



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO  
BACHERELADO EM TURISMO

NATHÁLIA CORRÊA MENDES

**ANÁLISE DO PERFIL SOCIOECONÔMICO E MOTIVACIONAL  
DOS VOLUNTÁRIOS DA COPA DO MUNDO FIFA 2014**

Brasília – DF  
2015

NATHÁLIA CORRÊA MENDES

**ANÁLISE DO PERFIL SOCIOECONÔMICO E MOTIVACIONAL  
DOS VOLUNTÁRIOS DA COPA DO MUNDO FIFA 2014**

Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo – CET, da Universidade de Brasília – UnB, como requisito à obtenção do grau Bacharel em Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Mozart Fazito

Brasília – DF  
2015

# **Análise do perfil socioeconômico e motivacional dos voluntários da Copa do Mundo FIFA 2014**

Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo - CET, da Universidade de Brasília – UnB, como requisito à obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

**Nathália Corrêa Mendes**

Banca Examinadora:

---

Prof. Dr. Mozart Fazito Rezende – Orientador

---

Prof. Msc. Ana Rosa Domingues – Membro da Banca

---

Prof. Msc. Alessandra Santos dos Santos – Membro da Banca

Brasília  
2015

Dedico este trabalho à meus pais por todo o suporte e  
amor nessa jornada.

Aos meus colegas voluntários que fizeram da Copa  
do Mundo 2014 um dos melhores momentos da  
minha vida.

## **Agradecimentos**

Agradeço primeiramente a Deus por me dar o saber e força necessários para alcançar meus objetivos, sem nunca desistir.

À meus pais por lutarem e acreditarem sempre no meu melhor, até quando eu mesma já não acredito, me incentivando e apoiando em todos os momentos. E simplesmente por me amarem de maneira incondicional.

A meus amigos, que me aturaram com os mesmos assuntos e conversas durante esses longos meses, acalentando meu coração e meus nervos. Em especial a Mabel, Jéssica e Rebecca por estarem ao meu lado em cada nova vírgula.

Aos meus amigos voluntários por terem compartilhado comigo a emoção de viver e participar de uma Copa do Mundo em meu país, e por terem se dispostos, tão prontamente, em me auxiliarem em qualquer etapa de minha pesquisa. As gargalhadas e situações que passamos juntos e que permanecerão na memória.

À Universidade de Brasília, por ter me permitido viver algo que nunca havia imaginado me mostrando um mundo muito além do conhecido, desenvolvendo meu eu independente e meu intelecto de uma maneira tão única e especial.

Aos professores que me acompanharam ao longo desta jornada, me instigando e estimulando a cada novo desafio. Em especial a professora Alessandra por ter me indicado o caminho até aqui, em um momento de completa indecisão, e ao professor Aroudo por me auxiliar em boa parte do processo.

E finalmente ao meu orientador Mozart, por ter tido a paciência necessária para lidar comigo em todas as minhas crises de desespero e ansiedade, tirando minhas intermináveis dúvidas com dedicação e carinho.

## Resumo

A presente pesquisa tem como objetivo analisar o perfil socioeconômico e as motivações dos voluntários, que atuaram na Copa do Mundo FIFA Brasil 2014 em Brasília. Para isso, foi realizada pesquisa qualiquantitativa, buscando-se apurar semelhanças entre as pessoas que se dispõem ao trabalho voluntário, além de suas concepções e motivações acerca do voluntariado, relacionando os dados obtidos com o conceito de hospitalidade e as atuais definições sobre turismo voluntário. Os resultados foram analisados graficamente e a partir do cruzamento de informações e análise dada a partir de observação participante. O Brasil tem se tornado um dos países mais procurados para sediar megaeventos, e a utilização de trabalho voluntário tem se mostrado uma maneira de incluir a comunidade e apresentar ao turista uma maneira de se compreender o local visitado. Concluiu-se que as variações entre renda e idade se mostraram as mais relevantes para a pesquisa, mostrando que de maneira geral, os voluntários que atuaram em Brasília possuem uma visão que busca mais o crescimento profissional e não possui um caráter tão altruísta como o imaginado, além de perceber que a hospitalidade não é tão percebida como algo comercial e sim social.

**Palavras-chave:** Megaevento esportivo. Copa do Mundo FIFA Brasil 2014. Voluntariado. Hospitalidade.

## **Abstract**

This research has the goal of analysing the socioeconomic profile and the motivations of the volunteers, who acted in an active way during the 2014 FIFA World Cup in Brazil. For that a qualitative research was carried out looking for similarities among the people who make themselves available for volunteer work, beyond their concepts and motivations around volunteerism, relating the gathered data with the hospitality concept and the current definitions of voluntourism. The results were graphically analysed and based on cross-checking. Brazil has become one of the greatest sought place for holding mega-events, and the practice of volunteer work has been presented as way for better community inclusion and shown to the tourist a way of understanding the visited place. It was concluded that the variations between income and age have shown the most relevant to the search, showing that in general, the volunteers who worked in Brasilia have a vision that seeks more professional growth and not possess as altruistic character as imagined, and realize that hospitality is not so perceived as something commercial but social.

Key- words: Sports megaevents. 2014 FIFA World Cup. Volunteerism. Hospitality.

## Lista de Gráficos

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1: Onde Mora .....  | 28 |
| Gráfico 2: Gênero .....   | 28 |
| Gráfico 3: Profissão .....  | 29 |
| Gráfico 4: Idade .....  | 29 |
| Gráfico 5: Renda Familiar .....   | 30 |
| Gráfico 6: Escolaridade .....   | 31 |
| Gráfico 7: Estado Civil .....   | 31 |
| Gráfico 8: Possui Filhos .....  | 32 |
| Gráfico 9: Nacionalidade .....  | 32 |
| Gráfico 10: Já havia sido voluntário.....   | 33 |
| Gráfico 11: Escolha três palavras que você mais relaciona com Trabalho Voluntário.                                      | 34 |
| Gráfico 12: Escolha três principais motivações para se voluntariar .....  | 36 |
| Gráfico 13: Escolha os três principais motivos que o levaram ao Trabalho Voluntário na<br>Copa do Mundo FIFA 2014 ..... | 37 |
| Gráfico 14: Palavras relacionadas ao voluntariado, segundo idade .....  | 38 |
| Gráfico 15: Motivações para se voluntariar, segundo idade .....   | 39 |
| Gráfico 16: Motivações para se voluntariar na Copa do Mundo FIFA Brasil 2014,<br>segundo idade .....                    | 40 |
| Gráfico 17: Palavras relacionadas ao voluntariado, segundo renda .....  | 42 |
| Gráfico 18: Motivações para se voluntariar, segundo renda .....   | 43 |
| Gráfico 19: Motivações para se voluntariar na Copa do Mundo FIFA Brasil 2014,<br>segundo renda .....                    | 44 |



## Sumário

|  |    |
|--|----|
| Agradecimentos .....                                   | 5  |
| Resumo.....  | 6  |
| Abstract .....   | 7  |
| Lista de Gráficos .....                                | 8  |
| Introdução.....  | 10 |
| 1. Referencial Teórico .....                           | 13 |
| 1.1. Trabalho Voluntário e Megaeventos Esportivos..... | 13 |
| 1.2. Turismo, Voluntariado e a Hospitalidade.....      | 18 |
| 1.3. Copa do Mundo FIFA Brasil 2014.....               | 22 |
| 2. Objetivos .....                                     | 24 |
| 2.1. Objetivo Geral: .....                             | 24 |
| 2.2. Objetivos específicos:.....                       | 24 |
| 3. Metodologia .....                                   | 24 |
| 4. Análise dos Dados .....                             | 27 |
| 4.1. Perfil Socioeconômico .....                       | 27 |
| 4.2. Motivações.....                                   | 33 |
| Considerações Finais .....                             | 47 |
| Referências Bibliográficas .....                       | 50 |
| Referências Eletrônicas.....                           | 52 |
| Anexos.....  | 53 |

## Introdução

Esta pesquisa discute alguns aspectos do mercado de eventos, e a hospitalidade do povo brasileiro em um megaevento esportivo com caráter internacional – a Copa do Mundo FIFA (*Fédération Internationale de Football Association*). Enfim chegava-se o momento de provar a tão comentada hospitalidade brasileira por meio dos voluntários, algo comum em grandes eventos esportivos e muito utilizado em outros países, porém pouco usual no Brasil.

A iniciativa de se pesquisar a ação dos voluntários em megaeventos esportivos se deu a partir do momento em que a pesquisadora atuou como voluntária na Copa das Confederações 2013, vale ressaltar que, a decisão gerou polêmica tanto no âmbito acadêmico como familiar, a visão das pessoas sobre o voluntariado em eventos e sem uma causa filantrópica envolvida, causa estranheza e desmotivação. Esses pontos levaram a pesquisadora a pesquisar mais sobre o tema.

Os anos anteriores à tão esperada Copa do Mundo FIFA no chamado país do futebol foram conturbados, com diversas manifestações contra aos abusos da entidade organizadora, os gastos excessivos do Governo e insatisfação por boa parte da população brasileira. Em 2013 houve as maiores manifestações contra o mundial de futebol, ocorreram com datas e horários marcados na maior parte das capitais do país a população dizia não à FIFA, ao Governo Federal e ao megaevento.

Entretanto o Brasil tem se tornado um dos destinos mais procurados para sediar eventos de todos os tipos e proporções, e a Copa do Mundo serviu para o Brasil ganhar projeção internacional.

A Confederação Nacional de Transportes encomendou uma pesquisa em âmbito mundial para analisar como o Brasil é visto no exterior. Passando por 22 países e sendo coordenada pelo Instituto Sensus, observou-se que o Brasil é ainda muito lembrado por suas praias, carnaval, futebol, cordialidade e alegria de seu povo.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> A Imagem do Brasil lá fora – Revista Turismo, maio de 2003. Disponível em: <<http://www.revistaturismo.com.br/artigos/brasilfora.html>>. Acesso em 14 de abril de 2015.

O Brasil sempre possuiu, perante o restante do mundo, a característica de povo hospitaleiro e receptivo e esse foi um dos motivos para o mercado de eventos ter se expandido tão rapidamente.

Uma pesquisa de iniciativa da Associação Brasileira de Empresas de Eventos (ABEOC) e do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), realizada pelo Observatório do Turismo da Faculdade de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal Fluminense, e tendo como ano base 2013, revelou um crescimento de 5% no mercado de eventos no país.

De acordo com o ICCA (International Congress and Convent Association), desde 2009, o Brasil se configura entre os 10 países que mais recebe eventos internacionais. Nos últimos dez anos, os eventos internacionais cresceram cerca de 408% no país. Esses dados revelam que o Brasil obteve o quinto maior crescimento na captação de eventos internacionais, comparado a 2011, superando países como Itália, França e Alemanha.<sup>2</sup>

A maioria dos eventos esportivos tem tomado proporções muito maiores do que o esperado, os chamados megaeventos estão cada vez mais comuns. Os países buscam sediar tais eventos com a expectativa de desenvolver a região em vários aspectos, como a infraestrutura e o aumento do fluxo turístico. Os megaeventos esportivos têm ganhado caráter de grandes espetáculos, com elaboradas aberturas e encerramentos, alguns atletas são considerados artistas e isso faz crescer o público que os acompanha, e assim sua visibilidade (HALL, 2006 *apud* TAVARES, 2001).

Em 2006, o Brasil foi anunciado como país sede da Copa do Mundo FIFA, logo em seguida, ocorreram os jogos Pan Americanos Rio 2007 e de lá para cá, o número de megaeventos esportivos tem crescido de maneira considerável.

---

<sup>2</sup> Esses dados foram encontrados no Portal Brasil, site do Governo Federal que busca aumentar a comunicação entre o cidadão e as esferas do Governo. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/esporte/2013/06/setor-de-eventos-no-brasil-cresceu-23>>. Acesso em 01 de abril de 2015.

Também foram obtidos dados do site da EMBRATUR que é um setor de autarquia do Ministério do Turismo responsável por promoção e divulgação do Brasil no exterior. Disponível em: <[http://www.embratur.gov.br/piembratur/opencms/salaImprensa/noticias/arquivos/Eventos\\_internacionais\\_no\\_Brasil\\_cresceram\\_408\\_em\\_dez\\_anos.html](http://www.embratur.gov.br/piembratur/opencms/salaImprensa/noticias/arquivos/Eventos_internacionais_no_Brasil_cresceram_408_em_dez_anos.html)> Acesso em 03 de abril de 2015.

Entre os muitos eventos esportivos internacionais que já aconteceram, os que estão programados para ocorrer, e que possuem o Brasil como país sede, há uma diversidade grande. Na lista dos que já ocorreram estão jogos Pan Americanos e jogos Para-Pan Americanos, ambos em 2007; Jogos Mundiais Militares do CISM (Conselho Internacional do Desporto Militar) 2011; Copa das Confederações FIFA 2013; Gymnasiade 2013; Copa do Mundo da FIFA 2014; ATP (Association of Tennis Professionals) World Tour 500 2014, e entre os que ainda irão acontecer estão Jogos Mundiais dos Povos Indígenas 2015; Jogos Olímpicos 2016; Jogos Olímpicos de Verão 2016; e Universíade 2019, este último suspenso por falta de recursos do Governo do Distrito Federal.

É bastante comum nesses eventos se utilizar o trabalho voluntário, por ser uma maneira de cortar gastos, incluir a comunidade no evento, deixar um legado na localidade e transmitir um sentimento de acolhimento a partir da hospitalidade do voluntário, que oferece o seu trabalho sem a intenção de receber qualquer coisa em troca (ALMEIDA, 2001; TADINI, 2006).

No Brasil, o trabalho voluntário, em sua forma mais ampla, sempre foi difundido como algo social e religioso, onde o altruísmo é parte fundamental e necessária. Em eventos de qualquer outro caráter, o trabalho voluntário sempre foi pouco conhecido e utilizado (D' AIUTO; BRAMANTE, 2006)

O voluntariado na literatura de turismo, em sua maioria, foi tratado como a experiência do ator na localidade, onde pode se conhecer um novo destino e praticar atos que visem o bem-estar do próximo, o chamado turismo voluntário, que já é bastante difundido em algumas partes do mundo e vem tomando força no Brasil (MAKANSE; ALMEIDA, 2014). Em outras pesquisas foi analisado de maneira semelhante, mas tratando dos pesquisadores e profissionais da área em si, onde se viaja com o intuito de estudar sociedades, ecossistemas, compreender patrimônios imateriais etc. (NASCIMENTO, 2012).

O problema abordado nesta pesquisa é analisar o trabalho voluntário em megaeventos esportivos, com foco na hospitalidade. Esse aspecto do voluntariado ainda foi pouco abordado na literatura, de maneira geral. De acordo com Almeida (2001) é escasso o conhecimento sobre as motivações, e para Tadini (2006) são ainda obscuras as

informações sobre o perfil socioeconômico das pessoas que se propõem ao voluntariado, e é com o que se busca contribuir no tema.

A pesquisa foi dividida em partes que se complementarão em seu decorrer. Inicialmente com o Referencial Teórico que contemplará os temas de Trabalho Voluntário, Megaeventos Esportivos, o Turismo e a Hospitalidade, buscando expandir a compreensão acerca dos assuntos. Logo após, a descrição dos objetivos geral e específicos da pesquisa, em seguida a metodologia apresentando as ferramentas e estratégias utilizadas para se chegar aos resultados, que é a parte a seguir. Ao final, essa monografia explorará a análise dos dados referentes ao perfil socioeconômico e motivações, que formam os objetivos específicos, bem como os correlacionará com os aspectos da hospitalidade. As considerações finais buscarão rever o que foi feito realçando os pontos mais importantes do processo de pesquisa e seus resultados.

## **1. Referencial Teórico**

### **1.1. Trabalho Voluntário e Megaeventos Esportivos**

O Instituto Brasil Voluntário *Faça Parte*<sup>3</sup> fez um pequeno histórico do início do voluntariado no país até os dias atuais. De acordo com o documento, existem evidências de trabalho voluntário no Brasil desde o período da colonização, com a fundação da Santa Casa de Misericórdia de Santos em 1543. Sua origem está ligada à religião, muito forte na época, quando os voluntários buscavam combater o avanço de doenças contagiosas. Em sua fase inicial, o trabalho voluntário estava ligado às famílias ricas da sociedade e possuía um caráter filantrópico; era denominado como uma ‘caridade organizada’ buscando solucionar problemas sociais. Trabalho normalmente feito por mulheres.

No período pós-guerra foi criado o estado do Bem-Estar Social, que procurava atender a população carente. O governo criou uma política pública que regulava e

---

<sup>3</sup> O Instituto Brasil Voluntário Fundação Faça Parte – fundada em 2002 tem como missão promover a cultura do voluntariado. Disponível em: <[http://www.facaparte.org.br/?page\\_id=583](http://www.facaparte.org.br/?page_id=583)>. Acesso em 07 de abril de 2015.

incluía o Estado nas atividades filantrópicas, a Lei de Declaração de Utilidade Pública sancionada por Getúlio Vargas em 1935. Nesse mesmo período criou-se outra fundação dirigida pelas primeiras damas da sociedade a chamada Legião Brasileira de Assistência (LBA) que buscava atender as necessidades emergenciais da população mais carente. A caridade ainda era o foco principal. A partir da década de 60 o movimento voluntário passou por fases turbulentas. Parte do setor estava sob influência do Governo e com a queda do Estado de Bem-Estar Social o movimento ficou sem uma direção clara, sendo contestatório e libertário, como a maioria dos movimentos sociais populares da época. Chamado de voluntariado combativo, com ideais diferentes e desorientado, possuía um caráter mais de protesto.

No início dos anos 90 surgia o chamado voluntariado cidadão. Pessoas que possuíam como intuito exercer o altruísmo e a cidadania, dispendo de seu tempo e trabalho sem remuneração, em prol de causas comuns à sociedade. Foi consolidado por um maior envolvimento da sociedade, contando agora com o auxílio não somente do Estado, que passava por diversos reajustes, como de organizações, empresas privadas e fundações. O trabalho voluntário ganha força e passa a ser debatida a sua importância para a diminuição de problemas sociais. O movimento Ação de Cidadania Contra a Fome e Miséria e pela Vida é considerado o marco da retomada de consciência da população acerca dos problemas sociais, com a sociedade tomando iniciativa e pressionando o Governo (CAMPOS; BRESOLIN, [S.d.]).

A partir daí se cria o Programa de Voluntários em 1996 com o intuito de regularizar e promover o trabalho voluntário, criando-se vários centros voluntários com causas específicas em todo o país.

O trabalho voluntário pode ser considerado um fenômeno social e cultural, que se altera com o decorrer dos anos, de acordo com o contexto no qual está inserido. A razão para se voluntariar em determinada situação pode variar de pessoa para pessoa, podendo tender para o caráter altruísta de pensar no outro, ou em caráter egoísta na busca de ganho pessoal. Esses aspectos podem variar por questões sociais, financeiras e de cunho privado (SALAZAR; SILVA; FANTINEL, 2015).

O ano de 2001 foi declarado pela ONU o Ano Internacional do Voluntário, com a intenção de promover e conscientizar o trabalho voluntário pelo mundo.<sup>4</sup>

Sobre o voluntariado, as Nações Unidas dizem:

Volunteerism is a powerful means of engaging people in tackling development challenges, and it can transform the pace and nature of development. Volunteerism benefits both society at large and the individual volunteer by strengthening trust, solidarity and reciprocity among citizens, and by purposefully creating opportunities for participation. (The United Nations Volunteers (UNV))<sup>5</sup>

O voluntariado então se torna algo conhecido e difundido por todo o mundo. As Nações Unidas buscam promover e valorizar o trabalho voluntário, desenvolvendo o voluntariado em diversas esferas da sociedade, contribuindo para a diminuição de desigualdades sociais, o combate à pobreza e doenças e incentivando jovens a doarem seu tempo e criarem senso de responsabilidade.

Na legislação brasileira, existe algo para dar respaldo ao voluntário, caracterizando assim as atividades classificadas como trabalho voluntário. A lei 9.608/1998 (Anexo I) define como trabalho voluntário:

a atividade não remunerada prestada por pessoa física à entidade pública de qualquer natureza, ou a instituição privada sem fins lucrativos, que possua objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade (BRASIL, Lei 9.608 de 18 de fevereiro de 1998, 1998 ).

Na Copa do Mundo FIFA Brasil 2014, houve dois programas de voluntários: um de responsabilidade do Ministério dos Esportes e das cidades-sedes e outro de responsabilidade do COL (Comitê Organizador Local) e da FIFA.

Os dois possuíram funções diferentes no período do mundial de futebol, sendo o primeiro com enfoque no atendimento a turistas e ao público geral em aeroportos e

---

<sup>4</sup> Informações retiradas de: Centro de Ação Voluntária – movimento criado em 1998 com mais nove centros espalhados pelo país que busca promover o voluntariado. Disponível em: < <http://www.acaovoluntaria.org.br/vipexxonmobil/voluntario-historico.php>>. Acesso em: 03 de abril de 2015.

<sup>5</sup> Essa passagem foi retirada do sítio da ONU. Disponível em: < <http://www.unv.org/> > Acessado em: 21 de abril de 2015.

atrativos turísticos. Já os voluntários recrutados pela FIFA teriam sua área de atuação em estádios, Centros de Treinamento de Seleções e Campos Oficiais de Treinamento.

Existiram algumas distinções entre os dois tipos de voluntários no mundial: os que eram de responsabilidade do Ministério do Esporte deveriam ter no mínimo 18 anos de idade e ter disponibilidade de sete dias ininterruptos ou intercalados pelo período de quatro horas diárias, já os voluntários de responsabilidade da FIFA e do COL teriam de ter disponibilidade para turnos de até 10 horas diárias durante pelo menos vinte dias ininterruptos.<sup>6</sup>

De acordo com a legislação brasileira, o trabalho voluntário somente é permitido se for destinado a organizações públicas ou privadas sem fins lucrativos, isso gerou certa confusão jurídica na população que resultou em uma Ação Civil Pública, onde se alegava que a FIFA é uma entidade multibilionária e que possui condições econômicas de arcar com a remuneração dos envolvidos, porém, por sua constituição jurídica, a FIFA é uma entidade sem fins lucrativos, mesmo que os seus torneios tenham transições bilionárias, portanto estando dentro da legalidade.<sup>7</sup>

De qualquer maneira no período dos mundiais o Governo Federal criou a Lei Geral da Copa, onde se dispunha sobre medidas relativas à Copa do Mundo FIFA 2014, à Copa das Confederações FIFA 2013 e à Jornada Mundial da Juventude 2013 e incluía o assunto voluntariado dizendo:

Art. 57. O serviço voluntário que vier a ser prestado por pessoa física para auxiliar a FIFA, a Subsidiária FIFA no Brasil ou o COL na organização e realização dos Eventos constituirá atividade não remunerada e atenderá ao disposto neste artigo (BRASIL).

---

<sup>6</sup> Portal da Copa – Disponível em: < <http://www.copa2014.gov.br/pt-br/noticia/inscricoes-para-programa-de-voluntarios-da-fifa-se-encerram-nesta-quarta-feira> > < <http://www.copa2014.gov.br/pt-br/noticia/programa-de-voluntariado-do-governo-federal-para-a-copa-do-mundo-reabre-inscricoes> > Acesso em 19 de abril de 2015.

Brasil Voluntário – site do Programa de Voluntariado do Governo Federal para a Copa do Mundo FIFA 2014. Disponível em: < <http://www.brasilvoluntario.gov.br/news/convocacao-voluntarios-podem-informar-dias-e-horarios-disponiveis-para-atuacao-na-copa-do-mundo/> > Acesso em: 19 de abril de 2015.

Sônia Mascaro Nascimento - Especialista Mestre e Doutora em Direito do Trabalho. Disponível em: < <http://www.soniamascaro.com.br/index.php/2012-03-22-18-28-12/doutrina/282-o-trabalho-voluntario-na-copa.html> > Acesso em: 19 de abril de 2015.

<sup>7</sup> Tribunal Superior do Trabalho. Disponível em: < [http://www.tst.jus.br/noticias/-/asset\\_publisher/89Dk/content/id/5131904](http://www.tst.jus.br/noticias/-/asset_publisher/89Dk/content/id/5131904) > Acesso em 19 de abril de 2015.



A Copa do Mundo FIFA é o maior evento de futebol da atualidade e utiliza de trabalho voluntário com frequência. De acordo com dados fornecidos pelo site do Governo Federal para a Copa do Mundo FIFA Brasil 2014<sup>8</sup>, o número de inscritos para o trabalho voluntário no megaevento foi maior que o dos dois últimos mundiais juntos, que ocorreram respectivamente em 2006 e 2010.

A Copa do Mundo é um evento de grandes proporções, a definição de evento ainda é recente, e é explicada como um conjunto de atividades desenvolvidas para atingir determinado público (CANTON, 2000). Trata-se de um acontecimento espontâneo e esporádico, e é um pretexto para os mais diversos tipos de ocasiões, com variados motivos e finalidades. Para estudiosos da área turística, essa explicação não é cabível, uma vez que os eventos devem ser planejados, programados para atender a demanda de determinado segmento de mercado, sendo utilizados nas mais diversas funções podendo ser acadêmicos, feiras, congressos, etc, conforme demonstrado abaixo.

Junior (2005) salienta alguns aspectos dos eventos nos dizendo que eles podem ser uma maneira de fugir da rotina, trazendo a atenção do público para determinada pessoa, produto ou empresa, mas que os eventos já chegaram a tal ponto de poderem ser tanto a ferramenta de marketing usada para a exposição e venda de algo, como o produto em si, caso da Copa do Mundo onde as relações criadas vão além do evento. Outra maneira do autor definir eventos é:

(...) uma produção de situações estéticas capazes de proporcionar à audiência (expectador, convidado ou participante) a vivência de sensações de alteridade, sensações de existência alternativa, segundo um planejamento engajado (JUNIOR, 2005).

Canton (2000) nos diz ainda que nessa área é prezada a qualidade em um produto/serviço intangível, o que é dificultado, pois não pode ser avaliado de maneira prévia e sim no momento em que estiver ocorrendo. Um evento pode ser considerado uma empresa temporária, com todos os compromissos e metas de uma empresa estável.

Como uma grande empresa temporária, megaeventos são acontecimentos com duração pré-estabelecida e são definidos da seguinte maneira:

(...) grandiosidade em termos de público, mercado alvo, nível de envolvimento financeiro do setor público, efeitos políticos, extensão de

---

<sup>8</sup> Portal da Copa. Disponível em: < <http://www.copa2014.df.gov.br/voluntariado/5167-voluntariado> > Acesso em 03 de junho de 2015.

cobertura televisiva, construção de instalações e impacto sobre o sistema econômico e social da sociedade anfitriã (HALL 2006, *apud* TAVARES 2011, p. 59).

Tavares (2006) diz ainda que na sociedade brasileira há uma tendência a se usar o prefixo “mega” em qualquer competição que envolva um grande número de atletas internacionais, durante um curto espaço de tempo e que atinja a sociedade receptora em várias esferas, e que por isso os megaeventos são usualmente associados a competições esportivas.

Essa definição de megaevento dada por Hall *apud* Tavares (2006) pode ser bem exemplificada com a Copa do Mundo no Brasil. O envolvimento de toda a população, sendo contra ou a favor do megaevento foi geral, além de todos os gastos do Governo Federal com a construção de estádios e melhorias nas infraestruturas das cidades-sedes.

## **1.2. Turismo, Voluntariado e a Hospitalidade.**

No cenário turístico, o voluntariado está associado à caridade, ao trabalho social e à pesquisa. O chamado *volunturismo* é considerado um turismo alternativo, pois busca formas de experiência com a localidade de maneira pouco usual. Uma de suas definições foi dada pelo pesquisador Stephen Wearing, que é considerado referência no tema e já em 2001 ele disse que volunturismo:

se aplica a turistas que prestam serviço voluntário de forma organizada em suas viagens, ajudando a aliviar a pobreza material de certos grupos sociais e a restaurar alguns ambientes ou pesquisando aspectos daquela sociedade (WEARING; GRABOWSKI, 2011).

O turismo voluntário tem curta duração, em sua maioria dura menos de quatro semanas e pode ser muito além de causas humanitárias, podendo ter projetos de educação, regeneração de ecossistemas, desenvolvimento cultural entre outros. Entre mais alguns aspectos abordados pelos autores, estão as características das pessoas que buscam o turismo voluntário em países em desenvolvimento, em sua maioria composta por jovens em momentos de autodescoberta e mudanças de vida, sendo muito mais abertos a quebras de paradigmas (WEARING; GRABOWSKI, 2011).

O tema nos últimos anos vem sendo abordado por vários pesquisadores, Gómez (2014) nos diz que o turismo voluntário é uma forte ferramenta na ajuda do desenvolvimento mundial, onde se viaja mais vezes em curtos períodos e em sua maioria não tendo como objetivo principal o seu bel-prazer e sim contribuir de alguma maneira com a comunidade e a população local visitada. As motivações se darão de maneira específica a cada turista (GÓMEZ, 2014).

O conceito de turismo voluntário já está bem difundido em outros países, inclusive é possível encontrar um site *VolunTourism* sobre o tema, que auxilia as pessoas que buscam este tipo de turismo, a definição de volunturismo dada por eles:

In a more refined and balanced approach, **Volun-Tourism** is the integrated combination of voluntary service to a destination with the traditional elements of travel and tourism - arts, culture, geography, history, and recreation - while in the destination.<sup>9</sup>

É fácil associar voluntariado e a hospitalidade, pois ambos trabalham com a ideia de oferecer algo de boa vontade. Foi possível observar que o ato de oferecer o seu trabalho sem esperar nada em troca é a maneira mais simples de se explicar o voluntariado, o mesmo se percebe com a hospitalidade, algo que nos remonta às civilidades antigas e é o acolher sem reservas (SOARES, 2010).

Na mitologia grega, a deusa Héstia representa a hospitalidade, uma das únicas divindades a não ser representada por uma estátua e sim por uma chama viva, que permanecia no centro da cidade representando o lar, o ponto fixo, disposto a acolher todos que estivessem de passagem, e havia Hermes que representa o peregrino, o fluxo que representa os que vêm e vão, o Deus da Viagem (MONTADÓN, 2011).

A hospitalidade, na visão de Lashley e Morrison (2004) pode ser dividida entre comercial, social e privada; uma quando se tem a intenção de receber algo em troca, economicamente falando; a que se refere ao desenvolvimento de novos laços, a troca entre desconhecidos e a busca por status nos ambientes sociais; e por ultimo a relação entre amigos e conhecidos, respectivamente. Esses domínios como ditos por eles são distintos, porém complementares (LASHLEY; MORRISON, 2004).

---

<sup>9</sup>Disponível em: < <http://www.voluntourism.org/> > Acesso em: 22 de abril de 2015.

A maneira mais ampla de se entender a hospitalidade para Lashley (2004) é o hóspede, ou no caso turista, se sentir de fato bem recebido, por atos de generosidade e não por obrigações ou pagamentos. O relacionamento em si, construído a partir de características culturais e pessoais, e tendo como uma das bases principais a reciprocidade.

As atividades relacionadas à hospitalidade têm sido tratadas como um fenômeno multidisciplinar, levando em conta não somente os fatores social-antropológicos e comerciais, mas sim as relações que se dão a partir da cultura, as questões religiosas, mercadológicas e outras, em um contexto dinâmico (SPOLON, 2009).

A citada cordialidade da população brasileira é um traço cultural e por muitos, um dos fatores de maior incentivo de turismo por parte de estrangeiros no país. De acordo com pesquisa feita pela EMBRATUR em 2004 e 2005 nos principais pontos de acesso de turistas estrangeiros, dentre onze opções a *cordialidade e o gosto pelo Brasil* foram as respostas que mais apareceram (OLIVEIRA; MARTINS, 2009).

A definição mais utilizada por turistas estrangeiros para o povo brasileiro é a de “Um povo irmão, afetivo, espontâneo, cordial, autêntico, alegre, generoso, festeiro e barulhento”. Há quem não saiba dizer se a cordialidade e a hospitalidade brasileira são independentes ou complementares, e que foi uma das dúvidas que surgiram com essa pesquisa da EMBRATUR. A conclusão a que chegaram é a de que o brasileiro levou sua característica amigável para todos os setores, incluindo o turístico, tornando o país quase em sua totalidade, hospitaleiro.

Camargo (2004) nos diz que quem oferece algo, sempre espera algo em troca, seja isso nobre, religioso ou filantrópico. O autor faz referência a Marcel Mauss, onde a hospitalidade é comparada a uma dádiva; algo que se oferece, há um retorno e uma retribuição, se iniciando um ciclo.

Há de se entender que a hospitalidade é a relação entre pessoas e não está apenas vinculada ao ato de hospedar ou às relações que surgem das interações comerciais do turista e sim, o ser gentil em todos os aspectos. E é nesse ponto que se configura uma das maiores dificuldades do setor, segundo o autor, a aplicação das características hospitaleiras em atividades comerciais, o treinamento e formação dos profissionais da área turística, a comunidade visitada e o turista (CAMARGO, 2004).

Há poucas pesquisas que envolvam o turismo, a hospitalidade e o voluntariado em um megaevento esportivo. O presente trabalho se apoia em duas pesquisas que tratam dos aspectos citados de maneiras distintas.

Tadini (2007) em sua tese de mestrado aborda o conceito de hospitalidade através do voluntário em megaeventos esportivos, ele possui como base o Programa de Voluntários do Comitê Olímpico Brasileiro (COB). Seu trabalho se dá a partir da busca de um aspecto que envolvesse esportes e turismo, pudesse incluir o conhecimento adquirido na graduação na área de eventos abordando os temas planejamento, olimpismo e voluntariado.

Ele observou que até então os estudos na área de eventos esportivos se baseavam usualmente no planejamento, o viés político e a disputa na captação destes eventos, possuindo somente uma ótica econômica e de desenvolvimento, como ele cita a espetacularização do esporte, conceito já usado por Lovioso (2002) e Proni (1998), deixando de lado os motivos iniciais desses eventos, como no caso das Olimpíadas, que buscam uma integração entre os países e uma troca de culturas entre, não somente os atletas, mas todos os envolvidos, as relações humanas em si.

Sobre o conceito de voluntariado, Tadini (2007) nos diz que ele consegue se caracterizar nos dois âmbitos que agora cercam os megaeventos - o social e o econômico. Em sua pesquisa ele analisou o processo geral de capacitação dos voluntários, especificamente aqueles vinculados ao Comitê Olímpico Brasileiro pela ótica da hospitalidade. O autor pôde concluir que a presença do voluntário é essencial para o megaevento, eles são o elo entre o público que vem para acompanhar e os residentes da localidade, contribuem economicamente para a difundir imagem porque mesmo de maneira involuntária divulgam características físicas e culturais da região.

Esses são alguns dos motivos que o fazem crer na necessidade de um treinamento específico para os voluntários que os ajude a transmitirem o sentimento de acolhimento e receptividade, algo natural e espontâneo, com alguma qualificação técnica, potencializando assim os benefícios para todos os envolvidos. A dificuldade foi encontrar o equilíbrio nessa situação, com voluntários bem treinados e que continuem com o mesmo desejo inicial. O COB busca preparar o maior número de pessoas em eventos esportivos e capacitá-los para o bem receber com profissionalismo em megaeventos. Nesse processo foram encontrados obstáculos, como o treinamento geral

dos voluntários que se dividem em diversas áreas, que pedem treinamentos específicos, além de no COB não ser oferecido nenhum treinamento que ajude o voluntário a orientar turistas, o tratar pessoas com deficiência e que trabalhe a hospitalidade em si. Por fim, ele diz que as pesquisas sobre o perfil socioeconômico dos voluntários em megaeventos esportivos é obscuro e que é necessário um maior conhecimento do tema.

Já na tese de mestrado de Almeida (2001) o trabalho voluntário é abordado juntamente com a utilização de profissionais em um mesmo megaevento. As expectativas de cada um são distintas, mas é necessário um trabalho conjunto que possua um mesmo objetivo, mas esse convívio muitas vezes gera conflitos e como o gestor os resolve é objeto de estudo. Em meio às suas conclusões observou-se que, entre as pessoas entrevistadas, os voluntários possuem mais experiência em megaeventos esportivos que os profissionais, isso por ser recente o número de profissionais na gestão esportiva. Outro fator importante observado foi a percepção do envolvimento dos dois grupos estudados, onde nota-se que os voluntários prezam pelo sucesso do trabalho em equipe e os profissionais buscam um reconhecimento pessoal, embora ambos procurem também as interações pessoais e o envolvimento com o megaevento. E em sua pesquisa ele percebeu que é difícil encontrar as motivações das pessoas que atuam como voluntárias, já que os profissionais já são atuantes no cenário esportivo e possuem um porquê de se dedicarem aos megaeventos.

### 1.3. Copa do Mundo FIFA Brasil 2014



Figura 1: DOM7 reprodução.

A FIFA é a entidade máxima do futebol mundial, sendo composta por 209 federações. Foi fundada em 1904 com o objetivo de propor uma melhora contínua do futebol.

A Copa do Mundo é um dos maiores eventos esportivos do planeta, que surgiu a partir do Torneio Olímpico de Futebol organizado pela FIFA em 1924 na França, com a ideia de eleger o melhor país no esporte a cada quatro anos, independente das Olimpíadas. A primeira Copa do Mundo foi realizada em 1930 no Uruguai e foi feita da mesma maneira que as Olimpíadas, tendo como ‘sede’ somente uma cidade. A partir do segundo mundial realizado na Itália, que se começou a espalhar o torneio pelo país anfitrião.

Em cada país-sede se dá uma identidade ao torneio, com um slogan e mascote oficial. O da Copa do Mundo FIFA Brasil 2014 foi “Juntos num só ritmo”. O mundial possuiu doze cidades sedes, espalhadas por todas as regiões do país, ultrapassando o limite estabelecido pela FIFA de oito cidades, mas por ser um país continental este número foi aumentado.<sup>10</sup>

O Brasil já havia sido sede do mundial em 1950, na época construindo o maior estádio do mundo – o Maracanã, palco do fracasso conhecido como “Maracanazo” onde a seleção Canarinho perdeu para o Uruguai na final.

Analisando as lacunas presentes nas pesquisas de Tadini (2006) e Almeida (2001) sobre o voluntário de megaeventos esportivos, foi possível notar a falta do perfil socioeconômico e das motivações dos interessados em oferecer mão de obra voluntária nessas grandes competições.

O perfil socioeconômico combina informações econômicas e sociais dos pesquisados, como renda familiar, idade, gênero, estado civil, escolaridade, profissão, entre outros. Neste trabalho é importante cruzar esses dados com as motivações que os levaram ao trabalho em si. Esses dados auxiliarão nas informações sobre os voluntários da Copa do Mundo FIFA Brasil 2014.<sup>11</sup>

Alguns autores definem a motivação usando a conceituação de Arquimedes na antiguidade com “mover o homem”, sendo de difícil definição o seu conceito.

---

<sup>10</sup> Programa de voluntários FIFA World Cup Brasil – Manual de Treinamento do Voluntário 2014.

<sup>11</sup> Definir perfil socioeconômico pode ser complicado, pois para cada pesquisa são analisados dados diferentes com o intuito de contribuir para a mesma. As definições aqui utilizadas foram as que são comumente descritas em diversas áreas. Disponível em:  
< <http://www.humanitates.ucb.br/1/estudo.htm>>; < <http://ccs2.ufpel.edu.br/wp/2014/11/21/participe-da-pesquisa-nacional-do-perfil-socioeconomico-dos-estudantes/>>;  
<<http://www.ibge.gov.br/home/geociencias/geografia/atlas.shtm>>; < <http://portalamm.org.br/perfil-socioeconomico/>> Acesso em 26 de abril de 2015.

As motivações dos voluntários são diversas, se dão a partir da personalidade, valores, contexto em que está inserido, etc. e é necessário conhecê-las para melhor atender as expectativas das pessoas que se propõem ao trabalho voluntário e assim mantê-los nas organizações e outras áreas que o utilizam (FERREIRA; PROENÇA; PROENÇA, 2008).

Saber algumas das características dos voluntários da Copa do Mundo FIFA pode auxiliar no entendimento do porque oferecer o trabalho voluntário em um megaevento esportivo e não em causas sociais, como usualmente no Brasil, e quais as áreas de interesse dessas pessoas.

## 2. Objetivos

**2.1. Objetivo Geral:** Analisar as motivações e perfil socioeconômico dos voluntários da Copa do Mundo FIFA 2014 que atuaram em Brasília, possuindo como foco a hospitalidade.

**2.2. Objetivos específicos:**

- Descobrir as motivações que levaram as pessoas a aderirem ao trabalho voluntário em Brasília na Copa do Mundo FIFA 2014
- Analisar o perfil socioeconômico dos voluntários que atuaram em Brasília na Copa do Mundo FIFA 2014

## 3. Metodologia

Nesta pesquisa se utilizará do método *qualiquantitativo* que é definido por Dencker (1998) por utilizar tanto da pesquisa qualitativa quanto da quantitativa para contribuir com informações referentes ao problema inicialmente abordado. A pesquisa qualitativa é a análise e interpretação dos dados obtidos, não possui como objetivo quantificar dados e sim explicar os porquês do fenômeno estudado, contribuindo então para a análise das motivações dos voluntários. Já na pesquisa quantitativa busca-se



traduzir os diversos números encontrados em dados estatísticos analisando assim o perfil socioeconômico dos voluntários, possuindo um caráter mais descritivo (DENCKER, 1998; GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

De acordo com Gerhardt e Silveira (2009) a pesquisa descritiva busca oferecer mais conhecimento sobre determinada área já estudada, e estabelecer correlações entre variáveis, assim não busca explicar o fenômeno em si, mas ajuda na definição e se dá principalmente pelo levantamento de dados (DENCKER, 1998; GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Esta investigação se desenvolverá a partir de um estudo descritivo de caso dos voluntários do mundial de futebol organizado pela entidade FIFA, que atuaram em Brasília. O estudo irá descrever estatisticamente o fenômeno do megaevento esportivo de uma maneira mais padronizada, com o levantamento de dados relativos aos voluntários. Além disso, quantificará certos dados analisados por meio de médias e percentuais a partir de determinada amostragem (DENCKER, 1998). O método de estudo de caso usualmente abrange um leque de informações de determinado fenômeno que não está isolado e busca observar suas interações com o ambiente e o seu conteúdo é estudado intensamente (MORESI, 2003).

A presente investigação se tratará de um estudo de caso, por ser a estratégia mais adequada tratando de pontos específicos que envolvem um campeonato mundial de futebol, no caso os voluntários, com certa limitação de tempo para a pesquisa.

A amostragem será feita a partir de um universo de pessoas que atuaram como voluntários na Copa do Mundo FIFA 2014 em Brasília, se caracterizando por aqueles que trabalharam juntamente com a pesquisadora no mundial, dessa maneira sendo probabilística, a partir de um critério amostragem por conglomerado que se dará por meio de um banco de dados já disponível e de fácil acesso à pesquisadora (DENCKER, 1998; GIL, 2002; MORESI, 2003).

Os métodos utilizados para a coleta de dados foram pesquisas bibliográficas, como teses e artigos acerca do tema e que contribuíram na tarefa de obter informações científicas. Também serão utilizadas diversas pesquisas eletrônicas de sítios com dados oficiais sobre o megaevento esportivo estudado buscando contribuir com informações referentes à pesquisa e a aplicação de questionários estruturados, por trazerem respostas

específicas, para se obter dados referentes aos objetivos pesquisados de maneira sistemática e ordenada, se utilizando da técnica *survey* por tratar diretamente com o grupo de interesse do pesquisador (DENCKER, 1998; FREITAS *et al.*, 2000; GIL, 2002; MORESI, 2003).

Ademais, será utilizada a técnica de observação participante que é definida pelo fato da pesquisadora participar ativamente do fenômeno estudado, como nos diz Gerhardt e Silveira (2009) Dada a observação participante como voluntária no megaevento esportivo usado como estudo de caso cabe à autora se posicionar, sendo possível passar as minhas percepções como pesquisadora e como objeto de estudo e tirar conclusões não obtidas através de perguntas (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Por se tratar de uma investigação que possui como objetivo a análise do perfil socioeconômico e tratar das motivações dos voluntários, foram coletados, por meio de questionários enviados via *e-mail*, os seguintes dados: idade, escolaridade, sexo, profissão, renda familiar, estado civil, se possui filhos, onde mora, nacionalidade, palavras que mais relaciona com trabalho voluntário, se já havia sido voluntário em alguma outra situação, principais motivos para se voluntariar e quais motivações os levaram a se voluntariarem na Copa do Mundo (Questionário Anexo II).

Em Brasília durante o período do mundial de futebol, houve um total de 3.000 pessoas atuando como voluntárias<sup>12</sup>, desse total retirando-se uma amostragem de 66 questionários respondidos se teria uma confiabilidade de 90% com 10% de erro para as inferências amostrais. A escolha dessa amostragem foi feita de maneira aleatória a partir de um grupo de *e-mail* dos participantes.

Antes do envio oficial dos questionários para os voluntários, foi feito um pré-teste com dois professores e três colegas do curso de Turismo da Universidade de Brasília, com o objetivo de identificar possíveis falhas e erros que pudessem alterar os dados coletados para a pesquisa.

A análise dos dados serve para organizar os dados coletados respondendo os objetivos propostos (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Os dados devem ser separados por categorias para que as informações possam ser analisadas de forma mais eficiente,

---

<sup>12</sup> Portal da Copa. Disponível em:< <http://www.copa2014.df.gov.br/voluntariado/5167-voluntariado>> Acesso em: 03 de junho de 2015.

criando assim classificações para todas as respostas do questionário. Além disso, a participação direta da pesquisadora no mundial analisado tem fator fundamental para a análise dos dados encontrados.

Após essa classificação em categorias, os dados são codificados e os dados brutos são transformados em símbolos, normalmente números que serão tabulados e quantificados. O processo de tabulação é o início da análise estatística e é a organização dos dados obtidos, atualmente utilizado de sistemas computacionais próprios, agilizando o processo e facilitando o acesso a esses dados (DENCKER, 1998; GERHARDT; SILVEIRA, 2009; MORESI, 2003).

A análise dos dados quantitativos foi feita a partir da plataforma do Google, mesma utilizada para a confecção dos questionários. Após, os resultados foram cruzados com os conceitos de hospitalidade citados e foram tomadas inferências. Buscou-se analisar se as motivações dos voluntários se alteram a partir de diferenças entre gênero, idade e renda, além de perceber se há um caráter mais altruísta, social ou comercial nas atividades voluntárias.

## **4. Análise dos Dados**

Ao final de uma semana de aplicação de questionários, foi possível obter um total de 121 respostas, ultrapassando em muito o cálculo amostral, diminuindo o erro e aumentando a confiabilidade da amostra.

### **4.1. Perfil Socioeconômico**

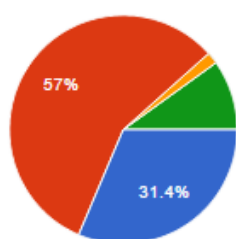
A maior parte dos voluntários mora nas regiões administrativas<sup>13</sup> de Brasília, em sua maioria do sexo feminino, solteiros, sem filhos e com ensino superior completo ou mais.

---

<sup>13</sup> Em Brasília não existe a definição de bairros, na capital existem as chamadas, inicialmente “Cidades Satélites”, e que recentemente passaram a se chamar “Regiões Administrativas”. Fonte: Correio Braziliense, disponível em: < [http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2011/01/19/interna\\_cidadesdf,233098/correi-os-adotam-novo-sistema-de-identificacao-dos-enderecos-no-df.shtml](http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2011/01/19/interna_cidadesdf,233098/correi-os-adotam-novo-sistema-de-identificacao-dos-enderecos-no-df.shtml) > Acesso em: 06 de julho de 2015.

Por ser um megaevento de caráter mundial, a Copa do Mundo atrai pessoas de todos os continentes. A necessidade de se saber onde moram os voluntários de Brasília, se deu para ver quão distantes eles estavam da área central do megaevento, no caso, do Estádio Nacional local onde ocorreram todos os jogos e também do Centro de Voluntários, no Ginásio Nilson Nelson. A partir deste dado, é possível observar quão dispostas os voluntários estavam de participar ativamente do mundial, o que pode ser visualizado no gráfico 1.

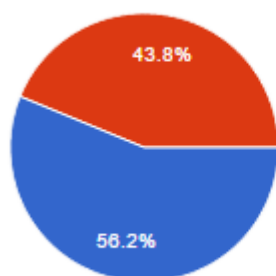
**Gráfico 1 – Onde mora**



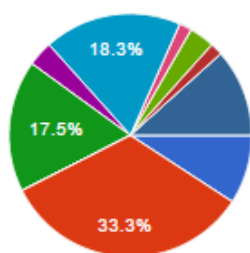
|  |    |       |
|--|----|-------|
| Plano Piloto                               | 38 | 31.4% |
| Regiões Administrativas/ Cidades Satélites | 69 | 57%   |
| Prefere não responder                      | 2  | 1.7%  |
| Outros                                     | 12 | 9.9%  |

Mesmo havendo outras cidades-sedes espalhadas pelo país, ao final dos questionamentos obtivemos respostas de pessoas de outros estados do país, como Goiás, Minas Gerais, Tocantins e São Paulo. As mulheres são maioria na composição do grupo de voluntários, contando com 56,2% do total de questionados.

**Gráfico 2 – Gênero**

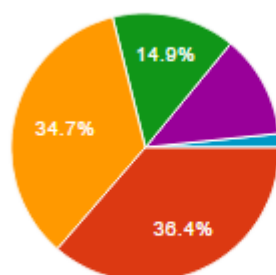


|                       |    |       |
|-----------------------|----|-------|
| Feminino              | 68 | 56.2% |
| Masculino             | 53 | 43.8% |
| Prefere não responder | 0  | 0%    |

**Gráfico 3 – Profissão**

|                                 |    |       |
|---------------------------------|----|-------|
| Autônomo                        | 11 | 9.2%  |
| Estudante                       | 40 | 33.3% |
| Empresário                      | 0  | 0%    |
| Servidor Público                | 21 | 17.5% |
| Profissional Liberal            | 4  | 3.3%  |
| Empregado na iniciativa privada | 22 | 18.3% |
| Empregado em ONG's              | 2  | 1.7%  |
| Aposentado                      | 4  | 3.3%  |
| Prefere não responder           | 2  | 1.7%  |
| Outros                          | 14 | 11.7% |

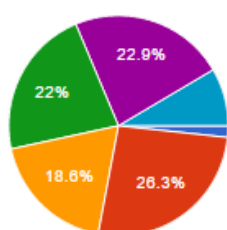
Outro dado referente ao perfil socioeconômico dos voluntários nos diz que em sua maioria são estudantes jovens, servidores públicos e pessoas empregadas na iniciativa privada. A maior parte dos voluntários é composta por jovens entre 18 e 35 anos, com ensino superior incompleto, completo ou mais. Esses dados nos permitem depreender que os voluntários foram constituídos por pessoas com um alto nível intelectual, e que percebem a importância do trabalho voluntário tanto em esfera pessoal/profissional, quanto social.

**Gráfico 4 – Idade**

|                       |    |       |
|-----------------------|----|-------|
| Menor que 18 anos     | 0  | 0%    |
| Entre 18 e 25 anos    | 44 | 36.4% |
| Entre 26 e 35 anos    | 42 | 34.7% |
| Entre 36 e 45 anos    | 18 | 14.9% |
| Entre 46 e 60 anos    | 15 | 12.4% |
| Maior que 60 anos     | 2  | 1.7%  |
| Prefere não responder | 0  | 0%    |

Possuindo como base o atual valor do salário mínimo brasileiro de R\$ 788,00<sup>14</sup>, criou-se uma escala para medir os valores de renda familiar mensal dos voluntários, e que podemos analisar no gráfico a seguir que em sua maior parte, a renda de cada um varia entre 1 a 3 salários mínimos, embora haja também um grande número de pessoas que se configuram numa classificação de classe média alta, tendo em média uma renda maior que 10 salários mínimos, podendo-se inferir que não há um padrão relativo à condição financeira dos voluntários.

### Gráfico 5 – Renda Familiar



|   |    |       |
|---|----|-------|
| Menos que 1 salário mínimo (- R\$ 788,00)         | 2  | 1.7%  |
| 1 a 3 salários mínimos (R\$ 788,00 a 2.364,00)    | 31 | 25.8% |
| 3 a 5 salários mínimos (R\$ 2.364,00 a 3.940,00)  | 22 | 18.3% |
| 5 a 10 salários mínimos (R\$ 3.940,00 a 7.880,00) | 26 | 21.7% |
| Mais que 10 salários mínimos (+ R\$ 7.880,00)     | 27 | 22.5% |
| Prefere não responder                             | 10 | 8.3%  |

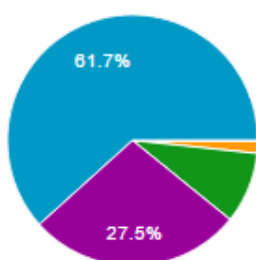
Figura 2: Elaborado pela pesquisadora (2015)

Observando os gráficos a seguir, é possível inferir que por a maior parte dos voluntários ser composta por jovens entre as idades de 18 a 35 anos, a renda familiar deles é relativamente baixa, compondo 25,8 % do total concentrada na faixa salarial de 1 a 3 salários mínimos, por serem estudantes universitários como é possível inferir pelo gráfico abaixo, e provavelmente ainda não possuem estabilidade profissional e financeira.

Outro dado percebido com a análise do gráfico relativo à renda familiar é que 8,3% dos pesquisados preferiram não responder a sua faixa salarial.

<sup>14</sup> Portal do Ministério do Trabalho e Emprego. Disponível em: <  
[http://portal.mte.gov.br/sal\\_min/salario-minimo.htm](http://portal.mte.gov.br/sal_min/salario-minimo.htm) > Acesso em 25 de maio de 2015.

### Gráfico 6 – Escolaridade

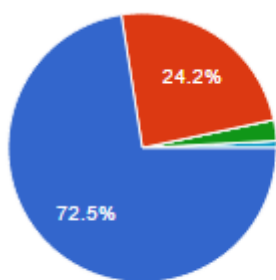


|                                 |    |       |
|---------------------------------|----|-------|
| Ensino Fundamental Incompleto   | 0  | 0%    |
| Ensino Fundamental Completo     | 0  | 0%    |
| Ensino Médio Incompleto         | 2  | 1.7%  |
| Ensino Médio Completo           | 11 | 9.2%  |
| Nível Superior Incompleto       | 33 | 27.5% |
| Nível Superior Completo ou mais | 74 | 61.7% |
| Não se Aplica                   | 0  | 0%    |
| Prefere não responder           | 0  | 0%    |

Figura 3: Elaborado pela pesquisadora (2015)

Outro dado inferido a partir dos questionamentos realizados é a de que as pessoas que prestam trabalho voluntário possuem um nível alto de escolaridade, com 61,7% tendo nível superior completo ou mais ou nível superior incompleto. Além disso, ao comparar as idades dos voluntários – constatou-se que a maioria é jovem, solteiros e sem filhos.

### Gráfico 7 – Estado Civil

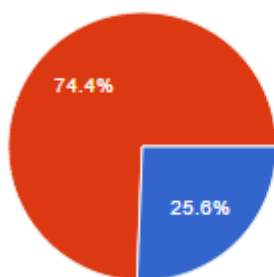


|                       |    |       |
|-----------------------|----|-------|
| Solteiro              | 87 | 72.5% |
| Casado                | 29 | 24.2% |
| Viúvo                 | 0  | 0%    |
| Divorciado            | 3  | 2.5%  |
| Prefere não responder | 0  | 0%    |
| Outros                | 1  | 0.8%  |

Figura 4: Elaborado pela pesquisadora (2015)

Por serem jovens solteiros com 72,5% do total, é compreensível depreender que ainda não possuem filhos e nem família estabilizada. O motivo de se querer saber se os participantes possuem filhos ou não, se dá por nos permitir inferir que a disponibilidade de tempo e a rotina de pessoas com filhos é diferente das que não possuem crianças ou adolescentes em casa.

### Gráfico 8 – Possui Filhos

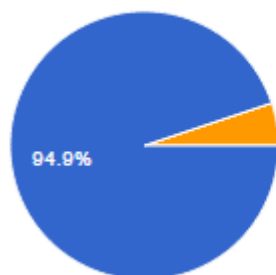


|                       |    |       |
|-----------------------|----|-------|
| Sim                   | 31 | 25.6% |
| Não                   | 90 | 74.4% |
| Prefere não responder | 0  | 0%    |
| Outros                | 0  | 0%    |

Figura 5: Elaborado pela pesquisadora (2015)

Outro fator interessante para a pesquisa é a de que, por ser o maior evento esportivo mundial e que supera até mesmo as Olimpíadas, a Copa do Mundo atrai pessoas de diversas nacionalidades, entre os voluntários que atuaram em Brasília e que responderam aos questionários, temos pessoas de quatro nacionalidades, sendo elas de países longínquos e outros próximos ao Brasil, como Bélgica, Singapura, Peru e Venezuela. Isso exemplifica como a vontade de participar de um evento deste porte ultrapassa fronteiras, como é possível observar no gráfico 9.

### Gráfico 9 – Nacionalidade



|                       |     |       |
|-----------------------|-----|-------|
| Brasileiro            | 111 | 94.9% |
| Prefere não responder | 0   | 0%    |
| Outros                | 6   | 5.1%  |

Figura 6: Elaborado pela pesquisadora (2015)



## 4.2. Motivações

Para fazer essa análise referente as motivações, dividiu-se em três etapas: a primeira dando conta do total de voluntários. Após essa análise inicial, foram cruzados dados referentes às três perguntas que buscavam responder as motivações dos voluntários da Copa do Mundo em Brasília e divididos por gênero, idade e renda familiar. Esse ponto trata-se da parte qualitativa da pesquisa.

Aqui procurou-se entender o porquê de pessoas distintas entre si se disporem ao trabalho voluntário associando esses dados à hospitalidade, procurando inferir se há grandes diferenças entre os aspectos motivacionais cada um.

Ficou evidente que as pessoas que trabalharam voluntariamente no mundial de futebol já haviam sido voluntárias em outras oportunidades, somando um total de 79,3% dos pesquisados.

**Gráfico 10 – Já havia sido voluntário**

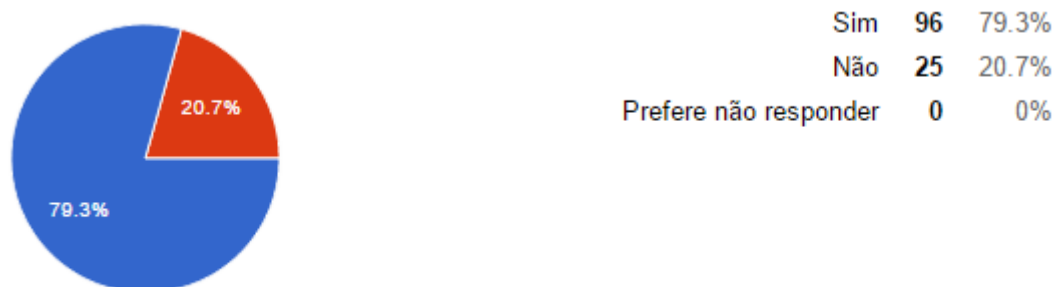


Figura 7: Elaborado pela pesquisadora (2015)

Como já visto anteriormente na pesquisa de Salazar, Silva e Fantinel (2015), o trabalho voluntário está muitas vezes caracterizado por ser algo feito por caridade e de maneira altruísta, buscando o bem estar do próximo. As perguntas feitas para os voluntários buscavam entender se eles possuíam esse viés mais altruísta ou se estavam motivados devido a um caráter mais individualista e que visasse o ganho individual.

A primeira pergunta buscava compreender o que as pessoas que atuaram como voluntárias no megaevento esportivo relacionam com trabalho voluntário. Pôde-se inferir que dentre as três mais relacionadas, somente uma poderia ser posta, em um sentido amplo, como algo mais para os outros do que para si mesmo que seria *Proatividade*. Como já citado, o trabalho voluntário ganhou forças em caráter nacional quando começou a tratar as mazelas da sociedade, o oferecer ajuda de qualquer aspecto a quem precise, este caráter poder ser claramente associado à *Proatividade*. As mais escolhidas foram em primeiro lugar *Trabalho em Equipe*, seguida de *Realização Pessoal* e aí sim *Proatividade*.

### Gráfico 11 – Escolha três palavras que você mais relaciona com Trabalho Voluntário

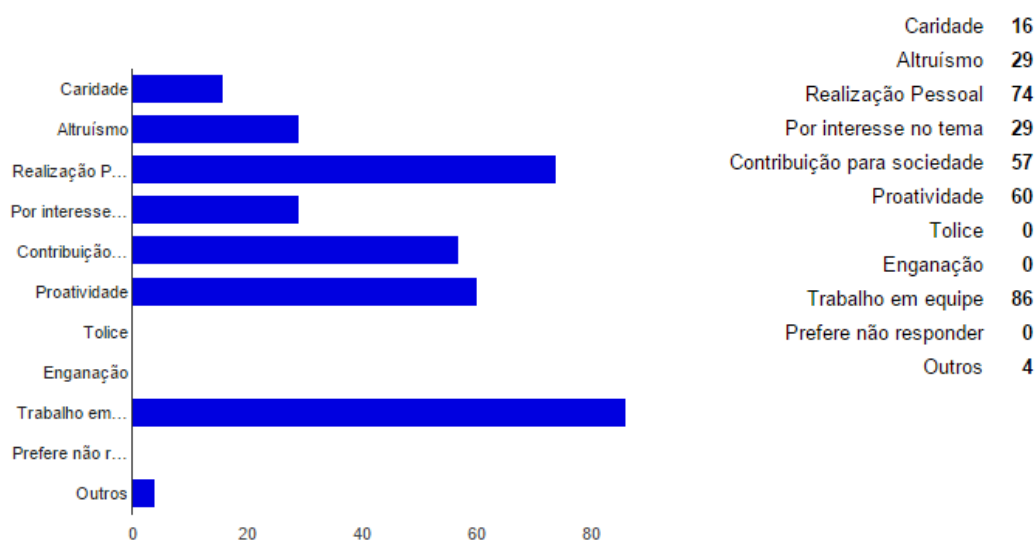


Figura 8: Elaborado pela pesquisadora (2015)

A pergunta a seguir buscava entender as motivações das pessoas, em um modo mais abrangente de se voluntariar, abarcando diversas variáveis que levaram as pessoas até esse ponto. Neste ponto há respostas interessantes, pois nos fazem avaliar a vontade das pessoas de conhecerem outras culturas, de lidarem com pessoas diferentes a todo o momento e crescer profissionalmente, que são as oportunidades que um megaevento

deste porte traz para cada um, e é exatamente o que é percebido por todos que trabalharam como voluntários, a vontade de conhecer a todos que vivenciaram ao Brasil como sede da Copa do Mundo, tratando-se de maneira pessoal ou puramente comercial.

Outra característica interessante a ser considerada é a de que no Brasil a visão de trabalho voluntário estava associada principalmente a causas religiosas, relacionadas principalmente à caridade, e as respostas nos ajudam a perceber que essa visão já não é tão forte. As oportunidades oferecidas pelo megaevento, nos mais diversos âmbitos, são os impulsionadores para a busca do voluntariado e não mais a contribuição para um determinado campo da sociedade.

É importante salientar também que, no período pré Copa do Mundo e durante a Copa das Confederações em 2013 ocorreram diversas manifestações, os voluntários foram duramente criticados e julgados por estarem dispendo seu tempo sem nenhum ganho financeiro em troca, em um megaevento com gastos considerados abusivos, pela maior parte da sociedade. As palavras *Tolice* e *Enganação* foram inseridas no questionário, justamente para avaliar se as críticas sofridas durante o período de inscrição e mesmo de trabalho, se mostraram relevantes para os voluntários.

Como participante do megaevento esportivo, a pesquisadora pôde analisar que essas ofensas, muitas vezes ditas em tom de brincadeira, não atingiam os voluntários, o que é percebido pelo resultado do gráfico 11.

É possível notar que, a presença de turistas nacionais e internacionais proporciona uma fuga da rotina, definição de Junior (2005) anteriormente de evento. O evento é algo esporádico, no caso da Copa do Mundo que ocorre de quatro em quatro anos, e que alteram a rotina mesmo quando não ocorre no nosso país. Sendo decretado feriado em dias de jogo da Seleção Brasileira e alterando horários em função de jogos nas cidades-sedes, possibilitam a troca de culturas e o lidar com pessoas de diferentes características, tão representados no gráfico 12.

### Gráfico 12 – Escolha 3 principais motivações para se voluntariar

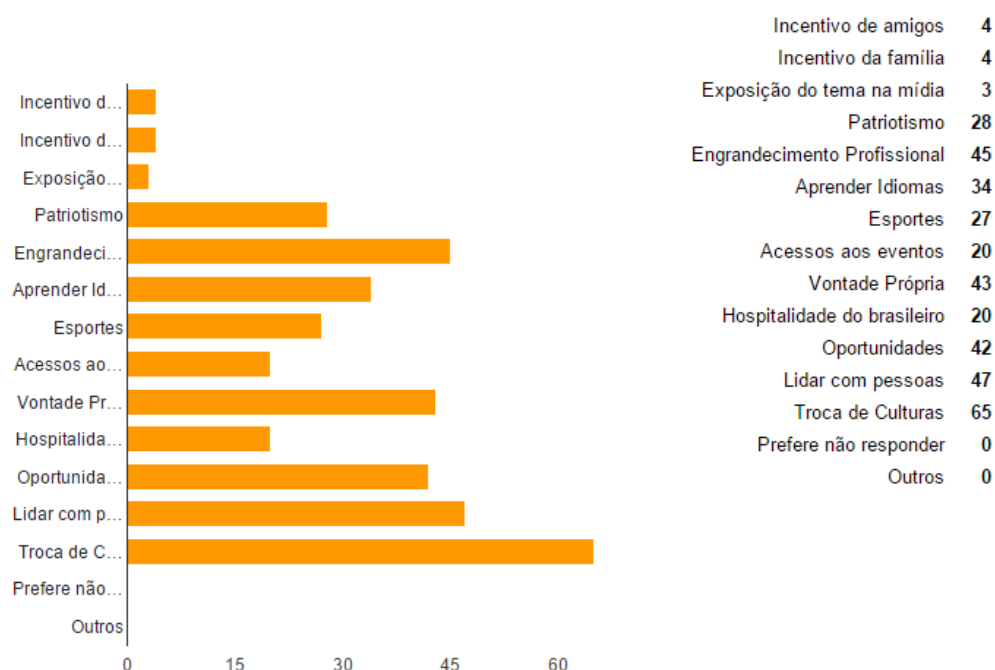


Figura 9: Elaborado pela pesquisadora (2015)

A última pergunta tratava especificamente da motivação do voluntariado na Copa do Mundo FIFA 2014. A troca de conhecimento e o evento em si, vêm no topo da lista como principais incentivos ao voluntariado no megaevento esportivo. Essas informações podem ser correlacionadas com as respostas dadas nos gráficos anteriores, pois essa troca de conhecimento pode se dar por meio dos turistas e dos colegas voluntários.

A diferenciação tratada nos gráficos 11 e 12 é que, no primeiro procurou-se entender como o trabalho voluntário é relacionado de uma maneira mais abrangente, no gráfico 12 há uma similaridade, porém com um pouco de mais de foco para eventos esportivos em geral.

**Gráfico 13 – Escolha os 3 principais motivos que o levaram ao Trabalho Voluntário na Copa do Mundo FIFA 2014**

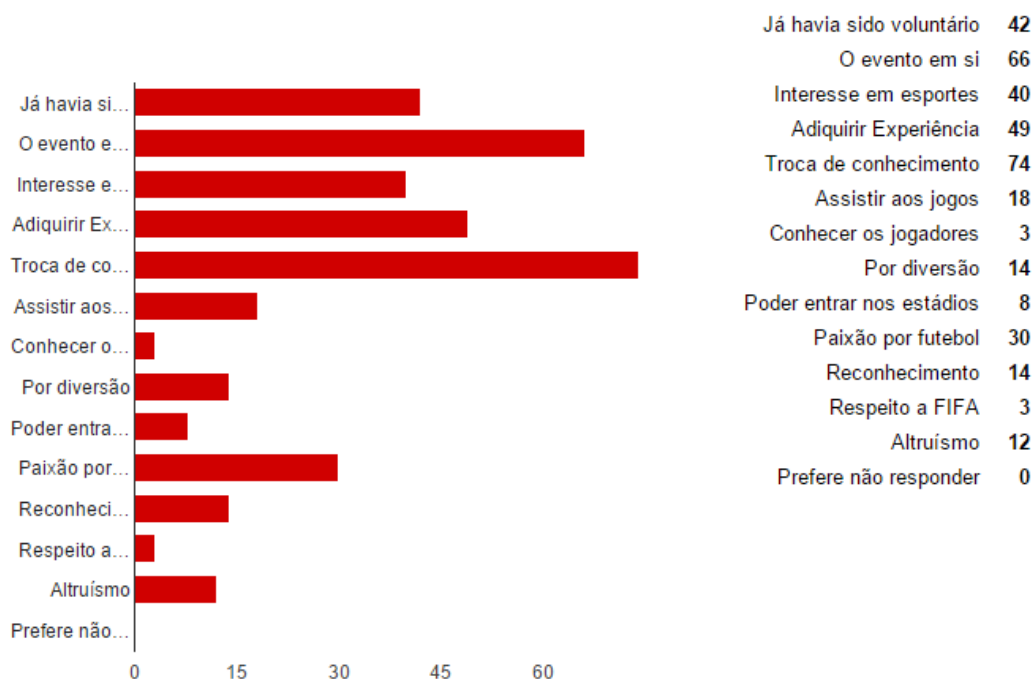


Figura 10: Elaborado pela pesquisadora (2015)

Após essa análise geral, como mencionado anteriormente, foi realizado um cruzamento de informações para ver se por idade, gênero e renda haveria alguma diferença significativa quanto às respostas a cada uma das perguntas de cunho qualitativo.

Pela análise de gênero, observou-se que homens e mulheres pensam de maneira semelhante quanto aos três questionamentos, não representando diferenças significantes quanto às motivações. Mas quanto às diferenças entre idades e renda familiar, houve variações significantes referentes às perguntas analisadas.

Referente ao primeiro questionamento “ Escolha 3 palavras que você mais relaciona com trabalho voluntário” é possível inferir que todas as faixas etárias possuem como motivação principal o trabalho em equipe, embora as pessoas de 46 a 60 anos tenham como motivação principal a realização pessoal.

**Gráfico 14 – Palavras relacionadas ao voluntariado, segundo idade.**

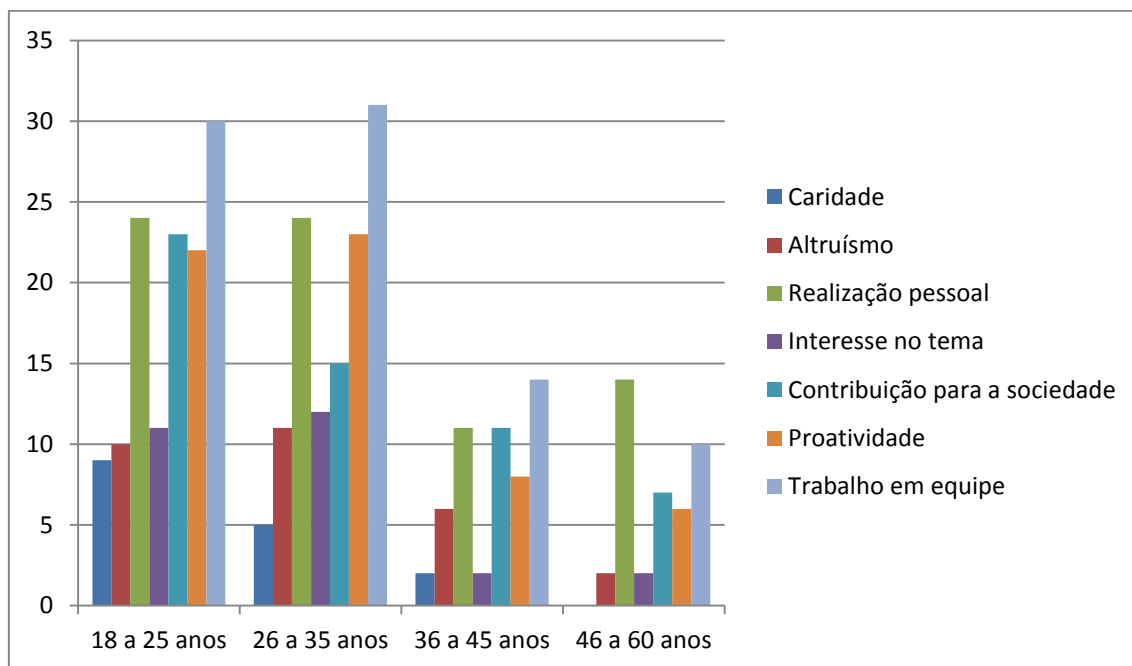


Figura 11: Elaborado pela pesquisadora (2015)

No segundo questionamento, de acordo com a faixa etária, já é possível notar uma diferença significativa nas respostas. Enquanto os da primeira faixa etária de 18 a 25 anos foram motivados ao trabalho voluntário em busca de engrandecimento profissional e da troca de culturas proporcionada pelo mundial, o que nos permite inferir de que por serem mais jovens, provavelmente ainda são estudantes e ainda estão se estabelecendo profissionalmente. A faixa de 26 a 35 foi mais motivada por esportes, por se tratar de um megaevento esportivo e de renome internacional, além de também buscarem uma maior troca de culturas, podendo conhecer pessoas de todos os continentes.

As pessoas com idades entre 36 a 45 anos foram levadas ao trabalho voluntário igualmente por vontade própria e a troca de culturas, e o mesmo podemos notar com os mais velhos que estão entre 46 a 60 anos, não de maneira igual, mas possuindo como as principais motivações, os mesmos aspectos. É possível aqui perceber que a realização

peçoal se configura entre as principais motivações, se deve ao fato de por estarem em ponto mais avançado da vida, suas atitudes se dão por desejos e vontades ainda não saciadas, a Copa do Mundo em seu país pode ser considerado momento único em sua vida.

Já os aspectos relativos à caridade e altruísmo se mostraram nos mesmos níveis nas diversas faixas etárias, sendo mais relativo entre os mais jovens.

### Gráfico 15 – Motivações para se voluntariar, segundo idade.

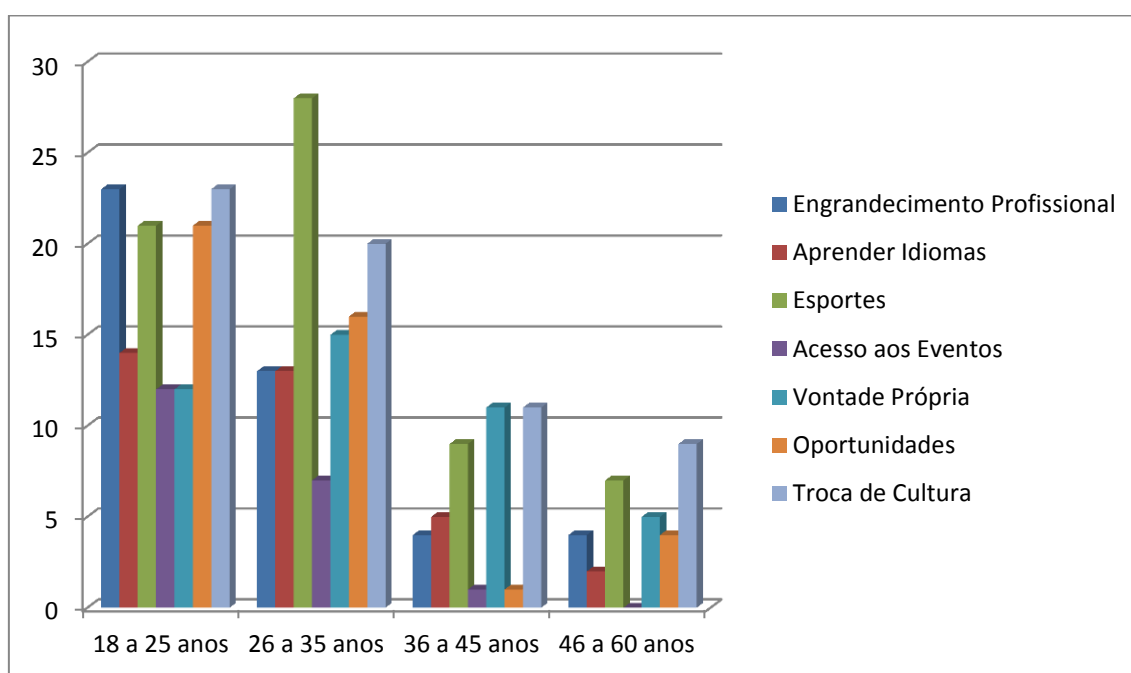


Figura 12: Elaborado pela pesquisadora (2015)

A última pergunta questiona a vontade de se voluntariar especificamente na Copa do Mundo FIFA 2014. De acordo com a faixa etária, a troca de conhecimento proporcionada pelo evento foi a maior motivação, mas em um comparativo com todas as idades é possível notar as diferenças em cada resposta, pois houve similaridade nas respostas, porém com certas distinções.

A maior motivação dos mais jovens é o evento em si, a Copa do Mundo foi muito esperada no país do futebol e as chances de haver outro evento desta magnitude em solo brasileiro em futuro próximo são muito escassas, já que o último mundial

ocorreu há 64 anos. Além disso, outro ponto evidente para as pessoas entre 18 e 25 anos são as possibilidades de adquirir experiência, seja ela profissional ou pessoal. O mesmo vale para a faixa etária entre 26 e 35 anos, que se motivou por conta do evento e como já citada a troca de cultura advinda do número de pessoas presentes no megaevento.

O mesmo vale para as faixas etárias de 36 a 60 anos, só que de maneira muito menos expressiva do que entre os jovens, com uma maior variação nas respostas.

### Gráfico 16 – Motivações para se voluntariar na Copa do Mundo FIFA Brasil 2014, segundo idade

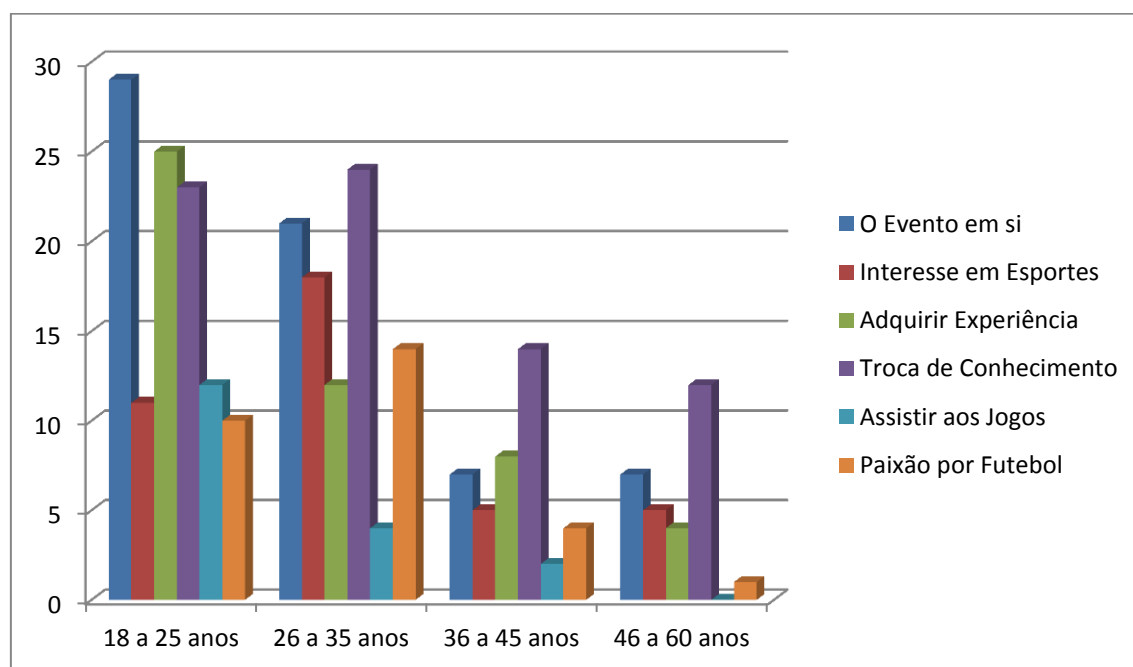


Figura 13: Elaborado pela pesquisadora (2015)

As maiores diferenças observadas nas respostas se deu a partir da renda, onde se percebe que as pessoas com renda mais baixa possuem motivações bem distintas das com renda mais alta. O primeiro questionamento que busca compreender o que as pessoas relacionam com o trabalho voluntário, nos mostra que os voluntários das diversas faixas salariais veem o voluntariado como uma maneira de realização pessoal e de poder trabalhar em equipe, mas de acordo com as rendas salariais observamos uma grande variação nas respostas.



De acordo com o gráfico abaixo, os voluntários com renda entre 1 e 3 salários mínimos relacionam o trabalho voluntário como forma de se obter realização pessoal e de desenvolver ações em conjunto por meio do trabalho em equipe. Os voluntários com renda maior que 10 salários mínimos, também compreendem essa oportunidade de potencializar o trabalho em equipe, porém relacionam o trabalho voluntário mais com o aspecto da proatividade da pessoa.

Como observado na pesquisa de Almeida (2001) que trata do trabalho voluntário em megaeventos esportivos juntamente com ações de profissionais da área esportiva, as principais motivações dos voluntários era o sucesso da atividade em equipe e dos profissionais o sucesso pessoal. Os resultados da atual pesquisa se mostram semelhantes, vários dos voluntários que atuaram em Brasília na Copa do Mundo são envolvidos com áreas referentes ao trabalho desenvolvido como voluntário, como professores de idiomas, pessoas que atuam como receptivo e da área esportiva.

No processo de inscrição e seleção dos voluntários, era possível escolher em quais áreas tinham interesse em atuar, isso já nos ajuda a inferir que a maioria das pessoas escolheram áreas em que possuíam conhecimento prévio. Isso se reflete nas respostas obtidas por meio de questionário.

### Gráfico 17 – Palavras relacionadas ao voluntariado, segundo renda.

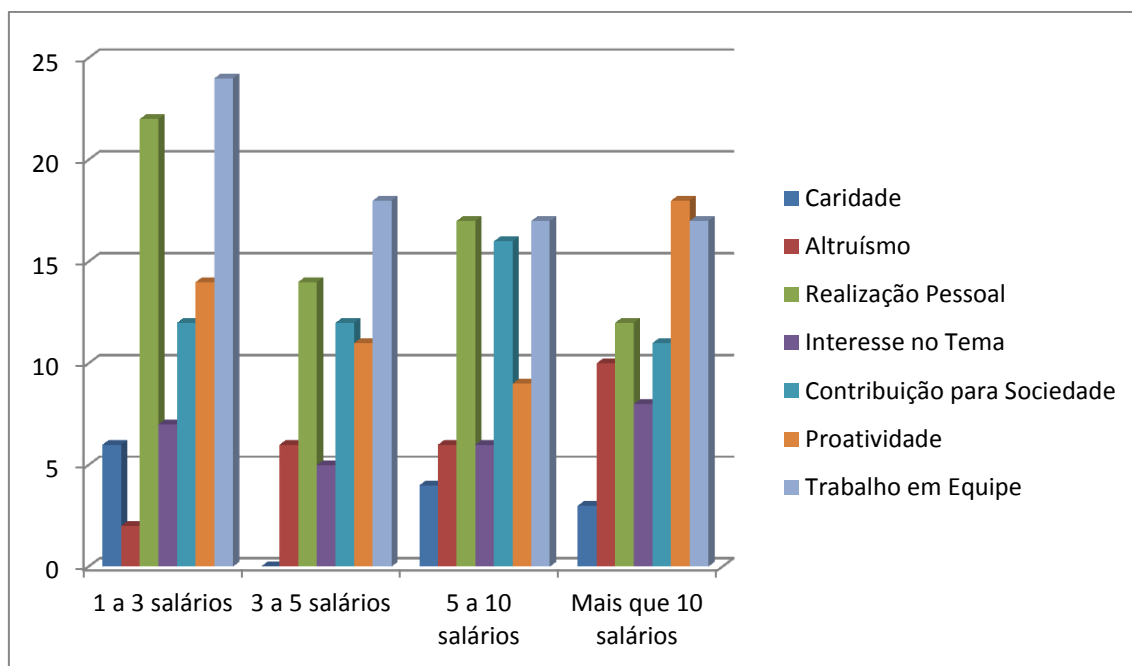


Figura 14: Elaborado pela pesquisadora (2015)

Sobre o que leva as pessoas a se voluntariarem, podemos perceber que as pessoas com uma menor renda familiar buscam crescer profissionalmente, e percebem no mundial de futebol as oportunidades que o evento proporciona como poder aprender ou desenvolver outros idiomas, o que nos ajuda a inferir sobre as chances que essas pessoas percebem no trabalho voluntário. Percebemos também que esse mesmo grupo é o que mais associa com a hospitalidade do brasileiro.

Enquanto as pessoas com a maior faixa salarial buscam, em sua maioria, a troca de culturas do que qualquer outro aspecto, isso nos permite depreender que por ter uma, relativa, alta renda familiar já possuem outros idiomas, e têm estabilidade financeira, não percebendo o megaevento como ocasião para se projetar na carreira.

### Gráfico 18 – Motivações para se voluntariar, segundo renda.

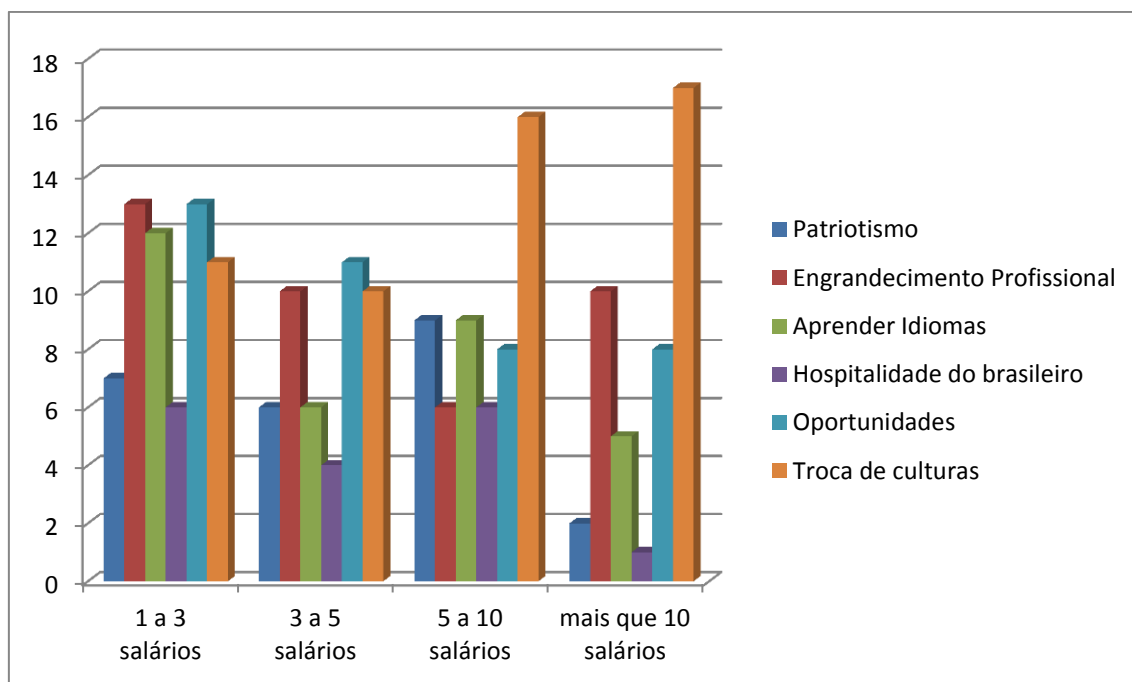


Figura 15: Elaborado pela pesquisadora (2015)

Finalmente sobre as motivações para ser voluntário na Copa do Mundo FIFA 2014, há uma semelhança entre todas as faixas de renda. Para a maioria dos entrevistados, o evento em si foi o principal aspecto que motivou as pessoas a trabalharem no megaevento. Os voluntários das faixas de renda de 1 a 3 salários mínimos e os de 5 a 10 salários, em sua maioria já haviam tido a experiência do voluntariado, sendo que os da primeira faixa também buscavam um maior reconhecimento e também escolheram se voluntariar pela diversão que existe no trabalho voluntário em um evento deste porte. As pessoas com renda salarial maior do que 10 salários mínimos se motivaram em boa parte por altruísmo.

**Gráfico 19 – Motivações para se voluntariar na Copa do Mundo FIFA Brasil 2014, segundo renda.**

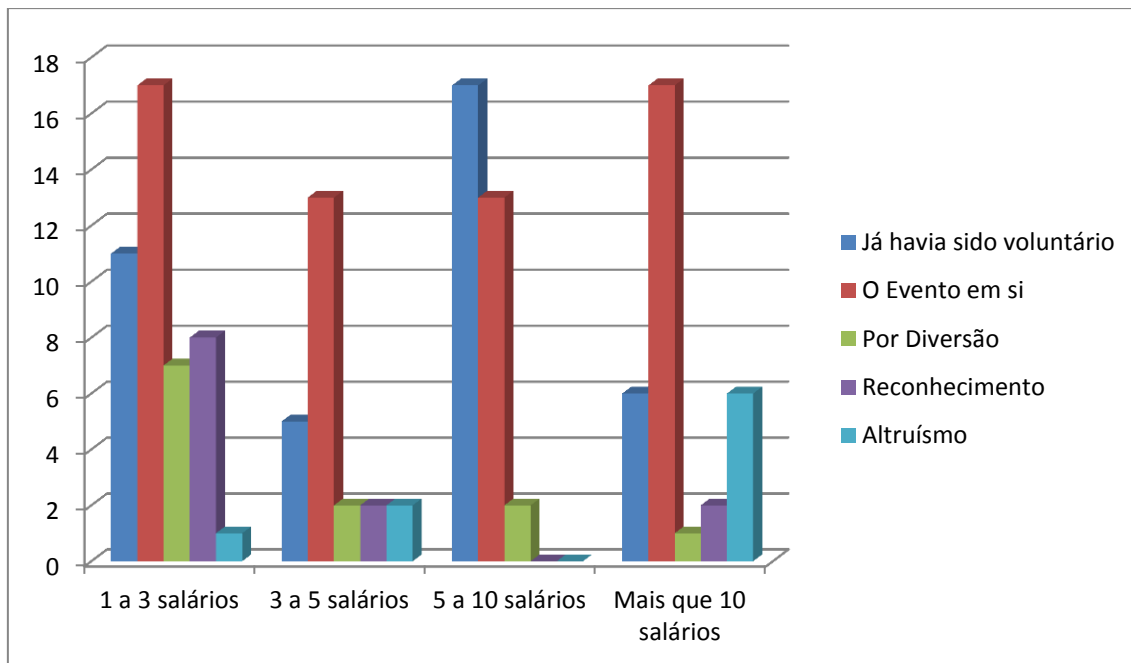


Figura 16: Elaborado pela pesquisadora (2015)

Com uma análise final de todos os gráficos e após o cruzamento de informações, podemos inferir que embora o trabalho voluntário no Brasil ainda esteja muito associado a fins religiosos e altruístas, as respostas dos questionários nos mostram que as pessoas que atuaram em Brasília possuíam um caráter muito mais voltado para o seu crescimento pessoal do que para ajudar o outro.

A pesquisa buscou analisar se a tão popular, entre estrangeiros, hospitalidade brasileira era compreendida e levada em consideração pelas pessoas que se dispõem ao trabalho voluntário e pôde-se observar que não. De maneira geral a hospitalidade vista entre os voluntários é a já citada hospitalidade social, onde as pessoas buscam conhecer pessoas e desenvolver laços sociais. A hospitalidade em seu significado mais popular, o de ser gentil simplesmente por ser, não foi percebida entre os voluntários.

Como participante do grupo de voluntários da Copa do Mundo em Brasília, posso oferecer a minha visão deste aspecto e concluo que é algo muito intrínseco às pessoas, e que na realidade elas não percebem a hospitalidade conectada a processos sociais, mas algo muito mais natural e espontâneo.

Outro ponto observado como participante do evento é que, as pessoas estavam ali puramente por prazer, sendo que muitos nem se interessavam de fato pelos jogos e atletas tão próximos, mas sim em oferecer ajuda a qualquer um que necessitasse, sendo de sua alçada ou não. O aspecto de crescimento pessoal e profissional, tão evidente nas respostas do questionário, foi pouco discutido entre os voluntários em conversas informais durante o período de trabalho, e não parecia ser o centro das motivações.

Como visto anteriormente, o trabalho voluntário é feito de maneira espontânea sem a espera por algo em troca, a definição de altruísmo é exatamente essa, algo que está inserido no psicológico das pessoas e faz parte da sociedade, o oposto ao egoísmo. Logo, há uma ambiguidade nos resultados obtidos com a pesquisa, pois o crescimento pessoal é uma característica egoísta, onde o ganho próprio é o motivador. Este aspecto, analisado como participante, não existiu ou se mostrou de maneira irrelevante para os voluntários, a troca de conhecimento ofertada ocorreu de maneira particular e sem a espera de nada em troca, apenas pelo prazer e o desejo de agradar.

A busca pelo trabalho voluntário, independente da motivação, deve ser analisada a partir do contexto social em que a pessoa está inserida, foi possível perceber como a diferença na renda foi determinante quando comparado as respostas referentes às faixas salariais.

Como voluntária da Copa do Mundo e pesquisadora, pude observar que muitas das respostas obtidas com o questionário não se mostravam claras no dia a dia de trabalho. A busca por reconhecimento de fato estava presente, porém não era o maior incentivador para a grande maioria dos voluntários. A chance de poder contribuir da maneira que fosse ao evento, atendendo diretamente o público ou não, lidando com atletas ou não, ou mesmo a chance de estar dentro dos estádios no horário do jogo, eram coisas insignificantes, poder participar, era o essencial.

As atividades, treinamentos e momentos vividos como voluntários estão muito aquém do que se observa e acontece em um ambiente de trabalho convencional, as experiências são únicas e só podem ser descritas estando presente e vivenciando-as. Mesmo as humilhações e momentos de tensão vividos em dias tumultuados, não são dimensionados ao ver que sem a sua participação e vontade muito do que estava ocorrendo não seria possível.

O tradicional troféu *Fair Play*, que significa o Jogo Limpo, e é oferecido às seleções pelo jogo cordial para com os seus adversários, foi dado na Copa do Mundo FIFA Brasil 2014 para os voluntários, reconhecendo dessa maneira a importância deles para o sucesso do evento, fato inédito na história do campeonato. Isso nos mostra como o trabalho voluntário em um megaevento esportivo de tamanho renome é exaltado até por organizadores e atletas.

## Considerações Finais

Nesta pesquisa buscou-se analisar alguns aspectos do voluntariado em megaeventos esportivos, tratando-se aqui de um estudo de caso dos voluntários da Copa do Mundo FIFA 2014, que atuaram na cidade-sede Brasília.

Os aspectos tratados foram a falta de conhecimento do perfil socioeconômico e das motivações das pessoas que se dispõem ao trabalho voluntário e correlacioná-los com a definição de hospitalidade brasileira.

O método utilizado para se obter as informações a partir de questionários se mostrou satisfatório para o proposto pela pesquisa. Por meio de uma série de perguntas socioeconômicas e de cunho qualitativo, foi possível inferir quais as características presentes nos voluntários da Copa do Mundo que trabalharam em Brasília.

Pôde-se perceber que de maneira geral, a amostragem da pesquisa pensava de maneira semelhante quanto ao problema central abordado na pesquisa, com certas variações já descritas.

Foi possível observar que o perfil socioeconômico dos voluntários é variado quanto aos principais aspectos sociais e econômicos. Já quanto às motivações, ocorreram variações de acordo com a renda familiar e idade, mas de maneira geral os aspectos foram semelhantes.

De acordo com idade e fatores financeiros, os voluntários da Copa do Mundo viram as oportunidades que o megaevento esportivo poderia trazer, principalmente na área profissional de cada, o orgulho de ser brasileiro, a contribuição para a sociedade e o altruísmo, que por alguns foi citado, mas nunca sendo a razão principal de trabalhar sem remuneração.

O mesmo se pode concluir quanto à hospitalidade. Os voluntários não se veem como hospitaleiros nas respostas obtidas através do questionário, porém por meio da observação participante foi possível observar com clareza a hospitalidade presente na maior parte das ações dos voluntários. É a definição básica da hospitalidade, o receber sem reservas, seja por motivos pessoais ou por convenções sociais, também aplicada a

conceituação de desenvolver e criar novos laços dada por Lashley (2004), a hospitalidade social. Porém como mencionado, os voluntários não percebem as suas próprias ações gentis como algo que deva ser obrigatório e que necessita de treinamento, mesmo no processo de seleção para participar do megaevento, essas características são analisadas, mas não de maneira explícita e desclassificatória, a hospitalidade está relacionada ao bem-receber e ao altruísmo dos voluntários.

Ao fim da pesquisa foi possível observar que, a definição de trabalho voluntário se alterou ao longo dos anos e que a associação anteriormente feita a aspectos e características religiosas e altruístas, já não é mais tão presente na mentalidade brasileira e que o ganho individual é predominante. Esse aspecto se mostra importante para se utilizar do trabalho voluntário em variados âmbitos da sociedade, como já é feito em outros países, e desmistificando a ideia de algumas pessoas acerca do trabalho voluntário sem cunho filantrópico.

Por meio da observação participante, alguns dados obtidos pelos questionários se mostraram surpreendentes, tomando-se como exemplo a vontade crescer profissionalmente, esse aspecto não se mostrava o principal motivador para ser voluntário na Copa do Mundo e sim o lidar com diferentes pessoas a todo o momento, aspecto que também se mostrou de forma clara nas respostas obtidas.

Saber o perfil socioeconômico e motivacional dos voluntários de megaeventos esportivos se mostra relevante para poder melhor selecionar e treinar futuros voluntários, e assim poder desenvolver de maneira mais eficiente a cultura de voluntariado em eventos, além de qualificar e envolver a comunidade no megaevento.

Como visto o Brasil tem se destacado no setor de eventos, e no próximo ano será sede das Olimpíadas que também utilizará de trabalho voluntário, dessa maneira se mostra um assunto atual e que possui diversos aspectos a serem pesquisados como, o pós-evento e quais as oportunidades que ele proporcionou aos voluntários, a visão do turista internacional sobre o voluntário e o porquê do voluntário ser fundamental para o sucesso do megaevento. Podendo contribuir ainda, para uma pesquisa futura acerca desses mesmos perfis de maneira nacional, e os comparando com dados obtidos por pesquisas semelhantes feitas com voluntários de eventos em outros países.



Além disso, procurar saber se existem pessoas dispostas a fazerem essa forma alternativa de turismo, que busca viajar para os mais diversos destinos somente para participar de megaeventos de qualquer caráter.

## Referências Bibliográficas

- ALMEIDA, B. A. T. DE. **O Desempenho dos Voluntários e Profissionais na Organização de Eventos Desportivos Internacionais: o papel das relações humanas**. 2001. Universidade do Porto, 2001.
- CAMARGO, L. O. DE. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.
- CAMPOS, W. DE T. DE; BRESOLIN, A. B. **Voluntariado: tendência de crescimento?** .
- CANTON, A. M. **Eventos**. Turismo. Como Aprender, Como Ensinar. São Paulo: Senac, 2000. p. 305–3029.
- D' AIUTO, A.; BRAMANTE, A. C. **Voluntariado no Esporte**. Atlas do Esporte no Brasil. Rio de Janeiro, 2006. .
- DENCKER, A. DE F. M. **Pesquisa em Turismo : Planejamento, Métodos e Técnicas**. 9. ed. São Paulo: Futura, 1998.
- FERREIRA, M.; PROENÇA, T.; PROENÇA, J. F. **As Motivações no Trabalho Voluntário**. 2008.
- FREITAS, H. et al. **O método de pesquisa Survey**. Revista de Administração, 2000.
- GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org.). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: [s.n.], 2009.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.
- GÓMEZ, E. G. **Turismo de Voluntariado**. 2014. Escuela Universitaria de Educación y Turismo, Ávila, 2014.
- JUNIOR, R. ZZ. **Eventos: a hospitalidade como experiência de consumo pelos sentidos**. Revista Hospitalidade, p. 113–129, 2005.
- LASHLEY, C.; MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade**. Editora Manole Ltda, 2004.
- MAKANSE, Y.; ALMEIDA, M. V. DE. **Turismo e Voluntariado: Estudo sobre a experiência solidária no âmbito do turismo**. Revista Iberoamericana de Turismo, v. 4, p. 35–51, 2014.
- MONTADÓN, A. **O Livro da Hospitalidade - Acolhida do Estrangeiro na História e nas Culturas**. São Paulo: Senac, 2011.
- MORESI, E. **Metodologia da Pesquisa**. 2003. Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2003.
- MOUFAKKIR, O.; KELLY, I. **Tourism, Progress and Peace**, 2010.

NASCIMENTO, R. C. DO. **Turismo e Voluntariado: um estudo sobre as publicações em revistas científicas nacionais e internacionais.** Turismo em Análise, v. 23, 2012.

OLIVEIRA, C. T. F. DE; MARTINS, P. E. M. **A Hospitalidade e Cordialidade Brasileira: O Brasil percebido por Estrangeiros.** Turismo em Análise, p. 196–208, 2009.

PRONI, M. W.; FAUSTINO, R. B.; SILVA, L. O. DA. **Impactos Econômicos de Megaeventos Esportivos.** Campinas, 2004.

SALAZAR, K. DE A.; SILVA, A. R. L. DA; FANTINEL, L. D. **As Relações Simbólicas e a Motivação no Trabalho Voluntário.** 2015.

SOARES, V. D. M. **Hospitalidade e Democracia por vir a partir de Jacques Derrida.** 2010.

SPOLON, A. P. G. **Sobre os Domínios da Hospitalidade: Revisão Teórica e Proposições.** Disponível em:  
<[http://www.academia.edu/1460286/Sobre\\_os\\_Dom%C3%ADnios\\_da\\_Hospitalidade\\_Revis%C3%A3o\\_Te%C3%B3rica\\_e\\_Proposi%C3%A7%C3%B5es](http://www.academia.edu/1460286/Sobre_os_Dom%C3%ADnios_da_Hospitalidade_Revis%C3%A3o_Te%C3%B3rica_e_Proposi%C3%A7%C3%B5es)>. Acesso em: 21 abr. 2015.

TADINI, R. F. **O Voluntariado em Megaeventos Esportivos e sua Capacitação pelo Comitê Olímpico Brasileiro sob a Ótica da Hospitalidade.** 2006. Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2006.

TAVARES, O. **MEGAEVENTOS ESPORTIVOS.** Movimento (ESEF/UFRGS), v. 17, n. 3, p. 11–35, 13 out. 2011. Acesso em: 15 abr. 2015.

WEARING, S.; GRABOWSKI, S. **International Volunteer Tourism: One Mechanism for Development.** Revista Migrações - Número temático: Migrantes e Voluntariado, 9 out. 2011.

## Referências Eletrônicas

BRASIL VOLUNTÁRIO. Disponível em: <

<http://www.brasilvoluntario.gov.br/news/brasil-voluntario-encerra-o-treinamento-virtual-nesta-sexta-feira/> > Acesso em: 22 de abril de 2015.

BRASIL VOLUNTÁRIO. Disponível em: <

<http://www.brasilvoluntario.gov.br/news/brasil-voluntario-encerra-o-treinamento-virtual-nesta-sexta-feira/> > Acesso em: 19 de abril de 2015.

BRASÍLIA NA COPA. Disponível em:

<<http://www.copa2014.df.gov.br/voluntariado/5167-voluntariado>> Acesso em 01 de abril de 2015.

CENTRO DE AÇÃO VOLUNTÁRIA. Disponível em:

< <http://www.acaovoluntaria.org.br/vipexxonmobil/voluntario-historico.php>>. Acesso em: 03 de abril de 2015.

EMBRATUR. Disponível em:

<[http://www.embratur.gov.br/piembratur/opencms/salaImprensa/noticias/arquivos/Eventos\\_internacionais\\_no\\_Brasil\\_cresceram\\_408\\_em\\_dez\\_anos.html](http://www.embratur.gov.br/piembratur/opencms/salaImprensa/noticias/arquivos/Eventos_internacionais_no_Brasil_cresceram_408_em_dez_anos.html)> Acesso em: 03 de abril de 2015.

FUNDAÇÃO FAÇA PARTE. Disponível em:

<[http://www.facaparte.org.br/?page\\_id=583](http://www.facaparte.org.br/?page_id=583)>. Acesso em 07 de abril de 2015.

MINISTÉRIO DO ESPORTE. Disponível em:

<<http://www.esporte.gov.br/index.php/institucional/futebol-e-direitos-do-torcedor/copa-2014/noticias2>> Acesso em: 19 de abril de 2015.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Disponível em:

<[http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas\\_noticias/20140417-1.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20140417-1.html)> Acesso em: 01 de abril de 2015.

ONU. Disponível em: < <http://www.unv.org/> > Acessado em: 21 de abril de 2015.

PLANALTO. Presidência da República. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2012/Lei/L12663.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/Lei/L12663.htm)> Acesso em: 03 de abril de 2015.

PORTAL BRASIL. Disponível em: < <http://www.brasil.gov.br/esporte/2013/06/setor-de-eventos-no-brasil-cresceu-23> > Acesso em: 03 de abril de 2015.

REVISTA TURISMO. A Imagem do Brasil lá. Disponível em:

<<http://www.revistaturismo.com.br/artigos/brasilfora.html>> Acesso em 14 de abril de 2015.

SEBRAE. Disponível em: < [http://www.agenciasebrae.com.br/sites/asn/uf/NA/Eventos-movimentaram-R\\$-209,2-bi-no-Brasil-em-2013](http://www.agenciasebrae.com.br/sites/asn/uf/NA/Eventos-movimentaram-R$-209,2-bi-no-Brasil-em-2013) > Acesso em: 01 de abril de 2015.

## Anexos

Anexo I – Lei 9.608 de 18 de fevereiro de 1998

### Presidência da República Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos

#### LEI Nº 9.608, DE 18 DE FEVEREIRO DE 1998

[Texto compilado](#)

Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Considera-se serviço voluntário, para fins desta Lei, 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.

Parágrafo único. O serviço voluntário não gera vínculo empregatício, nem obrigação de natureza trabalhista previdenciária ou afim.

Art. 2º O serviço voluntário será exercido mediante a celebração de termo de adesão entre a entidade, pública ou privada, e o prestador do serviço voluntário, dele devendo constar o objeto e as condições de seu exercício.

Art. 3º O prestador do serviço voluntário poderá ser ressarcido pelas despesas que comprovadamente realizar no desempenho das atividades voluntárias.

Parágrafo único. As despesas a serem ressarcidas deverão estar expressamente autorizadas pela entidade a que for prestado o serviço voluntário.

~~Art. 3º-A. Fica a União autorizada a conceder auxílio financeiro ao prestador de serviço voluntário com idade de dezesseis a vinte e quatro anos integrante de família com renda mensal per capita de até meio salário mínimo. [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 2003\)](#) [\(Regulamento\)](#) [\(Revogado pela Medida Provisória nº 411, de 2007\)](#). [\(Revogado pela Lei nº 11.692, de 2008\)](#)~~

~~§ 1º O auxílio financeiro a que se refere o caput terá valor de até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e será custeado com recursos da União por um período máximo de seis meses, sendo destinado preferencialmente: [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 2003\)](#) [\(Revogado pela Medida Provisória nº 411, de 2007\)](#). [\(Revogado pela Lei nº 11.692, de 2008\)](#)~~

~~I – aos jovens egressos de unidades prisionais ou que estejam cumprindo medidas sócio-educativas; e [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 2003\)](#) [\(Revogado pela Medida Provisória nº 411, de 2007\)](#). [\(Revogado pela Lei nº 11.692, de 2008\)](#)~~

~~II – a grupos específicos de jovens trabalhadores submetidos a maiores taxas de desemprego. [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 2003\)](#) [\(Revogado pela Medida Provisória nº 411, de 2007\)](#). [\(Revogado pela Lei nº 11.692, de 2008\)](#)~~

~~§ 2º O auxílio financeiro será pago pelo órgão ou entidade pública ou instituição privada sem fins lucrativos previamente cadastrados no Ministério do Trabalho e Emprego, utilizando recursos da União, mediante convênio, ou com recursos próprios. [\(Incluído pela Lei nº 10.748, de 2003\)](#)~~

§ 2º O auxílio financeiro poderá ser pago por órgão ou entidade pública ou instituição privada sem fins lucrativos previamente cadastrados no Ministério do Trabalho e Emprego, utilizando recursos da União, mediante convênio, ou com recursos próprios. ~~(Redação dada pela Lei nº 10.940, de 2004) (Revogado pela Medida Provisória nº 411, de 2007). (Revogado pela Lei nº 11.692, de 2008)~~

§ 3º É vedada a concessão de auxílio financeiro a que se refere este artigo ao voluntário que preste serviço a entidade pública ou instituição privada sem fins lucrativos, na qual trabalhe qualquer parente, ainda que por afinidade, até o terceiro grau, bem como ao beneficiado pelo Programa Nacional de Estímulo ao Primeiro Emprego para os Jovens – PNPE. ~~(Incluído pela Lei nº 10.748, de 2003)~~

§ 3º É vedada a concessão de auxílio financeiro a que se refere este artigo ao voluntário que preste serviço a entidade pública ou instituição privada sem fins lucrativos, na qual trabalhe qualquer parente, ainda que por afinidade, até o 2º (segundo) grau. ~~(Redação dada pela Lei nº 10.940, de 2004) (Revogado pela Medida Provisória nº 411, de 2007). (Revogado pela Lei nº 11.692, de 2008)~~

§ 4º Para efeitos do disposto neste artigo, considera-se família a unidade nuclear, eventualmente ampliada por outros indivíduos que com ela possuam laços de parentesco, que forme um grupo doméstico, vivendo sob o mesmo teto e mantendo sua economia pela contribuição de seus membros. ~~(Incluído pela Lei nº 10.748, de 2003) (Revogado pela Medida Provisória nº 411, de 2007). (Revogado pela Lei nº 11.692, de 2008)~~

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 18 de fevereiro de 1998; 177º da Independência e 110º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

*Paulo Paiva*

Este texto não substitui o publicado no DOU de 19.2.1998

## Anexo II – Questionário



## Voluntários Copa do Mundo FIFA 2014

**Onde mora**

Plano Piloto  
 Regiões Administrativas/ Cidades Satélites  
 Prefere não responder  
 Outro:

**Gênero**

Feminino  
 Masculino  
 Prefere não responder

**Profissão**

Autônomo  
 Estudante  
 Empresário  
 Servidor Público  
 Profissional Liberal  
 Empregado na iniciativa privada  
 Empregado em ONG's  
 Aposentado  
 Prefere não responder  
 Outro:

**Idade**

Menor que 18 anos  
 Entre 18 e 25 anos  
 Entre 26 e 35 anos  
 Entre 36 e 45 anos  
 Entre 46 e 60 anos  
 Maior que 60 anos  
 Prefere não responder

**Renda Familiar**

Menos que 1 salário mínimo ( - R\$ 788,00)  
 1 a 3 salários mínimos (R\$ 788,00 a 2.364,00)  
 3 a 5 salários mínimos (R\$ 2.364,00 a 3.940,00)  
 5 a 10 salários mínimos (R\$ 3.940,00 a 7.880,00)  
 Mais que 10 salários mínimos ( + R\$ 7.880,00)  
 Prefere não responder

**Escolaridade**

Ensino Fundamental Incompleto  
 Ensino Fundamental Completo  
 Ensino Médio Incompleto  
 Ensino Médio Completo  
 Nível Superior Incompleto  
 Nível Superior Completo ou mais  
 Não se Aplica  
 Prefere não responder

**Estado Civil**

Solteiro  
 Casado  
 Viúvo  
 Divorciado  
 Prefere não responder  
 Outro:



#### Possui Filhos

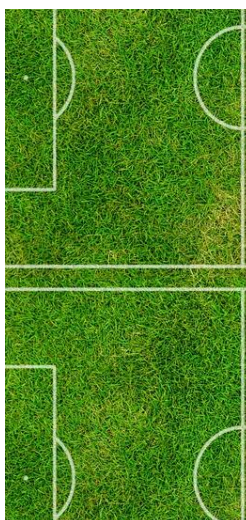
- Sim  
 Não  
 Prefere não responder  
 Outro:

#### Nacionalidade

- Brasileiro  
 Prefere não responder  
 Outro:

#### Escolha 3 palavras que você mais relaciona com trabalho voluntário

- Caridade  
 Altruísmo  
 Realização Pessoal  
 Por interesse no tema  
 Contribuição para sociedade  
 Proatividade  
 Tólice  
 Enganação  
 Trabalho em equipe  
 Prefere não responder  
 Outro:

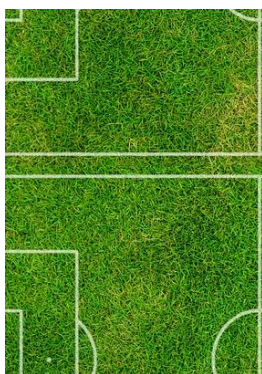
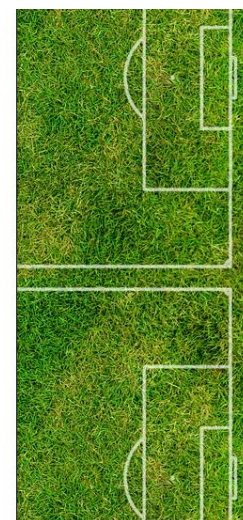


#### Já foi voluntário antes

- Sim  
 Não  
 Prefere não responder

#### Escolha 3 principais motivações para se voluntariar

- Incentivo de amigos  
 Incentivo da família  
 Exposição do tema na mídia  
 Patriotismo  
 Engrandecimento Profissional  
 Aprender Idiomas  
 Esportes  
 Acessos aos eventos  
 Vontade Própria  
 Hospitalidade do brasileiro  
 Oportunidades  
 Lidar com pessoas  
 Troca de Culturas  
 Prefere não responder  
 Outro:



#### Escolha os 3 principais motivos que o levaram ao trabalho voluntário na Copa do Mundo FIFA 2014

- já havia sido voluntário  
 O evento em si  
 Interesse em esportes  
 Adquirir Experiência  
 Troca de conhecimento  
 Assistir aos jogos  
 Conhecer os jogadores  
 Por diversão  
 Poder entrar nos estádios  
 Paixão por futebol  
 Reconhecimento  
 Respeito a FIFA  
 Altruísmo  
 Prefere não responder

