



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

CARLAINE DE PAULA URBANO XAVIER

**VOLUNTURISMO: DISCUSSÕES TEÓRICAS E
REFLEXÕES ACERCA DAS EXPERIÊNCIAS DOS
VOLUNTARIADOS**

OURO PRETO

2021

CARLAINE DE PAULA URBANO XAVIER

**VOLUNTURISMO: DISCUSSÕES TEÓRIAS E REFLEXÕES
ACERCA DAS EXPERIÊNCIAS DOS VOLUNTARIADOS**

Monografia apresentada ao curso de Turismo Pela Universidade Federal de Ouro Preto, como requisito parcial a obtenção do título de Bacharelado em Turismo.

Orientadora: Profa. Dra. Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta

OURO PRETO

2021

SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

- X3v Xavier, Carlaine de Paula Urbano.
Volunturismo [manuscrito]: discussões teóricas e reflexões acerca das experiências dos voluntariados. / Carlaine de Paula Urbano Xavier. - 2021.
72 f.: il.: color., gráf., tab.. (Série: 8)
- Orientadora: Profa. Dra. Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta. Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto. Escola de Direito, Turismo e Museologia. Graduação em Turismo .
1. Turismo. 2. Trabalho voluntário - Experiências. 3. Voluntários. 4. Trabalho voluntário. I. Volta, Carolina Lescura de Carvalho Castro. II. Universidade Federal de Ouro Preto. III. Título.

CDU 338.48:316.6

Bibliotecário(a) Responsável: Sione Galvão Rodrigues - CRB6 / 2526



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
REITORIA
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA
DEPARTAMENTO DE TURISMO



FOLHA DE APROVAÇÃO

Carlaine de Paula Urbano Xavier

Volunturismo: discussões teóricas e reflexões acerca das experiências dos voluntariados

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Turismo

Aprovada em 28 de abril de 2021

Membros da banca

Doutora - Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta - Orientadora - Universidade Federal de Ouro Preto
Doutora - Alissandra Nazareth de Carvalho - Universidade Federal de Ouro Preto
Mestre - Marcelo Viana Ramos - - Universidade Federal de Ouro Preto

Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta, orientadora do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 14/10/2021



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 14/10/2021, às 17:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0232765** e o código CRC **BBF76610**.

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 23109.010872/2021-14

SEI nº 0232765

R. Diogo de Vasconcelos, 122, - Bairro Pilar Ouro Preto/MG, CEP 35400-000
Telefone: 3135591447 - www.ufop.br

*Dedico esse trabalho àquela que alimenta
minha fé, esperança e amor, Antonella
Urbano Correa de Souza, minha filha
amada.*

“Amai ao próximo como a ti mesmo, fazei pelos outros o que gostaríamos que os outros fizessem por nós.”

Bíblia

AGRADECIMENTOS:

Agradeço primeiramente a Deus por ter me presenteado com a vida e por ter me permitido experienciar conquistas maravilhosas como esta.

Agradeço também a minha mãe que tem seu lugar de destaque na vida como uma mulher que lutou para criar seus filhos com muito empenho e de maneira honesta, agradeço também ao seu companheiro. Obrigada por terem fornecido toda estrutura para que eu pudesse trazer resultados como este para nossa família.

Agradeço ao meu companheiro, pai da minha filha que sempre me incentiva a tomar decisões que me trazem grandes reconhecimentos pessoais e profissionais, esse resultado só foi possível pelo seu apoio e incentivo. Agradeço a minha filha, que me veio em meio a vida acadêmica, e mesmo sem saber teve momentos sacrificados para que eu pudesse concluir essa fase.

Agradeço a universidade e seu corpo técnico que me deram toda estrutura necessária, aos meus professores por terem me proporcionado momentos de grandes aprendizados e conhecimento em especial minha orientadora, Carolina Lescura, profissional espetacular e comprometida com seu trabalho admirável pela sua inteligência, empenho e simplicidade. Você me deu ânimo e me fez acreditar ainda mais no meu potencial.

Agradeço a minha turma 15.1 e seus agregados, acredito que cada um de vocês foram muito importantes em meu processo evolutivo, aprendi um pouco com cada um e sempre me senti privilegiada por estar rodeadas de pessoas tão especiais.

Agradeço também a Camila (meu caso de amor e ódio), Raíssa (meu presente e minha metade da UFOP) e Paulinha pelos momentos de distrações, compartilhamentos, risadas e aprendizados, vocês foram muito maravilhosas e muito importantes por ter tornado meus momentos mais leves dentro da universidade! Agradeço também a minha queridíssima Lorreny que foi minha parceira e meu fechamento em vários momentos, foi uma satisfação imensa fazer parceria com alguém tão competente e afável.

Grata a todos!

RESUMO

O volunturismo é um segmento recente no campo do Turismo, que se estruturou em consonância com a evolução social e histórica da humanidade. O principal objetivo é gerar impactos positivos entre os agentes constituintes dessa atividade. Consciente do seu potencial social e mercadológico, o objetivo geral deste trabalho é apreender o perfil e as experiências de volunturistas. Para alcançá-lo uma pesquisa quantitativa, de natureza descritiva e exploratória foi realizada. Este trabalho está estruturado em dois capítulos, no qual o primeiro conta com análise de fatores relevantes para construção histórica e conceitual da atividade, trata dos aspectos positivos e negativos do volunturismo e, finalmente, menciona os agentes intermediadores ligados à prática. Já o segundo capítulo apresenta uma pesquisa de campo de natureza quantitativa que visa apreender o perfil e as experiências dos volunturistas através de dados coletados por meio do *Google Forms*. De forma geral foi entendido que vale a pena estimular a atividade pois, além de se apresentar como mais uma opção mercadológica na área do turismo, a atividade impacta de forma positiva nos agentes envolvidos na atividade.

Palavras-chave: Turismo; Voluntário; Experiência; Perfil; Volunturismo.

ABSTRACT

Voluntourism is a recent segment in the field of Tourism, which has been structured in line with the social and historical evolution of humanity. The main objective is to generate positive impacts among the constituents of this activity. Aware of its social and marketing potential, the general objective of this work is to apprehend the profile and experiences of volunteers. To achieve this, a quantitative, descriptive and exploratory research was carried out. This work is structured in two chapters, in which the first has an analysis of relevant factors for the historical and conceptual construction of the activity, deals with the positive and negative aspects of voluntourism and, finally, mentions the intermediaries involved in the practice. The second chapter, on the other hand, presents a quantitative field research that aims to apprehend the profile and experiences of volunteers through data collected through Google Forms. In general, it was understood that it is worth stimulating the activity because, in addition to presenting itself as another marketing option in the area of tourism, the activity impacts positively on the agents involved in the activity.

Key Words: Tourism; Voluntary; Experience; Profile; Volunteering.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1- IDADE	35
GRÁFICO 2- ESCOLARIDADE	36
GRÁFICO 3- GÊNERO	37
GRÁFICO 4- RENDA	37
GRÁFICO 5- ESTADO CIVIL	39
GRÁFICO 6- MOTIVAÇÕES PARA REALIZAR O VOLUNTURISMO	41
GRÁFICO 7- ÁREAS DE ATUAÇÕES DO VOLUNTURISMO	42
GRÁFICO 8- QUAL FOI O MEIO UTILIZADO PARA PROGRAMAR A VIAGEM?	43
GRÁFICO 9- CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES ANTES DA VIAGEM	45
GRÁFICO 10- COMO SE SENTIU NO MOMENTO DA VIAGEM	46
GRÁFICO 11- O SENHOR (A) TEVE ALGUM TIPO DE PREPARO OU TREINAMENTO TÉCNICO?	47
GRÁFICO 12- PREPARADO	48
GRÁFICO 13- CONFORTÁVEL	49
GRÁFICO 14- EMPÁTICO	49
GRÁFICO 15- FELIZ	50
GRÁFICO 16- ENVOLVIDO	50
GRÁFICO 17- NERVOSO	51
GRÁFICO 18- MEDO	51
GRÁFICO 19-ENTUSIASMADO	52
GRÁFICO 20- ESPERANÇOSO	52
GRÁFICO 21- FARIA OUTRA VIAGEM VOLUNTÁRIA	54
GRÁFICO 22- HOUE MUDANÇAS CONSIDERÁVEIS NA SUA VIDA?	55
GRÁFICO 23- CASO SUA RESPOSTA TENHA SIDO SIM, QUAL (IS) ÁREA (S) MARCARIA?	55

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1- OS PRINCIPAIS TIPOS DE MOTIVAÇÕES PARA O	24
QUADRO 2- PROBLEMÁTICAS DO TURISMO VOLUNTÁRIO	27
QUADRO 3- OCUPAÇÃO DOS PARTICIPANTES.....	38
QUADRO 4- CIDADE DE RESIDÊNCIA	39
QUADRO 5- RELATOS POSITIVOS.....	56
QUADRO 6- RELATOS DESFAVORÁVEIS	56

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
1. CONCEITUAÇÃO E APLICABILIDADE DO VOLUNTURISMO	14
1.1. Sobre os aspectos positivos e negativos turismo voluntário	26
1.2. Agências e Ongs na aplicação do turismo voluntário	30
2. EXPERIÊNCIAS E PERCEPÇÕES NAS ETAPAS DO VOLUNTURISMO ...	33
2.1. Procedimentos Metodológicos	33
2.2. Análise e discussão dos resultados	35
2.1.1 Perfil dos entrevistados.....	35
2.1.2 Fundamentos Motivacionais.....	40
2.1.3 Experiência no Volunturismo	46
2.1.4 Pós volunturismo	53
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	58
REFERÊNCIAS	60
APÊNDICES	64

INTRODUÇÃO

O fenômeno turístico evoluiu e se reestruturou de acordo com fatores históricos e sociais importantes para a humanidade. Um dos fatores relevantes para seu progresso e aprimoramento se deu a partir da Revolução Industrial na segunda metade do século XVIII. Com o passar do tempo, acompanhando a atual conjuntura mundial, o turismo se ampliou e reestruturou dando origem a seguimentos que tem como propósito atenuar problemas gerados pelo fenômeno da globalização. Dessa maneira, o seguinte trabalho busca discorrer sobre o volunturismo, que é uma atividade considerada por autores como Paiva (2014), Dantas e Bárcia (2017) como uma ramificação do turismo alternativo e uma modalidade que se contrapõe ao conhecido turismo de massa.

O fator primordial para o desenvolvimento deste trabalho é por se tratar de um tema que aborda as causas sociais. A atividade é um segmento que independe de atrativos turísticos para seu desenvolvimento e suas frentes de atuações são diversas, contemplando e acolhendo causas que precisam de algum tipo de intervenção ou auxílio a fim de atenuar problemas econômicos, sociais, ambientais, entre outros. A ação movimenta diversas pessoas que se comprometem com essas causas, motivadas pela capacitação profissional, pela experiência ou mesmo pelo simples fato de desejar praticar uma ação solidária. Outro fator importante é que a atividade amplia a cartela de opções do mercado turístico, podendo contemplar uma gama de equipamentos que constituem a superestrutura dos produtos turísticos, como agências, empresas de transporte, etc., aquecendo, portanto, a economia. Por se tratar de um tema recente, o volunturismo ainda é pouco estudado e pesquisado. No Brasil quase não há pesquisas e trabalhos acadêmicos sobre o assunto, sendo a maioria dos artigos de origem norte-americana ou europeia (MAKANSE; ALMEIDA, 2014).

Desta forma, o presente trabalho tem como objetivo geral apreender o perfil e as experiências de volunturistas. Para alcançá-lo, foram elencados os seguintes objetivos específicos:

- Conceituar acerca do volunturismo a partir de diferentes vertentes teóricas, destacando as singularidades que caracterizam este segmento;
- Apreender o perfil dos volunturistas;

- Compreender a percepção do turista antes da atividade;
- Resgatar as experiências vivenciadas pelos praticantes da pesquisa;
- Entender a influência da experiência na vida dos praticantes do turismo voluntário.

As inquietações que nortearam esta pesquisa foram: O que é volunturismo? Como este segmento se desenvolveu? Qual perfil desse público? Quais são os aspectos negativos e positivos desta prática? Quais são os fundamentos motivacionais dos volunturistas? Quais são os meios de intermediação para a sua realização? Qual a percepção dos volunturistas no momento da atividade? Qual é o impacto que a atividade proporciona para os praticantes?

Para responder aos objetivos e as perguntas propostas neste trabalho, realizou-se uma pesquisa quantitativa, de natureza descritiva e exploratória. Foram aplicados questionários via *Google Forms*, sendo estes divulgados por meio das redes sociais.

Portanto, este trabalho está organizado em dois capítulos. O primeiro trata-se de uma revisão bibliográfica onde foram analisados fatores relevantes para construção histórica e conceitual da atividade, os aspectos positivos e negativos da prática e, finalmente, menciona os agentes intermediadores ligados à prática. O segundo capítulo compreende uma pesquisa de campo com o intuito de apreender o perfil e as experiências vividas pelos volunturistas. Por fim, o trabalho se encerra com as considerações finais apontando os principais resultados da pesquisa, as limitações para a sua realização e apontando possibilidades para trabalhos futuros.

1. CONCEITUAÇÃO E APLICABILIDADE DO VOLUNTURISMO

O volunturismo é uma modalidade recente no mercado, se diferencia de outros tipos de turismo por ter como princípio o deslocamento de indivíduos com objetivos de exercer atividades voluntárias, seja por motivações altruístas ou não. Paiva (2014, p. 11) diz que a atividade “é uma nova tendência de turismo alternativo, onde o indivíduo pode aliar uma experiência de turismo normal com uma experiência de voluntariado no país que pretende visitar”. Dantas e Bárcia (2017, p. 38) corroboram afirmando que além do turismo de intercâmbio, esse segmento pode ser considerado também uma ramificação do turismo alternativo e de turismo de experiências.

Quanto sua área de atuação, há muitas demandas. Segundo Gómez e Canals (SOUZA; BARCELOS; LAMAS, 2018, p. 37)

a) ação social, ajudando refugiados de guerra, saúde, sem-teto, mulheres em risco de exclusão, direitos de povos indígenas, etc.;

b) ecologia e meio-ambiente, recuperando e conservando a fauna e a flora;

c) apoio na administração e gestão de organizações ou busca de financiamento;

d) cooperação em projetos de sensibilização e captação de fundos;

e) emergências, ajudando em crises e catástrofes;

f) cultura, organizando atividades em espaços ou entidades relacionadas à cultura.

Dessa forma podemos considerar que o âmago da atividade é ajudar tanto pessoas que estejam condicionadas a situações de vulnerabilidade, seja de cunho econômico ou social; meios urbanizados ou não; bem como animais domesticados ou selvagens que necessitam da intervenção humana para tratamentos e preservação de espécies.

Para a melhor compreensão acerca da prática é necessário buscar indícios da sua formação histórica bem como teorias de autores que elucidam este tema de natureza contemporânea.

O ser humano sempre incluiu o deslocamento em suas abordagens históricas. Kemp e Silva (2008) afirmam que o objetivo desses deslocamentos era “visitar lugares diferentes, comercializar seus produtos, participar de encontros religiosos e até para cuidar de sua saúde” (p.2). Com o passar do tempo a prática de deslocar-se, foi se modificando, deixando de ser apenas uma necessidade primária para se tornar um bem mais acessível e de realização pessoal. Dessa forma, criou-se uma conceituação para nomear este tipo de atividade que é o turismo.

Trigo (1998) relata que o turismo organizado surgiu como consequência do desenvolvimento tecnológico da Revolução Industrial em decorrência da formação de parcelas da burguesia comercial e industrial com tempo, dinheiro e disponibilidade para viajar, em meados do século XIX. Körössy corrobora dizendo que “nos tempos do pós-guerra, com a redução do tempo de trabalho – e o conseqüente aumento do tempo livre – e a instituição das férias remuneradas, foram geradas as condições propícias para o ser humano viajar.” (2008, p. 57). Antes disso, Lickorish e Jenkins (2000) afirmam que “apenas uma classe rica, denominada ‘elite’, tinha direito às viagens e ao lazer”.

Além de desempenhar um papel complementar na rotina de trabalho, visto que a atividade tinha e tem a função de restaurar os ânimos para simplesmente começar de novo, as viagens eram vistas também como uma atividade que condicionavam uma conjuntura de *status* aos praticantes. No cenário atual, essa prática não é vista diferente, Krippendorf (2006, p. 39) afirma que “É possível que a viagem seja, (...) um ‘bem de posição’ que indique o nível em que a pessoa se situa na escala social”. A partir dessa afirmação observa-se que o turismo se reproduz até os dias atuais como um fator que aloca o indivíduo em uma escala de posicionamento social vantajoso, dependendo da escolha do lugar, do transporte, dos passeios e tipo de hospedagem.

Outro fator de grande relevância para tal desenvolvimento foi a melhoria de transportes. Segundo Lickorish e Jenkins (2000, p. 21), “o transporte influenciou mais as viagens do que talvez qualquer outra força proveniente da Revolução Industrial geradora de riquezas”. Esse acontecimento histórico possibilitou também a difusão da tecnologia acarretando a expansão da prática turística em diferentes classes sociais, possibilitando que o homem se deslocasse mais rápido, de forma mais sofisticada e com maior conforto por meio de modais rodoviários, aquaviários e ferroviários.

Castro traça uma linha do tempo do qual sintetiza os marcos gerados pela prática a partir do século XVIII.

No século 18, a aristocracia europeia começou a empreender viagens para ocupar o tempo disponível de lazer. O século 19 foi marcado pelo progresso dos transportes e pela acumulação de capital, quando o desejo de viajar aflorou grandemente. No século 20, à medida que foram melhorando as condições das estradas houve estímulo para as viagens em maior escala (2002, p. 109)

Após esclarecido alguns fatores relevantes e responsáveis pela expansão da prática turística é necessário elucidar quais são as particularidades primordiais para sua caracterização para melhor compreensão acerca do tema abordado no presente trabalho acadêmico.

O turismo é uma atividade caracterizada pelo deslocamento de um indivíduo com o propósito de permanecer por mais de um dia no local. A prática é efetuada por turista ou excursionista (denominação dada a turistas que realizam sua viagem em menos de um dia). Segundo a WTO (1994) o turismo corresponde “as atividades de pessoas que viajam e permanecem em locais fora de seu ambiente usual por não mais de um ano consecutivo para fins de lazer, negócios e outros”.

A Organização Mundial do Turismo (2001) especifica que esse deslocamento faz-se para lugar não coincidente com o da residência habitual, por um período de 24 horas ou mais, sem o objetivo de exercer atividade remunerada. Não se confunde com rotinização nem como migração.

A atividade é definida como resultado de um complexo sistema de trocas entre diferentes agentes sociais, que se encontram em determinado local com relevante atratividade (DELMANTO e BORDINI, 2017). Podemos considerá-lo como uma atividade que permite que o indivíduo utilize de serviços como hospedagem, pontos de alimentação e modais a fim de suprir uma necessidade pessoal com a finalidade de estimular o bem star. A prática vem ganhando ramificações afim de atender o mercado de acordo com as demandas. Baseado na motivação é possível traçar tipologias nessa (ciência, proporcionando conhecimento mais detalhado e profundo no que tange essa prática. Dentre muitas tipologias acerca desta atividade temos: turismo cultural, turismo ecológico, turismo gastronômico, turismo de aventura, turismo religioso, entre outros (PANOSSO NETO; ANSARAH, 2009) .

O turismo é uma modalidade que vem se modificando cada vez mais, gerando demandas robustas e específicas. Assim como a diversidade de atrativos, autóctones e turistas, há diversos segmentos para entender essa prática de forma mais detalhada,

atendendo as demandas com mais eficiência, facilitando sua expansão mercadológica. Caracterizar os diferentes segmentos de turismo, favorece a oferta de bem de serviços de qualidade, capaz de elevar o nível de satisfação para melhor atender o consumidor final. Uma vez que facilita o conhecimento prévio do ofertante, tornando-o assim apto a atender o cliente com mais eficiência, acarretando maiores chances de proporcionar uma prestação de serviços de excelência.

Como vimos, a atividade vem crescendo em tamanho e proporção, necessitando cada vez mais de estudos a fim de minimizar impactos indesejáveis às comunidades receptoras. Desta forma percebemos que, por se tratar de uma prática que vem se expandindo, o turismo propicia um choque social, dependendo do ambiente onde é desenvolvido e possibilita que o indivíduo possa cuidar ou negligenciar o seu meio em decorrência da prática, conforme for a organização da população receptora.

O desenvolvimento do produto turístico, pode causar problemas sociais graves para comunidade, acarretando, por exemplo, a gentrificação¹ que gera um sentimento de não pertencimento nos residentes, favorecendo ainda mais o aumento da desigualdade social na localidade. Problemas como este são ocasionados por um turismo de massa, sem planejamento.

E é atentando-se aos problemas sociais de comunidades e lugarejos que um segmento recente na área do turismo ganha visibilidade, o volunturismo, onde essa modalidade vem em contrapartida ao turismo de massa, pois seu objetivo é impactar positivamente lugares que estejam e/ou que tenham pessoas vivendo em vulnerabilidade.

O turismo se destaca por ser uma atividade do qual pode potencializar a economia de uma localidade que carrega características e suporte para tal, e por isso, necessita ser trabalhado de forma responsável. É perceptível uma visão mais ampla acerca do outro e do meio ambiente nos dias atuais. E, é em decorrência disso que surge, entre muitos segmentos do turismo, o volunturismo, que agrega o turismo à práticas de trabalhos voluntários. Esta atividade nasce da necessidade de amenizar problemas sociais gerados pela “onda de crescimento econômico que elevou os padrões de vida de diversas sociedades, bem como o seu poder de consumo(...), do qual facilitou o aumento

Caracteriza-se normalmente pela ocupação dos centros das cidades por uma parte da classe média, de elevada remuneração, que desloca os habitantes da classe baixa, de menor remuneração, que viviam no centro urbano (BATALLER; BOTELHO, 2012, p. 10).

proporcional também da “desigualdade social, a marginalização e a pobreza” (MENDES; SANAGLIO, 2013, p. 190). Em contrapartida, surgem pessoas e/ou organizações preocupadas e com intuito de equilibrar, de uma forma ou de outra, dependendo de suas habilidades e competências, as disparidades sociais, econômicas e geográficas.

O volunturismo se manifesta como uma atividade que favorece o contato de pessoas do qual tem interesse de ajudar um indivíduo ou grupos, que por algum motivo se encontram, temporariamente ou não, submetidos a alguma situação de vulnerabilidade.

O termo volunturismo é a união do turismo com atividades ligadas ao voluntariado e não designa a atividade meramente como um movimento voluntário. Mendes e Sanglio (2013, p. 188) reforçam dizendo que “esta característica não pode ser confundida com o volunturismo, que compreende em sua denominação o fato de serem realizados pelos turistas os chamados ‘trabalhos voluntários’ e não o deslocamento voluntário em si”. Ou seja, para os autores não podemos compreender a terminologia volunturismo simplesmente como deslocamento voluntário, pois essa compreensão é muito rasa, dessa forma os autores utilizam a terminologia volunturismo para nomear a junção da prática de pessoas que se deslocam com o propósito de agregar-se a uma causa social. Segundo os autores:

Considera-se “volunturismo” ou “turismo voluntário” o ato de viajar para um destino com o objetivo principal de desenvolver serviços voluntários no âmbito social e/ou ambiental, sejam estas viagens motivadas por altruísmo ou por interesses pessoais, diferenciando-se dos demais tipos de turismo pelo fato de o turista não viajar apenas para conhecer um lugar, uma cultura diferente, entreter-se ou descansar, mas, principalmente, pelo fato de viajar para desenvolver ações voluntárias. (MENDES; SANAGLIO, 2013, p. 202)

Sobre sua nomenclatura, segundo Nunes (2015), conforme citado por Souza, Barcelos e Lamas, (2018, p. 34) “Esse neologismo foi criado nos anos de 1990 a partir da junção dos termos da língua inglesa *volunteer* e *tourism*, traduzidos para a língua portuguesa como voluntário e turismo”. No presente trabalho será utilizado o termo volunturismo.

São vários os rumores do surgimento do primeiro trabalho voluntário. Callanan e Thomas (2005) relacionam o surgimento do volunturismo com a atenção dada na década de 1980 à problemática da pobreza, da fome e das desigualdades sociais do mundo, bem como da exploração desenfreada dos recursos naturais pelo turismo de massa e seus

impactos negativos às comunidades receptoras. Já Paiva relata o surgimento da prática há algumas décadas anteriores, segundo ele:

O primeiro relato de turismo de cunho voluntário aconteceu através de “Pierre Céréssole, um engenheiro Suíço, que criou um movimento de paz e humanidade após a 1.^a Guerra Mundial com objetivo reconstruir a vila de Esnes-en-Argonne que tinha sido destruída pela guerra, por volta de 1920 (...) O segundo projeto de voluntariado internacional foi em Les Ormonts, na Suíça, onde 12 voluntários ajudaram a limpar os escombros de uma avalanche” (2014, p. 12)

Marques relaciona seu surgimento a falta de incentivos de órgãos registrados, e para a autora:

Os trabalhos sobre o volunturismo começaram a ser realizados na década de 1980, mas ganharam impulso apenas a partir dos anos 2000. Devido à ausência de Associações regulamentadoras do segmento ou mesmo de relatórios específicos de órgãos de turismo mundiais e nacionais (2017, p. 15).

Porém, sobre a prática do voluntariado, é relatado há décadas anteriores, quando os seres humanos começaram a se agrupar e se tornaram socialmente conscientes e preocupados com o outro, ajudando em períodos de carência, dessa forma desenvolveram-se atividades com este objetivo (ESTEVES, 2018).

Essa atividade, em diversas regiões do mundo, já é muito conhecida, no Brasil, entretanto, o turismo voluntário começa ainda a tomar forma e conquistar adeptos (MAKANSE; ALMEIDA, 2014).

Em uma pesquisa encomendada pela Fundação Itaú Social ao Instituto Datafolha sobre voluntariado, apenas 11% dos brasileiros realizam hoje alguma atividade voluntária. São 16,4 milhões de pessoas que se doam – sem remuneração – em prol de alguma obra ou projeto (TRIGUEIRO, 2014). Essa observação também é reforçada pelos autores Souza, Barcelos e Lamas (2018, p. 34) que dizem que “embora seja muito praticada no exterior, essa modalidade, começa a dar seus primeiros passos no país, o que traz à tona dúvidas e questionamentos em relação ao tema. ”

Apesar de não ser uma prática muito difundida no Brasil, comparado a países como a Austrália e o EUA, há uma lei nacional criada a fim de regular condutas entre as partes envolvidas, trata-se da lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998 que caracteriza o trabalho voluntário como:

(...) atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza, ou a instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade. (BRASIL, 1998)

A lei é muito relevante para seu o bom funcionamento da atividade, pois Freire e Lima (2005) afirmam que:

Antes da criação da mesma havia uma série de conflitos ocasionados por pessoas que agiam de má fé, e trabalhavam como voluntários em uma instituição e depois processavam a mesma exigindo direitos na justiça do trabalho. Ainda, segundo as autoras, haviam casos de instituições que exploravam a mão de obra voluntária na tentativa de reduzir os custos de organização (MENDES; SANAGLIO, 2013, p. 1992).

Apesar da baixa adesão de adeptos à prática, no Brasil em especial, o volunturismo é mais uma opção no segmento turístico que vem em contraponto às demais tipologias do turismo, pois possibilita para seu usuário uma imersão cultural em decorrência do contato do turista com a realidade e problemas da localidade receptora. Geralmente é um turismo caracterizado por não priorizar o conforto como a maioria, e não necessita de grandes equipamentos turísticos para seu desenvolvimento. Apesar de não extrapolar o número de componentes do turismo convencional é notório seu crescente aumento. Segundo Medeiros, Nunes e Campello “ainda que o volunturismo mobilize muito menos recursos que o turismo de massa, seu crescimento tem sido contínuo e suas frentes de atuação encontram-se cada vez mais diversificadas” (2011, p. 116).

Essa modalidade turística tem como base as demandas de mercado uma vez que seu princípio é colaborar com causas significativas em áreas de atuação para o volunturismo. Esse tipo demanda é reflexo da responsabilidade social que está aflorando na sociedade. Mendes e Sonaglio reforçam que:

Observa-se também que a inquietação com o desenvolvimento sustentável extrapolou a questão ambiental e está se acentuando na preocupação também com a relação entre o turismo e a comunidade receptora. Nesse ínterim, vêm se destacando os tipos de turismo que direcionam suas práticas em busca da sustentabilidade, apresentando-se como atividades lucrativas e geradora de impactos positivos. (2013, p. 188)

O volunturismo tem como propósito alguma causa social com seu caráter voltado para o ambiente e/ou grupo, quem opta por esse tipo de turismo contempla benefícios que não seriam possíveis em outras modalidades e, por isso, tem se expandido cada vez mais, pois vem em contraponto ao turismo massificado, onde o objetivo da viagem está focado apenas na satisfação individual e no próprio favorecimento.

Em relação ao público-alvo, Makanse e Almeida (2014) dizem que o trabalho voluntário é possível ser trabalhado tanto com crianças quanto com idosos, com a fauna ou a flora de uma região, participar de projetos sociais ou ambientais. Medeiros, Nunes e Campello afirmam que o volunturista pode atuar como professor de inglês; na construção de casas para famílias necessitadas; ajudando os pandas na China ou alimentando os filhotes de leões em um parque na África do Sul. Apesar da amplitude da prática, segundo os autores, “via de regra, o trabalho realizado com crianças pobres que vivem na África, Ásia e América do Sul representa a atividade que mais mobiliza a atenção da clientela” (2011, p. 16).

Como vimos, a prática contempla diversos segmentos, dessa forma é necessário buscar a caracterização dos componentes para compreender o perfil dos volunturistas, dessa forma, é necessário traçar características do qual o denominaria como tal. Antes de tudo, é necessário que ele tenha cumprido todos requisitos necessários para que o deslocamento o considere como turista, depois é necessário que a motivação para a viagem seja de cunho voluntário. Sendo assim, podemos caracterizar o voluntário:

Como um indivíduo que, motivado por diversos fatores, disponibiliza o seu tempo, conhecimento, trabalho, etc., sem ser remunerado financeiramente por isso e em prol de trabalhos e ações que visam ao benefício do próximo, promovendo-lhe melhorias por meio do desenvolvimento de sua comunidade. E o voluntariado é tido como esta prática, de doar ‘algo’ voluntariamente para alguém ou uma causa. (MENDES; SANAGLIO, 2013, p. 190)

Segundo a definição feita pela ONU (Organização das Nações Unidas) o voluntário é o jovem, adulto ou idoso que, devido a seu interesse pessoal e seu espírito cívico, dedica parte do seu tempo, sem remuneração, a diversas formas de atividades de bem estar social ou outros campos (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO, 2001). Almeida e Makanze dizem que:

O trabalho voluntário é realizado através da doação do tempo livre da pessoa, visto que esta não recebe qualquer remuneração financeira para realizá-lo.

Nesta atividade, o indivíduo se dispõe a oferecer ou prestar um serviço por vontade própria, visando o benefício de terceiros. Além disso, há a possibilidade de se trabalhar em prol de organizações, de instituições religiosas, de eventos, com a comunidade ou com qualquer outro ser humano, conhecido ou não (2014, p. 37).

Dessa forma, podemos considerar como trabalho voluntário a atividade realizada por indivíduos que queiram doar parte do seu tempo a causas humanitárias e/ ou ambientais sem propósito ligado à ganhos monetários. Ferreira, Proença e Proença (2008) acrescentam que essas ações podem ser formais ou informais, onde formal é dependente de instituições, como ONGs (Organizações não Governamentais) para sua efetivação, já a informal é independente de atravessadores. Geralmente são motivados por algo interno e necessitam de estar altruistamente preparados para sua efetivação, pois é necessário:

Respeitar os costumes e tradições locais, chegando de coração aberto, preparados para as mais remotas situações que possam surgir, dispostos a conviver, mesmo que por pouco tempo, em locais com pouco conforto e infraestrutura, ou até sem nenhum dos dois e, ao optarem por projetos pagos, geralmente pagam uma taxa de contribuição para algum projeto local, onde estão incluídas hospedagem e alimentação em alguma ONG ou residência da comunidade destino (SOUZA; BARCELOS e LAMAS, 2018, p. 43).

Para que a prática seja disseminada é necessário a participação de vários elementos. Marques (2017) lista alguns componentes do qual possibilita a perenidade do seguimento, dentre eles:

A criação e a expansão de organizações de serviços voluntários; o crescimento do Turismo Alternativo; as discussões sobre a conscientização ambiental e a responsabilidade social; a necessidade de diversificação das receitas de instituições filantrópicas; a desigualdade social, pobreza, exploração de recursos e mitigação de impactos. (p. 22)

Quanto suas motivações, Freire e Lima (MENDES; SANAGLIO, 2013, p. 191) “apontam a solidariedade como mola propulsora básica do voluntariado, indicando ainda alguns outros fatores, o que as autoras chamam de ‘forças internas’ que levam à solidariedade”. Segundo as autoras, estas são as principais expectativas ligadas à decisão de participar de trabalhos voluntários:

- Fortalecimento da cidadania
- Desenvolvimento pessoal;

- Retribuição de algo que recebeu;
- Motivações religiosas;
- Preencher o tempo de forma útil.

Sendo assim, o fator que mais favorece a efetivação da prática do volunturismo está atrelado a sensibilidade humana, que consegue visualizar a possibilidade de melhorar/mudar a realidade social/material de uma parcela de pessoas através da doação do seu tempo, capacidade psíquica, física e financeira.

É importante ressaltar que o volunturismo não pode ser considerado como tal apenas por doação financeira, uma vez que a doação material, apenas, não caracteriza uma atividade como volunturista.

O serviço voluntário também é utilizado como uma ferramenta para autopromoção profissional, visto que muitas pessoas começam a fazer trabalhos voluntários como tentativa de se estabelecer em uma empresa ou, para aqueles que já são funcionários, para serem recompensados por isso. Assim, o fator profissional também se constitui de uma das motivações que levam o indivíduo a realizar uma atividade voluntária (MENDES; SANAGLIO, 2013, p. 192).

Dessa forma percebemos que as motivações para exercer atividades ligadas ao voluntariado são inúmeras, podendo variar de indivíduo para indivíduo. Ferreira, Proença e Proença (2008) tipifica o trabalho voluntário em quatro tópicos, são eles: altruísmo; pertença; ego e reconhecimento social; e aprendizagem e desenvolvimento. Dentro de cada tópico, encontramos objetivos diferentes. Os objetivos inseridos dentro das linhas pontilhadas atendem tanto as motivações anteriores, quanto as sucessoras.

**Quadro 1- Os principais tipos de motivações para o
Turismo Voluntário**

TIPOS DE MOTIVAÇÕES	OBJETIVOS
ALTRUÍSMO	Ajudar os outros
	Fazer algo que valha a pena
	Sentido de missão
	A organização ajuda aqueles que precisam
	Preocupação com a natureza
	Forma de solidariedade
	Ajudar o hospital
PERTENÇA	Contato social (fazer novos amigos, conhecer amigos, sentido de pertença)
	Divertimento e viajar
	Ser bem aceito na comunidade
	Contatar com pessoas que têm os mesmos interesses
	Pertencer a algum clube
	Dar algo e ser útil à comunidade
EGO E RECONHECIMENTO SOCIAL	Interesse nas atividades da organização
	Preencher o tempo livre com qualidade
	Sentimentos de autoestima, confiança e satisfação, respeito e reconhecimento
	Carreira profissional
	Ter mais conhecimento e estar envolvido em programas de governo
APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO	Novos desafios, experiências
	Aprender e ganhar experiência
	Possibilidade de poder continuar e exercer uma profissão
	Enriquecimento pessoal e alargar horizontes

Fonte: adaptado de Ferreira; Proença; Proença (2008)

O intuito do turismo de cunho voluntário para o praticante não resume apenas no regozijo em praticar o bem, de acordo com o quadro, percebemos que o mesmo pode também se beneficiar de outras formas a partir da prática. O único tópico do quadro acima que abstém de interesses individuais é o altruísmo, onde o volunturista têm objetivos centrados na ajuda de outras pessoas e/ ou natureza, fazendo com que aquele momento valha a pena para o mesmo. Já o tópico “Ego e reconhecimento pessoal” é parcialmente contraditório com o primeiro tópico. As pessoas pertencentes a estes grupos têm interesse em sentir-se pertencentes a algum grupo; querem participar de programas de governo e desejam preencher seu tempo além disso são supridos com sentimento de autoestima, confiança, satisfação, respeito, reconhecimento e visam melhoria na carreira profissional. No tópico “Aprendizagem e desenvolvimento” há contributo mais pessoal visando em sua maioria seu próprio engrandecimento. O tópico referente a “Pertença” inclui pessoas com perfil experienciadores e querem trocas de contato e se sentirem inclusos em algum grupo buscam acolher e serem acolhidos também, este grupo valoriza as conexões sociais.

Em uma pesquisa elaborada por Makanze e Almeida (2014), que consistia em uma entrevista aberta, efetuada com nove voluntários no programa de uma ONG na Argentina conhecido como *Um teto para meu país*, extraiu-se 5 categorias para caracterizar os tipos de turistas voluntários existentes, de acordo com seus objetivos e exigências no ato do desenvolvimento da prática, são eles:

Os não aventureiros: não possuem muitas expectativas em relação à interação com os moradores locais. Eles têm interesse maior em atividades relacionadas com o meio ambiente, com animais ou com foco cultural, e não têm interesse em atividades relacionadas à arte ou que exijam muitas habilidades. É o grupo que está menos inclinado a trabalhar com ajuda humanitária ou com crianças, e que se preocupa mais com o conforto físico e mental em uma viagem de turismo voluntário. (MAKANSE, ALMEIDA, 2014, p.39).

- Os humanistas: ao contrário dos não aventureiros, é o grupo que tem as maiores expectativas em relação ao contato com os moradores locais, incluindo contato físico com crianças pequenas e reconforto a pessoas doentes ou à beira da morte. Em relação à hospedagem, é o grupo que menos tem problemas com as questões de conforto, podendo dormir em campings, hostels e casas de famílias locais. Por ter grande expectativa com o contato com os moradores, prefere as comidas tradicionais da região. Com esse perfil, são

peessoas mais indicadas a trabalhar em regiões atingidas por desastres ou em países pouco desenvolvidos. (MAKANSE, ALMEIDA, 2014, p.39).

- Os envolvidos com a comunidade: esse grupo tem grandes expectativas em relação ao contato com a comunidade, principalmente no trabalho com crianças e necessidades humanas. É o grupo com maior experiência internacional, inclusive em países em que não se fala inglês. Para eles, é essencial o contato com a comunidade, e o interesse maior reside no trabalho em creches e hospitais. (MAKANSE, ALMEIDA, 2014,p.39).
- Os trabalhadores: esse grupo espera trabalhar com a comunidade local, mas também aceita realizar trabalhos apenas com outros turistas voluntários. Além de querer desenvolver atividade com crianças, gostam de experiências relacionadas à arte e cultura. É o grupo que prefere realizar atividades físicas às psicológicas, como construção de casas e parques. (MAKANSE, ALMEIDA, 2014, p.40).
- Os não sociais: o grupo que menos tem interesse e expectativas em trabalhar e estar em contato com a comunidade local. (MAKANSE, ALMEIDA, 2014, p.40).
- Não aventureiros, onde percebeu-se que era o grupo que mais se preocupa com conforto físico e mental (MAKANSE, ALMEIDA, 2014, p.40).

Segundo os autores não podemos defini-los de forma homogenia, mas todos têm características em comum, como busca por preço razoável, experiência internacional, não são adeptos ao turismo de massa e têm responsabilidade sobre a preparação da viagem (MAKANSE, ALMEIDA, 2014).

1.1. Sobre os aspectos positivos e negativos turismo voluntário

É notório como o contato social pode potencializar impactos. Com o turismo essa chance se multiplica pois há duas vertentes relacionadas, que é a necessidade do turismo como meio de sobrevivência e a consumação da atividade como regozijo.

Por mais que a primazia do volunturismo seja sobre aspectos, em sua maioria positivos, há autores que vão trazer os malefícios da prática. Porém é importante frisar que a prática turística não é uma ideia totalizadora, ou seja, não é possível categorizá-la

com toda certeza quanto seus impactos, pois essa análise se configura em uma lente subjetiva.

Então, sobre esses aspectos, Souza, Barcelos e Lamas (2018, p. 42) apresentam um quadro denominado como “Problemáticas do Turismo Voluntário” que descrevem os aspectos positivos e negativos dessa prática:

Quadro 2- Problemáticas do Turismo Voluntário

Pontos positivos	Pontos negativos
Estabelecimento de laços de solidariedade	Auto realização em detrimento das necessidades
Defesa dos mais altos ideais	Neocolonialismo
Promoção da Paz Mundial	Desrespeito aos costumes e tradições locais
Melhoria das condições de vida	Negligência de anseios da comunidade local
Promoção da sustentabilidade	Voyeurismo da pobreza

Fonte: Souza, Barcelos e Lamas (2018)

Ao analisar o quadro 2, percebemos que há no volunturismo benefícios a se contemplar, porém como toda atividade envolvida no mercado de trocas é necessária muita cautela. A curto prazo percebe-se o *voyeurismo*, que consiste na espetacularização assistida da vulnerabilidade existente que não pertença a do volunturista, podendo assim, considerá-lo como um ato de exposição da comunidade, esse aspecto negativo reforça a repulsa do volunturista pela comunidade vulnerável. E pode condicionar os autóctones a inferioridade, levando em consideração a sensação de superioridade de pessoas que se promovem em detrimento dos mesmos. Quando a atividade não é efetuada altruisticamente, pode se gerar também, desrespeito a costumes e tradições locais, esse fator é desencadeado, em sua maioria, por pessoas que não são preparadas previamente para efetuar a atividade. A longo prazo, há problemas como negligência de anseios locais, tornado como prioridade a organização do ambiente para receber o volunturista e, por fim, o neocolonialismo, que consiste em modificar socialmente, geograficamente e culturalmente a localidade, dando lugar a um idealismo criado por pessoas não residentes.

Em contrapartida, a respeito da prática a *United Nations Volunteers* (2011) aponta que:

O voluntariado é um poderoso meio de envolver as pessoas na luta contra os desafios do desenvolvimento, e tem a capacidade de modificar o ritmo e a natureza deste. Os benefícios do voluntariado, tanto no geral, como

individualmente, se mostram através do reforço da solidariedade, confiança e reciprocidade entre os cidadãos, e através da criação de oportunidades para a participação (*apud* MAKANSE ;ALMEIDA, 2014, p. 37).

Outra vantagem reverenciadora do volunturismo é a contemplação de boa parte dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) elaborado pelas Nações Unidas. Esses objetivos foram desenvolvidos a fim de atenuar ou extinguir boa parte dos problemas erradicados pela pobreza no âmbito social e ambiental. Somando, há um total de 17 metas a serem cumpridas até 2030, ou seja, 15 anos após sua concretização. Dentre as 17 metas, podemos incluir com base nos estudos sobre turismo voluntário: Erradicação da pobreza (ODS 1), Erradicação da fome (ODS 2), Saúde de Qualidade (ODS 3), Educação de qualidade (ODS 4), Redução das desigualdades (ODS 10), Produção e consumo sustentável (ODS 12), Proteção da vida marinha (ODS 14), Proteção da vida terrestre (ODS 15) e finalmente a (ODS 17) obter parcerias para a implementação dos objetivos, este, estabelece laços estreitos com o trabalho voluntários, pois a perenidade dos ODS está ligada com o trabalho voluntário. Segundo Esteves:

A agenda 2030 reconhece que os meios tradicionais de implementação de objetivos de desenvolvimento devem ser complementados, compreendendo que o desenvolvimento sustentável não pode ser alcançado apenas por meio da ação institucional e que os ODS não poderão ser alcançados sem a participação da população e sem novas parcerias que incluam grupos de voluntariado (2018, p. 15)

De forma ampla, percebe-se que os benefícios associados a esta prática são muitos, quer sejam para as comunidades receptoras, para organizações ou para os voluntários. Dessa forma pode-se considerar que esse tipo de turismo, deve ser estimulado. Além do mais, o trabalho voluntário tem a capacidade de acrescentar valores e sentido à vida do participante, além de promover a oportunidade de se conquistar novas competências e novos conhecimentos (MAKANSE; ALMEIDA, 2014).

O maior benefício gerado pela prática é direcionado para locais e/ou pessoas que estejam em vulnerabilidade. A prática minimiza, mesmo que em proporções pequenas, problemas gerados pela onda de crescimento e desenvolvimento, dessa forma o volunturismo emerge como um turismo alternativo do qual o princípio é estreitar laços entre as classes, porém, a prática traz também aspectos opostos ao âmago de seus ideais. A atividade, assim como o turismo de sol e praia, religioso, gastronômico entre outros, geram impactos que podem minimizar sua magnificência.

Apesar das intenções ligadas a sustentabilidade, percebe-se que há um perfil que delimita as pessoas que podem efetuar essa prática, uma delas seria a posse de capital financeiro. Assim como as demais atividades turísticas, podemos compreender a prática como agente fomentador da estratificação de classe. Uma vez que ela delimita as pessoas de acordo com sua realidade econômica, ou seja, a atividade não possibilita que pessoas com nível financeiro inferior troquem experiências entre si ou mesmo com pessoas que são portadoras de outros tipos de vulnerabilidade que necessitam de outros tipos de ajuda. Ou seja, se a ideia da atividade é proporcionar interação entre ambos componentes, percebemos que praticar atividades turísticas se restringe apenas para pessoas que possuem mecanismos financeiros para que o mesmo aconteça.

Outra fraqueza da atividade é quando os autóctones acabam caindo na zona de conforto, criando dependência acerca do volunturismo, ou pior provocam situações de vulnerabilidade. Em uma reportagem escrita por Martín Caparrós (2018) ao jornal *EL PAÍS*, o escritor faz críticas a essa nova forma de turismo, segundo ele há pessoas e instituições se beneficiando da prática de forma oportunista. De acordo com Caparrós (2018), houve um rápido crescimento de instituições nos últimos anos no Camboja e o autor diz que dois de cada três órfãos eram crianças recrutadas de famílias pobres para oferecerem uma missão aos voluntários.

O autor traz também reflexões acerca do turismo voluntário desenvolvido em Honduras, onde os turistas fazem não só um contributo de voluntariado para a localidade, como financeiro para construções de casas. Porém, segundo o autor:

Seus resultados são duvidosos e os moradores locais perdem as opções de trabalho. Um artigo de The Guardian explica que uma casa construída em Honduras por volunturistas custa — incluindo suas viagens — 30.000 dólares (cerca de 120.000 reais). E que a mesma casa construída por moradores custa 2.000 (cerca de 8.000 reais). E se os volunturistas ficassem em suas cidades e enviassem o dinheiro poderiam ser construídas 15 vezes mais casas. Mas, claro, eles não teriam a "experiência". (*EL PAÍS*, 2018).

O Turismo é uma área e um seguimento do qual, mesmo com um bom planejamento, é impossível traçar uma certeza absoluta de resultados concretos. Isso se materializa porque o Turismo se trata de uma ciência social. Porém o que percebemos é que tudo que se faça nessa modalidade entre o contato de autóctones e turistas há a outra face da moeda. Não haverá fórmulas como na matemática do qual chegaremos em uma verdade absoluta. Porém sabemos que o início e a intenção de antes da formalização do

produto é muito importante para ter resultados satisfatórios. É evidente que esse início pode acontecer de várias formas, pode-se traçar muitos caminhos, sendo assim, faz-se necessário reforçar a importância do planejamento, pois se as intenções iniciais não partirem de forma responsável, o resultado pode desviar do desejável, pois estamos falando de contatos em um mesmo momento com pessoas em ações antagônicas em subsistir / divertir, porém a porcentagem dos impactos positivos sobressair aos negativos é muito mais factível.

Desta forma, percebe-se que o volunturismo é uma área do qual há falhas como todo produto advindo do Turismo, porém se comparar esses impactos com outras áreas podemos considerá-lo como conveniente para todas as partes envolvidas. Uma vez que podemos considerar as diversas motivações para prática, seja ela por solidariedade ou não, seria a face do Turismo que estaria mais comprometida com a beneficência daqueles que são os mais impactados com as consequências danosas da prática.

1.2. Agências e Ongs na aplicação do turismo voluntário

O volunturismo é uma modalidade que pode ser efetivada através de ONGs (Organizações não governamentais), sendo possível encontrá-lo também personalizado através das agências de viagens, ou por meio da parceria entre elas (agências e ONGs), como pode ser realizado também de modo individual. Marques (2017) afirma que os empreendimentos desse tipo de viagem podem ser domésticos ou internacionais e possuem duração variada. “Neste segmento, as agências e operadoras de turismo trabalham em conjunto com organizações e instituições com e sem fins lucrativos que propõem projetos humanitários, de conservação, de pesquisa, de ensino, entre outros” (2017, p. 19).

Quando se escolhe por desenvolver a prática de forma autônoma, o turista se incube da pesquisa e planejamento, independente da ajuda de terceiros para se envolver em uma causa. Essa escolha necessita de espontaneidade para ser desenvolvida e discernimento, para evitar transtorno no desdobramento das atividades.

Quando efetuado através de agências, gera um aumento na perspectiva econômica, pois inclui participantes da rede de negócios do turismo como a própria agência que atende as demandas individuais dos clientes. Estas estão responsáveis desde a divulgação de um destino até o fechamento de um pacote. Sua função primordialmente é personalizar

o pacote de acordo com a demanda pretendida e segundo Donaire, Silva e Gaspar (2009) elas são remuneradas apenas através de comissões pelas intermediações feitas; operadora turística, tem um viés mais técnico do sistema de viagem, geralmente prestam serviços às agências de viagens, intercambiam serviços como hospedagem, transporte, traslado, roteiro e transporte. “Ao contrário das agências de viagem, não recebem comissões dos produtores, mas negociam preços com hotéis, empresas aéreas, locadoras de veículos e demais serviços receptivos; comercializando o conjunto desses serviços em forma de ‘pacotes turísticos’” Donaire, Silva e Gaspar (2009, p. 119).

O surgimento das agências revolucionou a história do turismo. Elas desenvolvem um importante papel e fornecem assistência e comodidade para aqueles que querem realizar a atividade de forma segura. Segundo Torre (2003) no passado, nenhuma empresa fornecia informações, guias e organização para transporte e acomodação de pessoas.

No volunturismo as agências têm um importante papel, pois as elas são empresas capacitadas para configurar, modelar e personalizar o pacote de acordo com o perfil do turista. Geralmente são organizações com alto grau de clareza de informações e, em sua maioria, são caracterizadas pelo seu nível de seguridade e experiência.

Quanto à sua função básica, esta pode ser definida como a distribuição de produtos e serviços turísticos, atuantes em diferentes maneiras fazendo a intermediação entre oferta e demanda turística (BRAGA, 2007). Torre (2003) define as suas funções como “organização, promoção, reservas e venda de serviços de transporte, hospedagem, alimentação, visitas a lugares ou eventos de interesse, transporte local e excursões. Também facilita o trâmite de documentos, tais como passaporte, vistos, seguros, créditos, etc” (p.13).

Dantas e Bárcia alertam que “em pacotes relacionados com o turismo voluntário, a agência deve ser responsável também por selecionar os candidatos que tenham o perfil ideal, a fim de evitar possíveis transtorno e estresses.” (2017, p. 45 (DONAIRE, SILVA e GASPAR, 2009))

Na atividade volunturista há uma forte incidência de Organizações não Governamentais (ONGs), uma vez que as ONGs têm propósito de se dedicar às ações sociais e solidárias que são questões intrínsecas com essa modalidade turística. Neste caso, a atividade envolve organizações, turistas e a causa (pessoas, animais, ambientes em vulnerabilidade). Neste viés percebe-se que o impacto benéfico substancial é

direcionado ao agente motivador da prática voluntária, a causa e, em seguida, ao turista do qual se beneficia de diversas maneiras com a experiência.

2. EXPERIÊNCIAS E PERCEPÇÕES NAS ETAPAS DO VOLUNTURISMO

No presente capítulo deseja-se captar e analisar dados afim de alcançar o objetivo do presente trabalho, para isso foi construído o procedimento metodológico, afim de esquematizar como será realizado a coleta de dados, logo após será apresentando os gráficos, em seguida será elaborado as análises dos mesmos e por fim será elaborado as considerações finais.

2.1. Procedimentos Metodológicos

O presente trabalho acadêmico se categoriza como descritivo e exploratório, no qual o método de pesquisa utilizado no primeiro capítulo foi a revisão bibliográfica, onde a pesquisa não busca quantificar ou medir eventos e sim alcançar elementos descritivos que anexa sentidos aos fenômenos estudados a partir de teorias. (LIMA; MIOTO, 2007, p.37). Neste primeiro capítulo foram analisados fatores relevantes para construção histórica e conceitual da atividade, aspectos positivos e negativos do volunturismo, fatores motivacionais ligados a prática e outros com a contribuição de autores como Souza, Barcelos e Lamas (2018); Makanse e Almeida (2014); Mendes e Sonaglio (2018); Ferreira, Proença, e Proença, (2008); Freire-Medeiros, Campello, Nunes, (2011); Körössy (2008); Krippendorf (2006), e etc.

Para alcançar o objetivo proposto nesta monografia, o segundo capítulo compreende uma pesquisa de campo de natureza quantitativa que visa apreender experiências captadas pelos volunturistas.

Para melhor desempenho e retorno de resultados será utilizado a internet, mediante seu potencial crescimento. Faleiros *et al.* (2016) afirmam que a utilização da internet, como recurso auxiliar de troca e disseminação de informações, possibilita a melhoria e a agilidade do processo de pesquisa (p.2). Além disso, segundo os mesmos autores, “esse crescente uso da internet em todas as faixas etárias, tem instigado os investigadores a desenvolverem questionários virtuais como um método alternativo para a obtenção de respostas em pesquisas científicas”(FALEIROS *et al.*, 2016, p.2).

Para alcançar o público alvo da pesquisa foi elaborado um formulário *online*.

O formulário *online* foi feito com auxílio da ferramenta o *google forms*. A ferramenta possibilita acesso em qualquer local e horário; agilidade na coleta de dados e análise dos resultados, pois quando respondido as respostas aparecem imediatamente; facilidade de uso, entre outros benefícios. Em síntese, o *Google Forms* pode ser muito útil em diversas atividades acadêmicas facilitando o processo de pesquisa (MOTA, 2019, p. 373).

A *Google* oferece a ferramenta *Google* Questionários dentro da ferramenta *Google Docs*, ou seja, permite a construção de questões do tipo abertas ou escolha múltipla que podem ser enviados via e-mail. As respostas obtidas são consolidadas no próprio sistema online e apresentadas em formato de gráficos e percentagens simples. (BOTTENTUIT JUNIOR; LISBÔA e COUTINHO, 2016)

Após a elaboração do questionário, o mesmo foi distribuído através de redes sociais entre elas: *Facebook*², *Instagram*³, *Whatsapp*⁴ e *e-mail*⁵. As redes sociais virtuais (...) agregam um universo de pessoas que partilham dos meus interesses ou tenham as mesmas afinidades e que usam o espaço virtual para comunicar e interagir (BOTTENTUIT JUNIOR; LISBÔA e COUTINHO, 2016, p. 24). Portanto, a ferramenta gerou gráficos e os dados obtidos foram analisados de acordo com a teoria introduzida no referencial teórico.

² O Facebook é uma das redes sociais mais utilizadas em todo o mundo como espaço de encontro, partilha, interação e discussão de ideias e temas de interesse comum. Foi criada a 4 de Fevereiro de 2004 por Mark Zuckerberg e alguns colegas, estudantes da Universidade de Harvard, que criaram um site para que pudessem comunicar entre si, partilhar informação académica, enviar mensagens e publicar fotografias. (PATRICIO; GONÇALVES, 2010, p. 6)

³ O Instagram é uma forma gratuita e simples de partilhar sua vida e manter contato com as outras pessoas. O software é baseado no compartilhamento de fotos e vídeos, possibilitando a difusão de ideias, momentos, hábitos e outros, a fim de ampliar a rede social do usuário através da inspiração mútua. Instantes que seriam registrados de acordo com o que cada usuário vivenciar (NOVAIS, 2015, p. 30)

⁴ O WhatsApp surgiu como uma alternativa ao sistema de SMS e agora possibilita o envio e recebimento de diversos arquivos de mídia: textos, fotos, vídeos, documentos e localização, além de chamadas de voz. Alguns de seus momentos mais importantes são compartilhados no WhatsApp. (<https://www.whatsapp.com/about/>)

⁵ E-mail: Correio eletrônico, ou simplesmente e-mail (abreviatura de electronic mail), é uma ferramenta que permite compor, enviar e receber mensagens, textos, figuras e outros arquivos através da Internet. É um modo assíncrono de comunicação, ou seja, independe da presença simultânea do remetente e do destinatário da mensagem, sendo muito prático quando a comunicação precisa ser feita entre pessoas que estejam muito distantes, em diferentes fusos horários. Disponível em: <http://www.virtual.ufc.br/cursouca/modulo_web2/parada_01/para_saber_mais/diferenca.htm>. Acesso em 17 de abril de 2021.

2.2. Análise e discussão dos resultados

O questionário aplicado com os diferentes participantes contou com questões fechadas, abertas e, ao final da pesquisa, foi disponibilizado espaços para observações e compartilhamento de experiências.

Esta fase da pesquisa foi estruturada em quatro seções que foram estrategicamente ordenadas a fim de captar experiências, desde o preparo e expectativas dos participantes, até o impacto da atividade e a pós experiência com o turismo voluntariado.

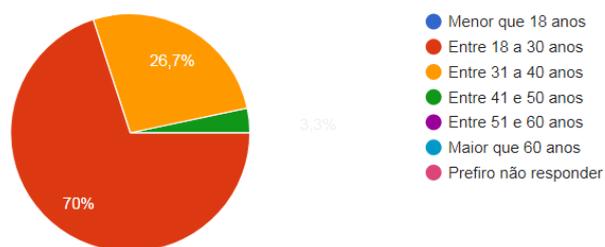
Para melhor compreensão acerca do estudo, foi entendido que era necessário, previamente, traçar o perfil socioeconômico do grupo. Em seguida, extrair os fundamentos motivacionais que direcionaram os voluntários às escolhas no momento anterior a prática. Posteriormente, as perguntas foram elaboradas para captar memórias do momento da prática e, a última seção, buscou apreender o impacto da experiência na vida daqueles que praticaram volunturismo.

O questionário ficou aberto por uma semana e quatro dias, com um retorno de 30 respostas.

2.1.1 Perfil dos entrevistados

Os seguintes gráficos delinearão os elementos sociais e econômicos dos colaboradores da pesquisa. O primeiro gráfico ilustrou a faixa etária dos volunturistas.

Gráfico 1- Idade



Fonte: Elaborado pela autora

As faixas etárias predominantes dos entrevistados são de jovens com idade entre 18 a 30 anos, totalizando 70% dos volunturistas; 26,7% tem idades entre 31 a 40 anos e apenas 3,3% dos participantes apresentam idade entre 41 a 50 anos. Nota-se a

predominância das gerações Y e Z no grupo de respondentes, sendo aqueles contemporâneos da internet e da cultura digital (AGUIAR; SILVA, 2013,). Para Barbosa e Carvalho (2015):

O Homem tem sido ensinado a ser mais altruísta, e a forma mais simples destes ensinamentos passa pelas redes de comunicação que facilitam a difusão de informação, seja ela por imagens, vídeos ou textos que demonstram aquilo que algumas sociedades ainda sofrem no século XXI. É ao aprenderem a olhar mais para as necessidades dos outros que as pessoas ganham mais interesse em ajudar e aproveitam estas iniciativas para contatar diretamente com outras identidades culturais, tendo a possibilidade de conhecer novas pessoas e culturas, ensinando assim o que conhecem e absorvendo também aquilo que distingue a comunidade receptora dos seus visitantes. (p. 9)

Desta forma, podemos considerar que fatores como tecnologia, disseminação e instantaneidade das informações podem proporcionar maior interação do homem com o espaço no qual ele está inserido.

Em seguida, o gráfico 2 apresenta a escolaridade dos volunturistas.

Gráfico 2- Escolaridade

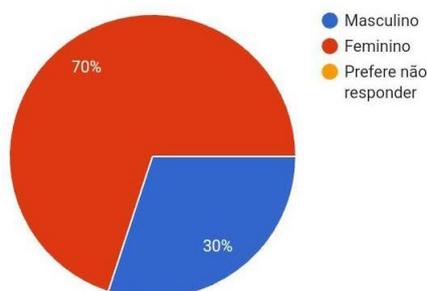


Fonte: Elaborado pela autora

De acordo com a apresentação do gráfico 2, podemos concluir que 33,3% dos volunturistas dispõem de pós-graduação completa, 23,3% curso superior incompleto, 20% têm ensino superior completo, 10% estão em processo de pós-graduação, 6,7% têm ensino médio completo, 3,3% declara ser técnico e outros 3,3% registraram ter mestrado. Neste caso, podemos acoplar o mestrado junto a pós-graduação, somando 36,6% os volunturistas com pós-graduação. Assim, pode-se considerar que 90% dos membros estão no mínimo em processo de graduação, concluindo que boa parte dos volunturistas possuem um nível de escolaridade alto.

A seguir, no gráfico 3, temos o gênero dos participantes da pesquisa:

Gráfico 3- Gênero

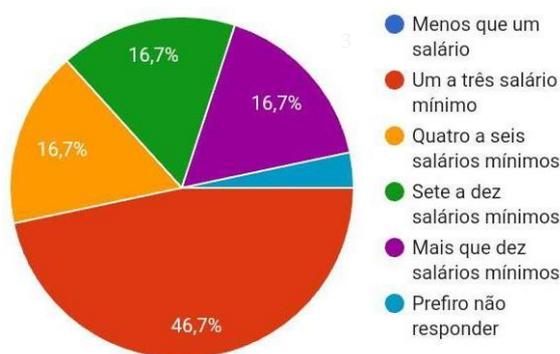


Fonte: Elaborado pela autora

Dos respondentes, o gênero feminino é predominante no grupo, ocupando mais que o dobro dos espaços em relação ao masculino, alcançando a porcentagem de 70%.

No gráfico 4, temos a representação da renda dos respondentes:

Gráfico 4- Renda



Fonte: Elaborado pela autora

Em relação a renda, tomando como base o valor do salário mínimo brasileiro de R\$ 1.100,00⁶, quase a metade dos participantes, ou seja, 46,7%, ganham de um a três salários mínimos, 16,7% recebem de quatro a seis, 16,7% alcançam sete a dez, 16,7 %

⁶ Site do Governo Federal. Disponível em: < <https://www.gov.br/esocial/pt-br/noticias/novo-salario-minimo-2021-veja-como-registrar-o-reajuste-no-esocial>> Acesso 16 de abril de 2021.

recebem mais que 10 salários mínimos e 3,3 % dos respondentes preferiu não responder. De acordo com os dados, pode-se considerar a renda salarial diversificada entre os colaboradores da pesquisa.

O próximo item a ser conferido, diz respeito as ocupações dos partícipes. Para melhor apresentação foi desenvolvido um quadro que circunscreverá a ocupação de cada participante.

Quadro 3- Ocupação dos participantes

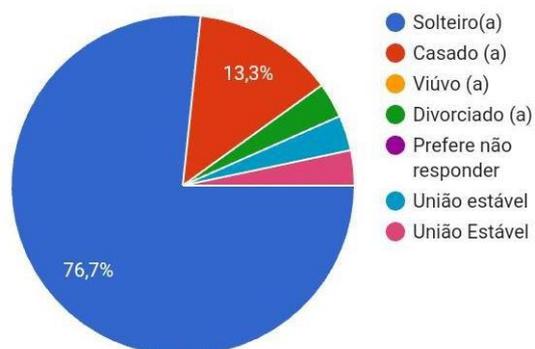
QUANTIDADE	OCUPAÇÃO
1	Adm. De empresas
1	Advogada
1	Analista de comunicação
1	Auxiliar de Cozinha
3	Empreendedores
1	Engenheira
7	Estudantes
1	Fotógrafo
1	Gerente de Projetos
1	Gerente de Produção
1	Pesquisadora
1	Professora/ Bióloga
1	Servidor público
1	Terapeuta ocupacional
8	Turismólogos

Fonte: Elaborado pela autora

As profissões dos voluntários são bem diversificadas, sendo o top três nesta pesquisa composto por turismólogos, estudantes e empreendedores. Onde os turismólogos somam 26,4%; 23,1% correspondem aos estudantes; 9,9% são estudantes e os demais são profissionais que atuam em diversas áreas.

Quanto ao estado civil do grupo investigado, foi possível constatar os dados apresentados no gráfico 6.

Gráfico 5- Estado Civil



Fonte: Elaborado pela autora

O gráfico demonstra que 76,7 % dos voluntaristas são solteiros, 13,3% são casados, 3,3% divorciado, 6,6% têm união estável.

Em relação a cidade no qual residem, temos o resultado apresentado no Quadro 4.

Quadro 4- Cidade de residência

Nº	CIDADE
2	Belo Horizonte MG
1	Merlin EUA
1	Brasília DF
1	Cascavel MG
1	Cataguases MG
1	Curitiba PR
1	Espírito Santo do Dourado MG
1	Macapá AP
1	Mariana MG
1	Mateus Leme MG
1	Mongaguá SP
1	Niteroi RJ
6	Ouro Preto MG
1	Pará de Minas MG
1	Pato Branco PR

1	Porto Alegre RS
1	Recife PE
5	São Paulo SP
1	Sertãozinho SP
1	São Luiz MG

Fonte: Elaborado pela autora

Conforme podemos analisar no Quadro 4, todos têm nacionalidade brasileira e a maioria (96,6%) estão distribuídos em várias regiões do Brasil, contudo, há uma concentração no sudeste do país, especificadamente Minas Gerais.

Pode-se concluir, através dos dados coletados, que a maioria dos respondentes são jovens com idade entre 18 a 30 anos, do sexo feminino, onde 90% dos membros estão no mínimo em processo de graduação. O público está dividido com renda de um a três salários mínimos e a outra metade com salários que variam entre quatro a mais de dez salários mínimos. As ocupações que mais aparecem na pesquisa são de “estudantes”, “turismólogos” e “empreendedores”. Como o grupo é composto, em sua maioria por jovens de 18 a 30 anos, quase 80% são solteiros, de nacionalidade brasileira, com concentração na região sudeste do Brasil, especificadamente em Minas Gerais.

Após traçado o perfil dos volunturistas investigados nesta pesquisa, dando prosseguimento a investigação, a próxima seção contará com o estágio que antecede a prática do volunturismo, ou seja, envolve as motivações e pretensões que induziram o sujeito a realizar tal atividade.

2.1.2 Fundamentos Motivacionais

Como foi visto na teoria, o indivíduo que “disponibiliza o seu tempo, conhecimento, trabalho, etc., sem ser remunerado financeiramente por isso e em prol de trabalhos e ações que visam ao benefício do próximo” (MENDES;SANAGLIO, 2013, p.190) aliado com o ato de viajar é caracterizado como volunturista.

Seja qual for o objetivo (tudo aquilo que se deseja alcançar) ou as frentes de atuações, a atividade é fundamentada basicamente pela solidariedade, onde o processo primordial para sua realização é a motivação, que é fator incitante da atividade. Ciente da importância de conhecer os estágios práticos do volunturismo sob a perspectiva dos praticantes, é substancial sondar a fase que antecipa a viagem, são elas: as motivações,

áreas de atuações, meios de intermediações e itens julgados pelo voluntaristas como relevante para o exercício da atividade.

As motivações que movem os turistas a participar de tais viagens e atividades são as mais variadas e estão ligadas diretamente ao tipo de volunturista (MENDES; SANAGLIO, 2013, p. 196). Com base nos fundamentos teóricos elaborados no “Quadro 1” pelos autores Ferreira, Proença e Proença (2008) que classificaram as motivações do volunturismo em altruísmo (ser solidário); Sentimentos de pertença (fazer parte de algum grupo), Ego e reconhecimento social (adquirir reconhecimento profissional); Aprendizagem e desenvolvimento (ter novas experiências), procurou-se entender com essa pesquisa qual dessas opções está mais atrelado com a motivação dos sujeitos para a realização da prática.

Gráfico 6- Motivações para realizar o volunturismo



Fonte: Elaborado pela autora

O gráfico 7 aponta que 50% dos volunturistas atribuem sua motivação à “ter novas experiências”, 30% disseram ser motivados pela “solidariedade”, 13% afirmam que desejam “adquirir reconhecimento profissional”, 3,3% relacionou sua motivação a “solidariedade e conhecer uma nova cultura” e 3,3% “ser solidário e ter novas experiências”. Essas duas últimas opções foram escritas em um espaço disponibilizado para que os respondentes adicionassem outras respostas curtas.

Desta forma, podemos considerar que as motivações relacionadas com “ter novas experiências” tem peso maior no gráfico, seguido do fator “solidariedade”, apontado como ponto positivo da atividade pelos autores Souza, Barcelos e Lamas (2018) em seu quadro “Problemáticas do Turismo Voluntário”. Depois temos o “reconhecimento profissional” que, segundo Mendes e Sanaglio (2013) a prática é utilizada como uma ferramenta para a autopromoção profissional, visto que muitas pessoas começam a fazer

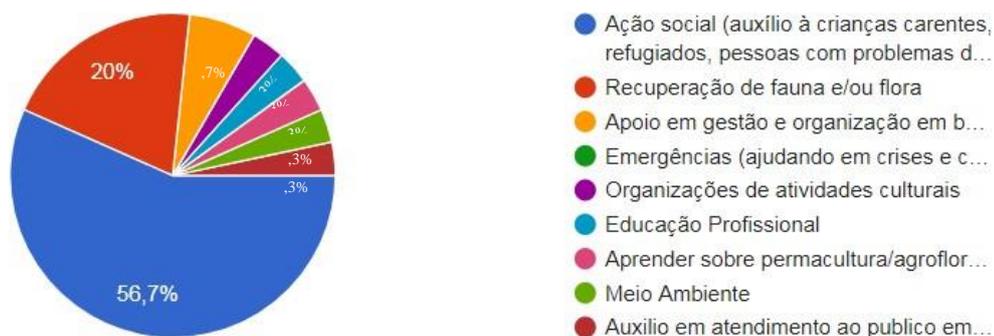
trabalhos voluntários como uma tentativa de se estabelecer em uma empresa ou para serem recompensadas por isso, quando já ocupam um cargo na organização.

Makanze e Almeida (2014) corroboram dizendo que, o trabalho voluntário tem a capacidade de acrescentar valores e sentido à vida do participante, além de promover a oportunidade de se conquistar novas competências e novos conhecimentos.

A seguir será apresentado o gráfico 8 - “ Áreas de atuação no volunturismo” que discorre sobre a área os volunturistas mostraram interesse em operar.

Como visto na teoria, Makanze e Almeida (2014) dizem que o trabalho voluntário pode ser realizado tanto com crianças, quanto com idosos, com a fauna ou a flora de uma região, participando em projetos sociais ou ambientais. Medeiros, Nunes e Campello (2011) afirmam que o volunturista pode atuar como professor de inglês; na construção de casas para famílias necessitadas; ajudando os pandas na China ou alimentando os filhotes de leões em um parque na África do Sul. Porém, foi com base na teoria de Souza, Barcelos e Lamas (2018), citado por Gómez e Canals (2012) sobre áreas de atuações no volunturismo que o gráfico 8 foi elaborado.

Gráfico 7- Áreas de atuações do volunturismo



Fonte: Elaborado pela autora

Tomando como base a descrição feita na obra de Souza, Barcelos e Lamas (2018) citado por Gómez e Canals (2012) ,as áreas de atuação podem ser divididas em:

a) ação social, ajudando refugiados de guerra, saúde, sem-teto, mulheres em risco de exclusão, direitos de povos indígenas, etc.;

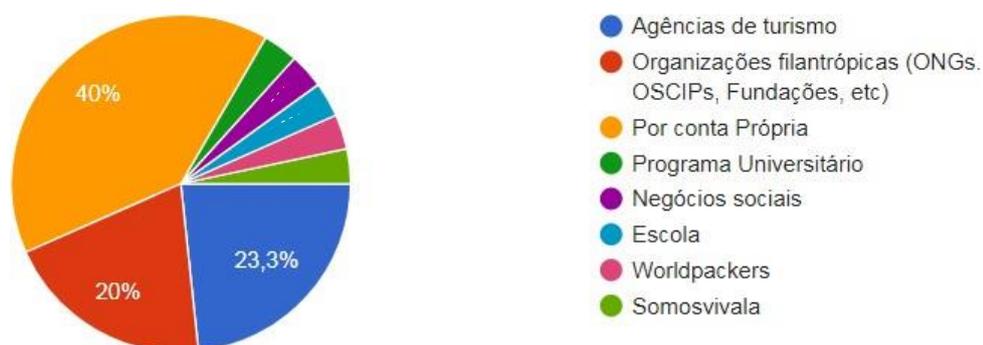
- b) ecologia e meio-ambiente, recuperando e conservando a fauna e a flora;
- c) apoio na administração e gestão de organizações ou busca de financiamento;
- d) cooperação em projetos de sensibilização e captação de fundos;
- e) emergências, ajudando em crises e catástrofes;
- f) cultura, organizando atividades em espaços ou entidades relacionadas à cultura.

A questão referente ao gráfico 8 permitiu ao respondente acrescentar alguma área diferente as alternativas apresentadas.

Dessa forma 56,7% disseram que atuaram em programas de “ação social”, 20% relataram ter atuado em “recuperação de fauna e flora”, 6,7% trabalharam em “apoio na administração e gestão de organizações ou busca de financiamento”, 3,3% descreveu trabalhar em “organizações de atividades culturais”, 3,3% atuou em “educação profissional”, 3,3% colaborou com “permacultura e agroflorestal”, 3,3% apontou ter trabalhado em “meio ambiente” e 3,3% relatou ter operado em “atendimento ao público em parques nacionais brasileiros”. Nenhum dos entrevistados atuaram em crises catastróficas.

Já o gráfico 9 buscou informar sobre a forma de intermediação do volunturista com a atividade.

Gráfico 8- Qual foi o meio utilizado para programar a viagem?



Fonte: Elaborado pela autora

Segundo o gráfico 9 referente às formas de intermediação da prática volunturística, 40% dos participantes disseram ter desenvolvido a atividade de forma autônoma, ou seja “por conta própria”, 23,3% utilizaram “agências de turismo”, 20% fizeram a atividade através de “organizações filantrópicas”. No questionário foi disponibilizado um espaço para respostas curtas, caso essas opções não fossem suficiente. Nesse espaço os colaboradores responderam: 3,3% “programa universitário”, 3,3% “negócios sociais”, 3,3% “escola”, 3,3% “*worldpackers*” e 3,3% “somosvivala”.

Ferreira, Proença e Proença (2008) definem a forma de intermediação da prática como formal e informal, onde a implementação formal depende de ONGs e outras instituições, enquanto a implementação informal é independente de intermediários. Seguindo a linha de raciocínio dos autores, podemos considerar que 40% declaram ser informais, 43,3% se enquadraram na definição de formais. Os demais (16,7%) que não se inseriram em nenhuma das opções disponibilizadas e preencheram o espaço de respostas curtas, demonstrando terem sido estimulados por alguma instituição.

Segundo Dantas e Bácia (2017), as agências tem o papel de facilitar a viagem ou a compra de qualquer serviço. Desta forma, levando em consideração a complexidade da atividade a começar pelo planejamento, buscar auxílio de agências ou organizações filantrópicas, pode atenuar danos e assegurar o cliente, pois “quando problemas relacionados com a viagem acontecem, o cliente costuma entrar em contato primeiro com a agência, não com o prestador de serviços” (DANTAS; BÁRCIA, 2017, p. 40). Nesse sentido, entende-se como mais prudente efetuar a atividade de maneira formal.

Uma pessoa declarou ter feito o trabalho voluntário através de *Worldpackers*⁷ que se entende como plataforma colaborativa, e não volunturismo, pois o intuito das plataformas colaborativas é beneficiar ambos lados. Uma característica importante da plataforma é que os interessados, não trabalham somente com pessoas em situação de vulnerabilidade, na verdade o indivíduo troca prestação de serviços por acomodações. O turista poderá colaborar não apenas em causas emergentes, como pode trabalhar também para donos de empreendimento como *hostels*, restaurantes e etc. Como vimos na teoria, segundo a definição feita pela ONU (Organização das Nações Unidas) o voluntário é o jovem, adulto ou idoso que, devido a seu interesse pessoal e seu espírito cívico, dedica

⁷ “É uma plataforma online que conecta viajante e hospedagem em um sistema que se troca horas de trabalho por estadia” (MARASSI, 2017, p.05).

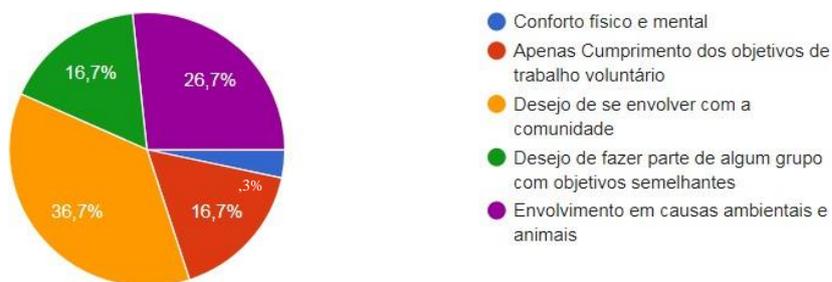
parte do seu tempo, sem remuneração (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO, 2001). Dessa forma a plataforma não se insere na definição de volunturismo.

O s gráfico 10 trará sob a perspectiva dos volunturistas pontos relevantes para o desenvolvimento da atividade. Esse tópico busca sondar as intensões e prioridades dos volunturistas em relação a prática. A questão que resultou as respostas do gráfico é produto do trabalho elaborada pelos autores Makanse e Almeida onde “foi realizado uma pesquisa com um grupo de turistas voluntários que incluíam perguntas sobre a preparação para viagem e sobre a interação com a comunidade.” (2014, p.39). Como visto na teoria, após a análise os autores dividiram os entrevistados em cinco grupos, são eles:

- Não aventureiros - característica de turistas que se preocupam com o conforto *
- Humanistas - são aqueles que almejam o cumprimento dos objetivos independente das circunstâncias. São ideais para trabalhar em catastrofes;
- Trabalhadores - desejam fazer parte de algum grupo com objetivos semelhantes e preferem realizar atividades físicas às psicológicas ;
- Envolvidos com a comunidade - desejam se envolver com a comunidade e tem experiência internacional vasta;
- Não sociais - preferem se envolver em trabalhos com fauna e flora.

Sendo assim foi utilizado as denominações acima para contruir o questionário que gerou o resultado do gráfico 10.

Gráfico 9- Considerações importantes antes da viagem



Fonte: Elaborado pela autora

É possível observar que 36,7% responderam “desejo de se envolver com a comunidade”, 26,7% marcaram “envolvimento em causas ambientais”, 16,7% “desejam fazer parte de algum grupo com objetivos semelhantes”, 16,7% responderam que priorizam “apenas o cumprimento dos objetivos de trabalho voluntário”, apenas 3,3% responderam levar em consideração o “conforto físico e mental”.

De acordo com os dados recolhidos, a motivação do grupo é a aquisição de novas experiências, solidariedade e reconhecimento profissional, sendo que as principais áreas estão relacionadas com questões sociais e ambientais. Aproximadamente 40% dos volunturistas afirmaram exercer essa atividade de maneira informal, ou seja, sem o auxílio de instituições ou ONGs, 43% afirmaram ter realizado a atividade com o auxílio de intermediadores. Entre os participantes do estudo, o grupo principal acredita que a participação da comunidade receptora, os motivos animais e ambientais são o foco desta atividade.

2.1.3 Experiência no Volunturismo

Esta fase do questionário buscou evocar as sensações e os sentimentos memorizados pelos volunturistas, a fim de compreender os desafios emocionais enfrentados pelos participantes no momento da atividade.

Essa etapa contou com dois gráficos, onde o primeiro mensurou o quão o volunturista sentiu o ambiente convidativo. O segundo gráfico apurou se os respondentes tiveram algum preparo antes de desempenhar o trabalho voluntário, e os demais gráficos estão inclusos no terceiro bloco, onde buscou sondar a percepção dos praticantes através de análise de escala linear.

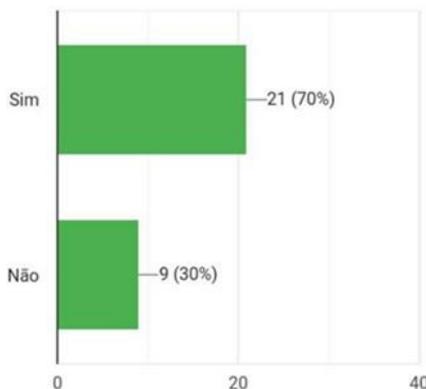
Gráfico 10- Como se sentiu no momento da viagem



Fonte: Elaborado pela autora

Esse gráfico demonstra que 90% dos colaboradores se sentiram bem por estar ajudando e confortáveis; 6,7 % declararam que estavam bem por estar ajudando, porém, sentiram desconforto e 3,3%, ou seja, um único respondente relatou estar ansioso para terminar os trabalhos.

Gráfico 11- O senhor (a) teve algum tipo de preparo ou treinamento técnico?



Fonte: Elaborado pela autora

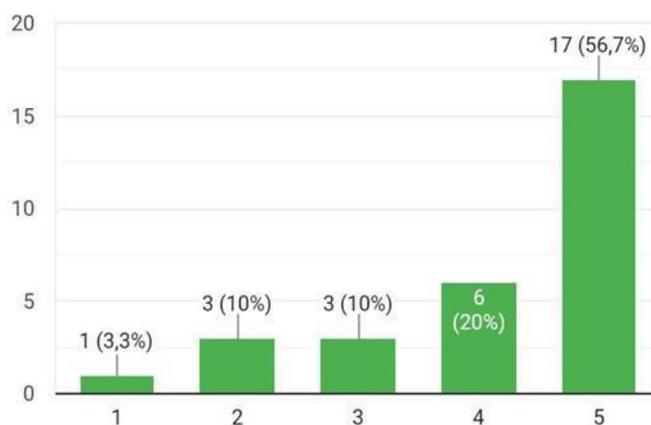
Entre os entrevistados, 70% dos participantes declararam que tiveram algum tipo de preparo ou treinamento técnico, os demais, ou seja, 30% não tiveram nenhum treinamento. O treinamento é uma etapa essencial antes de uma pessoa realizar qualquer tarefa. Segundo Pereira e Aragão (2015) o treinamento não é apenas mostrar ao indivíduo o que deverá executar na posição em que se encontra e sim gerar mudanças em seu comportamento, torná-lo mais qualificado, competente, inovador, criativo e, conseqüentemente, mais produtivo no desempenho de suas atividades diárias. Dessa forma, o treinamento impactará de modo considerável no desempenho do volunturista reduzindo impactos indesejáveis à comunidade receptora. Sem contar que “o treinamento das pessoas é o meio que garante a competência requerida para o perfeito exercício da tarefa” (TRASALTI, 2008, p. 40).

Sendo assim, considera-se que essa fase tem grande probabilidade de interferir na percepção dos praticantes no ato da prática.

Dando prosseguimento, os gráficos abaixo são resultados do questionário que contou com nove questões em escala linear a fim de mensurar os sentimentos dos participantes, de forma que os volunturistas tinham que apontar em uma escala de um a cinco, sendo cinco a nota máxima, o número condizente com as sensações que tiveram no momento da atividade. Para melhor compreensão interpretativa dos dados, os numeros serão convertidos em avaliações de palavras. Assim sendo o número 1 será referido como muito pouco, o número 2 como pouco, o número três com parcialmente, número 4 como muito, e o 5 como totalmente.

Os participantes avaliaram seu preparo, comodidade (conforto), empatia, felicidade, envolvimento, nervosismo, medo, entusiasmo e expectativa (esperança).

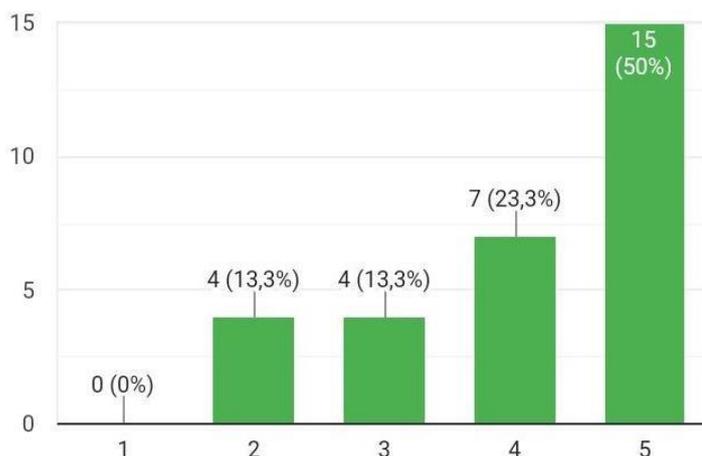
Gráfico 12- Preparado



Fonte: Elaborado pela autora

No gráfico 13, 56,7% dos volunturistas relataram estarem totalmente preparados, 20% responderam estarem bem preparados, 10% marcaram a opção parcialmente, 20% se definiram pouco preparados e 3,3% marcou a opção mínima que é muito pouco.

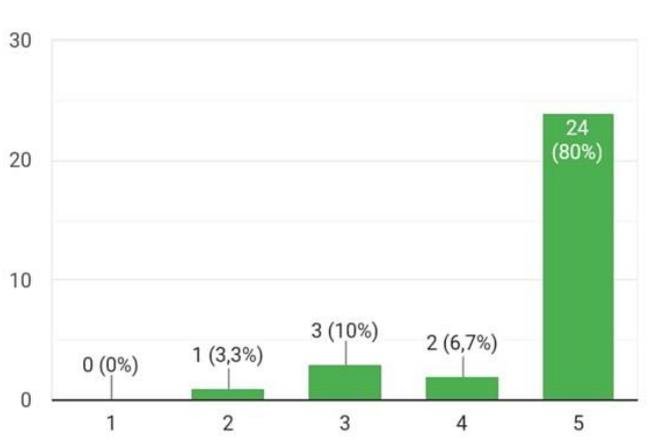
Gráfico 13- Confortável



Fonte: Elaborado pela autora

No gráfico acima 50% dos volunturistas responderam estar totalmente confortáveis, 23,3% disseram estar bem confortáveis, 13,3% estavam razoavelmente confortáveis, 13,3% responderam pouco confortáveis, e ninguém respondeu estar muito pouco confortável no momento da atividade.

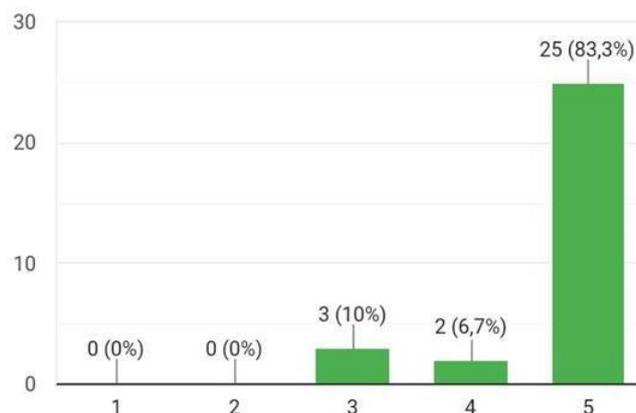
Gráfico 14- Empático



Fonte: Elaborado pela autora

Em relação a empatia, podemos considerar através da análise do gráfico 15 que 80% dos participantes consideraram estar totalmente empáticos, 6,7% responderam estarem bem empáticos, 10% consideraram estarem parcialmente empáticos e 3,3% pouco empático.

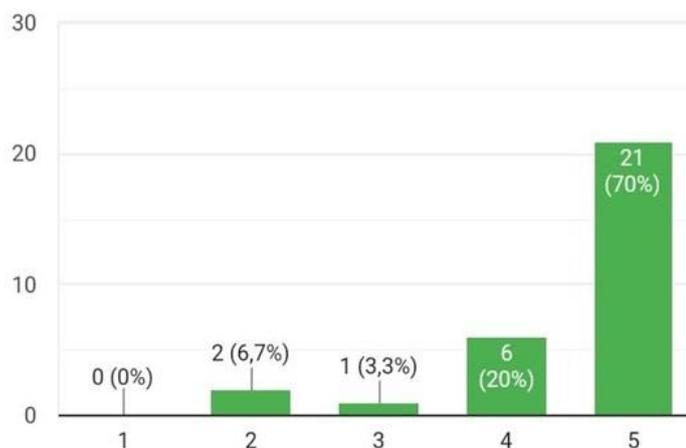
Gráfico 15- Feliz



Fonte: Elaborado pela autora

Nesse quesito, 83,3% marcaram estar totalmente felizes, quanto 6,7% disseram estar bem felizes e 10% marcaram razoavelmente felizes. Ninguém respondeu pouco ou muito pouco feliz nessa questão.

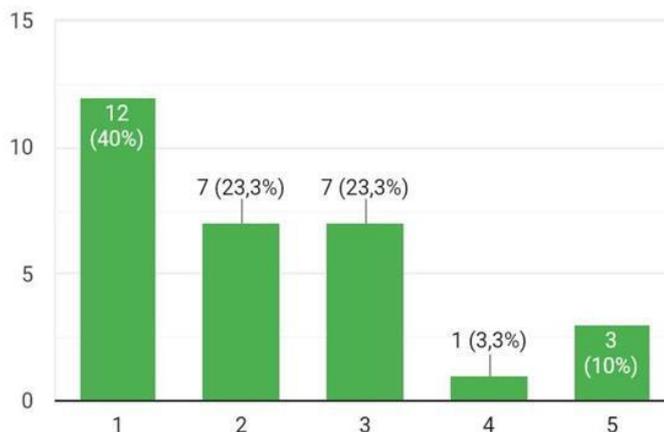
Gráfico 16- Envolvido



Fonte: Elaborado pela autora

Foi declarado entre os participantes que 70% estavam totalmente envolvidos, 20% consideraram estarem bem envolvidos, 3,3% marcaram a opção razoável e 6,7% se sentiram pouco envolvidos.

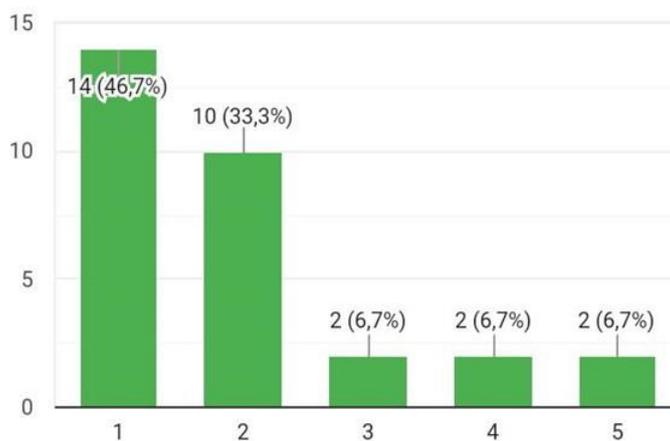
Gráfico 17- Nervoso



Fonte: Elaborado pela autora

Dos participantes, 40% disseram estar muito pouco nervosos, 23,3% estavam pouco nervosos, 23,3% disseram estar razoavelmente nervosos, 3,3% respondeu estar bem nervoso e 10% marcaram a opção totalmente nervoso.

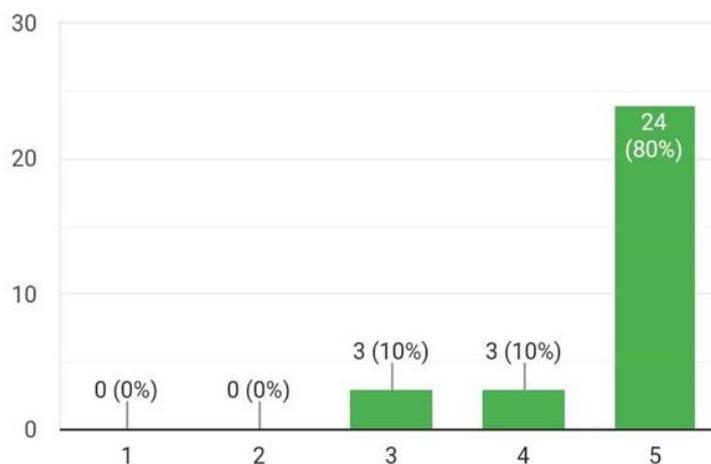
Gráfico 18- Medo



Fonte: Elaborado pela autora

Nesse gráfico podemos observar que 46,7% dos volunturistas relataram terem sentido muito pouco medo, enquanto 33,3% disseram estar com pouco medo, 6,7% sentiram estar razoavelmente com medo, 6,7% marcaram a opção de sentirem muito medo e outros 6,7% disseram muito amedrontados no momento da prática.

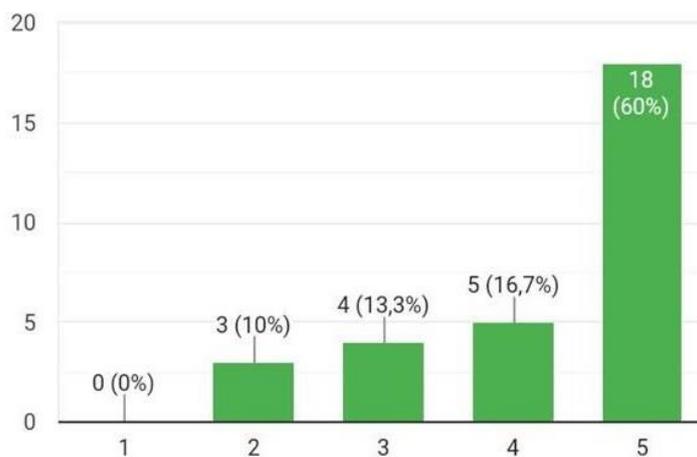
Gráfico 19-Entusiasmado



Fonte: Elaborado pela autora

Esse gráfico demonstra que 80% dos colaboradores se sentiram totalmente entusiasmados com a atividade, 10% marcaram a opção bem entusiasmado e outros 10% estavam razoavelmente entusiasmados.

Gráfico 20- Esperançoso



Fonte: Elaborado pela autora

Nesse tópico, 60% dos participantes da pesquisa responderam se sentir totalmente esperançosos no momento da prática, 16,7% relataram estarem bem esperançosos, 13,3% relataram estarem razoavelmente esperançosos e 10% marcaram pouco esperançosos.

Os dados gerados pelos gráficos referentes com a percepção emocional dos participantes demonstram que a maioria dos volunturistas dão notas satisfatórias em relação ao preparo, conforto, empatia, envolvimento, felicidade, entusiasmo e esperança (sentimentos positivos). Simultaneamente a esses sentimentos, os dados gerados pelo gráfico que captaram sentimentos como o medo e nervosismo demonstraram que, uma parcela atribuiu notas altas a esses sentimentos de forma geral.

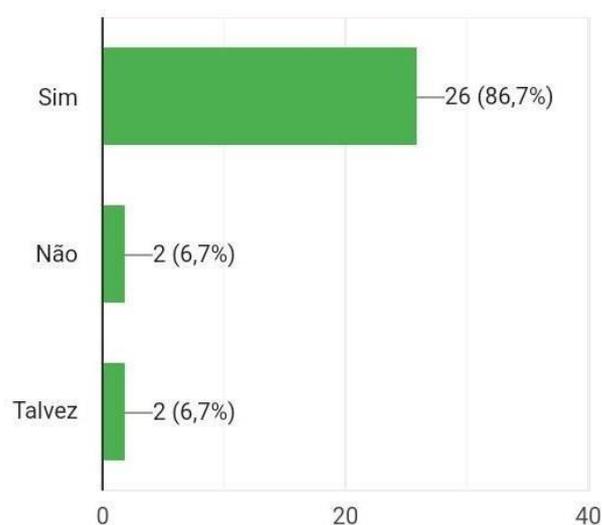
Após a descrição dos estágios emocionais dos participantes no momento da atividade a próxima etapa da pesquisa contará com questões que medirá o quanto a prática refletiu na vida dos participantes após a experiência.

2.1.4 Pós volunturismo

Como visto no decorrer do trabalho, há várias formas de desenvolver o volunturismo, várias frentes de atuações, formas diversas de intercâmbio e diferentes perfis de indivíduos com diferentes objetivos. As expectativas, preparo e as necessidades para desenvolver a prática são quesitos relativos. Vimos também que o volunturismo, em sua maioria, está atrelado ao reconhecimento profissional e a troca de experiências. Sendo assim, buscou-se compreender deste grupo o impacto que a atividade trouxe para suas vidas.

Sendo assim o gráfico 21 questionou sobre o desejo dos participantes de desempenharem a atividade novamente.

Gráfico 21- Voltaria a praticar o volunturismo?

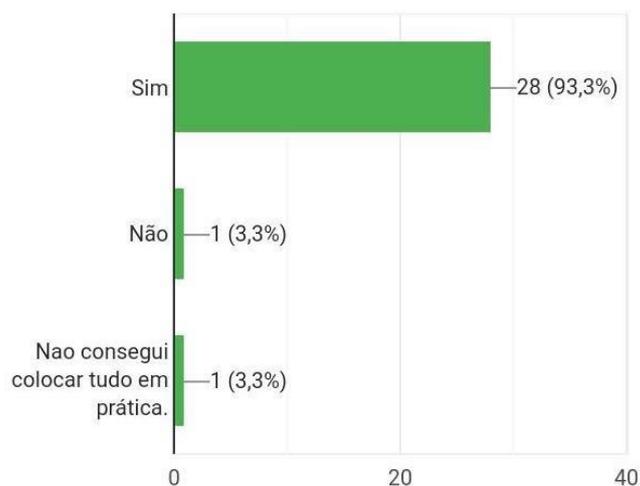


Fonte: Elaborado pela autora

Com base nesta informação consideramos que 86,7% dos volunturistas tiveram uma experiência positiva e que inclusive afirmaram que fariam novamente, 26,7% relataram que não voltariam a fazer a atividade e 6,7% responderam que talvez fariam novamente. Salienta-se o quanto é importante estar preparado de todas as formas possíveis para desenvolver tal prática, pois esse gráfico reforça a afirmação dos autores Souza, Barcelos e Lamas (2018) que dizem que é necessário “chegar de coração aberto, preparados para as mais remotas situações que possam surgir, dispostos a conviver, mesmo que por pouco tempo, em locais com pouco conforto e infraestrutura, ou até sem nenhum dos dois” (p. 43). Atitudes responsáveis no volunturismo, como o simples preparo técnico, pode ser o motivo da continuidade das atividades voluntárias e o motivo do aperfeiçoamento das atividades entre as pessoas.

O gráfico seguinte mostra se houve mudanças na vida dos participantes.

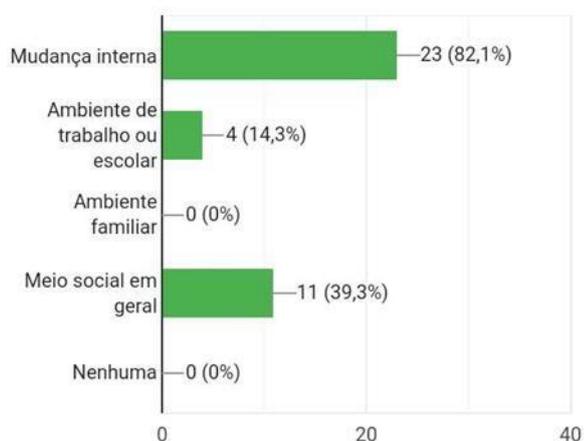
Gráfico 22- Houve mudanças consideráveis na sua vida?



Fonte: Elaborado pela autora

Esse gráfico demonstra que 93,3% dos colaboradores sentiram mudanças em suas vidas após a atividade, 3,3% marcou não. Essa questão contou com espaço para respostas curtas e 3,3% informou que “não conseguiu colocar tudo em prática”.

Gráfico 23- Caso sua resposta tenha sido sim, qual (is) área (s) marcaria?



Fonte: Elaborado pela autora

Entre as 82,1% dos volunturistas consideram que o volunturismo proporcionou mudança interna entre os participantes, 4 pessoas marcaram que houve mudanças no ambiente escolar e no trabalho e 11 pessoas disseram ter sentido o impacto da atividade no meio social em geral.

Finalmente, o questionário encerrou com a pergunta “Gostaria de compartilhar algum relato sobre sua experiência?”. Nesse ponto, foi deixado um espaço aberto para que os colaboradores pudessem deixar algum relato ou alguma observação. Relatos positivos e outros desfavoráveis foram apresentados e compilados nos Quadros 5 e 6:

Quadro 5- Relatos positivos

RELATOS POSITIVOS
<p>“O voluntariado acredito que tem muito disso. Você vai com aquele foco mas pode ser surpreendido e quando se permite pode aprender muito mais”.</p> <p>“Viajei através da agência especializada em volunturismo Passion & Purpose Experience. Sem o auxílio e conhecimento deles, seria impossível viver a experiência como um todo. Tem muitas ONGs picaretas e fica difícil saber em quem confiar”.</p> <p>“Conseguimos ajudar milhares de pessoas em plena pandemia”.</p> <p>“Foi a melhor sensação do mundo, se tivesse outra oportunidade, faria de novo”.</p>

Fonte: Elaborado pela autora

Quadro 6- Relatos Desfavoráveis

RELATOS DESFAVORÁVEIS
<p>“Meu voluntariado foi em um lar de idosos em Portugal, com o objetivo de oferecer lazer e companhia para eles, através de uma ONG denominada AIESEC. Houve interação com a equipe em PT, treinamento geral e apoio, porém, no lar não houve treinamento específico também por conta do período de início que era na metade de dezembro. Então, fiquei bem perdida e sem saber o que fazer, desenvolvemos atividades mas não atingiram minhas expectativas. Eu acredito no trabalho voluntário como oportunidade de mudança, trocas, aprendizado se nele houver maior organização e com certeza voltaria e voltarei a participar”.</p> <p>“Embora a experiência seja boa para o currículo, considero que foi pouco aproveitado ou orientado por parte dos supervisores. O estudante realiza o estágio com boa intenção: não só pela experiência profissional e curricular, mas porque está em fase de se motivar e fazer alguma diferença naquele espaço e sociedade. No entanto, depende muito se a determinada instituição tem um programa específico para o voluntário que visa de fato o aprendizado”.</p> <p>“Fui para aprender uma coisa e tive acesso a outros conhecimentos que nada tinham a ver com o objetivo principal”.</p> <p>“Gostaria que tivesse mais programas voluntários”.</p>

“Nada é um mar de rosas...”

“Fiz um trabalho voluntário com animais. Contratei em uma agência de intercâmbio há mais ou menos 8 anos. Na época foi uma ótima experiência para mim, porém, se eu tivesse doado o dinheiro para uma ONG ou um projeto mais sério, teria ajudado muito mais. Nem todos os programas de trabalho voluntário são sérios ou tem foco em realmente ajudar”

Fonte: Elaborado pela autora

Podemos considerar com a análise dos relatos que o volunturismo pode ser uma experiências de oportunidades mutuas e que embora o intuito e o âmago da atividade é impactar de forma positiva, é importante definir e alinhar fatores como objetivos, preparo, intermediações da prática para que a experiência seja desfrutada da melhor forma possível.

No quadro 5 que foi elaborado de acordo com as colocações preenchidas pelos volunturistas de forma optativa no campo de respostas abertas para compartilhamento de relatos e observações, foram deixados algumas narrativas, onde alguns voluntários pontuaram pontos positivos e negativos de suas experiências. Em síntese houve reclamações sobre a falta de preparo por parte da ONG escolhida, pessoas que desejam se entregar para o trabalho porém, segundo o relato, foram mal orientados e desencontro de expectativas com a realidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho teve por objetivo apreender o perfil e as experiências de volunturistas.

Para isso, foi necessário discorrer sobre conceituação da atividade no ramo científico, compreender a percepção e as intenções dos volunturistas ao preparar a atividade, resgatar memórias emocionais captadas por eles no momento da realização da prática e, por fim, entender a influência na vida dos praticantes após a experiência.

Assim, foi constatado que os participantes da pesquisa, em sua maioria, tem idades entre 18 a 30 anos, o grupo tinha mais que o dobro de mulheres em relação ao sexo masculino, onde 90% dos respondentes estão no mínimo em processo de graduação. No geral, o grupo tem rendas variadas, oscilando entre um a mais de dez salários mínimos. Percebe-se que a maior parte é constituída por pessoas solteiras e suas as ocupações são variadas, mas há predominância de estudantes e turismólogos.

De acordo com os dados coletados, o grupo é motivado pelo desejo de adquirir novas experiências, pela solidariedade e pelo reconhecimento profissional e as áreas de atuações predominante estão relacionadas com as causas sociais e ambientais. Uma parcela de 40% dos colaboradores disseram ter efetivado a atividade de maneira informal, ou seja, por conta própria, enquanto 43% relataram ter feito volunturismo por intermédio de agências ou ONGs, portanto, de modo formal. Grande parte dos respondentes da pesquisa considera como ponto principal para efetivação da atividade o envolvimento com a comunidade receptora e com causas animais e ambientais.

Quanto ao estado emocional dos volunturistas, a maioria apontou bons sentimentos no momento da prática (preparado, empático, feliz, envolvido, entusiasmado e esperançoso). Entretanto, nas respostas foi possível observar que muitos não se sentiram plenamente confortáveis com a prática, outros manifestaram sentir nervosismo e medo no momento que atuaram como volunturistas.

A maioria dos volunturistas desejam refazer a atividade e mais de 80% dos colaboradores relataram ter tido mudanças internas e em áreas como no ambiente de trabalho, escolar, e nas relações sociais, de um modo geral.

Vale mencionar que o número de participantes ficou muito aquém do que a pesquisadora desejava obter como resultado na pesquisa. Assim, com um retorno baixo

fica evidente que os dados não podem ser generalizados, pois representam uma pequena parcela daqueles que se propuseram a contribuir com este estudo. Por outro lado, esta foi uma pesquisa desafiadora por também revelar que a adesão ao volunturismo ainda não é muito alta, talvez em razão do próprio segmento não ser muito disseminado em território brasileiro.

O presente trabalho discorre sobre um assunto contemporâneo e pouco estudado, desta forma, acrescenta algumas contribuições para o campo de estudo investigado. Além do mais, traz percepções particulares e aspectos emocionais que podem ter relevância para às pessoas que desejam efetuar a atividade e para as organizações que pretendem atuar neste segmento, oferecendo oportunidades para que elas se aprimorem reelaborando aspectos que tornarão a prática uma experiência mais assertiva para os volunturistas. Ademais, a atividade contrapõe ao turismo de massa, e objetiva atenuar os problemas gerados pelo crescimento global, oportunizando uma vivência singular para àqueles que desejam se envolver com causas significativas.

Esta é uma pesquisa que deixa lacunas para a elaboração de trabalhos futuros que tenham o propósito de compreender, mais profundamente, por meio de relatos de experiência, como ocorreu a prática para diferentes pessoas, quais foram seus aprendizados e frustrações, permitindo reflexões críticas para o aprimoramento do volunturismo.

REFERÊNCIAS

BATALLER, M. A. S.; BOTELHO, M. L. O Estudo da Gentrificação. **Revista Continentes**, n. 1, p. 9-37, julho 2012. ISSN 2317-8825. Disponível em: <<http://www.revistacontinentes.com.br/continentes/index.php/continentes/article/view/5>>. Acesso em: 26 ago. 2020.

BIANCA, F.-M.; NUNES, F.; CAMPELLO., L. Sobre afetos e fotos: volunturistas em uma favela carioca. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. **Revista Brasileira de Pesquisas em Turismo**, v. 05, p. 157-176, agosto 2011.

BOTTENTUIT JUNIOR, J. B.; LISBÔA, E. S.; COUTINHO, C. P. Google Educacional: Utilizando Ferramentas WEB 2.0 em Sala de Aula UNIMES VIRTUAL. **Revista Paidé@**, v. 3, 5 dezembro 2016. Disponível em: <[revistapaideia.unimesvir](http://revistapaideia.unimesvir.com.br)>.

BRASIL. LEI Nº9.608, D. F. Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências.. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19608.htm>. Acesso em: 25 set. 2019.

BRASIL-ONU, N. U. N. [S.l.]: [s.n.]. Disponível em: <nacoesunidas.org/vagas/voluntariado>. Acesso em: 25 setembro 2019.

CALLANAN, M.; THOMAS, S. **Volunteer tourism: Deconstructing volunteer activities within a dynamic environment**. In: NOVELLI, Marina. *Niche Tourism: contemporary issues, trends and cases*. Tradução Michael Nataupsky. [S.l.]: BUTTERWORTH-HEINEMAN, 2005. 183-185 p.

CAPARRÓS, M. Volunturismo: O risco do turismo de voluntariado que movimenta milhões. **https://brasil.elpais.com/brasil/2018/12/11/eps/1544541087_701313.html**, 2018. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/brasil/2018/12/11/eps/1544541087_701313.html>. Acesso em: 10 out. 2019.

CASTRO, C. A. P. D. **Sociologia Aplicada ao Turismo**. São Paulo: Atlas, 2002.

COSTA, L. A. D. **TURISMO VOLUNTÁRIO: UM ESTUDO SOBRE RELATOS DE EXPERIÊNCIAS**, Niteroi, 2014.

DANTAS, J. C. D. S.; BÁRCIA, L. C. Agências de viagens no Brasil e turismo voluntário. **Observatório de Inovação do Turismo - Revista Acadêmica**, Rio de Janeiro, 2017. 37 a 52.

DELMANTO, A.; BORDINI, C. V. **Políticas Públicas para o Turismo**. 1. ed. Paraná: [s.n.], 2017.

ESTEVES, C. S. D. G. O voluntariado e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: análise de uma experiência na cidade do México, Lisboa, 2018.

FABIANA, F. et al. Google Educacional: Utilizando Ferramenta WEB 2.0 em Sala de Aula. **Paidé@, UNIMES VIRTUAL**, dezembro 2011.

FERREIRA, M.; PROENÇA, T.; PROENÇA, J. F. As motivações no trabalho voluntário. **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão**, p. 43-53, jul/set 2008.

FREIRE-MEDEIROS, B.; CAMPELLO, L.; NUNES, F. Sobre afetos e fotos: volunturistas em uma favela carioca. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 05, p. 157-176, 2011. ISSN 2.

JENKINS, C. L.; LICKORISH, L. J. **Introdução ao Turismo**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2000.

KÖRÖSSY, N. Do “turismo predatório” ao “turismo sustentável”: uma revisão sobre a origem e a consolidação do discurso da sustentabilidade na atividade turística. **Caderno Virtual do Turismo**, Rio de Janeiro, v. 8, p. 56 a 68, 2008. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=115415175006>>. Acesso em: 01 setembro 2020.

KRIPPENDORF, J. **Sociologia do Turismo. Para uma nova compreensão do Lazer e das Viagens**. São Paulo: Aleph, 2006.

MAKANSE, Y.; ALMEIDA, M. V. D. Turismo e voluntariado: estudo sobre a experiência solidária no âmbito do turismo. 2013 RITUR, Penedo. **Revista Iberoamericana de Turismo 2013 Ritur**, Penedo, v. 4, p. 35-51, 2014. ISSN 1. Disponível em: <<http://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/1191/946>>. Acesso em: 29 setembro 2019.

MARQUES, A. M. **A oferta do volunturismo no Brasil uma análise do posicionamento das agências que atuam no segmento**. Brasília DF: [s.n.], 2017.

MENDES, T. C.; SANAGLIO, K. E. Volunturismo: Uma Abordagem Conceitual. **Turismo- Visão e Ação**, Camboriú, 2013. Disponível em: <www.univali.br/revistadoturismo Acesso em 02 de setembro de 2019.>. Acesso em: 07 agosto 2013.

MOTA, J. D. S. UTILIZAÇÃO DO GOOGLE FORMS. **Revista Humanidades e Inovação**, 2019.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

PAIVA, L. C. G. **Questões Essenciais Para Uma Análise Global do Fenômeno do Volunturismo**: Estudo de Caso. Dissertação. Universidade do Porto. Porto: [s.n.], 2014.

PATRICIO, M. R. V.; GONÇALVES, V. M. B. Utilização Educativa do Facebook no Ensino Superior. **Évora: Universidade de Évora, Gabinete para a Promoção do Sucesso Académico**, , p. 1-15, 2010.

PEREIRA, M. J. G.; ARAGÃO, J. D. B. F. A Importância Do Treinamento E Capacitação De Pessoas: Um Estudo De Caso Na Lavanderia Industrial, 2015. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/a-importancia-do-treinamento-e-capacitao-de-pessoas-um-estudo-de-caso-na-lavanderia-industrial/>>. Acesso em: 04 set. 2021.

SILVA, O. V. D.; KEMP, S. R. A. A Evolução Histórica da Aniguidade Clássica a Revolução industrial-Século XVIII. **Revista Científica Eletônica de Turismo**, Garça, junho 2008.

SOUZA, P. B.; BARCELOS, A. M. N.; LAMAS, S. A. Turismo e voluntariado: a busca pela compreensão do volunturismo. Revista. **Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 32-46, fevereiro/abril 2018.

TORRE, Francisco de la. Agências de Viagens e Transporte. Capítulo 2. Agencias de Viagens. Roca. 4ª ed. São Paulo. 2003.

TRASALTI, S. R. Treinamento de Competências funcionais: Moldando o futuro Organizacional Pelas Pessoas. In: NERI, A. **Gestão de RH por Competência e a Empregabilidade**. 3ª. ed. São Paulo: [s.n.], 2008. p. 40 a 45.

TRIGO, L. G. G. **A sociedade pós industrial e o profissional em turismo**. Campinas: Papirus: [s.n.], 1998.

TRIGUEIRO, A. Brasil tem 16,4 milhões de voluntários. É pouco. 2014., 2014. Disponível em: <g1.globo.com/natureza/blog/mundo-sustentavel/post/brasil-tem-164-milhoes-de-voluntarios-e-pouco>. Acesso em: 13 outubro 2019.

APÊNDICES

Apêndice I- Questionário Experiências de Turismo Voluntário

PERFIL DO VOLUNTÁRIO

Descrição (opcional)

Idade *

- Menor que 18 anos
- Entre 18 a 30 anos
- Entre 31 a 40 anos
- Entre 41 e 50 anos
- Entre 51 e 60 anos
- Maior que 60 anos
- Prefiro não responder

Escolaridade *

- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo
- Pós graduação incompleto
- Pós graduação completo
- Prefiro não responder
- Outra opção...

Gênero *

- Masculino
- Feminino
- Prefere não responder
- Outra opção...

Renda familiar *

- Menos que um salário
- Um a três salário mínimo
- Quatro a seis salários mínimos
- Sete a dez salários mínimos
- Mais que dez salários mínimos
- Prefiro não responder

Profissão *

Texto de resposta curta

Estado Civil *

- Solteiro(a)
- Casado (a)
- Viúvo (a)
- Divorciado (a)
- Prefere não responder
- Outra opção...

Cidade *

Texto de resposta curta

Nacionalidade *

- Brasileiro
- Outra opção...

ANTES DO VOLUNTURISMO

Descrição (opcional)

Qual dessas opções o (a) senhor (a) relaciona com sua motivação para realizar o volunturismo? *

- Ser solidário
- Adquirir reconhecimento profissional
- Fazer parte de algum grupo
- Ter novas experiências
- Outra opção...

Qual foi sua área de interesse?



Escolha múltipla

- Ação social (auxílio à crianças carentes, refugiados, pessoas com problemas de saúde, pesso... X
- Recuperação de fauna e/ou flora X
- Apoio em gestão e organização em busca de financiamento X
- Emergências (ajudando em crises e catástrofes) X
- Organizações de atividades culturais X
- Outra opção... X
- Adicionar opção



Obrigatório



A viagem foi organizada através de: *

- Agências de turismo
- Organizações filantrópicas (ONGs, OSCIPs, Fundações, etc)
- Por conta Própria
- Outra opção...

O que foi ou é levado em consideração no momento da escolha da sua viagem? *

- Conforto físico e mental
- Apenas Cumprimento dos objetivos de trabalho voluntário
- Desejo de se envolver com a comunidade
- Desejo de fazer parte de algum grupo com objetivos semelhantes
- Envolvimento em causas ambientais e animais

NO MOMENTO DA ATIVIDADE

Descrição (opcional)

Como se sentiu no ato da atividade? *

- Bem por estar ajudando e confortável
 - Bem por ajudar, porém, desconfortável
 - Ansioso (a) para terminar os trabalhos e fazer outra coisa
 - Outra opção...
-

O senhor(a) teve algum tipo de preparo ou treinamento técnico? *

- Sim
 - Não
 - Outra opção...
-

Em uma escala de 1 a 5, sendo 5 a mais alta Como se sentiu no momento da prática. *

	1	2	3	4	5
Preparado	<input type="radio"/>				

Pergunta *

	1	2	3	4	5
Confortável	<input type="radio"/>				

Pergunta *

	1	2	3	4	5
Empático	<input type="radio"/>				

Pergunta *

	1	2	3	4	5
Feliz	<input type="radio"/>				

Pergunta *

	1	2	3	4	5
Envolvido	<input type="radio"/>				

Pergunta *

	1	2	3	4	5
Nervoso	<input type="radio"/>				

Pergunta *

	1	2	3	4	5
Medo	<input type="radio"/>				

Pergunta *

	1	2	3	4	5
Entusiasmado	<input type="radio"/>				

Pergunta *

	1	2	3	4	5
Esperançoso	<input type="radio"/>				

APÓS VOLUNTURISMO

Descrição (opcional)

Voltaria a fazer outra viagem com o objetivo de desenvolver o trabalhos voluntário? *

Sim

Não

+ 📄 Tr 🖨 ▶ ☰

APÓS VOLUNTURISMO

Descrição (opcional)

Voltaria a fazer outra viagem com o objetivo de desenvolver o trabalhos voluntário? *

Sim

Não

Talvez

Houve alguma diferença na sua vida? *

- Sim
- Não
- Outra opção...

⋮

Caso sua resposta tenha sido sim, qual área teve maior impacto?

Caixas de verificação

- Mudança interna X
- Ambiente de trabalho ou escolar X
- Ambiente familiar X
- Meio social em geral X
- Nenhuma X
- Outra opção... X
- Adicionar opção

  Obrigatório ⋮

Gostaria de compartilhar algum relato sobre sua experiência?

Texto de resposta longa

Observações:

Texto de resposta longa
