



Vol 5, Nº 12 (junio/junho 2012)

VOLUNTARIADO: A ESSÊNCIA DA HOSPITALIDADE COMO FATOR CRUCIAL PARA ELEVADA PERFORMANCE DOS MEGAEVENTOS ESPORTIVOS NO BRASIL

Andréa Nakane¹

Francisco de Canindé Gentil Vieira²

Gleiva Félix de Araújo Rios³

amnakane@anhembi.br

Resumo

A principal meta da pesquisa que originou este artigo foi investigar de que forma a gestão do voluntariado em megaeventos esportivos pode ampliar a cultura do voluntariado em Turismo, no Brasil, tendo em vista a ausência e/ou pouca representatividade desta ação no país. Outro objetivo foi o de traçar um perfil dos voluntários em eventos esportivos, visando proporcionar informações científicas que balizem a formatação de novas estratégias para estimular essa vital contribuição de capital humano nos acontecimentos especiais que a nação sediará na declarada década de ouro (2011 a 2020). Para tanto foi realizada uma revisão bibliográfica e documental – abordando contextualizações sobre eventos esportivos e trabalho voluntário - e uma pesquisa de campo com uma amostragem de voluntários do V Jogos Mundiais Militares,

¹ Bacharel em Comunicação Social (RP), Pós-graduada em Marketing e em Administração e Organização de Eventos. Mestre em Hospitalidade. Atualmente integra o corpo docente da Escola de Turismo e Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi – São Paulo – coordenadora do Curso de Turismo da mesma instituição.

² Bacharel em Turismo e Mestre em Comunicação e Educação. Atualmente integra o corpo docente da Escola de Turismo e Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi – São Paulo - e é coordenador do curso de Hotelaria, do campus Centro e do Curso Superior de Tecnologia em Eventos.

³ Bacharel em Turismo, Pós-graduada em Recursos Humanos e Mestre em Hospitalidade. Atualmente integra o corpo docente da UNIFOR, Fortaleza, Ceará.

realizado de 16 a 24 de Julho de 2011, na cidade do Rio de Janeiro, considerado o terceiro maior evento esportivo.

Palavras-chave: Eventos Esportivos. Jogos Mundiais Militares. Voluntários. Altruísmo. Hospitalidade

Abstract

The main goal of the research that originated this article was to investigate how the volunteer management in sport mega-events can extend the culture of volunteerism in tourism in Brazil, in view of the absence or little representation of this action in the country. Another purpose was to draw a profile of volunteers at sporting events, aiming to provide scientific information that may benchmark the formatting of new strategies to stimulate the vital contribution of human capital in the special events that the host nation in declared golden decade (2011-2020). For this the authors made a literature review and documentary about sporting events and volunteer's work and a field survey with a sample of volunteers from V Military World Games held from 16 to 24 July 2011, in Rio de Janeiro, considered the third largest sporting event.

Key Words: Sporting Events, Military World Games, Volunteers, Altruism, Hospitality

Panorama Evolutivo dos Mega Eventos Esportivos.

Os Eventos acompanham a própria evolução da humanidade, figurando como uma poderosa ferramenta de comunicação e integração social, apontada desde a idade paleolítica. Esta afirmação permite entender que os eventos estiveram sempre presentes na vida do ser humano. No passado, sob forma natural, ou seja, involuntária e na atualidade, sob forma planejada e profissional.

As dificuldades de pontuar cronologicamente quando os eventos ingressaram no cotidiano social, abre espaço para considerações analíticas de diversos autores. Porém há um período histórico em que a grande maioria dos estudiosos converge suas idéias, citando-o em suas obras e reflexões: os Jogos Olímpicos da Antiguidade. Com foco na área esportiva, mas referenciando questões sócio-políticas e religiosas, as Olimpíadas de 776 A.C representam um marco na historicidade dos mega eventos mundiais. A popularidade dos jogos olímpicos perpetuou-se através do mundo antigo por longo tempo depois da queda do Império Olímpico. Mas em 393 a.C., a 293ª Olimpíada, após 1.170 anos do início dos jogos, foi impedida por decreto do Imperador Romano Heodosius I, que havia proibido toda a adoração a ídolos em santuários. Após a

interrupção dos jogos olímpicos na Grécia Antiga, os mesmos ficam adormecidos até a proximidade do início do século XX, quando em 1896, o Barão de Coubertin, francês de origem aristocrática (1896/1925), resgata sua essência e organiza os jogos olímpicos da era moderna. Nesta versão os jogos passaram a ser orientados para uma competição saudável entre as nações, buscando a integração e uma cultura de paz, por intermédio das práticas esportivas, rivalizando-se somente na superação dos limites individuais e/ou em equipes representativas dos países. Dessa forma tem início a prática da transformação sócio-esportiva, na qual cada nova edição olímpica é reconhecida como um espetáculo de grande atratividade mundial, onde a união dos povos é a premissa subjetiva, mas latente de sua complexa organização.

Os indicativos numéricos atrelados a uma edição olímpica são excepcionalmente grandiosos e a cada nova edição, eles quebram recordes em criatividade, exigências e investimentos em sua operacionalidade. Este crescimento e imagem de evento grandioso muitas vezes acabam por inibir o interesse de cidades a candidatarem-se para sede de competições desse porte. Porém para àquelas que conseguem todos os requisitos e/ou indicadores de viabilidade dos projetos traçados para tal, no que diz respeito a infra-estrutura para a promoção dos jogos e suas ramificações (espaços físicos adequados as diversas modalidades, hospedagem das delegações, imprensa, turistas, alimentação, transportes aéreos e terrestres, rede tecnológica, serviços de lazer – pontos turísticos, compras, etc.), terão chances muito expressivas de arrecadação de divisas e de imagem internacional.

Nas Olimpíadas, como em qualquer outro tipo de evento, caso a gestão organizacional não seja estratégica e exemplarmente conduzida, os riscos de um resultado financeiro desastroso serão sinalizados e honrados, até mesmo, por gerações futuras da localidade, convertendo-se em uma ação contrária a apontada pelo projeto preliminar vitorioso. Este item demanda desvelo criterioso, porque os valores aplicados para esses conclave são sempre montantes reconhecidamente altos. É também por este motivo, que a redução de todo e qualquer tipo de despesa operacional-financeira, sem perdas da qualidade, demonstra uma iniciativa impactante no controle do orçamento do evento e da sua realidade cultural no mundo.

Um significativo exemplo de tal contenção, diz respeito ao trabalho do voluntariado em diversas posições de apoio técnico-operacional do evento, isso porque, favorece

que os trabalhos aconteçam de forma segura, eficaz sem perda da qualidade, pois trabalham aplicando, sobretudo a emoção participativa.

Normalmente os postos de atuação estão nos setores de: receptivo, controle, fiscalização, inspetores de materiais e equipamentos, intérpretes, elenco de artistas para as cerimônias de abertura e encerramento, entre outros.

Como já exposto, os jogos olímpicos são um esforço de um trabalho coletivo, de uma total integração de diversos profissionais para a concretização de seu complexo planejamento. Uma equipe multi-competente, com polivalências de *expertise* e *know-how* apresenta-se como um dos principais atributos para uma performance adequada e que possa estigmatizar-se como exemplar. Inseridos como um dos eixo-estruturais dessa equipe estão os voluntários.

Voluntariado

O trabalho voluntário foi objeto de estudos em diversas fases da história humana. Um dos estudiosos, Kisnerman (1983), cita Juan Luis Vives, pedagogo espanhol como um dos importantes personagens que descreveu no livro *Da assistência aos pobres*, pesquisas realizadas em Bruxelas – Bélgica, em 1526, onde analisa os males, suas causas, a pobreza e a ação voluntária tendo como base a fundamentação religiosa.

No Brasil essas ações eram exercidas em instituições religiosas no tocante a assistência de crianças em casas de recolhimento e procuravam estar relacionadas à questão social ou econômica e enfocavam aspectos morais e religiosos conforme avaliação de Arantes (1995).

Na década de 90, surge a Ação da Cidadania contra a Miséria e pela Vida, fato de extrema relevância para despertar uma consciência estruturada na sociedade brasileira: a solidariedade, traduzida em esforço voluntário. Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU) voluntário é: “o jovem ou o adulto que, devido a seu interesse pessoal e ao seu espírito cívico, dedica parte de seu tempo sem remuneração alguma, através de diversas formas de atividades organizadas ou não, de bem estar social e outros campos”. Em avaliação realizada na Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança, definiu-se o voluntário como ator social e agente de transformação, que presta serviços não remunerados em benefício da comunidade; doando seu tempo e

conhecimentos, realiza um trabalho gerado pela energia de seu impulso solidário, atendendo tanto às necessidades do próximo ou aos imperativos de uma causa, como às suas próprias motivações pessoais, sejam estas de caráter religioso, cultural, filosófico, político ou emocional. Trabalho voluntário, então, pode ser entendido como uma atividade em que o desempenho está alicerçado sob o uso e gozo da autonomia do prestador do serviço ou trabalho, sem que receba qualquer contraprestação representada por remuneração ou busca de lucro. Trata-se de um trabalho de grandes responsabilidades, no que diz respeito a comprometimento e que exige muitas vezes profissionalismo e/ou especialização. Vale informar que muitas instituições governamentais ou não, utilizam esse tipo de trabalho para compor exercícios frente às necessidades que pertencem a indivíduos, à sociedade e a países. É uma ação amplamente reconhecida e exercida no mundo atual. Um excelente exemplo é o trabalho de voluntários na **Cruz Vermelha**⁴.

Ao analisar os estimuladores ue direcionam ao trabalho voluntário, descobrem-se, entre outros, dois componentes fundamentais: o de cunho pessoal, a doação de tempo e esforço como resposta a uma inquietação interior que é levada à prática, e o social, a tomada de consciência dos problemas ao se enfrentar com a realidade, o que leva à luta por um ideal ou ao comprometimento com uma causa. Acredita-se em primeira vista, como gestores de negócios, que os benefícios mais significativos do voluntariado, sejam contabilizados no cerne administrativo-financeiro, porém, é possível notar a geração do espírito participativo e de inclusão social, que respondem aos valores relacionados à cidadania, urbanidade e evolução, tão almejados pelas fartas populações que fazem parte da contemporaneidade. O Brasil está em expressivo posicionamento no ranking internacional como região para sediar eventos, pois é reconhecido como um país receptivo, alegre, festivo, de excelente potencial de trabalho neste setor e, sobretudo, rico em atrações naturais. Segundo parâmetros da

⁴ É uma organização humanitária com sede em Genebra, com um mandato da comunidade internacional para servir de guardião ao Direito Internacional Humanitário. Presente em quase toda as localidades dos cinco continentes, a instituição tem uma base estritamente neutra e imparcial, com o intuito de proteger e assistir as pessoas atingidas por conflitos armados ou situações de violência. É também o órgão fundador do Movimento da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho.

International Congress and Convention Association – ICCA – uma das mais respeitadas associações que estudam e contabilizam eventos em esfera mundial – o país vem conseguindo manter-se no ranking dos Top Ten há pelo menos três anos. O país está projetando-se em uma substancial conjuntura para cravar-se terminantemente no roteiro dos eventos mundiais. Para identificar esta realidade, basta observar a interessante seqüência de acontecimentos esportivos que estão reservados para o país nos próximos anos: Copa do Mundo (2014) e Jogos Olímpicos de 2016. O pesquisador Rodrigo Fonseca Tadini em seu trabalho intitulado *Voluntariado em Eventos Esportivos Especiais no Brasil*, confirma a relevância do voluntariado, por intermédio da execução de inúmeras tarefas, base para a estrutura organizacional dos acontecimentos, garantindo sustentabilidade econômica e social. Porém, seu trabalho traz ainda um componente de grande impacto: os voluntários transformam-se em personagens-atores diretos da hospitalidade, uma espécie de integrador entre diversas culturas, colaborando de forma plena para a inclusão de todos os participantes. Os voluntários olímpicos são referências de solidariedade e trabalho abnegado, vitais não só para a organização e a gestão dos jogos, mas também para a promoção do espírito de serviço e união da sociedade, ou seja, contemplam o verdadeiro ideal olímpico, sendo um parâmetro ainda mais democrático, pois não demanda competências físicas de um atleta, mas sim competências que constituem a natureza mais distinta da própria humanidade: o altruísmo e a hospitalidade. Conforme Camargo (2006), a hospitalidade sempre foi atributo de pessoas e de espaços, não de empresas. Cita ainda, que essa observação deve dirigir-se para o que acontece além da troca combinada, além de um valor monetizável de serviço prestado, para aquilo que pessoas e os espaços proporcionem além do contato estabelecido, finalizando que nesse ambiente, permanecem vivas as ações de hospitalidade. A afirmação de Camargo, permite reconhecer e valorizar a essência do trabalho voluntário, que está intimamente ligado aos atos e procedimentos, que devem fazer parte do âmago emocional do ser humano. Permite também entender que a hospitalidade na amplitude do seu significado, tem realce nos ambientes que configuram relacionamentos humanos, entre os quais se destacam os eventos esportivos, que têm entre seus principais objetivos, expressar harmonia e paz entre os povos. Altruísmo é uma palavra reconhecida como sinônimo de solidariedade. Sua utilização – conforme Kisnerman

(1983) - data de 1830 quando o filósofo francês Augusto Comte a criou para caracterizar o conjunto das disposições humanas (individuais e coletivas) que inclinam os seres humanos a dedicarem-se aos outros. Esse conceito opõe-se, portanto, ao egoísmo, que são as inclinações específica e exclusivamente individuais (pessoais ou coletivas). A retomada dos estudos da hospitalidade em meados do século XX manifestou a necessidade latente do homem em resgatar a real natureza das relações humanas, no qual o bem estar harmonioso do coletivo deve ser a sua meta. Ciente que integra diversos grupos diferentes – no trabalho, na família, na igreja, no clube, na vizinhança, na escola, em eventos, etc. – o homem do século XXI consolida seu conhecimento que a convivência entre seus pares faz parte de sua própria sobrevivência. Na vertente referente a categoria psicológica, há o item sociabilidade/associação, no qual nota-se que o conforto do pertencimento, isto é, o contentamento de perceber-se integrado, adaptado e acolhido é condição *sine qua non* para a satisfação de galgar a novos patamares, possibilitando aptidões de aprender e realizar atividades que incluam seus semelhantes. O conceito declamado confirma a tendência do pertencimento, sendo o mesmo mais abrangente e com caráter irrestritamente humanista.

Camargo (Dencker et al 2004) define a hospitalidade como:

[...] o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou profissional, de receber, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu *hábit*.

O voluntariado pode ser uma das respostas para algumas situações correlacionadas aos tópicos percorridos acima, pois está apoiado no respeito à cidadania, motivado por valores de participação e solidariedade – misto de altruísmo e da essência da hospitalidade. Recentemente, no ano de 2007, o Brasil, na cidade do Rio de Janeiro, quando sediou os XV Jogos PanAmericanos, uma versão continental das Olimpíadas, pode vivenciar – de forma mais expressiva – a importância do voluntariado. Foram cerca de 20.000 pessoas trabalhando como voluntários, uma parcela entre os 50.000 mil que inicialmente tinham se cadastrado para a atividade. A gerente de voluntariado do Comitê Rio 2007, Paula Hernandez, considera que os voluntários “foram a alma e

coração dos jogos.”O próprio presidente do comitê olímpico brasileiro – COB - Carlos Arthur Nuzmann, no site www.timebrasil.com.br - declarou que os voluntários foram a força-matriz do Rio 2007 e que sem este contingente de pessoal, o evento seria inviável. Os voluntários na época do evento foram a chave para a organização do Rio 2007, impregnando cada espaço dos jogos com uma energia diferenciada, relatou o dirigente do COB. Um dos problemas de maior estímulo ao abandono de suas funções – no Pan 2007 foram cerca de 2.200 – está relacionado com três situações, que puderam ser comprovadas por intermédio de uma pesquisa qualitativa com cerca de 10 participantes do programa:

- Alimentação Inadequada – **lanche *in box***⁵ composto de sanduíche, suco de frutas, mini bolo ou biscoito e uma fruta – para um longo período de trabalho (08 a 10 horas), com esforço físico – posições que ficam o tempo todo em pé, carregamento de materiais esportivos, etc.;
- Tratamento Hierárquico de forma abusiva e ríspida;
- Desorganização na malha de transportes;

No site do CO-Rio, explica-se que o percentual de até 15% de desistências é considerado normal e muitos desistiram do serviço de voluntário no Pan 2007 em função de terem encontrado um trabalho efetivo ou por terem achado o trabalho muito desgastante. Ainda segundo a Gerente de Voluntariado do Rio 2007, Paula Hernandez, em entrevista ao site Universo da Copa, as experiências positivas dos participantes que permaneceram como voluntários são multiplicadas para outras pessoas, pois são transmitidas a parentes e amigos, fator incentivador pelo gosto ao voluntariado. Ao ser indagada sobre os estímulos que as pessoas têm em ser voluntários, ela explicitou que programas de voluntariado são consolidados em três referências; cooperação, conhecimento e participação. Diante dessa afirmação, e das possibilidades que se aproximam e cada vez mais aumentam no Brasil, a necessidade

⁵ Composição de alimentos & bebidas armazenada em uma embalagem prática e funcional visando atender a uma demanda operacional, no qual não haja espaço para montagem de serviços e/ou encontre-se em trânsito. Serviço muito utilizado em excursões e/ou eventos.

de um trabalho vigoroso, no sentido de não só propagar a chance de ser voluntário em eventos esportivos, mas utilizar ações expressivas para difundir conhecimentos e formar, “o ser voluntário”.

Pesquisa de Campo

Desenhar o perfil do voluntariado para mega eventos seria o primeiro ato teórico reflexivo, visando sua aplicabilidade meteórica, tendo em vista, que um dos desafios organizacionais já aconteceu em 2011, com a 5ª edição dos Jogos Mundiais Militares. Este evento esportivo reuniu no Rio de Janeiro, 4.218 atletas e 2.000 dirigentes de 111 países de todo o mundo, na disputa de 20 esportes nas modalidades masculino e feminino. Em entrevista anterior à realização dos jogos, com o Coronel Octavio Antonio Virgilio de Carvalho, assessor de Relações Corporativas do Ministério da Defesa e Membro do Comitê-Executivo dos 5º Jogos Mundiais Militares – Rio 2011 – Os Jogos da Paz, foi estimada a participação de 5.833 voluntários, distribuídos por diversas áreas funcionais, porém no balanço final dos Jogos da Paz, o número de voluntários efetivos no evento totalizou 2.267 pessoas. Este fato demonstra ausência sobre conhecimento do espírito participativo/voluntário, e ainda uma obrigatoriedade de formação e conscientização ao brasileiro. Apesar do número final ter atingido cerca de 39% do número de voluntários almejados inicialmente, a atuação do grupo, segundo integrantes do Comitê de Planejamento Operacional, com destaque para o coordenador de gestão de pessoas, Capitão de Mar e Guerra, Jorge Pessoa e do Gerente de Recrutamento e Seleção, Capitão de Mar e Guerra, Djalma Cunha, foi essencial, a quem também atribuíram o sucesso dos jogos, e ressaltaram que este trabalho gerou um importante legado para os eventos esportivos futuros no Rio de Janeiro e no Brasil. Tal reconhecimento também foi demonstrado com a outorga do Troféu Beija-Flor, na categoria Evento, oferecido pela ONG RIOVOLUNTÁRIO. A premiação é dedicada a pessoas físicas, instituições e eventos que tenham contribuído de forma significativa para a causa do voluntariado. Com o intuito de avaliar qual a dimensão e abrangência da cultura do voluntariado em megaeventos esportivos, formatou-se uma pesquisa em campo, no período de realização dos Jogos Mundiais Militares 2011, além de um estudo observacional, já que dois dos três pesquisadores desse artigo, também atuaram como voluntários no dito evento. Fato facilitador ao

acesso e às esferas hierárquicas, que concederam autorizações para sua aplicabilidade, ao mesmo tempo, que possibilitou uma experiência real. O questionário desenvolvido pelo grupo de pesquisa incluiu 05 perguntas abertas e 19 fechadas, abrangendo questionamentos para obtenção do perfil dos entrevistados, dos fatores que os estimularam a serem voluntários, da organização de todo o processo e gestão dos voluntários nos Jogos Mundiais Militares, além de traçar percepções de aperfeiçoamento para o incremento da cultura do voluntariado em megaeventos esportivos no Brasil. O estudo entrevistou 63 pessoas entre os dias 17, 18 e 19 de julho de 2011, nas vilas olímpicas Azul e Verde, localizadas respectivamente em Sulacap e Deodoro, na zona oeste do Rio de Janeiro. De acordo com o levantamento, os voluntários em sua maioria (59%) eram oriundos da própria cidade do Rio de Janeiro, seguido por São Paulo (06%) e Niterói (06%). Os demais percentuais se distribuíram entre cidades como Belford Roxo (RJ), Cotia (SP), Duque de Caxias (RJ), Fortaleza (CE), Linhares (ES), Magé (RJ), Maricá (RJ), Nilópolis (RJ), Nova Iguaçu (RJ), Paracambi (RJ), Porto Alegre (RS), São João do Meriti (RJ), São José dos Campos (RJ) e Teresópolis (RJ). Entre os participantes entrevistados desse evento 65% já apresentavam alguma outra experiência como voluntários, sendo que entre esse percentual cerca de 33% tinha trabalhado no Pan 2007 no Rio de Janeiro, assim como 09% atuaram no Para Pan de 2007. Mesmo percentual de voluntários teve atuação no Grand Slam de Judô.

5º Fórum Urbano Municipal, Eventos Benéficos, Comitê Olímpico, Corridas de Ciclismo, Desafio de Atletismo, Festa do Imigrante, Hospital-creche, Fórum Mundial da ONU, Parada do Orgulho Gay, Projeto Rondon, Faculdade Católica do Ceará, Tiro Esportivo, Campeonato Sul Americano de Hóquei de Grama e Mundial de Remo foram citados como outros locais e acontecimentos especiais que tiveram participação desse grupo de voluntários com experiência.

O perfil dos voluntários dos Jogos Mundiais Militares corresponde a 78% do gênero feminino e 22% do gênero masculino. Com idades variadas de 18 a 24 anos – 54% - de 25 a 29 anos – 03% - de 30 a 39 anos – 06% - de 40 a 49 anos – 08% - de 50 a 59 anos – 03% - de 60 ou mais – 01%. Uma pequena fração de participantes não quis declarar sua faixa etária. Analisando esses dados percebe-se que há uma grande incidência de público jovem que acolhe ao chamamento da atividade voluntária, sendo que o

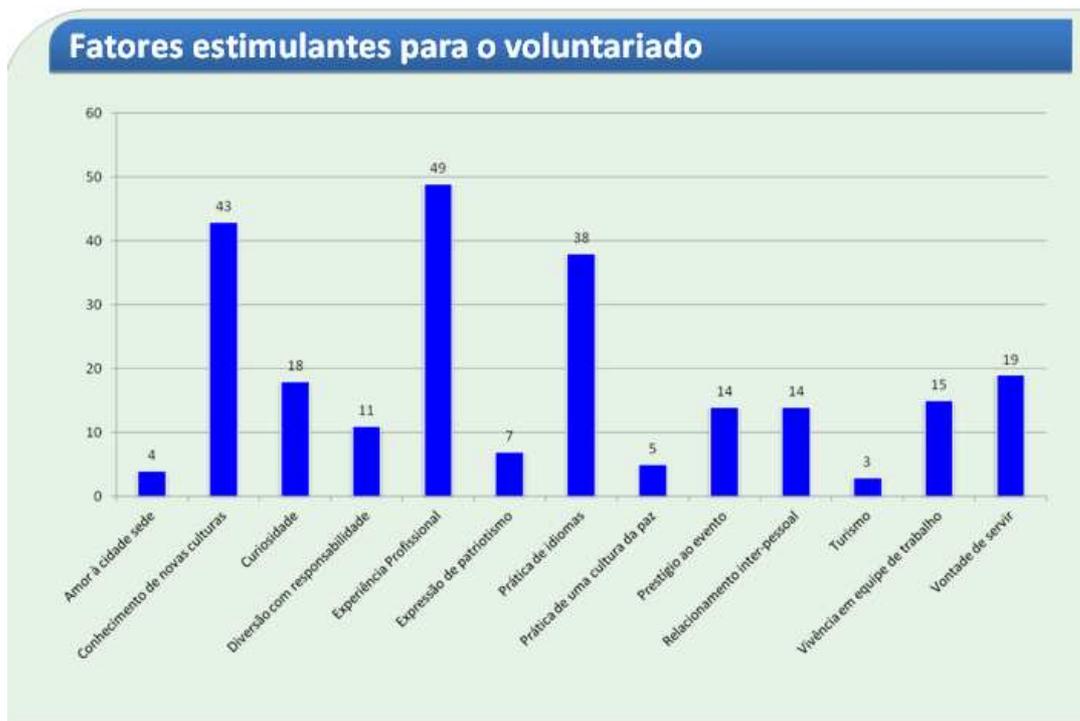
percentual de estudantes é de 63% demonstrando integrarem um público com base educacional estimulada, se não concluída, em fase de formação. O perfil de instrução é expressivo: 68% estão na categoria de Graduação, com 10% com o curso concluído e 58% em andamento. Entre o grupo de voluntários também foi detectado que 17% possui título de pós graduação, entre *latu e stricto-sensu*. Em relação ao sentimento que se expressa ao ser voluntário temos o seguinte gráfico:

Figura 1 – Sentimento que expressa ao ser voluntário



Fonte: Pesquisa de Campo Aplicada pelos Autores

Figura 2 – Fatores Estimulantes para o Voluntariado



Fonte: Pesquisa de Campo Aplicada pelos Autores

Especificamente abordando a gestão dos voluntários no 5º Jogos Mundiais Militares 37% dos entrevistados a conceituaram como Regular, 34% como Boa, 18% como Insuficiente e 11% como excelente. Tais índices foram mensurados principalmente in loco, quando do momento da concretização das atividades, que inicialmente tiveram suas funções e atividades repensadas, gerando transtornos e falta de comunicação.

Até esse momento a percepção dos voluntários estava em elevada expectativa tendo em vista a participação de todos no treinamento virtual, com carga horária superior a 40 horas e com materiais elucidativos e dinâmicos. Dividido em diversos módulos, todos os voluntários, ao término da capacitação tinha que realizar uma avaliação também *on line*, ao final de todos os módulos, um certificado de treinamento era gerado.

Com relação ao treinamento virtual 57% dos voluntários o consideraram Bom, 18% Excelente, 15% Regular, 07% Insuficiente e 02% declarou que o mesmo inexistiu.

Percebeu-se que um percentual pequeno, mas existente de voluntários, mesmo não cumprindo com essa etapa inicial de capacitação foram autorizados a participar dos Jogos Militares, o que soou como descrédito, já que o regulamento era explícito em afirmar que somente os voluntários que cumprissem todo o treinamento estariam aptos a participar dos jogos.

Já o treinamento presencial foi considerado por 40% como inexistente, fato que ocorreu justamente pelo início confuso que muitos locais de trabalho dos voluntários enfrentaram, eliminando essa capacitação presencial. Aos que conseguiram tê-los, 13% os considerou excelente, 28% Bom e 05% Insuficiente.

Em um trabalho onde os níveis hierárquicos são nivelados e não deve existir nenhum tipo de privilégio, esse fato é considerado inaceitável e merece atenção redobrada.

Os voluntários também foram questionados com relação ao kit de trabalho fornecido pelo comitê organizador, composto de: 03 camisas verdes – cor dos voluntários civis – 02 agasalhos 01 calça tactel modelo vira bermuda, 01 boné, 01 *squeeze*, 01 bloco, 01 caneta, 01 capa de chuva e uma sacola transversal. 42% dos voluntários atestaram que o kit recebido era Excelente, 47% Bom, 08% Regular e 03% Insuficiente. Ainda com relação a esse material, foi indagado se algum item poderia ser acrescido e cerca de 41% dos entrevistados opinaram que sim, elencando os seguintes itens como sugestões de acréscimo:

Figura 3 – Sugestões para o kit

Sugestões para o kit

Item	Abs.	Porc.
Brinde com logo dos jogos	2	7,14%
Calças com modelos diferenciado masc. Fem.	1	3,57%
Capa de chuva	3	10,71%
Mais uma calça	9	32,14%
Mais um agasalho	4	14,29%
Moradia para voluntários de outras cidades	1	3,57%
Protetor solar	3	10,71%
Radio de comunicação	2	7,14%
Calçado	2	7,14%
Toalha	1	3,57%
Total geral	28	100,00%



Fonte: Pesquisa de Campo Aplicada pelos Autores

Vale ressaltar que os kits apesar de serem padronizados não vieram completos, razão pela qual alguns dos entrevistados mencionaram o item capa de chuva na lista de acréscimo, pois em seus kits esse atributo não estava disponível. Onde todos são iguais e merecem tratamento igualitário, esse fato foi uma falha considerável.

Como benefício também percebido pelos voluntários dos Jogos Mundiais Militares estava o item alimentação, que diferentemente de outras ocasiões de eventos esportivos, não ofertou kit lanche, mas sim refeições completas, gerando assim maior energia e satisfação por parte do grupo. 34% dos voluntários consideraram a alimentação fornecida de Excelente qualidade, 39% Boa e 26% Regular.

Com relação ao tempo de descanso, uma parcela expressiva do grupo, 39% mencionou que o mesmo era inexistente, tendo em vista que com a diminuição de voluntários, exigiu-se muito mais esforços dos que ficaram para o preenchimento das vagas antes ocupadas, gerando uma ociosidade quase nula. Porém alguns, 28%, conseguiram ter esse tempo dedicado ao descanso e analisaram que o mesmo foi adequado.

A percepção de integração de uma equipe foi considerado por 48% como Muito bom e por 40% como Boa. Apenas 01% sentiu-se incomodado com a falta de integração.

Cada grupo de voluntários era subordinado a um líder, geralmente um oficial militar, e nesse aspecto também não ocorreu nenhuma percepção de imperatividade ou abuso de autoridade, pois 57% dos entrevistados acusou ter dito um relacionamento excelente com seu líder direto, enquanto 39% também consideraram bom esse relacionamento.

Poucos voluntários tiveram folga – o acordado é que a cada 06 dias trabalhados, poderia se folgar 01, mas como a necessidade de suprir as vagas em aberto pela desistência de um contingente considerável de voluntários, esse fato demonstrou-se raro e nesse caso o percentual foi elevado, 78% não realizaram nenhuma atividade em seu dia de descanso, contrariamente a 21%, que gozaram de tal vantagem visitando museus, participando dos próprios eventos esportivos da programação dos jogos, indo ao cinema, compras, bate papo ao telefone, praias, restaurantes, shows culturais nas vilas olímpicas, teatro e até mesmo visitas a pontos turísticos da cidade do RJ.

Ao serem indagados sobre o desempenho de cada um nos Jogos Mundiais Militares, os voluntários se auto-avaliaram da seguinte forma:

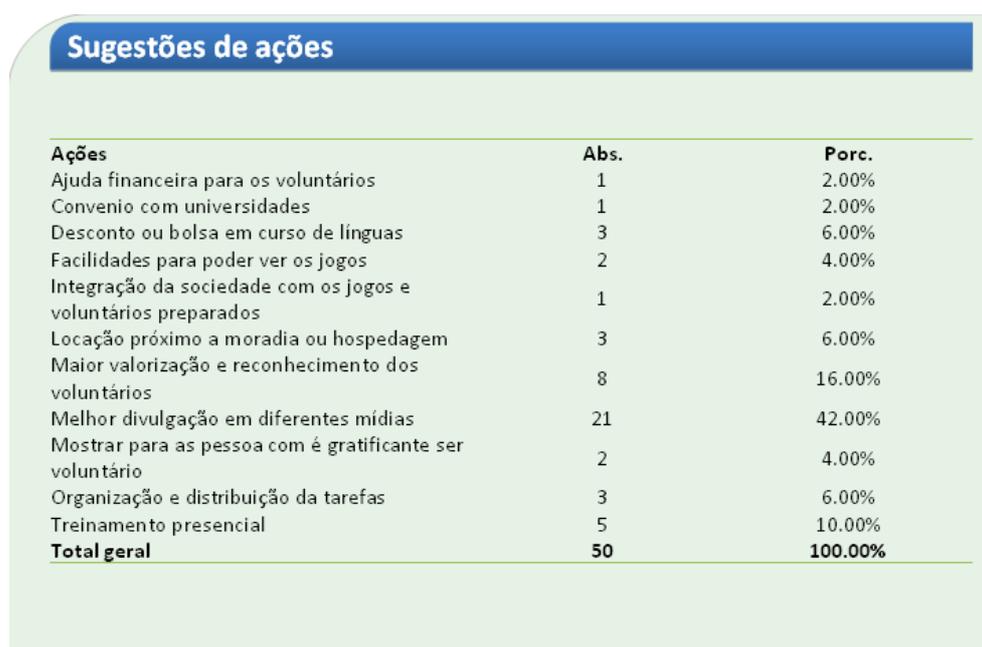
Figura 04 – Auto Avaliação



Fonte: Pesquisa de Campo Aplicada pelos Autores

Ao serem instigados se voltaria a exercer a atividade de voluntários, um expressivo contingente de 95% aceitaria um novo desafio contra apenas 05% que não atenderiam novamente a esse chamamento. Porém a visão de que o Brasil não atingiu a cultura do voluntariado é bem grande, 64% dos voluntários não acreditam que o país tenha essa assimilado essa orientação. Ao serem conclamados para recomendar ações de sensibilização e da própria valorização do trabalho voluntário em megaeventos esportivos, o quadro foi muito rico e merece integralmente ser apresentado.

Figura 05 – Sugestões de Ações



Fonte: Pesquisa de Campo Aplicada pelos Autores

É vital que a sensibilização para a atividade de voluntário tenha uma parceria plena com os meios de comunicação para o despertar dessa ação, assim como a própria sociedade deve reconhecer e enaltecer àqueles que de forma abnegada estejam envolvidos na cessão de seu tempo em prol do coletivo. Informação e Conhecimento são essenciais para o desenvolvimento de uma cultura focada para o voluntariado.

Reflexões Finais

Com a aplicação do questionário desenvolvido pelo grupo de pesquisa, no período da realização dos Jogos Mundiais Militares, inúmeras percepções e reflexões sobre o trabalho voluntariado foram coletadas e analisadas, visando reconhecer um diagnóstico lúcido e assim, maior facilidade para geração de ações assertivas para serem aplicadas na formação da consciência voluntária brasileira e assim, prover a inclusão de pessoas realmente preparadas para participar em próximos megaeventos.

O acerto das atitudes e ações para atingir o real patamar do *fair play*⁶ da atividade do voluntarismo esportivo deverão ser fatores de atenção especial por parte dos comitês da organização, para que as expectativas dos voluntários e dos organizadores dos eventos caminhem em direção comum, provocando um resultado final que seja o idealizado por todos, atendendo a uma satisfação individual de cada voluntário de vivenciar uma experiência única e gerando benefícios para os envolvidos, para a coletividade, para a nação. Conforme Moragas (2001), o voluntário de eventos esportivos é um indivíduo que se encarrega de colaborar com o melhor de suas habilidades e competências em prol do sucesso da organização, assumindo o comprometimento em trabalhar, sem receber qualquer forma de remuneração ou recompensa em espécie. Já para Nolasco (2006), os voluntários formados em Educação Física, ou seja, já em mercado de trabalho, aderem com propósitos de vantagens

⁶ Espírito Esportivo, Jogo Limpo, Ética Esportiva. Pode ser conceituado como um conjunto de princípios éticos que orientam a prática esportiva, principalmente do atleta e também dos demais envolvidos com o espetáculo esportivo.

profissionais, mas assumem recompensas não materiais, no sentido no que concerne ao valor social e filantrópico. Tais indicadores demonstram a brevidade de uma articulação mais eficiente e eficaz na formatação de uma plataforma de divulgação e plena sustentação para essa nova vertente nacional da gestão de recursos humanos em mega-eventos esportivos. Já que também pela faixa etária muito jovem demonstrar maior empenho, percebe-se como a atividade como uma porta de entrada no mercado de trabalho, mesmo exercendo uma atividade sem fins de remuneração. As reflexões para essa labutação devem inserir os seguintes pensamentos, frutos de considerações co-produzidas pelos autores:

- Qualquer pessoa pode ser um voluntário, pois a principal característica é ter boa vontade. O candidato a voluntário deve ter capacidade para exercitar a generosidade, pois se trata de doação, portanto não há troca de valores materiais e sim emocionais.
- Deve querer aplicar energia e criatividade em prol do semelhante e com isso desenvolver a solidariedade, evocando a sensação de ser útil.
- Abraçar uma responsabilidade cujo compromisso assumido resultará no bem do próximo e com isso, contato humano e busca pela construção de felicidades e paz.
- A gestão dos voluntários deve ser o exemplo e o referencial de hospitalidade, não podendo de forma alguma ter concessões de alguma forma de privilégio e/ou exclusão.
- A própria sociedade deve ser estimulado em não só vocacionar-se para a atividade, mas sobretudo para valorizar àqueles que acolhem a causa.

A atividade esportiva e o desenvolvimento humano representam uma combinação real e muito frutífera. O próprio Comitê Olímpico Internacional tem trabalhado desde sua fundação para inserir o desporto no centro do desenvolvimento harmonioso da humanidade. No caso do tema Voluntários, o atual presidente do COI, Jaques Rogge os classifica como heróis desconhecidos, que verdadeiramente propagam o espírito dos Jogos Olímpicos. Outro ilustre e influente formador de opinião pública mundial, o ex-Secretário Geral das Nações Unidas, Kofi Annan, quando participou de uma das edições do Congresso Internacional do Voluntariado, em 2001, afirmou que:

“... é importante reconhecer o voluntariado como o principal alicerce do movimento olímpico e a necessidade de promover o desenvolvimento da cultura do voluntariado, a fim de contribuir para a construção de um mundo melhor, através da educação do jovem pelo esporte.”

Como já exposto, o Brasil caminha para receber megaeventos esportivos. Estas oportunidades levantam reflexões sobre como agir para não perder produtivamente a plenitude dos benefícios desses acontecimentos especiais e um dos tópicos que será necessário formatar e gerir é o programa de Voluntários para essas ocasiões. Assim, atitudes deverão ser tomadas no sentido de viabilizar a formação de mega equipes de voluntários. É notório uma ligeira melhoria no que diz respeito ao Pan 2007, contudo há muito o que se aperfeiçoar, há a necessidade de se aplicar procedimentos que incentivem o voluntariado, ações que deverão ser trabalhadas com o foco no sentimento de participação e a emoção de ser incluso em um grande momento e viver uma experiência única. Para tanto, deverão ser traçadas as condições de trabalho para esses voluntários, gerando-se normas e procedimentos que garantam que o desempenho seja saudável e satisfatório. Nesse caso incluem-se facilidades de hospedagem, alimentação adequada ao estilo do trabalho e locomoção entre as zonas do evento. Treinamentos deverão ser oferecidos para lapidar talentos e disposição para que a compreensão sobre o evento seja plena em todos os sentidos, e que o emocional seja controlado diante das expectativas e das vibrações que o próprio evento promove. Boas práticas sobre outras experiências no mundo deverão ser apresentadas e inseridas como exemplos, pois erros e acertos são parâmetros que geram o caminho do ideal. Os estudos realizados até o momento confirmam que o mundo dos eventos pode e deve ser regido pelo contexto da hospitalidade, afinal, somos todos parte de uma grande aldeia global, porém temos identidades locais que nos distinguem e encantam outros pares, demonstrando, mais uma vez, que a dádiva é impulsionadora de relacionamentos onde cada parte envolvida, oferta o seu melhor e em retribuição recebe o melhor do outro, tornando-se um ciclo virtuoso e que merece

ser difundido plenamente não só nos mega-eventos esportivos, mas em todas as demais tipologias, classificações e abrangências do Turismo de Negócios.

O voluntariado nesse caso une um binômio incansavelmente planejado, onde custos e benefícios encontram-se satisfatoriamente entrelaçados, provedores de primazia altruísta e hospitaleira, uma conquista do eu em prol de todos.

Bibliografia

ANNAN, K. SPORT CONGRESS. Congresso Internacional Voluntariado. Laussane, p.4. 2001. In TADINI, Rodrigo Fonseca. **Voluntariado em Eventos Esportivos Especiais no Brasil: Uma Análise da Capacitação de Voluntários Promovida pelo Comitê Olímpico Brasileiro.**

ARANTES, Esther Maria de Magalhães. Rostos de Crianças no Brasil. In: **A arte de governar crianças: a história das políticas sociais, da legislação e da assistência à infância no Brasil.** Rio de Janeiro:editora Universidade Santa Úrsula, 1995.

CAMARGO, L.O.L. **Hospitalidade sem sacrifício? O caso do receptivo turístico.** - In Revista Hospitalidade/Universidade Anhembi Morumbi. Ano III, número 2 - 2º semestre – 2006.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo.** São Paulo. Futura, 1998.

KISNERMAN, Natálio. **Introdução ao trabalho social.** São Paulo. Editora Moraes, 1983.

FLANDRIN, Jean-Louis. **História da Alimentação.** Sob a direção de Jean-Louis Flandrin e Massimo Montanari: [tradução de Luciano Vieira Machado, Guilherme J. F. Teixeira] – São Paulo: Editora Estação Liberdade, 1998.

MATHIAS, Marlene. **Organização de Eventos: Procedimentos e Técnicas.** Segunda edição. São Paulo: Editora Manole, 2007

MORAGAS, M. **Evolution of the Olympic Volunteers in the Olympic Games.** In: MC ALLON, John. Volunteers, Global Society and The Olympic Movement. Simpósio Internacional de Lausanne, 2001.

NOLASCO,V.P. **Gestão de Voluntariado do Atlas do Esporte sob o perfil de adesão dos colaboradores, editores e patrocinadores** (Dissertação de Mestrado – Educação Física - Universidade Gama Filho) Rio de Janeiro, 2006.

RUBIO, Katia. **Megaeventos Esportivos, Legado e Responsabilidade Social.** São Paulo: Editora Casa do Psicólogo, 2008.

TADINI, Rodrigo Fonseca. **Voluntariado em Eventos Esportivos Especiais no Brasil: Uma Análise da Capacitação de Voluntários Promovida pelo Comitê Olímpico Brasileiro.** Trabalho apresentado no VII Encontro dos Núcleos de Pesquisa em Comunicação – NP Comunicação, Turismo e Hospitalidade – Santos – 29 de agosto a 02 de Setembro de 2007.

<http://www.olympic.org/en/content/The-IOC/The-IOC-Institution1/IOC-Members-list/?Sort=Year&articleNewsGroup=-¤tArticlesPageIPP=10¤tArticlesPage=9&articleId=72388> acessado em 28 de fevereiro de 2010.

<http://www.olympic.org/en/content/Olympic-Games/All-Past-Olympic-Games> acessado em 01 de fevereiro de 2010.

<http://www.espirito.org.br/portal/artigos/diversos/assistencia/o-trabalho-voluntario.html>

http://www.timebrasil.com.br/sobre_cob/documentos_rio2007.asp, acessado em 27 de fevereiro de 2010.

<http://oglobo.globo.com/esportes/pan2007/mat/2007/07/29/297029483.asp>, acessado em 11 de janeiro de 2010.

<http://olympicstudies.uab.es/volunteers/moreno.html>, acessado em 01 de março de 2010.

<http://www.fundabrinq.org.br/portal/como-atuamos/nosso-trabalho>. acessado em 02 de março de 2010.