



Vol. 10, Nº 23 (diciembre / dezembro 2017)

## **TURISMO VOLUNTÁRIO: PERFIL DOS TURISTAS BRASILEIROS E FORMAS DE INTERMEDIÇÃO**

**Liana Cid Bácia**

Mestranda em Administração pela UFF, graduada em Turismo pela UFF (2016).

E-mail: [lianabarcia@id.uff.br](mailto:lianabarcia@id.uff.br)

**José Carlos de Souza Dantas**

Mestre em Turismo pela UNIBERO, especialista em Metodologia do Ensino Superior pela Universidade Estácio de Sá, graduado em Turismo e em Formação de Professores pela UNIPLI, professor da Universidade

Federal Fluminense e da Universidade Veiga de Almeida, consultor em Turismo.

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Liana Cid Bácia y José Carlos de Souza Dantas (2017): "Turismo voluntário: perfil dos turistas brasileiros e formas de intermediação", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 23 (diciembre / dezembro 2017). En línea:  
<http://www.eumed.net/rev/turydes/23/turismo-voluntario.html>

### **Resumo**

Realizar um trabalho voluntário em outro país e aproveitar para realizar atividades turísticas tornou-se programa de intercâmbio e um segmento turístico chamado turismo voluntário. Esse tipo de turismo pode ser motivado por diferentes fatores, como: aprender um idioma, viajar por um preço mais baixo ou ajudar outras pessoas. Esse segmento de turismo vem sendo comercializado por empresas de turismo no Brasil, mas ainda possui um público escasso. Baseado nesse contexto e na curiosidade pelo tema, buscou-se realizar um estudo que aborde a temática apresentado os conceitos e as características do turismo voluntário, além de mostrar os tipos de organizações que oferecem programas de trabalho voluntário no exterior. Realizou-se uma pesquisa *online* com 32 brasileiros que fizeram trabalho voluntário no exterior para identificar não apenas o perfil, mas como foi feita a intermediação do trabalho voluntário e quais as características das organizações intermediadoras. Foi possível concluir que o trabalho voluntário no exterior pode ser realizado por conta própria, por agências especializadas em turismo voluntário, agências de intercâmbio e organizações sem fins lucrativos. Essas organizações apresentam características e podem influenciar na experiência do turista.

Palavras-chave: turismo, turismo voluntário, agências de intercâmbio

### **Abstract**

To work as a volunteer in another country and doing touristic activities has become an exchange program and a tourist segment called voluntary tourism. This type of tourism can be motivated by different factors, such as learning a language, traveling at a lower price or helping other people. This segment of tourism has been marketed by tourism companies in Brazil, but still has a scarce public. Based on this context and on the curiosity of the theme, a study was carried out that addresses the theme presented the concepts and characteristics of voluntary tourism, as well as showing the types of organizations that offer voluntary work programs

abroad. An online survey was conducted with 32 Brazilians who volunteered abroad to identify not only the profile, but how volunteer work was intermediated and what the characteristics of intermediary organizations were. It was possible to conclude that voluntary work abroad can be carried out on its own, by agencies specialized in voluntary tourism, exchange agencies and non-profit organizations. These organizations have characteristics and can influence the experience of the tourist.

Keywords: tourism, volunteer tourism, interchange agency.

## Resumen

Realizar un trabajo voluntario en otro país y aprovechar para realizar actividades turísticas se ha convertido en programa de intercambio y un segmento turístico llamado turismo voluntario. Este tipo de turismo puede ser motivado por diferentes factores, como: aprender un idioma, viajar a un precio más bajo o ayudar a otras personas. Este segmento de turismo viene siendo comercializado por empresas de turismo en Brasil, pero todavía posee un público escaso. Basado en ese contexto y en la curiosidad por el tema, se buscó realizar un estudio que aborde la temática presentada los conceptos y las características del turismo voluntario, además de mostrar los tipos de organizaciones que ofrecen programas de trabajo voluntario en el exterior. Se realizó una encuesta online con 32 brasileños que hicieron trabajo voluntario en el exterior para identificar no sólo el perfil, sino cómo se hizo la intermediación del trabajo voluntario y cuáles las características de las organizaciones intermediarias. Es posible concluir que el trabajo voluntario en el extranjero puede ser realizado por cuenta propia, por agencias especializadas en turismo voluntario, agencias de intercambio y organizaciones sin fines de lucro. Estas organizaciones presentan características y pueden influir en la experiencia del turista.

Palavras chave: turismo, turismo voluntario, agencias de intercambio

## 1 INTRODUÇÃO

Este estudo tem por objetivo descrever os conceitos e as características do turismo voluntário; apresentar o perfil dos brasileiros que praticam este tipo de turismo e quais são os tipos de organizações que promovem esse segmento. Além disso, buscou-se responder a seguinte questão: Existe diferença na intermediação do trabalho voluntário realizado no exterior mediado por agências de intercâmbio e por outras organizações? ”.

De acordo com o artigo 27 da Lei Geral do Turismo em vigor, nº 11.771/08, “Compreende-se por agência de turismo a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos ou os fornece diretamente” (BRASIL, LEI GERAL DO TURISMO, 2008). As agências podem se dedicar a determinado segmento turístico. Como existem diversas opções de segmento, selecionar um deles torna-se uma estratégia de sobrevivência da empresa no mercado que se encontra altamente competitivo. Além disso, os nichos de mercado são atendidos de melhor maneira pelas agências que optam por este tipo de especialização (ASTORINO, 2007).

As agências de intercâmbio são exemplos de agências de turismo especializadas em um segmento. A agência de intercâmbio tem o papel de vender produtos e serviços vinculados à educação e à formação educacional e orientar os praticantes do intercâmbio, conhecidos como intercambistas. Viagens de intercâmbio são mais complexas, por essa razão a agência se especializa nesta área (TAVARES, 2007).

Segundo Tavares (2007) desenvolvimento pessoal (amadurecimento, liberdade, autonomia, autoconhecimento), reconhecimento de diferenças culturais e desenvolvimento de perspectiva global mais ampla são benefícios que este segmento pode trazer. Para Tomazzoni e Oliveira (2013, p.392), “O turista de intercâmbio, ou intercambista, faz parte de demanda turística, que reúne pessoas com necessidades e desejos de consumir serviços e produtos e de vivenciar experiências em destinos turísticos ”.

Destaca-se que existem diferentes programas de intercâmbio, como: *au pair*, *work and study*, *high school* e voluntário. Optou-se por estudar o programa de voluntariado, que é

caracterizado por ser uma atividade turística associada ao trabalho voluntário, sendo considerado um programa diversificado em que o turista pode optar em trabalhar com crianças, adolescentes, idosos, animais, portadores de deficiência, órfãos, entre outros (COSTA, 2014). O trabalho voluntário no exterior não é comercializado apenas por agências de intercâmbio, mas também por outras organizações.

O estudo teórico do trabalho baseou-se em livros, monografias e artigos com temas semelhantes aos temas presentes neste trabalho. Foram trazidas as definições desta atividade e a caracterização de forma geral, como: os benefícios, malefícios, os principais destinos e as motivações escolhidas pelos voluntários. A intermediação desta prática também é apresentada e exemplificada. São nomeadas e caracterizadas algumas empresas e organizações sem fins lucrativos que comercializam esta atividade.

Para a conceituação de trabalho voluntário utilizou-se o artigo “Turismo e Voluntariado” dos autores Makanse e Almeida (2014), além de autores com Barbosa e Carvalho (2015) e Costa (2014), para a caracterização do segmento. Esses e outros autores fazem parte das referências. Foi realizada uma pesquisa feita pela plataforma *Google Forms*, voltado para brasileiros que fizeram trabalho voluntário em outro país. O formulário permite identificar o perfil dessas pessoas, a motivação e o tipo de organização que mediou o voluntariado. O voluntário também avalia a organização a respeito dos aspectos: qualidade no atendimento, entrega de documentos, suporte durante a viagem

Conclui-se que existe diferença na intermediação do trabalho voluntário feito por meio de agências de intercâmbio e de outras organizações. Destaca-se o papel da agência de intercâmbio na intermediação e a capacidade dessa de interferir positivamente na experiência do voluntário.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 TURISMO VOLUNTÁRIO

No Brasil o serviço voluntário é organizado e regulamentado por lei. Apresenta-se a seguinte definição de acordo com o Artigo 1 da Lei nº 9.608/98,

Considera-se serviço voluntário a 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 pessoa que realiza um trabalho voluntário doa seu tempo livre por vontade própria visando o benefício de terceiros. Essas pessoas são chamadas de voluntárias, não recebem remuneração e são movidas pela vontade de ajudar o próximo (MAKANSE; ALMEIDA, 2014).

Segundo Sin (2009) não há apenas uma motivação para realizar um trabalho voluntário. Além de “querer contribuir”, o voluntário pode ser motivado pela vontade de viajar, por ter interesse em saber se é capaz de realizar um trabalho voluntário ou por ser conveniente, visto que os gastos são menores que uma viagem de lazer.

Os voluntários podem realizar a atividade do trabalho voluntário tanto em localidades próximas de suas residências quanto em locais distantes, como outros países. O trabalho voluntário combinado a prática do turismo resulta em um segmento chamado turismo voluntário. Mendes e Sonaglio (2013) afirmam que turismo voluntário é “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 [...]”.

Segundo com Costa (2014), apesar do voluntariado acontecer desde o século XII, o turismo voluntário, também chamado de volunturismo, é um novo segmento de turismo que pode ser uma ramificação do turismo de experiências ou do turismo alternativo. O turismo de experiências é voltado para os turistas que desejam vivenciar algo novo e diferente e não querem apenas contemplar paisagens (SOARES, 2009). Já o turismo alternativo busca locais menos explorados e acomodações mais simples, fugindo dos roteiros tradicionais (COSTA, 2014).

Segundo o Sebrae (2016), turismo voluntário pode ser chamado de turismo solidário e turismo de causas sociais e trata-se de um segmento derivado do turismo social, voltado para a integração interpessoal, enriquecimento cultural, educacional e histórico.

Conforme apresentado anteriormente, o turismo voluntário está ligado a outros tipos de turismo. Campaniço (2010) declara que turismo voluntário pode ser considerado uma forma de lazer associado à missão social, que permite aos turistas obter desenvolvimento pessoal e autodescoberta:

O Turismo de Voluntariado procura ser uma alternativa sustentável de turismo, que permite o desenvolvimento de uma comunidade, pesquisas científicas ou recuperação ecológica, aproveitando os turistas que se voluntariam para financiar e trabalhar em projetos sociais ou ambientais, em todo o Mundo. Este tipo de turismo procura, não só, contribuir positivamente e diretamente para os meios sociais, ambientais e/ou econômicos das comunidades em que ocorre mas, também, proporcionar ao turista voluntário a vivência de uma experiência turística que contribua para o seu desenvolvimento pessoal (CAMPANIÇO, 2010, p. 3).

Apesar do deslocamento de pessoas para diferentes destinos em busca de ajudar o próximo não ser uma atividade recente, somente a partir da década de 90 as agências aderiram ao trabalho voluntário como produto (MAKANSE; ALMEIDA, 2014). Alguns exemplos de agências que aderiram ao trabalho voluntário como produto são: CI, IE, World Study e STB. Essas agências podem oferecer opções de trabalho voluntário no exterior em diferentes países e projetos, além de serviços complementares (assistência viagem e transporte). Segundo o site da agência CI<sup>1</sup>:

O voluntário ganha a experiência de atuar em prol de uma causa especial e volta com uma das vivências mais emocionais da sua vida! E se quiser aproveitar ainda mais a viagem, é possível fazer um curso de idioma combinado com o programa (CI, acesso dia 30 de março de 2016).

O voluntário que faz este tipo de viagem não tem interesse em recompensas financeiras, mas tem interesse em obter uma experiência significativa e fazer a diferença em outras localidades. O público-alvo do volunturismo é muito específico, afinal a maior parte deste público busca sentir-se útil. Segundo Andereck et al. (2010) citado por Makanse e Almeida (2014), o turista voluntário se difere de outros tipos de turistas por se envolver mais com a comunidade local. Além disso, o turista voluntário geralmente sabe como se portar em razão de se deslocar a trabalho, conseqüentemente antes mesmo da viagem há consciência de que existem regras a se seguir. Já os outros turistas costumam ter atitudes mais permissivas (COSTA, 2014).

O público do volunturismo procura locais em que possa ajudar de alguma forma, por esse motivo o trabalho voluntário costuma acontecer em lugares que precisam de auxílio. O Sebrae (2016) aponta os principais destinos que os turistas voluntários selecionam, são eles: África do Sul, Gana, Guatemala, Índia, México, Namíbia, Nepal, Peru e Quênia. Também existem projetos em locais no Brasil, como Rio de Janeiro, São Paulo, Amazônia e Nordeste.

A prática do volunturismo possui benefícios, em função disso deveria ser estimulada. Os benefícios que mais se destacam são: as potencialidades para a comunidade, para o voluntário e para as organizações sociais. Apesar dos benefícios o volunturismo também possui aspectos negativos, como perda de identidade, graças à influência dos voluntários sobre a comunidade local, comercialização dos destinos e impacto ambiental gerado por vôos (BARBOSA; CARVALHO, 2015).

Outra característica apontada por Barbosa e Carvalho (2015) é que o turismo voluntário é um turismo ativo, pois o voluntário intervém na cultura a fim de realizar mudanças. Ele

---

<sup>1</sup> Disponível em: <<http://www.ci.com.br/trabalhar-no-exterior/trabalho-voluntario>>. Acesso em: 30 de mar. 2016.

constitui-se na heterogeneidade, já que esta atividade não pode ser repetida em qualquer parte do mundo. Devido a prática deste segmento ser sustentável e gerar impactos positivos, entende-se que o volunturismo apresenta-se como um mercado promissor para os próximos anos (MENDES; SONAGLIO, 2013). No Brasil, o trabalho voluntário no exterior pode ser intermediado por diversas organizações<sup>2</sup>, como: agências de intercâmbio, outros tipos de agências e organizações sem fins lucrativos.

## 2.2 INTERMEDIÇÃO DO TRABALHO VOLUNTÁRIO

O trabalho voluntário no exterior virou um produto comercializável, podendo ser encontrado em diversas cidades. Os preços dos programas variam, assim como os projetos, a duração e o local de trabalho. Além desses fatores, o voluntário precisa definir como este trabalho voluntário será realizado.

A pessoa interessada em fazer um trabalho voluntário no exterior, pode realizar esse trabalho por conta própria. Sendo assim, terá que comprar sua passagem, seguro e entrar em contato com a instituição que pretende trabalhar. Nesse caso não há intermediação, em função disso o voluntário resolve tudo diretamente com a organização que irá trabalhar.

Quando não há intermediação o voluntário não possui algumas orientações básicas, como saber qual a documentação necessária e informações sobre os projetos e acomodação. Processos de pagamentos ou doações também precisam ser feitos diretamente com a organização que receberá o voluntário, o que pode resultar certa insegurança.

Caso o voluntário não tenha interesse em realizar a atividade por conta própria, ele pode recorrer a uma agência de intercâmbio que venda esse tipo de produto. A agência fica responsável pelos serviços que o cliente tem interesse e por receber o pagamento. Por essa razão os consultores de venda precisam apresentar todas as informações de forma clara, como: o que está incluso no pacote, as formas de pagamento, as opções de trabalho e quais são as mais indicadas. Um dos principais papéis da agência é facilitar a viagem ou compra de qualquer serviço do cliente. Os funcionários devem realizar os serviços e poupar os clientes de qualquer trabalho ou transtorno. Quando problemas relacionados à viagem acontecem, o cliente costuma entrar em contato primeiro com a agência, não com o prestador de serviço.

Dependendo da agência pode haver variedade. O voluntário pode escolher o tipo de programa em que deseja atuar, o tempo de permanência e o local do trabalho. O voluntário pode escolher o tipo de programa em que deseja atuar, o tempo de permanência e o local do trabalho. Estas agências oferecem programas de trabalho voluntário com animais, com pessoas e comunidades necessitadas. As agências possuem particularidades, como diferentes projetos, preços e formas de pagamento, porém, elas costumam assessorar o cliente de forma similar. Essas empresas oferecem outros serviços além do projeto para que possam lucrar, como passagem aérea e assistência viagem.

Além das agências de intercâmbio, existem agências de viagens especializadas no segmento turismo voluntário, como a Volunteer Vacations. Diferente das agências de intercâmbio que trabalham com diversos programas, essa empresa trabalha apenas com o turismo voluntário. Ela possui parcerias com algumas Organizações Não Governamentais (ONGs) para que voluntários possam ter experiências de curto prazo nessas ONGs. O objetivo da empresa é aliar férias a experiências que possam ajudar o próximo, promovendo o volunturismo em diferentes países, incluindo o Brasil (VOLUNTEER VACATIONS, 2016).

Outra opção para realizar um trabalho voluntário no exterior é por meio de alguma organização sem fins lucrativos, como a Associação Internacional de Estudantes de Ciências Econômicas e Comerciais (AIESEC) e ActionAid. Assim como as agências, essas organizações possuem características próprias e se diferenciam em muitos aspectos. Para melhor esclarecimento, apresentam-se algumas dessas características.

A AIESEC não promove apenas experiências com trabalhos voluntários, promove também experiências profissionais. É uma associação civil voltada apenas para jovens de 18 a 30 anos. O objetivo desta organização é desenvolver o potencial de liderança de jovens por

---

<sup>2</sup> “Organização é uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propósitos coletivos [...]” (MAXIMIANO, 1992).

meio de experiências. Existem projetos de trabalho voluntário na América Latina, Leste Europeu, Ásia, África e Mundo Árabe (AIESEC, 2016).

Diferente da AIESEC, a ActionAid é uma organização que atua em 19 países além do Brasil, seu principal objetivo é reduzir a pobreza. Causas como segurança alimentar, direitos da mulher, educação, participação democrática, entre outras são apoiadas por esta organização sem fins lucrativos. A ActionAid ajuda comunidades com doações e a organização do Brasil oferece um programa chamado Mão na Massa para os doadores:

O Mão na Massa é uma oportunidade do doador conhecer a realidade das comunidades que apoiamos e compreender como sua contribuição é essencial para mudar vidas. A viagem combina um roteiro turístico sustentável com alguns dias passados na comunidade para uma ação solidária (ActionAid, acesso em abril de 2016)<sup>3</sup>.

Conforme apresentado, o trabalho voluntário no exterior pode ser intermediado por diversas organizações. Algumas possuem mais restrições, outras têm procedimentos mais complexos. O voluntário pode analisar e decidir qual se adequa melhor com seu perfil. O voluntário pode ser influenciado não só pela organização, mas por informações disponíveis na internet a respeito de viagens e voluntariado. Algumas postagens em *blogs*, revistas, entre outras mídias, podem atrair pessoas que não estão motivadas a ajudar o próximo. Os títulos “Quer viajar de graça pelo mundo?” e “5 oportunidades de trabalho voluntário para viajar de graça (ou quase)”<sup>5</sup> são alguns exemplos.

Assim, entende-se que nem todos os voluntários viajam com intenção de ajudar, apesar do principal objetivo do turismo voluntário ser a contribuição do turista para a comunidade local ou ONG. Conforme apresentado nesta seção, o voluntário pode viajar por conta própria ou por meio de organizações.

As diversas formas de mediações do trabalho voluntário foram conceituadas a fim de responder a questão problema “Existe diferença na intermediação do trabalho voluntário realizado no exterior mediado por agências de intercâmbio e por outras organizações?” Além da teoria, realizou-se uma pesquisa quantitativa.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O procedimento metodológico adotado foi a aplicação de um formulário *online* (GoogleForms) de caráter semiaberto no ano de 2016 durante o mês de maio. O formulário foi aplicado para brasileiros que fizeram trabalho voluntário em outros países. O objetivo foi analisar características dos voluntários, suas e por fim, identificar e avaliar as organizações que intermediaram a viagem. Obteve-se 32 respostas de pessoas com características distintas.

### 4 RESULTADOS

A respeito do gênero, a maior parte dos respondentes é do gênero feminino, um total 75% representado por 24 pessoas, enquanto o público masculino é representado por um total de 25%, oito pessoas. Foi possível perceber que dos respondentes 59% até 25 anos, seguido pelo público de 26 a 36 anos com 38%. Apenas uma pessoa tem a idade situada entre 48 e 58 anos.

Quanto ao tempo de permanência, 82% dos voluntários permanecem até dois meses no local de trabalho. Uma possível justificativa é a realização do trabalho no período de férias. O tempo mínimo foi de 10 dias e o máximo de um ano.

<sup>3</sup> Fonte: Disponível em <<http://www.actionaid.org.br/fa%C3%A7a-parte/m%C3%A3o-na-massa>>. Acesso em: 30 de abr. 2016.

<sup>4</sup> Fonte: Disponível em <<http://nomadesdigitais.com/quer-viajar-de-graca-pelo-mundo-saiba-como/>>. Acesso em: 30 de abr. 2016.

<sup>5</sup> Fonte: Disponível em <<http://blog.dpbintercambio.com/5-oportunidades-de-trabalho-voluntario-para-viajar-de-graca-ou-quase>>. Acesso em: 30 de abr. 2016.

Quanto aos países visitados, 10 pessoas foram para a África do Sul, 3 para o México, Tailândia e Índia, duas para Colômbia, Argentina, Nepal, Quênia, Irlanda e Gana, uma para Austrália, Moçambique, Turquia, Vietnã, Haiti, Polônia, Marrocos, Venezuela e Camboja.

Nota-se que a África do Sul se destaca, sendo assim, das 32 pessoas que responderam ao formulário, 31,3% visitou esse país. As possíveis razões são: a gama de projetos que a África do Sul possui (ONGs, orfanatos, projetos com animais), a maioria das organizações promover trabalho voluntário para esse país e ser um país com atrativos turísticos.

É possível analisar também que a maior parte dos países que os voluntários escolheram para fazer trabalho voluntário é diferente dos países que a BELTA aponta como principais destinos que os intercambistas procuram, como Estados Unidos, Canadá e Espanha. A respeito das intermediações do voluntariado:

Tabela 1: Organização de intermediação

Intermediação	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Agência de intercâmbio	14	43,75
Agência de turismo voluntário	3	9,37
Organização sem fins lucrativos	13	40,63
Sem intermediação	2	6,25
Total	32	100

Fonte: Elaboração própria, 2016.

Sobre as organizações:

Tabela 2 - Nome das organizações

Organizações	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Actionaid	1	3
AIESEC	11	37
CI	9	30
Experimento	3	10
Junta de Missões Mundiais	1	3
Roda Mundo	1	3
Travelmate	1	3
Volunteer Vacation	3	10
Total	30	100

Fonte: Elaboração própria, 2016.

Percebe-se na Tabela 2, que a organização AIESEC é a que mais mediou viagens dos respondentes, um total de 11 pessoas, seguido pela CI, com nove.

A respeito do contato com a comunidade local, 31 pessoas afirmaram que houve esse contato. Ter contato com comunidade local é uma das características do voluntariado. A única pessoa que não teve contato com a comunidade fez uma viagem mediada por uma agência de intercâmbio. A possível razão por não ter existido contato com a comunidade local deve-se ao tipo de projeto. No caso, a pessoa se voluntariou para cuidar de animais na África do Sul.

Quanto aos benefícios para o voluntário, novamente apenas uma pessoa afirmou que não se beneficiou. Essa pessoa viajou pela da AIESEC. Compreende-se como benefícios para o voluntário: desenvolvimento pessoal, vivência com outra cultura e a possibilidade de adquirir experiências.

Referente aos benefícios à comunidade local, apresenta-se a tabela abaixo:

Tabela 3 - Benefícios à comunidade por meio do voluntariado

Benefícios a comunidade	Valor Absoluto	Valor Relativo (%)
Sim	29	91
Não	1	3
Não sei	2	6
Total	32	100

Fonte: Elaboração própria, 2016.

Percebe-se na Tabela 3, que 29 voluntários declaram ter proporcionado benefícios à comunidade local. Apenas uma pessoa afirma que não proporcionou benefícios. Essa pessoa é a mesma que não obteve benefícios com o trabalho. Apenas duas pessoas afirmam não saber se proporcionaram benefícios, uma delas viajou pela da Volunteer Vacation e a outra por uma agência de intercâmbio. Campaniço (2010) apresenta como benefícios para comunidade local o desenvolvimento da comunidade, pesquisas científicas, recuperação ecológica e a prática de um turismo sustentável.

Quanto a realização de atividades turísticas somente um voluntário não realizou atividades turísticas. A organização mediadora foi a Junta de Missões Mundiais. Por ser uma organização missionária, consiste em propagar a religião. A razão pela qual o voluntário não ter praticado atividades turísticas, possivelmente, deve-se ao fato da organização mediadora ser diferente em diversos aspectos das outras organizações.

Além das questões sobre o país de destino e o tempo de permanência, o formulário abordou questões abertas a respeito da motivação do voluntário e do tipo de projeto no qual o voluntário trabalhou. O objetivo das questões abertas é obter respostas com mais veracidade, já que a motivação e o tipo de projeto podem variar muito.

A respeito da motivação do voluntário, observou-se que algumas pessoas gostariam de contribuir, ajudar, causar impactos positivos, fazer o bem ou algo significativo para outras pessoas ou para o mundo. Porém, a teoria do autor Sin (2009), afirma que não existe apenas este tipo de motivação. Algumas respostas confirmaram essa teoria.

Obteve-se respostas com as motivações: aprender/ praticar um idioma, viajar, viajar barato, vivenciar e compreender a cultura local, ter uma nova experiência, desenvolvimento pessoal e profissional, superar um desafio, conhecer pessoas, necessidade, vontade, ter contato animais silvestres e troca de conhecimento.

Quanto ao tipo de projeto as respostas foram: trabalho com crianças, adolescentes, adultos e idosos (ensino ou cuidado), cuidado de animais, conservação ambiental, jardinagem, pintura, radiojornalismo e saúde.

Após analisar as respostas, é possível perceber nessa amostra que a maioria é jovem, do gênero feminino e permanece até dois meses no local. Os países mais visitados por esse público foram: África do Sul, México, Índia e Tailândia. Também é possível perceber que os voluntários, em geral, tiveram contato com a comunidade local, proporcionaram benefícios, foram beneficiados e ainda puderam realizar atividades turísticas.

Após responder essas questões, o voluntário que viajou por meio de uma empresa ou organização sem fins lucrativos, deveria avaliar a organização mediadora. Na seção a seguir a avaliação é apresentada.

### **Avaliação das organizações**

Para avaliar as organizações pelo formulário *online*, foi utilizada uma escala baseada no modelo Likert de seis pontos para facilitar ao voluntário a rapidez e precisão da maneira de responder. Como duas pessoas viajaram sem intermediação obteve-se 30 avaliações de organizações.

Inicia-se com a questão qualidade no atendimento:



Tabela 4 - Qualidade no atendimento

Forma de intermediação	Bom	Muito bom	Muito ruim
Agência de intercâmbio	4	10	-
Agência especializa em turismo voluntário	1	1	1
Organizações sem fins lucrativos	4	6	3
Total	9	17	4

Fonte: Elaboração própria, 2016.

Observa-se na Tabela 4, que no quesito qualidade no atendimento nota-se que as agências se destacam. Uma equipe atualizada, educada, empática e que já tenha realizado práticas de aperfeiçoamento, pode contribuir para a qualidade no atendimento ao cliente. Segundo Dantas (2008) o cliente pode ser considerado pelas empresas como um foco mercadológico e o atendimento é um dos instrumentos que as agências possuem para a execução dessa visão mercadológica.

A Tabela 5 é referente ao auxílio à documentação que a agência fornece ao cliente:

Tabela 5 - Auxílio à documentação (passaporte, visto, certificado de vacinação)

Forma de intermediação	Bom	Muito bom	Muito ruim	Não se aplica	Regular	Ruim
Agência de intercâmbio	6	5	-	2	-	1
Agência especializa em turismo voluntário	2	-	-	1	-	-
Organizações sem fins lucrativos	2	4	1	-	3	3
Total	10	9	1	3	3	4

Fonte: Elaboração própria, 2016.

Na Tabela 5, percebe-se que dentre as 14 pessoas que viajaram por agências de intercâmbio uma pessoa considera “ruim” o auxílio à documentação da empresa. Dos que viajaram por agência especializada em turismo voluntário, não houve respostas negativas. Já dos 13 que viajaram por organizações sem fins lucrativos, apenas seis consideram o serviço como “bom” ou “muito bom”.

As organizações não são responsáveis pela documentação (visto, passaporte e CIVP) do cliente, porém, elas podem auxiliá-lo informando qual a documentação necessária. Algumas agências realizam o processo de preenchimento de formulário de visto e passaporte, mas não são todas.

A Tabela 6 trata das avaliações a respeito das informações da viagem:

Tabela 6 - Informações da viagem

Forma de intermediação	Bom	Muito bom	Muito ruim	Regular	Ruim
Agência de intercâmbio	4	7	-	3	-
Agência especializa em turismo voluntário	2	1	-	-	-
Organizações sem fins lucrativos	3	4	1	4	1
Total	9	12	1	7	1

Fonte: Elaboração própria, 2016.

Na Tabela 6, dos que viajaram por agências de intercâmbio, 11 avaliações foram positivas, enquanto três foram “regular”. Dos que viajaram por agência de turismo voluntário, todos avaliaram de forma positiva. Já dos que viajaram por organizações sem fins lucrativos, avaliaram de forma variada.

Nota-se que as agências de intercâmbio e de turismo voluntário têm melhor desempenho neste quesito. No caso da AIESEC, por exemplo, que é uma organização gerida por jovens com pouca experiência, o desempenho não foi bom. Um dos voluntários trabalhou na AIESEC e afirmou:

A AIESEC é uma organização gerida completamente por jovens! Que têm como uma das principais razões por estarem ali, se desenvolver e aprender. Não se deve esperar dela que promova um serviço com a qualidade de uma agência de viagens por exemplo, onde são diversas as facilidades, instruções, roteiros da viagem, etc. [...]

Na Tabela 7 a avaliação da entrega de recibo, *voucher* e contrato é apresentada:

Tabela 71 - Entrega de recibo, *voucher* e contrato

Forma de intermediação	Bom	Muito bom	Ruim
Agência de intercâmbio	5	9	-
Agência especializa em turismo voluntário	1	2	-
Organizações sem fins lucrativos	4	8	1
Total	10	19	1

Fonte: Elaboração própria, 2016.

Observa-se na Tabela 7, que 19 pessoas classificaram como “muito bom” a entrega de recibo, *voucher* e contrato. Das agências de intercâmbio e turismo voluntário, não houve classificação “ruim”.

É importante que o cliente receba contratos e recibos, pois eles comprovam a compra e pagamento do produto e serviço. Conforme a Lei nº 12.974/14 é obrigação da agência “cumprir rigorosamente os contratos e acordos de prestação de serviços turísticos firmados com os usuários ou outras entidades turísticas”. Já o *voucher* apresenta utilidade também para os prestadores de serviços (companhia aérea, traslado, entre outros). As organizações precisam entregar esses documentos aos clientes para evitar problemas tanto para os clientes quanto para elas mesmas.

A respeito da clareza nas informações nas informações sobre o trabalho voluntário:

Tabela 8 - Clareza nas informações sobre o trabalho voluntário

Forma de intermediação	Bom	Muito bom	Muito ruim	Regular	Ruim
Agência de intercâmbio	5	7	-	2	-
Agência especializa em turismo voluntário	1	1	-	1	-
Organizações sem fins lucrativos	3	5	1	3	1
Total	9	13	1	6	1

Fonte: Elaboração própria, 2016.

É extremamente importante que o voluntário saiba que tipo de trabalho ele irá realizar. Descobrir que o trabalho não é como descreveram pode interferir de forma negativa na experiência do voluntário. Após analisar as respostas, é possível perceber que houve um número de oito avaliações negativas (regular, ruim e muito ruim).

Na Tabela 9 apresentam-se as avaliações a respeito das opções de pagamento:

Tabela 2 - Opções de pagamento

Forma de intermediação	Bom	Muito bom	Não se aplica	Regular
Agência de intercâmbio	7	6	-	1
Agência especializa em turismo voluntário	1	2	-	-
Organizações sem fins lucrativos	6	6	1	-
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Fonte: Elaboração própria, 2016.

Na Tabela 9, percebe-se que um dos voluntários que viajou por agência de intercâmbio classificou as opções de pagamento como “regular”. Já os que viajaram por agência de turismo voluntário e organizações sem fins lucrativos responderam apenas “bom”, “muito bom” ou “não se aplica”. Pode-se considerar que as organizações avaliadas, em geral, são boas quanto às opções de pagamento. Quanto a resposta “não se aplica”, supõe-se que a intermediação não tenha sido paga.

A Tabela 10 mostra as avaliações relativas a agilidade nos processos comerciais:

Tabela 3 - Agilidade nos processos comerciais

Forma de intermediação	Bom	Muito bom	Não se aplica	Regular	Ruim
Agência de intercâmbio	5	8	-	1	-
Agência especializa em turismo voluntário	1	2	-	-	-
Organizações sem fins lucrativos	3	4	1	3	2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Fonte: Elaboração própria, 2016.

Verifica-se na Tabela 10, que não há avaliação de “muito ruim” nesse quesito. Como as agências precisam lucrar para continuar no mercado, entende-se que ter agilidade nos processos comerciais seja um fator importante, pois abrange a operação e a venda do produto. Essa é uma possível razão pela qual 8 pessoas de agências de intercâmbio e duas de agência de turismo especializado tenham considerado “muito bom”. Também houve quatro avaliações de “muito bom” para as organizações sem fins lucrativos.

Na Tabela 11 apresentam-se as avaliações do suporte durante a viagem:

Tabela 4 - Suporte durante a viagem

Forma de intermediação	Bom	Muito bom	Muito ruim	Não se aplica	Regular	Ruim
Agência de intercâmbio	4	7	-	2	1	-
Agência especializa em turismo voluntário	2	1	-	-	-	-
Organizações sem fins lucrativos	-	5	3	-	2	3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Fonte: Elaboração própria, 2016.

O suporte durante a viagem é responsável por fazer os voluntários se sentirem mais seguros. Se a organização oferece esse suporte, significa que ela pode auxiliar o voluntário enquanto está viajando. Um exemplo é o suporte 24 horas por dia para assessorar o cliente em caso de urgência.

Na Tabela 11, dos que viajaram por agências de intercâmbio houve avaliações “bom”, “muito bom”, “não se aplica” e “regular”. Dos que viajaram por agências de turismo voluntário

houve apenas “bom” e “muito bom”. Quanto aos que viajaram por organizações sem fins lucrativos houve “bom”, “muito bom”, “regular”, “ruim” e “muito ruim”.

Sem o suporte ideal o voluntário fica vulnerável. Caso as organizações não deem o suporte necessário, os voluntários podem ter problemas. No caso das agências, podem também perder os clientes.

Uma voluntária ao responder o formulário apresentou a seguinte informação: “Precisei de suporte urgente no Nepal porque fiquei doente e a agência foi maravilhosa. Só quem está sozinha em um país estranho que entende a importância desse suporte.”

Percebe-se que o suporte é imprescindível, afinal imprevistos podem acontecer e o voluntário conta com a organização mediadora para auxiliá-lo.

Na Tabela 12 a avaliação é referente a solução de problemas:

Tabela 5 - Solução de problemas

Forma de intermediação	Bom	Muito bom	Muito ruim	Não se aplica	Regular	Ruim
Agência de intercâmbio	3	7	-	3	1	-
Agência especializa em turismo voluntário	1	2	-	-	-	-
Organizações sem fins lucrativos	1	4	3	1	3	1
Total	5	13	3	4	4	1

Fonte: Elaboração própria, 2016.

Na Tabela 12, dos voluntários que viajaram por agências de intercâmbio, sete consideram a solução de problemas como “muito bom”, apenas um como “regular”. Dos que viajaram por agência especializada em turismo voluntário, só houve “bom” e “muito bom”. Por fim, dos que viajaram por organizações sem fins lucrativos, as respostas variaram de “muito bom” a “muito ruim”. É possível perceber que existe uma relação entre as Tabelas 21 e 22, pois se o suporte durante a viagem apresenta falhas, conseqüentemente a solução de problemas também apresentará.

É normal que ocorram problemas durante a viagem. Normalmente, o voluntário que procura uma organização para mediar sua viagem espera que a organização seja capaz de solucionar problemas.

Na Tabela 13 apresentam-se as avaliações de preço:

Tabela 6 - Preço

Forma de intermediação	Bom	Muito bom	Não se aplica	Regular	Ruim
Agência de intercâmbio	9	1	-	3	1
Agência especializa em turismo voluntário	-	2	-	1	-
Organizações sem fins lucrativos	2	7	1	1	2
Total	11	10	1	5	3

Fonte: Elaboração própria, 2016.

Percebe-se na Tabela 13, que as organizações sem fins lucrativos possuem sete avaliações “muito bom”. Provavelmente o preço é menor comparado ao preço das agências. Uma voluntária fez a seguinte observação:

É uma experiência única. Se tiver possibilidade financeira gostaria de voluntariar em outros projetos, porque não é nada barato para nós brasileiros... gastei mais de R\$ 10.000... super bem investidos..., mas a gente leva tempo pra juntar essa grana, na situação econômica que o país se encontra principalmente.

Apesar do valor investido ter sido alto, o custo benefício foi positivo, pois a voluntária informa que faria o trabalho voluntário novamente se tivesse a quantia necessária. Devido as mudanças cambiais, os preços dos programas promovidos por diferentes organizações não foram analisados.

A partir dessa pesquisa, é possível verificar por mim das opiniões dos próprios voluntários, que existe diferença no trabalho voluntário mediado por agências de intercâmbio e por outras organizações. Vale ressaltar que os voluntários que viajaram pela Actionaid e Junta de Missões Mundiais não avaliaram de forma negativa nenhum dos quesitos.

Porém, tanto as agências de intercâmbio quanto as outras organizações que fazem a mediação do trabalho voluntário promovem um turismo responsável que beneficia a comunidade local, o voluntário e possibilita que o turismo aconteça em países menos visitados pela maioria dos turistas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na pesquisa realizada percebeu-se que a maior parte dos voluntários viajou por meio de uma agência de intercâmbio. Os programas de trabalho voluntário permitem aos voluntários não apenas conhecer um novo local, mas ter contato com a cultura, desenvolver-se como pessoa, como profissional e ajudar ao próximo. Ao viajar para trabalhar sem remuneração financeira, impacta-se de forma positiva na vida das pessoas, dos animais e até na conservação do ambiente. Assim, o voluntário pratica um turismo responsável e sustentável, o turismo voluntário.

Com base na questão problema da pesquisa “Existe diferença na intermediação do trabalho voluntário realizado no exterior mediado por agências de intercâmbio e por outras organizações? ”. Foi possível analisar que a opinião dos voluntários é semelhante com relação a existência de contato com a comunidade local, benefícios para a comunidade ou organização em que trabalhou, benefícios para o próprio voluntário e realização de atividades turísticas. As respostas dos voluntários que viajaram por meio de agência de intercâmbio se diferem principalmente das organizações sem fins lucrativos, um dos motivos deve-se ao fato da amostra daqueles que viajaram por meio de agência especializada em turismo voluntário ser muito pequena. Além das avaliações positivas que as agências de intercâmbio receberam dos voluntários, algumas observações que os mesmos fizeram podem confirmar que as agências foram capazes de prepará-los antes da viagem e ampará-los quando necessário.

Ressalta-se que as agências promovem um turismo que tanto os viajantes quanto a comunidade local têm contato com uma cultura diferente, o que gera uma troca de experiências e um desenvolvimento pessoal. Elas oferecem o suporte necessário para que o voluntário trabalhe e possa conhecer atrativos turísticos. Tendo em vista os aspectos apresentados anteriormente e levando em consideração que o voluntário e a comunidade se beneficiam, é possível concluir que a agência tem capacidade de interferir de forma positiva na experiência do voluntário.

A pesquisa apresentou como limitação o fato da amostra conter apenas de 32 respostas de pessoas que fizeram trabalho voluntário no exterior. Todavia, isso não impossibilitou a realização do trabalho e houve a obtenção de informações relevantes. Para pesquisas futuras sugere-se que seja realizada outra pesquisa quantitativa com uma amostra maior de respondentes. Além disso, este trabalho abordou o ponto de vista da agência de intercâmbio e do voluntário, mas não da comunidade local. Portanto, sugere-se que a comunidade local também participe de algum tipo de pesquisa para opinar a respeito do trabalho voluntário.

## REFERÊNCIAS

ACTIONAID. **Mão na Massa**. Disponível em <<http://www.actionaid.org.br/fa%C3%A7a-parte/m%C3%A3o-na-massa>>. Acesso em: 30 de out. 2017

AIESEC. **Cidadão Global**. Disponível em <<http://aiesec.org.br/>>. Acesso em: 30 de abr. 2016

BRASIL. **Lei do Guia de Turismo**, n. 8.623, de 28 de janeiro de 1993. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8623.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8623.htm)>. Acesso 22 de out. 2017.

ASTORINO, Claudia. **Agências de Viagens e Turismo: Práticas de mercado.** São Paulo: Campus, 2007.

BARBOSA, ANA; CARVALHO, Paulo. Turismo voluntário em Portugal: A solidariedade como fator de deslocação. **TURyDES**, v.8, p.21, n.19, dez. 2015.

CAMPANIÇO, Patrícia Alexandra Basílio. **Turismo de voluntariado: a perspectiva do Voluntariado no Turismo.** 2010. 107 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Empreendedorismo e Serviço Social, Universidade da Beira Interior, Corvilhã, 2010.

DANTAS, José Carlos de Souza. **Qualidade do atendimento nas agências de viagem: uma questão de gestão estratégica.** 2 ed. São Paulo: Roca, 2008.

MAXIMIANO, Antonio Cesar. **Introdução a administração.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 1992.

MAKANSE, Yousra; ALMEIDA, Marcelo Vilela De. Turismo e voluntariado: Estudo sobre a experiência solidária no âmbito do turismo. **Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR**, Penedo, v. 4 n.1, p. 35-51, 2011.

MENDES, Thaís Cristine; SONAGLIO, Kerlei Eniele. Volunturismo: uma abordagem conceitual. **Revista Turismo**, [s.l.], v. 15, n. 2, p.185-206, 20 jun. 2013. Editora UNIVALI. <http://dx.doi.org/10.14210/rtva.v15n2.p185-206>.

SEBRAE. **Turismo voluntário** - Segmento se desenvolve e oportunidades crescem. 2016.

SIN, Harnng Luh. Volunteer tourism—“involve me and I will learn”? **Annals of tourism research**, [s.l.], v. 36, n. 3, p.480-501, jul. 2009. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2009.03.001>.

SOARES, Tamara Coelho. **Características do turismo de experiência: Estudo de Caso em Belo Horizonte e Sabará sobre Inovação e Diversidade na Valorização dos Clientes.** 2009. 99 f. Monografia (Especialização) - Curso de Turismo, Instituto de Geociência da Universidade Federal de Minas Gerais, 2009.

TAVARES, Adriana. **Agências de Viagens e Turismo: Práticas de mercado.** São Paulo: Campus, 2007.

TOMAZZONI, Edegar Luis; OLIVEIRA, Caroline Cunha de. Turismo de Intercâmbio: perfis dos intercambistas, motivações e contribuições da experiência internacional. **Revista Turismo Visão e Ação** – Eletrônica, v.15, n.3, p. 388–408, set-dez, 2013.