

## **Turismo social: uma trajetória de inclusão social no SESC Santa Catarina**

*Social tourism: a trajectory of social inclusion at SESC Santa Catarina*

*Juliana Camila Côco, Luana Emmendoerfer, Vilmar Jacques*

### **RESUMO**

O objetivo desta pesquisa foi apresentar um breve histórico do turismo social no SESC Santa Catarina. Desta forma, foi realizada uma revisão bibliográfica para elucidar as primeiras ações de turismo social no mundo, a forma de atuação do SESC nesta atividade e o caso do SESC Santa Catarina na contribuição do turismo social no Brasil, baseada em dados estatísticos do setor no período de 2007-2011. As informações apresentadas demonstram um forte crescimento da atividade por parte da clientela preferencial do SESC, apesar da necessidade do aprimoramento da modalidade turismo receptivo no intuito de envolver a comunidade de base local neste processo. Assim, o modelo de implantação da atividade por parte dessa entidade, serve como exemplo para outras instituições que tenham como objetivo a realização da atividade centrada no serviço e não, exclusivamente no lucro.

**PALAVRAS-CHAVES:** Turismo Social; Democratização; Inclusão Social.

### **ABSTRACT**

The objective of this research was to present a brief history of social tourism in SESC Santa Catarina. Thus, a literature review was performed to elucidate the first actions of social tourism in the world, the performance of the SESC in this activity and the case of the SESC Santa Catarina in the contribution of social tourism in Brazil, based on statistical data of the sector during the period 2007-2011. The information submitted shows a strong increase in activity on the part of the target of the SESC, despite the need for improvement of the inbound tourism area in order to involve the community in this process on a local basis. Thus, the deployment model of the activity by such entity, serves as an example for other institutions that have as objective the achievement of the activity focused on service and not solely on profit.

**KEY-WORDS:** Social Tourism; Democratization; Social Inclusion.

## Introdução

O SESC – Serviço Social do Comércio, criado em 1946 pelos empresários do comércio, foi pioneiro no desenvolvimento do Turismo Social no país. O objetivo principal dessa forma de fazer turismo é oferecer serviços em programações que conjugam lazer, integração, cultura, educação e saúde, buscando o respeito e a valorização dos aspectos naturais e culturais de cada região.

O presente artigo buscou construir um breve histórico do turismo social no SESC Santa Catarina e demarcar sua evolução e crescimento no período entre 2007 e 2011.

Inicialmente tem-se o percurso histórico do Turismo Social no mundo e na realidade brasileira, bem como o seu desenvolvimento no SESC. Objetivando contextualizar os dados pesquisados, e apresentados, em seguida, a história do SESC Santa Catarina e do processo de implantação do Turismo Social na instituição. Por fim, expõem-se os dados estatísticos colhidos através da pesquisa documental, seguidos de sua análise.

Espera-se que esse trabalho possa se configurar num registro específico, da história do Turismo Social no SESC Santa Catarina, haja vista a escassez e fragmentação do material referencial utilizado durante a realização da pesquisa. Ainda, que sirva de base para ações que contribuam para o desenvolvimento da atividade no SESC Santa Catarina, bem como em outras instituições engajadas no fomento do Turismo Social.

## As primeiras ações de turismo social no mundo

Foi na Europa, no período entre as Guerras Mundiais (1920 a 1940) que se desenvolveu os primeiros movimentos de Turismo Social. Frente ao cenário de instabilidade muitos sindicatos, associações não governamentais de países como Alemanha, Itália e União Soviética começaram a criar infraestrutura e incentivos para que os trabalhadores de rendas inferiores viajassem em grupos e tivessem acesso as atividades recreativas.

As primeiras ações começaram na União Soviética, através do surgimento das colônias de férias. No entanto, devido ao seu contexto político, alguns países como Itália e Alemanha, fomentaram o Turismo Social proporcionando o acesso das camadas populares ao lazer e a recreação, como moeda de troca para a promoção, divulgação e manutenção das ideologias políticas vigentes em cada nação (FALCÃO, 2006). Dentre as principais organizações, destaca-se a *Opera Nazionale Dopolavoro*, (literalmente concebida após como Obra Nacional), criada em 1925 na Itália fascista e a KDG - *Kraft durch Freude*, (Força pela Alegria), criada na Alemanha Nazista em 1933.

Num contraponto a essas práticas tem-se o exemplo do modelo português, que surgiu em 1935. A Fundação Nacional para a Alegria do Trabalho surge com o objetivo de desenvolver atividades nas áreas do turismo social e outras relacionadas à recreação e cultura, mas “com profundas preocupações de humanismo e de qualidade” (INATEL, 2010). Tal visão acarretou a essa instituição sua manutenção até os dias de hoje, sendo conhecida atualmente como INATEL – Instituto Nacional para Aproveitamento dos Tempos Livres.

Em 1936, com a Convenção da Organização Social Internacional do Trabalho, houve a institucionalização e a propagação das práticas de turismo social às camadas sociais menos favorecidas. Essa convenção, conforme Farias (2009, p.25), “*instituiu prin-*

principalmente a regulamentação de férias remuneradas". A França foi o primeiro país a criar a Secretaria de Lazer Governamental e sua justificativa foi de que "em países democráticos não se podem paramilitar os lazeres, as distrações e os prazeres das massas populares, nem transformar a alegria habilmente distribuída, em um meio de fazer a população não pensar [...]" (FALCÃO, 2006, p.129).

Com essa declaração do governo francês e a posterior criação da *Tourisme – Vacances pour tous*, em 1937, gerida por trabalhadores e não pelo governo, que os pilares e filosofias do turismo social se constituem no mundo como uma forma inclusiva e democrática de proporcionar acesso ao lazer. Após estas mudanças foi determinado o tempo de trabalho, o direito ao repouso semanal e as férias remuneradas.

Portanto, pode-se entender que desde o início das primeiras ações, o turismo esteve ligado à forma de produção e ao desenvolvimento das nações. Frente a essa lógica, era dever do governo oferecer opções de lazer à sociedade, principalmente aos que detinham menor poder de compra.

Com relação ao direito da sociedade ao lazer independente da condição de renda, Abitia (2006, p.148) comenta:

o lazer e o turismo são direitos que nem todo mundo pode exercer hoje em dia. Por isso, o turismo social põe ao alcance de todos o direito de aproveitar as férias e desfrutar do melhor da vida. A acessibilidade se dá quando existem facilidades econômicas, físicas e materiais para praticar atividades turísticas sem discriminação de idade, sexo, cor, religião ou rendimentos.

E foi com esse objetivo, de dar acesso ao lazer das classes menos favorecidas, que surgiu o primeiro e mais tradicional conceito de turismo social. O *Bureau International du Tourisme Social* (BITS, 1996) define o Turismo Social como:

conjunto de relações e fenômenos resultantes da participação no turismo das camadas sociais menos favorecidas, participação que se torna possível ou facilitada por medidas de caráter social bem definida, mas que implicam predomínio da ideia de serviço e não de lucro.

Jacques (1997, p.23) define o Turismo Social como

[...] 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 dirigidas as camadas sociais que não teriam condições de viajar com seus próprios recursos, de modo que o preço pago pelo usuário seja inferior ao custo real do produto a ser utilizado, graças aos subsídios oferecidos pelas instituições governamentais, associações de classe ou ainda organizações privadas, sem intuítos lucrativos. É importante frisar que deve existir um enriquecimento cultural abrangente, dentro de uma proposta crítica com relação ao consumismo, que vise ao pleno bem-estar social e à melhoria da qualidade de vida de seus participantes.

Falcão (2006) ainda salienta que o termo Social expressa o bem-estar-social, ou seja, consiste na emancipação para o turismo, de grupos, cuja condição socioeconômica e cultural não lhes permitiria o acesso ao produto turístico.

Embora isso seja real e vivenciado, no desenvolvimento das ações essa concepção tornou-se restrita. Passou-se a perceber que essa forma de fazer turismo “*engloba a democracia, equidade, inclusão, acessibilidade, solidariedade e um efeito positivo as comunidades locais*” (FALCÃO, 2006, p131). Nessa visão são incluídas, não só as pessoas com menos recursos, mas também aquelas que não se adequam ao turismo de massa, que buscam algo além do convencional. No Brasil, o Grupo Técnico Temático (GTT) – Turismo Social, da Câmara de Segmentação criou, em 2004, uma definição aplicada à realidade brasileira, como sendo

uma forma de turismo que promove a inclusão social de todos, proporcionando a qualidade de vida, o exercício da cidadania pela utilização de meios e bens do arranjo produtivo do turismo, com aproveitamento sustentável dos recursos naturais e culturais (FALCÃO, 2006, p.134).

Além disso, segundo Abitia (2006) nenhum turismo é verdadeiramente social se não basear em dois princípios fundamentais: a "acessibilidade" - que corresponde ao anseio de um turismo para todos - e a "solidariedade" - que corresponde ao anseio de um turismo responsável. Acrescenta ainda que, se esses dois princípios forem aplicados em conjunto, poderão proporcionar ao lazer turístico uma qualidade social.

Atualmente o turismo social é uma atividade que se preocupa com as comunidades anfitriãs e com o impacto que a atividade ocasiona, sem esquecer a sustentabilidade e da conservação patrimonial.

### **O turismo social no Brasil e seu principal fomentador: SESC**

O turismo social no Brasil se desenvolveu no cenário pós 2ª Guerra Mundial, momento em que o mundo pedia paz. Conforme Falcão (2006), no Brasil essa atividade não é desenvolvida pelo Estado, mas sim, de forma restrita por algumas entidades ligadas ao bem estar social, como o Serviço Social do Comércio – SESC.

Essa instituição surgiu em 13 de setembro de 1946, através do Decreto Lei Nº 9.853, no governo do presidente Eurico Gaspar Dutra. Sua germinação foi em uma conferência realizada na cidade de Teresópolis que resultou no documento chamado Carta da Paz Social, que passou a ser considerada pelo primeiro presidente da Confederação Nacional do Comércio, João Daut de Oliveira,

um documento altamente expressivo do espírito de solidariedade e do realismo amadurecido dos homens das empresas brasileiras desta geração. Ela deverá contribuir para harmonizar e pacificar o capital e o trabalho num plano superior de entendimento recíproco. Com ela nos apresentarmos ante os empregados, convidando-os a fundar, sobre base sólida, uma política de mútua compreensão e de respeito recíproco (SESC, 1977, p.11).

Assim se constituía o SESC, uma instituição de caráter privado em âmbito nacional, com a finalidade de planejar e executar, direta ou indiretamente, medidas que contribuísssem para o bem-estar social e a melhoria do padrão de vida dos comerciários e de suas famílias, bem como, para o aperfeiçoamento moral e cívico da coletividade. Instituição pioneira, criada sob a inspiração da consciência social de empresários e sindicatos do comércio brasileiro.

Dentre as linhas de ações do SESC destaca-se o lazer como um dos contextos importantes para o desenvolvimento de sua ação programática. Além de possibilitar o atendimento de grandes contingentes de sua clientela, a entidade reconhece a importância do lazer para liberar o indivíduo da fadiga resultante de suas obrigações, notadamente as do trabalho.

Para cumprir com os objetivos direcionados ao lazer do comerciário, o SESC, inaugura em 30 de outubro de 1948, a Colônia de Férias "Ruy Fonseca" na praia de Bertiooga, então município de Santos, litoral paulista. Essa foi à primeira unidade operacional destinada a proporcionar opções de férias subsidiadas para o trabalhador do comércio e sua família, a fim de desenvolver o Turismo Social no SESC. Logo começaram a ser promovidos passeios e excursões de finais de semana, e que em pouco tempo foi ampliando para períodos de veraneios, mais tarde intitulados de estadas de férias, principalmente durante os meses de verão.

Segundo Silva (2001) as "excursões de um dia" foi a resposta a segregação do consumo do lazer (turístico) as populações pobres, em busca ao direito ao lazer, como forma de resistência as dificuldades do dia a dia. Buscando por outro lado também que a comunidade que está recebendo os turistas seja valorizada e respeitada, com possibilidade verdadeira de melhorar, de desenvolver-se através do turismo (ABATIA, 2006).

Devido ao sucesso e a crescente demanda em busca deste serviço, outras unidades regionais do SESC começaram a desenvolver passeios, viagens de finais de semana e a criar suas colônias de férias, e outros equipamentos afins. Assim, no princípio da década de 50, por questões oficiais relevantes ocorreu a primeira alteração significativa no campo de ação do SESC. A atuação basicamente assistencial foi substituída por uma atuação predominantemente educativa (SESC, 1980).

No ano de 1951, essa nova perspectiva foi ratificada pela I Convenção Nacional de Técnicos do SESC, realizada no SESC Bertiooga/SP. Neste evento foi recomendada a criação de Colônias de Férias e clubes de comerciários, bem como a organização de férias coletivas e de centros sociais. Em 1952, foi inaugurada a Colônia de Férias Getúlio Vargas, (Nogueira - Bomclima), em Petrópolis/RJ. Além dessas, foram também inauguradas outras unidades, entre elas: Colônia de Férias do SESC em Iparana/CE(1954), e Colônia de Férias "Sylla Velloso" (Venda Nova), em Belo Horizonte/MG (1960), Centro Campestre de Blumenau/SC, Colônia de Férias do SESC Guaranhuns/PE, Colônia de Férias de Caiobá/PR, todas em 1967 e Centro de Veraneio de Cacupé - Florianópolis/SC (1969).

Sob o efeito dessa nova visão acerca dos objetivos da instituição, em 1973 foi publicado o documento "Diretrizes Gerais de Ação do SESC". Houve, também, a convocação da V Convenção Nacional de Técnicos, com objetivo de apreciar o anteprojeto das Normas gerais para aplicação das diretrizes gerais. Um ano depois, em 1974, as Normas eram sancionadas e com elas o lazer passa a ser concebido como campo prioritário.

Segundo Jacques (1997), na segunda metade da década de 70, o SESC São Paulo e posteriormente o SESC Paraná criam e estruturam setores específicos para operacionalizar excursões e passeios em seus estados, expandindo em seguida para outros estados. Sem deixar de vislumbrar a ampliação dessa atividade, nas décadas de 80 e 90, o Departamento Nacional do SESC (SESC DN) promove várias ações técnicas e específicas na área de Turismo, tais como: eventos de capacitação, treinamentos, encontros, seminários, cursos, reuniões técnicas, com a finalidade de promover a discussão, bem como criar estratégias, disciplinar, normatizar, expandir e criar o Modelo institucional da Atividade de Turismo Social. Dentre essas ações é importante ressaltar:

- Encontro de Turismo Social: 12 a 16 de junho de 1989, realizado na Colônia de Férias do SESC Blumenau, Santa Catarina. Participaram representantes de SP, SC, RS, PR, RJ e do SESC DN. Foi o primeiro promovido pelo SESC Nacional tendo a nomenclatura "*Turismo Social*". A discussão propôs ações integradas que viriam favorecer o processo operacional do turismo no SESC; entre as quais a realização de encontros anuais, como aconteceu no mesmo ano, no período de 03 a 06 de setembro na Colônia de Férias do SESC Bertogã, São Paulo;
- Treinamento de Roteirização em Turismo Social: 19 a 23 de novembro de 1990, realizado na Colônia de Férias de Cacupé, em Florianópolis, Santa Catarina. Neste evento iniciou-se a estruturação e elaboração da primeira minuta do Documento "Norteador da Operacionalização em Turismo Social";
- Treinamento em Pesquisa e Estruturação de Roteiros em Turismo Social: 05 a 11 de maio de 1991, realizado na Colônia de Férias do SESC, em Caldas Novas, Goiás, com a participação de representantes dos Departamentos Regionais de AL, BA, CE, DF, GO, PE, PR, RJ, SE, SC, SP, RS, MG e do SESC DN. Neste evento foi realizada a revisão do Documento "Norteador da Operacionalização em Turismo Social"; Observa-se uma ampliação significativa no nº de participação de órgãos regionais do sistema SESC.

Por meio desses encontros, de estudos e discussões no decorrer dos anos anteriores, e considerando o conjunto de experiências vivenciadas pelos vários órgãos regionais, foi em maio de 1991 que o SESC DN edita o primeiro documento "Norteador da Operacionalização da Área de Turismo Social", no Rio de Janeiro.

Após a edição desse documento, considerando a amplitude alcançada e a importância atribuída à área de turismo no SESC, é deliberada a "Portaria 469 DN/2000 de 11 de abril, que aprova a Nova "Classificação Funcional Programática do SESC" para vigorar a partir de 2001, e cria a "Atividade de Turismo Social". Porém, como registrado acima, salienta-se que as realizações na área de turismo do SESC já eram uma realidade consolidada desde o final da década de 40, com as demandas da clientela que eram atendidas pelas Unidades já em funcionamento, na época.

Através da citada Portaria o SESC Nacional define as modalidades de Turismo Emissivo, com as realizações de passeios e excursões; Turismo Receptivo com as realizações de passeios locais e traslados e Hospedagem com a realização de pernoite (Diária).

É importante, neste momento, explicitar como eram definidos os atendimentos pa-

ra fins estatísticos antes dessa portaria. Na atividade “Temporada de Férias” compreendia as realizações mais frequentes de Estada de Férias, Pernoites e Fins de Semana com e sem pernoite (nomenclaturas estipuladas pela entidade). Na atividade de “Recreação” existiam as realizações de Passeios e Excursões.

Logo após essas alterações constaram em documentos norteadores e orientadores da nova atividade como o *Módulo Político e de Recursos Humanos da atividade de Turismo Social, em 2001*.

Em dezembro de 2003 o SESC DN compila e edita o documento *Turismo Social – Modelo da Atividade*, com a finalidade de aglutinar todas as vertentes de turismo trabalhadas nos Departamentos Regionais – Turismo Emissivo, Turismo Receptivo e Hospedagem – a fim de que sejam traçadas diretrizes básicas para a área, objetivando seu norteamento para um desenvolvimento sustentável.

Devido ao crescimento da atividade e investimentos aliados a ação contínua de democratização dos serviços à clientela preferencial, em 2004 o SESC realizou o Encontro Nacional de Turismo Social, no Centro de Turismo do SESC Guarapari, Espírito Santo, com a intenção de fortalecer os laços da Rede de Turismo Social.

E assim, em novembro de 2005 foram definidas as Diretrizes do SESC para o quinquênio 2006-2010. Das 15 (quinze) diretrizes, a de número 14 (catorze), que se enuncia “Priorizar o Social nas Ações de Turismo” é a base para a atividade realizada pelo SESC (SESC/DN, 2008, p.06). No modelo editado após esta reunião para distribuição aos Departamentos Regionais e que foi denominado de Modelo da Atividade – Turismo Social – Módulo de Programação para o Turismo Emissivo resta claro quais são os objetivos dessa atividade e a quem ela deve ser direcionada:

O Turismo Social no SESC deve atender os trabalhadores das empresas de comércio, bens, serviços e turismo e seus dependentes, prioritariamente os de menor renda, de todas as faixas etárias, visando à democratização do acesso ao movimento turístico. Seus bens e serviços turísticos podem ser também disponibilizados ao público não comerciário, com adoção de preços diferenciados, desde que a oferta não venha a prejudicar sua demanda interna (SESC, 2008 p.07).

O processo de implantação da atividade no SESC demonstra que a entidade esteve sempre preocupada em considerar as alterações sociais oriundas dos períodos políticos e econômicos vivenciados pela sociedade brasileira.

Dentro desta finalidade Abatia (2006) acrescenta que a política social do turismo precisa se integrar na política social, relacionando com outras atividades próprias do tempo livre da população, como é o caso da cultura, do entretenimento e da educação.

Dessa maneira, o turismo social no SESC não se resume a um mero serviço de realização de passeios e excursões, mas sim, um serviço integrado com demais áreas

do sistema SESC (Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência) e que busca garantir aos seus clientes um aproveitamento humano, educativo e democrático do tempo livre.

### **O turismo social no SESC Santa Catarina**

O SESC Santa Catarina foi fundado em 29 de setembro de 1948, para inicialmente prestar serviços médicos e odontológicos aos comerciários. Sua atuação inicial foi na capital Florianópolis, e em pouco tempo expandiu-se para demais cidades. Assim, os primeiros esforços da entidade foram orientados para setores considerados de necessidade da clientela na época, sendo que estes serviços incluíam alimentação, farmácia, educação e recreação (SESC,1977).

Como a recreação era uma das principais linhas atuantes no SESC Santa Catarina desde o início de suas atividades, a primeira infraestrutura criada para este fim foi o Centro Campeste de Blumenau, em 1967, na época, com capacidade para hospedar 32 (trinta e duas) pessoas, distribuídas em 3 (três) alojamentos e com outros equipamentos proporcionando várias opções de lazer, sendo a primeira unidade direcionada ao lazer no SESC Santa Catarina. A partir de 1977, iniciou um novo ciclo de benfeitorias sendo inaugurado um novo bloco de apartamentos (8 apartamentos com 54 leitos). Em 1988, a conclusão de mais 24 (vinte e quatro) apartamentos, com 150 leitos no total acresceu na alteração da nomenclatura para Colônia de Férias de Blumenau.

No período julho de 2007 a agosto 2008, o meio de hospedagem foi interditado para reforma e revitalização. A nova área de Lazer do Hotel SESC Blumenau fecha um ciclo de revitalização da Unidade. O processo de revitalização começou pela reforma do Restaurante, e construção de um bloco de hospedagem com 50 (cinquenta) UHs e 100 (cem) leitos, e reforma e ampliação da academia, e casa temática. A obra deu origem à estrutura inaugurada em setembro de 2009, que passou a chamar-se Hotel SESC Blumenau. A revitalização se completa em 2011, com a inauguração da nova área de lazer e centro de eventos do Hotel.

Conforme Jacques, (1998) a segunda unidade voltada exclusivamente ao lazer do trabalhador do comércio e sua família foi o Centro Veraneio de Cacupé, em Florianópolis, inaugurado em 21 de dezembro de 1969 com capacidade para hospedar 80 (oitenta) pessoas, distribuídas em 8 (oito) alojamentos e com outros equipamentos proporcionando várias opções de lazer. No início da década de 70, as instalações para hospedagem foram ampliadas, e a capacidade instalada passou para 128 (cento e vinte e oito) leitos. Em 1978 foi inaugurado o parque aquático com 3 (três) piscinas (adulto, juvenil e infantil), vestiários e serviço de bar. Este equipamento foi o primeiro do SESC, em Santa Catarina. Durante os anos de 1979 e 1982 várias novas instalações foram construídas, entre elas o prédio da Administração com 750 m<sup>2</sup>, contendo nas suas instalações, recepção, salão de festas e jogos, salão de eventos e 2 (duas) salas de apoio, biblioteca, almoxarifado e setor de governança.

Toda área física da unidade passou por um processo de revitalização, culminando em novembro/82 com a inauguração das benfeitorias e a alteração da nomen-

clatura da unidade para Colônia de Férias de Cacupé, em função da ampliação considerável dos serviços oferecidos a clientela.

Em dezembro de 2005 foi inaugurado o primeiro bloco de hotelaria com 24 unidades de habitação. Em 2009 foi alterada novamente a nomenclatura para Hotel SESC Cacupé. Já em maio de 2010, houve a inauguração do Centro Multiuso de Eventos e nova revitalização, tornando-se assim, uma das Unidades do SESC mais procuradas e utilizadas pela clientela do estado e de várias regiões do Brasil. Em março de 2011 foi inaugurado o segundo bloco de hotelaria com mais 24 unidades de habitação. Atualmente, são 57 (cinquenta e sete) chalés, 48 (quarenta e oito) apartamentos e uma completa infraestrutura com diferentes tipos de acomodações para hospedagem, restaurantes e infraestrutura de lazer.

Em 15 de maio de 2001 o SESC Santa Catarina, inaugura a sua 3ª unidade de Turismo Social, o SESC Pousada Rural, no município de Lages, na região serrana. Considerada o berço do Turismo Rural no Brasil, com 20 (vinte) UHs tipo apartamentos/suítes e 40 (quarenta) cabanas. Seguindo o processo de expansão, em 2005 o SESC Santa Catarina inaugura o Centro de Eventos da Pousada Rural de Lages, com capacidade para atender 500 (quinhentas) pessoas, em eventos diferenciados e simultâneos. Atualmente, a Pousada Rural de Lages, tem 150 (cento e cinquenta) leitos distribuídos em apartamentos duplos/triplos e cabanas conjugadas para 2 (duas) e 4 (quatro) pessoas.

Concomitantemente a estas ações, desenvolviam-se também, atividades de turismo emissivo, iniciadas de forma ainda acanhada já na década de 50, porém continuada, apesar de não haver ainda setor exclusivo para o desenvolvimento de passeios e excursões no SESC Santa Catarina.

Foi em 1982 numa parceria entre setores público e privado que a Secretaria de Promoção Social do Ministério do Trabalho – SEPS/MTB desenvolveu uma ação conjunta com outras secretarias de governos estaduais, administrações regionais do SESC e SESI - Serviço Social da Indústria, empresas governamentais de turismo e entidades sindicais, para realizações do Programa-Piloto, intitulado “Programa de Lazer para o Trabalhador”, dando ênfase especial a roteiros culturais de férias, numa perspectiva de Turismo Social (JACQUES, 1998). Apesar das dificuldades para gerir o processo de implantação do Programa nos primeiros anos, a ação foi reformulada e Reeditada pelo órgão oficial, estadual de turismo em SC - SANTUR S/A, no decorrer do ano de 1987.

Esse fato é sobremaneira importante, pois somente o SESC Santa Catarina realizou algumas das ações previstas no convênio e com isso estimulou a criação do Setor de Excursões no SESC Santa Catarina, em dezembro de 1984. O programa foi vinculado à Seção de Lazer e instalado na Divisão de Orientação Social (atualmente Divisão de Programação Social - DPS), dando início à operacionalização de passeios e excursões, conforme o modelo que já havia sido implantado pelo SESC/SP e SESC/PR. Desta forma, o Departamento Regional do SESC em Santa Catarina, foi o terceiro a criar e implantar a área de turismo, oficialmente com esta nova nomenclatura

(JACQUES, 1998).

A partir de janeiro de 1985, foram desenvolvidos passeios, excursões interestaduais e estaduais, levando o setor a demonstrar resultados positivos pouco após sua implantação. Os resultados desse primeiro ano foram: 26 (vinte e seis) programações realizadas, sendo inscritas 757 (setecentas e cinquenta e sete) pessoas, totalizando 2.140 (dois mil cento e quarenta) atendimentos<sup>1</sup>, resultando na média de 29 (vinte e nove) pessoas por programação. Além disso, a média de atendimento por programação foi de 82 (oitenta e duas) realizações em torno de 2 (dois) dias/programação. No que se refere à categoria dos inscritos obteve-se: 69,88% de clientela matriculada no SESC (comerciários/dependentes) e 30,42% de usuários (JACQUES, 1998).

Com o crescimento e a amplitude das ações registradas pela área de turismo, nos cinco primeiros anos, em 1990 o SESC cria a Seção de Turismo Social, junto à Divisão de Programação Social. A nova estrutura possibilitou um incremento e um crescimento expressivo da Atividade de Turismo Social no SESC Santa Catarina no decorrer das últimas duas décadas (JACQUES, 1998).

Considerando o processo de desenvolvimento e expansão do Turismo Social exposto até esta ocasião, o presente trabalho também visa analisar especialmente os dados quantitativos, relacionados ao Turismo Emissivo, Receptivo e Hospedagem do SESC Santa Catarina, concernentes ao período de 2007 a 2011, objetivando o diagnóstico e compreensão do atual cenário do Turismo Social nessa instituição.

### Dados do turismo social SESC Santa Catarina

Nos últimos cinco anos o Turismo Social no SESC Santa Catarina passou por um crescimento contínuo da atividade principalmente com o público de clientela preferencial, comerciários e seus dependentes. Em média anual no período de 2007 a 2011 o crescimento foi de 8,29%, conforme podem ser observados nos dados na Tabela 1 a seguir.

**Tabela 1:** turismo social no SESC Santa Catarina 2007-2011.

**Table 1:** social tourism in SESC Santa Catarina 2007-2011.

Ano	Clientela SESC <sup>2</sup>	Usuários <sup>3</sup>	Total
2007	23.061	12.815	35.876
2008	20.464	11.116	31.580
2009	24.512	10.650	35.162
2010	29.549	11.177	40.726
2011	35.343	12.705	48.048
<b>Total 2007-2011</b>	<b>97.385</b>	<b>48.739</b>	<b>158.829</b>

**Fonte:** SESC/SC, 2012. Adaptado pelos autores.

**Source:** SESC/SC, 2012. Adapted by authors.

Os fatores decorrentes deste crescimento podem ser observados a partir de 2003 quando o governo federal despertou para a construção de políticas sociais diante do pioneirismo das atividades sociais trabalhadas pelo SESC no Brasil desde 1948. O reforço do cunho social nas políticas públicas já praticadas pelo SESC veio através da construção do Plano Nacional de Turismo (PNT) 2007/2010 – uma Viagem de Inclusão que tinha como objetivo comum em transformar a atividade turística em um importante mecanismo de melhoria do Brasil e fazer do turismo um importante indutor da inclusão social, sendo que esta inclusão estava voltada através de duas vertentes – a da produção, por meio da criação de novos postos de trabalho, ocupação e renda, e a do consumo, com a absorção de novos turistas no mercado interno, com especial ênfase na função social do turismo (MTUR, 2007). Além de buscar fortalecer o turismo interno, o PNT 2007/2010 propôs como algumas de suas ações a promoção do turismo como fator de desenvolvimento regional, buscando assegurar o acesso de aposentados com a implantação do Programa Viaja Mais Melhor Idade em 2007, bem como de trabalhadores e estudantes a pacotes de viagens em condições facilitadas.

Além disso, o SESC estando à frente como uma marca institucional de maior instituição (empresa) social do país, através da sua área de lazer oferecendo uma estrutura de pessoal, equipamentos e logística – em pelo menos nas dez maiores cidades de cada estado do Brasil pode-se contar com uma estrutura SESC, próximo as principais rodovias federais – o que proporciona segurança ao seu público, fator primordial em qualquer atividade humana principalmente na área turística.

Dessa forma, a visibilidade da instituição SESC perante uma clientela seja ela comerciária ou não, além da isenção de impostos que acarretam na diminuição do custo operacional da atividade turística comparado ao turismo convencional, trouxe vantagens para o Programa de Turismo do SESC e benefícios as pessoas que utilizam destes serviços.

A instituição SESC como foco irradiador na construção deste processo na área turística e a forma de gestão com a criação da Rede SESC no Brasil<sup>4</sup> e demais parceiras com prestadores de serviços da área turística, veio proporcionar uma confiabilidade e fidelização do público usufruidor dos serviços SESC. Em concordância com Abatia (2006, p.149) o SESC como uma das instituições mais importantes do turismo social no país se comprometeu entre outras condições apontadas pelo autor a criar "*atividades que propõem ao turista conjugar objetivos sociais, educativos e culturais que favorecem o respeito e o desenvolvimento do indivíduo*".

De tal modo, verifica-se que no período do "governo Lula" (2003/2010) as políticas sociais para o turismo começaram a incentivar e conscientizar o *trade* turístico e prestadores de serviço a melhorar a qualidade no atendimento para diversas faixas etárias, como a terceira idade, adaptando e modernizando seus equipamentos turísticos. Acrescidos ainda, da formação de um grande número de profissionais na área de turismo a serem inseridos no mercado de trabalho<sup>5</sup>. E, mais do que políticas de turismo, os fatores econômicos<sup>6</sup> neste período também favoreceram a política monetária e o crescimento do poder aquisitivo das classes menos favorecidas - cliente alvo do SESC.

Já a modalidade de turismo emissivo no SESC Santa Catarina que engloba a realização de excursões e passeios, no período de 2007-2011 houve uma alternância entre quantidade de realizações e quantidade de pessoas atendidas (Tabela 2). No sentido que, as viagens e passeios locais eram realizados buscando sua lotação máxima, superando o número mínimo de pessoas previstas. Esta relação pode ser observada no ano de 2007 (em média 36 passageiros) em comparação ao ano de 2009 (em média 38 passageiros), onde foram atendidos quase o mesmo número de pessoas – clientela SESC, porém com uma quantidade menor de realizações. Além disso, a elaboração do custo de uma viagem e passeio sempre foi pensado no sentido de oferecer um melhor custo/benefício à clientela SESC, para isso então se aumentava o ponto de equilíbrio visando oferecer uma viagem com preço mais acessível, ocasionando num volume maior de pessoas inscritas e atendidas.

**Tabela 2:** turismo emissivo no SESC Santa Catarina 2007-2011.

**Table 2:** Emissive tourism in SESC Santa Catarina 2007-2011.

Ano	Excursões/ Passeios	Clientela SESC	Usuários	Total
2007	296	4.548	6.113	10.661
2008	201	3.705	4.622	8.327
2009	254	4.505	5.152	9.657
2010	276	6.345	5.154	11.499
2011	317	7.044	5.385	12.429
<b>Total 2007-2011</b>	<b>1.344</b>	<b>26.147</b>	<b>26.426</b>	<b>52.573</b>

**Fonte:** SESC/SC, 2012. Adaptado pelos autores.

**Source:** SESC/SC, 2012. Adapted by authors.

É constatado ainda que no ano de 2007/2008 houve uma revisão da forma de contagem do registro estatístico com relação aos passeios, principalmente na Unidade SESC Florianópolis<sup>8</sup> onde a realização de passeios locais, como por exemplo, os realizados na Educação Infantil – durante o período da atividade – preponderavam sob a atividade Turismo Social, cabendo à contagem para a Educação Infantil, refletindo consequentemente na redução de realizações de passeios na atividade.

Considerando que os principais destinos dos passeios e excursões realizados pelo Turismo Social no SESC Santa Catarina obteve um crescimento contínuo no período de 2007/2011 com relação a excursões realizadas para outros estados - dado este que ratifica a ação social do SESC na formação de clientela - no sentido de despertar para o turismo convencional a “cultura de viajar”, iniciada desde os passeios com crianças da atividade Educação Infantil. Além de ser um motivador para o lazer, na criação de novos roteiros e interesse em outras localidades fora do estado, como pode ser observado na Tabela 3 a seguir.

**Tabela 3:** destino dos passeios e excursões no SESC Santa Catarina 2007-2011.**Table 3:** destination of tours and excursions in SESC Santa Catarina 2007-2011.

Ano	Capital	Interior	Outros Estados	Total
2007	65	190	41	296
2008	26	133	42	201
2009	47	156	52	255
2010	58	165	53	276
2011	88	163	65	316
<b>Total 2007-2011</b>	<b>284</b>	<b>807</b>	<b>253</b>	<b>1.344</b>

**Fonte:** SESC/SC, 2012. Adaptado pelos autores.

**Source:** SESC/SC, 2012. Adapted by authors.

Com relação às diárias nos hotéis SESC Santa Catarina (Tabela 4) podemos inferir que no ano de 2008 houve uma pequena queda em atendimento a clientela SESC visto a reestruturação e construção de novas instalações do Hotel SESC Blumenau realizado no período julho de 2007 a agosto de 2008, sendo reinaugurado em setembro de 2008, bem como a ampliação do Hotel SESC Cacupé em 2011. Da mesma forma, a política de custos com relação aos valores das diárias ofertadas nos meios de hospedagem foram revistas para o público usuário em 2009, apesar de ser compreendida nos demais anos subsequentes que a Rede SESC ainda proporciona um valor acessível comparado a rede hoteleira convencional para a comunidade em geral.

**Tabela 4:** diárias em hotéis SESC Santa Catarina 2007-2011.**Table 4:** daily at hotels SESC Santa Catarina 2007-2011.

Ano	Clientela SESC	Usuários
2007	18.231	6.583
2008	16.575	6.410
2009	19.737	5.427
2010	23.101	6.018
2011	28.294	7.306
<b>Total 2007-2011</b>	<b>105.938</b>	<b>31.744</b>

**Fonte:** SESC/SC, 2012. Adaptado pelos autores.

**Source:** SESC/SC, 2012. Adapted by authors.

Conforme já registrado, em Santa Catarina o SESC possui uma rede extra hoteleira com 3 (três) meios de hospedagens: Hotel SESC Cacupé, Hotel SESC

Blumenau e SESC Pousada Rural. De modo geral, no período analisado há uma tendência da procedência de turistas vindos do interior e outros estados hospedados no Hotel SESC Cacupé, porém em alguns meses de novembro a março mostra uma grande procura por pessoas da capital evidenciando um hábito dos próprios moradores de Florianópolis a utilizarem o hotel como equipamento de lazer nos finais de semana e até mesmo na temporada de verão. O Hotel SESC Blumenau destaca-se por receber mais turistas do interior e de outros estados, sendo quase inexpressiva a procedência de outros países e capital, a não ser em alguns meses pontuais onde há a realização de grandes eventos no município de Blumenau. Já o SESC Pousada Rural demonstra um equilíbrio de atendimento aos turistas procedentes do interior, capital e outros estados, este último principalmente na época férias do mês de julho, tendo também poucos atendimentos aos turistas de outros países. Assim como mostra a Tabela 5 a seguir, de maneira global os turistas vindos do interior possuem uma maior ocorrência na Rede SESC Santa Catarina de hospedagem.

**Tabela 5:** procedência dos turistas hospedados nos meios de hospedagem no SESC Santa Catarina 2007-2011 – atendimentos.

**Table 5:** origin of tourists staying in the hotels oh the SESC Santa Catarina 2007-2011 – attendances.

Ano	Capital	Interior	Outros Estados	Outros Países
2007	4.855	10.216	9.669	74
2008	4.687	9.075	9.201	22
2009	3.908	10.499	10.734	23
2010	5.508	12.337	10.740	534
2011	8.657	13.731	12.217	995
<b>Total 2007-2011</b>	<b>27.615</b>	<b>55.858</b>	<b>52.561</b>	<b>1.648</b>

**Fonte:** SESC/SC, 2012. Adaptado pelos autores.

**Source:** SESC/SC, 2012. Adapted by authors.

De modo geral, na Tabela 6 (próxima página) são destacados as principais Unidades do SESC Santa Catarina que desenvolvem a atividade Turismo Social em suas diversas modalidades emissivo, receptivo e hospedagem.

O crescimento da atividade ao longo dos anos incentivaram outras Unidades que tem atendimento preferencial na área de educação como SESC Ler a realizarem passeios e viagens de cunho educacionais, aprimorando e incentivando a prática da atividade Turismo Social no estado, bem como a utilização dos meios de hospedagem. Atualmente a Unidade SESC Florianópolis se destaca como a maior unidade em atendimentos com relação ao Turismo Emissivo, considerando os investimentos realizados com a implantação da Central de Turismo Social, ocorrida em março de 2006 e o Hotel SESC Cacupé como o meio de hospedagem SESC Santa Catarina que mais recebe turistas, fortemente impulsionados por estar em uma capital turística.

Frente a todos estes resultados propícios ao desenvolvimento da atividade, o SESC Santa Catarina implantou em novembro de 2011, em sua sede regional, a Operadora de Turismo Social tendo como função principal desenvolver e planejar os passeios e

excursões para as Unidades Operacionais do estado, além de criar projetos de fomento ao Turismo Social.

**Tabela 6:** turismo social nas unidades SESC Santa Catarina 2007 – 2011.

**Table 6:** social tourism in the units of the SESC Santa Catarina 2007-2011.

Ano	Unidades	2007	2008	2009	2010	2011	Total
	Pousada Rural SESC Lages	12.298	11.200	9.639	9.728	12.166	55.031
	Hotel SESC Cacupé	11.672	11.430	10.227	12.006	15.725	61.060
	Hotel SESC Blumenau	1.679	1.405	6.172	7.872	8.028	25.156
	SESC Florianópolis	2.997	2.230	2.266	4.010	3.885	15.388
	SESC Joinville	1.675	2.265	1.819	2.012	2.283	10.054
	SESC Tubarão	807	1.161	635	620	388	3.611
	SESC Lages	945	232	1.022	755	281	3.235
	SESC Laguna	685	164	506	814	735	2.904
	SESC Criciúma	865	163	385	580	810	2.803
	SESC Concórdia	411	933	350	366	414	2.474
	SESC Brusque	535	129	757	466	576	2.463
	SESC Chapecó	104	225	606	383	413	1.731
	SESC Xanxerê	362	0	242	495	303	1.402
	SESC Itajaí	705	29	121	84	300	1.239
	SESC Rio do Sul	0	0	232	261	441	934
	SESC Jaraguá do Sul	0	0	0	0	549	549
	SESC Ler Caçador	114	14	63	50	140	381
	SESC Estreito	0	0	0	0	291	291
	SESC Ler Tijucas	0	0	45	129	107	281
	SESC Ler Canoinhas	0	0	75	75	71	221
	SESC São Bento do Sul	0	0	0	0	110	110
	SESC São Miguel do Oeste	18	0	0	20	0	38
	SESC Joaçaba	0	0	0	0	32	32
	<b>Total 2007-2011</b>	<b>35.872</b>	<b>31.580</b>	<b>35.162</b>	<b>40.726</b>	<b>48.048</b>	<b>191.388</b>

**Fonte:** SESC/SC, 2012. Adaptado pelos autores.

**Source:** SESC/SC, 2012. Adapted by authors.

## Considerações finais

Conforme foi apresentada a atividade de Turismo Social no SESC Santa Catarina registra forte crescimento, principalmente entre sua clientela principal. Ainda que, os números apresentados sejam positivos, frente à quantidade de atendimentos realizados, verifica-se a necessidade de aperfeiçoar o turismo receptivo. Estruturar essa modalidade da atividade poderá proporcionar aos clientes e também a outros regionais do SESC que venham a utilizar esses serviços, uma opção de aprimorar o turismo responsável em comunidades locais, através de passeios e visitas de familiarização.

É importante ressaltar que, de acordo com a análise realizada, houve um expressivo aumento na procura de clientes para viajar a outros estados e uma ligeira queda nos roteiros com destino ao interior do Estado de Santa Catarina. Nesse sentido é importante considerar que um dos objetivos do Turismo Social é desenvolver a comunidade de base local, além de incluir os atores na democratização de um turismo acessível a grupos com restrição financeira, e, além disso, as pessoas que, por falta de hábito ou conhecimento não participam deste acontecimento. E como estratégia inicial vislumbra-se a necessidade de um novo planejamento tendo como base o Programa "Lazer para o Trabalhador", que, adequado aos cenários reais e atuais, possa ser colocado a serviço das empresas do comércio de bens, serviços e turismo.

Buscando assim integrar o princípio que Coriolano (2006) apontou com as palavras do Professor Milton Santos em não pensar o turismo como um fenômeno isolado, concebendo-o apenas como uma atividade econômica, "mas como oportunidade de plenitude da existência humana". Encontrando uma forma mais generosa de fazer turismo, incluindo a humanidade, esquecendo as balanças de pagamentos e lembrando-se do processo civilizatório, contribuindo assim para uma civilização mais humana.

Assim, o presente trabalho demonstrou a importante contribuição do SESC Santa Catarina no desenvolvimento do Turismo Social no Brasil, haja vista que o modelo de implantação da atividade por parte dessa entidade, serve como exemplo para outras instituições que tenham como objetivo a realização da atividade centrada no serviço e não, exclusivamente no lucro, e comprova que é viável a promoção do Turismo Social tendo como sua base de sustentação uma gestão fundamentada no processo de planejamento, que opera com responsabilidade socioambiental e cultural, e com visão no desenvolvimento sustentável e na inclusão social, sendo possível a democratização da atividade turística.

## Referências bibliográficas

ABATIA, S.R. Panorama do turismo social no mundo. *In*. CARVALHO, C.L; BARBOSA, L.G.M. (Orgs.) **Discussões e propostas para o turismo no Brasil**: Observatório de Inovação do Turismo. Rio de Janeiro: SENAC NACIONAL, 146-155, 2006.

BITS. BUREAU INTERNACIONAL DU TORISME SOCIAL. **Declaração de Montreal**. [S.l.], 1996.

CORIOLOANO, L.N.M.T. **O turismo nos discursos, nas políticas e no combate à pobreza**. São Paulo: Annablume, 2006.

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

FARIAS, P.A. Análise do Mercado Potencial para a implementação do turismo emissivo no Hotel SESC Blumenau. 2008. 178f. **Trabalho de Conclusão de Curso** (Livre Docência) – Curso Superior em Turismo e Hotelaria, Univali, Balneário Camboriú, 2008.

FALCÃO, C.H.P. Turismo social: em busca de maior inclusão da sociedade. In. CARVALHO, C.L; BARBOSA, L.G.M. (Orgs.) **Discussões e propostas para o turismo no Brasil**: Observatório de Inovação do Turismo. Rio de Janeiro: SENAC NACIONAL, 127-145, 2006.

JACQUES, V. Turismo social: viabilizando a democratização da atividade turística. 1997, 155f. **Trabalho de Conclusão de Curso** (Livre Docência) – Curso Superior de Turismo, Escola Superior de Turismo e Hotelaria, Florianópolis, 1998.

MINISTÉRIO DA FAZENDA. **Economia Brasileira em Perspectiva**. Edição Especial. Ano 2010, Brasília. 162p. 2011.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Plano Nacional de Turismo**. 2007/2010 - Uma viagem de inclusão. Brasília, 83p. 2007.

SESC/SC. **Os fatos no Tempo**: 30 anos de ação social. Departamento Regional, 1977.

SESC/DN. SESC. Informativo. **Encarte da Revista Comércio e Mercados**. Ano XIV. Nº 157, set.1980.

SESC/DN. **Diretrizes para o quinquênio 2006 – 2010**: busca permanente da excelência. Rio de Janeiro, 2006.

SESC/DN. DPD. **GEP - Modelo da Atividade Turismo Social**: módulo de Turismo emissivo- Rio de Janeiro: SESC, 2008.

SILVA, I.D. Políticas de lazer, redefinição do espaço e repercussões ambientais. In. FARIA. I.F.; CARVALHO, C.L.; BARBOSA, L.G.M. (Coord.). **Turismo**: Lazer e políticas de desenvolvimento local (Coleção geografia do turismo). Manaus: Editora Universidade do Amazonas, 121-136, 2001.

PORTARIA 469 DN/2000. Aprova a nova Classificação Funcional Programática do SESC – cria a atividade de Turismo Social (11/04/2000).

### Sites consultados:

IBT. Instituto Brasileiro de Turismólogos. Disponível em <<http://www.turismologos.org.br/cbo.asp>>, acessado em <27 de maio de 2012>.

INATEL. Instituto Nacional para Aproveitamento dos Tempos Livres. Disponível em <<http://www.inatel.pt/fundacaohome.aspx?menuid=1&ft=1>>, acessado em <27 de maio de 2012>.

**Notas:**

<sup>1</sup> Fórmula estatística: N<sup>o</sup> de inscritos X N<sup>o</sup> de dias de cada uma das programações.

<sup>2</sup> Comerciantes, trabalhadores do comércio, bens e serviços, e seus dependentes que possuem atendimento preferencial nas atividades oferecidas pelo SESC. Neste grupo ainda inclui em média, 30% das pessoas com mais de 60 anos que não são necessariamente aposentados do comércio, mas que se beneficiam das atividades SESC com valores praticados para os comerciantes (Circular SESC/SC N<sup>o</sup> 014/04).

<sup>3</sup> Comunidade em geral que também usufruem de alguns serviços que não são exclusivos a clientela SESC.

<sup>4</sup> Atualmente o SESC possui uma rede extra hoteleira que contempla 36 (trinta e seis) meios de hospedagens distribuídos em 20 (vinte) estados no Brasil.

<sup>5</sup> Segundo pesquisa realizada em 2010 pelo IBT – Instituto Brasileiro de Turismólogos a formação por década compreende: de 71/80=36; de 81/90=77; de 91/00=333; de 01-/10=3.746 turismólogos.

<sup>6</sup> Segundo o Ministério da Fazenda (2011), no período de 2007 a 2010, o crescimento médio anual só não ficou acima de 6% devido aos - 6% (negativos) registrados em 2009, resultado da crise financeira internacional. A continuidade do crescimento foi garantida pela solidez fiscal e monetária decorridas ao longo do período. Houve um aumento na economia resultando relevantes superávits nas contas públicas e o controle da inflação, dessa forma o Brasil passou então a se expandir com a redução do endividamento.

<sup>7</sup> Nomenclatura utilizada pelo SESC para definir uma viagem/realização com pernoite.

<sup>8</sup> Quantidade relevante por ser a Unidade maior do estado de Santa Catarina em questão de número de atividades e atendimentos, observados na Tabela 7.

**Juliana Camila Côco:** SESC Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil.

Email: julianac@sesc-sc.com.br

Link para o currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3930377806655363>

**Luana Emmendoerfer:** Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte de Santa Catarina, Florianópolis SC, Brasil.

Email: luanae@sol.sc.gov.br

**Vilmar Jacques:** SESC Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil.

Email: vjtur@hotmail.com

Data de submissão: 31 de maio de 2012

Data de recebimento de correções: 13 de março de 2013

Data do aceite: 13 de março de 2013

Avaliado anonimamente