasília, DF.

Brasil (2011). *Lei nº 8.212*, de 24 de julho de 1991, alterada em 31 de agosto de 2011. Recuperado em 16 de abril de 2018, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112470.htm.

Brasil (2018). *Glossário legislativo*. Recuperado em 24 de maio, 2018, de <https://www12.senado.leg.br/noticias/glossario-legislativo/sistema-s>.

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

Centro de Estudos do Mar (2018). *Localização*. Recuperado em 16 de abril, 2018, de <http://www.cem.ufpr.br>.

Cheibud, B. L. (2012). Apontamentos históricos sobre o Turismo Social. *Revista Brasileira de Ecoturismo*, 5 (3), 560-581.

Cheibub, B. L. (2014). Notas históricas sobre o turismo social desenvolvido no Brasil e na Europa: ideologias, intenções e características. *Revista Digital EFDeportes.com*, 18 (189), 1-5.

Estades, N. P. (2003). O Litoral do Paraná: entre a riqueza natural e a pobreza social. *Desenvolvimento e Meio Ambiente*, 8(1), 25-41.

Falcão, C. H. P. (2009). Turismo Social. In: Barros, J. C. *Empreendedorismo, Trabalho e Qualidade de Vida na Terceira Idade*. São Paulo: Editora Edicon.

Falcão, C. H. P (2006). Turismo social: em busca de maior inclusão na sociedade. In: Carvalho, C. L. de Barbosa, L. G. Medeiros (orgs.). *Discussões e propostas para o turismo no Brasil: Observatório de Inovação de Turismo*. Rio de Janeiro: Senac, Departamento Nacional, pp. 127 - 145.

Gerhardt, T. E., & Silveira, D. T. (2009). *Métodos de Pesquisa*. Porto Alegre: Editora da UFRGS.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2014). *Cidades*. Matinhos. Recuperado em 9 de abril, 2018, de <http://www.cidades.ibge.gov.br>.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2017). *Síntese dos Indicadores Sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira*. Recuperado em 30 de maio, 2020, de <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101459.pdf>.



IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2015). *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (2015)*. Recuperado em 30 de maio, 2017,

de <https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2015/>

IBGE Cidades. *Matinhos*. Recuperado em 12 de junho de 2020, de <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/matinhos/panorama>

IPARDES (Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social). *Caderno Estatístico Município de Matinhos*. Curitiba, dez. 2012

Lima, A. I; Oliveira, F. B; Galvão I. M. A., & Santos, S. C. C. (2010). O turismo social como veículo para o desenvolvimento, a inclusão social e o lazer no interior de Pernambuco: um estudo de caso do Sesc Triunfo. *Observatório de Inovação do Turismo – Revista Acadêmica*, V (2), jun.

Likert, R. A (1932). Technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22 (140), 55.

Moreira, H., & Caleffe, L. G. (2006). *Metodologia da pesquisa para o professor pesquisador*. Rio de Janeiro: DP&A.

Prodanov, C. C., & Freitas, E. C (2013). *Metodologia do trabalho científico* [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale.

Publicações de Turismo (2020). *Publicações*. Recuperado em 30 de maio de 2020, de <http://www.each.usp.br/turismo/publicacoesdeturismo/>.

SESC, Serviço Social do Comércio (2018). *História*. Recuperado em 25 de maio, 2018, de http://www.sesc.com.br/portal/sesc/o_sesc/nossa_historia/.

SESC, Serviço Social do Comércio (2018). *Sobre o Turismo Social*. Recuperado em 25 de maio, 2018, de <http://www.sesc.com.br/portal/lazer/Sobre+o+Turismo+Social/>.

SESC Paraná, Serviço Social do Comércio Seccional Paraná. (2018). *Sesc Caiobá Centro de Turismo e Lazer*. Recuperado em 25 de maio, 2018, de <http://www.sescpr.com.br/caioba/>.

Soares, M. H. A.; Melo Filho, M. E. S., & Ardigó, C. M. (2017). Análise da Qualidade do Serviço: um estudo entre a percepção do cliente e do guia em roteiros regionais do SESC - Santa Catarina, Brasil. *Revista Turismo em Análise*, 28 (3), Setembro-Dezembro, 492-512.



OITS, Organización Internacional del Turismo Social. (2018). *Definiciones*. Recuperado em 25 de maio, 2018, de <http://www.oits-isto.org/oits>.

Trigo, L. G. (1998). *Turismo básico*. 2 ed, São Paulo: SENAC.

i Bacharelado em Turismo com ênfase em Planejamento Turístico (UFPR), Pós-graduação em Comunicação e Turismo (cátedra UNESCO UMESP), Especialização em Turismo e Meio Ambiente (UNESPAR), Mestrado em Cultura & Turismo (UESC) e Doutorado em Geografia (UFPR) com período sanduíche na Universidade do Minho (Portugal).

ii Técnico em Guia de Turismo pela Faculdade Nobel (2005), Bacharelado em Turismo pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (2006), Licenciado em Turismo pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (2010), Pós-graduação em Docência no Ensino Superior pelo Centro Universitário de Maringá (2008), Mestre em Tecnologia pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (2013).

A primeira versão deste artigo foi apresentado na TMS Algarve 2018. Tourism & Management Studies International Conference Algarve, Portugal. November 14, 2018 – November 17, 2018.