

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
DIEGO RIBEIRO SANTOS

“YU, U NOBUNTU” – UBUNTU, HOSPITALIDADE E HOSPITABILIDADE NO
VOLUNTURISMO

São Paulo

2022

DIEGO RIBEIRO SANTOS

***“YU, U NOBUNTU” – UBUNTU, HOSPITALIDADE E HOSPITALIDADE NO
VOLUNTURISMO***

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor em Hospitalidade.

Orientadora: Profa. Mirian Rejowski, Dra.

São Paulo
2022

FICHA CATALOGRÁFICA

S234 Santos, Diego Ribeiro
“Yu, u nobuntu” – Ubuntu, hospitalidade e hospitalidade
no volunturismo /Diego Ribeiro Santos. – 2022.
508f.: il.; 30 cm.

Orientador: Mirian Rejowski.
Tese (Doutorado em Hospitalidade). – Universidade
Anhembi Morumbi, São Paulo, 2022.
Bibliografia: f.221-257.

1. Hospitalidade. 2. Ubuntu. 3. Hospitabilidade. 4.
Hospitalidade africana. 5. Volunturismo.

CDD 647.94

DIEGO RIBEIRO SANTOS

**“YU, U NOBUNTU” – UBUNTU, HOSPITALIDADE E HOSPITABILIDADE NO
VOLUNTURISMO**

Tese apresentada ao Curso de Doutorado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, como requisito para obtenção do título de Doutor em Hospitalidade, sob a orientação da Profa. Dra. Mirian Rejowski.

São Paulo, 17 de fevereiro de 2022.

Profa. e Orientadora Mirian Rejowski, Dra.
Universidade Anhembi Morumbi

Profa. Elizabeth Kyoko Wada, Dra.
Universidade Anhembi Morumbi

Prof. Luiz Octávio de Lima Camargo, Dr.
Universidade de São Paulo

Profa. Maria Henriqueta Sperandio Garcia Gimenes Minasse, Dra.
Universidade Anhembi Morumbi

Profa. Susana de Araújo Gastal, Dra.
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

Às dádivas da minha vida: Olga (*in memoriam*),
Suely, Cristiane, Bud, Demi e (agora) Milu.

AGRADECIMENTOS

A *Olorun*, por oferecer à humanidade o livre-arbítrio, dando a mim a possibilidade de usufruir da dádiva do conhecimento.

A Oxalufã, primeiro Orixá apresentado a mim como meu, por oferecer sua paz, obstinação e sabedoria para compor meu trilhar nesta passagem nos âmbitos pessoal e profissional.

A Oya, Orixá apresentada a mim em sonho, por oferecer sua coragem, esperança e movimento, contribuindo para meu avanço e superação dos desafios apresentados nesta existência.

À Universidade Anhembi Morumbi, por me conceder uma bolsa de estudos para a realização do doutorado em Hospitalidade na instituição.

À Profa. Dra. Mirian Rejowski, por sua orientação com maestria, excelência, profissionalismo, paciência e hospitalidade durante a realização das pesquisas de mestrado e doutorado.

Às componentes da banca de qualificação, Profa. Susana de Araújo Gastal, Profa. Dra. Elizabeth Kyoko Wada e Profa. Maria Henriqueta Sperandio Garcia Gimenes Minasse, por endereçarem contribuições inestimáveis para esse estudo.

Aos professores do doutorado que me acolheram ao programa de pós-graduação em Hospitalidade com todo o profissionalismo e competência, assim como o fizeram no mestrado.

À assistente da coordenação de pesquisa e pós-graduação stricto sensu, Simone Aparecida Miguel Ferreira, por me amparar academicamente e recepcionar hospitaleiramente.

Às minhas amigas e colegas de turma, Cícera Carla Bezerra da Silva e Roberta Leme Sogayar, por me acompanharem nessa trajetória e me auxiliarem a vencer os desafios durante o curso.

À minha esposa, Cristiane Pires de Siqueira, pela compreensão e apoio necessários para que eu completasse essa pesquisa.

À minha mãe, Suely Ribeiro dos Santos, por me encorajar a alcançar os meus objetivos e por não medir esforços para que eu tivesse a melhor educação.

Aos familiares e amigos, por entenderem a minha ausência em algumas celebrações, assim como na época do mestrado, e por torcerem por mim.

"Our human compassion binds us the one to the other – not in pity or patronizingly, but as human beings who have learnt how to turn our common suffering into hope for the future."

Nelson Mandela

RESUMO

Volunturismo corresponde a uma das áreas emergentes do turismo na contemporaneidade e se destina a turistas engajados em viagens, promovidas por empresas com e sem fins lucrativos, para realizar trabalho voluntário em diversas modalidades em âmbito nacional e internacional em programas de cunho social, de conservação de comunidades, ecológicos, de saúde e educacionais. O continente africano está entre os mais procurados e visitados para a prática do volunturismo. Nos países do continente localizados na região subsaariana, compartilha-se de uma filosofia e ética relacional denominada *ubuntu* que diz respeito à interconexão entre os seres e a responsabilidade mútua, que formam a base da hospitalidade africana. Crê-se que o exercício do volunturismo serve de palco para experiências hospitaleiras onde os voluntários podem agir com hospitabilidade, assim como seus anfitriões, portanto, determinou-se como objetivo principal averiguar a ocorrência da alteridade e da solidariedade como princípios fundantes da hospitalidade e *ubuntu* a partir experiência de volunturismo de brasileiros em países da África subsaariana. Encaminhou-se uma pesquisa qualitativa, exploratório-descritiva com coleta de dados em duas etapas por meio de entrevistas semiestruturadas com cinco líderes de organizações especializadas em volunturismo e sete volunturistas brasileiros que estiveram em países como África do Sul, Gana e Quênia. Encontraram-se características e atitudes hospitaleiras, como abertura, receptividade e amabilidade, nas descrições realizadas pelos volunturistas sobre o modo como agiram com os membros das comunidades locais tanto nas interações relativas à execução do trabalho voluntário quanto a outras vivências durante a viagem. Evidenciou-se a priorização das necessidades dos comunitários por parte dos voluntários e o senso de responsabilidade pelo acolhimento, bem-estar e felicidade, bem como no respeito à individualidade dos membros das comunidades. Em relação à hospitalidade africana, os volunturistas se disseram impactados por expressões de alegria, felicidade, gratidão e simplicidade dos moradores das comunidades visitadas. Observou-se uma gama de aprendizados, mudanças de atitudes e transformações nos volunturistas tanto em âmbito individual quanto coletivo por meio da compreensão de que viver em comunidade significa apoiá-la por meio de atos de cooperação e respeito mútuo, valores presentes no espírito de *ubuntu*.

Palavras-chave: Hospitalidade. *Ubuntu*. Hospitabilidade. Hospitalidade africana. Volunturismo.

ABSTRACT

Voluntourism corresponds to a set of emerging areas of contemporary tourism and is aimed at tourists who dedicate themselves to taking trips promoted by for-profit companies and non-profit organizations, to carry out voluntary work in various forms at national and international level in social protection, community conservation, ecological, health and educational programs. The African continent is among the most sought-after and visited regions for the practice of volunteer tourism. The countries in the sub-Saharan region of the continent share a philosophy and relational ethics called *ubuntu*, which concerns the interconnection and mutual responsibility among beings, which form the basis of African hospitality. It is believed that the exercise of voluntourism serves as a stage for hospitable experiences where volunteers can act with hospitableness, as well as their hosts do, therefore, it has been defined as the main goal of this thesis to find out the occurrence of alterity and solidarity as founding principles of hospitality and ubuntu from the experience of Brazilians volunteering in sub-Saharan African countries. A qualitative, exploratory-descriptive research was carried out with data collection in two stages through semi-structured interviews with five leaders of organizations specialized in voluntourism and seven Brazilian volunteers who had been to South Africa, Ghana, and Kenya. Hospitable characteristics and attitudes, such as openness, receptivity, and kindness, were found in the descriptions made by the volunteers about the way they acted with the members of the local communities both in the interactions during the execution of the volunteer work and in other experiences during the trip. Evidence shows that volunteers prioritized community members' needs, had a sense of responsibility for the welcoming, well-being and happiness of community members as well as the respect for their individuality. Regarding African hospitality, volunteers said they were impacted by expressions of joy, happiness, gratitude, and simplicity from the residents of the communities. A range of learnings, changes in attitudes and transformations were observed in voluntourists both individually and collectively through the understanding that living in a community means supporting it through acts of cooperation and mutual respect, which are values present in the spirit of *ubuntu*.

Keywords: Hospitality. *Ubuntu*. Hospitableness. African hospitality. Voluntourism.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Matriz É – Não é – Faz – Não Faz (ENFN).....	35
Figura 2: <i>Template</i> utilizado na construção da protopersona do volunturista.....	36
Figura 3: Diagrama das principais motivações de turistas voluntários	37
Figura 4: Classificação de intenção de retorno/recompra	38
Figura 5: Mapa de códigos e subcódigos hierárquicos.....	45
Figura 6: Mapa mental dos aspectos em destaque do capítulo 2.....	47
Figura 7: Mapa de coocorrência de palavras-chave – Produção científica 2011-2021	60
Figura 8: Mapa mental dos aspectos em destaque do capítulo 3.....	77
Figura 9: Esquema da circulação da dádiva sob as lentes da filosofia e ética <i>ubuntu</i>	97
Figura 10: Mapa mental dos aspectos em destaque do capítulo 4.....	108
Figura 11: Atividades de hospitalidade	112
Figura 12: Lentes conceituais de hospitalidade.....	113
Figura 13: Formas e manifestações da hospitalidade	116
Figura 14: Um <i>continuum</i> de hospitalidade.....	118
Figura 15: Diferentes camadas de hospitalidade	119
Figura 16: Características e atitudes implícitas/explicitas do comportamento hospitaleiro...	121
Figura 17: Hospitalidade – da hostilidade à hospitabilidade.....	122
Figura 18: Mapa mental dos aspectos em destaque do capítulo 5.....	144
Figura 19: Matriz É – Não é – Faz – Não Faz (ENFN).....	151
Figura 20: Diagrama das principais motivações de turistas voluntários	162
Figura 21: Grau de influência dos fatores de intenção de retorno/recompra.....	166
Figura 22: Principais motivações dos volunturistas entrevistados	174
Figura 23: Características e atitudes do comportamento hospitaleiro de volunturistas	179

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Categorização para roteiro de entrevista com líderes, gestores ou promotores	31
Quadro 2: Conceitos presentes no roteiro de entrevista com líderes, gestores ou promotores	34
Quadro 3: Categorização para roteiro de entrevista com volunturistas	39
Quadro 4: Contextos e perspectivas do volunturismo na pesquisa sobre turismo.....	56
Quadro 5: Perfis de turistas voluntários em potencial.....	62
Quadro 6: Classificação do registro textual de <i>ubuntu</i> em estudos por períodos.....	81
Quadro 7: Protopersona do volunturista.....	160
Quadro 8: Classificação de intenção de retorno/recompra.....	165
Quadro 9: Caracterização geral dos entrevistados – Volunturistas	172
Quadro 10: Evidências da hospitalidade altruísta no contexto do volunturismo	180

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Indicadores socioeconômicos e ambientais da África do Sul, de Gana e do Quênia	171
---	-----

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	JORNADA DO PESQUISADOR-AUTOR	13
1.2	CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E DEFINIÇÃO DA PROBLEMÁTICA.....	19
2	PERCURSO METODOLÓGICO DA PESQUISA	27
2.1	POSICIONAMENTO DA PESQUISA.....	27
2.2	SELEÇÃO DE SUJEITOS NA PESQUISA	29
2.3	COLETA DE DADOS	30
2.3.1	Coleta de dados junto aos especialistas entrevistados	30
2.3.2	Coleta de dados junto aos volunturistas entrevistados	38
2.4	ANÁLISE DE DADOS.....	42
2.5	LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	46
3	VOLUNTURISMO E VOLUNTURISTAS: ABORDAGENS E PERCEPÇÕES	48
3.1	ABORDAGENS TEÓRICO-CONCEITUAIS E PERSPECTIVAS DA PESQUISA SOBRE VOLUNTURISMO.....	48
3.1.1	Aspectos gerais	48
3.1.2	Perspectivas terminológicas e conceituais	52
3.2	PERCEPÇÕES SOBRE VOLUNTURISTAS	61
3.2.1	Perfis e motivações	61
3.2.2	Satisfação e intenção de retorno	70
4	FILOSOFIA E ÉTICA RELACIONAL AFRICANA <i>UBUNTU</i> E O VOLUNTURISMO	78
4.1	PLURIVOCIDADE DE <i>UBUNTU</i> – DE PRÁTICA ANCESTRAL À COSMOPERCEPÇÃO AFRICANA	78
4.1.1	Evocação, essência e jornada interpretativa de <i>ubuntu</i>	78
4.1.2	Cosmopercepção africana <i>ubuntu</i> por meio da humanidade alheia	84
4.2	<i>UBUNTU</i> : A CIRCULAÇÃO DA DÁDIVA E CONEXÕES COM O VOLUNTURISMO	96
4.2.1	Circulação da dádiva sob as lentes de <i>ubuntu</i>	96
4.2.2	Conexões entre <i>ubuntu</i> e o volunturismo	102
5	PERSPECTIVAS SOBRE HOSPITALIDADE, HOSPITABILIDADE E HOSTILIDADE NO VOLUNTURISMO	109
5.1	HOSPITALIDADE E HOSPITABILIDADE	109
5.1.1	Hospitalidade	109
5.1.2	Hospitabilidade	116
5.2	EXPERIÊNCIAS HOSPITALEIRAS E HOSTILIDADE NA PRÁTICA VOLUNTURISTA	123
5.2.1	O volunturismo como lugar de experiências hospitaleiras	123
5.2.2	Hostilidade na prática volunturista: manifestações da outrificação	132
6	EI, NO VOLUNTURISMO TEM <i>UBUNTU</i>, HOSPITALIDADE E HOSPITABILIDADE! 145	
6.1	VISÃO DE ESPECIALISTAS.....	145
6.1.1	Caracterização das organizações e dos entrevistados	145

6.1.2	Volunturismo	148
6.1.3	Hospitalidade	152
6.1.4	Volunturista	157
6.1.5	Intenção de retorno/recompra	163
6.1.6	Categorias de análise pós-determinadas	167
6.2	VISÃO DE VOLUNTURISTAS	170
6.2.1	Caracterização dos entrevistados.....	170
6.2.2	Motivação e expectativas	173
6.2.3	Atividades pré-viagem	177
6.2.4	Hospitabilidade.....	178
6.2.5	Intenção de retorno/recompra	181
6.3	HOSPITALIDADE E <i>UBUNTU</i> NA RELAÇÃO ENTRE VOLUNTURISTA E COMUNIDADE LOCAL	183
7	DISCUSSÃO E VERIFICAÇÃO DAS PROPOSIÇÕES	197
7.1	PERCEPÇÃO DA HOSPITALIDADE E OCORRÊNCIA DA HOSPITABILIDADE	197
7.2	<i>UBUNTU</i> NA HOSPITALIDADE DAS COMUNIDADES VISITADAS	202
8	CONCLUSÃO	212
	REFERÊNCIAS	221
	APÊNDICE A – Mapa da África com destaque para a região subsaariana	258
	APÊNDICE B – Modelo de termo de consentimento livre e esclarecido	259
	APÊNDICE C – Termos de consentimento livre e esclarecido	260
	APÊNDICE D – Roteiro de entrevista com especialistas	273
	APÊNDICE E – Roteiro de entrevista com volunturistas.....	275
	APÊNDICE F – Transcrições de entrevistas com especialistas.....	276
	APÊNDICE G – Transcrições de entrevistas com volunturistas.....	377

1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo, discorre-se sobre a trajetória de vida e acadêmica do autor deste estudo, suas motivações, inspirações e obstáculos neste percurso, além de suas aspirações. Contextualiza-se o tema, o processo de definição do título da pesquisa e se define a problemática abordada, elencando-se os objetivos geral e específicos, proposições, método e temáticas dos capítulos.

1.1 JORNADA DO PESQUISADOR-AUTOR

De maneira despretensiosa, como autor desta tese, propus-me a contribuir com o progresso e desenvolvimento da produção científica, procurando unir minhas experiências de vida, tanto em âmbito pessoal, quanto acadêmico e profissional. Para dar sentido às escolhas dos caminhos para a condução da pesquisa, além da seleção dos procedimentos utilizados, faz-se necessário apresentar algumas passagens percorridas por mim e como escolhi o tema e o título desta tese.

Sou natural de São Paulo, nascido em 1983, de origem periférica, morador da Zona Leste da cidade, filho de mãe solo, casado com Cristiane e pai de três filhos *pet* – Bud, Demi e Milu. Trago comigo uma história de desafios, superações, lutas e conquistas e, desde cedo, inspirado por modelos familiares, tinha o sonho de me tornar professor, e tornei-me.

Interessado em voluntariado, trabalhei por um ano como professor voluntário na EDUCAFRO (rede de cursos pré-vestibulares comunitários), lecionando inglês e português, e durante uma década, como voluntário junto à ONG paulistana “Amigos do Bem” em arrecadações de alimentos e roupas nas ruas, no empacotamento de compras de clientes de redes de hipermercados da região metropolitana de São Paulo, e na venda de produtos alimentícios e de artesanato produzidos por moradores de regiões sertanejas de cidades do Nordeste, beneficiários dos projetos da organização.

Graduado em Letras com habilitação em Português e Inglês pela Universidade São Marcos, em busca de aprimorar os conhecimentos no ensino do idioma inglês, ingressei no ano seguinte de minha formatura em 2007, no curso de pós-graduação na Universidade São Judas, tornando-me especialista em língua inglesa. Orientado pela professora Mestre Josefa Freixa Pascual Rizzo, minha grande incentivadora, recebi conselhos ao longo do curso para que não

interrompesse meus estudos e avançasse para programas de pós-graduação *stricto sensu* de modo a explorar minhas habilidades como pesquisador.

O ingresso ao Mestrado não foi imediato e o plano de prosseguir no campo da investigação científica foi adormecido e preenchido pela aquisição de experiência profissional como professor e coordenador em escolas de idiomas, no ensino de inglês para negócios *in-company* e aulas particulares. No ano de 2012, por indicação de minha mentora, passei no processo seletivo para lecionar as disciplinas de língua inglesa nos seguintes cursos de graduação da Universidade Anhembi Morumbi: Administração, Comércio Internacional, Hotelaria, Letras, Marketing, Relações Internacionais e Turismo.

Do contato com estudantes e docentes dos cursos de Hotelaria e Turismo, surgiu o interesse por temáticas fundamentais para estas áreas de atuação, fazendo com que eu, ainda um jovem professor universitário, aproveitasse a oportunidade de iniciar, como estudante bolsista, o curso de Mestrado pertencente ao Programa de Pós-Graduação (PPG) em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

Inicialmente, ao ingressar no PPG em Hospitalidade, havia submetido uma proposta de investigação que tratasse da hospitalidade mediada por plataformas *LMS (Learning Management System)* ou Sistemas de Gestão de Aprendizagem, por mim utilizadas com meus alunos dos cursos de graduação. No entanto, a partir das primeiras reuniões de orientação com a professora Doutora Mirian Rejowski (a quem recorri novamente para a condução desta tese), obtive recomendações assertivas para que o objeto de estudo pudesse acolher não somente a hospitalidade, mas também temáticas que pudessem abranger minha realidade profissional e meus interesses e vivências pessoais. Assim, conduzi uma pesquisa com foco na produção científica em língua inglesa sobre o turismo voluntário.

A dissertação de Mestrado foi defendida e aprovada no ano de 2016, resultado de dois anos de muita aprendizagem, esforços e sacrifícios pessoais empreendidos para que eu pudesse ampliar meus conhecimentos e ao mesmo tempo deixar minha parcela de contribuição para as pesquisas sobre Hospitalidade, não somente para a instituição que me ofereceu a bolsa de estudos, mas também para a comunidade científica e sociedade como um todo.

De acordo com Meadows (1999), as motivações que impulsionam os indivíduos a pesquisar podem ser separadas em dois blocos, aquele que se refere às de ordem psicológica (intrínseca), e o outro que diz respeito à ordem social (extrínseca), sendo as principais dispostas na ordem a seguir: anseio de desenvolver o intelecto; vontade de colaborar com a pesquisa científica; afeição e curiosidade pelo campo de estudo; pretensão de iniciar uma jornada

profissional na academia; oportunidade de aumento da renda; e a intenção de beneficiar a comunidade.

Muitas dessas motivações já povoavam minha mente não somente antes e durante o processo de Mestrado, mas também logo após a conclusão desta etapa. Em uma das reuniões do Grupo de Pesquisa Dimensões e Contextos da Hospitalidade promovido pela Universidade Anhembi Morumbi, apresentei os resultados de minha dissertação, e em conversa com a professora Doutora Sênia Regina Bastos, senti-me encorajado a me candidatar a uma vaga para cursar o Doutorado em Hospitalidade no PPG em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, vindo a iniciar meus estudos no ano de 2017. No ano seguinte, outro desafio se apresentou em minha vida, dessa vez no âmbito profissional, com o convite da diretora de qualidade acadêmica da *Laureate* Brasil para ocupar o cargo de coordenador de aprendizagem e inovação acadêmica para implantar e gerenciar projetos e produtos educacionais nas instituições da rede *Laureate International Universities* no país.

Sabendo da maior amplitude da pesquisa científica sobre volunturismo pela comunidade científica internacional, em especial no idioma inglês, em comparação com a incipiente contribuição de pesquisas brasileiras sobre o tema, conforme indicado por vários autores (MENDES; SONAGLIO, 2013; NASCIMENTO, 2012; SANTOS, 2016), decidi continuar a explorar esta temática, buscando encontrar mais conexões com a hospitalidade, além dos resultados obtidos em minha dissertação sobre os artigos de periódicos científicos com relação direta com a hospitalidade publicados entre 2000 e 2015, que pautaram-se na produção científica, para investigar as intersecções entre volunturismo e hospitalidade com mais proximidade dos atores que participam desta prática.

Para a definição do tema desta tese, recorri a inúmeras conversas frutíferas com o professor Doutor Luiz Octávio de Lima Camargo sobre a presença da hospitalidade nas práticas de voluntariado e volunturismo e às leituras feitas sobre como se relacionam turistas e residentes de regiões visitadas (SMITH, 1989; SMITH; BRENT, 2001) a partir de uma perspectiva antropológica; como se idealiza ou se planeja a alteridade por parte dos visitantes e como se operacionaliza a hospitalidade em estabelecimentos ou instâncias comerciais (GOTMAN, 2009); e também como se identificam as características inerentes a determinados indivíduos em serem hospitaleiros, ou seja, com hospitabilidade (TELFER, 2004). Pauta-se também na perspectiva da chamada hospitalidade altruísta, encapsulada em uma habilidade ou grupo de características pessoais que permitem a oferta da hospitalidade de modo desprendido e genuíno por natureza (BLAIN; LASHLEY, 2014; LASHLEY; 2015).

Todavia, no âmbito da pesquisa acadêmica são inúmeros os desafios, incluindo a limitação de recursos para a pesquisa, a sobrecarga com atividades de ensino e extensão, a pouca interatividade com outros investigadores, enfrentados por pesquisadores brasileiros (SOUZA et al., 2020), assim como são variados os obstáculos que a vida hodierna apresenta a todos os indivíduos. Aos mais desavisados, o piloto automático não dá tréguas para que (re)avaliem seus objetivos pessoais, profissionais e suas rotinas. Por estar neste modo por longo tempo, acabei sendo diagnosticado com transtorno depressivo recorrente (WHO, 2020a), um entre outros desarranjos mentais vivenciados por profissionais de grandes corporações e doutorandos (EVANS et al., 2018; LEVECQUE et al., 2017).

No decorrer do tratamento medicamentoso e psicoterapêutico, procurei me autoconhecer, examinar a realidade em que me encontrava e me conectar com minha ancestralidade. Entre outras atividades inseridas neste processo, a leitura de dois livros foi fundamental. O primeiro, *Sociedade do cansaço* de Byung-Chul Han (2015), me fez refletir sobre a perversidade da positividade exacerbada embutida no discurso do “eu consigo” que fazem crescer os problemas do século XXI, como a depressão e a síndrome de *burnout*¹. O segundo – não menos importante e essencial para brasileiros e brasileiras – intitulado *Pequeno manual antirracista*, da filósofa afro-brasileira Djamilia Ribeiro (2019b), fez com que eu revisitasse as marcas (pretéritas e cotidianas) deixadas em minha vida pelo racismo estrutural da sociedade brasileira, do qual ainda insistem em tratar como *mimimi* (expressão popular que remete à ideia de reclamação infundada ou melindre excessivo).

Ainda nesta (re)descoberta pessoal, retornando ao aprofundamento da investigação da literatura crítica à prática de volunturismo, deparei-me com textos de teóricos defensores do pensamento anticolonialista². Aimé Césaire (1977) – expoente poeta negro, nascido na Martinica, filósofo, professor, responsável pela conceituação do termo negritude, além de anticolonialista – reconheceu que a aproximação de civilizações distintas é algo formidável, as fortalece por meio da reciprocidade contida no relacionamento entre elas, uma vez que o

¹ Segundo o portal do Doutor Drauzio Varella, a síndrome de *burnout*, também conhecida por síndrome do esgotamento profissional, é um distúrbio de ordem psíquica verificado no estresse e na extenuação emocional e física causados por condições de trabalho insalubres, acometendo principalmente professores e policiais (DRAUZIO VARELLA, 2021).

² Segundo Chauvin (2015), o significado de anticolonialismo é amplo e possui variadas interpretações de acordo com a cultura e a relação histórico-espacial. Para ele, trata-se de “um misto de sentimentos, reflexões, posturas e atitudes que envolvem os indivíduos interessados em estudar, relativizar, questionar e especialmente resistir ao estatuto colonial, tendo em vista determinado(s) território(s) (estados, países, nações), tribos e povos, localizado(s) histórica e espacialmente” (CHAUVIN, 2015, p. 51).

isolamento pode fazê-las definhar. Entretanto, o intelectual renomado criticou ferrenhamente o modo como a colonização imposta por nações do continente Europeu infligiu danos irreparáveis aos povos indígenas, asiáticos, latino-americanos, caribenhos e africanos.

Segundo o filósofo martinicano, com a colonização se desciviliza não apenas aquele que é colonizado, mas também aquele que coloniza, visto que para atingir os objetivos escusos de sua nação, comete atrocidades, relativiza sua moral, perpetra violências, age com racismo, subalterniza e asselva o outro, destituindo a interação colonizador-colonizado de humanidade. Desse modo, a colonização se resume a “nenhum *contacto* humano, mas relações de dominação e de submissão que transformam o homem colonizador em criado, ajudante, *comitre*³, chicote” (CÉSAIRE, 1977, p. 25, grifo nosso).

Os contributos de Césaire (1977), assim como de outros estudiosos decolonialistas, são primordiais para o combate ao aniquilamento ou subserviência imposta pela racionalidade ocidental aos saberes ancestrais e ao pensamento filosófico dos povos acometidos pela colonização. Este aniquilar do saber corresponde ao termo epistemicídio, descrito pelo sociólogo português Boaventura de Sousa Santos (1994, p. 283) como a estratégia para extinguir o conhecimento distinto do paradigma dominante, que “ocorreu sempre que se pretendeu subalternizar, subordinar, marginalizar, ou ilegalizar práticas e grupos sociais que podiam constituir uma ameaça à expansão”, seja da Europa ou de sistemas socioeconômicos contra grupos minorizados de toda ordem: religiosa, política, étnica, cultural, entre outras.

O pensamento presente na obra de Boaventura retrata sua predileção para o entendimento das sociedades contemporâneas sob ponto de vista daqueles que foram oprimidos, fundamentando-se por meio da conceituação do Sul global como representante do retorno epistemológico e ontológico daqueles que foram colocados na posição de humilhação e subalternização (MENESES et al, 2018). Boaventura de Sousa Santos destaca que:

Não somos vítimas; fomos vitimados e oferecemos resistência. Somos muitos, e usamos nossas novas aprendizagens de maneiras diferentes. Nem sempre concordamos entre nós, e até mesmo suspeitamos haver traidores entre nós. Somos especialistas em expô-los.
Apesar de tudo, temos problemas em comum com nossos inimigos e nossos destinos possuem afinidades. Os sofrimentos que eles nos infligem, e que recentemente aumentaram, acabarão voltando contra eles” (SANTOS, 2014, p. 10, tradução nossa).

³ Define-se “comitre” como o “oficial que governava os forçados das galés” (COMITRE, 2021), que eram um tipo de “embarcação de vela e remos” (GALÉ, 2021).

Por sua vez, o célebre afro-brasileiro, expoente do ativismo pan-africanista, Abdias do Nascimento, alertou para os mecanismos domesticadores adotados pela classe dominante no Brasil para aniquilar a população afro-brasileira por meio da “sistemática destruição física e cultural das nossas inteligências e energias negras”, seja pela supressão direta ou, sem eufemismo, assassinato ou pelo método epistemicida “por intermédio da destruição das línguas, cultura, costumes, religiões e instituições dos africanos escravizados e seus descendentes” (NASCIMENTO, 2002, p. 235). Nascimento (2002) afirmou que africanos em diáspora, como ele e como eu, “constituímos a diáspora do regresso; somos os povos negros que voltam, em ritmo concêntrico, rumo à origem prístina do espírito e da história dos ancestrais, a fim de projetar o futuro” (NASCIMENTO, 2002, p. 169).

O mexicano Maldonado-Torres (2007) narrou ter despertado ontologicamente, tornando sua atenção para como a dúvida sobre a humanidade dos outros, neste caso colonizados e racializados, se fez presente na fundamentação da filosofia moderna. Tais reflexões serviram de inspiração para que eu tomasse uma nova rota, pois ao me reconhecer como homem negro, afrodescendente fora do continente africano, ou seja, pertencente à diáspora africana (ADI, 2002; HARRIS, 1993, 1996) procurei honrar meus ancestrais ao realizar o resgate não somente da memória e da posição ontológica da humanidade de indivíduos negros (PESSANHA, 2019), mas também da hospitalidade africana como elemento da essência da filosofia e ética relacional *ubuntu* (BAZIRAKE; SAHILU, 2015).

Como educador, vejo-me responsável por combater o eurocentrismo e a racialização, que permeiam as obras clássicas da filosofia e das ciências sociais e preenchem os currículos acadêmicos (PRAXEDES, 2008) e que contribuem para o epistemicídio, ou seja, o apagamento do conhecimento distinto do paradigma dominante (SANTOS, 1994). Outros referenciais, como o livro *Tornar-se negro: as vicissitudes da identidade do negro brasileiro em ascensão social* de Neusa Santos Souza (1983), me permitiram refletir sobre como minha subjetividade é (ou não é) vista na sociedade e espaços onde circulo, incluindo o ambiente acadêmico no qual é patente, em razão da ferramenta epistemicida e exclusão social estrutural, o número reduzido de estudiosos negros em referenciais bibliográficos e no quadro de professores (CARNEIRO, 2005, 2015; MILLS, 1997; OLIVEIRA, 2006; PESSANHA, 2019).

Notadamente, este processo de desconstrução e descolonização do meu pensamento, possibilitou tornar este estudo mais reflexivo e crítico e, ainda neste percurso, indaguei-me de que modo *ubuntu*, a hospitalidade e a hospitabilidade podem ser percebidas no volunturismo, observando-se a hospitalidade dos membros das comunidades receptoras na África subsaariana

e o papel exercido pelos turistas voluntários, que apesar de serem recebidos pelos residentes dos destinos visitados, por vezes podem assumir o papel do anfitrião no que tange ao acolhimento, o respeito à alteridade, o desejo de criar laços e a preocupação com o bem-estar e satisfação dos comunitários, sendo a averiguação destas proposições o objetivo principal desta tese.

Por fim, mais uma vez, ressalta-se a necessidade de gerar maior fomento acerca do tema, o que me faz crer que esta investigação tem o potencial de agregar ao conhecimento disseminado sobre volunturismo, conectando-o à hospitalidade para uma melhor compreensão e execução desta prática. Igualmente, espero favorecer meu próprio desenvolvimento intelectual, pessoal e profissional e, como docente negro, aspiro deixar minhas contribuições para as pesquisas na área de hospitalidade e turismo por meio de uma atuação anticolonialista, antirracista e, sobretudo, dialógica e inclusiva, que possa evidenciar *ubuntu* em si e em estudantes, ou seja, mostrar e reconhecer minha humanidade e a daqueles com quem eu cruzar e, quiçá, ocupar o panteão de intelectuais africanos em diáspora, servindo de inspiração para discentes, em especial afrodescendentes, para que tenham a certeza de que podem/devem ocupar todos os espaços que desejarem e fazer ecoar suas vozes do modo e sempre que quiserem.

1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E DEFINIÇÃO DA PROBLEMÁTICA

No ano de 2019, o setor de Viagens e Turismo contribuiu para US\$8,9 trilhões do PIB (Produto Interno Bruto) mundial (10,3%), sendo responsável pela manutenção de 330 milhões de empregos, 1 a cada 10, ao redor do mundo, caracterizado em sua maioria por viagens domésticas (71,3%) em comparação com deslocamentos internacionais (28,7%) (WT&TC, 2020). Mundialmente, foram mais de 1,4 milhão de chegadas de turistas, majoritariamente na Europa (50,9%), seguidas pela Ásia e Pacífico (24,7%), pelas Américas (15%), África (5%) e Oriente Médio (4,4%) de acordo com o painel de desempenho do turismo global e regional da Organização Mundial de Turismo (OMT) (UNWTO, 2020).

Este cenário mudou drasticamente em razão do surgimento da COVID-19, doença provocada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), vírus identificado pela primeira vez em Wuhan na China, sendo anunciada como pandemia no dia 11 de março de 2020 pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Na ocasião, em conferência com a imprensa, o diretor-geral da organização Tedros Adhanom Ghebreyesus justificou a decisão em reclassificar a

doença devido ao crescimento exponencial de número de casos e países afetados. Até aquele momento, registravam-se mais de 118.000 casos em 114 países, além de 4.291 falecimentos e milhares de pessoas hospitalizadas (WHO, 2020b).

Infelizmente, dois anos depois, na data em que redijo este parágrafo, a pandemia ainda é uma realidade global com mais de 486 milhões de casos de COVID-19 confirmados e um pouco mais de 6 milhões de vidas perdidas. O Brasil, em relação a outros países no mundo, ocupa a terceira posição em número de casos confirmados (aproximadamente 29 milhões, atrás apenas da Índia e dos Estados Unidos – que ocupa a primeira posição com mais de 79 milhões de casos) e a segunda posição em número de mortes (mais de 659 mil, atrás apenas dos Estados Unidos, que se aproximam da marca de 980 mil falecimentos) (WHO, 2022). A pandemia no Brasil é, pesadamente, considerada a maior crise sanitária e hospitalar da história do país (FIOCRUZ, 2021).

Notadamente, a pandemia de COVID-19 trouxe impactos sociais, culturais, econômicos, políticos e ambientais, entre outras áreas, para as nações de todo o mundo e suas populações, apresentando situações sem precedentes para atividades econômicas sem exceção. Como observado, nos segmentos de hospitalidade e turismo, traz frustrações e levanta questões difíceis sobre a manutenção e continuidade destes setores (KAUSHAL; SRIVASTAVAB, 2021), naturalmente afetados em virtude das medidas necessárias para promover a proteção das pessoas do vírus, com precauções que incluem o distanciamento social, o uso de máscaras faciais, a não participação de aglomerações e a lavagem regular das mãos (WHO, 2020b).

Segundo um relatório sobre o impacto da COVID-19 no turismo publicado pela OMT em agosto de 2020, estimou-se o risco para 100-120 milhões de empregos diretamente ligados à atividade, ocupados majoritariamente por mulheres, jovens e trabalhadores da economia informal. Calculou-se a previsão de uma perda entre US\$910 bilhões e US\$1,2 trilhão proveniente dos gastos dos visitantes internacionais, além dos riscos trazidos para a conservação de recursos naturais e herança cultural (UNWTO, 2021).

Apesar deste contexto calamitoso, um pouco mais de 11 bilhões de doses de vacinas foram aplicadas e o processo de vacinação continua a avançar (WHO, 2022). De acordo com Zurab Pololikashvili, secretário geral da OMT, ao passo que gradualmente as restrições impostas para que não haja a contaminação pelo novo coronavírus e que se retomem as viagens e o turismo ao redor do mundo lentamente, desafia-se repensar o segmento de turismo em sua relação com a sociedade, outros setores econômicos, os recursos naturais e ecossistemas, distribuindo de modo justo seus benefícios, colocando as pessoas no centro da atividade e

garantindo a segurança e saúde de trabalhadores do setor, turistas e comunidades receptoras (UNWTO, 2021).

No contexto do turismo, insere-se o termo guarda-chuva turismo voluntário ou volunturismo⁴, que por definição original se refere ao ato de viajar com o intuito de aliviar comunidades em situação de vulnerabilidade financeira, prestar auxílio na restauração cultural e ambiental (WEARING, 2001). Tendo surgido como uma forma de turismo alternativo sustentável (MCGEHEE, 2002), se estabeleceu e se consolidou no turismo convencional e como turismo de experiência, da qual se discute ter deixado a roupagem de mercado de nicho do ramo turístico (BUTCHER, 2011; STAINTON, 2016; WEARING, 2001; WEARING; BEIRMAN; GRABOWSKI, 2020) para assumir um papel diverso e segmentado em vários micronichos (STAINTON, 2016).

Aquela percepção inicial acerca do volunturismo ser apenas uma forma alternativa de turismo, nicho do segmento, ou até mesmo símbolo de um fenômeno de transição sociocultural, confronta-se com a ascensão da modalidade documentada tanto na produção científica sobre o tema quanto nas tendências globais e nas publicações de veículos de comunicação populares (WEARING; MCGEHEE, 2013a).

Até se tornar um fenômeno global, o volunturismo era praticado por britânicos e europeus a princípio, sendo exportado para a Austrália e os Estados Unidos, entre outros países, encontrando outras configurações que comportariam a classe média e as viagens de missões religiosas, abarcando mais recentemente indivíduos dos continentes asiático e africano como turistas voluntários (ALEXANDER, 2012; LO; LEE, 2011; PROYRUNGROJ, 2017; WEARING; MCGEHEE, 2013a).

Em contrapartida, a África, a Ásia, as Américas Central e do Sul estão entre os continentes e regiões mais procurados e visitados para a prática do volunturismo, variando entre cidades superpovoadas até áreas de florestas tropicais e zonas de conservação. Nesses locais, os turistas voluntários podem desempenhar atividades e participar de projetos que abrangem uma série de possibilidades como: cirurgias oftalmológicas para grupos de pessoas, ações de reflorestamento, ensino de línguas, assistência médica itinerante etc. (WEARING; MCGEHEE, 2013b).

⁴ Nesta tese, optou-se, em sua maioria, por utilizar o neologismo ‘volunturismo’ – combinação entre ‘turismo’ e ‘voluntariado’, que deriva do termo *voluntourism* em inglês, pela popularidade e tendência ascendentes na utilização da palavra no Brasil, segundo mecanismos de busca, e por não haver distinção em relação ao termo ‘turismo voluntário’ de acordo com a Organização Mundial de Turismo (OMT) (UNWTO, 2014).

A relevância e ascensão do volunturismo havia sido apontada em um estudo de 2008, que documentou seu avanço expressivo desde a década de 1990, com a participação estimada anual de 1,6 milhão de pessoas engajadas com projetos de turismo voluntário mundialmente. A maioria desses voluntários eram mulheres, com idade entre 20 e 25 anos, motivadas pela descoberta de outras culturas, opções de trabalho, voluntariado e estudo no exterior, que em média teriam expendido entre £832 milhões e £1,3 bilhão (R\$5,2 bilhões – R\$8,1 bilhões) por ano (TOURISM RESEARCH & MARKETING, 2008).

Mais recentemente, antes da pandemia, avaliou-se o volunturismo como um segmento multibilionário com movimentações anuais de aproximadamente US\$ 173 bilhões, conforme estima a imprensa comum (PARIYAR, 2017). Enquanto isto, corroborando esta importância, canais de comunicação especializados em turismo indicam que a tendência de crescimento é uma realidade ao se considerar a marca mundial de 10 milhões de turistas voluntários que fazem parte do grupo daqueles que buscam viagens que tenham esse propósito (COLAÇO, 2018; VIEIRA, 2018).

Verifica-se que o volunturismo evoluiu ao longo de três décadas, a partir de organizações não-governamentais (ONGs) sem renome ou destaque até encontrar o interesse de empreendedores e a gana pela geração de lucros (MCGEHEE, 2014), formando uma rede na qual a circulação monetária compreende também, seja de modo direto ou indireto, as agências de viagem, operadoras turísticas, transportadoras, hotéis, restaurantes, as próprias ONGs, grandes empresários, volunturistas bem como as cidades, regiões e países visitados.

A pandemia da COVID-19 devastou os negócios de turismo voluntário, afetados pelo fechamento de fronteiras, interrupção das atividades aeroportuárias, restrições de circulação etc., ocasionando a diminuição dramática do número de voluntários, impactando a continuidade de projetos e, conseqüentemente, a existência de inúmeras organizações deste segmento turístico. A modalidade por vezes criticada por sua natureza, pelas transações comerciais e por uma suposta superficialidade de projetos terá de ser revista e reformulada, alicerçando-se mais vigorosamente em fundamentos da sustentabilidade para que se recupere e retome as atividades que, provavelmente, serão mais requeridas em razão do aumento da vulnerabilidade no globo (TOMAZOS; MURDY, 2020).

Este estudo, sem deixar de lado os impactos positivos e negativos trazidos pela monetização do turismo voluntário, dará maior ênfase não às relações comerciais estabelecidas, mas a outros elementos, de escopo social e cultural, que regem as experiências volunturistas como o componente voluntário, o altruísmo, o desenvolvimento pessoal, o encontro com as

comunidades receptoras, a camaradagem, a construção de laços e integração e/ou interação com outras culturas (BROWN, 2005; COGHLAN; GOOCH, 2011; MCGEHEE, 2014; MCGEHEE; SANTOS, 2005; ZAHRA, 2011).

Partindo do contexto acima apresentado, no que tange à dinâmica e inversão de papéis exercidos por turistas voluntários, que ora se apresentam como hóspedes, ora como anfitriões nas interações com residentes das comunidades visitadas, percebeu-se a necessidade de abordar a questão da hospitalidade, da qual a origem linguística traz como significado alguns conceitos como sacrifício, obrigação e reciprocidade (BENVENISTE, 1973; O’GORMAN, 2007a). Ao mesmo tempo, considerou-se outros termos como hostilidade e inimigo na raiz do termo, e que, por definição pública e academicamente difundida se referem às práticas organizacionais de fornecimento de alimento, bebida e acomodação, mas que cada vez mais engloba discussões mais profundas que vão do poder à equidade, servindo como uma ferramenta potencialmente poderosa de análise social (LYNCH et al., 2011).

Conforme mencionado na seção anterior, a necessidade de honrar minha ancestralidade por meio de epistemes africanas, busquei a hospitalidade africana manifesta em *ubuntu*, filosofia e ética relacional compartilhada por países da região subsaariana do continente africano (apêndice A), composta por 48 países distribuídos na maior parte do continente, ocupando a África Ocidental, a África Central, a África Oriental e a África Austral ou Meridional (UNITED NATIONS, 2019). De acordo com o Banco Mundial, na região, a população é de 1,14 bilhão de pessoas, entre as quais, 38% se encontram abaixo da linha da pobreza com renda de até US\$ 1,90 por dia e têm expectativa média de vida de 61,9 anos de idade (THE WORLD BANK, 2022). Segundo o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), a partir do início do século 21, a África subsaariana avançou em várias frentes com transições democráticas, crescimento econômico, além de melhorias no desenvolvimento humano. No entanto, enquanto alguns países vêm progredindo com mais rapidez, outros ainda sofrem com conflitos armados, pobreza crônica, falta de empregos, questões de saúde, entre outros (UNDP, 2013).

Enquanto vocábulo, o termo *ubuntu* (comum ao grupo de línguas *ngúni* ou *botho* nas línguas soto) pode ser sintetizado na ideia de humanidade segundo os povos africanos de origem bantu. Este verbete é comumente conectado a diversos provérbios africanos, como é o caso do aforismo *ubuntu ungamuntu ngabanye abantu*, interpretado por alguns estudiosos africanos como “eu sou porque nós somos; e dado que nós somos, então eu sou” (MBITI, 1969, p. 141,

tradução nossa) ou apenas “eu sou porque nós somos” como prefere utilizar o arcebispo emérito anglicano Desmond Tutu (KASHINDI, 2015).

No entanto, ressalto que *ubuntu*⁵, seja como filosofia ou vocábulo, não deve ser reduzido ou propagado apenas como um mero mote. Tutu (1999, p. 34, tradução nossa, grifo do autor) reforça quão complexo é verter *ubuntu* a qualquer língua ocidental, contudo, sua mensagem retrata “a própria essência do ser humano. Quando queremos exprimir grande admiração por alguém, dizemos: ‘*Yu, u nobuntu*’; ‘Ei, fulano tem *ubuntu*’. Então você é generoso, hospitaleiro, amigável, atencioso e compassivo. Você compartilha o que você tem”.

Não menos importante para os debates aqui propostos, faço referência às discussões sobre como os turistas e os habitantes locais interagem (SMITH, 1989; SMITH; BRENT, 2001) de um ponto de vista antropológico, ou sobre como a alteridade é idealizada ou planejada pelos visitantes e como a hospitalidade é executada em ambientes comerciais (GOTMAN, 2009).

Nesse sentido, defendo a tese de que a alteridade e a solidariedade são princípios fundantes tanto da hospitalidade quanto de *ubuntu*. Desse modo, irei me apoiar fundamentalmente em pesquisas que tratam de *ubuntu* e da hospitalidade do povo africano, do volunturismo e da propensão ínsita em ser hospitaleiro em diversos enquadramentos e cenários em que se manifestam as cenas hospitaleiras, a conhecida hospitabilidade, ou seja, a habilidade ou o grupo de características pessoais de indivíduos em serem hospitaleiros (TELFER, 2004). Além disso, buscar-se-á suporte na compreensão sobre as dimensões do oferecimento da hospitalidade de modo desprendido e genuíno por natureza (BLAIN; LASHLEY, 2014; LASHLEY; 2015), considerando-se que os voluntários podem agir com hospitabilidade, ou seja, de modo hospitaleiro, assim como seus anfitriões.

Com base no exposto, dei a esta tese o título de: “*YU, U NOBUNTU*” – *UBUNTU, HOSPITALIDADE E HOSPITABILIDADE NO VOLUNTURISMO*, de modo a agregar os temas de interesse presentes neste estudo, como o reconhecimento da humanidade de outrem a partir da filosofia e ética africana *ubuntu*, a percepção acerca da hospitalidade africana e das habilidades hospitaleiras no volunturismo exercidas por volunturistas.

⁵ O termo *ubuntu* tem se popularizado e dá nome ou fundamenta os valores de diversas iniciativas e projetos como, por exemplo, o manifesto da Ânima Plurais que corresponde à cultura de diversidade da organização educacional Ânima da qual a Universidade Anhembi Morumbi faz parte (ÂNIMA EDUCAÇÃO, 2022); o sistema operacional de código aberto *Ubuntu* distribuído pela Linux e desenvolvido pela empresa africana Canonical (UBUNTU, 2022); o Projeto *UBUNTU*, lançado pela organização caritativa britânica SEED *Community*, que capacita indivíduos em comunidades de Joanesburgo na África do Sul a produzir vegetais para consumo próprio e geração de renda (UBUNTU PROJECT, 2022).

Destarte, formulei a seguinte questão-chave dessa pesquisa: De que modo a hospitalidade de membros das comunidades de países da África subsaariana por meio dos princípios de *ubuntu* e a hospitabilidade de volunturistas brasileiros podem favorecer não somente os participantes, mas também o resultado da experiência de voluntariado em viagem? Determinei, assim, como objetivo averiguar a ocorrência da alteridade e da solidariedade como princípios fundantes da hospitalidade e *ubuntu* a partir experiência de volunturismo de brasileiros em países da região subsaariana do continente africano.

Delimitando-se como objetivos específicos desta pesquisa têm-se: a) explorar os perfis e as motivações de volunturistas de modo a sustentar a ocorrência da hospitalidade no comportamento e nas atitudes dos viajantes brasileiros; b) examinar as noções e evidências de hospitabilidade no volunturismo na atuação de volunturistas brasileiros junto aos membros das comunidades em países da região subsaariana; c) verificar como são notados os princípios de *ubuntu* pelos volunturistas brasileiros a partir da hospitalidade de membros das comunidades em países da região subsaariana; d) identificar os impactos da filosofia e ética relacional africana *ubuntu* à experiência de voluntariado em viagem de volunturistas brasileiros.

Fundamentado pela literatura científica investigada sobre os temas de *ubuntu*, hospitalidade, hospitabilidade e volunturismo, concebi as proposições deste estudo, que seguem: P1 – A hospitabilidade de volunturistas brasileiros favorece a experiência de voluntariado em viagem e as interações com os membros das comunidades de países da África subsaariana; P2 – A manifestação dos princípios de *ubuntu* a partir da hospitalidade de membros das comunidades de países da África subsaariana impacta positivamente os volunturistas brasileiros.

Desse modo, com vistas a alcançar os objetivos, confirmar ou refutar as proposições citadas, proponho uma pesquisa qualitativa, compreendida como exploratório-descritiva com coleta de dados em duas etapas. Delineio esta investigação a partir de uma abordagem interpretativa, cuja pesquisa de campo baseou-se em entrevistas por pautas ou semiestruturadas com empresários do ramo do turismo voluntário e indivíduos brasileiros que viajaram para países da África subsaariana com o intuito de realizar o voluntariado por intermédio de agências especializadas em volunturismo. Por fim, realizo a análise de conteúdo para a definição de categorias e tratamento das informações obtidas.

Dividi esta tese em oito capítulos. No Capítulo 1, conforme exposto até aqui, relato minha jornada do pesquisador-autor, contextualizo o tema e a problemática do estudo; no Capítulo 2, descrevo o percurso metodológico da pesquisa; no Capítulo 3, caracterizo o

volunturismo e o perfil do volunturista; no Capítulo 4, abordo a filosofia africana *ubuntu* e estabeleço conexões com o volunturismo; no Capítulo 5, discorro acerca da hospitalidade e da hospitabilidade no volunturismo; no Capítulo 6, apresento os resultados e a análise da pesquisa empírica; no Capítulo 7, proponho uma discussão acerca dos resultados e verifico as proposições. Por fim, no Capítulo 8, verso sobre a trajetória da investigação, revisito os objetivos, evidencio a confirmação e/ou refutação das proposições, realizo um encaminhamento para pesquisas futuras e faço um chamamento à ação.

Espero com este estudo contribuir com o preenchimento da lacuna ainda existente na bibliografia brasileira sobre o tema, trazendo mais insumos às discussões propostas por docentes, estudantes e profissionais sobre esta crescente modalidade do turismo que se consolidou ao longo dos últimos anos. Neste segmento, a hospitalidade pode, modestamente e por meios científicos, vir a ser confirmada como catalisadora de experiências de volunturismo, fortalecendo esta prática, a partir da compreensão do espírito e princípios de *ubuntu* e da hospitabilidade, colocando-se no centro da atividade a criação e a manutenção de vínculos duradouros entre visitantes e visitados por meio de uma prática mais sustentável, plural e humanizada.

2 PERCURSO METODOLÓGICO DA PESQUISA

Neste capítulo, disserta-se sobre o percurso metodológico, descrevendo o tipo de pesquisa, o processo de seleção dos sujeitos incluídos no estudo bem como das técnicas utilizadas na coleta de dados, tanto com os líderes de agências especializadas em volunturismo quanto com volunturistas, além dos procedimentos para o tratamento e análise dos dados e as limitações desta investigação.

2.1 POSICIONAMENTO DA PESQUISA

Examinar a manifestação da hospitalidade africana e do agir hospitaleiro de volunturistas brasileiros envolve uma série de elementos desafiadores para a pesquisa. Por se tratar de uma atividade comoditizada, torna-se complexo avaliar quão genuínas são as relações e conexões estabelecidas no contexto do turismo, mesmo que haja o componente do voluntariado na viagem. Além disso, encontram-se os mais variados interesses e expectativas em relação à experiência de volunturismo em razão dos mais diversos atores encontrados, entre eles os agentes promotores das viagens, os turistas e os residentes dos destinos visitados.

Com vistas a atingir os objetivos delimitados, encaminha-se uma pesquisa qualitativa, exploratório-descritiva com coleta de dados em duas etapas. Acerca da aplicação da pesquisa qualitativa no campo das Ciências Sociais, Minayo (2009, p. 21) afirma que este tipo de investigação:

[...] trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido [...] como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes.

Segundo Stake (2011) afirma, a pesquisa de cunho qualitativo é também conhecida como interpretativa na qual o pesquisador se torna uma ferramenta para a descoberta de significados a começar por sua própria bagagem até as vivências compartilhadas com os informantes e o referencial teórico consultados durante a realização de sua investigação. Desse modo, adota-se o paradigma interpretativista de pesquisa, cuja ontologia adotada é denominada de interação sujeito-objeto, que considera haver “uma interação entre as características de um determinado objeto e a compreensão que os seres humanos criam a respeito desse objeto,

socialmente, por meio da intersubjetividade”; e cuja a linha de pensamento epistemológica é o construtivismo em razão de sua preocupação com a interpretação de um fato, visto que a partir dessa perspectiva “todo o conhecimento sobre a realidade depende das práticas humanas, sendo construído por meio da interação entre pessoas e o mundo em que vivemos, e sendo transmitido em um contexto social” (SACCOL, 2009, p. 268).

No que diz respeito ao caráter exploratório da pesquisa, entende-se que esta tem como objetivo “aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 188). Em consonância com esta assertiva, Gil (2010) aponta que os estudos de cunho exploratório têm como finalidade amplificar o conhecimento sobre o problema de modo adaptável para que o fenômeno seja abordado em diversas perspectivas.

Compreende-se que a fase inicial desta pesquisa, assim como outras propostas acadêmicas, possui uma faceta exploratória. Desse modo, é possível classificar esta pesquisa como descritiva, pois pretende-se caracterizar determinado grupo ou grupos e reunir opiniões, apurar condutas e convicções de indivíduos (GIL, 2010). Segundo destaca Rudio (2007, p. 71), a pesquisa de cunho descritivo “está interessada em descobrir e observar fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los”.

Buscou-se atender ao estágio de familiarização com as temáticas essenciais para este estudo a partir da contextualização e conceituação do volunturismo, da filosofia e ética relacional *ubuntu* e da hospitalidade e hospitabilidade com a investigação teórica “dedicada a formular quadros de referência, a estudar teorias, a burilar conceitos” (DEMO, 1995, p. 13). Neste processo, procurou-se “levantar o conhecimento disponível [...], identificando as teorias produzidas, analisando-as e avaliando sua contribuição para auxiliar a compreender o problema objeto da investigação” (KÖCHE, 2011, p. 122). Para este fim, consultou-se material de referência como artigos, capítulos de livros, revisões, livros, artigos de conferências, editoriais, entre outras publicações.

Conduziu-se a pesquisa de campo que “consiste em levar para a prática empírica a construção teórica elaborada na primeira etapa. Essa fase combina instrumentos de observação, entrevistas ou outras modalidades de comunicação e interlocução com os pesquisados” (MINAYO, 2009, p. 26). No caso do trabalho de campo deste estudo, contou-se com entrevistados brasileiros, entre empresários do ramo do turismo voluntário e indivíduos que viajaram para realizar o voluntariado por intermédio de agências especializadas em

volunturismo. O processo de seleção dos partícipes desta fase da pesquisa encontra-se descrito no próximo item.

2.2 SELEÇÃO DE SUJEITOS NA PESQUISA

Cabe destacar que por causa da abordagem qualitativa desta pesquisa e da peculiaridade do que se pretende pesquisar, preocupou-se, assim como estabelece Goldenberg (2004), com a visão particular e aprofundada do fenômeno para informantes relevantes e significativos para o estudo, e não necessariamente com a quantidade de respondentes. A antropóloga acrescenta que “a totalidade de qualquer objeto de estudo é uma construção do pesquisador, definida em termos do que lhe parece mais útil para responder ao seu problema de pesquisa” (GOLDENBERG, 2004, p. 51). Crê-se que “o fato de se levar em conta mais explicitamente os valores e os demais atributos do pesquisador requer, por parte da pesquisa qualitativa, maior detalhamento dos pressupostos teóricos subjacentes, bem como do contexto da pesquisa” (GÜNTHER, 2006, p. 203).

Portanto, para a definição dos participantes neste estudo qualitativo, considerou-se “que o “universo” em questão não são os sujeitos em si, mas as suas representações, conhecimentos, práticas, comportamentos e atitudes” (DESLANDES, 2009, p. 48). Assim, definiu-se o tipo de amostra como não-probabilístico intencional, uma vez que, ao contrário da formulação de generalizações, procurou-se colher ideias por meio da perícia e experiência das pessoas consultadas (RUDIO, 2007).

Dividiu-se o grupo de entrevistados em dois: i) brasileiros ocupantes de cargos de liderança em agências ou organizações especializadas em volunturismo; ii) volunturistas brasileiros com experiência em viagem para o exercício do voluntariado em países da África subsaariana. Entendeu-se que os especialistas selecionados estavam familiarizados com o tema a ponto de serem capazes de descrever não somente o funcionamento, mas também seus comportamentos dentro deste sistema. Percebeu-se, neste grupo, casos de indivíduos que, além de serem responsáveis pela empresa ou ocuparem uma posição de comando, tiveram uma ou mais experiências como viajantes voluntários. A identificação das organizações dos especialistas entrevistados se deu por meio de trabalhos anteriores que contaram com a participação destes líderes ou menção de suas empresas (LIMA et al., 2016; MARQUES, 2017; MÜLLER; SCHEFFER, 2019; MÜLLER; SCHEFFER; CLOSS, 2020).

Em relação aos turistas voluntários selecionados, procurou-se indivíduos que realizaram suas viagens com o suporte de uma agência especializada em volunturismo e exerceram atividade voluntária em países do continente africano onde *ubuntu* permeia as tradições de diversos povos. O pesquisador se ateve a este critério como fundamental independentemente do tipo de programa escolhido, porém, valeu-se da certificação de que a experiência vivida por essas pessoas envolvia a interação com residentes das regiões visitadas. A composição deste grupo deu-se por meio da técnica intitulada bola de neve ou *snowball* (BIERNACKI; WALDORF, 1981; GOODMAN, 1961; VINUTO, 2014) e pela busca ativa do pesquisador nas redes sociais (*Facebook* e *Instagram*) das organizações dos especialistas entrevistados seguindo protocolo similar ao de Müller e Scheffer (2019).

Ao todo foram entrevistados cinco especialistas, ou seja, empresários e/ou líderes representantes de agências de turismo voluntário, e sete volunturistas que tiveram a experiência da prática do voluntariado em solo africano. A caracterização geral dos participantes se encontra no item de apresentação dos resultados da pesquisa empírica.

2.3 COLETA DE DADOS

2.3.1 Coleta de dados junto aos especialistas entrevistados

Por meio da entrevista, o pesquisador obtém “informações diretamente construídas no diálogo com o indivíduo entrevistado e tratam da reflexão do próprio sujeito sobre a realidade que vivencia” (MINAYO, 2009, p. 65). Além de favorecer o aprofundamento de um tema, a entrevista possibilita o aparecimento de informações adicionais em virtude da geração de um vínculo entre o investigador e o informante (GOLDENBERG, 2004). No entanto, ao empregar esta técnica é preciso estar ciente de que “lidamos com o que o indivíduo deseja revelar, o que deseja ocultar e a imagem que quer projetar de si e de outros” (GOLDENBERG, 2004, p. 85). Isto posto, é de responsabilidade do pesquisador atentar para este obstáculo e procurar solucioná-lo.

Utilizou-se nesta pesquisa a entrevista semiestruturada, conhecida também como entrevista por pautas, que contempla determinada estruturação, ordem dos tópicos a serem explorados, mas garante a fala livre do entrevistado e a intervenção do entrevistador caso haja um desvio do assunto com a manutenção da naturalidade (GIL, 2008). Compreendeu-se ser viável agregar à semiestruturação deste tipo de entrevista elementos das entrevistas projetivas,

que utilizam recursos visuais para que o entrevistado se pronuncie sobre imagens ou textos dos quais lhe são apresentados (MINAYO, 2008, 2009).

Para guiar a conversa com líderes brasileiros de organizações de volunturismo, criou-se um roteiro de entrevista (apêndice C) semiestruturada (GIL, 2008), construído a partir da literatura referencial sobre hospitalidade e sobre volunturismo, tendo em vista o objetivo geral e os objetivos específicos propostos. Inclui-se na configuração deste roteiro, ferramentas e instrumentos advindos do *Design Thinking* (BIOLCHINI; PIMENTA; OROFINO, 2012; BROWN, 2018) e das metodologias ágeis (CAROLI, 2019), como a matriz É - Não é - Faz - Não faz (ENFN) e o exercício de criação de uma protopersona (a serem descritos adiante). Por meio deste roteiro, levantou-se a percepção dos entrevistados sobre os perfis, motivações comportamento e atitudes de volunturistas e, também, sobre as noções de hospitalidade e sua presença (ou não) no volunturismo.

A partir de uma questão primária, iniciaram-se os questionamentos para cada categoria cujos desdobramentos ocorreram por meio de perguntas secundárias. No Quadro 1, pode-se acompanhar os elementos que serviram para a composição do instrumento.

Quadro 1: Categorização para roteiro de entrevista com líderes, gestores ou promotores

(Continua)

Categoria/Proposição	Subcategoria	Descrição	Questão primária
Identificação	Nome	Nome completo do entrevistado.	Diga seu nome completo, por gentileza.
	Cargo	Cargo atual e posição no organograma da organização/empresa.	Qual posição você ocupa na [NOME DA EMPRESA]?
	Trajatória na Organização/Empresa	Tempo em que atua na organização/empresa e cargos ocupados (em caso de promoções e transferências).	Fale um pouco da sua trajetória na organização.
Organização/Empresa	Fundação	Ano de fundação e vinda para o Brasil (em caso de organizações/empresas com sede no exterior).	Qual o ano de fundação de sua organização?
	Colaboradores	Número e perfil de colaboradores.	Quantas pessoas atuam na organização? Poderia descrever o perfil de seus colaboradores?

Categoria/Proposição	Subcategoria	Descrição	Questão primária
	Atuação da organização/empresa	Segmentos de viagens e projetos promovidos pela organização/empresa.	Qual é o segmento de atuação da organização e quais projetos ela promove ou apoia?
Volunturismo/P1 e P2	Conceito	Levantamento do entendimento do termo pelo entrevistado e apresentação do conceito.	Para você, o que é o volunturismo?
	Benefícios	Levantamento dos benefícios trazidos pela prática do volunturismo para visitantes, visitados e suas comunidades.	O que você apontaria como benefício principal do volunturismo para o turista, comunidades e membros?
	Impactos negativos	Levantamento dos impactos causados pela prática do volunturismo para visitantes, visitados e suas comunidades.	O que você apontaria como impacto negativo do volunturismo para o turista, comunidades e membros?
Hospitalidade/P2	Conceito	Levantamento do entendimento do termo pelo entrevistado e apresentação do conceito.	Para você, o que é hospitalidade?
	Hospitalidade nas relações entre volunturistas e comunidade local	Verificação da ocorrência da hospitalidade nas relações entre visitantes e visitados e a influência nas experiências de volunturismo.	Você enxerga a hospitalidade nas relações entre os volunturistas e o membros das comunidades visitadas?
	‘Oustrificação’ e Hostilidade	Apresentação do conceito e identificação deste nas relações entre volunturistas e membros das comunidades visitadas.	Como você acha que a oustrificação e a hostilidade impactam negativamente as relações entre volunturistas e membros das comunidades visitadas?
Hospitalidade altruísta/P1	Conceito	Levantamento do entendimento do termo pelo entrevistado e apresentação do conceito.	O que você entende por hospitalidade altruísta? Você enxerga estes elementos no volunturismo?
	Comunidade local – Primeiro	Identificação de exemplos práticos da priorização das	Você vê a preocupação dos volunturistas em

Categoria/Proposição	Subcategoria	Descrição	Questão primária
		necessidades dos membros das comunidades visitadas.	priorizar as necessidades dos membros das comunidades visitadas? Como?
	Comunidade local – Feliz	Identificação de exemplos práticos das ações de volunturistas e o acolhimento aos visitados bem como a promoção da felicidade.	Você vê a preocupação dos volunturistas em acolher e promover, ou garantir, determinado grau de felicidade aos comunitários? Como?
	Comunidade local – Especial	Verificação de exemplos práticos acerca do respeito à alteridade dos membros das comunidades locais.	Você vê a preocupação dos volunturistas em respeitar a individualidade e a cultura dos membros das comunidades visitadas? Como?
Volunturista/P1	Persona	Criação/Levantamento sobre o perfil do volunturista padrão, seus interesses, objetivo e expectativas em relação à prática do volunturismo.	Quem seria o modelo do volunturista que você conhece? Quais são seus interesses, objetivo e expectativas em relação à prática do volunturismo?
	Motivação	Apresentação da figura com as principais motivações dos volunturistas para solicitar ao entrevistado que acrescente ou remova itens.	Olhando para essa matriz, você tiraria ou incluiria elementos que caracterizam as motivações dos volunturistas?
Intenção de retorno/recompra/P1 e P2	Fatores que influenciam a intenção de retorno/recompra	Levantamento e classificação dos fatores que influenciam a intenção de retorno ao destino visitado ou a recompra de viagens de volunturismo.	Quais seriam os fatores que influenciariam a intenção em retornar para um destino para realizar o turismo voluntário?

Fonte: Elaboração do autor, 2021.

(Conclusão)

Com o intuito de absorver *insights* sobre as perspectivas dos especialistas em relação às teorias consultadas, apresentaram-se conceitos orientadores da pesquisa aos informantes como ilustra o Quadro 2.

Quadro 2: Conceitos presentes no roteiro de entrevista com líderes, gestores ou promotores

Conceitos	
Volunturismo	[...] ‘turismo voluntário’ se aplica àqueles turistas que, por várias razões, praticam o voluntariado de modo organizado em viagens de férias que envolvam, seja o auxílio ou alívio da pobreza material de alguns grupos da sociedade, a recuperação de certas áreas ambientais ou a pesquisa sobre aspectos da sociedade ou do meio ambiente (WEARING, 2001, p. 1, tradução nossa).
Hospitalidade	O entendimento mais amplo a respeito da hospitalidade sugere, em primeiro lugar, que esta é, fundamentalmente, o relacionamento construído entre anfitrião e hóspede. Para ser eficaz, é preciso que o hóspede sinta que o anfitrião está sendo hospitaleiro por sentimentos de generosidade, pelo desejo de agradar e por ver a ele, hóspede, enquanto indivíduo (LASHLEY; MORRISON, 2004, p. 21).
Outrificação	[...] o turismo voluntário pode promover o intercâmbio intercultural, sem criar um grau significativo de Outrificação, quando se é dada consideração a aspectos do modo como os programas são implementados, tornando as comunidades centrais no processo, e garantindo que elas tenham voz (WEARING; MCGEHEE, 2013b, p. 125, tradução nossa).
Qualidades da Hospitabilidade	O interesse, a compaixão ou o desejo de agradar aos outros, que brota da amizade em geral e da benevolência ou da afeição por determinadas pessoas, em particular; O desejo de suprir as necessidades dos outros; O desejo de receber amigos ou de ajudar os que estão em dificuldade; O desejo de ter companhia ou de fazer amigos; O desejo de receber por prazer, que pode ser entendido como o desejo de entreter os outros, como um passatempo (TELFER, 2004).
Dimensão altruísta da Hospitabilidade	O desejo de que o hóspede esteja sempre em primeiro lugar, antes até de si mesmo; O desejo de fazer os seus hóspedes felizes; O desejo de fazer com que seus hóspedes se sintam especiais (BLAIN; LASHLEY, 2014; LASHLEY; 2015).

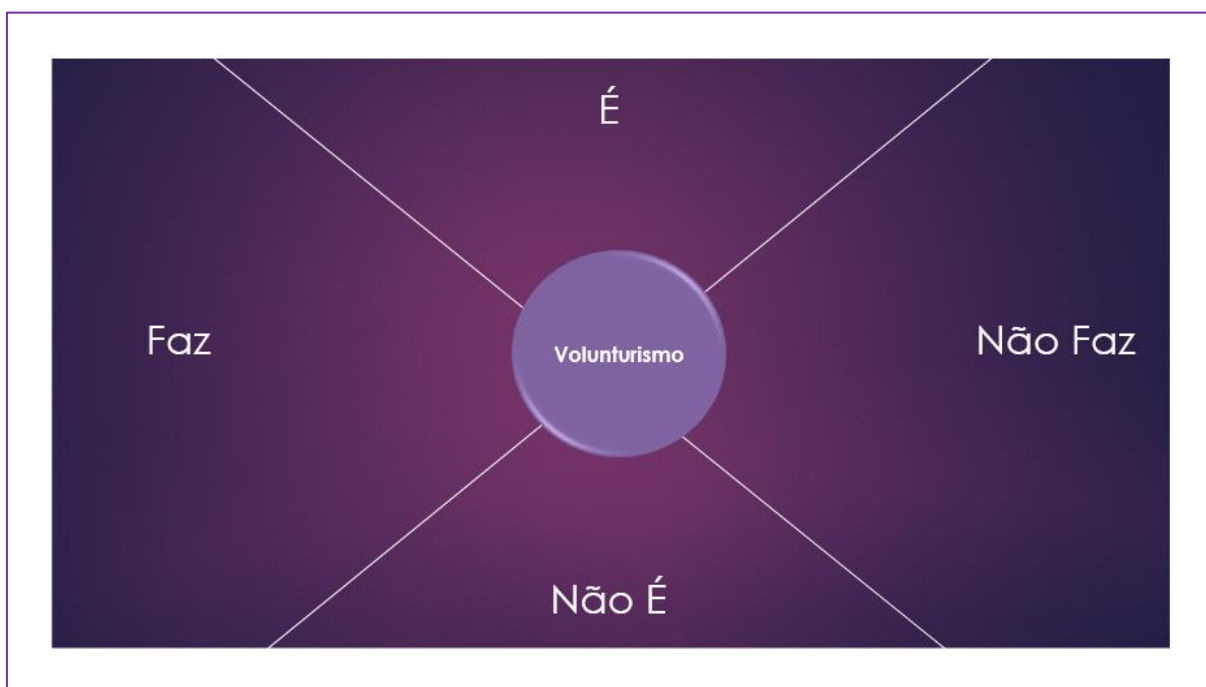
Fonte: Elaboração do autor, 2021.

Contatou-se por *e-mail* e por aplicativo de mensagem de textos pelo celular, seis indivíduos considerados aptos a fazer parte do grupo de especialistas. Obteve-se resposta de cinco interessados em contribuir com este estudo. As entrevistas ocorreram entre o final do mês de junho e início do mês de julho de 2020 por meio do *Zoom*, plataforma de conferência *online* que permite a gravação de vídeo e áudio. O registro da imagem, da voz e a permissão para a utilização das informações obtidas foram autorizados pelos participantes com o envio prévio do termo de consentimento (apêndice B).

Para levantar o entendimento do conceito de volunturismo, utilizou-se a matriz É - Não é - Faz - Não faz (ENFN), utilizada para coletar atributos de produtos, determinar o que são ou não capazes de realizar, distribuindo-se com o uso de *post-its*, por exemplo, em áreas específicas, as características na forma de substantivos/adjetivos (É – Não é) e ações materializadas por verbos (Faz – Não Faz) para tornar os produtos mais claros para os envolvidos no exercício (CAROLI, 2018).

Nesta pesquisa, adaptou-se a matriz (Figura 1) e a disposição dos atributos que foi feita verbalmente na entrevista, apresentando-se o volunturismo no lugar do produto para que os participantes da entrevista pudessem compartilhar sua definição.

Figura 1: Matriz É – Não é – Faz – Não Faz (ENFN)



Fonte: Adaptado de Caroli (2018, p. 85).

Com o intuito de levantar o perfil do volunturista padrão, seus hábitos, interesses pessoais e profissionais, objetivos de vida e principais desafios e expectativas em relação à prática do volunturismo, utilizou-se uma atividade voltada a identificar a persona, que se trata de uma representação ficcional, baseada em informações do mundo real, acerca do indivíduo que corresponde a um usuário final, seja de um produto ou serviço, de modo a compreender quais são suas necessidades e interesses (CAROLI, 2018; STICKDORN; SCHNEIDER, 2014).

Aplicou-se a atividade de criação de uma protopersona, que segundo Gothelf (2013) consiste em uma técnica em que antes de se ter *designers* ou especialistas em experiência do

usuário (no inglês termo denominado *user experience* ou *UX* em sua forma curta) debruçados por meses em pesquisas aprofundadas para a criação de personas, estes criam suposições sobre quem está fazendo uso de um produto e por quais motivos o faz, levantando informações como nome, cargo, dados demográficos/comportamentais, necessidades, problemas enfrentados na utilização do produto e possíveis soluções a partir de um esboço ou desenho simples.

Há uma variedade de modelos ou *templates* para se esboçar uma protopersona, nos quais podem ser coletadas diversas informações, porém a combinação entre eles pode incentivar ou encorajar uma descrição mais acurada das premissas em *UX* (GOTHELF, 2013; PINHEIRO et al., 2018). Nesta etapa da pesquisa configurou-se o *template* apresentado na Figura 2 para se identificar a protopersona do volunturista com o suporte dos líderes/gestores ou promotores de viagens entrevistados:

Figura 2: *Template* utilizado na construção da protopersona do volunturista

O formulário, intitulado "Protopersona", é dividido em três colunas principais:

- Aparência:** Possui um ícone de perfil e quatro opções rotuladas A, B, C e D. Abaixo, há uma grade de 12 avatares (3 linhas e 4 colunas) numerada 1, 2 e 3 nas linhas. Uma fonte de imagem é citada no rodapé: <https://superpersona.com.br/>.
- Informações Pessoais:** Possui um ícone de clipe e campos para Nome, Idade, Gênero, Localização, Profissão, Renda e Interesses.
- Sobre o volunturismo:** Possui um ícone de globo e campos para Objetivo e Expectativas.

Fonte: Elaboração do autor, 2021.

Na sequência, apresentou-se aos participantes um diagrama (Figura 3) com as motivações dos turistas voluntários (GRABOWSKI, 2013), para que apontassem se estavam de acordo ou se possuíam sugestões de alteração com a exclusão ou inclusão de itens. Antes da finalização da entrevista, questionou-se quais fatores mais influenciam a recompra de viagens pelos volunturistas ou a intenção de retorno aos destinos visitados, utilizando-se uma classificação ou *ranking*, onde 1 representaria o fator que mais interfere na decisão de retornar

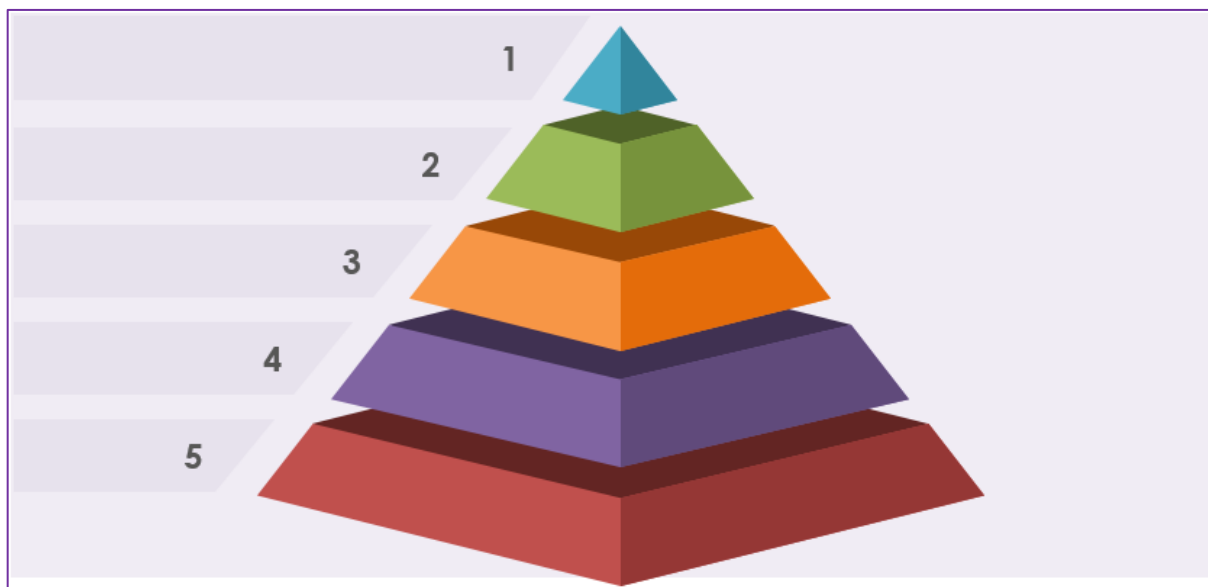
ou a ter uma nova experiência volunturista e 5 o fator que menos teria interferência neste processo. Para se obter esta informação junto aos entrevistados foi-lhes apresentada a imagem da Figura 4.

Figura 3: Diagrama das principais motivações de turistas voluntários



Fonte: Grabowski (2013, p. 82).

Figura 4: Classificação de intenção de retorno/recompra



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

Somando-se o tempo das cinco entrevistas realizadas, foram gravadas um total de quatro horas, vinte e nove minutos e trinta e dois segundos de conversação entre entrevistados (duração de fala de três horas, oito minutos e catorze segundos, ao todo) e pesquisador (duração de fala de 1 hora, vinte e um minutos e dezoito segundos, ao todo). O tempo médio das entrevistas foi de cinquenta e três minutos. O percentual de fala dos entrevistados foi de 69,4%, enquanto do pesquisador foi de 30,6%, em média. Os entrevistados usaram 27.107 palavras e o pesquisador fez uso de 10.719 palavras. A transcrição literal do material foi realizada pelo *software* de inteligência artificial *Sonix* (apêndice F).

2.3.2 Coleta de dados junto aos volunturistas entrevistados

Assim como na primeira fase de coleta de dados com os especialistas, empregou-se a entrevista semiestruturada na interlocução com os volunturistas brasileiros. Nesta etapa, porém, o pesquisador não aplicou elementos das entrevistas projetivas com seus recursos visuais por compreender não ser necessário interferir na fala dos informantes, buscando colher informações exclusivamente da narrativa das experiências por eles vivenciadas.

Elaborou-se, novamente, um roteiro (apêndice D) com questões semiestruturadas apoiadas na fundamentação teórica sobre volunturismo, hospitalidade e hospitabilidade, incluindo-se o referencial sobre a filosofia e ética relacional *ubuntu*. Verificou-se o perfil, as motivações, as expectativas, o comportamento e atitudes dos próprios volunturistas por meio

de seus depoimentos, assim como examinou-se de que forma os princípios de *ubuntu* foram percebidos pelos viajantes a partir da hospitalidade de membros das comunidades, além dos impactos desta filosofia africana à experiência de voluntariado em viagem.

Mais uma vez, iniciou-se a partir de uma questão primária e desdobrou-se em novos questionamentos secundários para a expansão de temas quando necessário, a critério do investigador. No Quadro 3, pode-se observar os itens que compuseram este instrumento:

Quadro 3: Categorização para roteiro de entrevista com volunturistas

(Continua)

Categoria/Proposição	Subcategoria	Descrição	Questão primária
Identificação	Nome	Nome completo do entrevistado.	Qual é o seu nome completo?
	Idade	Idade do entrevistado.	Qual é a sua idade?
	Gênero	Gênero do entrevistado.	Com qual gênero você se identifica?
	Raça	Raça do entrevistado.	A qual raça você se declara como pertencente?
	Estado/Cidade	Estado/cidade do entrevistado.	Qual é o seu Estado e cidade de origem?
	Formação/Profissão/Ocupação	Formação/Profissão/Ocupação do entrevistado.	Qual é a sua formação acadêmica, profissão e/ou ocupação?
	Renda (Classe)	Levantamento da classe social do entrevistado de acordo com a renda familiar.	De acordo com sua renda familiar, em qual classe social você se enquadra (A, B, C, D ou E)?
	Interesses	Levantamento dos interesses do entrevistado.	Quais são seus interesses pessoais?
Volunturismo/P1	Conceito	Levantamento do entendimento do termo pelo entrevistado.	O que você entende por volunturismo, turismo voluntário ou viagem de voluntariado?
	Experiência em viagem/Destino	Verificação do grau de experiência em viagens nacionais/internacionais e de volunturismo.	Qual é o seu grau de experiência em viagens nacionais e internacionais? Para qual destino você viajou?

Categoria/Proposição	Subcategoria	Descrição	Questão primária
			Já havia realizado uma viagem de volunturismo? Quando/Qual ano?
	Objetivo	Levantamento do objetivo da viagem.	O que o(a) fez optar por este destino?
	Motivações	Levantamento das motivações do entrevistado.	Quais foram suas motivações para praticar o volunturismo?
	Expectativas	Levantamento das expectativas do entrevistado antes da viagem.	Quais eram suas expectativas antes da viagem?
	Organização/empresa	Verificação da organização/empresa escolhida para a realização da viagem.	Com qual agência especializada você realizou a viagem? O que te chamou atenção na empresa escolhida?
	Tipo de programa de volunturismo	Identificação do tipo de programa de volunturismo.	Qual programa de volunturismo atraiu você? Para qual programa você foi alocado(a)?
	Duração do programa de volunturismo	Levantamento da duração do programa de volunturismo.	Qual foi a duração do programa de volunturismo realizado por você?
	Atividades pré-viagem	Levantamento sobre atividades de preparação para a viagem.	Você se preparou de alguma forma antes da viagem? Em caso afirmativo, poderia descrever como? A empresa/agência especializada pela qual você teve sua viagem organizada o(a) preparou? Se sim, como?
	Participação	Verificação do grau de participação e habilidades requeridas do entrevistado para a execução do trabalho voluntário.	Quais trabalhos voluntários você realizou durante a viagem? Para a realização do trabalho, você

Categoria/Proposição	Subcategoria	Descrição	Questão primária
			diria que foram exigidas habilidades mínimas ou competências técnicas e profissionais?
Hospitalidade, Hospitabilidade e Ubuntu na experiência de volunturismo/P1 e P2	Relações do volunturista com os membros das comunidades e impactos da experiência.	Levantamento da experiência do entrevistado durante a viagem de volunturismo, do relacionamento com os locais e dos impactos da viagem.	Você poderia descrever como foi seu relacionamento com os membros das comunidades locais? Como você era tratado pelos membros das comunidades locais? Como você descreveria o seu modo de agir com os comunitários? Quais impactos a experiência de volunturismo trouxe para você?
Intenção de retorno/recompra/P1 e P2	Fatores que influenciam a intenção de retorno/recompra	Levantamento dos fatores que influenciam a intenção de retorno ao destino visitado ou a recompra de viagens de volunturismo.	Qual (quais) fator(es) que pode(r)iam influenciar seu retorno ao destino visitado ou a recompra de uma viagem de volunturismo?

Fonte: Elaboração do autor, 2021.

(Conclusão)

Depois de buscar ativamente nas redes sociais (*Facebook e Instagram*) das organizações dos especialistas entrevistados e de outras agências, identificaram-se 16 pessoas que tiveram como destino países do continente africano da região subsaariana como: África do Sul, Gana, Moçambique, Quênia e Tanzânia. Enviou-se uma mensagem direta por meio destas redes para estabelecer um contato inicial entre o pesquisador e os entrevistados em potencial, realizando-se um convite informal para a participação da pesquisa. Sete indivíduos não responderam ao convite, agendou-se, portanto, nove entrevistas. Deste grupo, porém, duas pessoas não puderam comparecer devido à agenda de compromissos, totalizando sete volunturistas consultados.

Os demais contatos realizaram-se por meio de correio eletrônico e aplicativo de mensagem de textos pelo celular. As entrevistas foram conduzidas entre o final do mês de julho e início do mês de agosto de 2021 por meio da plataforma *Zoom*. Os participantes enviaram, antes da entrevista, o termo de consentimento (apêndice B), autorizando o registro e uso da imagem, da voz e dos dados compartilhados.

O tempo total das sete entrevistas com volunturistas somou cinco horas, trinta e sete minutos e trinta e três segundos entre entrevistados (duração de fala de quatro horas e quarenta minutos) e pesquisador (duração de fala de cinquenta e sete minutos e trinta e três segundos em sua totalidade). O tempo médio das entrevistas foi de quarenta e oito minutos. O percentual de fala dos entrevistados foi de 82,1%, enquanto do pesquisador foi de 17,8%, em média. Os informantes usaram 40.909 palavras e o pesquisador utilizou 7.236 palavras. O material foi transcrito literalmente com o emprego do *software Sonix* (apêndice G).

2.4 ANÁLISE DE DADOS

Com vistas a investigar o material gravado e transcrito após as entrevistas, selecionou-se a análise de conteúdo e categorização temática de Bardin (2011), que possibilita utilizar instrumentos para se inferir sobre os discursos produzidos pelo emprego de uma diligência no processo interpretativo, transitando entre a precisão que se pode extrair da objetividade, ao mesmo tempo em que se aproveita da riqueza da subjetividade. A análise de conteúdo temático-categorial refere-se a “uma descrição analítica, segundo procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens” que fazem parte dos documentos investigados (OLIVEIRA, 2008, p. 570).

A polifonia existente no material coletado em entrevistas por pautas ou semiestruturadas tornam a análise complexa, uma vez que estas são compostas por ambiguidades, desvios do assunto, sons ininteligíveis, ou até mesmo uma perspicuidade que pode estar equivocada. Isso faz com que a investigação seja realizada em dois passos que podem ser consecutivos ou justapostos, considerando-se a imutabilidade e congruências nas falas dos entrevistados, mas também a especificidade, a singularidade de cada entrevista (BARDIN, 2011).

Conforme Bardin (2011), o método está sistematizado em três eixos temporais compreendidos por: 1) pré-análise; 2) exploração do material; 3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Na etapa de pré-análise se prepara, ordena e se seleciona o conteúdo a ser analisado, construindo-se as categorias, hipóteses e métricas *a priori* que apoiarão o

estágio de interpretação. No período de exploração do material, colocam-se em prática as estratégias e procedimentos definidos na fase anterior de modo a codificar, ou seja, transformar os dados em unidades básicas como as de registro (palavra, tema, objeto ou referente, personagem etc.) e unidades mais complexas e dimensionais como as de contexto (uma frase para um verbete ou um parágrafo para determinado tema) e; enumerar a existência (ou não), a frequência, intensidade, a coocorrência de determinadas unidades de registro e de contexto.

Na fase final, propõe-se o tratamento dos resultados obtidos por meio da inferência, levando-se em conta aquele que produziu a mensagem (o emissor), a mensagem propriamente dita, aqueles a quem a mensagem se destina (o receptor), além de outras características adjacentes ao código e a significação para formar o escopo da interpretação do todo.

Nesta tese, a categorização para o roteiro de entrevistas com líderes, gestores ou promotores de projetos de volunturismo foi pré-estabelecida a partir do referencial teórico, definindo-se as categorias de análise *a priori* (BARDIN, 2011; BAUER, 2008; FRANCO, 2021; OLIVEIRA, 2008), sendo o quadro categorial posteriormente revisitado e ampliado na fase exploratória a partir do substrato das entrevistas, seguindo o método de codificação em ciclos para a análise dos dados qualitativos de Saldaña (2013).

No segundo ciclo de codificação, utilizou-se a estratégia de codificação êmica ou *in vivo*, que do latim corresponde a algo ‘dentro do vivo’ e “como um código se refere a uma palavra ou frase curta da linguagem real encontrada no registro de dados qualitativos” (SALDAÑA, 2013, p. 91, tradução nossa), ou seja, trata-se de item ou itens explicitamente mencionados os quais “muitas vezes, ao fazer a codificação aberta, o pesquisador ouvirá os atores usando-os e irá incorporá-los em sua análise” (STRAUSS, 1987, p. 33, tradução nossa), colaborando com a definição de categorias *a posteriori* nesta pesquisa.

Esta combinação das estratégias de Bardin (2011) e Saldaña (2013) no processo de codificação foi aplicada anteriormente por Vosgerau, Pocrifka e Simonian (2016), visando dar espaço à criatividade do pesquisador e, ao mesmo tempo, garantindo a manutenção do rigor científico e da lisura dos dados apresentados em conformidade com a pergunta de pesquisa, bem como com sua configuração teórica, ontológico-epistemológica e conceitual. A utilização de recursos tecnológicos na análise de conteúdo está em voga em diversos estudos e discussões sobre suas amplas contribuições e impactos, por vezes, negativos, quando os analistas não possuem o conhecimento aprofundado sobre o tema e sobre o material a ser investigado (BARDIN, 2011; HOLSTI, 1969; KRIPPENDORFF, 2018; WEBER, 1990).

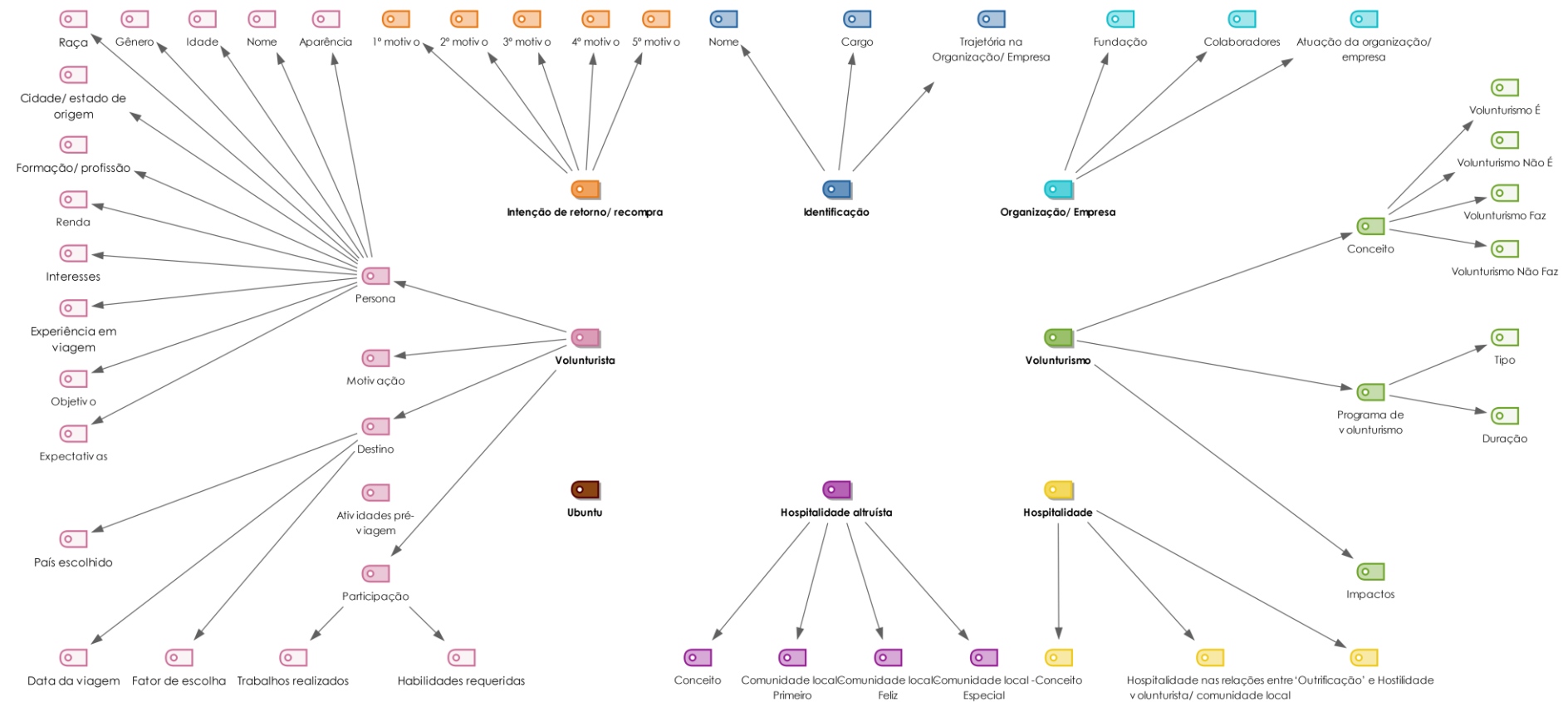
Dentre os benefícios provenientes da aplicação de programas de computador na execução da análise de conteúdo têm-se: a) o aumento da agilidade; b) amplificação do rigor do exame das unidades, hipóteses e inferências; c) suplemento aos procedimentos desenvolvidos manualmente e intelectualmente; d) flexibilização em adaptações necessárias na introdução de hipóteses adicionais; e) sistematização e arquivamento dos dados, que permite manipulações posteriores e o compartilhamento entre pesquisadores; f) facilitação do tratamento de informações sofisticadas; g) destaque à criatividade e análise crítica do material pelo investigador, uma vez que ações árduas e demasiadamente operacionais são mitigadas ou excluídas (BARDIN, 2011).

Conforme Oliveira *et al.* (2013), a fase de codificação requer a disponibilidade de tempo e a atenção do investigador, tornando-se necessária a repetição do processo, evitando-se erros na aplicação dos códigos e, para isto, a adoção de um *software* de análise pode vir a auxiliar, visto que tanto o acesso quanto a codificação são características comuns a boa parte de programas que analisam dados qualitativos (GIBBS, 2009).

Portanto, optou-se pela utilização do *software* MAXQDA 2022, um programa para a análise de dados qualitativos, incluindo a análise de conteúdo, fornecendo ao usuário uma experiência idêntica à experimentada pelos sistemas operacionais *Microsoft Windows* e permitindo por meio de janelas: a organização e armazenamento dos dados dos projetos; a estruturação de códigos e categorias; a navegação pelos documentos com funções de edição e consulta; além da pesquisa e verificação dos documentos codificados (OLIVEIRA et al, 2013).

Seguindo os preceitos para a análise de conteúdo de Bardin (2011) combinados com o método de codificação em ciclos de Saldaña (2013), utilizou-se as categorias de análise previamente definidas no processo de composição do roteiro semiestruturado utilizado com os especialistas. Depois deste ciclo de entrevista, identificaram-se categorias *in vivo*, ou seja, determinadas *a posteriori*. As categorias de ambos os grupos foram lançadas no MAXQDA 2022. No mapa de códigos e subcódigos da Figura 5, elaborado com o suporte do *software*, apresentam-se as categorias previamente lançadas no sistema, com exceção daquelas determinadas durante o primeiro ciclo de análise, posteriormente apresentadas e discutidas.

Figura 5: Mapa de códigos e subcódigos hierárquicos



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

2.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

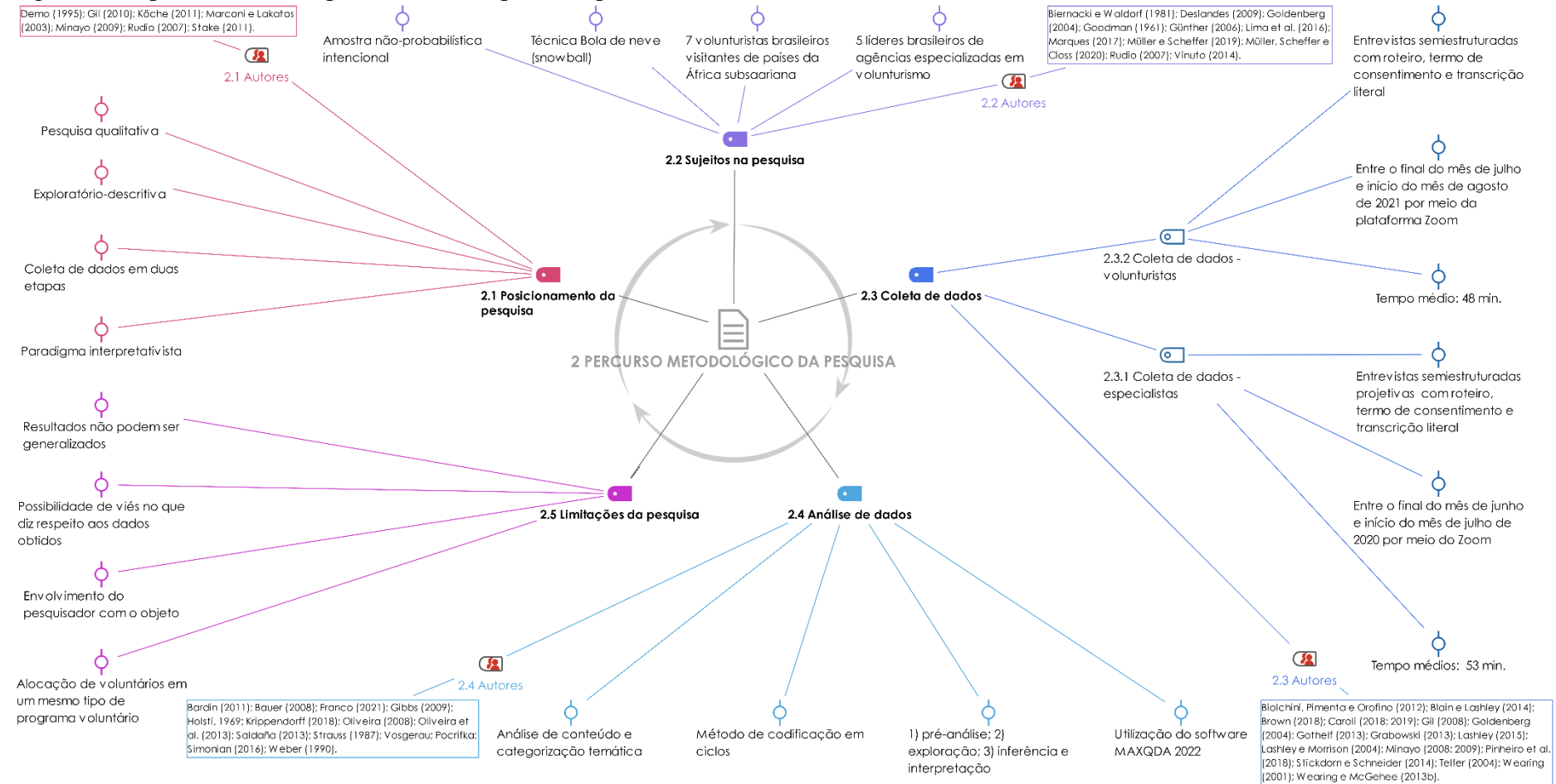
É importante reconhecer que a abordagem qualitativa e o método definido pelo pesquisador para alcançar os objetivos deste estudo possuem limitações. Primeiramente, em razão da preocupação do pesquisador com as experiências e a relação dos entrevistados com o fenômeno, em detrimento do número expressivo de sujeitos na composição da amostra, não permite a generalização dos resultados deste estudo como se estes representassem integralmente a população examinada.

Em segundo lugar, percebe-se a possibilidade da existência de um viés no que diz respeito aos dados obtidos com o grupo de especialistas entrevistados, pois ao representarem a organização que lideram e o segmento do qual fazem parte, eventualmente, podem ter omitido alguma informação que comprometa a integridade ou imagem de sua empresa ou de sua clientela. Igualmente aos líderes das agências especializadas, os volunturistas consultados podem ter alterado, mesmo que sem a intenção, a descrição de fatos e ocorrências ou até mesmo esquecido algum evento da viagem de voluntariado por eles empreendida.

Outro fator limitador em razão do caráter subjetivo da pesquisa qualitativa, refere-se ao próprio julgamento, crenças e envolvimento do pesquisador com o objeto que podem influenciar a construção e exposição das ideias na apresentação dos resultados. Por fim, notou-se a recorrência de voluntários que foram alocados em um mesmo tipo de programa voluntário. Apesar de não ter sido um item pertencente aos critérios de seleção da amostra do grupo de volunturistas, os tipos de programa poderiam abranger uma variedade maior com vistas a verificar a existência de vivências distintas das narrativas registradas.

Todavia, compreende-se que não apenas por se valer da sustentação teórica explorada na fase inicial da pesquisa, mas também de outros elementos como a subjetividade e a profundidade alcançadas por meio das entrevistas semiestruturadas, permitiram ao pesquisador olhar com profundidade para o fenômeno e obter os insumos necessários para responder ao problema desta pesquisa, procurando contornar as dificuldades encontradas. A seguir, apresentam-se os aspectos em destaque do percurso metodológico no mapa mental da Figura 6.

Figura 6: Mapa mental dos aspectos em destaque do capítulo 2



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

3 VOLUNTURISMO E VOLUNTURISTAS: ABORDAGENS E PERCEPÇÕES

Este capítulo trata das abordagens teórico-conceituais sobre o volunturismo com vistas a contextualizá-lo e conceituá-lo, bem como apresenta perspectivas da pesquisa sobre o fenômeno e relação com as discussões propostas nesta tese. Explorar-se-ão as informações gerais traçadas pela literatura sobre o perfil de volunturistas, assim como motivações, satisfação e intenção de retorno.

3.1 ABORDAGENS TEÓRICO-CONCEITUAIS E PERSPECTIVAS DA PESQUISA SOBRE VOLUNTURISMO

3.1.1 Aspectos gerais

Conforme Benson (2011), o turismo voluntário ou volunturismo corresponde a uma das áreas emergentes do turismo na contemporaneidade procurado por turistas em busca de experiências e atividades que lhes permitam exercer a boa vontade pelos mais variados motivos. Segundo a pesquisadora, a modalidade compõe um setor cujas oportunidades de voluntariado em âmbito nacional e internacional são oferecidas por organizações de caridade e empresas com fins lucrativos, dentre as quais se encontram aquelas voltadas ao empreendedorismo social e outras essencialmente comerciais.

Benson (2011) acrescenta que os programas de volunturismo agregam projetos sociais, de conservação de comunidades, ecológicos, de saúde e educacionais, e dirigem-se a turistas em viagem solo, em família, em grupos, bem como a estudantes (em especial aqueles em ano sabático), indivíduos em pausa na carreira e ao mercado corporativo.

O volunturismo é comumente caracterizado como uma das aplicações mais crescentes do turismo alternativo (LYONS; WEARING, 2008; MOSTAFANEZHAD, 2013; PROYRUNGROJ, 2017), que se opõe ao chamado turismo de massa e aos impactos causados por sua prática, como: multidões, poluição, falta de privacidade dos moradores, desrespeito à cultura local, entre outros. O turismo alternativo se contrapõe ao turismo de massa por fornecer experiências mais autênticas aos turistas, permitindo que eles interajam com as comunidades

anfitriãs, a natureza e a cultura local, e apoiando o desenvolvimento de áreas que podem não ser fáceis de acessar ou limitadas em termos de seu escopo social (BUTLER, 1990).

Segundo Callanan e Thomas (2005), o turismo de massa tornou possível que turistas tivessem contato com culturas do mundo, porém, isto ocorreu por meio de uma exploração imensurável e irrefletida e fez impulsionar a eclosão das formas alternativas do turismo nos anos de 1980, como o ecoturismo, o turismo responsável e sustentável.

Neste grupo, destaca-se o mochilão ou *backpacking* como uma modalidade alternativa de turismo consumida por jovens viajantes interessados em hospedagens financeiramente acessíveis e atividades informais e participativas juntamente com outros viajantes (GODFREY, 2011; GODFREY; WEARING; SCHULENKORK, 2015a; PEARCE, 1990). Aponta-se que o turismo voluntário tenha, inclusive, derivado do mochilão em razão da procura por uma experiência diferenciada do turismo convencional (GODFREY, 2012; GODFREY; WEARING; SCHULENKORK, 2015a). Todavia, para diferenciar mochileiros de turistas voluntários, apoia-se nos fatores de motivação predominantemente altruístas dos últimos para o exercício do voluntariado (GODFREY; WEARING; SCHULENKORK, 2015a; MUSTONEN, 2006).

As atividades voluntárias, por sua vez, remontam aos movimentos altruístas e missionários datados do século XIX. Ao longo do tempo, outras instituições sociais, como a Cruz Vermelha, foram estabelecidas para refrear as divisões de classes, tratar de problemas sociais e promover bem social, mas é ao final do século XX que se inicia um período significativo para o crescimento tanto do segmento de voluntariado quanto do turismo internacional com a exposição realizada pela mídia da exploração de recursos e comunidades, além da promoção de iniciativas caritativas de alcance internacional como os projetos *Band Aid* e o festival de rock *Live Aid* em 1985 (CALLANAN; THOMAS, 2005).

Cabe mencionar a fundação da organização Médicos Sem Fronteiras em 1971 com o intuito de promover assistência emergencial humanitária, mais rápida e menos burocrática do que a Cruz Vermelha segundo seus fundadores, ao redor do mundo e, em especial, no continente africano⁶ para populações marginalizadas e negligenciadas pelos governos locais (CHEN,

⁶ Alerta-se que “apesar de seus esforços e conquistas, como todas as organizações, a MSF também tem suas deficiências, pois há algumas críticas sobre as práticas desta organização e impactos. Uma das principais críticas diz respeito às questões do neocolonialismo e da desterritorialização das fronteiras, o que corrói a soberania de um Estado de algum modo. Embora a MSF tenha se estruturado como uma organização humanitária alternativa à Cruz Vermelha, na realidade, opera como a vida de um expatriado pós-colonial” (CHEN, 2014, p. 90, tradução nossa).

2014). No Brasil, vale citar a criação do Projeto Rondon⁷ no final da década de 1960, instituído pelo Governo Federal com vistas a desenvolver a cidadania de universitários levados a comunidades no interior do país para realizar ações voluntárias, contribuindo para a inclusão social e redução de desigualdades com o emprego de projetos sustentáveis nas regiões assistidas (BRASIL, 2020).

Tendo, portanto, surgido como uma forma de turismo alternativo sustentável (MCGEHEE, 2002), o volunturismo se estabeleceu e se consolidou no turismo convencional e como turismo de experiência, da qual se discute ter deixado a roupagem de mercado de nicho do ramo turístico (BUTCHER, 2011; STAINTON, 2016; WEARING, 2001; WEARING; BEIRMAN; GRABOWSKI, 2020) para assumir um papel diverso e segmentado em vários micronichos como sugere Stainton (2016).

Contudo, a percepção inicial acerca do volunturismo ser apenas uma forma alternativa de turismo, nicho do segmento, ou até mesmo símbolo de um fenômeno de transição sociocultural, confronta-se com a ascensão da modalidade documentada tanto na produção científica sobre o tema quanto nas tendências globais e nas publicações de veículos de comunicação populares (WEARING; MCGEHEE, 2013a).

Ainda assim, um de seus atributos-chave se refere ao seu potencial vantajoso, social e/ou cultural, tanto para lugares e pessoas visitados, quanto para os visitantes, que acabam por ter uma experiência transformadora (BUTLER, 1990; LYONS; WEARING, 2008; WEARING, 2002). Trata-se de um segmento de turismo não tradicional que é promovido “por governos, agências não-governamentais e operadores comerciais e privados em todo o mundo como uma solução criativa e não-consuntiva para uma ampla série de questões sociais e ambientais que se manifestam em diversas comunidades em todo o mundo” (LYONS; WEARING, 2008, p. 6, tradução nossa).

Todavia, concorda-se com Lyons e Wearing (2008) que esta percepção amplamente promovida sobre a modalidade traz uma incontestabilidade acerca da crença da relação indissociável entre voluntariado e turismo, quando na realidade esta relação é complexa e se constitui de desigualdades e desafios em potencial, a exemplo daqueles enfrentados pelas

⁷ Apesar do Projeto Rondon ser considerado “uma das principais atividades extensionistas do Brasil” (VIEIRA, ABDALLA, 2012, p. 62), sua origem se dá logo após o início do período da ditadura no Brasil com o Golpe Militar de 1964 e, sob a coordenação do Ministério do Interior “se prendia à cooptação de estudantes para aderir ao modelo desenvolvimentista tecnicista implantado no país naquele momento” (FORPROEX, 2006, p. 18-19).

comunidades anfitriãs e pelo papel de organizações não-governamentais (ONGs) no que tange a aproximação entre viajantes voluntários e tais comunidades.

Até se tornar um fenômeno global, o volunturismo era praticado por britânicos e europeus a princípio, sendo exportado para Austrália e Estados Unidos, entre outros países, onde encontrou outras configurações que comportariam a classe média e as viagens de missões religiosas⁸, abarcando mais recentemente indivíduos dos continentes asiático e africano como turistas voluntários (ALEXANDER, 2012; LO; LEE, 2011; PROYRUNGROJ, 2017; WEARING; MCGEHEE, 2013a).

Quando se trata dos destinos escolhidos pelos turistas voluntários do Ocidente, supõe-se que eles tendem a viajar e se voluntariar nos países em desenvolvimento, onde se identifica a necessidade de ajuda humanitária e onde se pode ter experiências mais autênticas (MOSTAFANEZHAD, 2013). Em geral, os países localizados na África, Ásia e nas Américas - Central e Sul estão entre os destinos preferidos, onde turistas voluntários podem realizar uma série de atividades e projetos relacionados à pesquisa, conservação, apoio à saúde, questões educacionais, e recuperação cultural em áreas populosas, florestas tropicais ou em santuários naturais (WEARING; MCGEHEE; 2013b).

A relevância e ascensão do volunturismo havia sido apontada em um estudo de 2008, que documentou seu avanço expressivo desde a década de 1990, com a participação estimada anual de 1,6 milhão de pessoas engajadas com projetos de turismo voluntário mundialmente. A maioria desses voluntários eram mulheres, com idade entre 20 e 25 anos, motivadas pela descoberta de outras culturas, opções de trabalho, voluntariado e estudo no exterior, que em média teriam expendido entre £832 milhões e £1,3 bilhão (R\$5,2 bilhões – R\$8,1 bilhões) por ano (TOURISM RESEARCH & MARKETING, 2008).

Mais recentemente, avalia-se que o volunturismo seja um segmento multibilionário com movimentações anuais de aproximadamente US\$ 173 bilhões, conforme estima a imprensa comum (PARIYAR, 2017). Enquanto isto, corroborando esta importância, canais de comunicação especializados em turismo indicam que a tendência de crescimento é uma realidade ao se considerar a marca mundial de 10 milhões de turistas voluntários que atualmente

⁸ Pesquisadores apontam que missionários religiosos, assim como volunturistas, podem causar danos ao capital cultural das comunidades receptoras e promover o imperialismo cultural por meio da doutrinação e conversão dos locais, impactando negativamente o bem-estar das comunidades como um todo (ASHDOWN; BUCK, 2018; ASHDOWN; DIXE; TALMAGE, 2021; MADHAVAN; OAKLEY, 2012).

fazem parte do grupo daqueles que buscam viagens que tenham esse propósito (COLAÇO, 2018; VIEIRA, 2018).

Verifica-se que o volunturismo evoluiu ao longo de três décadas, a partir de organizações não-governamentais (ONGs) sem renome ou destaque até encontrar o interesse de empreendedores e a gana pela geração de lucros (MCGEHEE, 2014), formando uma rede na qual a circulação monetária compreende também, seja de modo direto ou indireto, as agências de viagem, operadoras turísticas, transportadoras, hotéis, restaurantes, as próprias ONGs, grandes empresários, volunturistas e as cidades, regiões e países visitados.

Cabe lembrar que este estudo, sem deixar de lado os impactos positivos e negativos trazidos pela monetização do turismo voluntário, dará maior ênfase não às relações comerciais estabelecidas, mas a outros elementos, de escopo social e cultural, que regem as experiências volunturistas como o componente voluntário, o altruísmo, o desenvolvimento pessoal, o encontro com as comunidades receptoras, a camaradagem, a construção de laços e integração e/ou interação com outras culturas (BROWN, 2005; COGHLAN; GOOCH, 2011; MCGEHEE, 2014; MCGEHEE; SANTOS, 2005; ZAHRA, 2011).

3.1.2 Perspectivas terminológicas e conceituais

No decorrer dos anos, foram atribuídas variações terminológicas e diversas conceituações ao volunturismo pela falta de entidades que regulam a prática ou documentos oficiais de institutos do setor turístico em âmbito nacional e internacional (MARQUES, 2017). A prática foi nomeada originalmente como *volunteer tourism* no idioma inglês, que corresponde ao “turismo voluntário” na língua portuguesa, recebendo outras nomenclaturas como o volunturismo ou *voluntourism*, em língua inglesa, adotado pela literatura especializada do segmento mais tardiamente ao final dos anos 2000 (NASCIMENTO, 2012), assim como o termo *volunteer vacations* ou férias voluntárias (WEARING; MCGEHEE, 2013b).

No entanto, as autoras Brown e Morrison (2003) propuseram o desdobramento do termo *volunteer tourism*, ao determinarem que este se subdividiria de acordo com a orientação dos turistas voluntários: a) *volunteer-minded* – aqueles interessados em dedicar a maior parte do tempo ou todo o tempo em atividades voluntárias durante as viagens, intituladas *Missions* ou *Service Trips*; b) *vacation-minded* – aqueles interessados em dedicar apenas uma porção de sua viagem em atividades voluntárias que incluam uma troca cultural com as pessoas locais, sendo este grupo aquele em que se enquadra o *voluntourism*. (BROWN, 2005; MARQUES, 2017).

As pesquisadoras Holmes e Smith (2009) também advogaram em favor deste desdobramento, porém, propuseram que aquilo que distinguiria uma prática da outra estaria relacionado à motivação, duração e variedade dos projetos. Assim, para estas pesquisadoras o *voluntourism* teria o voluntariado como componente secundário e seria ofertado por operadoras de turismo, enquanto outras modalidades como *Volunteer Vacation*, *Service Trips*, *Working Holidays* e *Conservation Holidays* teriam como aspecto principal o voluntariado, tanto para a prestação de serviços para os membros das comunidades visitadas, quanto para o meio ambiente, sendo a prática do turismo comum, o lazer e a recreação uma consequência.

Conforme McGehee (2014), a evolução das pesquisas voltadas ao turismo voluntário explica, como símbolo de amadurecimento das investigações científicas, os novos conceitos e formas atribuídas à prática, distribuindo-as em um *continuum* cada vez mais abrangente. Para a autora, este espectro abarca experiências de turismo voluntário que se credenciam como igualmente voltadas para o voluntariado e para a viagem, mas que privilegiam o turismo, sendo estas denominadas de *voluntourism*. Por outro lado, aquelas cujo voluntariado é o foco principal recebem a denominação de *volunteer tourism* e *international volunteer tourism*, quando a atividade se desenvolve fora do país de origem do praticante (WEARING; MCGEHEE, 2013a).

Sugere-se que *volunteer tourism* e *voluntourism* sejam compreendidos como sinônimos, assim como são tratados pela OMT (UNWTO, 2014), sendo o segundo vocábulo “o resultado de um processo linguístico de aglutinação ou um neologismo, e ambos são utilizados como sinônimos” (MARQUES, 2017, p. 17).

Quando procurados no *Google Scholar* – ferramenta *on-line* de busca de conteúdo acadêmico – o termo *volunteer tourism* apresentou aproximadamente 200.000 resultados e *voluntourism* apresentou 4.080 resultados. Em português, a pesquisa pela expressão **turismo voluntário** trouxe 31.500 ocorrências e pelo vocábulo **volunturismo** resultou em 71 incidências. Neste idioma, a modalidade também é conhecida por **turismo de voluntariado** e o resultado da busca na ferramenta resultou em 58 resultados. Apesar disso, ao comparar a popularidade e tendência na utilização destes termos em língua portuguesa usando a ferramenta *Google Trends*, verificou-se que **volunturismo** está em ascensão quanto à sua utilização no Brasil, tornando-se, em sua maioria, a primeira opção a ser empregada ao se referir ao segmento pelo autor deste estudo sem que se distinga do termo **turismo voluntário**.

Depois de tratadas as principais variações terminológicas, abordam-se alguns dos conceitos dados para o volunturismo. O pesquisador e professor australiano Stephen Wearing (2001), autor de *Volunteer Tourism: Experiences That Make a Difference* e expoente na

investigação científica sobre o turismo voluntário ou volunturismo, inicialmente definiu o fenômeno como o ato de viajar com o intuito de aliviar comunidades em situação de vulnerabilidade financeira, prestar auxílio na restauração cultural e ambiental, em geral, em feriados ou período de férias, em atividades de curta duração, tendo o voluntariado como o componente principal da viagem.

Em sua conceituação acerca do volunturismo, Wearing (2001, p. 2, tradução nossa) indicou que este:

[...] pode ocorrer em variados locais como florestas tropicais, matas, reservas biológicas e áreas de preservação ambiental. Locais populares incluem países na África, América Central e do Sul. As atividades variam entre [...] pesquisa científica (vida selvagem, terra e água), projetos de preservação ambiental, assistência médica, desenvolvimento econômico e social (incluindo agricultura, construção e educação) e restauração cultural [...]. Há geralmente, contudo, a oportunidade para os voluntários de participarem de atividades locais e interagirem com a comunidade. Com isso, a contribuição do turista voluntário é bilateral, na qual o mais importante desenvolvimento que poderá ocorrer na experiência do turista voluntário, é aquela de natureza pessoal, aquela de uma consciência maior do eu.

Singh (2002) ao investigar o caso de turismo voluntário na comunidade Kanda no Himalaia, classificou e nomeou seu exercício como ‘Turismo Altruísta’, responsável pela transformação socioeconômica na região, que assim como outras formas alternativas de turismo se caracterizam por serem centradas nas pessoas, conduzidas pela comunidade, benéficas para anfitriões e visitantes além de mais sustentáveis.

Uriely, Reichel e Ron (2003), expandindo a percepção acerca da presença do voluntariado na atividade turística, compreendem ser essa inserção uma manifestação de um turismo pós-moderno, que deve também considerar a participação não somente de volunturistas, mas também dos anfitriões nas atividades de voluntariado, o autodesenvolvimento e a melhora da autoimagem dos turistas voluntários, e os variados resultados encontrados nas relações estabelecidas entre visitantes e visitados.

Em 2008, David Clemmons fundou o *blog VolunTourism.org*⁹, reunindo contribuições de pesquisadores e interessados por turismo voluntário ou volunturismo. Segundo Wearing e McGehee (2013a, p. 121, tradução nossa), Clemmons é considerado um dos primeiros a definir o volunturismo na mídia convencional de modo a equilibrar o voluntariado à viagem em si,

⁹ O *blog* original *VolunTourism.org* foi substituído pelo site *VolunTourismInstitute* (2020), que se encontra hospedado no sistema de gestão de conteúdo WordPress.

tratando-o como “[...] a combinação consciente e integrada de serviço voluntário a um destino e aos melhores e tradicionais elementos de viagens – artes, cultura, geografia, história e recreação - nesse destino”.

Nas publicações de pesquisadores brasileiros sobre volunturismo, nota-se a presença das abordagens anteriormente mencionadas, dando ênfase ao caráter altruísta dessa forma de turismo. Ao abordar o Franciscanismo no Brasil, Nascimento (2008, p. 53), por exemplo, definiu, em sua tese de doutorado, a prática do turismo voluntário:

[...] como um segmento emergente da atividade turística, cujo viajante é motivado por causas diversas e, diferente do motivo hedonista, sua procura por viagens turísticas sempre vai se pautar num turismo onde prevaleça uma ampla interação com o espaço visitado, respostas para muitas de suas indagações, satisfação social e emocional, além da própria autenticidade conquistada na sua decisão de praticar turismo.

Por sua vez, as autoras Mendes e Sonaglio (2013, p. 196) ao escreverem um ensaio, conceituando o volunturismo, o definiram como:

[...] uma vertente do turismo, que implica as viagens de turistas para destinos onde desenvolvem trabalhos voluntários, em diversas modalidades, diferenciando-se dos demais tipos de turismo pelo fato de o turista não viajar apenas para conhecer um lugar ou uma cultura diferente. Ele viaja principalmente para desenvolver ações voluntárias sociais ou ambientais custeando sua própria viagem (deslocamentos, alimentação, hospedagem etc.).

Em todas as abordagens conceituais e definições aqui apresentadas, nota-se que para além das congruências no que tange à combinação entre voluntariado e turismo, há uma complexidade da modalidade que deve ser levada em consideração para que não se simplifique ou se reduza a conceituação do volunturismo.

Sobre este aspecto, Wearing e McGehee (2013b), mais recentemente, ao reanalisarem a definição original proposta por Wearing (2001), reconhecem sua importância por ter funcionado como uma estrutura para esclarecer e permitir a classificação deste segmento turístico. Contudo, admitem que tal definição não trouxe questionamentos sobre os limites da prática, nem mesmo suas múltiplas facetas e cenários onde se apresenta. Os pesquisadores indicam que apesar de ter conceito e prática ainda incipientes, o volunturismo, desde a publicação de sua definição basal, tem atraído mais indivíduos, tanto para a prática deste tipo de turismo quanto para a pesquisa sobre o tema não mais à margem da investigação científica.

É sabido que são necessárias mais pesquisas sobre vários aspectos do volunturismo, pois a investigação sobre o tema começou a ser desenvolvida há pouco (ANDERECK et al., 2012;

PROYRUNGROJ, 2017). Wearing e McGehee (2013a) conduziram uma revisão da produção científica do turismo voluntário, incluindo todo o espectro do tema, seu status como área de estudo e como experiência. Para realizar a revisão, os pesquisadores buscaram artigos, originalmente pelos termos *volunteer tourism*, *volunteering*, *international volunteering* e *voluntourism* nas seguintes bases de dados: *Scopus*, *CAB direct*, *Google Acadêmico* e catálogos de bibliotecas das universidades em que trabalham.

De acordo com Wearing e McGehee (2013a), em consonância com a diversidade de formas de se definir o volunturismo, encontra-se uma multiplicidade de panoramas quanto ao posicionamento da modalidade nas pesquisas em turismo, fato que aponta para o crescente debate e crítica sobre o tema na área. Os investigadores identificaram diferentes enquadramentos teóricos atribuídos por outros pesquisadores que comungam com os valores do volunturismo (Quadro 4).

Quadro 4: Contextos e perspectivas do volunturismo na pesquisa sobre turismo

Contextos/Perspectivas	Autores
Turismo Alternativo	Britton e Clarke, 1987; Cohen, 1987, 2003; Dernoï, 1981, 1988; Ellis, 2003; Halpenny e Caissie, 2003; Holden, 1984; McGehee, 2002; Pearce, 1980; Singh, 2002, 2004; Sorensen, 1997; Uriely, Reichel, e Ron, 2003; Wearing, 2001, 2003.
Ecoturismo	Gray e Campbell, 2007; Wearing e Neil, 1997.
Novo Turismo	Poon, 1993.
Turismo de Nicho	Novelli, 2005.
Novo Turismo Moral	Butcher, 2003, 2005.
Turismo de Caridade, de Justiça, Pró-pobre ou de Boa Vontade	Butcher, 2003; Butcher e Smith, 2010; Rogerson, 2011; Scheyvens 2007; Stoddart e Rogerson, 2004; Theerapappisit, 2009.

Fonte: Adaptado de Wearing e McGehee (2013a, p. 121).

A partir deste agrupamento, destaca-se não somente o progresso das tentativas da pesquisa em compreender o turismo voluntário ou volunturismo, mas também a evolução do olhar crítico perante o fenômeno. Verifica-se em pesquisas iniciais sobre turismo alternativo, a possibilidade de um novo estilo de relacionamento entre habitantes do hemisfério Norte e Sul, por meio da acomodação dos primeiros na residência de seus anfitriões, além de oportunidades socioeconômicas para os segundos (DERNOI, 1981). Ainda no âmbito do turismo alternativo, apresenta-se explicitamente com a nomenclatura de turismo voluntário, o potencial deste em promover uma mudança no estilo de vida, nos valores e na consciência tanto de turistas quanto de anfitriões em razão da experiência direta de interação (WEARING, 2003).

Por sua vez, sob a perspectiva do ecoturismo, a modalidade voluntária desta forma alternativa de turismo se apresenta como ideal, no entanto, não deixa de ser questionada por assumir o papel de um consumo alternativo que, embora possa conter uma moralização e um desejo sincero dos ecoturistas voluntários em interagir com outras culturas e meio ambiente, pode ser mascarada pela comoditização dessa interação, contendo ideais não somente altruístas, mas também hedonistas a depender dos projetos e participantes (GRAY, CAMPBELL, 2007).

Além de ser percebido como uma vertente pertencente a uma das inúmeras ramificações de uma nova forma de turismo (POON, 1993), o turismo voluntário é também examinado a partir da perspectiva do turismo de nicho, no qual as atividades turísticas comportam interesses particulares com atividades culturais e turísticas dentro de cenários autênticos destinadas a um número pequeno de turistas com o apelo para uma abordagem mais sustentável e menos destrutiva, que garanta experiências mais significativas (NOVELLI, 2005).

Outros enquadramentos para o turismo voluntário ou volunturismo o comportam dentro do intitulado novo turismo moral ou “turismo com uma missão”, definido por Butcher (2003, p. 5, tradução nossa) como um “turismo que é justificado minoritariamente em termos dos desejos do consumidor e majoritariamente pela perspectiva de sua influência benigna percebida sobre o mundo natural e sobre a cultura do anfitrião”. Neste escopo, em oposição ao turismo de massa, o novo turismo moral se realiza por meio de motivações altruístas, fomenta a experimentação das diferenças culturais e ambientais, sensibiliza-se e se preocupa com o aprendizado da cultura e língua de seus anfitriões, possui o compromisso de ser construtivo, seja por meio do consumo de produtos ou arte local, pela assistência por meio de serviços prestados, seja pelo suporte financeiro às ONGs e obras de caridade (BUTCHER, 2003).

Butcher (2003) apresenta o turismo pró-pobre como uma forma de aliviar a pobreza em regiões rurais em países do chamado Terceiro Mundo, preocupado em aumentar oportunidades para as pessoas em situação de vulnerabilidade com a aproximação destas com o setor formal de modo mais amplo do que o turismo de base-comunitária. Porém, apesar de valoroso, apresenta pouca perspectiva e compromisso com o real desenvolvimento ou com a libertação dos indivíduos das restrições que lhes são impostas pelo ambiente em que vivem.

Na categoria, onde se encontra este Turismo Pró-pobre, de Caridade, de Justiça ou de Boa Vontade, encontram-se contextos e perspectivas variadas sobre o turismo voluntário como no estudo de Butcher e Smith (2010), que o veem não como uma forma de neocolonialismo, mas como uma forma de turismo influenciada por ideais pós-desenvolvimentistas e neopopulistas, em que se procura o distanciamento das implicações macroeconômicas do

desenvolvimento e se atém ao bem-estar por meio de atos individuais de caridade. Já no estudo de Rogerson (2011), vê-se que por meio do fomento do turismo para o público jovem, o turismo voluntário pode ser expandido de maneira mais equilibrada na África do Sul, com oportunidades de abastecimento, meios de subsistência e envolvimento das comunidades mais pobres do país no setor de turismo.

Wearing e McGehee (2013a) observaram que a pesquisa sobre turismo voluntário se tornou mais consistente após 2000, seguindo um padrão semelhante para o estudo do turismo convencional dividido em quatro categorias: defesa, advertência, adaptação e conhecimento científico ou conhecimento básico (JAFARI, 2001), posteriormente denominada científico-cêntrica (JAFARI, 2005). De forma não linear, na fase de defesa, os autores analisaram que os artigos traziam definições de turismo voluntário e o retratavam como um movimento indefectível, com quase nenhum impacto negativo (BROAD, 2003; BROAD; JENKINS, 2008; BROWN; MORRISON, 2003; MCGEHEE, 2002; STODDART; ROGERSON, 2004).

Diferente da fase inicial da produção científica, que elogiou o quão altruísta e benéfico o turismo voluntário poderia ser, em seu estágio de advertência foram levantadas críticas que variam desde a probabilidade da atividade turística de caráter humanitário e voluntária se manifestar como uma forma de colonialismo contemporâneo (CATON; SANTOS, 2009; GUTTENTAG, 2009; VRASTI, 2010, 2013) até a ocorrência sobre como as comunidades locais estavam correndo o risco de exploração (PALACIOS, 2010; THEERAPAPPISIT, 2009). Na fase de adaptação, a investigação veio com alguma recomendação para promover o turismo voluntário com a expansão de seus impactos positivos e a redução dos negativos (BENSON; BLACKMAN, 2011; BROAD, 2003; COGHLAN; GOOCH, 2011; LEDWITH, 2005; SIN, 2010; THEERAPAPPISIT, 2009; WICKENS, 2011).

Na última categoria, conhecida como conhecimento científico ou conhecimento básico, Wearing e McGehee (2013a) indicaram a abrangência e sofisticação das investigações, compostas de inúmeros procedimentos metodológicos, incluindo abordagens qualitativas em estudos de casos e quantitativas em nível macro, e entre as pesquisas consultadas, encontram-se trabalhos baseados na teoria da equidade (PEARCE; COGHLAN, 2008), nas teorias de descomoditização e feminismo (COUSINS; EVANS; SADLER, 2009; LYONS et al., 2012; LYONS; WEARING; BENSON, 2009), na teoria do desenvolvimento (GUTTENTAG, 2009), na teoria da troca social (MCGEHEE; ANDERECK, 2009), no neocolonialismo (PALACIOS, 2010), nas teorias crítica e do movimento social (MCGEHEE, 2012) e na teoria das relações industriais (VRASTI, 2013).

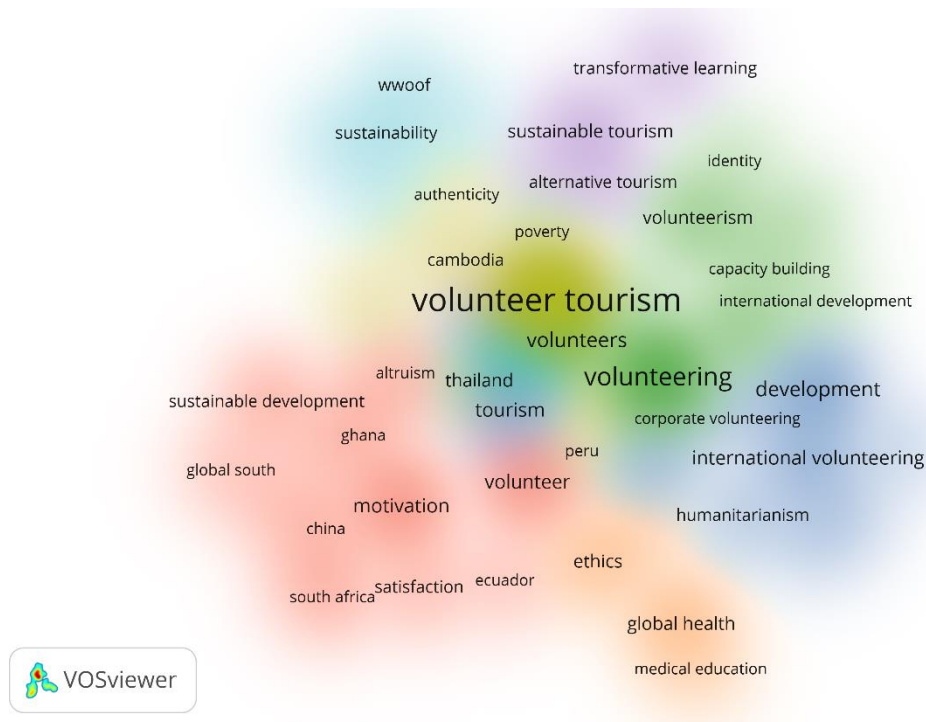
A partir desta plataforma de geração de conhecimento científico, os debates sobre as formas de turismo voluntário que deverão receber maior suporte e as discussões sobre como amplificar os impactos positivos do segmento ao passo que os impactos negativos são reduzidos, poderão ser esgotados de modo a emergir a capacidade do segmento em promover experiências humanas descomoditizadas e genuínas (WEARING; MCGEHEE, 2013a).

Por se tratar de uma experiência de vida significativa, o turismo voluntário oferece condições para a aprendizagem transformativa (COGHLAN; GOOCH, 2011; COGHLAN; WEILER, 2015; MÜLLER; SCHEFFER; CLOSS, 2020; ULUSOY; 2016). Ao tratar da evolução e futuro do turismo voluntário, McGehee (2014) reconheceu o papel da aprendizagem transformativa, enquanto tema crescente na literatura sobre o fenômeno, e recomendou que, para haver a minimização de danos e a extensão do potencial do turismo voluntário em viabilizar a mudança social, é preciso uma articulação entre as áreas de pesquisa e de negócios para a criação de um setor mais sustentável para operadores, voluntários, comunitários e comunidades com a limitação de consumo, injeção de recursos financeiros, uso da tecnologia, monitoramento e manutenção da qualidade das experiências.

De modo a verificar os temas de ocorrência com maior recorrência na pesquisa sobre volunturismo da última década (2011-2020) até o dia 29 de junho de 2021, recuperaram-se na base *Scopus* documentos indexados a partir dos termos de busca *volunteer tourism* e *voluntourism*. No período, identificaram-se 665 registros, incluindo material publicado em inglês (657), alemão (2), bósnio (1), chinês (1), espanhol (1), francês (1), português (1) e um documento em três idiomas originais – espanhol, francês e inglês. A produção coletada possuía itens como: artigos (535), capítulos de livros (58), revisões (19), livros (16), artigos de conferências (15), editoriais (6), notas (9), cartas (6), e erratas (1).

Realizou-se a análise de coocorrência (mínimo de 5 ocorrências por palavra) das 1.703 palavras-chave identificadas com o suporte do *software* VOSviewer versão 1.6.16. Pôde-se verificar a formação de sete *clusters* principais formados por palavras com maior recorrência apresentadas a partir da visualização de densidade do VOSviewer em que se evidencia a intensidade de cada item por meio da coloração mais escura (maior recorrência) ou mais clara (menor recorrência) (Figura 7).

Figura 7: Mapa de coocorrência de palavras-chave – Produção científica 2011-2021



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

Aponta-se que as principais palavras de cada *cluster* correspondem aos termos: *motivation* (*cluster* vermelho), *volunteering* (*cluster* verde), *development* (*cluster* azul), *volunteer tourism* (*cluster* amarelo), *sustainable tourism* (*cluster* roxo), *voluntourism* (*cluster* azul claro) e *ethics* (*cluster* laranja). Ressalta-se que as palavras-chave presentes no *cluster* vermelho da produção científica sobre volunturismo mais recente se aproximam das discussões propostas nesta tese. Neste *cluster*, encontram-se itens de interesse como *altruism*, *volunteer*, *motivation*, *satisfaction*, além de países como *Ghana* e *South Africa* localizados na África subsaariana, onde a filosofia e ética relacional *ubuntu* permeia as tradições de diversos povos.

Neste agrupamento, localizaram-se estudos desde questões referentes aos fatores motivadores para a prática volunturista (ERNI; LEUNG, 2019; HAN et al., 2020; PROYRUNGROJ, 2020; OTOO; AMUQUANDO, 2014; TOMAZOS; BUTLER, 2012) até pesquisas sobre expectativas, impacto e satisfação de voluntários com a experiência de turismo voluntário na África do Sul (ALEXANDER, 2012; BOLUK; KLINE; STROOBACH, 2017). Sendo assim, pretende-se aprofundar na próxima seção as características e percepções acerca dos volunturistas. Explorar-se-ão as informações gerais traçadas pela literatura sobre o perfil

dos viajantes, mas também motivações, satisfação e intenção de retorno, deste que é um dos personagens centrais do volunturismo.

3.2 PERCEPÇÕES SOBRE VOLUNTURISTAS

3.2.1 Perfis e motivações

Por meio da literatura científica, evidencia-se que volunturistas são detentores de características e motivações únicas que influenciam os resultados de suas experiências de viagem voluntária. O conhecimento desta clientela única, seja por parte de planejadores de programas de turismo voluntário, marqueteiros e educadores, pode antecipar efeitos negativos, aumentar as condições de êxito das experiências e prover insumos para pesquisas que permitam compreender como se distinguem aqueles que têm predisposição para participar deste tipo de viagem daqueles que não têm (BAILEY; RUSSELL, 2012, p. 8, tradução nossa).

Em uma investigação de cobertura global de Andereck *et al.* (2012) realizada com o objetivo de avaliar as expectativas de turistas voluntários em potencial, os autores utilizaram um instrumento de pesquisa redigido em inglês e disponibilizado *on-line*, que obteve mais de 1.100 respostas, das quais 824 foram respondidas integralmente. Notou-se que os participantes da pesquisa eram mulheres (74%) em sua maioria, de países do Ocidente, a média de idade dos respondentes foi de 33 anos, com 40% dos respondentes com idade entre 20 e 30 anos, sendo o maior grupo etário representado por aqueles entre 26 e 30 anos de idade, seguido por aqueles com idade entre 21 e 25 e aqueles na faixa de 31 a 35. Quando questionados sobre que tipo de viagem esperavam, todos mencionaram esperar encontrar uma experiência de turismo voluntário com preço econômico e relativamente próxima à sua localidade de origem.

Com o resultado da análise de *clusters*, que procurou agrupar os respondentes em segmentos homogêneos a partir das variáveis de interesse, Andereck *et al.* (2012) puderam determinar as expectativas e, por meio delas, identificar os perfis dos possíveis viajantes, conforme discriminado no Quadro 5:

Quadro 5: Perfis de turistas voluntários em potencial

Perfis	Descrição
1. Os não aventureiros	Não possuem muitas expectativas em relação à interação com os moradores locais. Eles têm interesse maior em atividades relacionadas com o meio ambiente, com animais ou com foco cultural, e não têm interesse em atividades relacionadas à arte ou que exijam muitas habilidades. É o grupo que está menos inclinado a trabalhar com ajuda humanitária ou com crianças, e que se preocupa mais com o conforto físico e mental em uma viagem de turismo voluntário.
2. Os humanistas	Ao contrário dos não aventureiros, é o grupo que tem as maiores expectativas em relação ao contato com os moradores locais, incluindo contato físico com crianças pequenas e reconforto a pessoas doentes ou à beira da morte. Em relação à hospedagem, é o grupo que menos tem problemas com as questões de conforto, podendo dormir em campings, <i>hostels</i> e casas de famílias locais. Por ter grande expectativa com o contato com os moradores, prefere as comidas tradicionais da região. Com esse perfil, são pessoas mais indicadas a trabalhar em regiões atingidas por desastres ou em países pouco desenvolvidos.
3. Os envolvidos com a comunidade	Esse grupo tem grandes expectativas em relação ao contato com a comunidade, principalmente no trabalho com crianças e necessidades humanas. É o grupo com maior experiência internacional, inclusive em países em que não se fala inglês. Para eles, é essencial o contato com a comunidade, e o interesse maior reside no trabalho em creches e hospitais.
4. Os trabalhadores	Esse grupo espera trabalhar com a comunidade local, mas também aceita realizar trabalhos apenas com outros turistas voluntários. Além de querer desenvolver atividade com crianças, gostam de experiências relacionadas à arte e cultura. É o grupo que prefere realizar atividades físicas às psicológicas, como construção de casas e parques.
5. Os não sociais	O grupo que menos tem interesse e expectativas em trabalhar e estar em contato com a comunidade local. Esse grupo não se sente confortável com experiências emocionais ou psicológicas, preferindo trabalhar com o meio ambiente ou com animais.

Fonte: Adaptado de Andereck *et al.* (2012).

No que diz respeito aos turistas voluntários de fato, em sua origem, o volunturismo remontava o *Grand Tour*, tendo britânicos e europeus como os viajantes mais comuns. Posteriormente, encaminhou-se para outros países como a Austrália e os Estados Unidos, incorporando a classe média e as viagens de missões evangélicas. Somente há não muito tempo é que se relatou o acesso de volunturistas dos continentes asiático e africano (ALEXANDER, 2012; LO; LEE, 2011; PROYRUNGROJ, 2017; WEARING; MCGEHEE, 2013a).

De acordo com Wearing e McGehee (2013a, p. 121), apenas pouco antes do início dos anos 2000 é que se viu “uma redução nas barreiras para viajar, um aumento da classe média em muitos países em desenvolvimento, e o desejo dessa classe média de buscar experiências mais incomuns”. Em consonância com esta assertiva, é válido ressaltar que o turismo voluntário foi traçado a partir de um mercado destinado ao consumo neoliberal de jovens, brancos e bem instruídos (GODFREY; WEARING; SCHULENKORK, 2015b; WEARING; BEIRMAN; GRABOWSKI, 2020).

Já na análise desenvolvida pelo periódico científico *Tourism Research & Marketing* (2008), a prática do turismo voluntário foi estudada em nível mundial, em que se identificou que o perfil majoritário de seus partícipes consistia em mulheres. Em relação às mulheres cisgêneros de origem ocidental representarem a maioria de volunturistas, o dado do periódico se confirma no estudo global de Andereck *et al.* (2012) e na pesquisa mais recente de Wearing *et al.* (2018).

Na investigação de Wearing *et al.* (2018), inclusive, afirma-se que o segmento é composto por 75% de mulheres brancas do ocidente, apelidadas de *Barbies* salvadoras em referência ao ‘complexo do branco salvador’ como crítica não apenas à moralidade e legitimidade das volunturistas, mas também à modalidade turística afamada por reproduzir o neocolonialismo e as formas de desenvolvimento no Sul global por meio do avanço do Norte global.

Em relação à idade, o relatório publicado no *Tourism Research & Marketing* (2008) identificou cerca de 70% das volunturistas terem idade entre 20 e 25 anos, sendo motivadas principalmente pela descoberta de outras culturas, opções de trabalho, voluntariado e estudo no exterior, tendo 90% delas a América Latina, África ou Ásia como destino.

Outros trabalhos apontaram igualmente para a predominância no mercado de turismo voluntário de jovens entre 18 e 24 anos de idade em período escolar, sabático ou em outras formas de recesso profissional ou estudantil (CALLANAN; THOMAS, 2005; HOLMES; SMITH, 2009; POWER; 2007). Mesmo que minoritariamente, participantes mais maduros formam um segmento relevante, particularmente, em viagens de menor duração. Este público, em geral, é também dominado por pessoas do gênero feminino (COUSINS, 2007; HOLMES; SMITH, 2009; JONES, 2004; MINTEL, 2021).

Neste contexto etário, destaca-se a geração Y ou *millennials* (nascidos entre 1980 e 1994), grupo de indivíduos que por razão do contexto histórico em que nasceram, marcado pela globalização, estabilidade na economia e aparecimento e popularização da Internet, possuem

um comportamento mais utópico, subjetivo e crítico, preocupando-se com questões de ordem global, que abrangem desde a aversão por marcas até a sustentabilidade, tendo preferência por consumir experiências, festivais e viagens (KOJIKOVSKI, 2017).

Para Veiga *et al.* (2017), por terem tido contato com experiências turísticas desde a tenra idade, os *millennials* costumam se distanciar do mercado de massa e se veem como viajantes e não meros turistas. Eles possuem abertura e aceitação de diferenças e se mostram ávidos por deixar uma marca nas regiões às que se destinam, envolvendo-se física e mentalmente. Segundo os pesquisadores, este grupo parece demandar modificações profundas e até mesmo disruptivas no modo como o setor turístico se apresenta para que tenha suas demandas atendidas de acordo com características peculiares de sua geração, como: (i) predisposição para a realização de trabalho voluntário em contextos turísticos; (ii) busca por experiências autênticas, que promovam a imersão cultural e acesso a espaços de circulação exclusiva dos residentes; (iii) conexão permanente à Internet e necessidade de resposta imediata às suas requisições e ações (VEIGA *et al.*, 2017, p. 4).

Todavia, apesar da relevância deste grupo na configuração de um perfil-chave para o turismo voluntário em virtude de seu comportamento altruísta e por sua apreciação das interações humanas (VEIGA *et al.*, 2017) é importante recordar que este segmento “incorpora uma grande variedade de experiências e os turistas voluntários formam um grupo diverso de participantes” (BAILEY; RUSSELL, 2012, p. 2, tradução nossa).

Quando se trata de motivação, Neves e Sarmento (2006) afirmam que o tema é de interesse de diversas áreas de estudo uma vez que se trata de um fator que determina como se comportam os seres humanos. No que tange ao estudo da motivação em turismo, as autoras citam a ampla aplicação das Teorias *Push* e *Pull* (BALOGLU, 1999; CROMPTON, 1979; DANN, 1977; KLENOSKY, 2002; RATE; MOUTINHO; BALLANTYNE, 2018), a Teoria das Necessidades de Maslow (1954) e a Teoria Funcional das Atitudes (KATZ, 1960), sendo as duas primeiras criticadas pelos frutos inconclusivos e pela carência de sustentação empírica.

De acordo com Krippendorff (1987, p. 67, tradução nossa):

[...] os motivos e o fenômeno das viagens em geral podem ser interpretados de muitas maneiras, poucas das quais, entretanto, podem ser provadas de forma conclusiva. A literatura sobre turismo está repleta de diferentes explicações e interpretações. A verdade provavelmente não estará em uma ou outra dessas teorias, mas em uma mistura de diferentes interpretações. O que não torna a coisa mais simples.

Sugere-se que a “abordagem funcional defende que a razão que leva o indivíduo a ter certas atitudes é que estas servem necessidades psicológicas. Assim, as atitudes são precipitadas por forças internas, com vista a satisfazer necessidades psicológicas” (NEVES; SARMENTO, 2006, p. 112), ou seja, de acordo com esta abordagem, as ações ou escolhas dos turistas estão ligadas diretamente ao atendimento de suas necessidades individuais. Para Fodness (1994), o emprego desta teoria à pesquisa sobre as motivações turísticas contribui para a explicação da satisfação destas necessidades; tem apelo intuitivo, no que diz respeito à compreensão sobre o comportamento dos turistas; e está no cerne das pesquisas operacionais em psicologia social e comportamento do consumidor (HEREK, 1986, 1987; LOCANDER; SPIVEY, 1978; LUTZ 1978, 1981).

Fodness (1994) desenvolveu uma escala para a mensuração da motivação turística baseada em sua natureza conceitual e comportamental, abrangendo o modelo funcional de Katz (1960) e de Smith, Bruner e White (1956). Da tipologia de Katz (1960) foram incorporados os quatro agrupamentos de funções onde se encontram as atitudes dos indivíduos de acordo com suas bases motivacionais: (i) instrumental, ajustável ou utilitarista, função em que se constata o fato das pessoas buscarem potencializar suas recompensas e diminuir penalidades ou punições em seu ambiente exterior; (ii) ego-defensiva, da qual o indivíduo se protege ao não externar informações básicas a seu respeito (conflito interno) ou realidades ou situações do mundo exterior que sejam desagradáveis (ameaças externas); (iii) expressão de valores, em que as pessoas se satisfazem ao expressarem atitudes adequadas aos seus valores pessoais e autoconceito; e (iv) conhecimento, do qual se busca o significado e se tem a necessidade de organizar o saber, percepções e crenças de modo a atingir o entendimento e consistência.

A função social-ajustável de Smith, Bruner e White (1956), composta por atitudes que auxiliam o indivíduo na manutenção de relacionamentos interpessoais significativos, foi absorvida pela escala de Fodness (1994). Com esta constituição do instrumento de mensuração, propôs-se ir mais adiante da mera classificação motivacional para a explicação das motivações individuais ligadas às necessidades e objetivos pessoais dos turistas, permitindo determinar os tipos de turistas, segmentá-los em grupos para melhor compreender e analisar metodicamente seus padrões de viagem.

Fatores motivacionais e expectativas para a prática de turismo voluntário são encontrados em diversas investigações (ANDERECK et al., 2012; BROAD; JENKINS, 2008; ERNI; LEUNG, 2019; HALPENNY; CAISSIE, 2003; HAN et al., 2020; KNOLLENBERG et al., 2014; MCINTOSH; ZAHRA, 2007; OLSEN; VOGT; ANDERECK, 2018; OTOO;

AMUQUANDO, 2014; PROYRUNGROJ, 2020; WEARING, 2001; SIMPSON, 2004; SÖDERMAN; SNEAD, 2008; TOMAZOS; BUTLER, 2012). Todavia, na literatura crescente sobre volunturismo, além de temas emergentes como as interfaces com a tecnologia ou financiamento coletivo, a motivação dos participantes se mantém como um dos principais assuntos estudados, contemplando não somente a discussão sobre o altruísmo em oposição ao autodesenvolvimento, mas também proposições que indicam maior sofisticação ou complexidade das motivações volunturistas (MCGEHEE, 2014).

A partir de pesquisas empíricas sobre os principais elementos que motivam os turistas voluntários a se envolverem no turismo voluntário internacional, Grabowski (2013) verificou a ocorrência dos seguintes fatores motivacionais: o altruísmo; a viagem por si só; a aventura ou descoberta; a interação social; o desenvolvimento pessoal; o desenvolvimento profissional; a imersão cultural; o fato de estar na hora certa ou lugar certo. Apesar deste agrupamento, a autora alerta que a motivação humana é adaptável no curso da trajetória de vida das pessoas, e que mais investigações e entendimento sobre o fenômeno do volunturismo são necessários para que haja uma identificação mais assertiva das motivações de seus participantes.

Corroborando com esta visão, Wearing e McGehee (2013a) sugerem que os turistas voluntários são detentores de um misto de motivações que podem ocorrer concomitantemente, seja por conta das mais diversas experiências promovidas por esta forma de turismo, seja pela variedade de organizações existentes.

Wearing e McGehee (2013a) notaram que para alguns autores como Callanan e Thomas (2005), a temática que rege as motivações no turismo voluntário trata da busca pelo altruísmo, já para outros, como Hustinx (2001), Tomazos e Butler (2010, 2012), os volunturistas podem ocupar qualquer lugar entre ideais genuinamente altruístas ou genuinamente egoístas, por compreenderem que os participantes não são altruístas de nascença.

Conforme Tej Vir Singh e Shalini Singh (2001) observaram, o volunturismo “na melhor das hipóteses, pode ser considerado uma forma altruísta de turismo, que tem a capacidade de defender ideais mais elevados, intrinsecamente entrelaçados no fenômeno do turismo” (apud Singh, 2004, p. 183, tradução nossa). Mustonen (2007) aponta que o altruísmo é um pilar para a construção da vida em sociedade, contudo reconhece que o turismo e seu consumo é uma atividade autocentrada da qual não se distingue com facilidade a separação entre esta dedicação desinteressada ao próximo e o egoísmo. O autor sugere que esta cisão é complexa da mesma forma no volunturismo, onde motivações hedonistas podem se transformar em altruístas por

meio da interação entre turistas e residentes, compreendendo desde o próprio altruísmo até dilemas éticos, a busca pela individualidade e pela sociabilidade.

Callanan e Thomas (2005) foram pioneiros ao categorizarem os projetos e turistas voluntários como “rasos”, “intermediários” e “profundos”, a partir da base de dados da organização internacional *GoAbroad.com*, distribuindo-os de acordo com a importância do destino para a tomada de decisão, duração da participação do turista ou do programa, motivações de ordem altruísta ou hedonista, aptidões requeridas, nível de participação e de colaboração.

Segundo a categorização dos autores, no que diz respeito às motivações e ao tempo habitual que os turistas voluntários "rasos" gastam nos projetos, é correto dizer que seus interesses superam as razões altruístas de fazer viagens que não levam mais de quatro semanas – sendo este grupo comumente abordado por operadoras de turismo; os “intermediários” dão a mesma importância ao interesse próprio e às motivações altruístas, não passando mais de seis meses em suas viagens; os "profundos" – grupo este focado por ONGs – colocam mais ênfase em suas motivações altruístas, passando pelo menos seis meses no destino ou se envolvendo em projetos com menor duração, mas que envolvam atividades mais intensas.

A partir de grupos focais e entrevistas em profundidade com voluntários mais maduros (entre 40 e 72 anos de idade) que tiveram experiências de voluntariado em sua terra natal nos Estados Unidos, e em outros países como Guatemala, Cuba e Brasil, Brown (2005) verificou que entre as motivações dos participantes se encontravam quatro itens, assim como apontados por Callanan e Thomas (2005), sendo estes: (i) desejo de retribuir; (ii) construção de relações de companheirismo; (iii) criação de laços com pessoas das comunidades e famílias e; (iv) imersão cultural, sendo este item a principal motivação dos volunturistas.

Com resultado similar, a partir de entrevistas semiestruturadas, com voluntários com média de idade de 24 anos, Rehberg (2005) classificou as motivações de 118 indivíduos de nacionalidade suíça interessados em voluntariado internacional. Como resultado, identificaram-se 12 motivações, que foram agrupadas em três categorias, sendo elas: (i) alcançar algo positivo para os outros; (ii) busca pelo novo; (iii) busca por si mesmo.

No primeiro grupo, foram associadas as razões relacionadas aos valores éticos e a procura por ser útil ou estar realizando algo útil. Já no segundo grupo, foram relacionadas as motivações voltadas para a exploração de novas culturas, o encontro com outras pessoas, assim como a realização de atividades novas e a aprendizagem do idioma local e/ou a prática de outro idioma estrangeiro de conhecimento do voluntário. No terceiro grupo, encontraram-se as

motivações de cunho mais egocêntrico, as quais se referem ao ganho de experiência pessoal, à elucidação de possibilidades profissionais e à superação de limites pessoais (REHBERG, 2005).

O que torna o estudo de Rehberg (2005) importante para esta tese é o fato de o pesquisador ter nomeado os respondentes de “individualistas altruístas”, uma vez que os motivos altruístas se combinaram com os motivos egocêntricos dos respondentes para a realização do trabalho voluntário internacional. O investigador concluiu que apesar de apenas 11% dos participantes terem apontado ser o altruísmo, encapsulado na categoria (i) alcançar algo positivo para os outros, a força motriz para o interesse no voluntariado internacional, as razões altruístas ocorreram juntamente com fatores motivacionais mais voltados para o próprio benefício.

Contudo, pontuou-se que a maioria dos motivos altruístas foi considerada fundamental ou ao menos teve importância equivalente para os jovens voluntários, ratificando as descobertas de outros estudiosos que apontaram para esta mistura entre razões altruístas e egoístas no exercício do voluntariado regular (BROOKS, 2002; CLARY; SNYDER; STUKAS, 1996; HUSTINX, 2001; VAN TIL, 1988; YEUNG, 2004).

Analogamente, a partir de uma investigação acerca das motivações de voluntários alemães na África do Sul, Benson e Seibert (2009) levantaram cinco fatores motivacionais como: (i) experimentar algo diferente ou novo; (ii) conhecer pessoas da África; (iii) aprender sobre outro país e cultura; (iv) morar em outro país; (v) expandir a mente. Na pesquisa de Lo e Lee (2011), verificaram-se semelhanças acerca das motivações de turistas voluntários de Hong Kong: (i) imersão cultural e interação com as pessoas locais; (ii) desejo de retribuir; (iii) experiência compartilhada com membros da família; (iv) envolvimento religioso; (v) escapar da rotina diária.

É importante reforçar a complexidade das motivações dos turistas voluntários e ressaltar que apesar de alguns autores indicarem que tanto voluntários em potencial quanto participantes de viagens volunturistas mais jovens tendem a demonstrar o interesse pessoal como fator primário de motivação (LEPP, 2008; MCGEHEE; LEE; CLEMMONS, 2009; WEARING; DEVILLE; LYONS, 2008), a diferenciação dos turistas voluntários a partir da extensão do componente de voluntariado presente na experiência proposta por Brown (2005), já mencionada anteriormente neste estudo, parece mais abrangente e em sintonia com pesquisas que apresentam semelhanças na motivação primária dos turistas voluntários, ora sendo a vontade de experimentar algo novo e ajudar os outros (CARTER, 2008), ora sendo o interesse em auxiliar os mais vulneráveis (STODDART; ROGERSON, 2004).

Wearing e McGehee (2013a) evidenciaram, a partir das observações sobre as motivações volunturistas, que o turismo voluntário se distingue do turismo de massa e se modifica de acordo com o passar do tempo, do lugar e das experiências, assim como os demais mercados de nicho, conforme estudado por Blackman e Benson (2010). Esta distinção se constitui principalmente pelo fato de que a essência do turismo voluntário está na ocorrência de um volume maior e mais profundo da comunicação e do convívio entre os anfitriões e hóspedes, embora se afirme que esta manifestação pode se desenrolar em diversos graus (WEARING; GRABOWSKI, 2011; WEARING; MCGEHEE, 2013a; ZAHRA; MCINTOSH, 2007).

Isto posto, pode-se relacionar ao *continuum* de hospitalidade delineado por Lashley (2015), quando se percebe no volunturista o papel do anfitrião – enquanto aquele que oferta hospitalidade – como se propõe analisar nesta tese, que a depender do que o motivou a empreender uma viagem para exercer uma atividade voluntária, este poderá não somente ser o epítome de uma ou mais etapas do *continuum*, ou seja, o viajante poderá se engajar para: satisfazer seus anseios pessoais apenas; buscar atender as necessidades dos residentes, ou ao mesmo tempo, proporcionar satisfação a si mesmo e aos outros por meio de atos de hospitalidade.

Nascimento (2008) aludiu que o volunturista possui não somente motivos variados para se engajar nesta prática, mas que seu hedonismo é sobreposto pelo desejo de interagir com o destino, de modo a satisfazer-se por meio da autenticidade e das experiências de cunho social e emocional. Enquanto Tomazos e Butler (2010) identificaram que, apesar da comoditização do volunturismo com milhares de organizações comercializando experiências de voluntariado – muitas delas a preços consideráveis, as razões para a participação dos turistas não são unicamente para o benefício próprio ainda que pareça haver a substituição do altruísmo por retorno financeiro ou vantagem à reputação dos indivíduos.

Por outro lado, Mostafanezhad (2014) argumenta que a privatização e despolitização das ações humanitárias inseridas no volunturismo são coautoras e extensoras dos discursos dicotômicos entre os hemisférios Norte e Sul, dos quais banalizam as inequidades sociais, econômicas e políticas. A autora indica que organizações, práticas de cunho cultural, volunturistas, consumidores alternativos e celebridades engajadas com o filantropismo são responsáveis pela popularização do olhar humanitário comoditizado, contribuindo para a transformação do turismo voluntário em um dos segmentos de mais rápido crescimento no mercado turístico de nicho.

Diante da complexidade e presença de fatores motivacionais diversos, considerou-se também a escala proposta por Knollenberg *et al.* (2014), que não acompanharam a oposição entre razões altruístas e de autodesenvolvimento. Esses autores identificaram não somente o altruísmo, reforçando ser esta a principal motivação para a prática do volunturismo como sugerido em outras pesquisas, mas também o desejo de conhecer culturas diferentes, construir/fortalecer relacionamentos, além de escapar da rotina diária.

Knollenberg *et al.* (2014) se concentraram em colher as motivações de turistas voluntários em potencial, subdividindo-os em três segmentos fundamentados de acordo com a abordagem ou anseio, ora mais voltado para o voluntariado, ora para o turismo, sendo estes classificados como: voluntários, volunturistas e turistas. Knollenberg *et al.* (2014) elaboraram um instrumento com 20 itens, com fatores altruístas e egocêntricos, inspirados na escala com 44 itens motivadores da prática volunturista de McGehee, Lee e Clemmons (2009), que por sua vez, basearam-se na escala de Pearce e Lee (2005), constituída de 69 itens para aferir as motivações do turismo de massa.

3.2.2 Satisfação e intenção de retorno

A partir da apuração de elementos da aprendizagem transformativa, a saber: autorreflexão, engajamento dialógico, e experiência intercultural, Knollenberg *et al.* (2014) constataram que estes itens, quando empregados nas tarefas a serem desempenhadas pelos volunturistas, inseridas nos programas desenvolvidos pelas organizações promotoras de turismo voluntário, são cruciais não somente para diminuir impactos negativos e atingir resultados mais sustentáveis, mas também para atender as expectativas dos participantes, em especial as atividades de caráter altruísta das quais as benesses para as comunidades sejam perceptíveis.

Boluk, Kline e Stroobach (2017) avaliaram as expectativas e grau de satisfação com a experiência de turismo voluntário de um grupo de canadenses em Santa Lucia na África do Sul a partir da teoria ERC das necessidades existenciais, de relacionamento e de crescimento. No estudo, as investigadoras perceberam expectativas dos volunturistas com a provisão de água e alimentação durante o período de atuação no voluntariado, com a comunicação e transparência da organização emissora sobre o uso dos recursos pagos, com o anseio dos volunturistas em estabelecer conexões com os membros da comunidade anfitriã e a frustração quando havia

pouca alocação de tempo de trabalho em conjunto com os residentes e com as oportunidades de aquisição de conhecimento e desenvolvimento profissional por meio do voluntariado.

Para Boluk, Kline e Stroobach (2017), as organizações de volunturismo devem considerar a natureza dinâmica das expectativas dos turistas, solucionar as questões que envolvem as necessidades básicas e sociais para o estímulo das necessidades de crescimento. As pesquisadoras incentivam que as organizações deem atenção a estas necessidades para que haja satisfação e intenção de retorno dos volunturistas, resultando em recomendações e na sustentabilidade do setor. Ademais, sugere-se a implementação de programas sobre a história e cultura da comunidade, necessidades da comunidade, normas de conduta social, entre outros temas pertinentes à experiência de volunturismo (BOLUK; KLINE; STROOBACH, 2017).

Em estudos sobre as motivações de jovens turistas, Erni e Leung (2019) articulam criticamente sobre como a juventude se sente responsável em agenciar a mudança social por meio de afetos complexos, apesar das contradições do volunturismo e das máculas da mobilidade, fundamental para a prática volunturista e comumente associada a um complexo de interesses comerciais, extrativistas, neoliberais e até mesmo racializados. Em outra pesquisa sobre jovens volunturistas, Han *et al.* (2020) identificaram o desenvolvimento pessoal como a principal motivação para a realização de turismo voluntário global, mas sobretudo indicam como os programas de turismo podem se antecipar na compreensão dos fatores motivacionais, avaliações, necessidades e demandas dos viajantes de modo a proporcionar uma experiência de volunturismo aprimorada.

Entre as poucas investigações que tratam das motivações de turistas voluntários brasileiros, encontra-se a pesquisa de Müller e Scheffer (2019) com a categorização de quatro fatores principais de influência para a participação em uma viagem de voluntariado, sendo eles: (i) turismo com significado; (ii) experiências de vida; (iii) momentos de crise; e (iv) busca por sentido. Em outro estudo de caso também sobre viajantes voluntários do Brasil, pertencentes a um grupo economicamente privilegiado, Müller, Scheffer e Closs (2020) observaram que os integrantes da amostra, em sua maioria, possuíam experiência com voluntariado no país, porém suas oportunidades no mercado de trabalho aumentaram ao optarem pela experiência internacional para o exercício do voluntariado em razão da oportunidade de intercâmbio cultural e prática do idioma inglês.

Müller, Scheffer e Closs (2020) apontaram que as condições adversas, acontecimentos inesperados, além do choque cultural vivenciados pelos volunturistas brasileiros junto às comunidades receptoras no exterior, desencadearam um movimento de aprendizagem

transformativa que os fez aumentar o grau de sensibilização e concepção de mundo, reavaliar a prioridade e importância das coisas, relativizar problemas, avaliar o próprio consumo e a capacidade de enfrentar situações adversas/imprevistas assim como compreender diferenças culturais, contribuindo para suas carreiras e até mesmo para o desejo em retribuir as suas próprias comunidades por meio do aprendizado intercultural obtido e reconsideração de valores em prol de ações voltadas ao próximo.

Entende-se, portanto, quão importante é conhecer expectativas, perfis e motivações dos consumidores, porém outras variáveis são de suma importância para que se possa entender o comportamento destes após se utilizarem de um produto ou serviço. Entre alguns destes construtos se encontram a qualidade, a satisfação e a fidelidade, que exercem uma posição de destaque em diversos estudos (CHAGAS; MARQUES JÚNIOR; BRANDÃO, 2012).

É vasta a ocorrência de pesquisas que avaliam a qualidade percebida na área de serviços com muitas delas confluindo para o tema da satisfação, intenção de recompra/retorno e fidelização de clientes de restaurantes (KIM; LEE; MATTILA, 2014; NAMKUNG; JANG, 2017; STEFANINI; ALVES; MARQUES, 2018); hóspedes em hotéis (LIMA-FILHO; MARCHIOTTI; QUEVEDO-SILVA, 2012; SHING; KOH; NATHAN, 2012); estudantes de um curso superior em gastronomia (WERDINI; REJOWSKI; STEFANINI, 2014); e turistas (ABDALLA et al., 2013; CHAGAS; MARQUES JÚNIOR, 2010; CHAGAS; MARQUES JÚNIOR; BRANDÃO, 2012; MATZLER et al., 2008; MEIRA et al., 2017; SANTOS; VASSALLO; RABAHY, 2009; SILVESTRE; SANTOS; RAMALHO, 2008; TRIBE; SNAITH, 1998; HE; SONG, 2009).

No estudo de abordagem quantitativa de Lo e Lee (2011) sobre as motivações e valor percebido por turistas voluntários de Hong Kong, depreendeu-se ser crucial o entendimento do valor percebido sobre a experiência volunturista por dizer muito sobre a avaliação dos voluntários, além de indicar a intenção de uma nova participação.

Nos exemplos de investigações mencionadas por Lo e Lee (2011), em muitos deles se nota a relevância atribuída pelos visitantes à interação com os integrantes das comunidades visitadas. Dentre os efeitos benéficos percebidos pelos viajantes se encontram: a compreensão de si mesmo, do outro e a compreensão mútua entre anfitriões e hóspedes (LEPP, 2008, 2009; WEARING; DEANE, 2003; WEARING; NEIL, 2000); a autorrealização, o desenvolvimento pessoal e experiência de vida enriquecida (BROAD, 2003; BROWN, 2005; LEPP, 2008, 2009; MCINTOSH; ZAHRA, 2008); entendimento da pobreza, considerações em defesa da justiça social e valorização do que se tem (SIMPSON, 2004); amizades inestimáveis; melhoria nas

relações familiares e memórias inesquecíveis (BROWN, 2005; MCINTOSH; ZAHRA, 2008); e compreensão de outras culturas (LEPP, 2008, 2009).

Da reunião dos valores percebidos supracitados da experiência de volunturismo de participantes do Ocidente com evidências a partir do estudo com um grupo de volunturistas asiáticos, Lo e Lee (2011) os organizaram nos seguintes grupos, a saber: (i) visão de vida transformada; (ii) melhoria nas relações; (iii) crescimento e desenvolvimento pessoal; (iv) ampliação de horizontes e ganho de experiências de vida memoráveis; (v) influência na carreira futura, estudos e direção de vida. Os pesquisadores, por meio das entrevistas em profundidade conduzidas, foram capazes de identificar os fatores de influência para uma participação futura em viagens para a prática do voluntariado. Entre eles, identificaram-se: (i) tempo, (ii) competência financeira; (iii) segurança e questões de saúde; (iv) composição e escala das expedições voluntárias; (v) reputação dos organizadores.

Por outro lado, Chen *et al.* (2015) conceberam um modelo acerca da intenção de retorno de volunturistas em Taiwan levando em conta os seguintes itens como influenciadores no processo de decisão: o valor e marketing na perspectiva experiencial; o envolvimento com a atividade desempenhada; e a ligação com o lugar. Todas as hipóteses testadas no modelo teórico-conceitual proposto foram validadas com a utilização da Modelagem de Equações Estruturais (SEM). No entanto, os fatores analisados pelos investigadores não foram suficientes para explicar como incrementar a intenção de retorno no segmento de volunturismo. Os autores recomendaram cogitar outras variáveis para avaliar este constructo em profundidade, como por exemplo: profissão, experiência educacional, hábitos cotidianos e personalidade dos participantes.

No construto relacionado à ligação com o lugar, Chen *et al.* (2015) levaram em consideração as dimensões dependência do lugar e identificação com o lugar, que são utilizadas para compreender o conceito de lugares para as pessoas, segundo geógrafos, psicólogos ambientais e pesquisadores de lazer (SCHREYER; JACOB; WHITE, 1981), mensurando-as com a escala desenvolvida por Williams e Roggenbuck (1989), amplamente adotada e confiada por pesquisadores interessados na mensuração deste componente exclusivamente a partir destas duas perspectivas de lugar (CHEN, 2014; CHEN *et al.*, 2015; MOORE; SCOT, 2003).

Verifica-se que as dimensões que compõem esta variável se preocupam em apontar respectivamente: (i) a ligação funcional com o local visitado (WILLIAMS *et al.*, 1992), ou seja, sua capacidade em prover as amenidades necessárias para o desempenho das atividades pretendidas (STOKOLS; SHUMAKER, 1981; WILLIAMS; ROGGENBUCK, 1989); e (ii) a

ligação da identidade pessoal do indivíduo com o ambiente físico por meio de um sistema complexo que envolve padrões conscientes e inconscientes de conexão com o local (PROSHANSKY, 1978).

Vale ressaltar que, apesar da relevância e difusão da escala para mensurar a ligação com o lugar de Williams e Roggenbuck (1989), os componentes verificados por outras áreas de estudo para a interpretação deste construto em relação ao volunturismo, observado pelas lentes da hospitalidade, parecem ser essenciais, como é o caso da sociologia, no que diz respeito à influência dos significados simbólicos das locações no enquadramento social das relações humanas (GREIDER; GARKOVICH, 1994) e à construção de uma identidade compartilhada e/ou conexão com a comunidade (HUMMON, 1992). Outro olhar que cabe à análise da hospitalidade e ligação com o lugar se encontra na antropologia, no que concerne ao significado cultural atribuído aos símbolos da vida cotidiana do espaço geográfico visitado (GEERTZ, 1993).

Diferentemente de uma viagem ou férias convencionais, o volunturismo permite aos turistas visitar e explorar lugares onde não teriam acesso, além de terem a possibilidade de interação com residentes que não encontrariam nos hotéis ou pontos turísticos do destino, favorecendo a criação de amizades para toda uma vida e a satisfação com a experiência de viagem (CHEN et al., 2015).

Conforme versado por Pung e Chiappa (2020), o turismo por ter uma essência liminóide, em razão de sua dimensão singular que difere da rotina diária ou vida cotidiana, contribui naturalmente para a transformação dos turistas, que é facilitada pela interação social, desafios, planejamento de viagem, estadias de longa duração e pelo senso de lugar.

O senso de lugar carrega significados de ordem cultural e social (SHARPLEY; JEPSON, 2011), além de agregar pessoas, lugares e paisagens que portam significados físicos, funcionais, afetivos e existenciais (MORGAN, 2010), sendo que o engajamento físico com o ambiente é responsável pelo aumento da consciência dos visitantes de modo multissensorial, promovendo a sensação de conexão e ligação com o lugar (FREDRICKSON; ANDERSON, 1999; MCDONALD; WEARING; PONTING, 2009; SHARPLEY; JEPSON, 2011).

O turismo voluntário, seja como uma experiência catártica, capaz de melhorar o bem-estar, auxiliar no encontro do propósito de vida e até mesmo da felicidade (ZAHRA; MCINTOSH, 2007), ou seja como experiência promotora do desenvolvimento pessoal (SIN, 2009), de lapidação das habilidades de liderança ou compreensão intercultural (PALACIOS, 2010) ou de aumento da responsabilidade social (BARBIERI; SANTOS; KATSUBE, 2012),

assim como outras modalidades de turismo com potencial transformativo, tem o destino como provedor da alteridade, onde a autodescoberta e autoanálise são estimuladas e a autenticidade existencial pode ser atingida (ANDREWS, 2009; BROWN, 2013; KIRILLOVA; LEHTO; CAI, 2016; KONTOGEOURGOPOULOS, 2017a, 2017b; PEARCE, 2010; PUNG; CHIAPPA, 2020; TURNER, 1995; WEARING; MCDONALD; ANKOR, 2016).

De acordo com Magrizos, Kostopoulos e Powers (2021, p. 878, tradução nossa), o meio como a transformação acontece é consideravelmente “influenciado pelo grau de autenticidade e pela imersão nas experiências dos turistas voluntários, bem como por suas próprias percepções sobre o quão socialmente significativas suas ações foram durante suas viagens”.

Por sua vez, na publicação de Chua *et al.* (2021), examinou-se a percepção sobre o valor do voluntariado, a atitude, satisfação global com a vida e a intenção de retorno pelo ponto de vista temporal de volunturistas que haviam completado um programa de turismo voluntário internacional. No exame empírico do valor do voluntariado, Chua *et al.* (2021) utilizaram o *framework* proposto por Gallarza, Arteaga e Gil-Saura (2013) e as dimensões de valor (ex. social, de diversão, de eficiência, de esforço, de tempo despendido e utilitário), fundamentadas pelo estudo sobre o valor durante o encontro de serviço de Holbrook (1999), mencionado anteriormente.

Chua *et al.* (2021) investigaram o papel moderador, entre a satisfação global com a vida e a intenção de retorno, atribuído à responsabilidade cívica, que corresponde ao sentimento de responsabilidade dos indivíduos pelo impacto negativo causado quando eventualmente não agem de maneira pró-social (DE GROOT; STEG, 2009).

Baseados em análises que indicaram a ligação indireta entre satisfação e intenção de retorno (ASSAKER; HALLAK, 2013; DOLNICAR; COLTMAN; SHARMA, 2015; MITTAL, 2016), os pesquisadores Chua *et al.* (2021) atribuíram à responsabilidade cívica o papel teórico elucidativo para esta relação entre satisfação e intenção de participar novamente em uma expedição voluntária. Além de ser um elemento essencial para o volunturismo, os autores indicam que a:

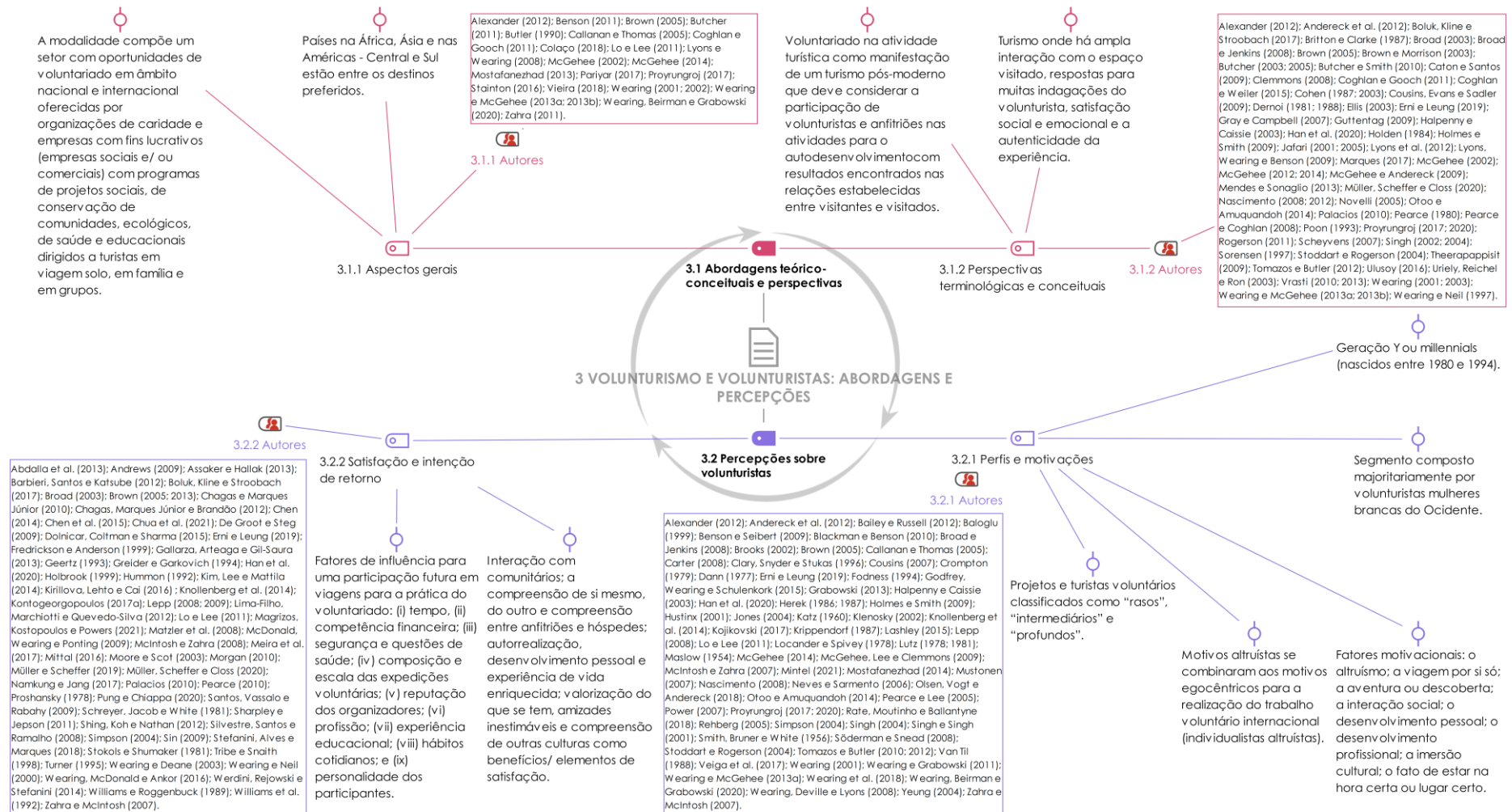
[...] responsabilidade cívica pode desencadear a responsabilidade de alguém por um comportamento socialmente responsável. Do ponto de vista do voluntário, estar ciente das comunidades carentes provavelmente influenciará seu processo de tomada de decisão com relação à intenção de se envolver novamente no turismo voluntário (CHUA *et al.*, 2021, p. 194, tradução nossa).

Chua *et al.* (2021) evidenciaram que a responsabilidade cívica é capaz de influenciar o nível de satisfação global com a vida em conexão com a intenção de retorno em longo prazo,

sendo que quanto maior o nível de responsabilidade cívica dos participantes, maior a propensão de futura participação a longo prazo. Para incentivar o retorno e fidelizar volunturistas, os autores endereçaram aos programas de turismo voluntário a sugestão de promover desde o início os benefícios e o valor significativo das experiências vividas e daquelas a serem experimentadas em uma próxima viagem; e realizar campanhas educativas de comunicação dos resultados positivos para despertar o interesse daqueles com maior senso de responsabilidade para que planejem seu retorno com antecedência.

Para este estudo, vê-se a pertinência dos apontamentos de Chua *et al.* (2021), no que concerne a complexidade para se configurar a correspondência entre satisfação e a intenção de retorno, tornando-se relevante considerar o conceito de responsabilidade cívica em razão da aproximação com ideais altruístas, bem como a relação temporal para se compreender com maior abrangência o interesse pela repetição da experiência volunturista por parte dos viajantes, além da dimensão utilitária do valor do voluntariado pelo potencial explicativo das motivações dos participantes que possuem fatores altruístas e de interesse próprio que se interligam. A seguir, apresentam-se os aspectos em destaque sobre o fenômeno do volunturismo e percepções sobre volunturistas no mapa mental da Figura 8.

Figura 8: Mapa mental dos aspectos em destaque do capítulo 3



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

4 FILOSOFIA E ÉTICA RELACIONAL AFRICANA *UBUNTU* E O VOLUNTURISMO

Este capítulo introduz a plurivocidade e interpretação de *ubuntu* não somente como prática ancestral dos povos da África subsaariana, mas também como filosofia e ética relacional e cosmopercepção africana. Trata-se da circulação da dádiva sob as lentes de *ubuntu*, do seu papel como fonte de dignidade por meio de um olhar utópico e da busca e afirmação da humanidade por meio da humanidade alheia. Por fim, conecta-se *ubuntu* ao volunturismo.

4.1 PLURIVOCIDADE DE *UBUNTU* – DE PRÁTICA ANCESTRAL À COSMOPERCEPÇÃO AFRICANA

4.1.1 Evocação, essência e jornada interpretativa de *ubuntu*

Na tentativa de, mais uma vez, irromper as barreiras impostas pela hegemonia do pensamento filosófico eurocentrista, evoca-se *ubuntu* ou ubuntuísmo¹⁰, que conforme Kashindi (2017) alude ao alicerce da ética africana subsaariana, compreendida como biocentrista, ou seja, centrada na valorização de todas as manifestações de vida, e também, holística. Para Kashindi (2017) *ubuntu* refere-se a um vocábulo e a uma prática ancestral existentes entre os povos subsaarianos, cujos valores foram rememorados pelos povos autóctones, em particular da África do Sul e do Zimbábue, com o intuito de debater uma unidade identitária inclusiva, combater e se libertar do poder exercido por um pequeno grupo de indivíduos brancos.

O filósofo congolês acrescenta que os integrantes destes grupos étnicos originários recorreram aos princípios éticos de *ubuntu* no Zimbábue, ao longo da década de 1970, antes de se tornarem independentes da coroa britânica; e na África do Sul, valores resgatados inicialmente pelo líder do Partido da Liberdade Inkatha – Mangusuto Buthelezi, no final dessa década nas mobilizações contrárias ao sistema político segregacionista conhecido como *apartheid*. Desde então, vê-se a presença de *ubuntu* nos mais variados cenários: político, acadêmico, religioso, de comunicação etc.) entre os sul-africanos e os zimbabuanos, que

¹⁰ Adotar-se-á o uso da denominação *ubuntu*, seguindo Ramose (1999, 2002) em sua conceituação sobre o termo ao associá-lo às palavras *humanness/humanity* (humanidade), pois, segundo a interpretação do estudioso, condizem a um modo ou estado de vir a ser, a abrir-se e desenvolver-se como ser, diferente de *humanism* (humanismo) que carrega no sufixo *-ism*, o status de um fenômeno finalizado, impossibilitado de mover-se ou sem este desígnio.

demonstraram ter mais domínio da expressão do que habitantes de outros países próximos, em decorrência dos embates travados durante o *apartheid* que marcaram o panorama sociopolítico do país (KASHINDI, 2017).

Pode-se atribuir a *ubuntu* o resgate de comportamentos culturais comunitários africanos baseados em diversos princípios como compaixão, reciprocidade, dignidade humana, hospitalidade, respeito e amor ao próximo (KAUNGU, 2021; KHOLOPA, 2020; NUSSBAUM, 2003). Nussbaum (2003) indica que *ubuntu* se refere a uma filosofia social latente na cultura africana, que vai ao encontro da interconexão entre os seres, ou seja, da humanidade compartilhada e comum e da responsabilidade mútua que flui a partir desta conexão. Ambas formam a base da hospitalidade africana, que dá ênfase à interdependência por compreender que cada pessoa faz parte de uma comunidade como um todo, alicerçando-se na concepção de que ninguém é uma ilha (KHOLOPA, 2020).

Em linhas gerais, *ubuntu* corresponde a uma tradição humanista edificada dentro do continente africano, que se refere a uma lei não escrita da hospitalidade (KAUNGU, 2021) ou à natureza comunitária da hospitalidade encapsulada na expressão idiomática *matsoho a hlatswana* na língua pertencente ao tronco linguístico banto¹¹ sesoto (ou soto do Sul) compreendida como “uma mão auxilia a lavar a outra” e interpretada como “ao ajudar uma pessoa, ajuda-se a si mesmo”, que remete ao senso de solidariedade e identidade em *ubuntu* (KHOLOPA, 2020, p. 109, tradução nossa).

Castiano (2010) informa que o termo se popularizou no movimento *Black Consciousness*, que teve seus integrantes influenciados teoricamente pelos escritos do psiquiatra, cientista social e ativista anticolonial martinicano Frantz Fanon em *Os Condenados da Terra* e *Peles Negras, Máscaras Brancas*, e pela contribuição do prestigiado educador e filósofo brasileiro Paulo Freire em *Pedagogia do Oprimido*.

O movimento *antiapartheid*, foi liderado pelo ativista político sul-africano Steve Bantu Biko, cujo pensamento serviu de inspiração para outros pensadores sul-africanos adeptos de *ubuntu* como: Desmond Tutu, Mogobe Ramose, Queeneth Mkabela e Ivy Goduka (CASTIANO, 2010). O apogeu de *ubuntu* ocorreu no decurso dos anos de 1990 com o término

¹¹ Segundo Kashindi (2017, p. 6), banto (forma ortográfica em língua portuguesa) ou *bantu* “[...] é um termo da linguística africana que também passou para outras “disciplinas”, como a política, a antropologia, entre outras. Esse termo significa literalmente “seres humanos”. Na linguística africana, essa palavra faz alusão a um grupo de línguas faladas do sul da Nigéria à África do Sul. Essas línguas convivem em diferentes partes do espaço geográfico, com outras línguas não-bantu. Cabe advertir que, durante muito tempo, o termo “bantu” foi utilizado pelo regime racista/segregacionista sul-africano para referir-se depreciativamente aos negros sul-africanos”.

do *apartheid* e o estabelecimento de um novo regime político na África do Sul (KASHINDI, 2017).

Com a sistematização estruturada por Christian Gade (2012) sobre as diferentes interpretações a respeito de *ubuntu* entre sul-africanos de ascendência africana, notou-se um grupo de percepções que compreende o construto como uma qualidade moral de um indivíduo, e outro, em contrapartida, um fenômeno de ordem filosófica, ética, de humanismo africano ou percepção do mundo, que implica a interconexão entre pessoas.

No entanto, o entendimento sobre a ideia de quem pode ser considerado como pessoa descortinou, além de uma visão inclusiva, outras visões excludentes, das quais Gade (2012) acautela sobre a romantização irrefletida. Para ele, tais percepções sobre *ubuntu* soam “eticamente ilegítimas tanto de um ponto de vista deontológico quanto do ponto de vista consequencialista”, abstendo-se de ingressar na discussão secular sobre qual teoria ética é mais prudente (GADE, 2012, p. 500, tradução nossa).

Vale apontar que Leonhard Praeg (2014), especialista em filosofia africana, alertou para a multivocidade do termo e destacou ser ingênuo tratar o construto como algo revolucionário ou reducionista ao tomá-lo como corriqueiro, banalizando-o com tentativas de traduzi-lo ou codificá-lo por meio de sua prática cotidiana. Sobre este aspecto, o filósofo explica:

[...] que há uma diferença significativa entre a práxis *ubuntu* e *Ubuntu* abstrato. O primeiro é uma função de uma economia política local de obrigação, enquanto o último é um fenômeno glocal. A questão é que não existe tal coisa como *Ubuntu*, nem que seja vazio ou totalmente reduzível às suas interfaces globais. Em vez disso, *Ubuntu não tem origem final*, nenhuma essência que preceda ou ultrapasse os discursos que falam seu nome. Abstraído da práxis *ubuntu*, *Ubuntu* é, em grande parte, mas nunca totalmente, dependente de seu conteúdo no contexto sociopolítico e nas filosofias e ideologias invocadas para articulá-lo (PRAEG, 2014, p. 76, tradução nossa, grifo do autor).

Kashindi (2017) cita a perenidade de *ubuntu* tanto na tradição oral dos povos originários quanto em produções escritas, que se alastraram com a vinda de europeus para o continente africano, confluência e confronto de discursos que reverberaram uma série de memórias a respeito do entendimento de *ubuntu* a partir de fora e outras concepções sobre a experiência de se viver *ubuntu* a partir de dentro.

Ao abordar o desenvolvimento histórico sobre como *ubuntu* foi registrado textualmente por estudiosos nascidos ou não no continente, Gade (2011) agrupou as menções a *ubuntu* e as classificou em cinco períodos, que compreenderam textos desde 1846 (ano da primeira aparição

escrita encontrada do termo) até o ano da publicação de sua investigação no início da década de 2010. O Quadro 6 a seguir sintetiza a produção científica em cada um desses períodos.

Quadro 6: Classificação do registro textual de *ubuntu* em estudos por períodos

(Continua)

Período /Foco dos estudos	Significados
De 1846 a 1980 <i>Ubuntu</i> como qualidade humana	Humanidade e natureza humana nos textos mais antigos, e outras descrições e conceituações como característica de ser verdadeiramente humano; boa disposição moral; bom companheirismo verdadeiro e compaixão na alegria e na tristeza; bondade; capacidade de sacrifício social de si mesmo em nome dos outros; generosidade; gentileza; grandeza de espírito; senso de humanidade comum; sentimento gentil e simples para pessoas como pessoas; sensação de bem-estar humano; virtude.
Final de 1960 e final de 1970 <i>Ubuntu</i> como filosofia e ética	Uma “filosofia que promove o bem comum da sociedade e inclui a humanidade como um elemento essencial para o crescimento humano” (VENTER, 2004, p. 149, tradução nossa). Uma “ética que se desenvolveu em um contexto de interdependência essencial e necessidade severa” (DU TOIT, 2004, p. 33, tradução nossa).
De 1975 ao início da década de 1990 <i>Ubuntu</i> como humanismo africano	Humanidade africana (RAMOSE, 1999, 2002). Relação estreita com o período anterior, pois continua a delinear-se como uma filosofia ou ética (KASHINDI, 2017). Envolvimento com “doação de ajuda, compaixão, cuidado, sensibilidade às necessidades dos outros, respeito, consideração, paciência e gentileza” (CHIKANDA, 1990 apud PRINSLOO, 1998, p. 42).
A partir de 1990 <i>Ubuntu</i> como percepção ¹² do mundo	Poucas ocorrências no final dessa década. Cosmopercepção africana conhecida “como <i>ubuntu</i> no grupo de línguas <i>ngúni</i> [ou angunes], ou <i>botho</i> nas línguas soto” em seu aclamado livro <i>No Future without Forgiveness</i> (TUTU, 1999, p. 34, tradução nossa).
De 1993 a 1995, final de 1990 e durante os anos 2000 <i>Ubuntu</i> associado ao provérbio <i>umuntu ngumuntu ngabantu</i>	Justaposição ao período anterior. Associação de <i>ubuntu</i> a um provérbio encontrado em diversas línguas bantas: em zulu, <i>umuntu ngumuntu ngabantu</i> é compreendida como “pessoas são pessoas através de outras

¹² Diferente da classificação original do registro textual de *ubuntu* de Gade (2011), prefere-se utilizar as expressões “percepção do mundo” ou “cosmopercepção” no lugar de “cosmovisão” africana, assim como Silva, Mendes e Oliveira (2020), em oposição à prática ocidental de hegemonizar a visibilidade do homem de cor branca a partir do pensamento da epistemóloga e socióloga nigeriana de origem iorubá Oyèrónke Oyèwùmí (1997, p. 2-3, tradução nossa) quando afirma que: “O termo “cosmovisão”, que é usado no Ocidente para resumir a lógica cultural de uma sociedade, capta o privilégio ocidental do visual. É eurocêntrico usá-lo para descrever culturas que podem privilegiar outros sentidos. O termo “cosmopercepção” é uma maneira mais inclusiva de descrever a concepção de mundo por diferentes grupos culturais. [...] portanto, “cosmovisão” só será aplicada para descrever o sentido cultural ocidental e “cosmopercepção” será usada ao descrever os povos iorubás ou outras culturas que podem privilegiar sentidos que não sejam o visual ou, até mesmo, uma combinação de sentidos”.

Período /Foco dos estudos	Significados
	pessoas” (TRUTH AND RECONCILIATION COMMISSION, 1998, p. 127); em xona, <i>munhu ngewane</i> expressa a mensagem de que “uma pessoa o é somente no seio das outras” (CASTIANO, 2010, p. 168).

Fonte: Adaptado de Gade (2011).

(Conclusão)

Em suma, Gade (2011) conclui que, mesmo que sua análise não comporte o debate contemporâneo sobre a essência e jornada interpretativa de *ubuntu*, na atualidade os autores, em sua maioria, descrevem o termo partindo do provérbio apresentado previamente, independentemente de suas interpretações tomarem *ubuntu* seja como uma qualidade humana, uma humanidade africana, uma filosofia, uma ética ou uma percepção do mundo/cosmopercepção.

O celebrado Nelson Mandela (1918-2013) – líder sul-africano contra o *apartheid*, vencedor do Prêmio Nobel da Paz de 1993 e ex-presidente da África do Sul (1994-1999), certa feita, ao tratar de sua noção de *ubuntu* em uma entrevista, contou a breve narrativa a seguir:

Um viajante que estivesse atravessando um país poderia parar em qualquer aldeia e não teria de pedir por comida ou água. Assim que ele parasse, os aldeões lhe dariam comida, iriam entretê-lo. Este é um aspecto de *ubuntu*, mas há vários aspectos (WILLIAMS, 2018, *on-line*, tradução nossa).

Em xhosa, língua tribal de Mandela, o aforismo *ubuntu ungamuntu ngabanye abantu* é interpretado por alguns estudiosos africanos como “eu sou porque nós somos; e dado que nós somos, então eu sou” (MBITI, 1969, p. 141, tradução nossa) ou apenas “eu sou porque nós somos”, como prefere sintetizar o arcebispo emérito anglicano Desmond Tutu (KASHINDI, 2015).

Noah Dzobo (1992, p. 132) – líder acadêmico e teólogo – fez acréscimos à postulação de Mbiti (1969), por entender que este deu ênfase apenas ao “indivíduo na sociedade africana”, resultando na interpretação do provérbio como “nós somos, portanto eu sou; e dado que eu sou, então nós somos”, priorizando a ontologia embutida no pronome **nós** (KASHINDI, 2015). No entanto, esta adaptação do provérbio, entre outras “[...] tentativas de definição simbólica, também revelam o processo de sua reconstrução como um discurso público ou como uma narrativa de deslocamento da colonialidade” (EZE, 2010, p. 95, tradução nossa).

Ramose (1999), propôs uma releitura por meio de *ubuntu* de alguns campos de conhecimento, doutrinas e fenômenos – a saber: o direito, a ecologia, a globalização, a medicina, a política e a religião, com o intuito de agregar à discussão uma legítima emancipação

dos paradigmas dominantes no cenário epistemológico e territorial dos países na África e demais nações assaltadas e tiranizadas pela colonização. Para Ramose (1999), *ubuntu* refere-se ao sustentáculo da filosofia africana e seu entendimento pode ser sistematizado em níveis ontológicos e epistemológicos primordialmente africanos, abstraindo a compreensão que “a humanidade não é um atributo exclusivo de apenas algumas pessoas, neste caso, dos brancos europeus” (KASHINDI, 2017, p. 8).

Em relação ao primeiro nível, nota-se que Ramose (1999) decompôs *ubuntu* em duas palavras, indicando ser o prefixo **ubu-** a representação do Ser, de modo generalizado, em processo anterior à sua existência (de vir a ser), e **-ntu** a aparição ou a manifestação concreta deste ser, recurso válido apenas no âmbito linguístico, pois do ponto de vista ontológico da filosofia *ubuntu*, o Ser e sua manifestação são indivisíveis, visto que o primeiro depende do segundo para existir. Quanto ao segundo nível, ou seja, do ponto de vista epistemológico, é preciso abordar a significação da palavra *umuntu*, correlata do termo *ubuntu*, que corresponde ao Ser, de maneira específica, ou melhor dizendo, o Ser humano como agente político, moral e ético, entidade fundamental para a existência do Ser específico.

Ampliando a discussão sobre ser humano, Ramose (1999) enfatizou que **ubu-** e **-ntu** amparam-se reciprocamente, sendo o primeiro uma generalização ontológica, enquanto o segundo trata de uma concepção epistemológica em que **ubu-** retrata a versão imaterializada daquilo que se pode conhecer/vir a conhecer, ao mesmo tempo que, **-ntu** surge como a materialização de fenômenos em diversas modalidades que lhe são próprias, na figura de uma coisa ou objeto (*Ikuntu*), um modo (*ukuntu*), um lugar/tempo (*ahantu*) e uma pessoa (*umuntu*).

Corroborando com o exposto, Kashindi (2017, p. 9, grifo do autor) alegou que “[...] *ubuntu* seria, por um lado, a abstração das concretizações das formas fenomênicas de “ser-sendo” e, por outro, a abstração de *umuntu* (pessoa)”. Na mundivivência banto “ser *muntu* ou *umuntu* é estar, de fato e em princípio, intrinsecamente ligado aos deveres e obrigações morais [...], ser *muntu* significa agir bem. Fazer o mal é perder o nosso *ubuntu* (o fato de ser *umuntu*)” (KASHINDI, 2017, p. 9, grifo do autor).

Isto posto, deve-se levar em consideração esta indissociabilidade entre *umuntu* (ser humano) e *ubuntu* (ser /manifestação) para se captar a essência da máxima da sabedoria tradicional africana, ‘Eu sou porque nós somos’, que de acordo com Castiano (2010, p. 158, grifo do autor)

[...] sublinha que a nossa existência como indivíduos só se pode compreender através dos outros membros da comunidade; a nossa *humanidade* só é possível

manifestar-se ao reconhecermos a humanidade dos outros. Portanto, um comportamento *humano* é a base das relações entre os homens.

Castiano (2010) afirma que devido a esta perspectiva sobre o comportamento humano, origina-se a natureza ética de *ubuntu*, em que só se pode evidenciar a humanidade de alguém por meio de modos de agir que comportem o respeito ao outro, a indulgência, a paciência, a integridade e o altruísmo, além de outros comportamentos como escutar os outros, nutrir o perdão e o entendimento entre os indivíduos. Castiano (2010 p. 158, grifo do autor), ao refletir sobre como o agir ético define a condição de alguém diante da sociedade e da lei, pondera que “[...] não basta a existência do Ser (humano) para ser reconhecido como *humano*. É necessário que o Ser se *torne*, portanto que apareça como humano para termos o *ubuntu*. [...] A pessoa deve estar constantemente, através do seu comportamento, a provar que possui *ubuntu*”.

4.1.2 Cosmopercepção africana *ubuntu* por meio da humanidade alheia

Percebe-se que, mais do que um vocábulo *per se*, *ubuntu* transcende a trivialidade de qualquer unidade da língua, assume a posição de filosofia e ética relacional da África subsaariana e alcança o patamar de uma cosmopercepção africana. O reverendo Tutu (1999), por vezes, reforçou quão complexo é verter *ubuntu* a qualquer língua ocidental, contudo, sua mensagem retrata a

[...] própria essência do ser humano. Quando queremos exprimir grande admiração por alguém, dizemos: ‘*Yu, u nobuntu*’; ‘Ei, fulano tem *ubuntu*’. Então você é generoso, hospitaleiro, amigável, atencioso e compassivo. Você compartilha o que você tem. Quer dizer, ‘Minha humanidade está presa, está inextricavelmente ligada, à sua’. Nós pertencemos a um feixe de vida. Dizemos: ‘Uma pessoa é uma pessoa por meio de outras pessoas’. Não significa, ‘Eu penso, logo existo’. Em vez disso, diz: ‘Eu sou humano porque pertenco. Eu participo, eu compartilho.’ Uma pessoa com *ubuntu* está aberta e disponível para os outros, fortalece os outros, não se sente ameaçada por serem os outros capazes e bons, pois ele ou ela tem uma autoconfiança própria que vem de saber que ele ou ela pertence a um todo maior e é diminuída quando os outros são humilhados ou diminuídos, quando os outros são torturados ou oprimidos, ou tratados como se fossem menos do que são (TUTU, 1999, p. 34, tradução nossa, grifo do autor).

É imperioso relatar que Tutu (1999) presidiu a Comissão de Verdade e Reconciliação e compreendeu ser coerente associar *ubuntu*, enquanto cosmopercepção africana, que ele chamou de **terceira via** no período pós-*apartheid* para a aplicação de uma justiça restaurativa, não

punitiva.¹³ Desse modo, o caminho escolhido visava atuar com justiça na penalização daqueles que cometeram crimes e na retratação para com aqueles que sofreram durante o regime segregacionista, endereçando um esforço coletivo de perdão de ordem nacional e restabelecimento da conciliação entre vítimas e infratores para recompor as relações e convivência na sociedade sul-africana. O autor desta tese se questiona: ‘Pode o torturado se reconciliar integralmente com seu torturador?’. Ou então: ‘Pode-se restabelecer o tecido social completamente, deixando-se para trás toda a dor física ou moral infligida?’.

Sobre esta situação particular, porém, vislumbrando o emprego dos princípios éticos de *ubuntu* em questões hodiernas dentro e fora de África, Castiano (2010) apontou que os valores e princípios sustentados por *ubuntu* foram direcionados a servir como ferramentas para as vítimas do período do *apartheid* de modo a enxergarem seus algozes como humanos, perceberem que estes dependem da ajuda de suas vítimas para terem de volta a humanidade que perderam e se empoderarem ao protagonizarem suas vidas e deixarem o papel de vítima a elas atribuído.

No entanto, é possível encontrar algumas críticas à proposição de perdão das vítimas e reconciliação com seus agressores defendida pelo respeitado clérigo. Uma delas se refere a acusações feitas à Comissão de Verdade e Reconciliação por desconsiderar o segregacionismo sistêmico advindo do sistema político sul-africano encerrado em 1993, dando ênfase restritamente a acontecimentos particulares e às violações dos direitos humanos (MARX, 2002).

Outra crítica, versa sobre o uso de *ubuntu* sem valer-se de um exame histórico aprofundado, capaz de revelar as dinâmicas da África no período anterior à colonização, que afaste qualquer suspeita de superficialidade ou generalização de seus valores tradicionais (BINSBERGEN, 2001; EZE, 2010; MARX, 2002).

Conforme Mohwaduba (2018), a expressão *ubuntu* carrega consigo noções de verdade e justiça como imputadora de responsabilidade. Contudo, no período de transição para o regime democrático na África do Sul, apesar da reforma agrária ser uma característica de *ubuntu*

¹³ A título de entendimento, a primeira seguiria práticas introduzidas no Tribunal de Nuremberg (1945-1946), que serviu de base para a reformulação da ordem jurídica da corte internacional (GONÇALVES, 2004), opção que foi rechaçada por membros do comitê “que estavam negociando o delicado processo de transição para democracia, Estado de Direito e respeito pelos direitos humanos” (TUTU, 1999, p. 20, tradução nossa). Por outro lado, a segunda alternativa opinada consistia em uma anistia geral, rejeitada igualmente, por ser do consenso de todos não serem dotados de um decreto que pudessem se apoiar e acreditar piamente no ditado correspondente a “águas passadas não movem moinhos”.

segundo as postulações da Comissão de Verdade e Reconciliação, observou-se que o paradigma da democratização se alinhou às reivindicações dos chamados “conquistadores” em oposição aos interesses daqueles nascidos no país tidos como “os conquistados”, denotando uma falha da Constituição estabelecida em 1996 por não endereçar esta temática com uma interpretação africana de justiça. Salienta-se que as questões relativas à terra remontam ao período pré-colonial e ao próprio *apartheid*¹⁴ para os povos africanos, que compreendem a terra como o elo que os une enquanto africanos. Para eles, “a terra é santidade, dignidade, cultura, patrimônio e pertença” (MOHWADUBA, 2018, p. 68, tradução nossa).

Gibson (2002, p. 541, tradução nossa) teceu sua crítica sobre recorrer a *ubuntu* como fundamento para os preceitos da comissão, partindo “da premissa de que conceder a anistia àqueles que admitiram ter cometido graves violações dos direitos humanos é uma política intrinsecamente injusta no sentido de que as más ações parecem ser desculpadas, se não recompensadas”.

Por último, mas não menos importante, Derrida (2001), ao teorizar sobre o perdão, afirma não haver sincronia entre o perdão genuíno e o andamento de uma ação judicial e sua decisão, sendo provável que se provoque uma imediata ocorrência do ato de perdão, contribuindo para que haja uma esquiva da justiça. O filósofo reconhece o empenho feito pelo arcebispo Desmond Tutu ao incluir valores que buscam humanizar tanto ofendidos quanto ofensores por meio do reconhecimento das faltas cometidas e da concessão do perdão, no caso da instauração da Comissão Verdade e Reconciliação, porém, considera a medida confusa e improvável na prática.

Para Derrida (2001), a realização do perdão condicionado é impossível, pois sobre esta acepção pairam alguns questionamentos acerca da hipótese de alguém supostamente perdoar outro indivíduo sob a condição deste sujeito se mostrar arrependido, reparar sua conduta, pedir

¹⁴ Em 1959, adotou-se uma lei de autonomia interna destinada aos grupos étnicos tradicionais bantu com a pretensa ideia de que os africanos ao serem distribuídos nos chamados lares nacionais se desenvolveriam como nações separadamente. Instalou-se, assim, a política dos bantustões que, na verdade, segregaria nestas cidadelas, limitaria a circulação e reduziria os direitos de negros na chamada África do Sul branca (CHANAIWA, 2010). No pós-*apartheid*, apesar dos “limites dos bantustões terem sido removidos, o que restou foram fronteiras de privação, degradação ambiental, superpopulação, e assim por diante” (RAMUTSINDELA, 2001, p. 180). Por meio de registros históricos, sugere-se que a dominação de território estrangeiro pelos ingleses, desde a colonização de Gales e Irlanda no século XIII, tem como características fundamentais a segregação racial e a resistência à integração com os povos tradicionais. Como exemplo, nota-se, ainda hoje, a permanência da estrutura segregacionista na cidade sul-africana de Joanesburgo onde negros vivem apartados de brancos em um distrito (ou *township*) periférico chamado de Soweto (CHRISTOPHER, 1983).

perdão, tornando-se uma outra pessoa diferente daquela que um dia foi considerada culpada, colocando em dúvida se isto seria realmente uma manifestação autêntica de perdão.

Derrida (2001) sustentou que “o perdão genuíno deve envolver duas singularidades: o culpado (o ‘perpetrador’ como se diz na África do Sul) e a vítima. Assim que um terceiro intervém, pode-se falar novamente de anistia, reconciliação, reparação etc., mas certamente não de perdão puro no sentido estrito” (DERRIDA, 2001, p. 42, tradução nossa), ou seja, para o estudioso, com esta intervenção o perdão se torna condicional, irrealizável sob esta condição mediada por outrem.

Eze (2010) ressaltou a relevância da subjetivação do indivíduo que tenha sido subjugado na concessão (ou não) do perdão, e não necessariamente da relação com o outro, para que este não permaneça em posição de poder, rogando por indulgência ou recusando a clemência de sua(s) vítima(s). Para o autor, o poder de exercer o perdão está nas mãos da pessoa que foi agredida. A despeito de quem esteja sendo perdoado, a decisão de se vingar ou perdoar, bem como a capacidade em escolher, restabelece o sujeito que ao optar pelo perdão tem sua subjetividade reconstituída, livra-se do ônus da posição de vítima e se torna empoderado (EZE, 2010).

Apesar de algumas suspeições sobre a incorporação de *ubuntu* no estatuto da Comissão de Verdade e Reconciliação, destaca-se o apontamento de Jolly (2001, p. 700, tradução nossa) sobre uma importante contribuição do comitê que possibilitou a “vítimas ou perpetradores [...] contar suas histórias. Habitar o papel de contadores de histórias lhes permitiu não ficar congelados no tempo, não congelar como vítimas perpétuas ou perpetrador”. Eze (2010) acrescentou que essencialmente esta prática permitiu libertar a subjetividade daqueles que poderiam se manter na posição de objetos sob esses rótulos uma vez que *ubuntu* funcionaria como o ponto de convergência entre memórias de caráter antagônico, concorrendo para a criação de uma nova memória e mentalidade. Desse modo, compreende-se *ubuntu* como “uma ideologia para libertar o nativo de seu complexo de inferioridade, desespero, inação além de uma fonte de dignidade” (EZE, 2010, p. 172, tradução nossa).

Consultando alguns dos postulados de Paulo Freire (2014a), que serviu de inspiração para os integrantes do movimento *Black Consciousness* no processo de disseminação de *ubuntu* e conscientização da necessidade de emancipação dos oprimidos, observou-se quão emblemática é a apropriação dos indivíduos de suas próprias narrativas enquanto responsáveis por se forjarem e se modificarem ao longo de suas trajetórias. O filósofo brasileiro afirma que os indivíduos na posição de protagonistas de suas histórias acabaram se tornando “seres da

inserção no mundo e não da pura adaptação ao mundo, terminaram por ter no sonho também um motor da história”, visto que, “não há mudança sem sonho, como não há sonho sem esperança” (FREIRE, 2014a, p. 116).

Essa assertiva parece servir de gênese para responder a Castiano (2010) sobre como seria possível, a partir do que se experimentou no trabalho da Comissão de Verdade e Reconciliação, valer-se das premissas de *ubuntu* para sair-se bem das vicissitudes da contemporaneidade, dando suporte à ideia de que “somente os oprimidos, libertando-se, podem libertar os opressores. Estes, enquanto classe que oprime, nem libertam, nem se libertam” (FREIRE, 2014b, p. 54).

O livro *Pedagogia do Oprimido*, que influenciou o pensamento dos participantes do movimento ativista *antiapartheid*, foi publicado pela primeira vez em 1968 e, aproximadamente três décadas depois, Freire (2014a, p. 116), com o lançamento de *Pedagogia da Esperança*, ao revisar suas reflexões, reiterou:

[...] que não há utopia verdadeira fora da tensão entre a denúncia de um presente tornando-se cada vez mais intolerável e o anúncio de um futuro a ser criado, construído, política, estética e eticamente, por nós, mulheres e homens. A utopia implica essa denúncia e esse anúncio, mas não deixa esgotar-se a tensão entre ambos quando da produção do futuro antes anunciado e agora um novo presente. A nova experiência de sonho se instaura, na medida mesma em que a história não se imobiliza, não morre. Pelo contrário, continua.

Em suma, a existência deste tornar público qualquer forma de injustiça corrente, seja de modo combativo ou por meio da exposição de narrativas, é provocado pela utopia. Compreende-se ser necessário rechaçar um neoliberalismo pragmático de aceitação do *status quo*, que nos faz refletir não ser este acatamento uma autorização para que o opressor inflija aos oprimidos novos sofrimentos, uma vez que a estes se nega o conhecimento como forma de manutenção da dominação (FREIRE, 2014a). Sobre este ponto, Freire (2014a, p. 115) trouxe o argumento de que: “sonhar não é apenas um ato político necessário, mas também uma conotação da forma histórico-social de estar sendo [...]. Faz parte da natureza humana que, dentro da história, se acha em permanente processo de tornar-se.”

Este caráter ontológico e epistemológico de *ubuntu*, cuja humanidade é uma composição de uma representação do ser, ao mesmo tempo que materializa aquilo que se pode conhecer ou vir a conhecer, reforça o dinamismo necessário, a impermanência da completude humana enquanto mola propulsora para que o indivíduo emancipe sua subjetividade em busca de sua humanidade. Faz-se necessário sonhar com a humanização que ocorre por meio de um processo

em busca da libertação de obstáculos regidos por demandas econômicas, políticas, sociais e ideológicas que conduzem homens e mulheres à desumanização (Freire, 2014a).

Freire (2014a) alega que entender a história como uma saída ou alternativa para a realidade atroz que se apresenta no mundo contemporâneo se torna inacessível sem que se lute, firme-se acordos em prol de uma sociedade mais justa e socioeconomicamente equilibrada, revelando a significância da construção da subjetividade com o passar do tempo, que pode ser alcançada por meio do conhecimento sobre os acontecimentos históricos e por meios de se resolver as questões que urgem providências. Segundo o Nobel de Medicina (1965), o biólogo francês François Jacob (1991, p. 6, tradução nossa):

Nós somos todos diferentes e a maneira como se reproduzem os seres vivos é programada para que o sejamos. É por isso que o homem teve a necessidade, um dia, de formular o conceito de igualdade. Se nós fôssemos todos idênticos, como uma população de bactérias, a ideia de igualdade seria perfeitamente inútil.

Desse modo, as diferenças fizeram com que a evolução estimulasse alguns indivíduos mais do que outros. No entanto, é correto dizer que cada indivíduo tem recursos para se destacar em determinada área. Tudo se passa como se o aprendizado equilibrasse alguns circuitos latentes, enquanto aqueles que não foram escolhidos gradativamente se dissipam, em suma, nossa programação é voltada para a aprendizagem. Não há oposição entre o inatismo e o conhecimento experiencial ou aprendido, o que se comprova biologicamente é que nossas características transmitidas geneticamente e o aprendizado se fundem e interagem ininterruptamente (FREIRE, 2014a; JACOB, 1991).

A esse respeito, Freire (2014a, p. 125) considera que “o grande salto que nos tornamos capazes de dar foi trabalhar não propriamente o inato nem somente o adquirido, mas a relação entre ambos” e recorre à assertiva de Jacob (1991, p. 6, tradução nossa) que conclui sobre este tópico ao enfatizar que a construção ou “fabricação de um indivíduo, fisicamente, intelectualmente, moralmente e mentalmente, corresponde a uma interação permanente entre o inato e o adquirido”.

Freire (2014a) destacou que a imaginação e curiosidade dos seres humanos lhes permitiu distanciarem-se de si mesmos e de suas vidas para investigarem sobre si mesmos e sobre a própria existência, resultando em uma ampliação de suas consciências que lhes permitiu não somente viver, mas tomar conhecimento deste viver, saber de seu próprio saber, instigando à aquisição de mais conhecimento, caminhando em busca “do “Ser Mais” ou da humanização como vocação ontológica” da humanidade (FREIRE, 2014a, p. 125).

O filósofo alertou para que esta vocação não seja vista pelas lentes fundamentalistas, deveras conservadoras, posto que esta tendência natural para a humanização se constrói ao longo da história, porém, a luta por ela e os mecanismos para levá-la a efeito, igualmente integrados ao processo histórico, transformam-se de acordo com a relação entre os variados espaços-tempo e exigem, de modo indubitável, a proposição do sonho, uma utopia que “não seria possível se faltasse a ela o gosto da liberdade, embutido na vocação para a humanização. Se faltasse também a esperança sem a qual não lutamos” (FREIRE, 2014a, p. 126).

De acordo com o escritor uruguaio Fernando Ainsa (1991), apesar da utopia ser um tema controverso, é vista por alguns como um sinal luminoso a nos direcionar com otimismo para o futuro, por outros, uma maldição a nos conduzir para um regime totalitarista, enquanto para outros, mesmo que impraticável, fomenta a aquisição de conhecimento. Ao verificar os postulados de importantes utopistas, Ainsa (1991, p. 14, tradução nossa) indica que a crítica ao presente é capaz de mudar o futuro, afirmando que:

O utopismo tem, de fato, muitas vezes fornecido uma inspiração para o progresso social. Muitas melhorias recentes nas condições de vida foram consideradas fantasias utópicas. Seja no que diz respeito à jornada de trabalho, equidade de gênero, políticas assistenciais, lazer, fontes alternativas de energia, proteção ambiental ou urbanismo, More, Campanella, Bacon e outros podem agora ser vistos como profetas cujos sonhos em alguns casos se tornaram realidade.

Parece oportuno, “superar nossa ambivalência, e olhar além da experiência de vida real da engenharia social que lançou toda a ideia de mundos ideais em descrédito. Ao fazê-lo, pode ser possível recapturar a vitalidade libertadora e o dinamismo do sonho utópico original” (AINSA, 1991 p. 16, tradução nossa). Sob esta ótica utópica, minimamente nos munimos de novos conhecimentos e, na melhor das hipóteses, somos capazes de construir uma realidade inteiramente nova. Freire (2014a, p. 128) ratificou a relevância atribuída por ele “à subjetividade no processo de transformação da realidade ou às relações entre subjetividade e objetividade indicotomizáveis, consciência e mundo”.

Nesta passagem, relaciona-se o “Ser mais”, a humanização ou natureza humana (lidos por este pesquisador como *ubuntu*), à vocação, reiterando que esta, enquanto processo desenvolvido historicamente, é reflexo dos primeiros e que, a desumanização representa sua distorção, porém, ressalta-se que ambos os estados não representam uma inevitabilidade, predeterminação ou fatalidade (FREIRE, 2014a). É por esta razão

[...] que o opressor se desumaniza ao desumanizar o oprimido, não importa que coma bem, que se vista bem, que durma bem. Não seria possível desumanizar sem desumanizar-se tal a radicalidade social da vocação. Não

sou se você não é, não sou, sobretudo, se proíbo você de ser (FREIRE, 2014a, p. 126).

Acrescenta-se que “como indivíduo e como classe, o opressor não liberta nem se liberta. É por isso que, libertando-se, na e pela luta necessária e justa, o oprimido, como indivíduo e como classe, liberta o opressor, pelo fato simplesmente de proibi-lo de continuar oprimindo”, levando à conclusão de que “a prática política que se funde numa concepção mecanicista e determinista da história jamais contribuirá para diminuir os riscos da desumanização dos homens e das mulheres (FREIRE, 2014a, p. 126-127).

De modo a ativar não apenas um senso de que não se esgotaram possibilidades, mas ao mesmo tempo um espírito de luta e esperança, com consciência das incoerências da atualidade, volta-se às contribuições do geógrafo Santos (1998, p. 21) que afirmou o seguinte:

Vivemos, sem dúvida, uma globalização perversa, mas nem tudo está perdido. A grande lição destes tempos se completará quando soubermos onde estão as fontes da descoberta de outros caminhos e tivermos a força de escapar às interpretações muito próximas dos objetos e a disposição de alçar voo para entendê-las dentro de um contexto maior.

É imperativo prestar atenção acerca da constituição das teorias nos campos da filosofia e das ciências, para que sejam empregadas e disseminadas com responsabilidade, especialmente por filósofos e cientistas, pois o que se vê na configuração cultural da atualidade é a necessidade deste modo responsável de atuar em relação à produção e aplicação do conhecimento filosófico e científico, uma vez que erroneamente se argumenta haver a urgência da existência de uma outra forma de criatura humana para que sejam assegurados direitos iguais e solidariedade comuns a todas as pessoas, contudo, com este discurso excluem-se e se aniquilam aqueles que deste discordam, quando deveríamos, na realidade, deixar de tomar posse da verdade e abandonar a crença de que é necessário o surgimento de uma nova espécie humana para assumirmos com responsabilidade nosso estado atual como humanos, ou seja, com consciência acerca de nossos anseios e resultados de nossas escolhas e conduta a favor do bem-estar da humanidade (MATURANA, 2001).

Maturana (2001) havia apontado que ao responsabilizarmo-nos por nossas ações, conscientes do que desejamos, como, por exemplo, ao provocar uma transmutação cultural, nos esforçando para que, assim como na elaboração de uma obra de arte, dominemos nossa vivência enquanto seres humanos e possamos colaborar

[...] para evocar um modo de coexistência no qual o amor, o respeito mútuo, a honestidade e a responsabilidade social surjam espontaneamente do viver a

cada instante esta configuração do emocionar, porque nós todos o cocriamos em nosso viver juntos. Essa configuração do emocionar não pode ser imposta, nem pode ser exigida sem negá-la — ela deve ser vivida espontaneamente como um dado, porque é desse modo que aprendemos a viver em nossa infância. [...]. De fato, tal modo de viver é o que todos queremos viver em nosso desejo de bem-estar material e espiritual. Utopia? Sim, porque corresponde ao modo de viver que tem sido nosso em nossa história evolutiva, e a maior parte de nós sabe isso como uma experiência ou como um legado de nossa infância. De qualquer maneira, fazer isso seria, sem dúvida, um magnífico trabalho de arte dinâmica, bem como um ato de criatividade responsável, se queremos viver como *Homo sapiens amans* (MATURANA, 2001, grifo do autor).

Por si só, com o intuito de encontrar um caminho possível para aplicar *ubuntu* no enfrentamento dos desafios da atualidade, Castiano (2010) recorreu a Nyaumwe e Mkabela (2007), que revisitaram a filosofia moral *ubuntu*, ampliando-a para uma filosofia de abrangência social. Nyaumwe e Mkabela (2007, p. 152, tradução nossa) denunciam como o discurso de modernizar o continente africano com a interferência do Ocidente, mais particularmente da Europa, tornou-se “uma arma que promoveu a perpetuação do individualismo, ganância e erosão de alguns valores culturais tradicionais africanos levando à decadência moral de alguns cidadãos”.

Nyaumwe e Mkabela (2007) propõem o resgate do axioma do qual *ubuntu* se fundamenta em **estar-com-outros** de modo efetivo, além de preceitos associados como o tratamento com deferência e benevolência com o outro, a ajuda mútua, a solidariedade, a hospitalidade, a simpatia e a empatia. Para ambos, a combinação desses aspectos identificáveis no cotidiano daqueles que vivem em comunidades promovem a cooperação e unidade entre seus membros. Os pesquisadores recomendam a recuperação de valores como o diálogo em busca de respostas coesas para a tomada de decisões em grupo, encapsulado nas expressões zulu *indaba* e *hurukuro* em xhosa, simultaneamente compreendidas como questão/tópico e conversação/discussão positiva e pacífica.

Do mesmo modo, eles propõem o resgate do espírito de auxílio mútuo e dever social em comunidade, notadas em jornadas coletivas de solidariedade, designadas pelos termos *ilima* (campo), *mushadirapamwe* (em parceria) e *shosholoza* (literalmente ‘vá em frente ou abra caminho para o próximo homem’, termo usado como sinal de encorajamento e solidariedade), não somente observado no amparo a quem precisa, oferecido por aqueles que se encontram em melhores condições físicas e financeiras, mas também em situações que exigem a organização coletiva para fins econômicos, como em períodos de plantação ou colheita (NYAUMWE;

MKABELA, 2007). Por fim, Nyaumwe e Mkabela (2007) vislumbram com esperança que a associação entre o melhor lado da modernização e *ubuntu* possa contribuir com a mitigação das mazelas enfrentadas por nações africanas e, porque não dizer, de outros países fora do continente.

Segundo Louw (2006, 2010), tomar a filosofia ética de *ubuntu* como um pensamento unicamente africano, soaria como uma prática etnocêntrica, uma vez que valores como benevolência, humanidade, entendimento, assim como zelo e compartilhamento, fazem parte de diversas filosofias europeias e asiáticas (BINSBERGEN, 2001), variadas concepções de mundo, correntes de pensamento e religiões presentes nas sociedades humanas. Embora estes princípios éticos sejam mais evidentes no comportamento africano, ou seja, representam uma insígnia africana explicativa do modo afetuoso como se relacionam uns com os outros no continente, uma ética moral, também são potencialmente admissíveis em outras partes do globo.

Fora do território africano, o conjunto de valores morais que compõe *ubuntu* pode estimular uma revisão do mote de que as pessoas o são somente por meio de outras com o objetivo de reforçar a premência de cuidar e partilhar (LOUW, 2010). Por outro prisma, a compreensão de *ubuntu* defendida por Louw (2006, p. 170-171, tradução nossa) condiz com “uma reavaliação provisória ou reinterpretção de uma noção tradicional herdada. [...] Em qualquer circunstância, será impossível restaurar a chamada versão ‘original’ de *ubuntu*. Nossa explicação de *ubuntu* pode, na melhor das hipóteses, ser uma reconstrução inovadora”.

Louw (2006, 2010) alerta para o fato de que a autêntica manifestação de *ubuntu* contesta qualquer princípio totalitarista, que exclui, limita, segrega a partir de um bordão *simunye*, uma falácia que preconiza a ideia de que somos um só, para racializar, hegemonizar um grupo pertencente à mesma classe, compartilha da mesma cultura, origem e histórias comuns. Para o teórico, o legítimo *ubuntu*

[...] leva a pluralidade a sério. Ao mesmo tempo em que constitui a individualidade por meio de outras pessoas, ele valoriza o fato de que ‘outras pessoas’ sejam assim chamadas precisamente, justamente porque, no fim das contas, nunca podemos ‘estar na pele delas’ ou ‘ver completamente através de seus olhos’. Quando o(a) ubuntuísta lê “solidariedade” e “consenso”, ele(a) também lê ‘alteridade’, ‘autonomia’ e ‘cooperação’ (observe: não ‘cooptação’) (LOUW, 2006, p. 164, tradução nossa).

Tratando da solidariedade, supracitada, no contexto global, assim como dos demais valores de partilha e ajuda mútua, enquanto preceitos inadiáveis de *ubuntu* para a transformação da realidade hodierna e futura, Ramose (2002) adverte que a globalização os corroeu. A

adoração ao dinheiro, em particular à moeda americana – referência monetária de reconhecimento internacional – que dirige o culto às suas altas e baixas cotações, vê-se que o valor dado à existência do ser humano e à preservação da vida se encontram em perigo nítido e iminente por terem sido trocados pelo reino do dinheiro. Esta configuração das sociedades modernas indicam o modo como a globalização vem empurrando um vasto número de pessoas para uma emboscada que as deterá contidas a um tipo de pobreza classificada como estrutural (RAMOSE, 2002, p. 753).

Milton Santos (1998, p. 10-11) afirma que a “pobreza estrutural não é mais local, nem mesmo nacional; ela se torna globalizada, encontrada em toda parte do mundo”, além de “pervasiva¹⁵, generalizada e, agora, permanente” em que “do ponto de vista ético [...] surge, impõe-se e explica-se como algo natural e inevitável. Mas é uma pobreza produzida politicamente pelos governos globais [...] pagam para criar soluções localizadas, parcializadas, [e] segmentadas”. De acordo com o geógrafo, grandes instituições de atuação global custeiam projetos de assistência às pessoas em situação de vulnerabilidade econômica, aparentando um suposto desvelo, quando, na realidade, contribuem de modo estrutural com a geração da pobreza.

Neste contexto, Ramose (2002) avalia que qualquer preleção em referência aos direitos humanos, particularmente ao direito à vida, pode dificilmente ser vista com credibilidade ou aceitação. Para o estudioso, a filosofia ocidental de direitos humanos parte do pressuposto de que o ser humano é a base de valor ou avaliação, contudo, focaliza no conceito de que o indivíduo corresponde a uma entidade desagregada da qual os direitos são garantidos em regime de contingência, ou seja, a ocorrência destes é imprevisível.

Em contrapartida, como anuncia Ramose (2002), a lógica presente na filosofia africana de direitos humanos considera o ser humano como um ente em sua integralidade, obtendo os direitos que lhe cabem na posição que ocupa como um indivíduo em sua inteireza. O autor explica que o conceito atrelado à dignidade humana serve de base para a filosofia africana como um todo, especialmente àquela que se refere aos direitos humanos.

Ramose (2002) utiliza dois princípios encontrados em quase todas as línguas indígenas ou tradicionais na África para auxiliar no entendimento desta filosofia, exemplificando-os a

¹⁵ Define-se “pervasivo” como aquilo “que se espalha, infiltra ou penetra facilmente em algo ou alguém” (PERVASIVO, 2021).

partir de aforismos. Um deles, da língua sepedi (ou soto do Norte), *Motho ke motho*¹⁶ *ka batho* (*ipsis litteris*, o homem é um ser humano), suporta o preceito de que a filosofia africana de direitos humanos procede da dignidade do ser humano em oposição ao absolutismo ou dogmatismo. Seu significado central gira em torno de *ubuntu*, compreende a ideia de que ser humano é afirmar sua humanidade por meio da humanidade alheia com base no estabelecimento de relações respeitadas, pois sendo o indivíduo um sujeito digno de respeito e dignidade irá desrespeitar e desonrar a si mesmo ao agir com desrespeito e desonra para com os outros.

O outro aforismo, este da língua tsuana, *Feta kgomo o tshware motho* (Ignore a vaca e salve o homem), pode ser relacionado a outros dois provérbios encontrados em outra língua banta, o quicuío ou *gikuyu*; o primeiro *kiunuhu gitruagwo*, traduz-se como ‘a mesquinhez não se come’, já o segundo *utaana muingi uninagira murokeruo ng’ombe*, se entende como ‘muita generosidade esgota as vacas daquele que foi visitado pela manhã’ (RAMOSE, 2002).

Desse modo, interpretam-se estas máximas relacionando-as com o conceito de entreatada e partilha como precedentes à preocupação com o acúmulo e proteção de bens e riqueza, ou seja, nesta filosofia indígena africana “o ser humano individual deve ser considerado não apenas como o doador de valores, mas como o valor básico e mais importante de todos os valores” (RAMOSE, 2002, p. 753, tradução nossa). Isto posto, verifica-se que *ubuntu* comporta preceitos que correspondem à oferta da dádiva, não somente no compartilhamento de bens, mas também de si em comunhão com os outros a ser observado em um processo de fortalecimento mútuo, geração de solidariedade e preservação da humanidade.

¹⁶ É importante reforçar que a ideia de *motho*, ou seja, uma pessoa só [...] é única e verdadeiramente humana no contexto de relações reais com outros seres humanos. Isso não deve ser interpretado a partir do significado de que as relações com a chamada natureza física ou com o meio ambiente em geral não são importantes. Nem mesmo isto significa que o grupo é mais importante e, portanto, substitui o indivíduo. O ponto crucial aqui é que *motho* nunca é uma entidade acabada no sentido de que o contexto relacional o revela e oculta as potencialidades do indivíduo. As potencialidades ocultas se revelam sempre que são realizadas na esfera prática de relações humanas. Fora desta esfera, *motho* permanece um fóssil congelado (RAMOSE, 2002, p. 753).

4.2 UBUNTU: A CIRCULAÇÃO DA DÁDIVA E CONEXÕES COM O VOLUNTURISMO

4.2.1 Circulação da dádiva sob as lentes de *ubuntu*

Kashindi (2017), estabelecendo paralelos entre a etimologia de alguns termos e a concepção do povo africano banto, assinala que aquele que age com mesquinha seria um miserável, tacanho, sem nobreza em seu espírito, não sendo visto como uma pessoa, pois não teria mais a posse de seu *ubuntu*, ou seja, de sua humanidade. Por outro lado, uma pessoa ao oferecer ou partilhar algo com alguém é considerada generosa, ou em outras palavras, nobre, genealogicamente boa ou genuína. A oferta ou compartilhamento torna aquele que age com generosidade em alguém capaz de gerar algo, realizar um bem, aumentando sua força vital (TEMPELS, 2016).

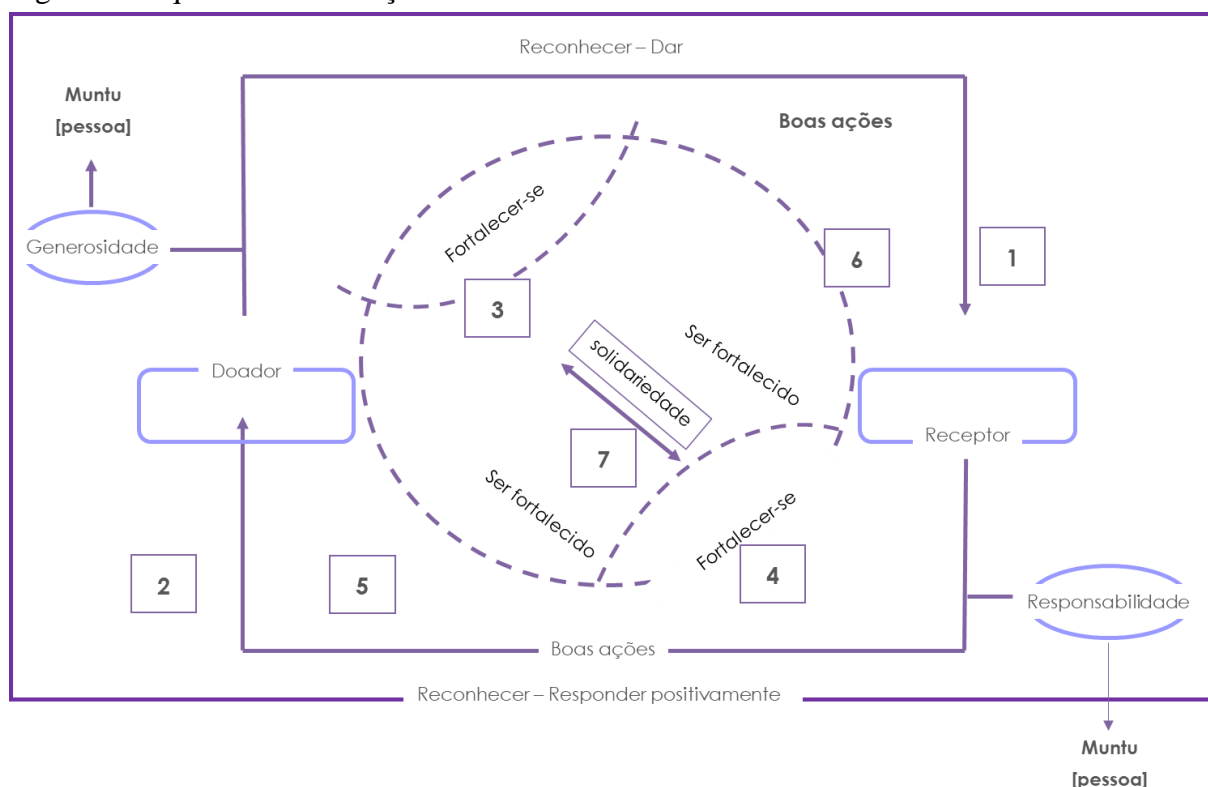
Ao mesmo tempo, Kashindi (2017) explica que este bem oferecido provoca no beneficiário tanto o reconhecimento de *ubuntu* daquele que doou, entendido como *mntu* (pessoa), quanto a obrigação ou responsabilidade para com esse doador. Na ocasião deste reconhecimento e resposta à recepção de algo compartilhado, o recebedor está também a fazer o bem, aumentar sua força vital, ou seja, fortalecendo-se por meio desta circularidade. Sobre a questão do reconhecimento devido ao doador e a responsabilidade do recebedor para com o primeiro, o teórico acrescenta que:

[...] no mundo africano, quando alguém recebe um dom, um presente, não é suficiente apenas agradecer, mas deve-se “responder” a esta dádiva, pois ela é (ou interpreta-se como) uma dívida moral. A pessoa ou a família que recebe esse presente costuma agradecer dando outro presente. Não importa se grande ou pequeno, o que mais importa é dar algo para agradecer. E se a pessoa não tem nada nesse momento, ela fará tudo o que for possível para que um dia possa “agradecer à altura” a pessoa que lhe ofereceu um presente (KASHINDI, 2017, p. 12).

Assim sendo, Kashindi (2017) determina que em razão da essência do agradecimento que permeia a cultura africana na região subsaariana ser mais abrangente do que o significado estrito do vocábulo, quando alguém não reconhece o dom ofertado não é *mntu* ou corresponde a uma má pessoa. Em contrapartida, o reconhecimento e resposta ao dom, mostra que o indivíduo possui habilidade de resposta, ou seja, tem responsabilidade e aptidão para responder, sendo reconhecido como uma pessoa com mais *mntu*, depreendendo-se que sua força vital cresce, a torna mais forte, em outros termos, solidificada.

Desse modo, quando ambos, doador e receptor, realizam um bem, um deles pela dádiva oferecida e o outro pelo reconhecimento e resposta ao dom, têm a força vital intensificada, fortalecendo-se e solidificando-se por meio de um ato de generosidade recíproco (como uma gratuidade), ou seja, uma demonstração de solidariedade (KASHINDI, 2017). Por fim, estruturou-se um diagrama para ilustrar a circulação do dom na percepção da ética *ubuntu*, segundo a tradição subsaariana, apresentado a seguir na Figura 9.

Figura 9: Esquema da circulação da dádiva sob as lentes da filosofia e ética *ubuntu*



Fonte: Kashindi (2017, p. 14).

Neste esquema da circulação positiva da dádiva partindo da ótica *ubuntu*, Kashindi (2017, p. 14, grifo do autor) distribuiu em sete elementos as etapas constituintes desta circularidade, conforme a seguinte descrição:

- 1) A pessoa que dá (o doador) reconhece o outro (o receptor) como pessoa (*muntu*) e oferece-lhe algo de graça, por isso é generosa (procede bem). Ambas as pessoas são “bantu” (pessoas).
- 2) O receptor reconhece o bem recebido do doador e responde positivamente. Ele é responsável.
- 3) O doador, quando reconhece e dá gratuitamente, se fortalece.
- 4) O receptor, quando reconhece o bem recebido e responde oferecendo algo gratuitamente, também se fortalece.

- 5) O doador é fortalecido quando recebe o bem (a resposta positiva) do receptor.
- 6) O receptor é fortalecido quando recebe o bem do doador.
- 7) Quando ambos se fortalecem e são fortalecidos, tornam-se sólidos e, portanto, é gerada solidariedade.

Ressalta-se que, de acordo com a cosmopercepção africana e os princípios nela embutidos, a dependência (inter)relacional se observa não somente entre os seres humanos, mas também entre os seres humanos e seus antepassados, além de quaisquer outros seres ou entes dos quais suas vidas precisem para ter continuidade, como os elementos da natureza e o próprio meio ambiente. Em outras palavras, entende-se que a vida dos seres humanos se refere a um dom recebido de seus ancestrais, que do mesmo modo receberam este dom de outras entidades (humanas ou não) e da própria força motriz causadora da existência de todos os seres e atividades do Universo (KASHINDI, 2017). Complementando esta aceção, destaca-se que

[...] cada geração deve reconhecer uma dívida para com os seus antepassados e, por isso, deve responder à mesma através da responsabilidade pelo seu legado. Considerando esta ideia, a solidariedade é estabelecida como uma qualidade essencial no mundo subsaariano, já que busca sempre fortalecer e solidificar, isto é, ela se estende para preservar e aumentar a força que dá vida, considerada como a pedra angular do edifício ético africano.

No outro extremo, o individualismo social e político carrega consigo a origem da incompreensão do mundo, das sociedades e de nós mesmos, assim como as incertezas, contendas e, conseqüentemente, sustentam a violência e encaminham nações à guerra, por conta do incentivo ao consumo, à competição, à priorização do Eu e coisificação do Outro – sendo essa a essência da sociabilidade corrente – que falsamente explica o desrespeito entre os indivíduos (RAMOSE, 2002; SANTOS, 1998).

Encontram-se pontos de concordância entre a constatação apresentada anteriormente e os princípios dos quais a literatura apresentada nesta seção sobre *ubuntu* abordam com o legado do renomado neurobiólogo chileno Humberto Maturana. O teórico, a partir de princípios da biologia, beneficiou a busca pelo entendimento da existência da vida humana, indicando caminhos pelos quais este campo de estudo oferece ou deveria oferecer suporte ao modo como os seres humanos se comportam individualmente e em sociedade (RIOS NETO, 2021).

Segundo Rios Neto (2021), distinguindo-se de estudiosos que criticaram e seguem criticando o sistema mundial, regido pela lógica do mercado, baseados pelas ciências aplicadas voltadas à organização e ao desenvolvimento da sociedade, Maturana não apenas indicou em sua obra que o modelo milenar de civilização que conhecemos não condiz com as ações que

visam conservar a vida humana, mas também defendeu que a origem da espécie à qual pertencemos se fundamenta, ao contrário da competição, em valores que abrangem o cuidado recíproco e a coletividade. Ao mesmo tempo, a conservação do modo humano de viver é mantida desde que haja consciência de unidade e de interconexão entre todos os seres vivos pertencentes a um mesmo ecossistema (MATURANA; VERDEN-ZÖLLER, 2008).

Coincidindo com temas tratados neste texto sobre ética e a consciência de que se é capaz de conhecer, que difere humanos de outros seres vivos, os autores e disseminadores da teoria da autopoiese¹⁷, Maturana e Varela (1995, p. 262) explicam que este saber

[...] conduz a uma ética inescapável, que não podemos desprezar. Uma ética que emerge da consciência da estrutura biológica e social dos seres humanos, que brota da reflexão humana e a coloca no centro como fenômeno social constitutivo. [...]. Se sabemos que nosso mundo é sempre o mundo que construímos com outros, toda vez que nos encontrarmos em contradição ou oposição a outro ser humano com quem desejamos conviver, nossa atitude não poderá ser a de reafirmar o que vemos do nosso próprio ponto de vista, e sim a de considerar que nosso ponto de vista é resultado de um acoplamento estrutural dentro de um domínio experiencial tão válido como o de nosso oponente, ainda que o dele nos pareça menos desejável. Caberá, portanto, buscar uma perspectiva mais abrangente, de um domínio experiencial em que o outro também tenha lugar e no qual possamos, com ele, construir um mundo.

Neste sentido, nós seres humanos comprometidos por sabermos que sabemos, que estamos propensos a adquirir mais conhecimento

[...] só podemos chegar pelo raciocínio motivado pelo encontro com o outro, pela possibilidade de olhar o outro como um igual, num ato que habitualmente chamamos de amor – ou, se não quisermos usar uma palavra tão forte, a aceitação do outro ao nosso lado na convivência. Esse é o fundamento biológico do fenômeno social: sem amor, sem a aceitação do outro ao nosso lado, não há socialização, e sem socialização não há humanidade. Tudo o que limite a aceitação do outro – seja a competição, a posse da verdade ou a certeza ideológica – destrói ou restringe a ocorrência do fenômeno social e, portanto, também o humano, porque destrói o processo biológico que o gera. (MATURANA; VARELA, 1995, p. 263).

A concepção do outro se dará a partir da experiência humana em distinguir outros seres humanos e da explicação dessa experiência em que se percebe a atribuição de um Eu aos outros,

¹⁷ Segundo Behncke (1995, p. 39), Maturana foi quem deu nome à teoria de autopoiese em que “a organização do ser vivo se explicava a si mesma ao ser vista como um operar circular fechado de produção de componentes que produziam a própria rede de relações de componentes que os gerava”, que em suma se refere à autoprodução e autoregulação de qualquer criatura viva. No entanto, os organismos necessitam uns dos outros (e de recursos do meio) e “ao interagir, recorrentemente, geram um acoplamento social em que se envolvem de modo recíproco na realização de suas respectivas autopoieses. As condutas que ocorrem nesses domínios de acoplamentos sociais, como dissemos, são comunicativas e podem ser inatas ou adquiridas” (MATURANA; VARELA, 1995, p. 230).

assim como ocorre uma reivindicação de um Eu do observador. Desse modo, “a subjetividade surge como a experiência na qual distinguimos a diferença entre se distinguir e distinguir um outro eu” (MATURANA; VERDEN-ZÖLLER, 2008, p. 190, tradução nossa).

Destarte, de acordo com Maturana e Verden-Zöller (2008), “as noções de intersubjetividade e do Eu se tornam explicações para maneiras de viver que surgem à medida que vivemos a experiência de interagir com outros seres humanos em conversas que tratam da facilidade ou dificuldade com que nós coordenamos nossos comportamentos uns com os outros” (MATURANA; VERDEN-ZÖLLER, 2008, p. 191, tradução nossa). Os autores expuseram ainda que, na modernidade, este processo de negação recíproco entre os indivíduos permeia suas vidas, assim como os embates, episódios de guerra e paz, que os tornam infelizes e adoecidos. Todavia, na ocasião da descoberta desta condição de infelicidade, a humanidade percebe que tem vivido – e revivido ao longo da história – em estado de ignorância sobre o outro, o meio ambiente, sobre relações equitativas e colaborativas.

Segundo Maturana e Verden-Zöller (2008), como consequência, criamos e colocamos em prática sistemas e paradigmas que envolvem religiões, regimes políticos, sistemas econômicos e filosofias de cunho humanístico, que priorizam a superação de conflitos, o amor e a cessação de arbitrariedades. Os cientistas reconhecem que a humanidade persiste ainda que os modelos criados para levar à humanização fracassaram e promoveram a desumanização, assim como doutrinas religiosas e teorias políticas fundadas para a promoção do bem-estar se converteram na matriz para atos de crueldade.

Maturana e sua parceira na fundação do Instituto Matriztica, a professora de biologia cultural, Ximena Dávila, foram entrevistados em abril de 2020, um mês após a Organização Mundial da Saúde (OMS) ter definido o surto da COVID-19, doença provocada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), como pandemia (WHO, 2020b). Na conversa, os estudiosos afirmaram que a crise provocada pela doença poderia servir de inspiração para que os seres humanos convivessem com base na colaboração ao invés da competição. O nonagenário Maturana, à época, asseverou que isto nos faria constatar que pertencemos à humanidade ao contrário de sermos indivíduos insulados. Mesmo que distanciados e mantendo comunicações mediadas pela tecnologia em razão do distanciamento social, poderíamos nos sensibilizar para o olhar e escuta mútuos, oportunizando conversas focalizadas na cooperação e no anseio de se relacionar de modo íntegro (MATURANA; DÁVILA, 2020).

Maturana e Dávila (2020) se referem ao fato de a competição fundamentar determinadas teorias econômicas e filosóficas, dentre as quais se encontra o conceito de progresso

competitivo, do qual estimula-se que para prosperar é preciso ter um desempenho superior ao do outro. Entretanto, este incentivo esconde a ideia de que o progresso de um indivíduo está na aniquilação do outro, no atentar ao que o outro faz, deixando de olhar para o seu próprio fazer em prol exclusivamente da competição. A exemplo disto, tem-se no neoliberalismo a inserção desta noção que contraria o respeitar e o colaborar. Resumidamente, a competição, segundo os pesquisadores, é uma negação do outro a partir da negação de si mesmo.

No auge da proliferação do novo vírus em escala mundial na primeira onda da pandemia de COVID-19, Maturana (2020) não apenas reforçou a ideia de que sem respeito e colaboração entre as pessoas não será possível promover qualquer transformação capaz de garantir o bem-estar do gênero humano, mas também renunciou que havendo ou não pandemia, se mantivermos este comportamento competitivo, levaremos a humanidade para sua própria extinção.

Maturana (2020), contudo, encerrou sua elocução apontando não outro caminho a ser seguido pela humanidade, senão o emprego da capacidade que nos é própria de realizar ações com consciência. Em uma de suas últimas entrevistas antes de seu falecimento, o teórico, enfatizou ser o encontro do ser humano no amor, enquanto primordial e derradeira medida a ser empregada; amor este traduzido por um relacionar-se com os outros de modo democrático em que se faculta o diálogo e a reflexão, garantindo por meio de um consentimento mútuo, ou seja, de um acordo dialógico entre todos os indivíduos sem exceção, a manutenção e salvaguarda do bem-estar e do equilíbrio dos relacionamentos humanos – entre humanos e com o conjunto de ecossistemas do planeta Terra.

Retoma-se a linha de raciocínio de Ramose (2002, p. 754, tradução nossa), que apresenta a conclusão de que “longe de ser nostalgia de uma tradição obsoleta, a invocação da filosofia de direitos humanos *ubuntu* é um desafio crível no combate à lógica mortal de busca do lucro em detrimento da preservação da vida humana”. Esperando garantir a integridade dos seres humanos, seu meio e suas relações, soma-se a esta perspectiva o conjunto de interpretações de *ubuntu* não somente como uma filosofia, uma ética biocêntrica e holista, um humanismo, uma cosmopercepção, mas também como uma qualidade distintiva do indivíduo inserido em uma comunidade.

4.2.2 Conexões entre *ubuntu* e o volunturismo

No turismo, em particular no território africano, observa-se que “a filosofia de *Ubuntu* é parte integrante do turismo e do desenvolvimento do turismo em regiões subdesenvolvidas e negligenciadas na África do Sul (FRANCIS, 2010, p. 27, tradução nossa). No que tange à relação desta filosofia com modalidades de turismo, que abrangem o volunturismo ou turismo voluntário, nota-se o interesse de alguns pesquisadores em discutir e aprofundar a investigação sobre a aproximação de *ubuntu*, seu emprego, os desafios e oportunidades desta integração e, até mesmo, sobre uma possível apropriação por parte do discurso cosmopolita (BAZIRAKE; SAHILU, 2015; DAVIES; OLIVIER, 2016; DOUGHTY, 2020; FRANCIS, 2010; JEFFERESS, 2016; LARKIN, 2016; LARSEN, 2016).

Francis (2010) propôs a aplicação da filosofia *ubuntu*, visando beneficiar a região de Overberg localizada entre a Península do Cabo e a Rota dos Jardins, a leste da Cidade do Cabo, capital da África do Sul. Segundo o investigador, o turismo na área é pouco explorado, porém, poderia ser ampliado a partir da união, da criação de uma marca em conjunto, do desenvolvimento de habilidades dos operadores de turismo, proprietários e colaboradores de empreendimentos turísticos da região e, conseqüentemente, conduzido para a satisfação em alto-padrão das necessidades ilimitadas dos turistas. Ademais, o pesquisador indicou que o volunturismo deveria ser considerado em Overberg, atraindo turistas para projetos de ecoturismo na região, permitindo a utilização da renda advinda da prática para a conservação e melhorias nas comunidades, além da compreensão dos visitantes acerca não somente do local, mas também do meio ambiente.

Na pesquisa de Bazirake e Sahilu (2015), investigaram-se as percepções de pouco mais de 120 volunturistas do continente africano, entre 18 e 35 anos de idade, sobre o volunturismo. Como resultado, verificou-se que um número considerável de participantes apontou como um dos principais motivadores para a participação nesta modalidade turística a hospitalidade africana retratada como *ubuntu*, ou seja, o espírito de humanidade e conexão humana, “junto com a riqueza de sistemas de conhecimento indígenas mantidos dentro dos diversos valores culturais, normas, música e vida social em toda a África” (BAZIRAKE; SAHILU, 2015, p. 6-7).

Entre as descobertas do estudo de Bazirake e Sahilu (2015), identificou-se uma deficiência nas estruturas institucionais que poderiam estimular e dar apoio aos jovens africanos com aspiração e aptidão para o voluntariado, tanto localmente em seus países quanto em outros

países da África, com vistas a fomentar o empoderamento e a capacidade de criação de narrativas próprias por parte de viajantes desse continente.

Um exemplo da lacuna apresentada por Bazirake e Sahilu (2015) está no afastamento estrutural de viajantes em potencial com limitações de acesso ao mundo virtual e com renda insuficiente para arcar com a experiência de voluntariado em viagens, mecanismo que parece fazer perdurar o foco no lucro das organizações emissoras e do próprio segmento, priorizando turistas voluntários que podem pagar altas somas de dinheiro em detrimento daqueles que genuinamente poderiam contribuir com suas habilidades, observação “que sugere uma provável antítese da benevolência do voluntariado” (BAZIRAKE; SAHILU, 2015, p. 2, tradução nossa).

Davies e Olivier (2016) procuraram enquadrar o turismo voluntário no contexto africano à ética utilitarista, enquanto teoria de relações sociais baseada nos princípios morais da Utilidade (BENTHAM, 1879) e Maior Felicidade (MILL, 1864), que pregam a escolha de ações e políticas sociais que ocasionem as melhores consequências aos envolvidos e a felicidade como o fim desejável e único destas ações. Os pesquisadores identificaram a busca pela reforma social e o valor dado à promoção da felicidade como pontos de congruência entre o volunturismo e o utilitarismo, apontando ser o princípio de utilidade o melhor reflexo da essência deste segmento de turismo.

Ao final do estudo, Davies e Olivier (2016) defenderam que o utilitarismo se evidencia e repercute adequadamente no cenário africano e na filosofia *ubuntu*, presente no continente, caracterizada como uma expressão do humanismo. No entanto, apontaram que “essa predileção pela utilidade se estende além dos humanos, para criaturas sencientes e não sencientes, bem como para o meio ambiente, que sustenta a vida na terra” (DAVIES; OLIVIER, 2016, p. 11).

Por sua vez, Jefferess (2016), Larkin (2016), Larsen (2016) e Doughty (2020), fizeram menções ao volunturismo em suas investigações sobre a abordagem educacional que promove a aprendizagem por meio da realização de serviços voluntários em âmbito internacional, modalidade nomeada como *international service learning* no idioma inglês, diferindo de programas de turismo voluntário que não necessariamente estão associados a uma instituição educacional. Por definição, os programas internacionais de aprendizagem-serviço correspondem a

uma *experiência acadêmica estruturada em outro país* em que os alunos (a) participam de uma atividade de serviço organizada que aborda necessidades identificadas da comunidade; (b) *aprendem com a interação direta e o diálogo intercultural com outros*; e (c) refletem sobre a *experiência* de forma a obter uma maior compreensão do conteúdo do curso, uma compreensão mais profunda das questões *globais e interculturais*, uma apreciação mais ampla do

país anfitrião e da disciplina e um senso aprimorado de suas próprias responsabilidades como cidadãos, local e *globalmente* (BRINGLE; HATCHER, 2011, p. 19, grifo do autor).

Larsen (2016) explicou que estes programas têm se popularizado entre aqueles estudantes que estão à procura de oportunidades que garantirão o desenvolvimento de habilidades e a ampliação de conhecimento que os tornarão cidadãos globais. A educadora e pesquisadora informou que apesar da vasta documentação das benesses dos programas para os aprendizes, há poucas informações sobre o impacto às comunidades receptoras e seus membros, fato este que tem feito outros pesquisadores substituírem a nomenclatura de aprendizagem-serviço internacional para aprendizagem-serviço global (ARENDS, 2016; HARTMAN, 2016; HARTMAN; KIELY, 2014; MURPHY, 2016).

Os proponentes da terminologia de programas globais de aprendizagem-serviço, visam promover a imagem de uma abordagem pedagógica imersiva, orientada para a comunidade, tendo o conhecimento local valorizado e agregado no processo de aprendizagem. Além disso, há ênfase em experiências de serviço e em conceitos que promovem o pensamento crítico no entendimento de questões relativas às relações de poder, responsabilidade social, dignidade humana, privilégio, buscando distanciar-se da forma como se comercializam determinados programas de turismo voluntário no mercado global (LARSEN, 2016).

Contudo, verifica-se que os programas, sejam eles denominados internacionais ou globais de aprendizagem por meio do serviço, nasceram com o objetivo de proporcionar o amadurecimento da competência intercultural do estudante, sendo este o protagonista, enquanto o outro, neste caso o comunitário, permanece na posição de coadjuvante, levantando questionamentos sobre a quem a aprendizagem, o servir e a razão deste serviço estão de fato sendo direcionados e integrando ao processo (HARTMAN; KIELY, 2014; LARSEN, 2016).

Larkin (2016) abordou a necessidade de se olhar criticamente as práticas adotadas nos programas de aprendizagem-serviço internacionais e alertou para a preocupação de pesquisadores e profissionais que lidam com esta abordagem, que parece se reduzir a aplicações similares às do volunturismo, no que diz respeito à combinação de viagens com um período, por vezes curto, para o exercício do trabalho voluntário (CONRAN, 2011; SIMPSON, 2004). Tal posicionamento foi criticado por outros investigadores, interessados pela temática de justiça social, que veem nesta modalidade de turismo tanto o favorecimento das necessidades dos turistas e não daqueles que receberiam a prestação do serviço (LEWIS, 2006) quanto a mera comoditização e despolitização das ações de voluntariado, que acarretam a redução do

humanitarismo a respostas curtas e relações de responsabilidade finitas e circunscritas (CHOULIARAKI, 2011).

Contudo, Larkin (2016) endereçou uma série de possibilidades para reconsiderar as metodologias adotadas pelos programas internacionais de aprendizagem-serviço com o enfoque na justiça social, no engajamento com epistemologias não-ocidentais e na prestação de serviço de modo ético e não opressivo. Para tal, a investigadora propõe a estrutura epistemológica de *ubuntu* no enfrentamento dos impactos das atividades aos membros das comunidades anfitriãs, assim como na resistência de práticas hegemônicas enraizadas na aprendizagem-serviço internacional de modo não violento a caminho do entendimento de relações éticas e da responsabilidade com os Outros na proposta educativa de cada programa, “reposicionando as relações humanas no centro do projeto e, simultaneamente, contribuindo para uma nova compreensão das complexidades das interações interculturais (LARKIN, 2016, p. 257, tradução nossa).

Com uma percepção crítica, mas não exatamente determinista, acerca do volunturismo, Jefferess (2016, p. 87, tradução nossa) o trata no âmbito da Educação para a cidadania global (ECG), que “muitas vezes é promulgado por meio do humanitarismo, como voluntariado no exterior, arrecadação de fundos para projetos de desenvolvimento ou conscientização sobre o sofrimento em outros lugares do mundo”. Ocorre que por trás dessa roupagem, pode-se esconder uma versão de *soft-power*, instigando os jovens que desejam se tornar cidadãos globais com bordões que os caracterizam como “agentes de mudança” responsáveis por “fazer a mudança”, reavivando o pensamento colonialista e atribuindo a esta juventude um fardo a ser carregado e a responsabilidade por salvar os outros.

Jefferess (2016) refletiu sobre a integração nos discursos expressos nas ações humanitárias e de cidadania global com a filosofia subsaariana contida em *ubuntu* e com o lema “Seja a mudança que você deseja (ver) no mundo” (ou em sua versão curta “Seja a mudança”) de autoria atribuída ao famoso líder pacifista indiano Mohandas Karamchand Gandhi, mais conhecido popularmente pelo pseudônimo Mahatma Gandhi.

Em sua análise, Jefferess (2016) indicou que ao passo que a ideologia *ubuntu* e a mensagem estimulante da máxima gandhiana sancionam ECG e suas expressões como cosmopolitas e de cunho intercultural, por vezes, são empregadas para ativar a dominação ocidental. Apesar de advogar pelo potencial favorável para o humanitarismo e para a justiça global, o investigador reconheceu haver problemas na incorporação irrefletida e supostamente

fácil de conhecimentos não ocidentais ou indígenas na ECG, caracterizando, por exemplo, uma apropriação cosmopolita.

Alternativamente, propôs-se a mudança do paradigma “Seja a mudança” para o “Ser/Mudar”, pois, enquanto o primeiro ratificaria uma posição social privilegiada do cidadão global como epítome da bondade e responsável pela transformação da realidade, o segundo funcionaria “como um chamado não para ‘conhecer’ e ‘representar’ a cultura indígena, mas para buscar *aprender com* os indígenas [...]. Fazer isso representa uma prática não de consumo ou aquisição, mas [...] de ser /mudar” (JEFFERESS, 2016, p. 94, tradução nossa, grifo do autor). Com base nas críticas e problemáticas apresentadas nos estudos citados anteriormente, compreendeu-se não ser tarefa fácil articular a filosofia tradicional africana *ubuntu* com a prática do turismo voluntário, porém é possível notar a existência de possibilidades, caminhos a serem seguidos, ou seja, uma esperança, sem a pretensão de romantizar.

Nesse sentido, cita-se a pesquisa de Doughty (2020), em que não somente foram identificados benefícios e desafios – relacionados especificamente ao modelo de aprendizagem-serviço internacional, mas também na qual foram propostas recomendações para a revisão crítica da estrutura dos projetos a partir de narrativas de sul-africanos com experiência na recepção de estudantes norte-americanos participantes de programas na escola da comunidade onde residem.

Doughty (2020) verificou na fala dos comunitários o reconhecimento de *ubuntu* no comportamento e atitudes dos estudantes visitantes. Para todos os comunitários entrevistados, os estudantes norte-americanos foram capazes de demonstrar o comportamento original característico em *ubuntu*, de auxílio a quem necessita de ajuda, que “resulta em um ciclo contínuo de serviço abnegado e gentileza, visando melhorar toda a comunidade” (DOUGHTY, 2020, p. 6). Para um dos comunitários entrevistados, para que haja a compreensão e o agir de *ubuntu* “não significa necessariamente que você tenha que vir dessa [...] cultura. Sua ação vai dizer essa pessoa tem *ubuntu*. Porque sua ação pode qualificá-lo [...] como uma pessoa que tem *ubuntu*, independentemente da cultura de onde você vem” (DOUGHTY, 2020, p. 7, tradução nossa).

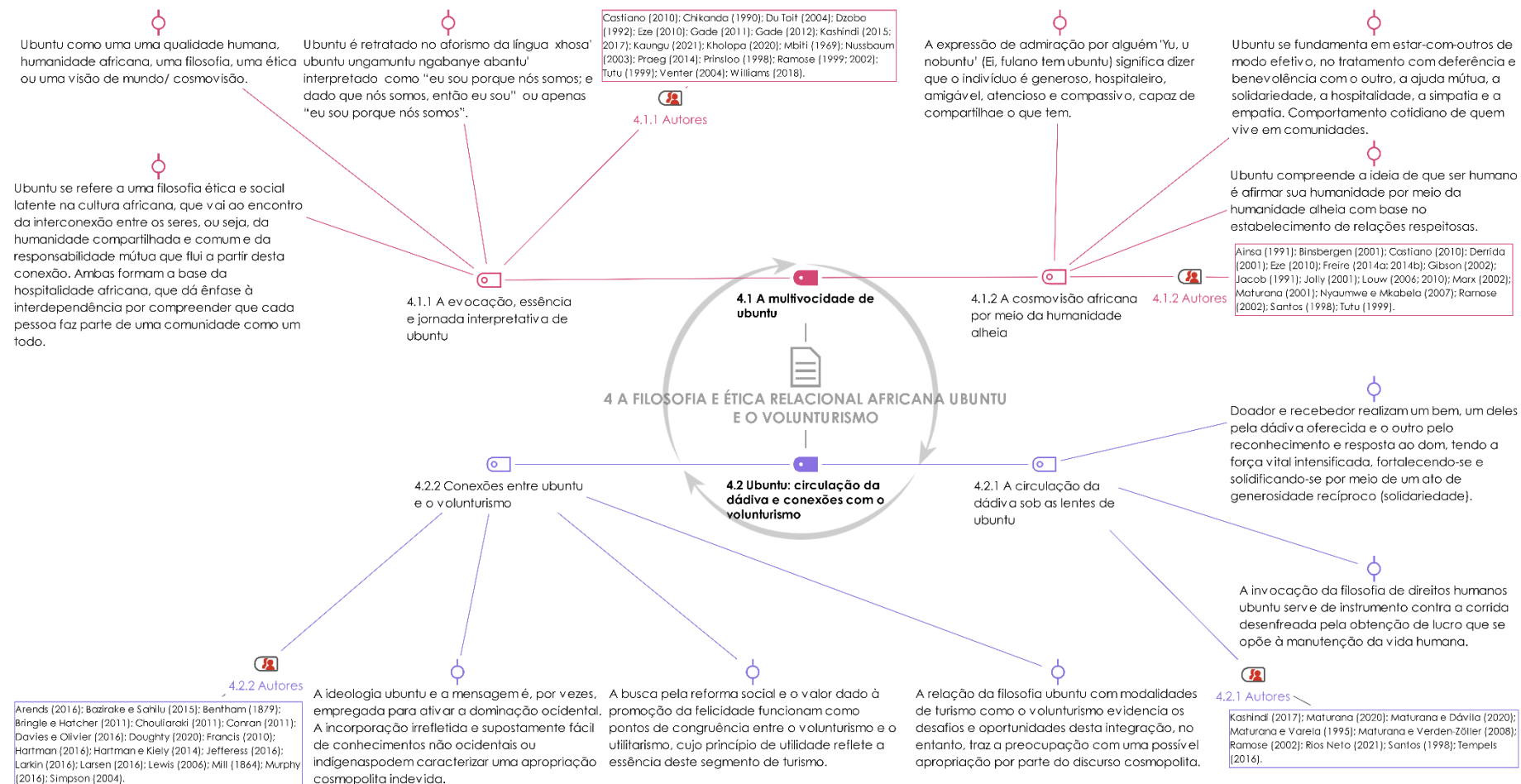
Ao final do estudo, fizeram-se sugestões para a melhoria dos programas internacionais de aprendizagem-serviço, certamente adequados para o contexto do volunturismo, entre outras modalidades que envolvam o relacionamento com membros de comunidades receptoras, como a priorização dos comunitários, a amplificação de suas vozes, o empoderamento das comunidades, aspirando “construir parcerias mais significativas caracterizadas por

reciprocidade sólida – parcerias mais inclusivas, justas e recíprocas” (DOUGHTY, 2020, p. 11).

Observa-se que sob as lentes de *ubuntu*, pode-se tornar o volunturismo em uma prática mais informada acerca da proposição de relacionamentos pautados em valores éticos de ajuda, agradecimento, retribuição, partilha e reciprocidade, considerando as variações de espaço-tempo para espaço-tempo e garantindo a pluralidade de subjetividades e intersubjetividade. Nota-se a possibilidade de reconhecer *ubuntu* no agir dos volunturistas, porém, propõe-se a consideração do paradigma ser/mudar para os visitantes, além do escutar ativo das falas dos visitados, sendo estes e suas necessidades, o ponto central dos programas.

Nesta lógica, objetiva-se oportunizar encontros em que as pessoas possam se ver e serem vistas como pessoas, criarem e manterem vínculos harmônicos em sociedade. Reforça-se atentar para o emprego de *ubuntu*, em sua melhor versão, de modo crítico, combatendo a reafirmação do pensamento colonialista, assim como qualquer forma de totalitarismo ou sectarismo no discurso. Adiante, ilustram-se os principais temas abordados no capítulo sobre a filosofia e ética relacional *ubuntu* no mapa mental da Figura 10.

Figura 10: Mapa mental dos aspectos em destaque do capítulo 4



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

5 PERSPECTIVAS SOBRE HOSPITALIDADE, HOSPITABILIDADE E HOSTILIDADE NO VOLUNTURISMO

Este capítulo, além de trazer perspectivas sobre hospitalidade e hospitabilidade, analisa o volunturismo sob a ótica de experiências hospitaleiras onde se evidencia não somente a vivacidade e dinamismo da hospitalidade, mas também a ocorrência de valores que permeiam a acolhida da alteridade, a autodoação, o estabelecimento de vínculos, e sobretudo a compreensão do Outro, a solidariedade e a partilha. Do mesmo modo, procura-se verificar a hostilidade na prática volunturista por meio das manifestações do processo de “outrificação”.

5.1 HOSPITALIDADE E HOSPITABILIDADE

5.1.1 Hospitalidade

A conceituação e a origem da hospitalidade perpassa a história da civilização urbana, sendo este processo registrado em vários setores da existência humana, cuja abrangência comporta deveres, rituais e virtudes percebidas no acolhimento de estrangeiros, em atos de caridade, expressões de amizade, na prestação de serviços públicos e privados, entre outras manifestações presentes nas relações humanas (ABREU, 2003; CAMARGO, 2004; GOTMAN, 1997; GRINOVER, 2007; MONTANDON, 2003; SALLES; BUENO; BASTOS, 2010).

Em concordância com este sentido original acerca da hospitalidade, Lashley (2004, p. 5) atesta que esta:

[...] pode ser concebida como um conjunto de comportamentos originários da própria base da sociedade. A partilha e a troca dos frutos do trabalho, junto com a mutualidade e a reciprocidade, associadas originalmente à caça e à coleta de alimentos, são a essência da organização coletiva e do senso de comunidade. Embora evoluções posteriores possam se preocupar com o medo em relação aos forasteiros e à necessidade de contê-los, a hospitalidade envolve, originalmente, mutualidade e troca e, por meio dessas, sentimentos de altruísmo e beneficência.

Como ponto de partida, pode-se, então, compreender a hospitalidade “[...] como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou profissional de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu hábitat” (CAMARGO, 2003, p. 19), mas que ao mesmo tempo “[...] não se reduz apenas a dar de beber e comer e à

acomodação livremente consentidos, pois a relação interpessoal instaurada implica uma relação, um elo social, valores de solidariedade e de sociabilidade (MONTANDON, 2003, p. 132).

Para ampliar esta discussão, no aclamado Ensaio sobre a dádiva: forma e razão da troca nas sociedades arcaicas¹⁸ de Marcel Mauss, verificam-se a introdução acerca da teoria da dádiva e do fato social total¹⁹ que auxiliam no entendimento das relações que ocorrem entre os envolvidos em atos de hospitalidade (SALLES; BUENO; BASTOS, 2010) e a compreensão do caráter solidário e social da hospitalidade (CAMARGO, 2004; GRINOVER, 2007; MONTANDON, 2003).

Em sua teoria da dádiva, a tríplice relação dar-receber-retribuir, Mauss (2018) racionaliza o mecanismo a partir do qual sociedades originais não só organizavam as suas regras sociais, mas também estabeleciam laços e alianças sociais ou faziam as pazes pela obrigação de dar e receber um presente, um dom, um convite, um objeto, um conhecimento etc., sendo mandatória a obrigação da retribuição para a manutenção dos vínculos. Camargo (2004, p. 24) assinala que o ato de retribuir a dádiva não interrompe ou conclui o ciclo da hospitalidade, pois a hospitalidade, enquanto dádiva, é responsável por “costurar, sedimentar e vivificar o tecido social e colocar em marcha esse processo sem fim que alimenta o vínculo humano”.

Quando se recorre às origens linguísticas da palavra 'hospitalidade', encontram-se ligações com termos como sacrifício, obrigação, reciprocidade ou proteção, entre outros conceitos que remetem aos vocábulos como ‘hóspede’, ‘estrangeiro’, ‘hostilidade’ e ‘inimigo’ (BENVENISTE, 1973, 1995; O'GORMAN, 2007a). Benveniste (1995, p. 100) acrescenta que:

[...] termos muito diferentes entre si levam ao mesmo problema: o das instituições de acolhida e reciprocidade graças às quais os homens de um povo encontram hospitalidade entre outro povo e as sociedades realizam alianças e trocas. Constatamos uma profunda relação entre essas formas institucionais, e a recorrência das mesmas noções sob denominações por vezes renovadas.

¹⁸ Essa obra está inserida na compilação póstuma Sociologia e Antropologia, do antropólogo, etnólogo e sociólogo francês Marcel Mauss, escrito em 1923-1924 e publicado pela primeira vez em 1925, sendo considerada um marco inaugurativo para as Ciências Sociais (LÉVI-STRAUSS, 2018). Segundo Martins (2005, p. 46), o legado de Mauss para o campo da Sociologia se encontra em sua exposição de que “o valor das coisas não pode ser superior ao valor da relação e que o simbolismo é fundamental para a vida social”.

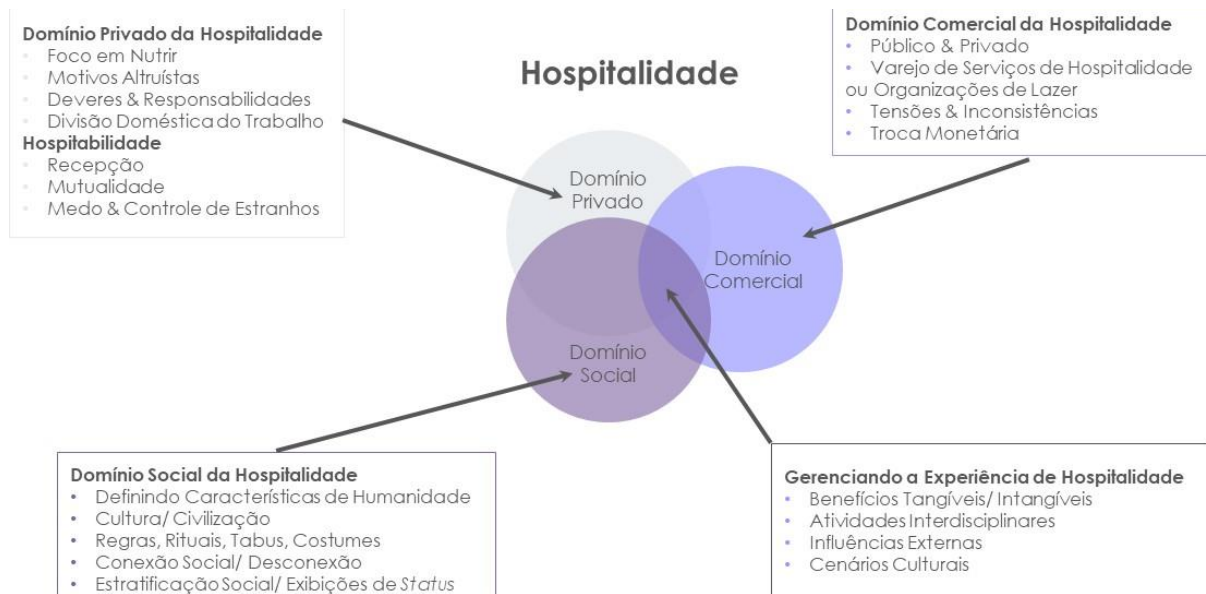
¹⁹ Mauss, por meio de sua investigação das sociedades arcaicas, compreendeu que o estabelecimento de elos e associações desses grupos perdura nos sistemas de transações mercantis modernos, vistos pelo teórico como um fato social total. Este fato pode aqui ser explicado como uma totalidade capaz de abarcar a fenomenologia humana, atravessando as relações econômicas, culturais, entre outras estabelecidas pelos indivíduos, caracterizadas por trocas de bens que transcendem a materialidade e se deparam com uma simbologia que as trocas por si só carregam. (MARTINS, 2005, p. 46).

Esta análise, certamente, enriquece a discussão acerca do tema da hospitalidade, mas não pode ser tomada como a única perspectiva ou sugerir uma única concepção ou aplicação. Sob este ponto, Camargo (2004, p. 25) alerta que “o termo hospitalidade é pleno de ambiguidades. A busca do entendimento unívoco do termo, comum às diferentes acepções em que é tomado e que permita o enunciado de um conceito é, assim, cheia de armadilhas”. Ainda que em algum momento dos estudos sobre hospitalidade se tenha sugerido uma divisão entre o pensamento francês e americano, o primeiro encontrado na produção de Alain Caillé e Jacques Goudbout – que se basearam na teoria da dádiva de Mauss, e o segundo encontrado entre teóricos americanos como Chon e Sparrowe – que voltaram-se para o aspecto comercial da hospitalidade, correntes de estudos paralelos de pesquisadores brasileiros e ingleses surgiram para criar ligações entre essas perspectivas (CAMARGO, 2004).

De modo a atualizar as concepções sobre o tema, o pesquisador inglês Brotherton (1999, p. 168, tradução nossa) definiu hospitalidade como “uma troca humana contemporânea, que é voluntariamente assumida e idealizada para aumentar o bem-estar mútuo das partes envolvidas mediante oferta de acomodação e alimento e/ou bebida”. Posteriormente, Brotherton e Wood (2004)²⁰ retomam a proposta de Brotherton (1999) e reproduzem novamente essa diferenciação. Por sua vez, Lashley (2004), ampliando a compreensão sobre hospitalidade, tomou como abordagem a análise do tema a partir dos domínios social, privado e comercial (Figura 11).

²⁰ Texto publicado no livro *Em Busca da Hospitalidade* (do original em inglês, *In Search of Hospitality*), organizado pelos também pesquisadores da corrente anglo-saxônica Lashley e Morrison (2004), salientando a diferença da hospitalidade de qualquer outra forma de troca humana.

Figura 11: Atividades de hospitalidade



Fonte: Adaptado de Lashley (2000, p. 6, tradução nossa).

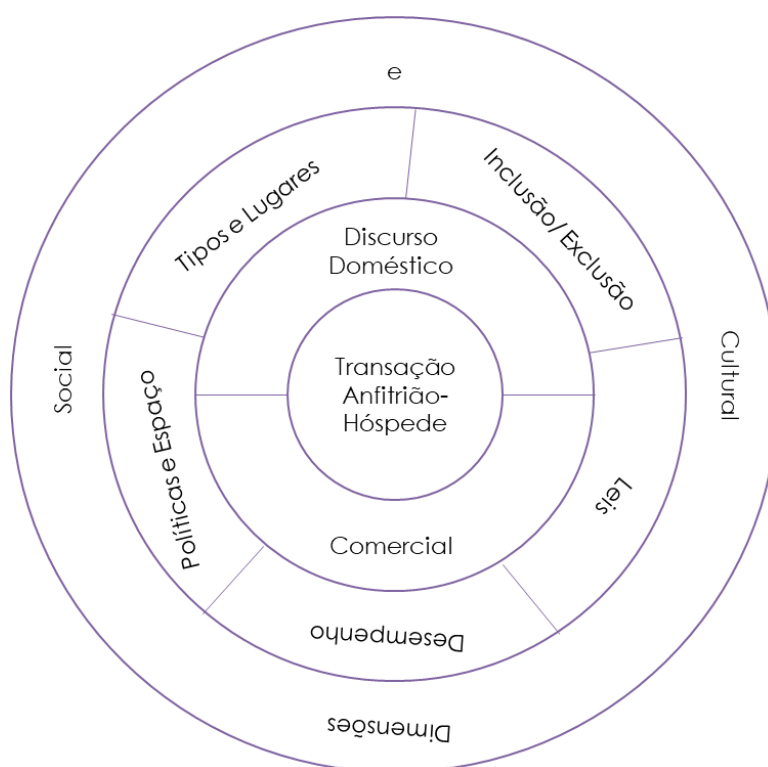
Para Lashley (2004), o domínio social seria responsável por comportar a hospitalidade no trato com os estrangeiros, na relação interdependente entre o receptor e aquele que é recebido, tanto no processo de manufatura, quanto na partilha de alimentação e bebidas, e na acomodação, atos característicos da evolução humana e seu convívio em sociedade. Já em âmbito privado, vê-se a hospitalidade ocorrer no espaço doméstico pela satisfação em suprir comida, bebida e acomodação, atendendo-se para a relação instituída entre anfitrião e hóspede. Em esfera comercial, vê-se a hospitalidade ocorrer exclusivamente por meio do intercâmbio de valores, caracterizando uma atividade econômica onde se torna clara a distinção entre quem fornece e a quem é ofertada hospitalidade. Ressalta-se que o ponto de confluência entre os domínios permite a gestão ampla da(s) experiência(s) de hospitalidade.

Assim, avançando na compreensão sobre o tema de hospitalidade, Lashley e Morrison (2004, p. 21) haviam denotado que:

O entendimento mais amplo a respeito da hospitalidade sugere, em primeiro lugar, que esta é, fundamentalmente, o relacionamento construído entre anfitrião e hóspede. Para ser eficaz, é preciso que o hóspede sinta que o anfitrião está sendo hospitaleiro por sentimentos de generosidade, pelo desejo de agradar e por ver a ele, hóspede, enquanto indivíduo.

Tomando esta assertiva que tem o relacionamento entre hóspedes e anfitriões como central para o entendimento da hospitalidade, Lashley, Lynch e Morrison (2007)²¹ introduzem um *framework* a partir do qual o sentido do anfitrião/hóspede se ajusta de acordo com o contexto sociocultural em que se insere. A hospitalidade é vista “como um espelho que reflete as normas sociais, valores, crenças e ideologias” (LASHLEY; LYNCH; MORRISON, 2007, p. 173) nessa estrutura ou lente multifacetada (Figura 12).

Figura 12: Lentes conceituais de hospitalidade



Fonte: Adaptado de Lashley, Lynch e Morrison (2007 p. 175, tradução nossa).

²¹ Esses autores organizaram o livro *Hospitality: a Social Lens*, publicado em 2007, com o intuito de prosseguir com os debates propostos na publicação anterior *In Search of Hospitality: theoretical perspectives and debates* (LASHLEY; MORRISON, 2001), de modo a explorar com profundidade a hospitalidade enquanto uma lente multidisciplinar para a investigação da sociedade, manifestando os avanços no pensamento e conhecimento construído sobre o tema, extrapolando os limites impostos pelo senso comum ou pelas aplicações no campo dos negócios ou de gerenciamento da hospitalidade.

Acerca do estudo da hospitalidade, Lashley, Lynch e Morrison (2007) mencionam o crescente interesse por estudiosos de variadas áreas, desde teólogos, sociólogos, historiadores, literatos até filósofos. Os investigadores abordam as contribuições do filósofo franco-magrebino Jacques Derrida e a influência de suas observações na pesquisa de outros estudiosos no que diz respeito às perspectivas éticas e políticas e do encontro com o outro, o estranho ou o forasteiro. Nesse sentido, ainda retratam a sobreposição entre o estudo da hospitalidade e do turismo, quando se avalia a relação anfitrião/hóspede e o aproveitamento de conceitos de hospitalidade para o exame das relações em inúmeros contextos como aquelas entre comunidades receptoras e imigrantes.

Assim, reforça-se a abrangência da concepção de hospitalidade, que circula entre diversas correntes de pensamento, ora divergentes, ora complementares, e que transitam nos meandros da história do homem em sociedade e em suas relações, voltando a um ponto central que se vê na constituição, reconstituição ou rompimento de uma aliança ou elo. Camargo (2015, p. 45, grifo do autor) aponta que:

os **domínios** da hospitalidade acontecem na realidade nos **interstícios** de um cotidiano e de uma história marcada pela inospitalidade quando não pela hostilidade. [...] a hospitalidade analisa a relação interpessoal como o resgate, a troca do calor humano num ambiente social cada vez mais inóspito, quando não hostil, ressaltando as possibilidades que restam no mundo contemporâneo, de manifestação ou de recriação dos vínculos sociais.

Para Kant (2013), a hospitalidade é um direito cosmopolita, uma norma jurídica, um dever para com o estrangeiro; para Emmanuel Levinas (1980), um ato de acolhimento do outro de aspecto virtuoso e infinito; e para Derrida (2003), a hospitalidade representa uma incondicionalidade ética e condicionalidade política, ou seja, a hospitalidade é delineada como a dádiva ilimitada de recursos e do espaço do anfitrião em uma troca condicional de serviços (DERRIDA; DUFOURMANTELLE, 2003), que “serve para fustigar os comportamentos inospitais e hostis entre nações e indivíduos” (CAMARGO, 2015, p. 51).

Metaforicamente, a hospitalidade pode ser vista como um transpor de uma soleira, que naturalmente causa estranheza, como exposto por Derrida e Dufourmantelle (2003, p. 28):

Quando entramos num lugar desconhecido, a emoção sentida é quase sempre a de uma indefinível inquietude. Depois começa o lento trabalho de familiarização com o desconhecido, e pouco a pouco o mal-estar se interrompe. Uma nova familiaridade se segue ao susto provocado em nós pela irrupção de “um outro”.

Meneses (2015, p. 102) discorre sobre o pensamento derridiano, sustentado pelo conceito de amizade verdadeira ou de perfeição (*teleia philia*) de Aristóteles, em que a hospitalidade se traduz como uma “relação de alteridade” que não significa neutralidade ou desinteresse. Por esse prisma amical e fraternal, a hospitalidade diz respeito a:

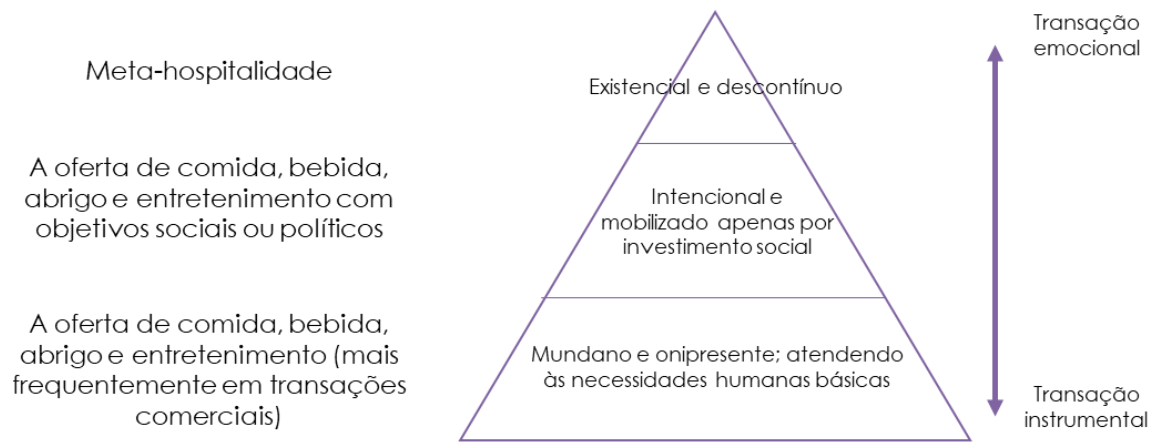
[...] uma profícua amizade, onde há a troca de bens, numa virtude perfeita, entre o anfitrião e o Outro-estranho, dado que são bens *per se*. Na hospitalidade, regista-se uma manifesta afeição entre a singularidade plural dos sujeitos em presença. Querem o bem uns dos outros. Segundo a nossa perspectiva, a amizade, no domínio da hospitalidade, pertence à “mundividência elpídica”, referindo-se ao mundo da espera e da esperança. Tal como o perdão, a hospitalidade convida a uma “resposta”. Será um convite ao arrependimento, à conversão e à amizade. Se alguma reinvenção é operada pela hospitalidade, será a de fazer “viver juntos”, um “bem viver juntos” e desta, na verdade, uma relação de amizade. A hospitalidade será um “bem viver juntos” (MENESES, 2015, p. 102).

Camargo (2015, p. 52) evoca o espírito dadivoso e simultaneamente conflituoso que ocorre nos atos de hospitalidade ao indicar que:

a virtude do anfitrião estaria, assim, em agradecer e ao mesmo tempo vigiar o hóspede. A palavra vigiar esconde toda a extensão do problema. A solução são os protocolos que o anfitrião estabelece: convites, senhas, fórmulas verbais e posturas ao receber, espaços a serem utilizados, etc. Essas regras são vistas pelos hóspedes como barreiras, sentimento que o anfitrião deve contrabalançar com as dádivas que oferece: comidas, bebidas, contato com outros convidados, entretenimento, enfim!

Segundo Lugosi (2008), em ambiente comercial as manifestações da hospitalidade se estendem desde o oferecimento de hospitalidade por meio de alimentos, bebidas, acomodação e entretenimento e da provisão de hospitalidade com propósitos de êxito social ou político até a meta-hospitalidade identificada como experiências emocionais circunstanciais de hospitalidade que superam a racionalidade de sua expressão, chamados de momentos *communitisque* (Figura 13).

Figura 13: Formas e manifestações da hospitalidade



Fonte: Lugosi (2008, p. 141, tradução nossa).

Desse modo, a partir do amplo entendimento sobre a oferta da hospitalidade nos empreendimentos, pode-se favorecer o reconhecimento desses momentos ou experiências afetivas e garantir a produção destas. Observa-se que a preocupação com a hospitalidade vai além de uma prestação ou um encontro de serviços (LASHLEY; MORRISON; RANDALL, 2005) e seus conceitos podem ser proveitosos na fidelização de clientes de modo a torná-los parceiros, ou por que não dizer, amigos comerciais (LASHLEY; MORRISON, 2003).

Para esta tese, recorre-se novamente à sugestão de Lashley, Lynch e Morrison (2007) de que a hospitalidade é uma lente social, ou ainda, como expandem Lynch *et al.* (2011), trata-se de uma ferramenta potencialmente poderosa de análise social, um meio para a compreensão da sociedade capaz de revelar os mecanismos para o acolhimento ou exclusão de outros indivíduos nos mais variados níveis, em esferas não somente institucionais ou estatais, mas também nas experiências cotidianas de convivência com a diferença. A hospitalidade não é apenas aplicável ao ambiente domiciliar ou hoteleiro, à provisão de alimento e bebida, ou aos papéis exercidos por anfitriões e hóspedes, mas é ao mesmo tempo causa e efeito das relações sociais, configurações espaciais e estruturas de poder (LYNCH *et al.*, 2011).

5.1.2 Hospitabilidade

Em seu texto que discute a hospitabilidade como virtude, enquanto característica inerente a determinados indivíduos em serem hospiteiros, Elizabeth Telfer (2004, p. 54) introduz o tema a partir da significação básica de hospitalidade enquanto “oferta de alimentos

e bebidas e, ocasionalmente, acomodação para pessoas que não são membros regulares da casa”, em que o “anfitrião assume a responsabilidade pelo bem-estar integral de seus hóspedes”, devendo este em relação ao seu hóspede “encarregar-se de sua felicidade o tempo todo em que estiver sob nosso teto” (BRILLAT-SAVARIN²², 1995, p. 22). A hospitalidade se refere a uma qualidade moral facultativa, um dos vários meios “pelo qual alguém pode escolher exercer diversas virtudes mais gerais: benevolência, zelo pelo bem-estar público, compaixão, afetividade”, sendo denominada “de virtude opcional: todos devem tentar ser compassivos, benevolentes e afetuosos, mas nem todos precisam tentar ser hospitaleiros” (TELFER, 2004, p. 76).

Telfer (2004) distribui os motivos pelos quais o comportamento hospitaleiro se une ao desejo de proporcionar a hospitalidade, sendo os indivíduos caracterizados como mais ou menos genuinamente hospitaleiros a depender da postura que adotam. Em uma extremidade se encontram os motivos de interesse próprio em oferecer hospitalidade, seja por vaidade, sedução ou manipulação; mais adiante, encontram-se razões para a oferta que beneficiam tanto anfitriões quanto hóspedes, uma vez que a satisfação em abrigar, alimentar, entreter, ou vincular-se a alguém é recíproco; e por fim, encontram-se as mais altas virtudes morais que abrangem o espírito ou a essência da hospitalidade genuína, da qual a preocupação primeira do indivíduo reside na satisfação do que o outro necessita, manifestando-se a amizade, preocupação e compaixão, seja no exercício do acolhimento por amizade, ou na prestação de auxílio àqueles que padecem. Em consonância com Telfer (2004), Selwyn (2004) indica que há uma série de motivos para a oferta da hospitalidade e destaca que a hospitalidade genuína estará presente quando tais motivos forem igualmente genuínos.

Dessa maneira, enquanto se tem a hospitalidade como um atributo basilar e presente em toda a existência humana, compreende-se a hospitalidade como a oferta de hospitalidade em forma de doação ou de generosidade por indivíduos dispostos a agir de modo hospitaleiro sem que haja expectativa acerca de reciprocidade ou algum benefício próprio (BLAIN; LASHLEY, 2014; LASHLEY, 2015; LASHLEY; MORRISON, 2000; LASHLEY; LYNCH; MORRISON, 2007). Baseando-se em Heal (1984), Nouwen (1998), Telfer (2004) e O’Gorman (2007b; 2007c) sobre os motivos pelos quais os anfitriões oferecem a hospitalidade para seus hóspedes, Lashley (2015, p. 82) representou graficamente a partir de um *continuum* (Figura 14), abrangendo “desde ocasiões em que a hospitalidade é oferecida com a expectativa de se obter

²² Jean-Anthelme Brillat-Savarin, gourmet e escritor de gastronomia do século XVIII.

lucro, até situações em que a hospitalidade é oferecida meramente pela alegria e pelo prazer de acolher”.

Figura 14: Um *continuum* de hospitalidade



Fonte: Lashley (2015, p. 83).

As motivações incluídas no *continuum* se iniciam pela hospitalidade de motivação oculta utilizada para obtenção de benefício próprio; seguindo para a hospitalidade restritiva com o intuito de conter o hóspede; partindo para a hospitalidade comercial com a oferta da hospitalidade por um preço e tempo determinados; continuando com a hospitalidade recíproca, que se relaciona com as retribuições e trocas de papéis entre anfitriões e hóspedes; alcançando a hospitalidade redistributiva, que pode ser exemplificada pela inclusão dos pobres nos rituais de oferta de hospitalidade na Idade Média ou pelo fenômeno do *potlach*, parte dos costumes dos índios da América do Norte onde não se espera a retribuição instantânea do alimento, bebida ou acolhimento oferecidos; finalizando pela hospitalidade altruísta, versão exemplar e mais virtuosa de hospitalidade, expressa pela generosidade, pela benevolência e pelo prazer em satisfazer os anseios alheios por meio dessa oferta de hospitalidade (BLAIN; LASHLEY, 2014; LASHLEY, 2015).

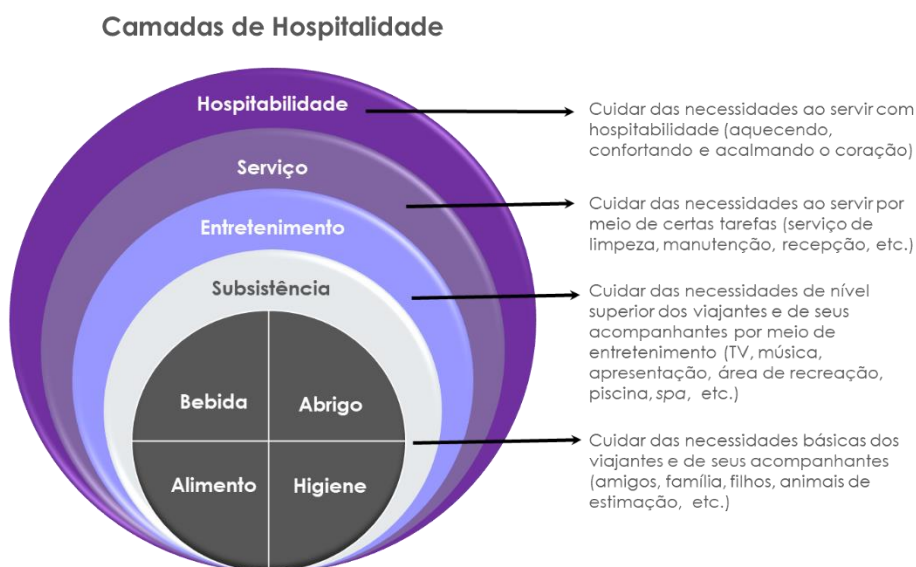
Blain e Lashley (2014) desenvolveram um instrumento para mensurar a hospitabilidade em sua versão altruísta no qual foram inseridas declarações de atitude consideradas aplicáveis tanto para trabalhadores do segmento de hospitalidade, quanto para o anfitrião em contexto doméstico, contemplando “o desejo de que o hóspede esteja sempre em primeiro lugar, antes até de si mesmo”, “o desejo de fazer os seus hóspedes felizes” e “o desejo de fazer com que seus hóspedes se sintam especiais” (LASHLEY, 2015, p. 87).

A hospitabilidade, enquanto fenômeno sociopsicológico, trata de “uma dimensão humana que permeia diferentes contextos sociais e comerciais” e de “características positivas atitudinais, comportamentais e de personalidade dos anfitriões que resultam em respostas emocionais positivas nos hóspedes ao se sentirem acolhidos, expectados, cuidados, seguros e importantes” (TASCI; SEMRAD, 2016, p. 31, tradução nossa).

Tasci e Semrad (2016) realizaram um estudo com o objetivo de propor uma definição de hospitalidade centrada no fator humano e uma escala para medir este construto nos mais variados contextos de consumo, onde a hospitalidade se insere na oferta, seja de um produto ou serviço, nos mais diversos segmentos, dentre os quais se encontram os de turismo e hospitalidade. A partir da perspectiva do hóspede, apresentaram aos respondentes as atitudes e comportamentos hospitaleiros, limitando o banco de questões à pergunta sobre a importância da ocorrência dessas características no local de destino e nos trabalhadores de hotéis e de restaurantes.

Reconhecendo ser desafiadora a tentativa de definir e mensurar o conceito de hospitalidade, que possivelmente possa ser conhecido ou sentido pelas pessoas, mas que talvez seja difícil de explicar, Tasci e Semrad (2016) simbolizaram por meio de uma estrutura em camadas (Figura 15), a compreensão de diversos autores sobre como hospitalidade e hospitalidade se relacionam. Tal estrutura ilustra os elementos contidos na hospitalidade, no âmbito de produtos relacionados à subsistência e entretenimento, de serviços, e da própria hospitalidade que corresponde ao “componente mais proeminente, dinâmico e influente da hospitalidade” (TASCI; SEMRAD, 2016, p. 31, tradução nossa). Além dessa conceituação visual de hospitalidade e suas camadas, Tasci e Semrad (2016) propuseram uma escala onde foram levantados fatores que se dirigem ao coração (*heart* no idioma inglês) do hóspede, sendo batizados como os 3Hs da Hospitalidade.

Figura 15: Diferentes camadas de hospitalidade



Fonte: Tasci e Semrad (2016, p. 32, tradução nossa).

O primeiro fator nomeado de ‘Acolhedor’ (*Heartwarming*) compreende as características e atitudes positivas dos anfitriões ao serem educados, acolhedores, amigáveis, corteses, prestativos, respeitosos e gentis, capazes de “aquecer o coração” dos hóspedes e dar a eles a sensação de terem sido esperados; o segundo fator chamado de ‘Assegurador’ (*Heartassuring*) diz respeito às características e atitudes dos anfitriões ao serem verdadeiros, honestos, consistentes e confiáveis, capazes de “confortar o coração” dos hóspedes e nutrir neles a sensação de segurança e proteção; e o terceiro fator intitulado ‘Tranquilizador’ (*Heartsoothing*) corresponde às características e atitudes gerais dos anfitriões ao serem generosos, sociáveis, mentes-abertas e felizes, capazes de “acalmarem o coração” dos hóspedes e dar a eles a sensação de calma (TASCI; SEMRAD, 2016).

A hospitalidade, quando adotada no âmbito comercial, requerida ou desenvolvida como uma competência fundamental dos prestadores de serviço, enquanto anfitriões, fortalece os negócios como um diferencial ou vantagem competitiva, beneficiando mutuamente o fornecedor do serviço e o cliente por meio do bem-estar ou contentamento em interagir socialmente (ARIFFIN; NAMEGHI; ZAKARIA, 2013; QUADROS, 2011; WADA; MORETTI, 2014).

Tasci e Semrad (2016) reconhecem que a percepção sobre o que é ser hospitaleiro pode variar, e no âmbito da hospitalidade em contexto comercial pode haver certo nível de influência de elementos culturais. Segundo Sharpley (2014), em particular nas interações de base comercial entre turistas e prestadores de serviço locais, a liminaridade característica do turismo provoca nestes participantes a interrupção temporária de suas expectativas, comportamentos e preconceitos culturais em virtude do reconhecimento mútuo da natureza deste encontro, em que o comportamento dos locais é condicionado para a manutenção e sucesso dos negócios e a atitude dos turistas é voltada à novidade da experiência fora de sua rotina ou realidade comum.

Cientes de que culturas diversas possuem uma compreensão distinta de hospitalidade (GEHRELS, 2019), Tasci, Aktas e Acikgoz (2021) sugerem que a cultura oriental parece dar um significado mais profundo e complexo para este conceito em comparação com a ocidental, fato que desafia o segmento turístico em razão do envolvimento de consumidores e prestadores de diferentes culturas na co-criação de experiências. Desse modo, é necessário oportunizar aos mais variados *stakeholders* da cena turística o aprendizado e a apreciação da complexidade cultural de modo a conduzir a uma experiência holística e transformacional para que percebam a hospitalidade por meio de uma interação fundamentada por uma atitude mente aberta, paciente, atenciosa, flexível e livre de preconceitos (TASCI; AKTAS; ACIKGOZ, 2021).

Guimarães (2019) avaliou as características e estímulos determinantes para o agir hospitaleiro e defendeu que a hospitabilidade é resultado da combinação de elementos motivacionais internos e externos. Fez um levantamento para selecionar os adjetivos mais relevantes e recorrentes para identificar as características e atitudes do comportamento hospitaleiro. Registrou a frequência de citações de trinta adjetivos (Figura 16), identificando atitudes implícitas e explícitas, motivadas intrínseca ou extrinsecamente, concluindo que “ser hospitaleiro é apresentar algumas, ou todas, dessas características e atitudes nos encontros e relacionamentos” (GUIMARÃES, 2019, p. 149).

Figura 16: Características e atitudes implícitas/explicitas do comportamento hospitaleiro



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

Guimarães (2019) apurou que aqueles com maior empatia são mais hospitaleiros, em especial, pessoas que possuem tendências comportamentais que correspondem majoritariamente ao estilo relacional da teoria da quadratividade cerebral e do instrumento de dominância cerebral de Herrmann (1989, 1991, 1996). Nesta categoria se encaixam pessoas comunicativas, cinestésicas, empáticas, intuitivas e sentimentais, que são atraídas e sensibilizadas por questões sobre a natureza do ser humano e pelos problemas da humanidade. Este grupo de pessoas tem predisposição para a abertura aos outros, a integração a grupos, a escuta, a conciliação, a valorização dos valores e sentimentos alheios, a troca de ideias, o

compartilhamento da tomada de decisão e para a vivência para e em prol dos outros (GUIMARÃES, 2019; HERRMANN, 1989, 1991, 1996).

Além desta principal constatação, ainda que não definitiva, com a investigação de Guimarães (2019) sugeriu-se que mulheres possuem maior aptidão para o exercício da hospitalidade; indicou-se que quanto mais lógicos e racionais, ou então, quanto mais organizados e detalhistas são os indivíduos, menos hospitaleiros eles serão; e por fim, apontou-se que a idade não interfere em quão hospitaleiro alguém será.

Camargo (2021) aponta para a crescente exigência acerca da oferta de hospitalidade imbuída de humanidade, pessoalidade e cordialidade não-protocolar, tanto em âmbito familiar quanto comercial, incluindo-se o turismo. Em crítica agregadora e elogiosa ao *continuum* de hospitalidade (Figura 14) de Lashley (2015), Camargo (2021) assevera que os elementos do modo como se apresentam dão ênfase ao anfitrião e negligenciam o papel desempenhado pelo hóspede na cena hospitaleira. Recomenda, portanto, ser importante levar em conta as leis não escritas da hospitalidade²³ para que as interações, quando existentes no encontro com outrem, sejam bem-sucedidas, evitando-se episódios de inhospitalidade ou até mesmo de hostilidade (Figura 17).

Figura 17: Hospitalidade – da hostilidade à hospitabilidade



Fonte: Camargo (2021, p. 5).

Verifica-se no esquema que o encontro, seja ele entre anfitrião e hóspede, recebedor e recebido, comerciante e cliente, ou mesmo entre comunitário e viajante voluntário, pode ser marcado por graus e formas distintas de interação, podendo até mesmo prescindir desta. Todavia, chama-se a atenção para o sucesso destas interações no campo da hospitalidade

²³ Camargo (2021) se refere ao dever moral kantiano, abordagem pioneira, que foi desenvolvida em meados do século XX, resultando em outras investigações para tratar das leis tácitas da hospitalidade, a saber: 1ª Incondicionalidade (é dever aceitar o pedido de hospitalidade); 2ª Reciprocidade (é dever tanto do anfitrião quanto do hóspede prestar honras um ao outro); 3ª Assimetria (é dever do hóspede respeitar o direito do anfitrião ao espaço); 4ª Compensação (é dever do hóspede receber e retribuir à hospitalidade).

altruísta ou genuína, a depender de motivações intrínsecas e extrínsecas, definida por Camargo (2021, p. 6) como:

[...] o selo que marca o encontro entre pessoas que sabem e gostam de receber e de serem recebidos, que conhecem e praticam instintivamente ou por aprendizado as leis da hospitalidade. Esses momentos são frequentes entre os voluntários de toda sorte, clérigos e até mesmo entre os profissionais do serviço. A hospitabilidade designa a hospitalidade genuína e marca os encontros mais memoráveis do cotidiano.

Tal definição não somente atribui às ocasiões de atividades sociais e humanitárias a chancela hospitaleira, mas também apresenta seus praticantes ou quaisquer indivíduos instruídos ou beneficiados pelo dom da hospitabilidade “como aqueles personagens bastante representados na ficção que, ao serem confrontados entre o protocolo, a atitude mais cômoda, e essência de suas missões, optam por este caminho mais difícil e arriscado” (CAMARGO, 2021, p. 6).

Em discussão sobre as leis da hospitalidade, Camargo (2021) afirma de maneira despretensiosa que seu intuito não reside em tomar estas leis como universais, nem mesmo em precisar as características que são próprias de indivíduos que carregam consigo habilidades hospitaleiras. O pesquisador constata que assim como em uma peça teatral, a hospitalidade consiste em atos, em que os atores em determinada cena representam como se comportar com hospitabilidade, porém, na cena subsequente podem desempenhar um papel que expressa hostilidade, permitindo deduzir que as interações de uma pessoa cuja hospitabilidade é proeminente costumam ser hospitaleiras. O autor ainda frisa que “nunca é demais reforçar a existência de um aspecto essencial da personalidade do indivíduo que gosta de ser hospitaleiro, a prevalência do gosto de servir” (CAMARGO, 2021, p. 6), aspecto este que dá uma pista sobre a hospitabilidade presente no comportamento e nas atitudes de volunturistas quanto ao desejo em ser útil a um projeto, uma organização, uma comunidade e aos seus membros.

5.2 EXPERIÊNCIAS HOSPITALEIRAS E HOSTILIDADE NA PRÁTICA VOLUNTURISTA

5.2.1 O volunturismo como lugar de experiências hospitaleiras

O potencial relacional, de intercâmbio sociocultural, e principalmente, de obrigações e retribuições característicos da hospitalidade parecem se manifestar no volunturismo assim

como no turismo de base-comunitária. Ambas as modalidades podem ser reconhecidas como uma representação moderna da hospitalidade clássica, conforme a conexão entre turistas e membros dos destinos visitados, que podem criar vínculos sociais e pessoais por meio de cooperação, respeito/honra aos hóspedes e obediência às regras estabelecidas pelos anfitriões (HEUMAN, 2005; PROYRUNGROJ, 2017; URIELY; REICHEL, 2000).

Uriely e Reichel (2000) em um exame do contato estabelecido entre residentes e grupos de turistas que desempenharam trabalhos em áreas urbanas e rurais em Israel, descobriram que aqueles que consideraram a atividade desempenhada como parte da experiência da viagem, e não como a condição de seu deslocamento, estiveram mais propensos a desenvolver um intercâmbio ou troca social. Estes turistas trabalhadores, ou turistas voluntários, eram jovens estrangeiros que empreenderam viagens de três a seis meses e se engajaram em tarefas não remuneradas em uma fazenda coletiva, conhecida como kibutz, sendo eles os mais inclinados a criar vínculos sociais e pessoais com os membros das comunidades receptoras.

Em outro exemplo de investigação sobre turistas trabalhadores, Heuman (2005) analisou a relação anfitrião-hóspede no turismo de base-comunitária em pequena escala, estabelecida entre moradores de comunidades na Dominica, país insular em território caribenho, e adolescentes em férias, em sua maioria norte-americanos de famílias com alta renda, viabilizadas pela organização com fins lucrativos *Visions Services Adventures*. O pesquisador analisou como os componentes tradicionais da hospitalidade na dimensão de deveres e obrigações de anfitriões e hóspedes se espelharam na interação entre turistas e locais. Segundo o investigador, os turistas que desempenham o trabalho voluntário nas férias:

[...] parecem estar preocupados com o impacto de sua presença, têm atitudes positivas em relação a seus anfitriões e fazem amizades com os habitantes locais. Talvez o mais importante seja que eles realizam trabalhos de desenvolvimento que beneficiam a comunidade. Em suma, outros turistas não constroem estradas, cavam jardins ou constroem escolas. A hospitalidade parece ser um fator importante na geração de todos esses resultados (HEUMAN, 2005, p. 416, tradução nossa).

No âmbito do volunturismo, McGehee e Andereck (2009) exploraram como os residentes de pequenas comunidades em Tijuana, no México, percebiam a prática volunturista por meio da teoria das trocas sociais conceituada por Ap (1992, p. 668, tradução nossa) como “uma teoria sociológica geral preocupada em entender a troca de recursos entre indivíduos e grupos em uma situação de interação”. Além de recomendarem a participação de diversos *stakeholders* das comunidades visitadas, identificaram que o benefício pessoal promovido pelo

volunturismo foi percebido como fator significativo na explicação dos impactos positivos desta prática pelos residentes. Este argumento havia sido utilizado anteriormente em outras pesquisas sobre quanto o benefício pessoal percebido influencia na percepção dos indivíduos sobre a atividade turística como um todo (JUROWSKI; UYSAL; MCGEHEE; ANDERECK, 2004; PERDUE; LONG; ALLEN, 1990; WILLIAMS, 1997).

Por meio de uma pesquisa fotoetnográfica, Freire-Medeiros, Nunes e Campello (2011) observaram e registraram a atuação de três volunturistas estrangeiras em contato com crianças residentes da favela Pereira da Silva ou “Pereirão” no Rio de Janeiro, Brasil. Como resultado da observação participante, chegaram à conclusão de que “por um lado, o volunturismo realiza uma combinação de certa maneira inusitada entre **ajudar o próximo e divertir-se**, por outro é capaz de provocar emoções e vínculos de afeto que raramente emergem em outras formas de turismo” (FREIRE-MEDEIROS; NUNES; CAMPELLO, 2011, p. 175, grifo nosso).

Em seu estudo sobre o impacto do turismo voluntário em contexto internacional em voluntários na África do Sul, Alexander (2012) identificou as experiências responsáveis pela transformação dos viajantes. Dentre os elementos identificados, convém destacar aqueles que competem ao caráter relacional que aproxima a experiência de voluntariado em viagens à hospitalidade como: o cuidar não somente de si ou de uma atividade, mas de outras pessoas; a conexão ou associação com os outros ou com uma atividade; e a troca com outros voluntários e comunidade (interação).

Após revisar a literatura sobre o volunturismo, Proyrungroj (2017) identificou cinco características principais em sua composição: (i) elementos de voluntariado e de viagens; (ii) boa vontade e altruísmo como fatores motivacionais dos volunturistas; (iii) benefícios recíprocos; (iv) intercâmbio cultural; e (v) participação de indivíduos do Ocidente em atuação nos países em desenvolvimento. Nota-se nesta verificação a presença de traços que remetem à hospitalidade em todas as suas dimensões, seja nos valores expressos pelo exercício da atividade voluntária, pela motivação baseada na boa vontade e no altruísmo, e na promoção mútua de benefícios, mas também nas trocas culturais e no próprio consumo do turismo.

Proyrungroj (2017), utiliza-se da teoria das trocas sociais para avaliar as interações e o relacionamento entre volunturistas participantes do programa de turismo voluntário no Centro de Educação Especial e moradores da província de Ranong na Tailândia. Em seu estudo, comprovou o que a literatura aponta sobre a natureza peculiar do volunturismo onde dar e receber é de interesse tanto de visitantes quanto de visitados. Conforme aponta a pesquisadora, “as interações e relações entre os turistas voluntários e os anfitriões eram iguais, recíprocas e

recompensadoras; nenhum deles agiu apenas com o objetivo de satisfazer suas próprias necessidades/expectativas, mas de maneira que ambos pudessem se beneficiar” (PROYRUNGROJ, 2017, p. 177, tradução nossa).

Han, Lee e Hyun (2020) indicam que por meio das interações com locais, assim como com sua cultura e história, os volunturistas podem ter experiências novas e significativas as quais os fará ampliar horizontes e mudar a visão de mundo. Esforços realizados pelos idealizadores dos programas de turismo voluntário para promover a interação entre viajantes e residentes podem potencializar as experiências memoráveis e a resiliência psicológica de voluntários, e eventualmente, aumentar a intenção altruísta deles (HAN; LEE; HYUN, 2020).

Diz-se que o turismo é mimeticamente uma forma de hospitalidade, contudo, trata-se de uma hospitalidade mercantilizada e nela “[...] se pode verdadeiramente ‘se sentir em casa’ [...] a ponto de acabar por se sentir quase em casa, pois o mercado transforma o espaço de acolhimento neutralizando os laços para só manter as coisas: praia, montanha, paisagem sem as pessoas” (GODBOUT, 1997, p. 6, tradução nossa). No entanto, quando se trata do volunturismo, pode-se questionar essa neutralização dos vínculos sociais, pois, será que aquele que parte de uma região ou país muitas vezes mais desenvolvido em direção a uma região distinta, por vezes mais vulnerável ou assolada por um desastre natural estará apenas interessado no cenário devastado sem a intenção de se aproximar dos que lá habitam e conhecer mais sobre sua cultura, costumes, idioma etc.?

Nota-se que, no que diz respeito aos papéis originais atribuídos no processo de acolhimento, o hóspede é o receptor e seu anfitrião o doador. No entanto, o primeiro, geralmente, traz consigo um mimo ao seu anfitrião como forma de agradecimento pelo convite, porém, “antes de tudo, ele dá sua presença, ele se dá a si mesmo. Ele é uma dádiva. Esta relação social que se chama de hospitalidade é sempre constituída por esta estranha dádiva da própria pessoa que é recebida” (GODBOUT, 1997, p. 6, tradução nossa).

No caso do turismo voluntário, em geral, não há uma expectativa ou um convite por parte das comunidades locais para que os visitantes lá sejam acolhidos. Contudo, percebe-se que voluntariamente os turistas oferecem seu tempo, seus conhecimentos e sua disposição para auxiliar, seja na construção de moradias, no tratamento a doentes, no cuidado com crianças, no atendimento médico, na entrega de alimentos e medicamentos, ou em outras práticas, tornando-se dádiva o próprio volunturista.

Para Levinas (1980), a hospitalidade se refere ao ato de acolhimento ao outro sob um aspecto virtuoso e infinito. O reconhecimento e a responsabilidade pelo outro antecedem a

compreensão do ser. Tudo se passa como uma saída de si mesmo para que se alcance o outro, a exterioridade, em que a ética opera como um portal condutor, que consiste em uma cisão com a identidade. Ao tratar do aspecto ético estabelecido nas relações interpessoais, em alusão ao livro referencial de Levinas, *Totalidade e Infinito*, a filósofa portuguesa Isabel Baptista (2002, p. 157) explica que “a hospitalidade surge justificada como um dos traços fundamentais da subjetividade humana na medida em que representa a disponibilidade da consciência para acolher a realidade do fora de si”.

Sobre o estatuto da ética da alteridade descrito na obra de Levinas, Melo (2003, p. 219, grifo do autor) indica que neste há:

[...] a inversão do poder do sujeito pela potência-impotência do outro: a interdição de não matar, a deferência absoluta ao outro e a responsabilidade, o *eis-me aqui* põem-me no estado de vigilância de não reduzir a relação face-a-face a uma farsa egológica. O estatuto não se põe como mediação que visa a um fim. Ele não é uma mediação, mas uma modalidade de uma relação que faz do sujeito alguém que padece pelo outro.

Esta inversão ou transferência de poder, o olhar com deferência e a necessidade do outro criam alguma tensão nos relacionamentos interpessoais. Verifica-se que há uma urgência na aceitação da existência do outro, nesta chamada alteridade, e na acomodação da hospitalidade na realidade do mundo onde o atual modelo econômico e o individualismo dos membros da sociedade ajudaram a enfraquecer os laços sociais (BUENO, 2008).

Conforme Bueno (2008, p. 10) “pensar as práticas sociais em termos de mediação da alteridade, pela construção de vínculos construídos a partir da circularidade do dar-receber-retribuir, estabelecem pontes que criam, ampliam ou rompem alianças e vínculos sociais”. Conforme Santos (2016, p. 20), o exercício da hospitalidade nos dias de hoje “mostra-se como um empreendimento, que apresenta riscos, exige labor, consome tempo, mas que beneficia os envolvidos e o meio em que se instala, quando bem conduzido”. Desse modo, vê-se que:

O processo de abertura, de recepção e acolhimento inerente às relações interpessoais é sempre tenso, oscilando, paradoxalmente entre a defesa do “eu” e a necessidade do “outro”. Isso significa que a hospitalidade supõe o acolhimento da alteridade e, considerando o enfraquecimento das relações sociais gerado pelo individualismo decorrente do modelo econômico da modernidade, devemos avaliar a importância das tentativas de dimensioná-la na sociabilidade do mundo contemporâneo (BUENO, 2008, p. 11).

Assim, a hospitalidade, por ser marcada por ritos, pelo transpor da soleira, por um movimento de fora para dentro, pela passagem, seja de um espaço geográfico para outro ou a

passagem de um espaço psíquico para outro, em que se cria “um território da alteridade” (GRASSI, 2011, p. 45).

Em consonância com esta assertiva, Baptista (2002, 2008) adverte para o papel ético-cívico e de acolhimento da hospitalidade, que permite humanizar as cidades e melhorar a qualidade de vida de seus habitantes em meio às complexidades, inseguranças, e problemáticas da atualidade, sinalizando a necessidade de “terceiros lugares”, “zonas francas da sociabilidade”, ou “lugares de hospitalidade” onde se possa reconhecer o Outro e ser reconhecido como tal semelhantemente. Para ela, a exigência de uma obrigação civil inadiável da alteridade nas relações humanas que:

[...] desperta a bondade ou capacidade para “dar o dom de si mesmo”. Esse subtil “excesso” da hospitalidade é o que, justamente, faz a diferença de todos *actos* que exprimem a sociabilidade humana. A bondade não está nas coisas que constituem *objecto* circunstancial da nossa partilha, mas no facto de nos darmos a nós mesmos, de nos pormos totalmente enquanto pessoas, em cada coisa e em cada gesto, deixando que um sopro de Bem faça transbordar a nossa devoção familiar, a nossa amizade, a nossa obrigação profissional e a nossa responsabilidade cívica (BAPTISTA, 2008, p. 9).

Neste sentido, considera-se que as atividades relacionadas à hospitalidade e o turismo em âmbito comercial “não são incompatíveis com a hospitalidade ética, ligada à gratuidade do dom” (BAPTISTA, 2008, p. 9) e estão intimamente relacionados com a promoção da alteridade, a aceitação ou negligência do Outro em um relacionamento cheio de conflitos, alianças e associações. Esse avanço da alteridade nos lembra a presença de uma dádiva, uma tentativa de mudar a sociedade ou recuperar algum senso de comunidade, sublimado ao longo dos anos por causa de interesses egocêntricos que alienaram indivíduos (THIRKETTLE; KORSTANJE, 2012).

Para Binet-Montandon (2011, p. 1171) a acolhida é tanto “metonímia exemplar da hospitalidade” quanto “metáfora da hospitalidade”; metonímia, pois trata-se de um efeito originário da hospitalidade materializada pela inserção do visitante na comunidade visitada e, metáfora, pois o significado de hospitalidade se transfere para a acolhida vista no momento do encontro e na alteridade geradora das tensões, conflitos e aproximações naturais.

Por meio de um olhar empático e acolhedor do outro, inserem-se regulações que vão moldando o encontro a fim de permitir a criação de um vínculo, criação esta que não há como ser iniciada unilateralmente ou pelo desejo de uma parte apenas. Aquele que deseja vincular-se a outrem, não pode impor sua vontade, porém deve “disposições para facilitar a criação dessa

rede de relações e a partir delas a instauração das normas comportamentais, cognitivas, axiológicas, compartilhadas por todo o grupo” (BINET-MONTANDON, 2011, p.1181).

Um exemplo desta vinculação espontânea pode ser visto na pesquisa de Zahra e McGehee (2013) sobre programas de turismo voluntário dirigidos por uma ONG em comunidades receptoras nas Filipinas, atuante por mais de vinte anos. Segundo as pesquisadoras, foram inúmeros os exemplos do senso de importância de membros das comunidades relatados conforme seus informantes. Esses comunitários se sentiram ‘vistos’ como pessoas por parte dos turistas voluntários de um modo não patronal, resultando em empoderamento, aumento da autoestima e confiança, e por fim, mais responsabilidade pelas próprias ações dos locais a partir das amizades e relacionamentos firmados com os visitantes, mesmo depois da partida destes.

Kirillova, Lehto e Cai (2015) realizaram um estudo sobre o papel da interação entre volunturistas e comunidades receptoras por meio da mensuração da sensibilidade intercultural que corresponde a “uma habilidade para distinguir e experimentar relevante diferença cultural” (HAMMER; BENNETT; WISEMAN, 2003, p. 422, tradução nossa). Neste estudo, utilizou-se um *continuum* introduzido por Bennett (1986), que varia entre orientações de etnocentrismo e de etnorelativismo, os quais os indivíduos podem desde negar até integrarem-se à cultura alheia.

Como resultado, por saber que as interações sociais representam um elemento essencial do turismo de experiência, verificou-se que para o desenvolvimento do volunturismo, neste caso, a qualidade da interação entre volunturistas e moradores dos destinos visitados é crucial para garantir a satisfação de ambos. No entanto, a pesquisa indicou que o volunturismo “está ligado a mudanças positivas e negativas na sensibilidade intercultural e, portanto, tem o potencial de promover e inibir simultaneamente a compreensão intercultural” (KIRILLOVA; LEHTO; CAI, 2015, p. 15, tradução nossa).

Já no caso do estudo etnográfico em turismo sobre dor, política e voluntariado, conduzido por Frazer e Waitt (2016) a partir da observação de voluntárias australianas que participaram de um projeto de construção de moradias nas Filipinas, percebeu-se que as turistas ao presenciarem uma realidade diferente das suas passaram a refletir sobre seus privilégios materiais e, como resultado, deixando de lado o discurso neoliberal e dominante de algumas narrativas, sentiram a dor por se imaginarem no lugar do outro e desejaram contribuir com a promoção de uma realidade considerada melhor, segundo elas, para os residentes do país.

Baptista (2017) atesta que a solução para questões relacionadas a catástrofes de caráter humanitário e crises que exigem celeridade estão ligadas a uma cultura de hospitalidade vivaz

e dinâmica, que está respaldada por experiências hospitaleiras, ou por melhor dizer, experiências de acolhimento diversas e que sejam manifestamente perceptíveis.

O turismo voluntário internacional parece ter aumentado não somente por questões socioambientais, mas também como resposta a desastres como os ataques de 11 de setembro de 2001, nos Estados Unidos, e o tsunami que atingiu o sudeste da Ásia em 2004 (WEARING; MCGEHEE, 2013a). Ao passo que o mercado de viagens cresce, proporcionalmente, geram-se e difundem-se oportunidades de volunturismo para pessoas que almejam impactar a vida de populações assoladas por adversidades causadas por guerras, pelo clima ou pela miséria (CLARK, 2020).

Sugere-se, assim, que no volunturismo seja possível notar a vivacidade e o dinamismo da hospitalidade em situações críticas, catastróficas ou de vulnerabilidade²⁴. De acordo com Fukui e Ohe (2020), o volunturismo para o trabalho de recuperação de regiões atingidas por um desastre impactam positivamente as áreas em termos físicos e as pessoas fora das áreas devastadas, pois este micronicho do segmento lhes permite reconhecer o enfraquecimento da solidariedade nas sociedades modernas e as faz agir para reverter essa tendência ainda que momentaneamente.

Para Wearing, Beirman e Grabowski (2020), o desenvolvimento de uma infraestrutura de turismo voluntário assim como no Nepal, destino com histórico de desastres naturais, em regiões comumente devastadas ou que passam por tempos de crise, pode assegurar a assistência integral às comunidades e o restabelecimento do destino e do estilo de vida dos comunitários. Para tal, tem-se de atentar para questões éticas, a consideração de múltiplos *stakeholders*, incluindo os membros das comunidades locais, seus mecanismos e sistemas de modo a evitar tendências pós-coloniais.

Ao examinar a dinâmica anfitrião-hóspede no âmbito do turismo voluntário, Prince (2017) revela que voluntários percebem um senso de proximidade e de experiências compartilhadas em razão do envolvimento ativo e prolongado com os comunitários. A experiência que gera o vínculo entre anfitriões e hóspedes não deve se ater apenas ao aprendizado de como realizar as coisas de modo alternativo e sustentável, porém, exige discussões acerca das questões locais por meio de uma interação direta e encontros baseados na sinceridade para lidar com as dificuldades que possam ocorrer na experiência (PRINCE, 2017).

²⁴ Em 2011, por exemplo, um número expressivo de voluntários se dirigiu às áreas atingidas por um terremoto e por um tsunami no Japão para ajudar na remoção de destroços e no auxílio aos indivíduos evacuados reabilitarem suas vidas (FUKUI; OHE, 2020).

Ao discorrer sobre as regras que permeiam a hospitalidade, Grinover (2019) destaca como elas podem variar de acordo com o país e cultura, sendo percebidas e conservadas por meio de princípios hospitaleiros, como por exemplo, o acesso a equipamentos e serviços essenciais, tanto para as pessoas das comunidades visitadas quanto para os visitantes. Tais regras são geradoras das relações entre diferentes estratos sociais, faixas etárias, sujeitos etc., apresentando os valores formadores de cada período bem como a experiência vivida coletivamente por cada grupo.

Grinover (2019) recorre aos lugares de hospitalidade de Baptista (2002) para reforçar que estes representam lugares de responsabilidade, e sobretudo, de experiência, além de lugares antropológicos, por se tratar de uma “construção concreta e simbólica do espaço” dos quais “querem-se (querem-nos) identitários, relacionais e históricos” como formula Marc Augé (2005, p. 46-47). Por lugares de responsabilidade compreende-se a acomodação e delineamento do modo como os indivíduos se relacionam nos espaços, resultando na recepção ou recusa da alteridade (GRASSI, 2011). Por sua vez, como “lugares de experiência hospitaleira”, o arquiteto e urbanista se refere ao “[...] acolhimento social de raiz multidisciplinar, em conformidades [sic] com a pluralidade de domínios de realização possível” (GRINOVER, 2019, p. 231).

A partir da concepção de campo de Bordieau (1984) como universo ou contexto de qualquer interação ou relação objetiva, Thompson (2021) descreve o turismo voluntário como um espaço de altruísmo e de insustentabilidade. Em razão de não ter regras homogêneas, pode levar a práticas desreguladas e não sustentáveis, tornando-se um espaço de insustentabilidade. Porém, configura-se como um espaço de altruísmo quando há um nível de conexão mais profundo entre integrantes das comunidades e voluntários, que devem seguir as expectativas de conduta de seus anfitriões, compreender como se encaixam no contexto e ter confiança de que o trabalho por eles desempenhado seja o mais benéfico possível para a comunidade (THOMPSON, 2021).

Dessa forma, reforça-se a consideração acerca do volunturismo como uma representação moderna da hospitalidade clássica ou tradicional. Infere-se, com base no exposto desta seção, que nesta modalidade do segmento turístico serão encontrados elementos da responsabilização e reconhecimento do Outro em espaços de hospitalidade. Em outras palavras, aponta-se ser o volunturismo um lugar de experiências hospitaleiras onde se evidencia não somente a vivacidade e dinamismo da hospitalidade, mas também a ocorrência de valores que permeiam a acolhida da alteridade, a autodoação, o estabelecimento de vínculos, e sobretudo a compreensão do Outro, a solidariedade e a partilha.

5.2.2 Hostilidade na prática volunturista: manifestações da outrificação

As tensões decorrentes do paradoxo entre proteção de si e indispensabilidade do outro, comum às relações interpessoais, das quais a hospitalidade se insere e surge como conciliadora, podem ser encontradas nas práticas de voluntariado em turismo. Como indicam Uriely, Reichel e Ron (2003), é correto dizer que o fruto do encontro entre volunturistas e membros dos destinos visitados, enquanto hóspedes e anfitriões, pode sofrer variações de acordo com os cenários diversos em que a ocorrência de voluntariado no turismo sucede.

Crê-se que o volunturismo, em âmbito internacional, cresceu em popularidade após os atentados de 11 de setembro de 2001 nos Estados Unidos, e do sismo e tsunami na Indonésia em 2004 (NESTORA; YEUNG; CALDERON, 2009), permitindo a observação da aplicação da ação voluntária em viagens em palcos de inospitalidade na cena planetária. Todavia, às vezes, os conflitos e o espaço geográfico não representam as únicas manifestações de inospitalidade, que de acordo com Camargo (2004, p. 44, grifo do autor) “pode ser lida como uma falta de “hospitabilidade”, de capacidade de hospitalidade tanto de anfitriões como de hóspedes”.

No clássico *Hosts and Guests: An Anthropology of Tourism* de Valene Smith (1989), a partir de um ponto de vista antropológico, o desenvolvimento da atividade turística foi rotulado como neocolonialista, onde as interações entre habitantes locais, enquanto anfitriões (*hosts*), e turistas, enquanto hóspedes (*guests*), impactam os primeiros. O debate é retomado em pouco mais de uma década com a publicação de *Hosts and Guests Revisited: Tourism Issues of the 21st Century*, incrementando o discurso sobre o caráter intercultural do turismo, bem como sua relevância social para os membros da sociedade dos mais variados níveis tecnológicos, além dos desafios e questões que se apresentam para a atividade no século XXI (SMITH; BRENT, 2001).

Tanto Smith (1989) quanto Jost Krippendorf (1987), pioneiros na conceituação sobre turismo sustentável, discutiram amplamente a necessidade de reciprocidade entre anfitriões e hóspedes, do respeito e retribuição mútuos para a formação de relacionamentos duradouros entre visitantes e visitados (PALACIOS, 2010). Sem tal preocupação, permite-se fazer a leitura desta interação ou alteridade por meio de uma perspectiva idealizada, planejada ou protocolar, ou seja, mera encenação da cena hospitaleira, como sugere Gotman (2009). Na contemporaneidade, a hospitalidade é percebida como um artigo raro ou virtude pretérita (MONTANDON, 2003), pois ela é requerida pela realidade social que a carece, da qual a regra

cidadina sugere ou favorece o desprendimento ou desafeição ao contato e até mesmo a hostilidade (CAMARGO, 2015).

A partir de uma pesquisa etnográfica, Palacios (2010) examinou a atuação de estudantes universitários em um programa australiano de voluntariado internacional em países em desenvolvimento como Vietnã, México e Fiji. Neste estudo, o autor concluiu que o voluntariado internacional pode beneficiar o engajamento global, a aprendizagem cultural, o desenvolvimento profissional, a solidariedade. Porém, pode similarmente conduzir a expectativas irreais, frustrações, conflitos entre participantes, reforçando a imagem ou suposições errôneas de que os estudantes de origem ocidental detêm mais conhecimento do que as equipes locais, trazendo à tona uma nova forma de colonialismo por parte dos jovens participantes, em especial de projetos de curto prazo.

Burrai, Font e Cochrane (2015) analisaram a percepção dos *stakeholders* do destino visitado sobre o volunturismo a partir da interação entre visitantes e visitados em Cusco no Peru, utilizando a Teoria da Equidade de Adams (1963). Apontaram para a complexidade acerca da compreensão das relações humanas e suas descobertas destacaram o dinamismo dos encontros proporcionados pela prática do turismo voluntário, que tem o potencial de criar espaços híbridos em cenários de assimetria.

Como resultado, encontraram uma variedade de percepções, marcadas tanto pelo aspecto material quanto afetivo do segmento, traduzidas em sentimentos como: frustração, raiva, satisfação, afeição e cuidado. Identificaram beneficiários e membros das equipes locais que perceberam estar em trocas equilibradas com os volunturistas; residentes que se sentiram frustrados com os baixos níveis de comprometimento e habilidades dos voluntários; e visitados que, esperançosos em ver evoluir suas relações com os volunturistas, por vezes, se sentiram em posição de desequilíbrio, julgando-se menos favorecidos materialmente ou em desvantagem para que pudessem retribuir a generosidade e auxílio recebidos.

Godfrey *et al.* (2020) retomam a visão neocolonialista que a comoditização do volunturismo pode reproduzir, mesmo que tenha havido ou haja uma expectativa em se promover, por meio desta prática, o desenvolvimento sustentável e o aprendizado intercultural (MCALLUM; ZAHRA, 2017). Os pesquisadores indicam que esta versão da modalidade realça as disparidades entre volunturistas e comunidades locais, tomando aqueles que pertencem ao primeiro grupo como quem têm posses por serem do primeiro mundo, enquanto os pertencentes ao segundo grupo como aqueles que não têm por fazerem parte do hemisfério Sul.

Para Buber (2001), uma atitude “Eu-Tu” implica o reconhecimento da presença do outro e de si mesmo por meio dessa aproximação ou encontro, que pode resultar em uma relação, da qual os seres humanos prescindem instintivamente. Por outro lado, a objetificação ou coisificação do Outro nas relações interpessoais é caracterizada como uma atitude “Eu-Isso”, da qual os indivíduos ordenam a realidade em que vivem, mas que, melancolicamente, podem se afastar dos demais indivíduos, de modo a torná-los ou enxergá-los como meros objetos.

De acordo com Bauman (2004, p. 135), com a homogeneização ou uniformização das sociedades contemporâneas e, conseqüentemente, de suas relações sociais, as pessoas:

[...] esqueceram ou não se preocuparam em adquirir as habilidades necessárias para viver com a diferença, não surpreende muito que essas pessoas vejam com um horror crescente a possibilidade de se confrontarem face a face com estranhos. Estes tendem a parecer ainda mais assustadores na medida em que se tornam cada vez mais diferentes, exóticos e incompreensíveis, e em que o diálogo e a interação que poderiam acabar assimilando sua “alteridade” se diluem ou nem chegam a ter lugar.

Essa inabilidade em se relacionar com ou absorver a alteridade pode acabar dando lugar ao processo de “outrificação”, conceito ou tema essencialmente abordado em diversos campos de investigação, presente na filosofia e teoria crítica, inspirado por aqueles de interesse no papel do outro na interpretação, na compreensão do outro e de nós mesmos (BRONS, 2015).

Sune Jensen (2011, p. 65, tradução nossa, grifo do autor) propõe que a “outrificação” retrata:

[...] processos discursivos pelos quais grupos poderosos, que podem ou não formar uma maioria numérica, definem grupos subordinados em existência de uma forma reducionista, atribuindo características problemáticas e/ou inferiores a esses grupos subordinados. Tais processos discursivos afirmam a legitimidade e superioridade dos poderosos e condicionam a formação da identidade entre os subordinados.

O sociólogo examina em seu artigo como a conceituação de outrificação permite descrever a formação da identidade entre minorias étnicas. tece considerações teóricas sobre o tema, desde a retomada da noção encontrada na obra do filósofo Hegel (1807) em sua dialética senhor-escravo discutida em *Fenomenologia do Espírito*, do original alemão *Phänomenologie des Geistes*, que teoriza a relação entre o Eu e o Outro, até a sistematização do conceito, abordando-o de modo multidimensional, considerando classe, raça e gênero como elementos de diferenciação social realizada pela teórica indiana Gayatri Spivak (2010), renomada pensadora no campo das teorias pós-coloniais, que na publicação do ensaio de 1985 intitulado

*Pode o subalterno falar?*²⁵ discutiu o agenciamento, ou seja, o poder de ação e fala validado pelas instituições, ao retratar a subalternidade instituída aos sujeitos, duplamente imposta às mulheres.

Spivak (2010) alerta que o Outro absoluto (alteridade radical) compete à imaginação por meio do pensamento apenas – uma vez que, em teoria, o ser-humano não poderá ser o Quase-outro, agindo ou falando deliberadamente por outrem (SPIVAK, 2000, 2005). Para ela, o subalterno não corresponde a um único indivíduo colocado à margem, e sim, a quem quer que tenha tido sua voz silenciada em razão do alijamento de poder. Portanto, o subalterno retrata “as camadas mais baixas da sociedade constituídas pelos modos específicos de exclusão dos mercados, da representação político-legal, e da integração plena ao estrato social dominante” (SPIVAK, 2005, p. xx, tradução nossa).

Djamila Ribeiro (2019a) – filósofa; ativista em defesa das mulheres e população negra; escritora premiada; e acadêmica afro-brasileira – em seu livro *Lugar de Fala* questiona o desfecho dado por Spivak (2010) em resposta à pergunta central do título de seu artigo ao afirmar que de fato o subalterno não pode falar. Ribeiro (2019a) aborda como tanto a renomada socióloga afro-estadunidense Patricia Hill Collins, quanto a escritora, filósofa e artista visual afro-portuguesa Grada Kilomba, veem como esta afirmação de Spivak (2010) pode ser controversa se compreendida como definitiva, reforçando o discurso do dominador e impossibilitando aos oprimidos transcenderem esta condição²⁶.

Um indivíduo subalternizado assim como aquele sujeito que ocupa um espaço de poder falam a partir de seus locais de origem, ou seja, a partir de um lugar de fala compreendido como a localização social de uma pessoa. Ambos podem, legitimamente, teorizar a partir de suas perspectivas, afinal o diálogo precisa existir e aquele que se encontra em condição hegemônica

²⁵ Esse ensaio continha o subtítulo 'Especulações sobre o sacrifício das viúvas', que passou a fazer parte de uma coletânea de artigos em 1998 e se tornou prestigiado a partir de então. O pensamento de Spivak tem bases teóricas fundamentadas por Karl Marx e Derrida – da reunião das elucubrações do primeiro sobre consciência de classe e do segundo sobre desconstrução. Em seu texto, tece críticas não somente ao essencialismo atribuído à emancipação do sujeito subalternizado como integrante de um grupo coeso e sincrético, mas também a pensadores contemporâneos do Ocidente, em grande parte aos filósofos franceses Gilles Deleuze e Michel Foucault, pelo modo como eruditos amparados pela hegemonia discursiva europeia se autorizam a falar e representar outros indivíduos, apesar de reconhecerem a existência de mecanismos de poder que silenciam e impossibilitam a constituição de um lugar em que a enunciação possa ocorrer por vontade e direito dos sujeitos subalternizados, por fim, repetindo a fórmula de poder, opressão e invisibilização dos grupos minorizados.

²⁶ No prefácio da edição em português de *Pode o subalterno falar?*, a tradutora Sandra Regina Goulart Almeida apresenta Spivak e a defende ao explicar que a autora indiana não foi taxativa ao encerrar o livro concluindo que o subalterno não pode falar. Segundo a prefacista, Spivak faz alusão ao fato de haver uma intermediação à fala do indivíduo subalternizado, alguém que faz reivindicações em seu nome por acreditar ter este direito, seja por engano ou convivência com o discurso hegemônico (ALMEIDA, 2010, p. 14).

precisa ser responsabilizado pelo poder que exerce e refletir sobre sua situação social que o privilegia e obstaculiza o acesso de outros. Sobre a produção de conhecimento e insurreições, destacando-se o papel das mulheres negras dentre o grupo de sujeitos segregados, a investigadora defende que “para além de serem contradiscursos importantes, são lugares de potência e configuração do mundo por outros olhares e geografias” (RIBEIRO, 2019a, p. 66).

De acordo com Lélia Gonzalez (1984) – uma das mais célebres pensadoras negras brasileiras – a partir de uma vertente que extrapola o âmbito socioeconômico e encontra sustentação epistemológica na psicanálise, a mulher negra no Brasil é duplamente atingida pela vinculação entre o racismo e o sexismo. Como constata Kilomba (2020, p. 197, grifo da autora) “[...] mulheres negras, no entanto, não são brancas nem homens e servem, assim, como a “Outra” da alteridade”.

Apoiando-se ao discurso de Gonzalez (1984) e de Kilomba (2020), a promotora de justiça negra brasileira, Livia Sant’Anna Vaz (2020)²⁷, agrega que essa mulher de pele negra tem de enunciar ao mesmo tempo sua identificação racial e seu gênero para garantir seus direitos, enquanto o homem branco europeu se vê como o sujeito universal, que toma as peculiaridades de quem dele difere para justificar sua dominação, ou seja, outrifica aquele(s) que dele se distingue(m) para perpetuar seu controle e vantagens.

O teórico decolonial mexicano Maldonado-Torres (2007, p. 128) narra ter despertado ontologicamente após se debruçar sobre a obra do filósofo Levinas, de família de origem semita, na qual ele menciona ter encontrado “uma subversão radical da filosofia ocidental”, em um rompimento visto na estruturação de uma filosofia influenciada por textos gregos e judaicos, fundamentada por uma ética “entendida como uma relação fundamental entre um Eu e Outro”, e principalmente por sua conversão em opositor taxativo do pensamento de Heidegger, que havia apoiado o regime nazista e a quem ele atribuía ter um projeto filosófico de poder.

Maldonado-Torres (2007) alerta para como a dúvida sobre a humanidade dos outros, neste caso colonizados e racializados, se tornou uma certeza a partir da obra de René Descartes, que inaugura o mote ‘Penso, logo existo’ e a filosofia moderna, por fundamentar-se na ausência de intelecto ou capacidade de pensar destes indivíduos. Conforme o pensador mexicano acrescenta, o projeto de colonização do saber e do ser ocorre da mesma maneira na ontologia

²⁷ Premiada com o título de uma das 100 pessoas de ascendência africana mais influentes do globo pela iniciativa *Most Influential People of African Descent (MIPAD)* apoiada pela Organização das Nações Unidas (ONU).

heideggeriana, que toma o modelo do homem europeu como universal para teorizar sobre o ser na era moderna, impugnando o *status* de humano aos indivíduos não-europeus.

Outros autores denunciam essa desumanização, inferiorização e subordinação de indivíduos não-europeus explicitadas na obra de diversos filósofos, sociólogos, cientistas políticos, muitos deles considerados patronos de teorias e obras clássicas (MUNANGA, 1999; PRAXEDES, 2008; SAID, 2004).

Considerando o exposto sobre “outrificação” sob uma perspectiva multidimensional, em que se manifesta a hierarquização, as relações de poder e opressão, a subalternização, as inequidades em relação à classe social, raça, gênero e orientação sexual, bem como a negação da existência do saber, do ser ou do poder do Outro, sugere-se que estas manifestações podem ocorrer no e/ou durante o encontro entre turistas e residentes das regiões visitadas.

Exemplos destas iniquidades aparecem em pesquisas que abordam os impactos de modalidades do turismo consideradas novas, e supostamente mais responsáveis e sustentáveis, como o turismo de base comunitária em áreas rurais ou no turismo em regiões urbanas, onde a herança cultural ou a vida em comunidades de áreas periféricas funcionam como atrativos turísticos, mas que por vezes, ao invés de combater, repetem discursos colonialistas, ao tomar o controle das mãos dos locais sobre ações econômicas e de desenvolvimento e ao estetizar a miséria e a insegurança (MOWFORTH; MUNT, 2016).

No caso do turismo de gueto ou de favela, Seaton (2012, p. 44, tradução nossa) entende a modalidade como não sendo completamente altruísta, pois mesmo que as:

[...] visitas de caridade entre os pobres do mundo possam ser bem-intencionadas, elas representam capital cultural que pode ser sacado em ocasiões sociais com colegas e empregadores: como narrativas do grêmio estudantil do mochileiro que retorna; ou como anedotas de jantar para o liberal de volta das favelas do Rio de Janeiro ou dos guetos de Soweto.

Por um lado, em uma pesquisa conduzida na favela da Rocinha no Rio de Janeiro, Dwek (2004) demonstrou haver aceitação da atividade turística na comunidade por maior parte dos residentes e até ganhos financeiros para alguns deles. Por outro lado, sua análise evidenciou que as expedições eram controladas por não-membros da favela, das quais havia pequena participação dos moradores atuando como guias de turismo. Além disso, pesquisadora presenciou a existência de comportamentos eticamente duvidosos e preconceituosos de alguns turistas, como se estivessem realizando a observação de vida selvagem ou como se estivessem esperando um mau comportamento ou hostilidade dos comunitários para com eles e entre si.

Rosa (2017), em um estudo mais recente também na favela carioca da Rocinha e em Santa Marta, não encontrou nos relatos de comunitários a sensação de serem inferiorizados por turistas, em sua maioria de outros países. Porém, reportou o descontentamento de moradores, particularmente da Rocinha, com o modo das organizações de turismo darem ênfase às condições sanitárias e estruturais precárias da favela, além de exporem suas moradias e privações.

No contexto do turismo voluntário, hierarquização, subalternização e inequidades parecem se repetir como nas alternativas para o turismo tradicional. Wearing e McGehee (2013b) indicam que as postulações de Foucault (1961, 1963) agregam à discussão sobre o tema das relações de poder no que diz respeito ao processo histórico de “outrificação”, também presente no volunturismo, do qual os grupos “estranhos” são segregados ou afugentados para a margem da sociedade tanto de modo concreto quanto de maneira alegórica.

Por vezes, os visitantes podem considerar os membros das comunidades receptoras como incapazes ou inferiores. Em outros casos, a prática volunturista pode causar uma relação de dependência, banalizando e/ou suprimindo as diferenças, suscitando o etnocentrismo, a dicotomia entre inferioridade e superioridade e/ou pobreza dos habitantes de países em desenvolvimento e a afluência de indivíduos do mundo ocidental (GUTTENTAG, 2009; INGRAM, 2008; 2011; MCGEHEE; ANDERECK, 2008; MCGEHEE; ANDERECK, 2009; SIN, 2010; MCGLOIN; GEORGEOU, 2016; RAYMOND; HALL, 2008; SIMPSON, 2004; VRASTI, 2010, 2013).

Inspirada pelo conceito de biopolítica²⁸ discutido por Foucault (1976, 1997) em algumas de suas obras e nos cursos por ele ministrados no *Collège de France* no final da década de 1970, Vrasti (2010, 2013) acusa o volunturismo de não poder desencadear qualquer mudança social, proporcionar encontros significativos com a diferença, ou até mesmo oferecer experiência profissional, como comumente as brochuras de viagens apresentam esta modalidade em seu estudo etnográfico realizado com dados da Guatemala e de Gana. A investigadora considera o volunturismo uma prática neoliberal que molda os atores envolvidos, bem como suas relações sociais para atender a lógica do capitalismo global.

²⁸ Segundo Judith Revel (2005, p. 26), em seu livro *Michel Foucault: conceitos essenciais*, apresenta biopolítica como “[...] a maneira pela qual o poder tende a se transformar, entre o fim do século XVIII e começo do século XIX, a fim de governar não somente os indivíduos por meio de um certo número de procedimentos disciplinares, mas o conjunto dos viventes constituídos em população: a biopolítica – por meio dos biopoderes locais – se ocupará, portanto, da gestão da saúde, da higiene, da alimentação, da sexualidade, da natalidade etc., na medida que elas se tornam preocupações políticas”.

Para Vradi (2010, 2013), o volunturismo desempenha o papel de propagador do *ethos* do empreendedor, prometendo aos volunturistas que sua atuação em contextos globalizados e multiculturais, alimentada pelo imaginário ocidental da vivência e exercício da benevolência em locais considerados perigosos e desamparados, os farão mais capazes de viver plenamente os desafios globais. A autora conclui que o volunturismo é uma estratégia de poder que visa ampliar a racionalidade econômica, a despeito de ser uma prática altruísta e de resgate histórico, que ocorre às custas da vulnerabilização de outras pessoas por meio de mecanismos regulatórios e intervencionistas de ordem global.

Percebe-se, a partir da ótica de Vradi (2010, 2013), que a “outrificação” pode ser compreendida como parte oculta do pacote turístico ou do programa de volunturismo, uma peça essencial para que o negócio se estabeleça e perdure. Esta perspectiva corrobora para a crítica ao discurso desenvolvimentista, no qual o desenvolvimento propriamente dito na atualidade é, seguindo o pensamento de Bauman (1999), Biccum (2011) e Duffield (2005), “um empreendimento fundamentalmente branco e invasivo” (BANDYOPADHYAY, 2019, p. 328, tradução nossa).

Bandyopadhyay e Patil (2017) abordam o tema do desenvolvimento do turismo voluntário a partir de teorias pós-coloniais e pós-coloniais feministas em uma perspectiva do ‘complexo do branco salvador’. Os pesquisadores apontaram que o volunturismo na contemporaneidade recebeu como legado, e reproduz, do período colonial a racialização e a inequidade de gênero, que atribui ao Ocidente a imagem do masculino como independente, ativo e racional; e ao não-Ocidente a imagem do feminino como infantilizado, passivo e irracional. Contudo, segundo os autores, há uma mudança da lógica colonial patriarcal no volunturismo em decorrência da predominância da participação de mulheres brancas nas expedições, mudando o paradigma do fardo do homem branco colonial para o fardo da mulher branca pós-colonial.

Outro apontamento de Bandyopadhyay e Patil (2017) diz respeito à questão religiosa da era colonial baseada na filosofia cristã, que segundo os pesquisadores, influencia o volunturismo nos dias de hoje. A exemplo disso, chamam a atenção para críticos de Madre Teresa de Calcutá – proclamada santa pelo Papa Francisco em 2016 – por ter convertido as pessoas das quais ela assistiu ao cristianismo (TAYLOR, 2016), por aproveitar-se da miséria alheia para disseminar suas crenças religiosas fundamentalistas do catolicismo romano (HITCHENS, 2012), ou por representar a mulher branca presente nas colônias dedicada a salvar corpos negros de suas imperfeições e perdições (PRASHAD, 2012). Para Bandyopadhyay e

Patil (2017), esta forma de volunturismo sugestionado por religiões seria o ressurgimento das viagens missionárias da era dos impérios coloniais.

Bandyopadhyay (2019) aprofundou sua investigação sobre turismo voluntário e o Sul Global²⁹ enquanto ‘fardo’ do homem branco e da mulher branca, realizando entrevistas em profundidade com turistas voluntários brancos e católicos, em sua maioria mulheres (de origem americana, canadense, britânica, australiana e europeia), enviados por organizações de turismo voluntário para atuarem na Índia em trabalhos das Missionárias da Caridade, ordem fundada por Madre Teresa de Calcutá. O pesquisador indiano sustentou sua pesquisa novamente com teóricos pós-colonialistas (BHABHA, 1994; FANON, 1952; HALL, 1999; SAID, 1978; SPIVAK, 1985), agregando à discussão teóricos de obras úberes sobre branquitude ou privilégio branco (FRANKENBERG, 1993; JACOBSON, 1998; MORRISON, 1992; ROEDIGER, 1991; TYLER, 2012) de modo a analisar as identidades (re)produzidas pelo turismo voluntário.

Em seu percurso teórico, Bandyopadhyay (2019) verificou a postura neocolonialista propagada por organizações ao atraírem volunturistas com o mote de que eles salvarão o mundo, estabelecendo uma visão preconceituosa sobre o Sul Global como o ‘necessitado’ que aguarda o Norte Global ‘salvador’, que não se atenta ao fato de que muitas nações, anteriormente beneficiárias de amparo, tornaram-se vultosas doadoras assim como passaram a fazer parte do grupo das economias mundiais em expansão acelerada (BANDYOPADHYAY, 2019; LAURIE; SMITH, 2018; MAWDSLEY, 2012; MAWDSLEY; MCCANN, 2011; TAN-MULLINS; MOHAN; POWER, 2010).

Nesta crítica ao ‘complexo do branco salvador’ no volunturismo, o autor censura como se sedimenta a teoria de hierarquia racial, em que a branquitude é vinculada ao progresso, poder, dominação e status elevado (BANDYOPADHYAY, 2019; LOUGH; CARTER-BLACK, 2015); resultando no prolongamento da colonização das mentes das pessoas (BANDYOPADHYAY, 2019; LOUGH; CARTER-BLACK, 2015; NGUGI, 1986), principalmente em espaços marcados historicamente pela colonização e racialização (SHERRADEN et al., 2019).

Bandyopadhyay (2019) abordou também a espetacularização do Outro pelo olhar branco (HALL, 1996), em sua menção a um estudo sobre o hábito narcisista de volunturistas

²⁹ Segundo Mitlin e Satterthwaite (2013, p. 13, tradução nossa, grifo nosso): O ‘Sul Global’ é [um termo] usado para incluir todas as nações classificadas pelo Banco Mundial como de baixa e média renda que estão na África, Ásia, América Latina e no Caribe.

fotografarem e postarem *selfies* em suas redes sociais com crianças comunitárias (KASCAK; DASGUPTA, 2017), questionando até qual medida a divulgação da pobreza e enfermidade alheia se justifica como ação em prol da promoção da diferença no planeta. A fotografia com a imagem subalternizada das pessoas parece denotar que elas precisam de proteção e representação dada por outros indivíduos, trazendo uma ideia neocolonial de fatalismo e passividade, como se esta ideologia autorizasse uma ação externa por insinuar uma abstenção ou incapacidade dos comunitários em resolverem suas próprias questões, contribuindo para um apagamento das vozes e do agenciamento locais (KLEINMAN; KLEINMAN, 1997).

Já em sua análise das entrevistas com volunturistas em Calcutá, Bandyopadhyay (2019) se deparou com o discurso imperialista e colonialista discutido em sua pesquisa anterior (BANDYOPADHYAY; PATIL, 2017). Dessa vez, no entanto, além de notar o exercício do poder e exploração do Oriente como “periferia do prazer” do Ocidente (Bandyopadhyay, 2019, p. 340, tradução nossa) por meio do volunturismo, identificou como volunturistas cristãos brancos se aproveitam do(s) privilégio(s) de sua raça, da qual consideram ser superior, e utilizam sua religião para disseminar ideologias com o intuito de instruir e modernizar os não-cristãos, alertando, também neste trabalho, sobre o propósito ressuscitador do imperialismo/colonialismo impregnado no mote dicotômico ajudar-salvar dos habitantes do Sul Global.

Bandyopadhyay (2019) reforça que apesar dos discursos louváveis sobre diversidade, inclusão, desenvolvimento sustentável e equidade de gênero, seu estudo demonstrou que ainda se vive em um “mundo totalmente racializado” (MORRISON, 1992, p.4, tradução nossa), onde brancos em situação de privilégio se sentem na incumbência de perenizar as narrativas da branquitude e os estereótipos raciais (GILROY, 2000). Para o sociólogo Paul Gilroy (2000, p. 24 e 52, tradução nossa), o racismo não foi findado em razão de uma “ênfase na cultura como uma forma de propriedade a ser possuída ao invés de ser vivida” da qual a “alteridade racial adquiriu um importante valor comercial”.

Para que a continuidade destes privilégios ocorra, recorre-se a Cida Bento (2002, p. 7), que cunhou o termo “pacto narcísico” entre brancos em que se nega “[...] um problema racial, pelo silenciamento, pela interdição de negros em espaço de poder, pelo permanente esforço de exclusão moral, afetiva, econômica, política dos negros, no universo social”. A psicóloga e ativista afro-brasileira acrescenta que nesta relação “o negro é inventado como um “outro” inferior, em contraposição ao branco que se tem e é tido como superior; esse “outro” é visto como ameaçador” (BENTO, 2002, p. 7; grifo da autora).

Kirstie McAllum e Anne Zahra (2015), pesquisadoras com vasta experiência atuando como volunturistas, apontam que as questões de construção de identidade, academicamente falando, são fluidas e dependentes do contexto em que se encontram. Com base em estudos conduzidos nas Filipinas, indicam que a depender do grau de participação dos volunturistas pode-se gerar a noção de inclusão (nós) ou exclusão (eles). Além disso, a construção de identidade dos volunturistas por parte dos residentes das áreas onde o voluntariado ocorre, inicia-se com ênfase à diferença, ao exótico, atingindo a identidade amical por influência da atitude dos turistas que se envolvem, visitam as moradias e se aproximam familiarmente dos membros das comunidades. Estes, por sua vez, ao se interessarem ou terem curiosidade acerca de seus visitantes, podem fomentar a continuidade das vinculações sociais e reprodução de comportamentos dos volunturistas passíveis de gerar benefícios para o desenvolvimento local.

McAllum e Zahra (2017) refutam a ideia de cisão entre o Eu e o Outro, comum na literatura sobre volunturismo, sugerindo ser importante um contínuo posicionamento interacional na constituição da identidade deste Eu em comunicação com os Outros. As investigadoras explicam que:

O primeiro momento da relação comunidade-volunturista foi certamente caracterizado por uma relação assimétrica, em que os membros da comunidade classificaram os volunturistas como “nenhum de nós”, vulneráveis, exigentes e assustados com a pobreza. Essa visão relativamente estereotipada, que precedeu a ampla interação com os volunturistas, é típica da primeira perspectiva sobre a Outrificação como um processo que exacerba as diferenças percebidas e cria subordinação. No entanto, os membros da comunidade rapidamente descobriram que os volunturistas não tinham *savoir-faire* e eram culturalmente ineptos (MCALLUM; ZAHRA, 2017, p. 13, tradução nossa).

Como consequência, esta lacuna de conhecimento cultural da figura do volunturista abre espaço para o entendimento do membro das comunidades locais como um outro indivíduo, um Eu mais capaz, dotado de maior confiança em sua habilidade de promover uma mudança em seu próprio círculo social, concebendo uma parceria entre visitantes e visitados, que passam a ser tutorados por aqueles que os receberam, cooperando para as perspectivas interacionais sobre a outrificação ao mostrar que pela interação o Eu (membro da comunidade local) se posiciona em relação a Outros (volunturistas), instigando também mudanças em como este Eu se vê defronte a um Outro (MCALLUM; ZAHRA, 2017).

De acordo com McAllum e Zahra (2017), ao fazer perecer esta marginalidade ou diferenciação, seja simbolicamente ou materialmente, corrobora para a criação de um novo espaço onde a proximidade pode evoluir entre volunturistas e membros das comunidades,

conforme sugeriram Wearing, Wearing e McDonald (2010). Nesta mesma perspectiva, Wearing e Grabowski (2010) apontam que se pode compreender o volunturismo como uma experiência da qual o intercâmbio cultural é primordial, além de ser uma oportunidade mutuamente vantajosa para turistas e membros das comunidades por meio do compartilhamento de conhecimento para “restabelecer um sentido de igualdade entre o Eu e o Outro” (MATTHEWS, 2008, p. 108, tradução nossa).

Como frisam Wearing e McGehee (2013b), para que haja maior receptividade às diferenças culturais para o benefício da experiência turística, é importante estimular a interação na prática do volunturismo, uma vez que este:

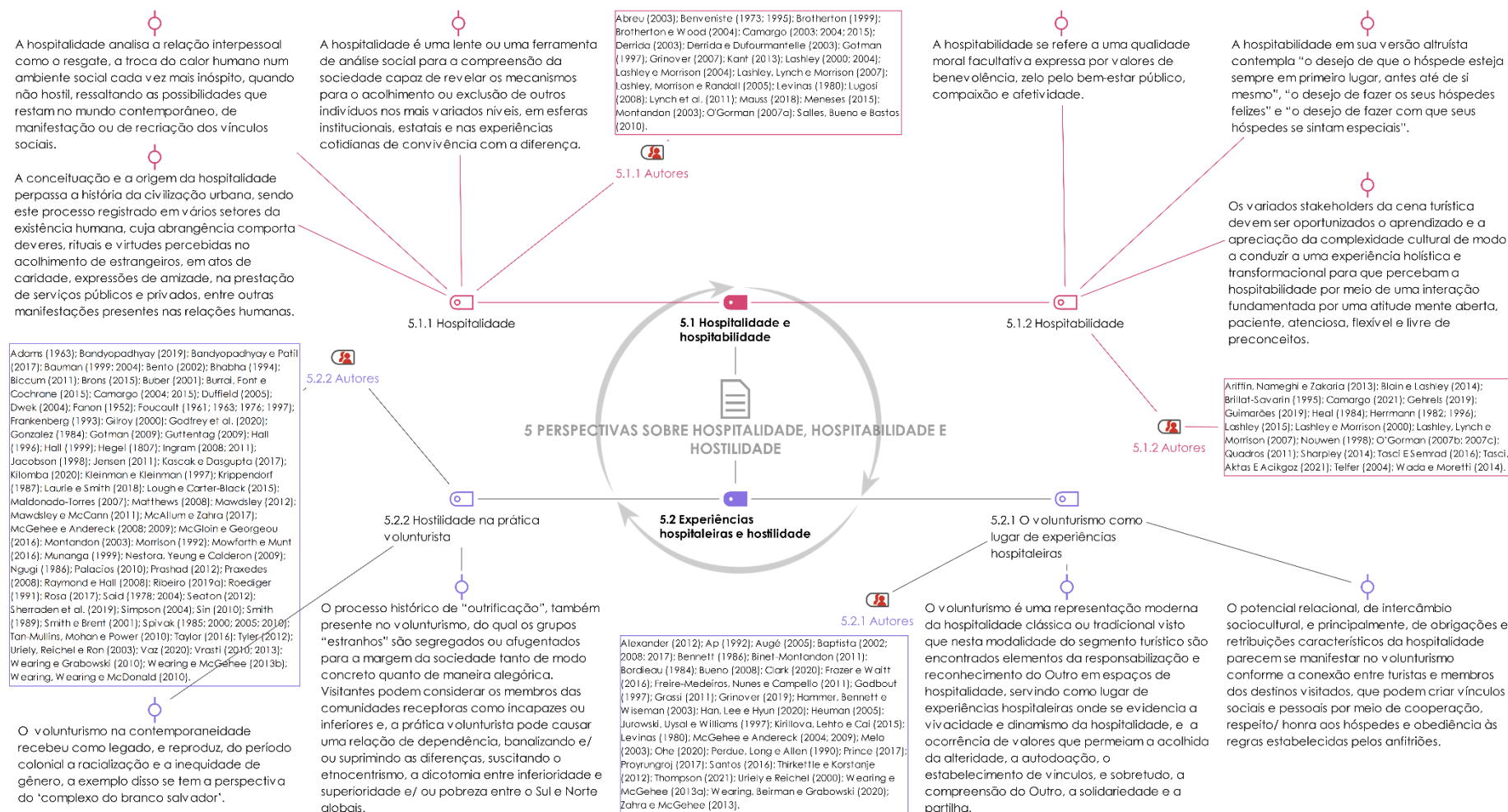
[...] pode promover o intercâmbio intercultural, sem criar um grau significativo de Outrificação, quando se é dada consideração a aspectos do modo como os programas são implementados, tornando as comunidades centrais no processo, e garantindo que elas tenham voz (WEARING; MCGEHEE, 2013b, p. 125, tradução nossa).

Para recapitular os temas da inospitalidade e hostilidade na prática volunturista, retorna-se ao paralelo sobre o papel do anfitrião no encontro com seu hóspede, à tríade dar-receber-retribuir e aos ritos e princípios de hospitalidade. Neste contexto, o anfitrião é compelido a estabelecer a área de circulação de seu hóspede, que por sua vez, deve ter respeito pelas regras tácitas de seu receptor. Ainda que o anfitrião ocupe um papel de superioridade no âmbito da cena hospitaleira, nota-se uma assimetria, uma alternância de papéis em razão da oferta do dom, sua recepção, retribuição em um círculo sem fim.

Desse modo, nota-se uma “assimetria complexa”, como cita Camargo (2015, p. 57), onde ocorre uma alternância de papéis entre visitantes e visitados, também no exercício do volunturismo, tornando fundamental um planejamento meticuloso desta prática, uma vez que a imprevisibilidade, o dinamismo e a fluidez se fazem presentes nas relações interpessoais.

Vale considerar desde a compreensão abrangente acerca da prática do volunturismo por seus promotores, até a identificação das habilidades hospitaleiras, inerentes ou não, dos volunturistas e a conscientização desses participantes de modo a favorecer o sucesso dos projetos empreendidos e o reconhecimento e a aceitação da alteridade, partindo do respeito aos integrantes das comunidades, bem como do meio em que vivem, escutando ativamente suas vozes e reconhecendo desde o princípio o protagonismo pertencente a eles. Poder-se-á observar mais vantagens para todos os *stakeholders* envolvidos na experiência por meio do serviço em prol da coletividade, das trocas culturais satisfatórias e da criação de vínculos sociais genuínos e duradouros. No mapa mental da Figura 18, encontram-se os aspectos em destaque do capítulo.

Figura 18: Mapa mental dos aspectos em destaque do capítulo 5



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

6 EI, NO VOLUNTURISMO TEM *UBUNTU*, HOSPITALIDADE E HOSPITABILIDADE!

Este capítulo apresenta os resultados da pesquisa empírica realizada junto a cinco representantes de diferentes organizações, considerados especialistas em volunturismo, e sete volunturistas com experiências de viagens a países do continente africano, e da análise das aproximações entre *ubuntu*, hospitalidade e hospitabilidade no volunturismo. A visão dos especialistas traz uma abordagem geral do volunturismo e dos volunturistas com base em categorias definidas *a priori* e *a posteriori*. A visão dos volunturistas é tratada a partir de categorias definidas “a posteriori”. Finaliza-se com a exploração da hospitalidade e *ubuntu* na relação entre volunturista e comunidade local.

6.1 VISÃO DE ESPECIALISTAS

6.1.1 Caracterização das organizações e dos entrevistados

Foram entrevistados cinco especialistas, representando a *Association Internationale des Etudiants en Sciences Economiques et Commerciales (AIESEC)*, *Volunteer Vacations (VV)*, Vivalá, *Exchange do Bem* e *Trip Voluntária*, identificados respectivamente como E1, E2, E3, E4 e E5. Segue-se a caracterização de cada uma dessas entidades e perfis de atuação dos seus representantes.

A *AIESEC (Association Internationale des Etudiants en Sciences Economiques et Commerciales)* é uma organização internacional sem fins lucrativos de intercâmbios de trabalho e voluntariado fundada em 1948 em sete países da Europa, com o intuito de promover uma consciência multicultural e desenvolvimento de lideranças jovens. Reconhecida pela *UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)*, tem sede em Montreal no Canadá e está presente em mais de 120 países e territórios, inclusive no Brasil, desde a década de 1970. E1 teve uma passagem de dois anos e meio como colaboradora da plataforma de desenvolvimento e voluntariado global. Trabalhou na parte operacional de divulgação, atração e fechamento de vendas, concluindo sua experiência como líder de equipes, e ocupando a posição de Diretora da área de Intercâmbios Voluntários até 2018. Atualmente, E1 trabalha em outra empresa em outro segmento.

A Vivalá é um negócio social de expedições de volunturismo com o objetivo de trazer um novo significado para as relações entre os indivíduos e o turismo no Brasil, empoderar comunidades ribeirinhas e transformar percepções por meio do voluntariado. Foi implementada entre o final de 2015 e início de 2016 em São Paulo. Desde sua fundação, promoveu cerca de cinquenta expedições em sete comunidades brasileiras nos Rios Negro e Solimões (Amazônia), em Cananeia (SP), em Florianópolis (SC), nos Lençóis Maranhenses (MA) e na Floresta Nacional dos Tapajós (PA). E2 é cofundador e Diretor Executivo da microempresa, tendo concebido a ideia da Vivalá em 2013 juntamente com seu sócio na elaboração do trabalho de conclusão de curso (TCC) em Propaganda e Marketing na ESPM (Escola Superior de Propaganda e Marketing).

A *Volunteer Vacations (VV)* é uma *startup* brasileira com foco em questões sociais e humanitárias que opera com o conceito de férias voluntárias para propiciar às pessoas a experiência de voluntariado de curto prazo com ONGs parceiras. Fundada em 2014 e com sede no Rio de Janeiro, participa de mais de trinta projetos em mais de 25 países pelo mundo. E3 é cofundador e Diretor de Comunicação. Jornalista, Diretor de TV e Apresentador, viajou o mundo e reportou situações complexas de países como o Afeganistão, Bósnia, Haiti, Iraque, Japão e Somália.

A *Exchange do Bem* é uma empresa social com foco no fomento do voluntariado, promovendo a conexão entre intercambistas voluntários e mais de setenta projetos em 15 países no continente africano, asiático e na América Latina. Foi fundada em 2016 no Rio Grande do Sul. E4 é cofundador e Diretor de Marketing e Vendas. Em 2013, teve uma experiência de voluntariado no Nepal durante cinco semanas que o inspirou para criar a empresa.

A *Trip Voluntária* é um negócio social não formalizado criado em meados de 2016 para divulgar viagens de voluntariado e turismo de base comunitária com o objetivo de quebra de estereótipos de destinos do continente africano e outras localidades. E5 é o idealizador e líder dessa iniciativa, autor do livro *Africanamente - O que vivi e aprendi como voluntário na África*, que aborda suas experiências na África do Sul, Zimbábue, Etiópia e Ruanda. Atua como agente de viagens de voluntariado e de turismo de base comunitária com empresas ou ONGs no Brasil e no exterior.

A concepção dos projetos para a fundação das organizações se deu em virtude da experiência como viajantes voluntários da maioria dos entrevistados. Todos, dentre aqueles que fundaram estes empreendimentos, citam ter voltado de suas viagens em países do continente africano, no Nepal ou no próprio Brasil, com o desejo de ampliar seus propósitos de vida, ou

dar novo significado à relação com os destinos visitados, ou até mesmo “retribuir [...] privilégios” que lhes foram concedidos, como relata um dos entrevistados (E4, EXCHANGE DO BEM).

A maioria dos entrevistados informou que as organizações foram impactadas pela pandemia de COVID-19 em termos da formalização da empresa como iniciativa de microempreendedor individual (MEI), como é o caso de E5 (TRIP VOLUNTÁRIA); em relação à expansão, como é o caso da microempresa (ME) de E2 (VIVALÁ), que cancelou a contratação do quarto colaborador de seu time fixo; e em termos de reconfiguração da operação, como ocorreu com a startup de E3 (VOLUNTEER VACATIONS), que estendeu o regime de trabalho remoto para todos, deixou colaboradores em modo de espera, rescindiu contratos e admitiu novos colaboradores para atender a nova realidade.

A mais madura das empresas atua desde sua fundação como intermediária entre o volunturista e ONGs, e demais instituições ou projetos associados, compreendendo as necessidades e interesses de viagem dos primeiros, recebendo e enviando intercambistas de voluntariado (E1, AIESEC). A empresa menos longeva no segmento foi criada a partir de um projeto para a divulgação de viagens de voluntariado e turismo comunitário, com o intuito de quebrar estereótipos; seu fundador, após publicar um livro sobre suas experiências de voluntariado na África, passou a realizar palestras e receber contatos de ONGs, atuando como agente de viagens para que no futuro seu empreendimento se torne uma agência especializada no segmento (E5, TRIP VOLUNTÁRIA).

Os demais entrevistados das organizações de volunturismo enfatizaram a importância de alinhar os planos de voluntariado com as demandas e necessidades das comunidades e comunitários dos destinos. Segundo E2 (VIVALÁ), após alguns anos de atuação se entendeu ser necessário ter uma tese de impacto social própria e o controle de toda a cadeia de modo a garantir a qualidade da experiência para o viajante e a eficácia e continuidade dos projetos ou serviços prestados à comunidade. Tanto E2 (VIVALÁ) quanto E3 (VOLUNTEER VACATIONS) citaram programas de capacitação profissional e formação de empreendedores criados em conjunto com membros das comunidades e o apoio dos volunturistas para conduzir as mentorias.

6.1.2 Volunturismo

Os cinco líderes, gestores ou promotores de organizações/empresas demonstraram conhecer o conceito de volunturismo e foram capazes de utilizar suas próprias palavras para explicá-lo. Para os entrevistados, o volunturismo trata da combinação entre o turismo com a prática de voluntariado (E1, AIESEC; E2, VIVALÁ), que se adequa à vida pessoal e profissional de um indivíduo, capaz de deixar um legado autêntico, efetivo e perene (E3, VOLUNTEER VACATIONS), visando auxiliar uma organização não-governamental ou um projeto social (E3, VOLUNTEER VACATIONS; E4, EXCHANGE DO BEM) por meio de uma viagem sustentável que permite a interação com comunidades distintas daquelas comumente evidenciadas em roteiros do turismo de massa (E5, TRIP VOLUNTÁRIA).

A definição original de turismo voluntário proposta por Wearing (2001) reflete, em linhas gerais, o ato de viajar organizadamente em férias com o intuito de aliviar comunidades em situação de vulnerabilidade financeira, prestar auxílio na restauração cultural e ambiental. Quando apresentados a esta declaração, os entrevistados não contestaram sua validade, mas em sua maioria discordaram do item que limita a prática volunturista ao período de férias, por entenderem ser possível exercê-la de acordo com as possibilidades e disponibilidade das pessoas interessadas.

Além disso, discordaram do item que se refere à modalidade turística como o ato de viajar para aliviar a pobreza material por meio do serviço voluntário. Para um dos entrevistados isto não ocorre e coloca o volunturista no lugar “[...] de herói e de heroína, querendo se colocar numa posição de superioridade”, quando na verdade e na maioria das atuações “eles fazem parte de um processo de mudança a longo prazo [...]” (E4, EXCHANGE DO BEM). Para outro, o volunturismo “[...] ajuda em qualquer problema que a comunidade enfrenta”, desde que “[...] ela solicite ajuda” ou que “[...] tenha interesse em ter essa ajuda de fora” (E2, VIVALÁ). Para outro participante, a definição vai além deste aspecto de atenuação da escassez de recursos e bens de uma comunidade, atingindo a estrutura como o grupo se organiza por compreender seus direitos e deveres de modo a saber o que e como podem cobrar (E3, VOLUNTEER VACATIONS).

De modo a aprofundar a compreensão dos entrevistados acerca do fenômeno estudado, o pesquisador apresentou na sequência a matriz É - Não é - Faz - Não faz (ENFN) adaptada para esta investigação. Com base nessa matriz, os entrevistados foram questionados sobre os

atributos do volunturismo na forma de substantivos e/ou adjetivos (É – Não é) e ações materializadas por verbos (Faz – Não Faz).

Considerando a visão dos especialistas, pode-se depreender que o volunturismo é uma modalidade de viagem mais sustentável do que o turismo convencional (E5, TRIP VOLUNTÁRIA), com a finalidade de auxiliar um projeto social (E4, EXCHANGE DO BEM) e uma comunidade a encontrar uma solução para um problema, orientado não somente ao ato de viajar, mas também ao relacionamento entre pessoas (E2, VIVALÁ), capaz de fomentar cultura (E1, AIESEC), possibilitando tanto aos viajantes voluntários quanto aos residentes locais, uma experiência transformadora para suas vidas (E3, VOLUNTEER VACATIONS).

Para os entrevistados, o volunturismo não é um tipo de viagem turística em que se insere uma tarefa voluntária ou de assistência a um projeto social (E4, EXCHANGE DO BEM), sem parâmetros para execução, a ser realizada sem seriedade ou descompromissada com a transformação social, e com a comunidade e causas assistidas (E3, VOLUNTEER VACATIONS). Além disso, não é um promotor da colonização, segregação, ou geração de conflitos dentro da comunidade, muito menos algo para se autopromover, fazer alguém se sentir superior ou mais instruído que outrem (E2, VIVALÁ), não sendo também uma ação heroica (E5, TRIP VOLUNTÁRIA) direcionada ao consumo e ao capitalismo (E1, AIESEC).

Segundo os partícipes das entrevistas, o volunturismo faz um bem (social) para a comunidade visitada (E1, AIESEC; E4, EXCHANGE DO BEM; E5, TRIP VOLUNTÁRIA) e rompe visões preconcebidas e estereotipadas de grupos de pessoas/culturas que sofrem com a opressão cotidiana ou histórica (E5, TRIP VOLUNTÁRIA). Ademais, faz com que comunitários reconheçam e valorizem a própria cultura e território (E2, VIVALÁ) e que volunturistas se transformem em âmbito pessoal (E3, VOLUNTEER VACATIONS), tornando-se mais humildes e conscientes acerca de problemas sociais e ambientais (E2, VIVALÁ). Por fim, o volunturismo faz com que saberes sejam trocados e laços de amizade, pouco prováveis de surgirem em outro cenário (E2, VIVALÁ).

Os entrevistados entendem que o volunturismo não faz: a) milagre (E3, VOLUNTEER VACATIONS; E5, TRIP VOLUNTÁRIA); b) compromissos que não cumprirá, distinção entre indivíduos e/ou disputas internas entre comunitários (E2, VIVALÁ); c) operações de natureza financeira (E1, AIESEC); d) alterações na estrutura das comunidades (E5, TRIP VOLUNTÁRIA); e) e o ego pessoal dos visitantes completo ou satisfeito (E4, EXCHANGE DO BEM).

Em relação aos benefícios do volunturismo, os entrevistados E1 (AIESEC) e E2 (VIVALÁ) citaram a existência daqueles que impactam a comunidade e volunturistas em curto e longo prazo. Para as comunidades e comunitários, E2 (VIVALÁ) exemplificou alguns dos benefícios ao citar “a injeção de capital imediato” a curto prazo e ao apontar para o conhecimento compartilhado por meio da “capacitação na gestão, no planejamento, nas ferramentas e execução” de projetos a longo prazo. E2 ainda citou a aquisição de conhecimento, em vários aspectos como “geográfico, ambiental, cultural, [e] gastronômico” a curto prazo, onde o voluntário “mais aprende do que ensina”. Por sua vez, a longo prazo, em consonância com a transformação do viajante voluntário citada por E3 (VOLUNTEER VACATIONS), E4 (EXCHANGE DO BEM) e E5 (TRIP VOLUNTÁRIA), compreende-se que este se “transforma em uma pessoa melhor, [...] mais culta, mais aberta, [e] mais empática, [...] uma outra pessoa” (E2, VIVALÁ).

E1 (AIESEC) assim como o E5 (TRIP VOLUNTÁRIA) creem no intercâmbio intercultural promovido pelo volunturismo. Por meio do volunturismo, “o intercâmbio de experiências e essa conexão que deriva também na [sic] quebra de estereótipos [resulta em] uma conexão muito mais legítima entre o viajante e a comunidade [se comparado ao] turismo convencional” (E5, TRIP VOLUNTÁRIA).

Quando questionados sobre os impactos negativos que o volunturismo pode gerar, três dos cinco entrevistados citaram a falta de treinamento prévio e engajamento dos volunturistas (E1, AIESEC; E3, VOLUNTEER VACATIONS; E4, EXCHANGE DO BEM); outros três ressaltaram a relação de dependência causada, quando o programa de voluntariado carece de planejamento e estrutura (E2, VIVALÁ; E4, EXCHANGE DO BEM; E5, TRIP VOLUNTÁRIA), sendo esta falta de organização causadora de descrédito no volunturismo, na organização e no programa por parte das comunidades em razão da infrequência do projeto ou interrupção do contato (E2, VIVALÁ; E4, EXCHANGE DO BEM), além de originar embates entre os comunitários (E2, VIVALÁ). Dois entrevistados concordaram com a questão de haver uma “espetacularização da pobreza” (E4, EXCHANGE DO BEM; E5, TRIP VOLUNTÁRIA) e um deles citou a ocorrência de abuso infantil em orfanatos camuflado em falsos programas de turismo voluntário (E5, TRIP VOLUNTÁRIA). Visualizam-se as contribuições dos especialistas na Figura 19.

Figura 19: Matriz É – Não é – Faz – Não Faz (ENFN)



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

6.1.3 Hospitalidade

Os entrevistados foram questionados como compreendem a hospitalidade e foram apresentados a uma citação explicitando o entender de Lashley e Morrison (2004) sobre o conceito desse termo, enquanto elemento basilar na relação anfitrião-hóspede efetivada pela generosidade, anseio por causar agrado e reconhecimento da individualidade da pessoa recebida por aquela que recebe. Um ponto em comum entre os participantes, antes da leitura conceitual, foi a utilização de termos que remetem ao ato de receber indivíduos – sejam eles visitantes, hóspedes, turistas e/ou volunturistas – como recepção, (bem-) recebido e receptividade.

Depois de examinarem o conceito proveniente da literatura sobre a hospitalidade, os comentários dos entrevistados trouxeram itens que fazem parte do estabelecimento e da manutenção das relações interpessoais por meio do acolhimento, alteridade e solidariedade, como: “abertura”, “bem-estar coletivo”, “generosidade”, “se sentir bem” e “se sentir em casa”. Uma das compreensões que ilustra as asserções anteriores, refere-se à hospitalidade como uma “forma [...] como se recebem os visitantes em [...] determinado local ou determinada comunidade, então padrões de recepção, de acolhimento e intensidade, [...] [e] dessa receptividade” (E5, TRIP VOLUNTÁRIA).

Na sequência, o pesquisador solicitou aos entrevistados que tratassem de como percebem haver, ou não, manifestações de hospitalidade nas relações entre volunturistas e membros das comunidades locais. Três dos entrevistados mencionaram existir um alinhamento e preparação prévios realizado com os viajantes, em especial, e em algumas situações com comunitários, em que se compartilham informações básicas sobre costumes e cultura de visitantes e visitados, de modo a facilitar o contato inicial entre os envolvidos e a garantia do atendimento das expectativas de ambos os grupos (E1, AIESEC; E5, TRIP VOLUNTÁRIA).

Por outro lado, enfatizou-se com muita similaridade nas falas dos entrevistados como, de forma mais acentuada do que no turismo convencional, na prática do volunturismo em que há “[...] situações específicas de atividade humanitária de experiência voluntária essas relações são ainda mais fortalecidas e exacerbadas” (E3, VOLUNTEER VACATIONS). O entrevistado mais experiente no segmento afirmou que:

No caso do volunturismo, especificamente, essa parte [...] da hospitalidade pelo lado do anfitrião é sempre e até um diferencial que faz parte do sucesso dessa experiência, [pois] são pessoas que estão em situação adversa, que estão precisando de ajuda e que veem o voluntário, o viajante como essa ajuda, [...] como alguém que deixou de lado, guardou um tempo, guardou um dinheiro, guardou uma profissionalização para ir até ali ajudar. Então, esse lado da

hospitalidade dos projetos é sempre um destaque entre os nossos voluntários, assim de como eles se tornaram pessoas próximas com quem elas mantêm contato, com quem elas se emocionaram, com quem elas aprenderam muito (E3, VOLUNTEER VACATIONS).

Conforme relatado, a hospitalidade entre viajantes voluntários e residentes locais pôde ser vista também na organização de pequenas festas de boas-vindas promovidas pelas ONGs receptoras, na entrega de presentes oferecidos pelos turistas voluntários aos comunitários, na retribuição destes com expedições de apresentação do destino visitado (E1, AIESEC) ou, no trato dos detalhes da acomodação do voluntário quando instalados em ambiente doméstico, no compartilhamento de saberes locais e até na narração de histórias de família (E2, VIVALÁ).

No que diz respeito à manutenção dos laços criados entre volunturistas e comunitários, E4 (EXCHANGE DO BEM) aponta para a dificuldade de reencontros em razão de questões financeiras dos membros das comunidades, mas alega ter sido procurado por ex-expedicionárias neste período de pandemia com o intuito de prestar assistência a famílias com as quais se relacionaram no Nepal. Por outro lado, E3 (VOLUNTEER VACATIONS) declara ter testemunhado que, apesar da distância geográfica, o uso da tecnologia favorece esta continuidade de contato por meio da troca de e-mails e amizades que são cultivadas em redes sociais entre voluntários e residentes das comunidades assistidas.

Ao abordar as questões referentes a outrificação e incidência de hostilidade durante as experiências de viagem voluntária, notou-se ser unânime a concepção dos entrevistados sobre o impacto negativo causado pela posição de superioridade em que eventualmente alguns volunturistas podem se colocar ou pela subjugação dos membros das comunidades assistidas. Outra unanimidade diz respeito ao baixo número de casos, seja de outrificação ou de hostilidade na interação volunturista-comunitário presenciados ou registrados pelas organizações/empresas dos entrevistados, face ao trabalho que empreendem antes da expedição com a análise do perfil e triagem dos voluntários, a capacitação ou preparação daqueles que se mostraram aptos a realizar a viagem voluntária, assim como “uma equipe para dar uma assistência para o voluntário” durante a expedição, conforme citado por E4 (EXCHANGE DO BEM).

Por um lado, E5 (TRIP VOLUNTÁRIA) vê como positivo “[...] encontrar certo grau de hostilidade que é o estranhamento e que isso possa fazer parte da experiência” desde que seja “[...] dentro de um mínimo aceitável”, pois para ele “[...] o viajante até se encanta quando ele encontra uma comunidade em que gera certo estranhamento”. Todavia, é taxativo ao frisar que

[...] a comunidade que recebe o volunturista [...] tem que ter o protagonismo nessa situação, e inclusive, recentemente, eu aprendi a não usar o termo que

usava bastante que era "dar voz para essa comunidade" porque me falaram "Não, eles já têm voz é só você ouvir" [...]. Eu acho que qualquer atividade de voluntariado ou de volunturismo, de turismo comunitário precisa não só envolver a comunidade, precisa ser desenvolvido em conjunto com a comunidade tendo ela como protagonista dessa situação (E5, TRIP VOLUNTÁRIA).

Por outro lado, o entrevistado se referiu ao trabalho de combate que empreende com a organização de expedições voluntárias em sua empresa, contra ideias preconceituosas ou estereotipadas sobre, por exemplo, a África empobrecida ou incivilizada e fez um alerta para a possibilidade da camuflagem da outrificação no volunturismo por meio da

[...] manutenção dos estereótipos e a ideia do, o reforço daquele estereótipo do 'branco salvador' e de você manter uma relação de servidão. O imperialismo acontecendo por meio de um *soft power*, aí, então você não impondo isso, mas com a desculpa de que você está indo lá ajudar acaba reforçando esta relação do Ocidente ou do branco superior em relação àquelas comunidades (E5, TRIP VOLUNTÁRIA).

Em geral, percebeu-se uma concordância dos entrevistados em relação à afirmação de Wearing e McGehee (2013b), para quem o volunturismo impulsiona o intercâmbio intercultural, ao invés de gerar nível considerável de outrificação, quando se atenta às minúcias da implementação dos programas de voluntariado, além da diligência com a certeza de que as comunidades serão ouvidas e situadas no centro das ações a serem executadas.

Para verificar as habilidades hospitaleiras dos volunturistas, observadas na priorização das necessidades dos comunitários, no acolhimento e preocupação em satisfazê-los e no respeito e interesse pela alteridade dos residentes, o pesquisador pediu aos entrevistados que fizessem a leitura do conceito de hospitabilidade de Telfer (2004) e que apontassem se valores como compaixão, generosidade e amparo fazem parte, ou não, de como volunturistas se relacionam com residentes de comunidades apoiadas.

Todos os entrevistados concordam com a ligação entre o conceito exposto e o agir de modo hospitaleiro nas relações da experiência de volunturismo. Para E1 (AIESEC), porém, esta capacidade é inerente a todas as pessoas que desejam praticar o bem e prestar auxílio aos outros, não sendo uma característica exclusiva de volunturistas.

Um dos entrevistados argumenta "que quem procura por esse tipo de viagem [...] são pessoas que já estão predispostas a ter a mente mais aberta [...]. E estão buscando uma viagem para conhecer outras pessoas, porque a grande maioria viaja sozinho [sic], estão buscando [uma] viagem para conhecer outras pessoas, outros voluntários, se autoconhecer", além de

representarem um grupo que “faz voluntariado aqui no Brasil ou já fez antes de viajar para o exterior”, tratando-se, portanto, de “pessoas já engajadas socialmente” (E4, EXCHANGE DO BEM). Outro, por sua vez, sugere “que o volunturista tem muito mais abertura de conexão com as pessoas e com um meio do que o turista tradicional”, tratando-se também de uma pessoa com mais empatia e desejo de imergir em outras culturas (E2, VIVALÁ).

E2 (VIVALÁ) entende que a vontade de oferecer acolhida e criar um elo com outras pessoas faz parte de todos os que experimentam uma viagem para a prática do voluntariado, pois o volunturista “vai muito aberto e realmente quer se conectar. A pessoa já está preparada, pelo menos no nosso processo, ela já recebe toda essa informação para criar esse espírito dentro dela, para que seja um espírito mais de expansão, de conexão, do que um espírito muito retraído” (E2, VIVALÁ). Além deste apontamento, o respondente reconhece que até mesmo aquelas pessoas sem este desejo de vinculação aflorado acabam por desenvolvê-lo diante da experiência como se percebe na passagem:

[...] todo mundo quer acolher, quer criar esse vínculo, e isso coloca as pessoas também em um local de desconforto, um desconforto positivo, de que muitas vezes não é assim que elas atuam na própria vida delas, no dia a dia, mas esse tipo de extensão ou de trabalho força elas a se relacionarem e acho que isso é muito bom até para a evolução da pessoa do ponto de vista de qualidades mesmo, como pessoa etc. E mesmo quem não tem muito esse valor desenvolvido no dia a dia é forçado a ter durante a expedição (E2, VIVALÁ).

E3 (VOLUNTEER VACATIONS) ressaltou esta predisposição à hospitalidade altruísta de volunturistas e exemplificou como a preocupação dos expedicionários voluntários com as comunidades os impulsiona a idealizar e implementar ações que venham a favorecê-las, como se pode observar na citação:

Eu acho que todos os voluntários já partem ou se quando eles procuram fazer uma atuação, uma ação como essa, já tem esse, esse desejo, já tem isso com eles ou alguma coisa que motivou eles a fazer esse tipo de atividade. Claro que quando ela vai e vivencia essa experiência em campo, principalmente, isso acaba sendo mais, mais vivo dentro da pessoa. Muitas pessoas que fizeram voluntariado com a gente trouxeram a ideia de projeto para a gente ou criaram seus próprios projetos, que vão ser algum tipo de voluntariado que tem algum tipo de assistência social envolvida, então, é algo que com certeza já está ali, mas é tocado de forma especial (E3, VOLUNTEER VACATIONS).

Posteriormente, o pesquisador, a partir da adaptação para o contexto do volunturismo do instrumento de mensuração de hospitabilidade de Blain e Lashley (2014), solicitou informações e exemplos sobre a ocorrência de volunturistas priorizando as necessidades dos integrantes das comunidades assistidas, preocupando-se com o acolhimento, bem-estar e

felicidade destes membros, e respeitando a alteridade e cultura destes indivíduos, estabelecendo uma relação igualitária e fazendo estas pessoas se sentirem especiais.

Em relação à priorização dos membros das comunidades visitadas, os entrevistados mostraram-se certos de que “o protagonista é o comunitário e a comunidade” (E2, VIVALÁ) e que esta priorização ocorre por meio de ações que “são analisadas, criadas, embasadas em demandas e criadas em conjunto com as comunidades assistidas, parte deles isso, e inclui eles no processo de transformação que muitas vezes é para gerar um processo de transformação para eles” (E3, VOLUNTEER VACATIONS).

Um exemplo da priorização do que necessitam os membros das comunidades locais e sua integração no processo, pode ser identificado na fala de E3 (VOLUNTEER VACATIONS):

A gente leva voluntários para formar empreendedores numa favela do Quênia, então a gente antes fala com o projeto social lá de Kibera na favela do Quênia, entende quais são as demandas deles, o que eles mais precisam, o que poderia fazer a maior transformação, quais os professores de lá, os profissionais de lá que poderiam ajudar e estar junto com a gente nesse momento, nossos voluntários vão com força para ajudar, como para ensinar, para levar conhecimento, para levar mão-de-obra para formar empreendedores ali dentro (E3, VOLUNTEER VACATIONS).

Para E4 (EXCHANGE DO BEM), a não priorização das necessidades dos comunitários é muito rara de se testemunhar, sendo isto evidente, segundo ele, em organizações de turismo voluntário comoditizadas. Para E5, esta priorização sempre ocorre, mas não de maneira homogênea entre os participantes, em geral, “[...] pessoas já que já têm alguma experiência [...] nessa modalidade de turismo [...] já desenvolveram esse senso crítico [...] e se preocupam mais em deixar a comunidade como prioridade” (E5, TRIP VOLUNTÁRIA).

Similarmente ao ato de priorizar as demandas dos integrantes das comunidades assistidas, tanto a preocupação em acolher, garantir o bem-estar e a felicidade dos comunitários quanto o respeito à sua cultura e alteridade se percebem no discurso de todos os entrevistados. E1 (AIESEC), por exemplo, crê ser muito comum a preocupação dos volunturistas com a felicidade dos comunitários e o respeito à individualidade destes, e relaciona estas duas dimensões que decorrem do envolvimento não só com o trabalho desempenhado, mas principalmente com os residentes. E3 (VOLUNTEER VACATIONS) acrescenta que nas experiências de volunturismo há “sempre aqueles indivíduos da comunidade que são assim como os voluntários [...] tocados de forma especial” (E3, VOLUNTEER VACATIONS).

Pôde-se apurar com a experiência de E2 (VIVALÁ), a postura recorrente dos volunturistas ao colocarem os comunitários e sua cultura em primeiro plano, demonstrando deferência e apreciação:

Já vi muito respeito pela cultura das pessoas, pelas histórias, sabedoria das florestas, sobre a medicina das florestas, sobre a sabedoria em relação aos animais, sabedoria em relação ao estilo de vida, uma vida simples, calma... eu vi isso dezenas, centenas de vezes, de várias pessoas diferentes, de não só respeitarem quanto valorizarem a cultura do local (E2, VIVALÁ).

Ainda sobre a capacidade genuína de ser hospitaleiro dos volunturistas, E4 (EXCHANGE DO BEM) explica que vem testando a aplicação de um questionário para identificar quais voluntários possuem perfil altruísta ou egoísta, auxiliando na seleção daqueles considerados aptos a viajar com a empresa. De acordo com o entrevistado, por meio deste método de triagem, é possível distinguir entre volunturistas rasos e profundos, ou seja, diferenciando entre aqueles ainda não preparados para a experiência voluntária e aqueles mais altruístas e prontos para a viagem de voluntariado. Com o método, eles conseguem identificar se o objetivo dos volunturistas com a viagem “é desenvolvimento pessoal, desenvolvimento profissional, simpatia para empatia, estabelecer novos relacionamentos e *destination to project* [ou seja] se a pessoa está mais preocupada com o destino ou com um projeto” (E4, EXCHANGE DO BEM).

6.1.4 Volunturista

Para identificar a protopersona do volunturista, o pesquisador exibiu um *template* para que cada líder/gestor ou promotor de expedições de voluntariado o ajudasse a levantar o perfil do volunturista, incluindo sua aparência, hábitos, interesses pessoais e profissionais, objetivos de vida bem como principais desafios e expectativas em relação à prática do volunturismo.

A criação das personagens fictícias começou pela escolha de um avatar que melhor representasse a aparência do volunturista. Do total de 12 avatares, quatro deles foram selecionados, ou seja, dois entrevistados escolheram o mesmo semblante, de pele branca e cabelos lisos escuros. As protopersonas de todos os entrevistados são mulheres cisgênero, com idade mínima de 18 anos e máxima de 37 anos, sendo a média calculada apontando para 26,8 anos de idade. De acordo com E2 (VIVALÁ), a maioria daqueles que viajam com sua organização é composta de 75% de mulheres cisgênero.

Para humanizar o avatar escolhido, solicitou-se aos entrevistados que dessem um nome, dentre os quais um foi comum a dois participantes, diferenciando-se apenas na acentuação: E1 (AIESEC) nomeou sua personagem de Júlia, com acento agudo (´) na letra u, enquanto E2 (VIVALÁ) nomeou o avatar também de Julia, porém sem acento agudo.

A região Sudeste do Brasil representou a localização ou origem do perfil da turista voluntária em criação pelos especialistas em sua totalidade, sendo a cidade de São Paulo indicada três vezes e a cidade do Rio de Janeiro uma vez. De acordo com E4 (EXCHANGE DO BEM), “50% dos [...] voluntários são do Estado de São Paulo” (E4, EXCHANGE DO BEM).

Quanto à ocupação, elegeu-se a profissão de publicitária (2); estudante (1); estudante de pós-graduação e empregada da iniciativa privada (1), que como informa E2 corresponde a 77% de sua base de clientes. Por sua vez E4, indica que o avatar em criação seria de uma pessoa com o perfil para os cargos de engenheira; administradora; médica; ou analista de marketing. Do grupo de volunturistas que partem para expedições com sua empresa, “70% já trabalha e 30% está ainda [...] na faculdade (E4, EXCHANGE DO BEM).

Quanto à classe social³⁰, os entrevistados indicaram que suas personagens estão entre o grupo da classe A e B, que correspondem às classes alta e média-alta. Salientando ser o volunturismo de acesso limitado a indivíduos com uma faixa de renda elevada, E1 (AIESEC) afirma que a companhia na qual atuou seja vista como “uma organização bem elitista” e compreende que o volunturista seja “muito privilegiado”, ou seja, “uma pessoa que tem uma condição financeira boa” com possibilidade de arcar com todas e quaisquer despesas referentes não somente ao intercâmbio, mas também despesas extras durante o período de estadia (E1, AIESEC). Conforme relata E4 (EXCHANGE DO BEM), esta modalidade turística não é acessível a pessoas de todas as classes sociais:

Hoje, infelizmente, quem viaje conosco normalmente é... está na faixa... está na classe A, B e alguns da C... poucos assim. Ninguém da D, ninguém da [classe] E... Mas a grande maioria A e B. E sei lá, a gente não gostaria que fosse assim, mas simplesmente, por exemplo, para tu viajar para o Nepal uma passagem aérea é R\$ 7.000, R\$ 6.000... Para Gana também... é quase que impossível achar passagem aérea por menos de R\$ 5.500. Então... isso acaba sendo um grande... acaba afastando muita gente, assim. Então o programa em

³⁰ Para a classificação da classe social (A – a soma dos rendimentos de todos os residentes de um domicílio está acima de 20 salários mínimos; B – de 10 a 20 salários mínimos; C – entre quatro e 10 salários mínimos; D – entre dois e quatro salários mínimos; E – rendimento familiar até dois salários mínimos), utilizou-se o valor do rendimento nominal mensal domiciliar per capita da população residente para o Brasil (R\$ 1.380) calculado com base nas informações provenientes da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua publicada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020).

Gana, duas semanas, é US\$ 540... mesmo com o dólar alto agora fica em torno de R\$ 2.500, com acomodação, alimentação, assistência local. Mas aí tu bota [sic] a passagem aérea em cima, que é R\$ 6.000, saindo de São Paulo. Então se tu vai [sic] sair de Porto Alegre, por exemplo, vai para R\$ 7.000... tu já está quase gastando R\$ 10 mil em uma viagem de duas semanas. Então por isso acaba atraindo bastante mais renda A e B, e que, infelizmente, essa é a realidade (E4, EXCHANGE DO BEM).






Em relação aos interesses das protopersonas, observou-se o apreço por viagens na fala da maioria dos entrevistados, além de outros temas citados por mais de uma pessoa consultada como: cultura, interesse por questões e causas sociais/humanitárias, leitura e busca por informações/acontecimentos no mundo.

Sobre o objetivo das personagens perfiladas pelos entrevistados, notou-se a pretensão de: assistir comunidades; fazer a diferença; causar impacto positivo para a sociedade ou para alguém; dar ou realizar algo que dê sentido à própria vida; ter relações mais profundas; viver uma experiência; encontrar algo especial; autoconhecer-se; sentir-se uma cidadã responsável; e autopromover-se nas redes sociais.

No que tange às expectativas da volunturista modelo, encontrou-se o desejo de: ajudar ou realizar algo útil e de impacto durável e efetivo para as comunidades; viver uma experiência surpreendente e transformadora; sair de sua zona de conforto; conhecer outras culturas, pontos turísticos e pessoas; estabelecer relações calorosas; criar laços de amizade para a vida inteira; sentir-se grata por se encontrar no local visitado; receber o agradecimento dos membros das comunidades pela ação voluntária desempenhada; ser reconhecida por familiares e amigos em suas redes sociais; e trazer consigo histórias e boas lembranças para compartilhar. As respostas dos entrevistados podem ser verificadas em detalhe no Quadro 7.

Quadro 7: Protopersona do volunturista

(Continua)

Protopersona do volunturista		E1, AIESEC	E2, VIVALÁ	E3, VOLUNTEER VACATIONS	E4, EXCHANGE DO BEM	E5, TRIP VOLUNTÁRIA
Aparência		 C2	 A1	 C1	 A1	 C3
Informações Pessoais	Nome	Julia	Júlia	Viviane	Gabriela	Tatiana
	Idade (anos)	23	Entre 23 e 37	26	Entre 18 e 24 anos	25
	Gênero	Mulher cisgênero	Mulher cisgênero	Mulher cisgênero	Mulher cisgênero	Mulher cisgênero
	Localização	São Paulo	Região Sudeste	Rio de Janeiro	São Paulo	São Paulo
	Profissão/Ocupação	Estudante	Empregada da iniciativa privada, fazendo pós-graduação.	Publicitária	Engenheira; administradora; médica; ou analista de marketing.	Publicitária
	Renda (Classe)	Entre A e B, mas com maior propensão a A.	Entre A e B.	B	Entre A e B.	B
	Interesses	Sustentabilidade; acontecimentos no mundo; causas sociais; viagem; turismo; voluntariado/viagem voluntária.	Viajar.	Viagem; causas sociais/humanitárias.	Viajar bastante; ler; procurar informação; conhecer culturas diferentes.	Espiritualidade; temas holísticos; questões sociais/políticas; cinema; filmes; séries; livros; cultura, em geral.
Sobre o volunturismo	Objetivo	Ajudar uma comunidade.	Ter relações mais profundas e buscar coisas mais especiais.	Fazer a diferença.	Autoconhecer-se.	Viver uma experiência; autopromover-se nas redes sociais; buscar sentido ou fazer algo

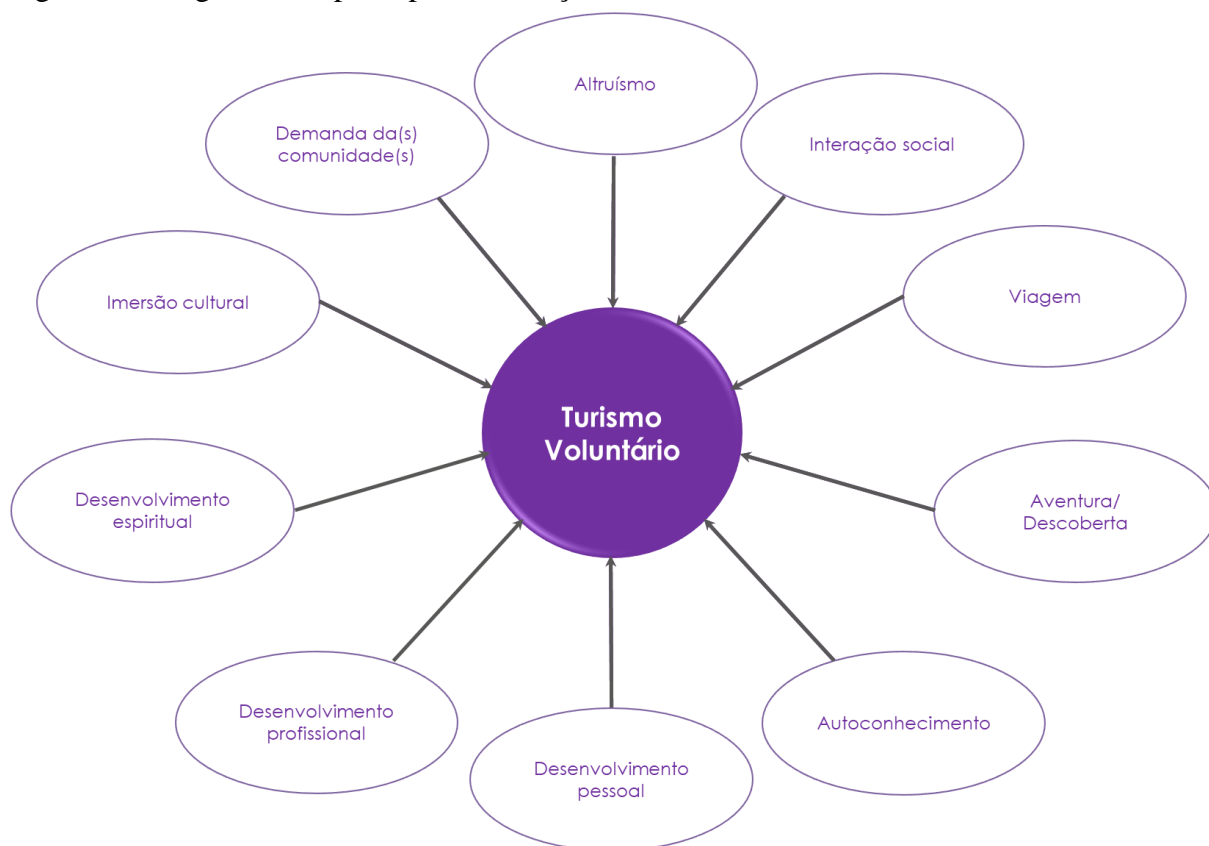
Protopersona do volunturista		E1, AIESEC	E2, VIVALÁ	E3, VOLUNTEER VACATIONS	E4, EXCHANGE DO BEM	E5, TRIP VOLUNTÁRIA
						que dê sentido à vida; fazer algo que tenha um impacto positivo para a sociedade/alguém; sentir-se uma cidadã responsável.
	Expectativas	Estar em contato com um grupo/cultura diferente; sair da zona de conforto; conhecer aspectos culturais/pontos turísticos do local.	Ser útil; ajudar.	Realizar um trabalho que vai ter um impacto; sentir que o impacto foi verdadeiro, duradouro; viver uma experiência transformadora; formar laços de amizade para a vida toda.	Ajudar um projeto social.	Surpreender-se; experienciar relações muito calorosas com as pessoas da comunidade; sentir-se grata por estar no destino; receber gratidão pelo trabalho; ter retorno positivo de familiares e amigos pelas redes sociais; ter histórias/boas lembranças.

Fonte: Elaboração do autor, 2021.

(Conclusão)

A partir do diagrama elaborado por Grabowski (2013), exibiram-se as motivações dos turistas voluntários, solicitando-se aos entrevistados que apontassem se estavam de acordo ou se possuíam sugestões de alteração com a exclusão ou inclusão de itens. Na Figura 20, ilustra-se o diagrama revisado com as contribuições dos especialistas.

Figura 20: Diagrama das principais motivações de turistas voluntários



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

Segundo os entrevistados, o diagrama original continha todas as motivações de turistas voluntários. No entanto, sugeriu-se a inclusão de itens como o autoconhecimento, a(s) demanda(s) da(s) comunidade(s) e o desenvolvimento espiritual. Por sua vez, E2 (VIVALÁ) sugeriu a remoção do item hora certa/lugar certo por entender que a decisão de empreender uma viagem para o exercício do voluntariado ser algo programado, articulado previamente, ao contrário de ser algo decidido repentinamente.

6.1.5 Intenção de retorno/recompra

Os fatores que mais influenciam a recompra de viagens de volunturismo ou a intenção de retorno aos destinos visitados foram classificados pelos entrevistados. As intenções de retorno e recompra identificadas denotam que o primeiro fator de maior influência no processo de decisão se liga: ao impacto social, que segundo E4 (EXCHANGE DO BEM) se refere ao saldo proporcionado pela viagem, ou seja, “o resultado dela, o que ela ocasionou, seja para a pessoa, seja para o projeto” (E4, EXCHANGE DO BEM); ao impacto ou à intensidade da experiência (E5, TRIP VOLUNTÁRIA); à transformação pessoal (E3, VOLUNTEER VACATIONS), às interações sociais com os locais, de modo geral, ou até mesmo a família que hospedou o volunturista (E1, AIESEC); e ao meio ambiente, beleza e riqueza natural do lugar visitado (E2, VIVALÁ).

Como segundo fator de influência, mais entrevistados atribuíram a experiência como elemento chave, dessa vez, referiram-se à sua qualidade (E1, AIESEC) e à quantidade de atrações e vivências (E5, TRIP VOLUNTÁRIA). Apontou-se novamente o impacto ou legado deixado à comunidade (E3, VOLUNTEER VACATIONS) e a sensação de gratidão por este impacto positivo causado (E4, EXCHANGE DO BEM), além da consciência sobre outro(s) problema(s) que possa(m) ser resolvido(s) por meio do voluntariado (E2, VIVALÁ).

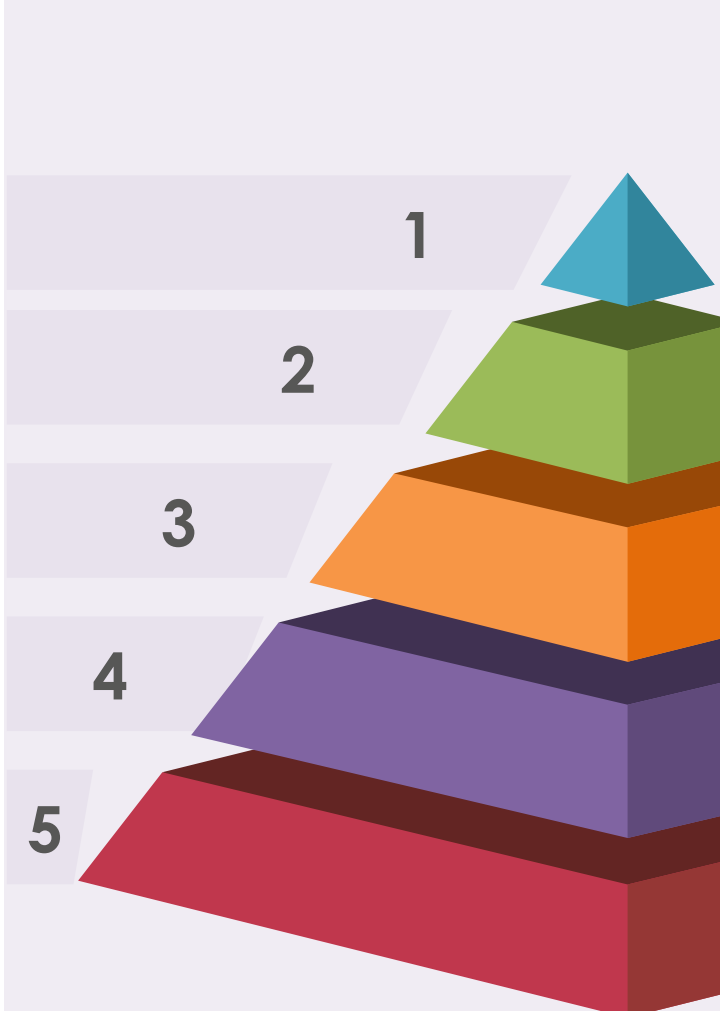
O terceiro item indicado pelos entrevistados trouxe os laços criados com a comunidade como um todo, tanto com os organizadores e participantes do projeto (E1, AIESEC), quanto com os demais voluntários e residentes do local (E3, VOLUNTEER VACATIONS). Mencionou-se também a possibilidade de se conhecer uma nova cultura com a participação em outra expedição de voluntariado (E4, EXCHANGE DO BEM), a metodologia adotada pela agência de turismo voluntário e o projeto em si (E2, VIVALÁ). Ademais, indicou-se a existência de um fator ou fatores externos como influência no processo decisório de retornar ou comprar um outro pacote de viagem voluntária, conforme explicação de um dos entrevistados:






[...] fator externo, eu acho que o quanto isso está em voga na sociedade. Então, por exemplo, o tema que está sendo discutido, se a gente falar das queimadas na Amazônia e da questão indígena, hoje está sendo muito debatida, isso faria as pessoas buscarem essa experiência novamente. A gente teve lá uma participante do Big Brother que fez voluntariado na África, então, aquilo poderia intensificar a pessoa a buscar uma nova experiência a respeito disso (E5, TRIP VOLUNTÁRIA).

O quarto elemento assinalado como influenciador se distribuiu não somente entre as conexões criadas dentro das comunidades (E2, VIVALÁ) e as novas pessoas e amizades criadas (E4, EXCHANGE DO BEM), mas também a cidade ou local visitado (E1, AIESEC), o desenvolvimento profissional (E3, VOLUNTEER VACATIONS) e a condição financeira do volunturista e/ou a oportunidade de se ter um desconto ou promoção (E5, TRIP VOLUNTÁRIA).

Finalmente, o quinto fator de maior influência na intenção de retorno/recompra destacado se referiu à infraestrutura (conforto, locomoção, saneamento básico etc.) do destino (E1, AIESEC), ao preço da expedição e/ou tarifa aérea (E2, VIVALÁ), ao prazer em viajar (E3, VOLUNTEER VACATIONS), ao sentimento de responsabilidade pela mudança feita durante a viagem na comunidade assistida (E4, EXCHANGE DO BEM) e à repercussão da viagem nas redes sociais e o retorno para a imagem do volunturista entre amigos e familiares (E5, TRIP VOLUNTÁRIA). A seguir são apresentados os fatores de influência para a recompra de viagens de volunturismo ou a intenção de retorno aos destinos segundo a classificação dos especialistas entrevistados (Quadro 8).

Quadro 8: Classificação de intenção de retorno/recompra

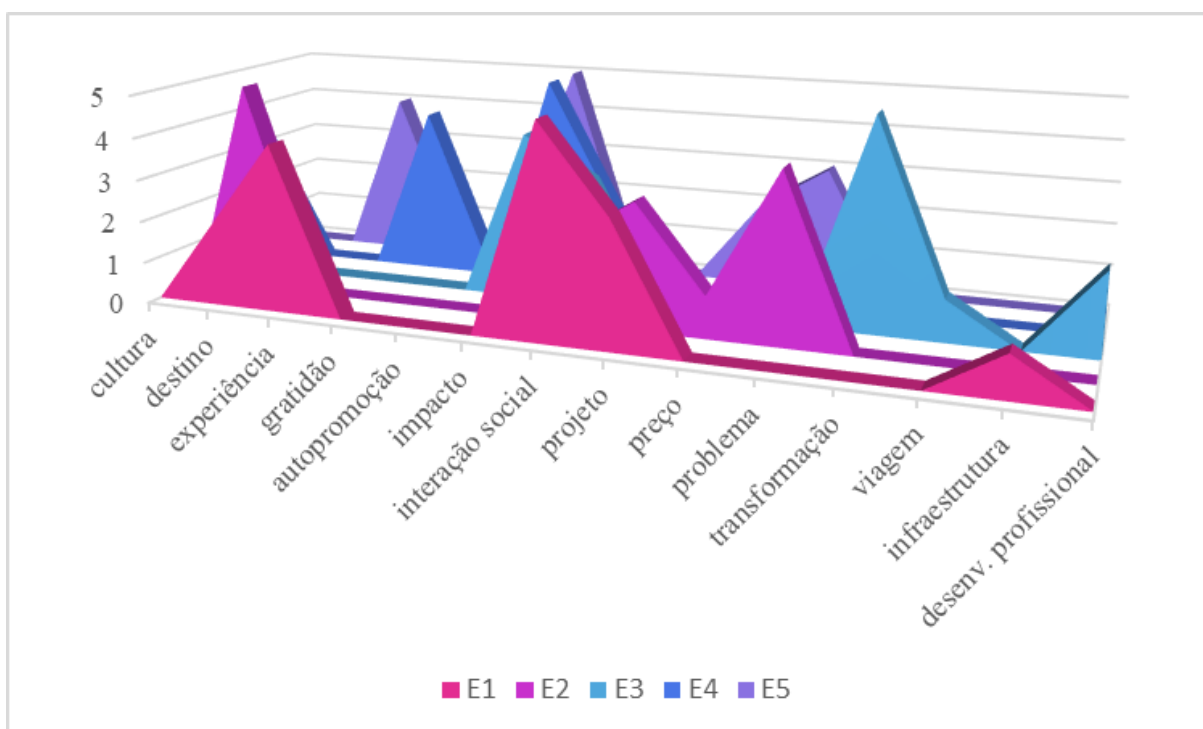


	 E1, AIESEC	 E2, VIVALÁ	 E3, VOLUNTEER VACATIONS	 E4, EXCHANGE DO BEM	 E5, TRIP VOLUNTÁRIA
1	Interações sociais com os locais/ <i>host family</i> .	Meio ambiente/beleza local; riqueza da natureza.	Transformação pessoal.	Impacto social da viagem.	Impacto/intensidade da experiência.
2	Experiência boa.	Problema para se resolver por meio do voluntariado.	Impacto verdadeiro na comunidade.	Gratidão.	Quantidade de atrações/experiências vividas.
3	Comunidade; relação com pessoas do projeto.	Metodologia /o projeto em si.	Laços com pessoas que viajaram junto e com pessoas da comunidade.	Nova cultura.	Fatores externos; o quanto o tema está em voga/sendo discutido na sociedade.
4	Localização.	Conexões criadas dentro das comunidades.	Desenvolvimento profissional.	Novas pessoas/amizades .	Questão financeira; oportunidade de promoção ou desconto.
5	Infraestrutura (conforto, locomoção, saneamento)	Preço da expedição/tarifa aérea.	Prazer de uma viagem.	Sentimento de responsabilidade pela mudança.	Repercussão/retorno para sua imagem entre amigos e família.

Fonte: Elaboração do autor, 2021.

Para compreender o grau de influência dos fatores mencionados pelos entrevistados, ou seja, o número de menções do item e a posição ocupada na classificação, determinaram-se categorias a partir de temas similares e, posteriormente, estabeleceu-se a escala crescente de 0 a 5 (onde 0 indica o item menos influente e 5 o mais influente), resultando no gráfico (Figura 21), onde se pode observar a proporção de influência dos elementos relativos à intenção de retorno/recompra.

Figura 21: Grau de influência dos fatores de intenção de retorno/recompra



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

Assim, destacam-se três fatores com maior influência no retorno/recompra da viagem de voluntariado devido à recorrência e análise classificatória, sendo eles: a interação social, conexões e laços de amizade estabelecidos não somente entre os volunturistas e outros participantes, mas também dos primeiros com organizadores do projeto e membros das comunidades locais; a experiência da viagem de voluntariado, incluindo a intensidade e quantidade de atrações/vivências bem como o impacto social e legado deixado à comunidade.

6.1.6 Categorias de análise pós-determinadas

Ao longo da análise realizada no primeiro ciclo de codificação aberta com as categorias de análise pré-determinadas, redigiram-se anotações e destacaram-se trechos com ferramentas do MAXQDA 2022 para facilitar o ciclo de codificação *in vivo*, que conforme mencionado anteriormente se trata do processo de criação de códigos a partir de termo ou termos advindos do discurso dos envolvidos, parte integrante do conjunto de informações obtidas por meio da pesquisa qualitativa, do qual o pesquisador absorve em sua investigação (SALDAÑA, 2013; STRAUSS, 1987). A partir da seleção das enunciações recorrentes e significativas presentes na fala dos entrevistados, verificou-se a similaridade dos códigos *in vivo*, estabelecendo-se categorias *a posteriori*, a saber, Cocriação, Desenvolvimento/Transformação, Empatia, Empoderamento, Intercâmbio Intercultural e Responsabilidade Cívica.

Na categoria **Cocriação**, encontraram-se exemplos de parcerias, atividades e projetos elaborados em conjunto entre as agências de turismo voluntário, ONGs, integrantes das comunidades atendidas e volunturistas, levando-se em consideração as demandas dos habitantes do destino. A exemplo disso, vê-se a criação conjunta de cursos e material de treinamento como explica E2 (VIVALÁ):

[...] dez módulos de capacitação profissional gratuitos, via apostila e mentoria, onde a gente cocria junto com os comunitários e os mentores, que são os voluntários, os volunturistas, esse passo a passo onde cada mentoria leva um pouquinho mais de desenvolvimento e se junta [sic] conhecimentos (E2, VIVALÁ).

A categoria **Desenvolvimento/Transformação** reuniu segmentos das entrevistas referentes à compreensão sobre as competências que os viajantes voluntários desejam desenvolver antes da viagem (como, por exemplo, liderança ou idiomas), bem como a mensuração do desenvolvimento proveniente da experiência no pós-viagem (E1, AIESEC); o desenvolvimento do senso crítico (E5, TRIP VOLUNTÁRIA), da compaixão e da empatia dos volunturistas em razão da assistência a outras pessoas (E2, VIVALÁ); ao potencial de transformação da expedição, não somente para o volunturista, que pode vir a se tornar “uma pessoa melhor, [...] mais culta, mais aberta, mais empática” (E2, VIVALÁ), mas também para outras pessoas como os integrantes do destino visitado (E3, VOLUNTEER VACATIONS). Para o entrevistado E3 (VOLUNTEER VACATIONS), a taxa de retorno de seus clientes se deve à transformação obtida por meio da viagem de voluntariado, como se nota no argumento adiante:

[...] a taxa de recorrência que a gente tem por isso, porque é transformador para a pessoa que faz, você vai tocar em questões pessoais e humanas, e você vai ter acesso à realidade, você vai quebrar paradigmas, preconceitos, você vai relativizar a sua vida, o seu meio, a sua sociedade, você vai ver o mundo de forma mais abrangente (E3, VOLUNTEER VACATIONS).

Em concordância com esta assertiva, E5 (TRIP VOLUNTÁRIA) também entende que a experiência de viagem voluntária permite ao volunturista eliminar estereótipos, sendo este beneficiado com essa transformação. E4 (EXCHANGE DO BEM), por sua vez, compartilha a preocupação de sua empresa em criar meios ou garantir “que essa experiência seja transformadora para o voluntário para que ele volte mais” (E4, EXCHANGE DO BEM).

A categoria **Empatia** agrupou enunciações que descrevem os volunturistas como pessoas que demonstram ter “um alto grau de empatia, que possivelmente já viajaram bastante e têm esse interesse de [sic] ter relações mais profundas com essas [...] viagens” de voluntariado (E2, VIVALÁ); e que, segundo E3 (VOLUNTEER VACATIONS), pode ser observada “principalmente na galera mais jovem [...] que está indo ali [...] porque tem uma vocação para ajudar o próximo, de empatia” (E3, VOLUNTEER VACATIONS). Além disso, notaram-se falas não somente relacionadas à inerência desta característica empática nos viajantes voluntários, mas também no seu desenvolvimento.

Já na categoria nomeada de **Empoderamento**, verificaram-se amostras de como oportunizar o protagonismo dos residentes das localidades assistidas ao colocá-los no centro do processo “para de fato existir uma transformação de alguma maneira, [...] uma transformação mais profunda que seja enraizada, que faça com que os próprios comunitários se empoderem ao longo do tempo e que eles fiquem independentes e não dependentes” (E2, VIVALÁ). Ademais, destacaram-se falas relativas à importância em estar atento ao que pensam os comunitários e ao que eles têm a dizer, apoiando-as a se tornarem “empoderadas e não simplesmente [...] vítimas do sistema” (E1, AIESEC). Neste sentido, E5 (TRIP VOLUNTÁRIA) compartilhou um aprendizado adquirido sobre a questão relacionada à escuta da voz dos comunitários, ao combate à subalternização ou inferiorização e ao devido protagonismo destes:

[...] recentemente, eu aprendi a não usar o termo que usava bastante que era dar voz para essa comunidade, porque me falaram não eles já têm voz é só você ouvir, então, isso, isso até ficou muito gravado para mim, mas eu acho que é fundamental. Eu acho que qualquer atividade de voluntariado ou de volunturismo, de turismo comunitário precisa não só envolver a comunidade, precisa ser desenvolvido em conjunto com a comunidade tendo ela como protagonista dessa situação (E5, TRIP VOLUNTÁRIA).

Intercâmbio Intercultural, categoria encontrada nos segmentos de análise no discurso de todos os entrevistados foi retratada pela promoção, conscientização, troca e pelo conhecimento cultural provenientes da experiência de turismo voluntário. Como benefícios deste intercâmbio, E2 (VIVALÁ) aponta a apreciação dos comunitários em relação à própria cultura e terra, assim como a valorização e respeito por parte dos volunturistas, gerando expansão de conhecimento para estes e maior interação entre visitantes e visitados. Segundo E4 (EXCHANGE DO BEM), diferente do turismo convencional, o volunturismo requer uma adaptação do turista à cultura, às regras e aos costumes dos locais, e não uma adequação dos comunitários para atender as demandas dos turistas, o que permite a conexão e entendimento da realidade das pessoas e do destino. Reforçando esta assertiva, E5 (TRIP VOLUNTÁRIA) informa que por conta do “intercâmbio cultural, o intercâmbio de experiências e essa conexão, que deriva também da quebra de estereótipos, [...] [há] uma conexão muito mais legítima entre o viajante e a comunidade do que aconteceria no turismo convencional” (E5, TRIP VOLUNTÁRIA).

Por fim, a categoria **Responsabilidade Cívica** fez referência ao exercício da cidadania responsável, da cidadania global e da autodoação do volunturista de acordo com a necessidade dos residentes locais (E1, AIESEC; E5, TRIP VOLUNTÁRIA); à diferença, ao impacto/legado positivo e à continuidade do serviço prestado à comunidade (E2, VIVALÁ; E3, VOLUNTEER VACATIONS; E4, EXCHANGE DO BEM; E5, TRIP VOLUNTÁRIA); ao senso de preocupação com o mundo, à dívida consigo e com os outros sentida pelos volunturistas, à necessidade de retribuir privilégios que a eles foram concedidos (acesso a recursos básicos como alimentação, higiene pessoal, informação etc.) e por vezes negados aos membros de comunidades vulneráveis (E4, EXCHANGE DO BEM); ao senso de responsabilidade pela mudança (E5, TRIP VOLUNTÁRIA).

Fundamentando-se na concepção e visão do volunturismo dos especialistas, assim como na percepção destes entrevistados acerca não somente da hospitalidade no contexto da viagem de voluntariado, mas também da dinâmica estabelecida entre os expedicionários e os residentes no que tange à oferta e à recepção de acolhimento e da caracterização do volunturista-padrão, verificou-se na próxima etapa de coleta de dados a visão de voluntários que viajaram para os países do continente africano, em particular, na África subsaariana.

6.2 VISÃO DE VOLUNTURISTAS

6.2.1 Caracterização dos entrevistados

Apresentam-se a seguir a caracterização dos respondentes e da experiência de voluntariado em viagem vivenciada pelos volunturistas cujos relatos contribuíram para a composição desta etapa da tese. Do total de sete participantes, quatro são homens cisgênero e três são mulheres cisgênero. Todos são adultos com idades que variam entre 26 e 41 anos. A maioria declarou ser da raça branca, uma das participantes declarou ser negra e outro declarou ser pardo.

Em relação à cidade e estado de origem dos participantes, verificou-se que a maioria vem da região Sudeste do Brasil, dois volunturistas são da região Sul e um dos entrevistados é da região Centro-Oeste do país. Diferentemente da maioria dos entrevistados que concluíram o Ensino Superior, uma das respondentes está prestes a concluir a graduação. No entanto, esta participante informou ter ingressado na graduação anteriormente e desistido por não se identificar com os cursos escolhidos. Um dos participantes possui o título de Mestre, um deles é Mestrando e outro respondente informou ter concluído a pós-graduação.

A maioria atua no segmento de Negócios e Serviços em posições de nível gerencial, um dos informantes é psicólogo e presta atendimento psicossocial para pessoas em situação de rua e outro atua na área da Educação como professor de Educação Física. Um participante declarou possuir renda familiar acima de vinte salários mínimos (Classe A), três participantes informaram ter renda familiar de 10 a 20 salários mínimos (Classe B) e os três restantes disseram ter renda familiar de dois a quatro salários mínimos (Classe C).

Os volunturistas entrevistados demonstraram interesse em viagens e a maioria relatou ter experiência em viagens convencionais para a prática do turismo, tanto nacionais quanto internacionais. Uma das viagens de voluntariado descritas ocorreu em 2015 e as demais ocorreram no ano de 2018. Todos os informantes descreveram a primeira experiência que tiveram com voluntariado em viagem, porém, ao menos três deles informaram ter participado de ações voluntárias pontuais em âmbito nacional.

Os destinos escolhidos compreenderam os seguintes países do continente africano da região subsaariana: África do Sul (3); Quênia (3); Gana (1). De acordo com o programa ONU-Habitat (UN-HABITAT, 2020), dedicado à viabilização de moradias apropriadas, a África do Sul é um dos países mais urbanizados do continente com mais da metade da população (66,4%)

alocada em áreas urbanas, todavia, apesar do desenvolvimento de áreas portuárias, os resquícios do *apartheid*, em termos econômicos e sociopolíticos, desequilibram o desenvolvimento entre as zonas rural e urbana e influenciam o sistema urbano, que segue fragmentado com migração intensa de indivíduos de áreas rurais para os centros urbanos, evidenciando problemas como superpopulação, falta de habilidades profissionais, desemprego, criminalidade e assentamentos informais. Em Gana, pouco mais da metade da população (54,8%) mora em áreas urbanas, contudo, as cidades são constituídas de favelas sem acesso à água potável, saneamento e moradia licenciada.

Por sua vez, no Quênia, menos da metade da população (27%) mora em áreas urbanas apesar da taxa de urbanização ser alta (4,3% por ano) e, com o rápido crescimento populacional, observa-se o aumento de assentamentos ilegais superlotados que carecem de infraestrutura básica, como serviços de esgoto, oferta de água potável, acesso à moradia, que resultam no aumento da pobreza e delinquência (UN-HABITAT, 2020). Na Tabela 1, apresentam-se dados complementares para a verificação da situação socioeconômica e ambiental dos países visitados pelos volunturistas entrevistados.

Tabela 1: Indicadores socioeconômicos e ambientais da África do Sul, de Gana e do Quênia

País	População (aprox. em milhões)	Expectativa de vida (em anos de idade)	Índice de pobreza (% da população)	PIB (em bilhões de US\$)	Desemprego (% da força de trabalho)	Área de floresta (% do território)	Homicídio intencional (a cada 100 mil pessoas)
África do Sul	59,3	64,4	18,7	335,4	29,2	14,0	35,9
Gana	31,0	64,3	12,7	68,5	4,6	35,0	2,0
Quênia	53,8	66,9	37,1	101,0	5,7	6,3	4,9

Fonte: Adaptado do Banco Mundial (THE WORLD BANK, 2022).

O período mínimo na prática de volunturismo retratada nas entrevistas foi de cinco dias e o período máximo foi de 3 meses. Os programas selecionados pelos volunturistas entrevistados compreenderam, em sua totalidade praticamente, atividades de auxílio geral, pedagógico e de recreação infantil em creches em regiões de periferia, centros de acolhimento e orfanatos parceiras das organizações contratadas pelos viajantes como a *Exchange* do Bem e *Volunteer Vacations (VV)*, cujos fundadores compuseram o painel de especialistas entrevistados. Uma das entrevistadas atuou em uma pousada como *bartender* e ajudante de cozinha em um *hostel* com o intermédio da plataforma *Worldpackers* em que o voluntário colabora com projetos em troca de hospedagem, alimentação, entre outros benefícios. No Quadro 9, ilustram-se as características gerais dos volunturistas.

Quadro 9: Caracterização geral dos entrevistados – Volunturistas

Informante	Gênero	Idade	Raça	Cidade/estado de origem	Formação	Profissão/ocupação	Renda (Classe)	Data da viagem	País escolhido	Duração	Tipo de programa	Organização/empresa
V1	M	41	Branca	Rio de Janeiro/RJ	Mestre em Saúde Pública	Professor de Educação Física	B	fev./2015	Quênia	5 dias	Auxílio geral/recreação infantil em um centro de acolhimento de crianças	Volunteer Vacations (VV)
V2	F	32	Branca	Dom Pedrito/RS	Graduanda em Serviço Social	Gerente Administrativa	C	dez./2018	África do Sul	10 dias	Auxílio pedagógico e recreativo em creche para crianças da periferia	Exchange do Bem
V3	M	30	Branca	Bocaina/SP	Mestrando em Psicologia Social e Organizacional	Psicólogo	C	dez./2018	Quênia	1 mês	Auxílio geral/recreação em um centro de acolhimento de meninas	Exchange do Bem
V4	M	31	Branca	Belo Horizonte/BH	Graduado em Engenharia de Controle e Automação	Gerente de Inovação Digital	B	dez./2018	Quênia	3 semanas	Auxílio geral/recreação em um centro de acolhimento de meninas	Exchange do Bem
V5	M	36	Parda	Brasília/DF	Pós-graduado em Sociologia e Estratégias de Impacto Social	Gerente Geral/Consultor empresarial	A	fev./2018	Gana	15 dias	Construção de um sistema de esgoto/recreação infantil em um orfanato	Exchange do Bem
V6	F	29	Branca	Itajaí/SC	Graduada em Marketing	Gerente Administrativa	B	dez./2018	África do Sul	3 meses	<i>Bartending</i> em uma pousada/Ajuda em tarefas de cozinha de um <i>hostel</i>	Worldpackers
V7	F	26	Negra	Guarulhos/SP	Graduada em Administração de Empresas	Analista de Marketing	C	abr./2018	África do Sul	2 semanas	Auxílio pedagógico e recreativo em creche para crianças da periferia	Exchange do Bem

Fonte: Elaboração do autor, 2021.

6.2.2 Motivação e expectativas

Para levantar a motivação e as expectativas dos volunturistas entrevistados foi necessário conectar qual o fator ou fatores de escolha do destino. As três participantes que foram à África do Sul mencionaram como fator de escolha a possibilidade de aprimorar as habilidades comunicativas em inglês. Duas participantes mencionaram terem se motivado pela escolha da África do Sul “por ter uma cultura diferente da nossa” (V6, ÁFRICA DO SUL) e por ser “um lugar diferente” (V2, ÁFRICA DO SUL).

No caso de V2 (ÁFRICA DO SUL), a escolha se deu ainda para a realização de um sonho do início da fase adulta em conhecer o país e pela curiosidade em visitar “lugares que as pessoas não vão”, diferentes da Europa e dos Estados Unidos, cujas pessoas de seu núcleo social se orgulham em dizer que se deslocam e para “poder mostrar [...] esse outro lado que não é assim como as pessoas pensam. O que mostram na TV é o que querem que as pessoas vejam [e] não é a realidade” ao se referir à “visão de pobreza e de safári” propagada sobre o continente africano.

Os amigos V3 (QUÊNIA) e V4 (QUÊNIA) viajaram juntos para a Tanzânia, país que faz fronteira com o Quênia, com o intuito de realizar a subida do Monte Kilimanjaro. Ambos procuraram unir a esta experiência de aventura a possibilidade de fazer uma “atividade de voluntariado” (V3, QUÊNIA) que possuíam interesse em realizar e conhecer “um país que fosse interessante culturalmente falando” (V4, QUÊNIA). Por sua vez, V1 (QUÊNIA) escolheu o país de destino em razão da oportunidade de desenvolver um trabalho voluntário com crianças e de sua disponibilidade de tempo.

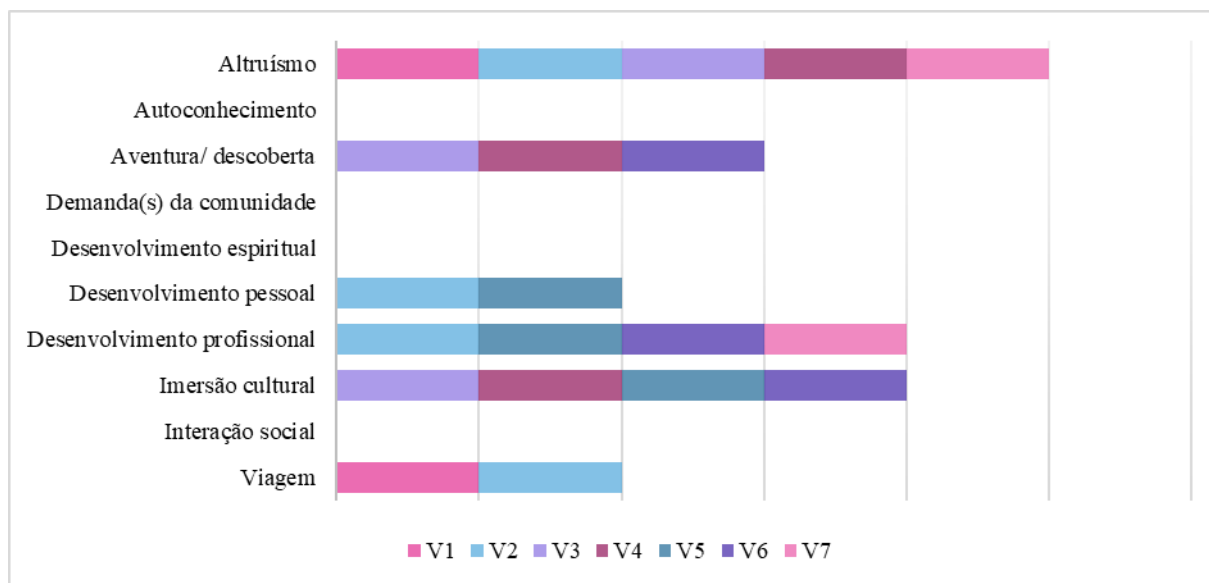
O informante V5 (GANÁ) autodeclarado pardo escolheu Gana como destino por se identificar não somente física e emocionalmente com o continente africano, mas também com viagens em grupo.

Eu sentia que eu tinha muitas conexões com a África e por conta da minha origem e da minha fisiologia do meu formato de concepção corporal e depois acabei descobrindo que de fato tinham boas origens genéticas advindas de lá e não conhecia o continente africano então não havia ido a nenhum país dali e tinha muito [sic] essa vontade de estar em contato. E quando houve a possibilidade de viajar em grupo eu me identifiquei muito com essa sinergia com outros, outras pessoas, a interdependência, eu senti que seria uma boa experiência para ser vivida (V5, GANA).

Quando questionados sobre a motivação pela viagem para o exercício do voluntariado, os volunturistas mencionaram novamente os itens relacionados ao destino, como a

oportunidade de aprimorar e praticar o idioma inglês, ter contato com uma cultura diferente e realizar atividades de voluntariado em si. Na Figura 22, pode-se verificar o agrupamento das motivações citadas pelos respondentes a partir das principais motivações de turistas voluntários segundo Grabowski (2013), revisadas com a colaboração dos especialistas entrevistados.

Figura 22: Principais motivações dos volunturistas entrevistados



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

Neste agrupamento, verificaram-se em ordem ascendente de ocorrências, os seguintes fatores de motivação: a **viagem** (V1, QUÊNIA; V2, ÁFRICA DO SUL); o **desenvolvimento pessoal** por meio de uma “quebra de bloqueios” (V2, ÁFRICA DO SUL) e “maior entendimento do mundo, de abertura e clareamento das lentes da vida” (V5, GANA); a **aventura/descoberta** (V3, QUÊNIA; V4, QUÊNIA; V6, ÁFRICA DO SUL); o **desenvolvimento profissional** por meio da comunicação em inglês (V2, ÁFRICA DO SUL; V5, GANA; V6, ÁFRICA DO SUL; V7, ÁFRICA DO SUL); a **imersão cultural** (V3, QUÊNIA; V4, QUÊNIA; V5, GANA; V6, ÁFRICA DO SUL); e o **altruísmo** (V1, QUÊNIA; V2, ÁFRICA DO SUL; V3, QUÊNIA; V4, QUÊNIA; V7, ÁFRICA DO SUL) expresso pelo trabalho voluntário. Cabe destacar, por meio dos comentários de V1 (QUÊNIA) e V7 (ÁFRICA DO SUL), como a motivação para a realização do voluntariado se deu por influência familiar e por uma característica pessoal destes respondentes.

[O trabalho voluntário] é uma coisa que tem muito na minha formação. Eu venho de uma família que viaja muito e que sempre fez muito trabalho voluntário, então eu passei a minha infância inteira vendo a minha avó sendo presidente de um asilo, por exemplo. Então, eu vi a minha avó, desde que eu

me entendo por gente, a minha família faz um trabalho voluntário e a minha família também é apaixonada por viagens. Então eu vi uma possibilidade de fazer as duas coisas juntas de poder fazer um trabalho voluntário que é uma coisa que já tinha muito a ver comigo desde sempre e viajar que é uma das minhas paixões. Então eu juntei as duas coisas (V1, QUÊNIA).

[...] acabei buscando um pouco isso de melhorar o amor assim que eu dava ao próximo e tudo mais e a África do Sul e esse projeto foi em decorrência de dois, dois, dois critérios (V7, ÁFRICA DO SUL).

No que tange às expectativas dos entrevistados, nota-se que duas das volunturistas entrevistadas que foram para a África do Sul retrataram estar com medo por conta de possíveis barreiras de comunicação em inglês e por estarem viajando sozinhas para um país estrangeiro. No entanto, ambas participantes ansiavam ter essa experiência em virtude de poder “encontrar, conhecer novas pessoas, ver aquelas paisagens maravilhosas” (V7, ÁFRICA DO SUL) e de se transformar.

Eu achava que eu não ia sair do aeroporto, porque eu estava muito apavorada. [...] eu estava com muito medo. Eu estava com muito medo. Eu sabia que eu precisava daquilo que aquilo transformaria muito a minha vida e eu precisava. Mas eu não sabia como ia ser (V2, ÁFRICA DO SUL).

Então eu estava muito querendo ali viver o novo, conhecer, também com medo porque era uma outra língua e nunca tinha ido para fora. Então não tinha a menor ideia de como ia ser, tanto que eu fiquei bem travada no início, eu ficava muito quieta, porque eu tinha muito medo de falar inglês errado (V7, ÁFRICA DO SUL).

Também com destino à África do Sul, V6 (ÁFRICA DO SUL) sem domínio do idioma inglês à época cita ter ciência de que teria de “lidar com um sotaque um pouco diferente do que [...] estava acostumada”. Ademais, as expectativas da viajante incluíram o encontro com um povo, segundo ela, tão caloroso quanto o brasileiro assim como preocupações com a violência contra a mulher.

Eu imaginava conhecer um povo um pouco parecido com o Brasil, porque quando se fala em África, a África do Sul também é um povo mais quente, tem mais esse calor humano que nós brasileiros acaba que, enfim, vivenciamos isso diariamente. Então eu já aguardava uma proximidade e também eu sabia que em alguns casos, principalmente, a gente sabe que a África do Sul é um dos países mais perigosos para a mulher. O nível enfim da violência contra a mulher é muito grande. Então eu sabia que eu iria ter que tomar alguns cuidados. Enfim, coisas que a gente já faz aqui no Brasil, porque o Brasil é o segundo neste ranking. Então eu sabia que eu precisaria ficar de olhos abertos um pouco diferente de viajar pela Europa, porque lá, principalmente, muitos dos países que eu passei eu conseguia andar com uma certa liberdade que nem aqui na minha cidade eu ando (V6, ÁFRICA DO SUL).

Antes de sua chegada à Gana, V5 (GANA) possuía “expectativas de ter uma experiência em grupo diferenciada” e “[...] criar vínculos com as crianças, porque o destino era um orfanato”. O volunturista descreveu que esperava, a partir da interação com as crianças, agregar a sua experiência como pai.

Eu tinha uma expectativa de poder ser um agente de quebra de padrões, de mostrar que o mundo era algo além daquilo que eles conseguiam ver e também de abrir o meu modo de enxergar para o mundo através dos olhos deles. Então eu tinha bastante animação para conseguir gerar bons vínculos com as pessoas do grupo e com as pessoas ali. E, e de que não fosse a primeira, que não fosse só a única viagem de volunturismo que eu faria. Então eu tinha esperança de conhecer e me aprofundar ainda mais dentro desse campo (V5, GANA).

Apesar de mencionar não ter muitas expectativas, V4 (QUÊNIA) “estava bem aberto a conhecer” o Quênia e a realidade do país. Segundo ele há “um apelo muito grande na África [...] de necessidade mesmo [...] pelo menos com a informação que eu tinha naquele momento, eu acho que, acho que comprovou um pouco, [...] é muito carente (V4, QUÊNIA).

V1 (QUÊNIA) assim como V4 (QUÊNIA) teve uma postura de abertura para vivenciar a experiência de voluntariado no Quênia. O volunturista se dirigiu ao país com a expectativa de “mudar o mundo, porque todo voluntário pensa nisso: eu vou para o Quênia pra [sic] fazer a diferença” (V1, QUÊNIA).

Então eu tinha uma expectativa de ser um troço bem diferente de qualquer coisa que eu tinha vivenciado. Tinha uma expectativa de estar indo para um destino [...] bem pobre, afinal de contas eu estava indo para o Quênia, é. Bom, uma vez que você está fazendo trabalho voluntário você está indo de [sic] encontro a pessoas que estão numa situação fragilizada. Então eu tinha uma expectativa de ter uma vivência de um mundo que não é o meu cotidiano. E que acho que precisava de muita ajuda. Precisava de qualquer apoio possível, num país diferente que eu até então, eu nunca tinha ido à África. Então eu tinha muita curiosidade para saber como era isso [...] porque eu não tinha realmente a menor ideia do que eu ia encontrar (V1, QUÊNIA).

Com pensamento similar, V3 (QUÊNIA) estava “na expectativa de, de auxiliar, de salvar” a comunidade no Quênia. O respondente justificou ter essa postura por conta da formação que obteve em sociedade, em contato com a mídia e com sua família de “base cristã muito forte que é inteira branca e italianada, [...] do interior de São Paulo, cultura religiosa, dessa visão, dessa religião [...] prestadora de serviço”.

Eu acho que eu fui formado a ter essa visão do *White Savior*, que eu acho que contribuiu para a escolha desse voluntariado, inclusive, que eu acho que eu tinha essa expectativa de chegar lá e auxiliar, tirar as pessoas da fome, vamos dizer assim. De ficar um mês lá e dar novos horizontes de vida para as

meninas, dar novos horizontes de vida para as pessoas que ia ter contato e ao mesmo tempo eu tinha expectativa de aprender [...] e também de aprender com as pessoas e trocar com eles ali, porque foi uma imersão muito grande e eu realmente aprendi. Você sai muito mais mudado do que você muda e isso ficou muito claro para mim depois, mas antes eu não tinha essa visão. Antes eu tinha uma visão muito mais ingênua na minha cabeça menos desconstruída se eu posso dizer de chegar lá e causar um impacto. Eu tinha muito [sic] essa percepção de que eu ia causar impacto (V3, QUÊNIA).

6.2.3 Atividades pré-viagem

Questionou-se aos respondentes como se prepararam ou foram preparados pelas agências contratadas para a expedição de voluntariado. Neste exame, apurou-se que todos os viajantes voluntários pesquisaram não somente os projetos de interesse e organizações de turismo voluntário, mas também informações sobre “a cultura, língua, moeda, costumes, locais, as questões básicas do país e [...] sobre a instituição” (V3, QUÊNIA) selecionada para a realização do trabalho voluntário. Nesse processo de pesquisa, alguns voluntários compartilharam ter procurado na Internet (V3, QUÊNIA; V4, QUÊNIA) e em redes sociais (V7, ÁFRICA DO SUL) por outros volunturistas para obterem relatos sobre a experiência.

Apesar de exemplos sobre a elucidação de dúvidas sobre questões burocráticas como passagens e seguro saúde pelo aplicativo de mensagens *WhatsApp* (V2, ÁFRICA DO SUL), reuniões informativas com a empresa contratada (V3, QUÊNIA) e “informações relevantes sobre o país com um guia do voluntário” (V5, GANA), verificou-se que os respondentes foram preparados pelas agências, porém de modo “não muito aprofundado” (V7, ÁFRICA DO SUL) sobre como se portarem como voluntários no destino (V3, QUÊNIA).

V1 (QUÊNIA) fez sua viagem rumo a um centro de acolhimento junto a um grupo de volunturistas que iria “fazer um trabalho de apoio ao microempreendedor no Quênia”. Em razão disso, participou de um curso preparatório mais denso sobre o funcionamento de uma comunidade neste país em solo africano que lhe permitiu entender “exatamente quem eram aquelas pessoas [com quem] [...] estava trabalhando”.

Contudo, os participantes mencionaram a evolução do processo de preparação de novos voluntários. V3 (QUÊNIA) e V7 (ÁFRICA DO SUL) contribuíram com as organizações na elaboração de cursos preparatórios para volunturistas. Nota-se na declaração a seguir a importância de um treinamento para preparar o voluntário para uma relação livre de estereótipos e equitativa com os comunitários.

[...] eu fui vendo que eu poderia ter sido preparado melhor para ir com um, com outro *mindset* por dois motivos: para proteger a população que eu estava interagindo com e respeitar todo o ambiente que eu estava vivendo ali. Então era para proteger e respeitar, isso iria fazer da minha experiência algo muito mais valioso. Então eu senti falta de um curso de voluntário, por exemplo, coisa que eu sei que eles já... se não terminaram de desenvolver, estão desenvolvendo, porque eu contribuí com esse curso, na verdade. [...] eu fiz esse curso antes de ele ser lançado, e fiz uma tabela gigante de feedback para eles [...]. Para desmistificar essa visão da viagem de voluntariado ser algo assistencialista, de você chegar com um monte de presentinhos e chegar achando que vai, que é festa ali, que é farra, sem a responsabilidade, da visão responsável que é interagir com uma população que numa relação de poder tem outra, tem outro nível hierárquico, vamos dizer assim, por questões estruturais na sociedade e também uma população super megavulnerável e frágil que vai acabar criando vínculos emocionais com o voluntário que chega lá cheio de amor pra dar e simplesmente depois evapora e volta para a realidade dessa pessoa e deixa todo um vazio depois com a população que interagiu com (V3, QUÊNIA).

Soma-se à declaração de V3 (QUÊNIA) sua sugestão de que a garantia de uma experiência de volunturismo satisfatória reside na necessidade de

[...] um acompanhamento muito proximal [...] [com] *briefing*, experiência, *debriefing* [para] munir a pessoa de estímulos saudáveis para a experiência que ela vai ter. Deixar a pessoa ter experiência e depois trazer junto com essa pessoa o que eu gostaria, o que eu como instituição ou como pessoa gostaria que a pessoa levasse dessa experiência (V3, QUÊNIA).

Para o informante, caso o participante volte da viagem de voluntariado com uma imagem ou com uma opinião equivocada “da experiência [...] no *debriefing* isso é diagnosticado e reconstruído enquanto ainda está frio, enquanto ainda está em possibilidade de se reconstruir” (V3, QUÊNIA).

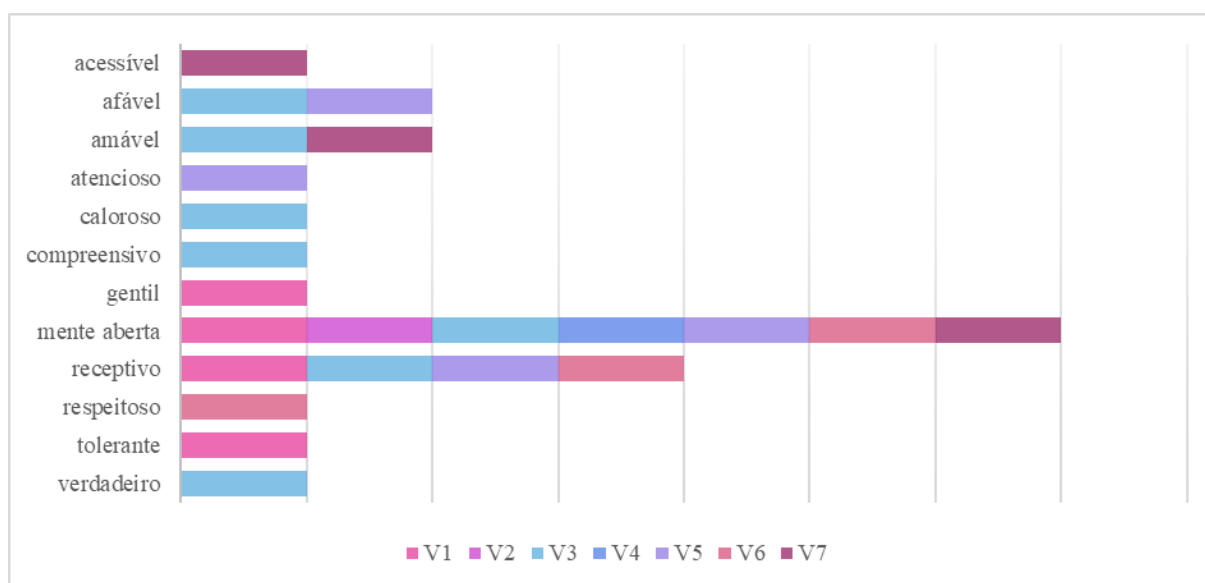
6.2.4 Hospitalidade

A partir da descrição realizada pelos próprios volunturistas sobre o modo como agiram com os membros das comunidades locais, tanto nas interações relativas à execução do trabalho voluntário quanto a outras vivências durante a viagem de voluntariado, listaram-se as características e atitudes destes consideradas hospitaleiras segundo a compilação dos trinta adjetivos mais relevantes e recorrentes para a realização dessa identificação, conforme a nuvem de palavras (Figura 16) apresentada anteriormente.

Quando necessário, buscaram-se sinônimos para adequar os termos mencionados às características e atitudes hospitaleiras compiladas. Destaca-se **mente aberta** como a

característica ou atitude com recorrência unânime entre os respondentes. Na sequência, apresenta-se o adjetivo **receptivo** (V1, QUÊNIA; V3, QUÊNIA; V5, GANA; V6, ÁFRICA DO SUL), seguido por **afável** (V3, QUÊNIA; V5, GANA) e **amável** (V3, QUÊNIA; V7, ÁFRICA DO SUL). Com apenas uma ocorrência, revelaram-se os itens: acessível; atencioso; caloroso; compreensivo; gentil; respeitoso; tolerante; verdadeiro (Figura 23).

Figura 23: Características e atitudes do comportamento hospitaleiro de volunturistas



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

A postura mente aberta de alguns volunturistas esteve atrelada ao fato de saberem que experienciarão algo novo (V1, QUÊNIA; V7, ÁFRICA DO SUL), como justifica V1 (QUÊNIA) ao informar que “era realmente uma coisa muito diferente de qualquer experiência que eu tinha tido ou que as pessoas da minha volta tinham tido”. Segundo V3 (QUÊNIA), “a curiosidade, a comunicação, essa abertura à diversidade, essa vontade de aprender também [...] foram fatores decisivos ali para [...] ter bons relacionamentos e uma boa experiência de voluntariado”.

Observou-se a atitude receptiva dos volunturistas na curiosidade (V1, QUÊNIA; V3, QUÊNIA; V6, ÁFRICA DO SUL) sem “julgamento ou superioridade [...] para as coisas, para conseguir absorver mais a experiência” (V6, ÁFRICA DO SUL), na “entrega à cultura [para] viver [...] uma imersão maior” (V3, QUÊNIA), além de uma motivação “para [ter] maior entendimento de mundo” (V5, GANA). A amabilidade e a afabilidade na descrição dos volunturistas se misturam a outros comportamentos manifestos por um modo de se comunicar

expansivo, intenso, presente e atencioso (V5, GANA), na postura “totalmente aberta e amorosa” no trato com as crianças citado por V7 (ÁFRICA DO SUL) e na chegada “com energia, com amor pra [sic] dar” mencionada por V3 (QUÊNIA), por exemplo.

Igualmente ao levantamento feito das características pontuais do comportamento e atitude hospitaleiros dos volunturistas, procurou-se elencar evidências das habilidades hospitaleiras conforme as dimensões da hospitalidade em sua versão mais genuína ou altruísta advindas do instrumento de mensuração de hospitalidade desenvolvido por Blain e Lashley (2014) e adaptadas ao contexto do volunturismo pelo autor desta tese (Quadro 10).

Quadro 10: Evidências da hospitalidade altruísta no contexto do volunturismo

(Continua)

Dimensão	Descrição	Evidência
Comunidade local – Primeiro	Priorização das necessidades dos comunitários e sua integração no processo.	[...] eu não só cumpria o meu horário que era de [sic] oito às 5, como eu ajudava a dar banho nas crianças de manhã às 6 horas da manhã e eu dava o jantar para as crianças às sete da noite, ou seja, eu estava com eles. Eu estiquei muito a minha experiência como voluntário. Então eu ajudei, dei café da manhã para as crianças antes de mandar as crianças para a escola. Eu pintei armário, fiz feira, eu dava jantar para as crianças na volta. Eu fiz de tudo que você pode imaginar para as crianças que eu consegui fazer, [que] tive a sorte de fazer (V1, QUÊNIA).
Comunidade local – Feliz	Preocupação em acolher, garantir o bem-estar e a felicidade dos comunitários.	[...] tu dedica [sic] um pouco do teu tempo. Então, não tem uma coisa que tu precise [sic] saber fazer. Às vezes tu sabe um monte e tu chega lá e não é o que interessa às crianças. Elas querem teu tempo, elas querem que tu sente [sic] com elas [...]. Elas queriam encostar no meu cabelo, elas queriam que eu brincasse com elas, que eu segurasse na mão delas. Então, isso não exige nada de estudos ou de profissão ou de qualquer tipo de coisas especiais assim não (V2, ÁFRICA DO SUL).
Comunidade local – Especial	Respeito à cultura, à alteridade e à individualidade dos comunitários com deferência e apreciação.	Eu lembro de uma situação de uma menina que sei lá quantos anos ela tinha, talvez uns 10 anos mais ou menos. E aí ela, ela colocou todo mundo sentado, as pequenas numa roda. E aí foi fazendo algumas gincanas, algumas brincadeiras, aí eu lembro de falar para ela "Nossa, você é muito linda, você é inteligente" e ela ficou toda envergonhada e aí eu sempre tentava falar algumas coisas

Dimensão	Descrição	Evidência
		para reafirmar isso neles assim de que eles são capazes, que eles são lindos e tudo mais. (V7, ÁFRICA DO SUL).

Fonte: Elaboração do autor, 2021.

(Conclusão)

Nesta avaliação do agir com hospitalidade pelo prisma do altruísmo, levou-se em consideração o modo como os volunturistas demonstraram a priorização, o acolhimento e o tratamento com deferência dado aos integrantes das comunidades visitadas. Além das evidências em destaque no quadro, notaram-se outros relatos em que as necessidades dos comunitários foram colocadas em primeiro plano quando os voluntários demonstraram querer aprender e compreender as preferências dos residentes (V2, ÁFRICA DO SUL) e buscar agir com proatividade na execução de tarefas muitas vezes postergadas pelos trabalhadores locais dos projetos, como relatou V3 (QUÊNIA) em sua experiência no centro de acolhimento de meninas.

No que diz respeito ao acolhimento, bem-estar e felicidade dos comunitários, percebeu-se nos depoimentos de V4 (QUÊNIA) e V5 (GANÁ) uma preocupação similar em garantir “tempo de qualidade com as crianças” (V5, GANÁ) nos períodos de recreação. Por fim, o respeito e apreciação à cultura dos comunitários pôde ser percebida na fala de V3 (QUÊNIA), não somente ao se mostrar interessado em aprender palavras da língua suaíli, mas também em comer com a mão, assim como os locais, o prato típico queniano chamado de *ugali*.

6.2.5 Intenção de retorno/recompra

Perguntou-se aos volunturistas entrevistados quais fatores os influenciaram ou influenciaram no retorno ou em uma nova compra de um pacote para o exercício do voluntariado em viagem. Além de referências à disponibilidade financeira (V3, QUÊNIA; V5, GANÁ; V7, ÁFRICA DO SUL) e de tempo (V3, QUÊNIA; V4, QUÊNIA), identificaram-se outros elementos de ordem pessoal e subjetiva. V6 (ÁFRICA DO SUL) mencionou fatores como a intensidade da experiência de volunturismo e as oportunidades de conhecer pessoas e se desenvolver, como se lê em sua fala:

É uma experiência muito mais intensa que mochilão e turismo com certeza. Então é aquela questão de você realmente pertencer a um local e você está ali, você trabalha também a questão de inglês que era extremamente importante para mim e também a questão do voluntariado é muito bacana que você não

paga hospedagem. Então tinha desejo de continuar viajando e cortando hospedagem. Os meus gastos diminuíram bastante, então eu iria continuar viajando por mais tempo. Então foram vários benefícios assim do qual eu vi motivações para estar investindo em voluntariado. Olha, agora eu tenho férias de 15 dias no fim do ano eu vou estar fazendo voluntariado bate e volta vou lá vou voluntariar e voltar... Só que vai ser no México, agora minha intenção é aprender espanhol. Então eu vou estar indo para lá. Primeiro, porque eu curto muito a experiência de voluntariado me apresenta a diversas pessoas então acho isso muito incrível. Quero aprender o espanhol de uma outra maneira fora do tradicional no caso trabalhando eu vou ter essa oportunidade. Então eu vou lá, vai ser só 15 dias, mas só que vão ser 15 dias de muito aprendizado. Eu poderia pegar esses 15 dias e fazer uma outra viagem, tenho vontade também de fazer outras viagens, mas eu decidi investir no voluntariado porque realmente eu curti a experiência (V6, ÁFRICA DO SUL).

Por sua vez, V5 (GANA) aponta como fatores de influência “movimentações profissionais” e a idade de suas filhas. Segundo o volunturista, por ter vivido “uma experiência muito positiva”, seu desejo é de “envolver mais a [...] família fazendo essa atuação no volunturismo”, em particular, para que suas filhas percebam os privilégios que possuem e se vejam como uma minoria em um grupo social como ele próprio experimentou.

Eu espero um envolvimento e uma entrega de toda a família para que cada um com o seu perfil se envolva com toda a experiência do volunturismo mesmo. Eu quero muito que as minhas filhas vejam e vivam uma experiência diferente no lugar onde os privilégios que nós temos eles não são tão acessíveis e tão claros e principalmente esse olhar de viver como minoria. Eu vivi como minoria, como uma minoria sub-representada para ser mais específico (V5, GANA).

No caso de V3 (QUÊNIA), cujo emprego atual agrega características do “voluntariado tradicional”, ele “iria para um lugar onde [...] [estivesse] precisando de gente [...] [em que] o contingente da situação é aversivo para um voluntário, para um local, que o contingente de pessoas e a atividade em si é aversiva para o volunturismo”. Dentre os destinos citados pelo informante, incluem-se campos de refugiados na Somália, Lázos na Grécia e a fronteira da Venezuela onde as pessoas têm ido “para a Colômbia andando 300 dias com a mochila nas costas”.

Todavia, V3 (QUÊNIA) afirmou que “voltaria inclusive para visitar as pessoas” no Quênia. Igualmente, V1 (QUÊNIA), V4 (QUÊNIA) e V7 (ÁFRICA DO SUL) citaram ter o interesse em retornar para se encontrar com as conexões feitas e com os impactos e sensações advindas da experiência vivida, conforme se evidencia nas declarações a seguir.

[...] o Quênia para mim é um lugar que me marcou muito, que sem dúvida baliza muito a pessoa que eu sou hoje em dia. Eu fui muito, muito, muito feliz no Quênia. Então, eu penso em voltar lá todos os dias porque eu tive uma

ótima experiência que foi fantástica me mudou bastante e não, não é modo de falar, sabe?! Eu penso em voltar para lá todos os dias. Eu penso naquele lugar e naquela experiência que eu tive naquela semana. Então, sim. Eu penso em voltar todos os dias (V1, QUÊNIA).

Tenho vontade de encontrar principalmente os maiores assim. Têm alguns rostinhos que eu lembro que tocaram mais meu coração, o jeito de ser, igual a essa menina que eu falei "você é linda, inteligente". Então tipo ver aonde [sic] que ela conseguiu chegar, se isso não morreu dentro dela e se morreu a gente ressuscitar, porque não pode deixar que eles desacreditem do potencial deles. Então tem alguns, algumas carinhas deles que eu gostaria de ver novamente (V7, ÁFRICA DO SUL).

6.3 HOSPITALIDADE E *UBUNTU* NA RELAÇÃO ENTRE VOLUNTURISTA E COMUNIDADE LOCAL

No levantamento de informações sobre o relacionamento dos volunturistas entrevistados com os membros das comunidades visitadas, notou-se que os viajantes tanto na África do Sul, em Gana e no Quênia relataram ter sido muito bem-recebidos, acolhidos e, todos sem exceção, expressaram ter sido recepcionados com amorosidade e com “uma alegria de [...] receber que é ímpar” (V1, QUÊNIA) apesar dos residentes viverem em uma “situação [...] sem condições” (V2, ÁFRICA DO SUL).

É um povo muito amável. Os quenianos são um povo muito amável e eu fui muito bem recebido, muito, muito bem recebido e eles têm muita alegria de viver. É um negócio contagiante e com muito, muito menos acesso a coisas que a gente tem aqui. Quando a gente diz uma comunidade do Quênia, as coisas são muito, muito mais pobres do que a experiência que a gente tem aqui no Brasil [...]. Eu sou do Rio de Janeiro. Então quando você pega a Baixada Fluminense do Rio de Janeiro, Belford Roxo, Nova Iguaçu e eu costumo dizer assim que quando você pega Nairobi a comunidade de Kibera [...] que é a maior favela da África que eu fui conhecer, cara, Kibera é assim Belford Roxo anos 80. Não é Belford Roxo como ela é hoje. Eles estão algumas décadas atrás, a pobreza lá é uma pobreza bem, bem extrema [...], mas independente disso, eles têm uma alegria de viver fantástica. Então você é muito bem recebido. É, é contagiante a alegria deles de estarem vivos, de estarem ali, de estarem conversando com você, de estar feliz porque você saiu do seu país para conhecer o país deles, entendeu?! E fica curioso para entender como é que funciona seu país. Isso é bem bacana. O povo é muito, muito, muito acolhedor (V1, QUÊNIA).

[As pessoas me tratavam] com muita acolhida, com muita amorosidade com... É, com muito, com muito calor mesmo, com uma alegria diferenciada diante de todas as circunstâncias e com um ânimo muito grande em trocar e saber mais. Posso dizer que eu me senti muito acolhido e muito pertencido a tudo aquilo que nós vivemos ali (V5, GANA).

Apesar da timidez e do nível de inglês de V2 (ÁFRICA DO SUL) e do medo em não compreender ou não ser compreendida de V6 (ÁFRICA DO SUL) terem sido apontados como um obstáculo inicial, ambas as voluntárias se sentiram acolhidas pela facilidade dos locais em fazer amigos e integrar os viajantes.

Eu sou muito tímida. Então para eu me enturmar assim para eu chegar e começar a conversar ainda mais numa outra língua era uma coisa muito difícil. Então eu fiquei muito com o pessoal que trabalhava lá no *hostel* [que] me chamavam "Vamos jantar, vamos, vamos comer juntos", assim, ou eu "tava" [sic] comendo sozinha eles chegavam "ah, posso jantar aqui contigo", eu dizia "pode, poder sentar". Sempre foi supertranquilo, assim, foi muito legal (V2, ÁFRICA DO SUL).

[...] eu trabalhava muito ali com as meninas do café da manhã. Então a gente realmente socializava bastante. Aquela questão de perguntar como é que estava, eu falava da minha família, cheguei a fazer chamadas de vídeo, mostrando a minha mãe e eu fiz um vídeo um *tour* pelo *hostel* [...] que foi bem, bem bacana. Assim, eu notava que são pessoas mais fáceis de fazer amizade. No início, os dois três primeiros dias têm aquela barreira por estar se conhecendo ainda, mas depois, abraçava e tirava fotos. Era bem família (V6, ÁFRICA DO SUL).

Ademais, encontrou-se na descrição do relacionamento com os membros das comunidades visitadas a utilização do termo **troca** não somente no contexto afetivo com as crianças (V4, QUÊNIA; V7, ÁFRICA DO SUL), mas também cultural (V6, ÁFRICA DO SUL) e de experiências (V5, GANA) das quais “os dois lados saem ganhando” (V6, ÁFRICA DO SUL) com a criação de relações significativas (V4, QUÊNIA).

Foi um relacionamento de serviço, de troca, um relacionamento de troca de experiências, de troca de experiências e de cuidado com os órfãos ali que estavam na primeira infância, de abertura de conhecimento de mundo para os adolescentes para os, os maiores ali a partir de oito anos e até os adolescentes e aí já conversando muito sobre visões de mundo, experiências, como era nos países que a gente morava, como era lá. Então nós tivemos o tempo de qualidade e entretenimento e de fato entretenimento para conexões assim, que fazíamos brincadeiras com a parte de diversão e de relacionamento com os gestores e profissionais que trabalhavam dentro do orfanato (V5, GANA).

E essa troca com as crianças, cara, o dia de ir embora foi muito triste para mim. Foi um negócio..., que eu fiquei abalado, foi um negócio que eu não esperava. Eu não sou tão emotivo assim, em geral, o [...] meu amigo ele é bastante. Ele eu esperava, agora quando eu senti em mim esse... pensei "caramba, estou bem triste de deixar, de sair, eu criei relações superbacanas". É uma coisa que com certeza eu gostaria de ter de novo (V4; QUÊNIA).

Na descrição das tarefas do dia a dia e no relacionamento com as pessoas envolvidas e com aquelas diretamente impactadas com o trabalho voluntário, V2 (ÁFRICA DO SUL) citou

a doação de si e sua dedicação junto às crianças que não exigiam nada mais do que seu tempo, momentos em que estivesse sentada ou brincando com elas ou até mesmo segurando suas mãos assim como V7 (ÁFRICA DO SUL) ressaltou em sua fala sobre a relação afetuosa que teve com as crianças, apontando novamente a questão da alegria em meio às adversidades e o quanto isto pode ser impactante.

Foi bem gostoso também as crianças chegavam assim ‘*Teacher, teacher*’ aí vem, corre, abraça e aí elas dão muito amor, têm uma alegria surreal também ali, mesmo tendo as condições que eles têm, eles têm uma alegria muito grande e isso impacta você [...]. Então eu também abraçava e a gente era muito dessa troca de afeto (V7, ÁFRICA DO SUL).

Em contrapartida, constatou-se na exposição de uma parcela dos turistas voluntários, um choque em relação ao tratamento, por vezes rígido e até mesmo punitivo, dado às crianças por algumas das cuidadoras locais (V2, ÁFRICA DO SUL; V7, ÁFRICA DO SUL) e às mulheres por conta de “uma forte presença machista dentro da voz e do tratar, do lidar com [elas por meio de] uma comunicação muito violenta e repreensiva” (V5; GANA).

Entre a maioria dos participantes autodeclarados brancos (V1, QUÊNIA; V2, ÁFRICA DO SUL; V3, QUÊNIA; V4, QUÊNIA), abordou-se a questão do contato físico pela estranheza causada aos moradores das comunidades pouco acostumados com indivíduos da pele clara e cabelos com textura distinta dos seus, como se percebe nos relatos de V1 (QUÊNIA) e V2 (ÁFRICA DO SUL), cuja narrativa menciona a influência do regime segregacionista do *apartheid* sobre esta questão.

Eu era muito bem recebido como um estrangeiro e tem uma coisa engraçada, assim engraçada, porque é o seguinte as pessoas são realmente muito negras na África são muito, muito negras, então e eu sou muito branco, muito, muito branco e era muito louco porque eu estava numa comunidade e essas comunidades têm poucas.... Pouco acesso, essas pessoas saem pouco da comunidade. E eu andava na rua as pessoas passavam a mão na minha pele. As pessoas me tocavam como se eu fosse, eu, eu era muito diferente do que eu estava em volta. Então assim, era normal eu estar na rua, não, não as pessoas que eu estava no orfanato, as pessoas que eu estava todos os dias, mas quando eu andava na rua as pessoas me tocavam, tocavam minha pele sabe andando, porque eu destoo muito. Eu sou um branco dentro de uma comunidade muito, muito negra (V1, QUÊNIA).

Soweto [...] por ela ser uma *township*, ela não tem muito branco não [...] na cidade tem muito branco, mas nas *townships* não tem [...]. Eu tenho muita tatuagem também. Isso chamou a atenção das crianças. Só que eu noto assim que elas vinham sempre correndo. Elas vinham para falar comigo, para pegar na minha mão, Sabe?! Quando eu passava na rua da escola, [...] as pessoas me perguntavam das tatuagens, as pessoas [...] me cumprimentavam. E muitos viam que eu estava indo para a escola, porque acho que ali é o local como tem

o *hostel* perto dessa escola é o local onde tem muita gente que vai e faz esse trabalho voluntário na escola, [...] porque como é uma *township* bem conhecida lá, os brancos que têm lá são os turistas. Então, acho que por isso que eu, assim, eles vinham falar comigo, porque eles sabiam que eu era de fora e eu falo isso de branco e negro de separação, porque por causa do *apartheid* de lá isso é uma coisa muito triste e muito pesada ainda e vai ser, na verdade até o dia que isso vai terminar (V2, ÁFRICA DO SUL).

Segundo V4 (QUÊNIA), mexer em seu cabelo era motivo de disputa e brigas entre as meninas do centro de acolhimento e na percepção de seu amigo – V3 (QUÊNIA) – as crianças os consideravam deuses, já os adultos acreditavam que ambos possuíam muito dinheiro.

As crianças pegavam no meu cabelo assim e viam que era um cabelo diferente então era mexer no meu cabelo era parte do que realmente as crianças gostavam de fazer, de pegar assim no meu pelo do meu braço, tinha algumas crianças que vinham assim davam um tapa no meu braço e ficava [sic] vendo eu, vendo eu ficar vermelho e achava a coisa mais engraçada do mundo. Esse é o tipo de coisa que foi muito *mind-blowing* pra [sic] mim, assim, que é uma coisa que eu já tinha ouvido, mas ver isso acontecer era um bagulho que [...] me chocou muito. O acesso à diversidade que essas crianças tinham na vivência delas ali então era interessantíssima essa expectativa que elas, que eu senti da população em relação ao branco, as crianças endeusavam mesmo a minha presença [...]. Os locais mais adultos tinham uma plena certeza absoluta que [sic] a gente era milionário e rico. Eu senti isso base os lugares que eles levavam a gente, base as conversas, sabe, perguntavam que carro que eu tinha, perguntavam sabe umas coisas, que enfim, que eu sentia que a expectativa era ouvir uma Ferrari [...], eu tinha um golzinho na época e nada a ver com a expectativa (V3, QUÊNIA).

A questão da percepção da diferença racial não se mostrou exclusiva dos moradores das comunidades locais, mas também dos volunturistas ao estranharem “ser a única pessoa branca num recinto inteiro ou na rua” V4 (QUÊNIA). V1 (QUÊNIA) relatou que “as pessoas se assustavam” ao vê-lo circulando na comunidade, porém com “zero hostilidade” e, por vezes, até com jocosidade, conforme a experiência por ele narrada junto ao motorista do centro de acolhimento e adolescentes nas ruas de Kibera.

[...] todas as vezes que eu fui na [sic] rua eu sempre tive um local me acompanhando nisso, entendeu?! E aí eu estava andando na rua e eu estava escutando uma coisa assim "*muzungo, muzungo, muzungo, muzungo*" atrás de mim, os adolescentes de uns 12, 14 anos e aí o cara que estava do meu lado, o motorista, começou a rir [...] e eu falei "O que foi?", "Eles estão te sacaneando, te chamando de "branquelo, branquelo, branquelo", mas assim, cara, brincadeira de adolescente [...] eu via que ele estava rindo e ele estava, assim, eles provavelmente estavam contando alguma piada de branquelo atrás de mim. Eu não ia entender por que era uma língua que eu sem dúvida, não entendia e ele estava rindo e falei "O que foi?", e ele "Não, não, nada, esquece, eles estão só te sacaneando, vamos embora" e a gente continuava andando.

Então, foi uma coisa adolescente. Eram crianças vendo um branquelo no meio da comunidade delas (V1, QUÊNIA).

Para o volunturista autodeclarado pardo, a constatação de fazer parte de uma minoria se mostrou agregadora conforme explana:

Quando estive em Gana, me vi como uma minoria sub-representada por mais privilégios que eu tinha ali como um turismo de voluntariado como volunturismo. Eu me vi como uma minoria e viver na perspectiva da minoria representada é algo que no meu entendimento agrega muito valor para o nosso entendimento como ser humano (V5, GANA).

Capta-se, não somente a partir do testemunho de V2 (ÁFRICA DO SUL) sobre como o sistema de segregação racial na África do Sul, mas também sobre como o colonialismo, o capitalismo e o neocolonialismo foram instituídos para regular o poder, prejudicar o coletivismo e subjugar países do continente africano, como descrevem V3 (QUÊNIA) e V5 (GANA).

[...] pela ultracondição vulnerável que todos eles estão e talvez um fator histórico que os tenha levado a pensar muito mais individualmente do que coletivamente, não acho que eles foram estimulados como país [...] eu acho que o Quênia como nação explorada historicamente não desenvolveu um senso comunitário. Então a [...] sociedade se vê muito mais como indivíduo do que como o coletivo [...]. Eu colocaria como um fator histórico versus momento. Momento dessas pessoas e a classe social que elas se encontram [...]. Eu acho que ali o capitalismo já entrou de cabeça, meritocracia tá [sic] gritando na cabeça deles ali e isso gerou consequências para a sociedade mais individualista (V3, QUÊNIA).

[...] é um conjunto de fatores que de fato constroem uma cultura onde muitas vezes o olhar individual para sobrevivência ele se sobrepõe ao poder coletivo para uma construção de uma nova comunidade, uma nova sociedade. Então é o separar, é o dividir para vencer mesmo, então se dentro do próprio lar as pessoas não têm esse olhar colaborativo, provavelmente o país não vai ter esse olhar colaborativo. E isso faz com que o poder, a riquezas se mantenham sempre no mesmo estrato. Então eu acredito que tem sim traços culturais e traços da colonização, traços de uma classe e uma colonização contemporânea, mas é um formato onde o poder e a riqueza ela é pouco acessível para a maioria da população. Então dentro do continente africano onde as pessoas geralmente não falam que vão a um país, mas falam que vão à África. Desde esse simples falar "eu fui à África" e não "eu fui à Gana", "eu fui à Costa do Marfim", eu já [...] não dou a importância devida que cada país tem, porque ninguém fala que foi à América do Norte, ninguém fala que foi ao Reino Unido, as pessoas falam o nome do país, a cidade e o lugar. Então eu entendo que tem uma construção cultural até dentro dessa comunicação que faz com que a África continue sendo olhada de uma forma diferente e isso é presente internamente, é uma família que consegue ganhar um pouco mais de dinheiro, mas que a temática de diversidade, inclusão, equidade e justiça, o de dar, ele ainda não é uma temática, porque as pessoas ainda estão procurando ter um esgoto na casa, estão procurando ter uma alimentação, estão procurando um emprego e estão procurando uma escola. Então, olhando meio

que para a pirâmide de Maslow mesmo, as necessidades básicas ainda não atendidas e que fazem com que a manutenção do poder permaneça da mesma forma (V5, GANA).

Ademais, V5 (GANA) aponta que o não atendimento básico às necessidades distancia dos comunitários a percepção de seu próprio valor enquanto seres humanos, como se observa em seu depoimento sobre:

[...] o formato de discrepância social [...] que faz com que as pessoas não enxerguem o valor delas mesmas [...]. Necessidades básicas humanas que não eram atendidas dentro daquele espaço, talvez nos lugares mais pobres do Brasil que eu já fui eu não via aquela dimensão de falta de saneamento básico, de necessidades básicas mesmo, então isso me chamou muito a atenção e a parte comportamental que eu acho que falta esse olhar do valor que cada ser humano tem ali dentro daquele lugar que eu conheci. Então o quanto eles são valiosos e, principalmente, o quanto a história fez com que não só os bens materiais fossem retirados dali para lugares mais ricos do mundo quanto a essa perspectiva de empoderamento humano foi além do ouro que foi retirado [de] Gana, [que] fica na região da *Gold Coast*, considerado um dos lugares onde existe a maior concentração de ouro da história do mundo.

O respondente V3 (QUÊNIA) acrescenta ter tido a sensação de que os comunitários o viam e demais voluntários como salvadores, pois mesmo anos depois de sua viagem ele costuma receber mensagens pelo celular com pedidos de dinheiro e ajuda de pessoas com as quais criou vínculos e que reportam estar morando nas ruas ou passando fome. De acordo com a “leitura social” e cultural do Quênia realizada por este volunturista, algo que o entristece é haver “a possibilidade de ter essa visão do branco realmente como superior hierarquicamente ali na sociedade”.

[...] essa questão do *white savior* é um tanto quanto estrutural lá. Além disso, [...] existe como parte da cultura lá e eu vi isso muito acontecer, pessoas brancas mais velhas, normalmente europeias ou americanas que vão para o Quênia ou para alguns outros países africanos para ser um *sugar daddy* ou uma *sugar mama* [...]. Eu vi isso várias vezes, aquele velho alemão, por exemplo, ou outra nacionalidade europeia [...] rodeado de três, duas ou três mulheres super jovens quenianas ou de outra nacionalidade africana e é nítido que essa pessoa, que estão juntos, sei lá qual é o relacionamento que eles têm, mas eles estão juntos. [...] eu em conversa com essa, com as pessoas locais nós questionamos sobre isso e eles contaram que faz... É como se fosse um caminho possível para uma mulher principalmente por questões patriarcais ali da estrutura social deles para uma mulher, mas também para homens que casam [sic] com as velhas, com as senhoras brancas europeias, principalmente, europeias e americanas que vão para os países para conseguir essas pessoas (V3, QUÊNIA).

Faz-se necessário salientar a existência de narrativas acerca da preocupação dos anfitriões, comunitários e trabalhadores dos recintos onde o trabalho voluntário foi desempenhado para com os turistas com alertas sobre a violência (V2, ÁFRICA DO SUL) e recomendações sobre saídas sem o acompanhamento de residentes ou passeios noturnos nas comunidades periféricas (V3, QUÊNIA; V4, QUÊNIA). Todavia, é importante frisar que os respondentes afirmaram não terem se sentido inseguros ou terem sido tratados com hostilidade, porém, os relatos analisados demonstraram haver reproduções de ideias preconcebidas e generalizadas acerca do continente africano tanto próprias de alguns dos respondentes quanto aquelas incutidas pelos integrantes do círculo social dos participantes, a saber: “as periculosidades de qualquer comunidade” (V1, QUÊNIA) ou de “destinos mais diferentes dos comuns, tradicionais” (V4, QUÊNIA), assédio sexual (V2, ÁFRICA DO SUL) e “nível da violência contra a mulher muito grande” (V6, ÁFRICA DO SUL).

Outrossim, cabe destacar como os volunturistas compreendem haver a necessidade da oferta de um treinamento estruturado, acompanhamento durante e após a experiência pelas agências para a quebra de paradigmas de modo a potencializar a atuação voluntária e as dinâmicas de relacionamento com os comunitários (V2, ÁFRICA DO SUL; V3, QUÊNIA; V7, ÁFRICA DO SUL) ao passo que a própria experiência de volunturismo pode vir a proporcionar o reconhecimento de uma visão preconceituosa por parte dos viajantes e a busca por uma mudança postural (V2, ÁFRICA DO SUL).

[...] uma coisa que me modificou bastante nessa questão de não criar esse preconceito. Eu acho que a nossa cultura é muito racista, eu acho não, eu tenho certeza. A gente sabe disso. Então, por mais que a gente diga que não é, a gente se vê em momentos que a gente tem que parar e pensar [...] se eu digo que eu não sou racista por que eu penso certas coisas? Que não é que a gente queira ser assim, mas acho que nossa educação, a nossa cultura dentro de casa são coisas que vão [...] criando, de alguma forma, na nossa cabeça e quando a gente viaja, a gente consegue, se a gente está aberto, se a gente quer se modificar, a gente está aberto a mudanças (V2, ÁFRICA DO SUL).

Essa experiência é uma experiência que pode trazer, que traz aprendizado super subjetivos e que [...] na época, na minha opinião, tinha deixado várias pontas soltas que poderiam me ensinar várias coisas assim [...] não tão saudáveis, do tipo, "Ah, realmente, os países africanos não têm salvação" ou "realmente, eu acho que eu via como eles mesmos se veem inferiores aos brancos eu acho que isso deve ter algum fundo mesmo, deve ser mesmo que a turma realmente é inferior" e eu acabar reforçando os estereótipos negativos e os preconceitos que eu tenho. Então essa experiência de voluntariado ela é muito delicada na minha cabeça. Na minha cabeça, tem que ter um acompanhamento muito proximal pra [sic] garantir. Então eu sou muito a favor do *briefing*, experiência, *debriefing*, do tipo, munir a pessoa de estímulos saudáveis para a experiência que ela vai ter. Deixar a pessoa ter experiência e

depois trazer junto com essa pessoa o que eu gostaria, o que eu como instituição ou como pessoa gostaria que a pessoa levasse dessa experiência (V3, QUÊNIA).

Na coleta de informações para identificar a manifestação da hospitalidade em países da África subsaariana, questionou-se aos respondentes não apenas como estes foram recebidos por ganenses, quenianos e sul-africanos, conforme reportado, mas também como percebiam a interação entre os comunitários e seu comportamento enquanto membros de uma comunidade para o levantamento da existência (ou não) de características da filosofia e ética relacional *ubuntu*.

Nesta apuração, alguns volunturistas apontaram ter detectado semelhanças entre o comportamento de residentes dos países visitados na África e brasileiros (V4, QUÊNIA; V6, ÁFRICA DO SUL; V7, ÁFRICA DO SUL) exemplificados por eles no ato de falar alto, de promover reuniões na rua (V6, ÁFRICA DO SUL) e “na cultura de abraçar, de falar, de ser bem aberto, de ser bem expansivo” (V4, QUÊNIA). Sem relacionar a cordialidade percebida no Quênia com o Brasil, um dos respondentes destacou ter sua atenção voltada à alegria presente nos encontros entre as pessoas, tanto no centro de acolhimento de crianças quanto em outros estabelecimentos.

[...] eles tinham uma questão de essa alegria que não era só nesse ambiente. Eu acho que é uma questão do povo, porque onde eu passei eu vi essa alegria. Então quando eu ia fazer feira eu via as pessoas se cumprimentando no mercado, eu via as pessoas falando alto, se divertindo muito, sorrindo demais. Isso me chamou muita atenção. É realmente um povo muito alegre não só onde eu estava, mas toda vez que eu saí do centro para conhecer os lugares no Quênia você via que as pessoas são muito felizes, são muito alegres. Então eu via essa alegria em Nairóbi inteira (V3, QUÊNIA).

Outros volunturistas, por sua vez, indicaram como foram impactados por expressões de alegria, felicidade, gratidão e simplicidade dos moradores das comunidades visitadas (V2, ÁFRICA DO SUL; V3, QUÊNIA; V4, QUÊNIA; V5, GANA; V7, ÁFRICA DO SUL).

Eu aprendi a enxergar os bens materiais de uma forma diferente que cada uma das crianças tinha um espaço para guardar tudo que elas tinham e esse espaço muitas vezes se resumia a uma bolsa, a uma mala. Então foi uma significação dentro desse meu olhar de bens, do que eu tenho, do que eu preciso ter, da alegria mesmo diante de dificuldades (V5, GANA).

Eu aprendi um pouco disso de independente das suas circunstâncias você sempre tem algo para compartilhar, sempre algo bom no seu coração [...] as crianças, elas mesmo estando ali naquelas condições na hora de lavar a mão era uma bacia com água e todo mundo vai lá e coloca a mão e lava ali mesmo. A estrutura era totalmente precária e tudo mais. Então para você fazer a

brincadeira de pintar eram folhas às vezes que já estavam pintadas e aí reutilizava a folha pintada. Então mesmo ali com pouco eles se alegavam, sabe?! Eles sempre tinham isso para dar, alegria, alegria, alegria o tempo inteiro. Então eu aprendi um pouco a valorizar, um pouco não, aprendi muito a valorizar mais, assim, isso as poucas coisas, a simplicidade, também a questão da empatia de se colocar no lugar de todo mundo e me doar mesmo. Compartilhar o que eu tenho mesmo que, sei lá, é um desenho que eu posso fazer, uma palavra ou falar "você é linda", "você é inteligente", "nunca desista dos seus sonhos" falar uma coisinha assim já, para mim já, eu sentia, via o brilho no olhar deles e eu sabia que estava fazendo alguma diferença (V7, ÁFRICA DO SUL).

Eu dizia assim quando eu voltei que eu entendia o que era gratidão. Não que eu consiga ser. Isso é uma coisa que eu preciso ser cada vez mais: grata, mas eu consegui entender o que eu via, o que era a gratidão das pessoas lá. Isso foi uma coisa que me modificou muito. A questão da simplicidade. E eu vi as coisas que [...] eu dizia, assim, "ah, eu quero ser no futuro" eu via lá (V2, ÁFRICA DO SUL).

V2 (ÁFRICA DO SUL) acrescenta que em passagem pelos pontos turísticos de Joanesburgo e comunidade em geral lhe permitiu não somente confrontar os paradigmas de familiares, mas também mudar a visão dela sobre os residentes.

[...] o pessoal de lá, isso foi uma coisa que eu trouxe comigo, que é uma coisa que para mim mudou muito, porque eu lembro que quando eu contei para minha mãe que eu estava fazendo trabalho voluntário ela disse que eu ia ver as crianças lá com fome e ia voltar com depressão e eu pude voltar e dizer para ela que não, que foi muito pelo contrário [...] A gente reclama, eu acho que a gente reclama muito sabe de tudo, e eu sou uma dessas pessoas que reclama, que reclamava muito e que me polio [...] eu via muita gente [...] numa situação bem sem condições, assim e muito grato, muito alegre [...]. Eles dançam muito e eles são muito felizes. Então, isso foi uma coisa que me ensinou. Eu aprendi muito com isso (V2, ÁFRICA DO SUL).

Por influência da viagem para o exercício do voluntariado, V3 (QUÊNIA) deixou seu emprego na área de Recursos Humanos em uma fabricante de automóveis e se recolocou no mercado de trabalho posteriormente na prestação de atendimento psicossocial em um centro de acolhimento de pessoas em situação de rua. Um dos aprendizados que obteve com a viagem de voluntariado “foi ver diferentes maneiras e contextos de ser feliz” nas crianças e “no método de trabalho” da equipe e do diretor do centro de acolhimento de crianças. A atuação do diretor serviu de inspiração para o voluntário em seu contexto profissional atual junto às pessoas em vulnerabilidade na busca por um atendimento que proporcione a “autonomização” e o respeito à “outra pessoa como um ser humano” (V3, QUÊNIA).

É uma pessoa que está numa condição que eu poderia estar, se eu tivesse nascido numa outra realidade ou em outro momento histórico e eu só estou

numa posição social diferente dado questões históricas. Não sou melhor que ninguém. Então tentar trabalhar essa questão pedagógica com educação e respeito do indivíduo ali na minha frente e ver isso no Quênia e ruminar um pouquinho do que eu vivi lá me trouxe muito aprendizado inclusive essa questão do respeito de tentar reduzir por mais que seja ou da minha cabeça ou da estrutura social que a pessoa está ou vem, tentar reduzir a distância social ali implícita no nosso convívio (V3, QUÊNIA).

Além de relatos sobre gratidão, revelaram-se outras declarações sobre como as pessoas: dão valor às comunidades que vivem (V1, QUÊNIA); “nunca deixam de pensar na comunidade” (V2, ÁFRICA DO SUL); “demonstram ser muito interligadas” (V5, GANA); se apresentam dispostas a ajudar (V2, ÁFRICA DO SUL; V4, QUÊNIA); têm “cuidado com o meio ambiente” (V6, ÁFRICA DO SUL). Em relação ao entendimento dos comunitários enquanto partícipes de uma mesma comunidade, um dos informantes expõe que:

Existe sim um senso de comunidade muito forte, mas é um senso de comunidade para cuidar das vulnerabilidades e não um senso de comunidade para exponencializar [sic] os pontos fortes. Eles cuidam muito bem dos pontos fracos. Então “eu divido o pouco que eu tenho para o próximo, mas falta... é difícil falar falta, eu não consigo nem ter a perspectiva e a compaixão para poder falar que falta uma coisa”. O que eu sinto é que eles ainda não têm as condições ideais para que possam se enxergar como eles deveriam se enxergar (V5, GANA).

Outro entrevistado, indicou não ter notado “um padrão de comportamento comunitário”, mas advertiu não ter tido tempo para analisar detalhadamente essa questão em sua viagem (V3, QUÊNIA).

Existia algumas questões egóicas dentro da própria instituição que eu estava, a senhorinha da casa que eu estava, eu sentia que ela abusava um pouco das meninas que ela contratava. Ela, na minha cabeça, ela era considerada como classe baixa dentro da sociedade queniana e ela ainda contratava a classe baixa, baixa, vamos dizer assim, por nada, [...] três dólares por dia. Era o pagamento que ela dava para uma menina que trabalhava 14 horas [...]. Eu sentia que ela pelo simples fato de ser a chefe ela se via como socialmente acima e ela se comportava dessa maneira [...]. Então eu não senti um senso de comunidade forte. Esse é o sentimento que eu fiquei, o sentimento pode enganar (V3, QUÊNIA).

Entretanto, este mesmo voluntário compartilhou a história de um rapaz que havia “saído da rua por ter sido acolhido por uma pessoa para ficar na cozinha” de uma senhora que o deixava pernoitar. Esta senhora morava em uma casa de dois metros quadrados “e a cozinha era separada e mesmo assim ela deixava a pessoa dormir lá” (V3, QUÊNIA). Outro exemplo de uma ação

solidária que se une à anterior foi narrado pelo amigo deste voluntário e se refere a uma distribuição de sopas para indivíduos em situação de rua que ambos participaram.

A gente conheceu um cara que [...] trabalhava no *Wema Centre* também, mas ele era de rua. Esqueci o nome dele. E aí a gente ficou meio que próximo dele assim e [...], ele mesmo tinha um trabalho de voltar na rua e ele tinha uma condição um pouquinho melhor, assim. Ele conseguiu um emprego e tal. Ele voltava na rua e ajudava a organizar, a mapear uma série de pontes (V4, QUÊNIA).

Neste mesmo sentido, V2 (ÁFRICA DO SUL) testemunhou o senso de comunidade no *hostel* onde estava hospedada em ação protagonizada pelas professoras da creche reunidas para fazer uma atividade idealizada e custeada por elas com leitura, preparação e distribuição de lanches para as crianças.

Por sua vez, na percepção de V1 (QUÊNIA), o senso comunitário se define como aquele “de que só fica bom quando fica bom para todo mundo no sentido de você entrar numa espiral positiva” em “uma comunidade que não tem nós contra eles. E apesar de terem problemas raciais grandes, não tem o ‘nós’ contra eles. Têm nós, têm eles, mas não tem o ‘nós’ contra eles” (V1, QUÊNIA). Segundo o participante, notou-se uma interdependência não apenas no centro de acolhimento onde ele se apresentava como voluntário, mas em outros espaços por onde circulou.

Eu não preciso que você caia para eu crescer e isso não acontecia só dentro do centro, porque quando eu fui para a comunidade ter aquela experiência com empreendedorismo eu via isso acontecendo. Então esses outros lugares eles também abraçam aquele pequeno cara que está do seu lado, que está com problema com bebida, que a mulher não consegue se identificar com o cara. Que eu vou te cobrir para que você, para que o seu negócio não caia. Porque, de novo, se fica bom para ele, fica bom para toda comunidade. Kibera prospera se cada um, se todo mundo prosperar. Então isso era uma coisa que [...] me chamava muita atenção da comunidade de que você cuida do seu vizinho, e não só, não só do negócio do seu vizinho. Você cuida do seu vizinho, porque se seu vizinho estiver bem e você estiver bem, todos nós estamos bem (V1, QUÊNIA).

V1 (QUÊNIA) afirmou ter absorvido desta experiência a importância de valorizar sua própria comunidade como se atesta em sua fala.

Desde 2015 quando eu voltei [...] se eu puder pagar um pouquinho mais caro, mas para comprar na loja aqui do meu lado eu compro, porque eu sei o quanto é importante para [...] a lojinha do bairro [...]. Eu realmente não tinha uma consciência disso. Então isso foi uma coisa que eu trouxe muito para mim de valorizar sua comunidade, porque eu aprendi. Engraçado que fui aprender isso numa comunidade num outro continente. Eu aprendi o quanto é importante isso para aquela comunidade, o quanto é importante para desenvolver aquela

comunidade e que a comunidade compre com a comunidade. Então, eu comecei a fazer isso pela minha. Eu voltei para o Rio e comecei a fazer isso pela minha (V1, QUÊNIA).

Na entrevista com V2 (ÁFRICA DO SUL), a respondente contou ter sido apresentada à filosofia *ubuntu* por seu namorado sul-africano que hoje reside no Brasil. Ela afirmou ter evidenciado a manifestação de *ubuntu* nas atitudes das professoras, do diretor da creche, entre os colaboradores do *hostel* onde se hospedou e demais locais. Em sua compreensão sobre *ubuntu* ela entende que a filosofia destaca:

[...] que eu não sou ninguém sozinha, que eu preciso pensar em mim, que eu preciso melhorar, que eu preciso ser uma pessoa melhor para mim e para os meus filhos, para as pessoas que estão perto de mim, mas que eu não vou fazer isso, eu não vou conseguir isso, por exemplo, eu não vou conseguir ser uma pessoa melhor se eu não pensar no todo (V2, ÁFRICA DO SUL).

A respondente apontou que este pensamento no outro e no todo “é uma coisa que eles têm muito”. Conforme descreve, seu namorado ainda que resida em solo brasileiro se preocupa e se sente responsável em promover o bem-estar e meios de subsistência para seus conterrâneos.

Ele trabalha com jardinagem aqui e ele diz assim "quando eu conseguir um dinheiro aqui, eu vou comprar uma terra, alguma coisa lá para poder ajudar as pessoas que estão lá sem trabalho a trabalhar e a terem o seu sustento, a terem sua horta, terem seu alimento"[...]. Acho que essa palavra traz muito disso que eles têm de querer ter um espaço, "Eu estou crescendo, mas eu por mais que eu não tenha chegado onde [sic] eu quero ou por mais que eu não tenha condições de ajudar agora, mas no momento que eu tiver um pouco mais eu já vou ter isso antes de eu alcançar o que eu preciso, antes de eu chegar onde eu quero [...]. As coisas andam juntas, isso que para mim, às vezes, eu não entendia muito bem, mas eu acho que é bem assim, as coisas elas andam juntas, eu e, eu e a minha comunidade, as pessoas que estão perto de mim, as pessoas que eu posso ajudar (V2, ÁFRICA DO SUL).

Percebeu-se nas narrativas a citação de aprendizados, mudanças de atitudes e transformações na vida dos volunturistas entrevistados nos âmbitos individual e coletivo após a realização do voluntariado seja no apoio à própria comunidade (V1, QUÊNIA) ou no redirecionamento de carreira com uma abordagem pautada no respeito e na humanização (V3, QUÊNIA), como apresentado anteriormente. Outros aspectos trazidos por V6 (ÁFRICA DO SUL) incluem novas preferências alimentares e musicais, além da preocupação com a preservação de recursos naturais e adoção de hábitos mais sustentáveis.

[...] eu me identifiquei bastante foi [com] essa questão da sustentabilidade [...], achei muito importante porque a maneira que eles levam a sério isso lá é fantástico [...]. Então eu lembro que eu continuei viajando e eu tinha uma visão

diferente sobre os meus gastos com água principalmente e desperdícios (V6, ÁFRICA DO SUL).

No caso de V7 (ÁFRICA DO SUL), o voluntariado em viagem intensificou sua vontade de continuar praticando ações em prol de outros indivíduos.

Eu me senti transformada com essa [experiência], com isso, e sempre, desejo continuar fazendo trabalhos assim sociais, é uma pegada que eu tenho desde sempre, desde pequena. Desde nova, sempre fui inserida nesse contexto social, de trabalho social, de fazer o bem para o próximo e tudo mais. Então se tornou... o impacto se tornou, deixou isso ainda maior dentro de mim, dentro do meu coração. Também tenho planos para continuar fazendo voluntariado, quero também viajar talvez no próximo ano, no final desse ano também fazendo voluntariado. Então, sei lá, eu acho que deixou essas coisas ainda maiores dentro de mim e valorizando ainda mais e com vontade de fazer ainda mais para o próximo (V7, ÁFRICA DO SUL).

Para aprofundar as declarações sobre o impacto da viagem, aprendizados e transformações, ao serem questionados se haviam voltado os mesmos depois de terem viajado para realizar o trabalho voluntário, os entrevistados explicitaram de algum modo ser “impossível voltar o mesmo” (V7, ÁFRICA DO SUL) em virtude de mudanças não somente na “percepção de mundo e de valor das coisas” (V4, QUÊNIA), mas também no modo como vivem.

Eu costumo dizer assim, cara, eu desafio alguém a voltar igual, porque não tem como, sabe assim, mas "você aprendeu alguma coisa lá?" É impossível voltar igual, impossível, desafio alguém dizer "Ah, você foi lá fez e volta igual", é impossível, impossível. Então assim, isso me impactou muito em vários, vários aspectos da minha vida (V1, QUÊNIA).

[...] foi uma significação dentro desse meu olhar de bens, do que eu tenho, do que eu preciso ter. Da alegria mesmo diante de dificuldades. Então eu aprendi a resignificar a dimensão de algumas problemáticas que eu via na minha vida. Então acho que talvez esse tenha sido um dos grandes ensinamentos além de olhar para as diferenças e a diversidade como algo sempre construtivo para a minha vida independente de qual diferença seja [...]. Sem dúvidas foi um dos pontos de inflexão da minha vida ter vivido uma experiência de duas semanas em um ambiente muito diferente do que eu havia vivido a minha vida toda esta. Voltei melhor sem dúvidas (V5, GANA).

Neste item, além da perspectiva de especialistas sobre o volunturismo e volunturistas, apresentou-se a experiência de voluntariado em viagem a partir da vivência de viajantes voluntários na África do Sul, no Quênia em Gana. Identificaram-se por meio das entrevistas a motivação, as expectativas, os fatores de escolha do destino, assim como as atividades desenvolvidas antes da expedição. Com as inquirições realizadas, procurou-se coletar

evidências acerca da manifestação de um comportamento e atitude hospitaleiros por parte dos volunturistas. Do mesmo modo, buscou-se levantar indícios da hospitalidade e da filosofia e ética relacional *ubuntu* na relação entre volunturistas e a comunidade local, bem como os impactos da viagem, aprendizados e transformações. A seguir, apurar-se-ão as proposições formuladas para esta investigação por meio do estabelecimento de conexões entre os dados coletados e a teoria.

7 DISCUSSÃO E VERIFICAÇÃO DAS PROPOSIÇÕES

Este capítulo, a partir dos resultados obtidos, encaminha a discussão e verificação das proposições definidas no início da pesquisa, sendo a primeira focada na percepção acerca da hospitalidade e hospitabilidade nas relações entre volunturistas e comunitários, e a segunda na manifestação de *ubuntu* na hospitalidade dos integrantes das comunidades visitadas.

7.1 PERCEPÇÃO DA HOSPITALIDADE E OCORRÊNCIA DA HOSPITABILIDADE

A percepção dos entrevistados acerca da hospitalidade nas relações entre viajantes e residentes e a ocorrência da hospitabilidade adaptada ao contexto do volunturismo foi identificada a partir das motivações, do comportamento e das atitudes dos volunturistas. Identificaram-se os seguintes fatores dentre os mais citados pelos volunturistas brasileiros entrevistados: altruísmo, imersão cultural, desenvolvimento profissional, aventura/descoberta, desenvolvimento pessoal e viagem.

Na apuração das motivações intrínsecas e extrínsecas dos viajantes voluntários para a atuação nas expedições, identificaram-se, a partir da argumentação dos entrevistados, a menção de características ligadas ao agir hospitaleiro para descrever o comportamento, a capacidade e a propensão dos turistas voluntários em serem hospitaleiros, como pode ser detectado na exposição de um dos especialistas consultados ao se referir à abertura, delicadeza e sensibilidade mais evidentes nos praticantes de voluntariado em viagem do que em turistas de outras modalidades (E5, TRIP VOLUNTÁRIA).

Outro especialista, além de abordar a tendência natural do volunturista em se comportar de modo hospitaleiro, assume ter sido importante aprender a identificar esta habilidade em seus clientes em potencial para garantir que sejam alocados nos projetos mais adequados aos seus perfis, contribuindo para o êxito da viagem (E4, EXCHANGE DO BEM).

Em consonância com as declarações dos especialistas, a partir da descrição realizada pelos volunturistas sobre o modo como agiram com os membros das comunidades locais tanto nas interações relativas à execução do trabalho voluntário quanto a outras vivências durante a viagem de voluntariado, encontraram-se as seguintes características e atitudes hospitaleiras com maior frequência: mente aberta; receptivo; afável; amável. Reforça-se o que se apresenta nesta

proposição na assertiva de V3 (QUÊNIA) sobre seu interesse em aprender, comunicabilidade e receptividade à diversidade como contribuintes determinantes para relações e experiências satisfatórias no exercício do voluntariado.

Contou-se também com o exame da compreensão dos especialistas entrevistados das três dimensões da hospitabilidade associadas ao comportamento dos volunturistas no relacionamento com os membros das comunidades visitadas. Este exercício se mostrou pertinente para a coleta de exemplos e para a confirmação, não somente no aspecto que tange à priorização das necessidades dos comunitários por parte dos voluntários, mas também no senso de responsabilidade pelo acolhimento, bem-estar e felicidade, bem como no respeito à individualidade dos membros das comunidades.

Dois dos especialistas alertaram que empresas ou organizações que tratam a experiência de volunturismo como *commodity* atraem um volume maior de indivíduos com perfil egóico. Um destes especialistas sugeriu que os grupos de voluntários não são compostos de indivíduos que homogeneamente priorizam as necessidades das comunidades. Todavia, tanto para estes dois entrevistados quanto para os demais, a priorização das necessidades dos comunitários sempre se dá e se potencializa por conta das habilidades hospitaleiras dos volunturistas.

Notou-se a ênfase dada à importância e preocupação em estruturar os programas de turismo voluntário tendo a comunidade como o centro e coautora dos projetos a serem desenvolvidos, garantindo que seus membros sejam ouvidos e protagonizem o processo de transformação, como explicitou E5 (TRIP VOLUNTÁRIA).

Percebe-se a conexão entre a capacidade hospitaleira genuína dos volunturistas em priorizar as necessidades dos comunitários na declaração dada por V1 (QUÊNIA) em um centro de acolhimento, que procurou estender sua experiência ao máximo em prol das crianças ao banhá-las, servir o café da manhã e jantar, além de realizar outras tarefas como compras na feira e pintura.

Constataram-se indícios do senso de responsabilidade, inerente aos volunturistas ou com potencial para o desenvolvimento, pelo acolhimento, bem-estar e felicidade dos membros das comunidades assistidas nos segmentos que descrevem o volunturismo, a relação entre visitantes e visitados e os benefícios decorrentes desta modalidade turística, como se observou no discurso do especialista E3 (VOLUNTEER VACATIONS) ao tratar do modo como as organizações podem beneficiar as comunidades por meio da educação, serviços de saúde ou de infraestrutura.

O acolhimento e promoção do bem-estar e felicidade dos membros das comunidades visitadas se une às declarações de entrevistados preocupados em exercer uma cidadania

responsável; praticar a autodoação; fazer a diferença ou a mudança no mundo; deixar um legado positivo e contínuo à comunidade. Observa-se esta responsabilização social e este desejo por promover uma mudança no globo, também na fala de E3 (VOLUNTEER VACATIONS), que apontou que o volunturista deseja promover a diferença, apesar da realidade, por vezes, chocante, em virtude de sua tendência natural para a realização do bem e perfil empático.

Em consonância com o percurso seguido previamente para testar as duas dimensões da hospitalidade, endereçou-se aos entrevistados o questionamento relativo ao respeito à alteridade e cultura dos membros das comunidades de modo a se sentirem especiais em virtude do comportamento hospitaleiro por parte dos turistas voluntários.

Neste caso, verificou-se haver argumentos favoráveis a esta proposta em citações referentes às interações e relações estabelecidas entre os viajantes voluntários e comunitários, promovendo o respeito e a valorização da alteridade por meio de seu exercício, identificado no volunturismo, mas também da cultura e sabedoria local.

A primeira proposição (P1) desta tese – A hospitalidade de volunturistas brasileiros favorece a experiência de voluntariado em viagem e as interações com os membros das comunidades de países da África subsaariana – confirmou-se com base na pesquisa de campo, sendo respaldada pela revisão da literatura sobre volunturismo conduzida por Proyrungroj (2017), na qual se identificou a presença de traços que remetem à hospitalidade em valores expressos pelo exercício da atividade voluntária e pela motivação dos turistas voluntários baseada na boa vontade e no altruísmo.

Vale ressaltar que as motivações de viajantes interessados na experiência de volunturismo permanecem como uma parcela relevante de seus principais temas investigados, trazendo discussões que vão além do embate entre o altruísmo e o hedonismo conforme preconizado por McGehee (2014), uma vez que a motivação humana é complexa e adaptável no curso da trajetória de vida das pessoas (GRABOWSKI, 2013) e, quando se trata de uma modalidade turística fundamentalmente mais altruísta por natureza (SINGH; SINGH, 2001), um misto de motivações pode estar em voga (KNOLLENBERG et al., 2014; WEARING; MCGEHEE, 2013a).

A assertiva anterior se une às descobertas de Rehberg (2005), que nomeou os volunturistas de “individualistas altruístas”, visto que os motivos altruístas se combinaram aos motivos egocêntricos encontrados nas justificativas que levaram os viajantes a participar em expedições como estas, encontrando alicerce não somente no que os dados provenientes das entrevistas com os especialistas em volunturismo indicam, mas também com o *continuum* de

hospitalidade delineado por Lashley (2015), quando se percebe no volunturista o papel do anfitrião, que pode percorrer um ou mais estágios deste *continuum* ao se motivar por oferecer hospitalidade para proporcionar satisfação a si mesmo ou aos outros, com maior ou menor intensidade.

Outro aspecto importante identificado quanto à relação entre a hospitabilidade e a motivação dos turistas voluntários, diz respeito ao comportamento, à capacidade e à propensão natural dos turistas voluntários em serem hospitaleiros, notados tanto na caracterização construída junto aos especialistas sobre os volunturistas quanto na explanação dos próprios voluntários brasileiros entrevistados ao utilizarem mais de um dos adjetivos (ou seus sinônimos) mais comuns àqueles que possuem habilidades hospitaleiras encontrado na literatura sobre hospitabilidade (GUIMARÃES, 2019), como, por exemplo: afável, amável, delicado, gentil, mente aberta, receptivo, sensível etc.

Com base em substratos das entrevistas com os especialistas, abstraiu-se que o êxito da viagem e da experiência de volunturismo como um todo pode ser fortalecido ou até mesmo garantido quando as organizações de turismo voluntário procuram conhecer os elementos motivadores e identificar as habilidades hospitaleiras de seus clientes em potencial para que haja uma alocação adequada dos viajantes em projetos que correspondam aos seus perfis.

Desse modo, reforça-se a observação feita por Tasci, Aktas e Acikgoz (2021) quanto ao desafio proposto ao turismo no que concerne à reunião de consumidores e prestadores originários de culturas variadas na co-criação de uma experiência holística e transformacional nas quais a hospitabilidade só poderá ser percebida por meio de uma atitude mente aberta, paciente, atenciosa, flexível e livre de preconceitos.

Ainda sobre a primeira proposição (P1), encontrou-se suporte na investigação de Singh (2002) no Himalaia, que não somente nomeou o fenômeno do volunturismo de ‘Turismo Altruísta’, mas verificou a ocorrência da transformação socioeconômica da região assistida, em razão da centralização nas reais necessidades dos comunitários e na participação ativa da comunidade.

Esta priorização das comunidades por parte dos volunturistas é potencializada, de acordo com as contribuições dos entrevistados, pelas habilidades hospitaleiras dos turistas regidas pelo espírito ou pela essência da hospitalidade genuína, versão exemplar e mais virtuosa de hospitalidade (BLAIN; LASHLEY, 2014; LASHLEY, 2015), da qual a preocupação primeira do indivíduo reside na satisfação do que o outro necessita, conforme teoriza Telfer (2004).

Nota-se a ocorrência da hospitabilidade nas interações que se dão nas expedições no volunturismo, enquanto “componente mais proeminente, dinâmico e influente da hospitalidade” (TASCI; SEMRAD, 2016, p. 31, tradução nossa) em sua expressão mais despreendida e genuína (BLAIN; LASHLEY, 2014; LASHLEY; 2015), capaz não somente de aquecer, confortar e acalmar corações como metaforizam Tasci e Semrad (2016), mas também de destacar “os encontros mais memoráveis do cotidiano” nos quais frequentemente se testemunha a hospitabilidade no comportamento daqueles que praticam o voluntariado, como explica Camargo (2021, p. 6).

Ao mesmo tempo, indica-se que a oferta da hospitalidade terá sua existência garantida quando as motivações para o seu exercício sejam equitativamente genuínas, como descreve Selwyn (2004). Isto se conecta novamente ao tema da motivação primária dos turistas voluntários, que corresponde ao ideal de altruísmo, que em sua versão mais hospitaleira se dilui no desejo de fazer a diferença, ser útil, ou prestar assistência aos outros (BROWN, 2005; CARTER, 2008; REHBERG, 2005; STODDART; ROGERSON, 2004).

Confirmou-se a interligação entre as três dimensões de hospitabilidade do instrumento elaborado por mensuração de hospitabilidade de Blain e Lashley (2014), quando relacionadas à prática do volunturismo no que diz respeito à responsabilização pelo acolhimento, promoção do bem-estar e felicidade, assim como respeito à alteridade e cultura dos membros das comunidades visitadas.

Conforme se evidencia nos segmentos das entrevistas, esta responsabilização se vê associada ao caráter altruísta dos voluntários, que pode ser maior ou menor de acordo com o perfil de cada indivíduo, bem como com o grau de comunicação e de convívio entre os volunturistas e comunitários (WEARING; MCGEHEE, 2013a; ZAHRA; MCINTOSH, 2007; WEARING; GRABOWSKI, 2011).

Conecta-se às evidências trazidas pelos especialistas e volunturistas à responsabilidade cívica e autoadoção, retratadas em estudos sobre a hospitalidade de Baptista (2008, p. 9), em que a alteridade nas relações humanas se mostra como obrigação civil inadiável que “[...] desperta a bondade ou capacidade para “dar o dom de si mesmo”. Esse subtil “excesso” da hospitalidade é o que, justamente, faz a diferença de todos actos que exprimem a sociabilidade humana”, visão corroborada por Chua *et al.* (2021) que dizem que a “responsabilidade cívica pode desencadear a responsabilidade de alguém por um comportamento socialmente responsável”, sendo elemento essencial na viagem de volunturismo, na satisfação com a experiência e decisão de repeti-la.

Outros aspectos acerca do agir hospitaleiro dos volunturistas se referem à dívida com o mundo que estes parecem carregar consigo e à necessidade de retribuir os privilégios em suas vidas, compensando os comunitários, conforme apontado por E4 (EXCHANGE DO BEM) e respaldadas tanto no apontamento de Binet-Montandon (2011) sobre o senso de solidariedade e responsabilidade coletiva que se entremeia nas relações de hospitalidade quanto no estudo etnográfico de Frazer e Waitt (2016), que observaram a atuação de volunturistas australianas em um projeto de construção de moradias nas Filipinas, desejosas de promover uma realidade diferente para os filipinos assistidos em razão da reflexão sobre os próprios privilégios materiais inobservados no vilarejo destes comunitários.

No que se refere especificamente ao efeito do comportamento hospitaleiro genuíno dos turistas voluntários ao demonstrarem respeito à alteridade e cultura dos comunitários, fazendo com que estes se sintam especiais, encontra suporte no caráter ético da hospitalidade, de reconhecimento e responsabilidade pelo outro, conforme teorizado por Levinas (1980) em *Totalidade e Infinito*.

Na citação desta obra por Baptista (2002, p. 157), explica-se que a ética estabelecida nas relações interpessoais das quais a hospitalidade encontrada “representa a disponibilidade da consciência para acolher a realidade do fora de si”. Em referência a Levinas (1980), Melo (2003, p. 219, grifo do autor) descreve haver no estatuto da ética da alteridade do filósofo francês “a deferência absoluta ao outro e a responsabilidade, o *eis-me aqui* põem-me no estado de vigiância de não reduzir a relação face-a-face a uma farsa egológica”.

7.2 UBUNTU NA HOSPITALIDADE DAS COMUNIDADES VISITADAS

Averiguou-se que hospitalidade é compreendida como o ato de (bem-) receber indivíduos, descrita por meio de termos que remetem a receptividade, acolhimento, alteridade, bem-estar coletivo, generosidade, sentir-se bem, sentir-se em casa e solidariedade, itens em consonância com os princípios da filosofia e ética relacional *ubuntu*.

Observou-se no discurso de todos os especialistas a importância da hospitalidade, considerada como fator-chave para o sucesso da experiência de volunturismo, desde as primeiras interações até a criação de vínculos e a manutenção destes, mesmo depois do término da viagem com o intermédio das redes sociais, por exemplo.

Em relação à hospitalidade percebida pelos volunturistas entrevistados em contato com os membros das comunidades visitadas na África do Sul, em Gana e no Quênia, documentaram-

se relatos de uma recepção amorosa com “uma alegria [...] ímpar” (V1, QUÊNIA) apesar das vulnerabilidades encontradas. Os volunturistas se disseram impactados por expressões de alegria, felicidade, gratidão e simplicidade dos moradores das comunidades visitadas.

Além de uma recepção calorosa, criaram-se relações significativas a partir de uma troca não somente no contexto afetivo, mas também no âmbito cultural e de experiências, com ganhos para ambos visitantes e residentes, como narrou o volunturista (V5, GANA) ao se referir às conexões com os órfãos, líderes e colaboradores do orfanato onde se voluntariou.

É importante ressaltar que os integrantes das comunidades locais esboçavam alegria não apenas na interação com os volunturistas, mas também com seus compatriotas. Alguns voluntários apontaram semelhanças com o povo brasileiro como, por exemplo, no ato de falar alto, de promover reuniões na rua, na cultura do abraço, na abertura e expansividade.

Ainda assim, procurou-se coletar indícios dos elementos que fundamentam a hospitalidade africana com a humanidade compartilhada e comum aos indivíduos e a responsabilidade mútua a partir do senso de responsabilidade e identidade em *ubuntu*, como aponta Kholopa (2020). Identificaram-se exemplos descritos pelos volunturistas sobre a relação entre os membros das comunidades com testemunhos sobre ajuda ao próximo, gratidão, retribuição, partilha, reciprocidade e respeito à humanidade alheia por meio da interconexão entre os indivíduos.

Segundo os volunturistas, os comunitários dão valor às comunidades que vivem (V1, QUÊNIA), que lhes pareceu “muito interligadas” (V5, GANA). Os comunitários “nunca deixam de pensar na comunidade” (V2, ÁFRICA DO SUL), apresentam-se dispostos a ajudar (V2, ÁFRICA DO SUL; V4, QUÊNIA) e têm “cuidado com o meio ambiente” (V6, ÁFRICA DO SUL).

Um dos volunturistas entrevistados narrou a história de um rapaz que havia “saído da rua por ter sido acolhido por uma pessoa para ficar na cozinha” de uma senhora que o deixava pernoitar. Esta senhora morava em uma casa de dois metros quadrados “e a cozinha era separada e mesmo assim ela deixava a pessoa dormir lá” (V3, QUÊNIA). O respondente, V4 (QUÊNIA), citou ter participado de uma distribuição de sopas para indivíduos em situação de rua a convite de um trabalhador do centro de acolhimento onde ele prestava o serviço voluntário.

Percebe-se uma correspondência entre os exemplos supracitados e a essência comunitária da hospitalidade africana contida na expressão idiomática *matsoho a hlatswana* na língua banta sesoto, cujo significado remete à ideia de que ao ajudarmos alguém, estamos ajudando a nós mesmos. A inextricabilidade humana contida na mensagem do provérbio zulu

umuntu ngumuntu ngabantu, que corresponde a **peças são peças através de outras peças**, e na interpretação do aforismo xhosa *ubuntu ungamuntu ngabanye abantu*, sintetizado no mote **eu sou porque nós somos**, remete ao cerne de *ubuntu* e pôde ser detectado na declaração de V1 (QUÊNIA) ao notar que no centro de crianças e na comunidade em Kibera, o cuidado com o outro beneficia a todos e na constatação de V2 (ÁFRICA DO SUL) ao refletir sobre não ser ninguém sem a existência de outras peças e da importância em se pensar no coletivo.

Os exemplos acima também se conectam à base da hospitalidade africana, que enfatiza a interdependência entre as peças que fazem parte de uma comunidade com base na ideia de que ninguém é uma ilha (KHOLPA, 2020), e igualmente, ao enquadramento de Davies e Olivier (2016) da ética utilitarista no volunturismo no cenário africano por meio da filosofia *ubuntu* no que diz respeito à prática de ações e políticas sociais e ambientais com o intuito de trazer as melhores consequências aos envolvidos e ao meio, tendo a felicidade como o fim desejável.

Os aprendizados, mudanças de atitudes e transformações na vida dos volunturistas entrevistados, tanto individualmente quanto coletivamente, após a realização do voluntariado serviram de fundamentação para a validação desta proposição, encontrando respaldo tanto no estudo de Müller, Scheffer e Closs (2020), sobre a aprendizagem transformativa decorrente da experiência de volunturismo, quanto no trabalho de Magrizos, Kostopoulos e Powers (2021) sobre como a transformação do volunturista ocorre por meio da influência da autenticidade da experiência, da imersão do participante e da percepção acerca do grau de significado de sua contribuição social. As falas obtidas expuseram não somente exemplos de redirecionamento de carreira de um dos participantes, que passou a aplicar uma abordagem pautada no respeito e na humanização em sua rotina profissional, a preocupação com a preservação de recursos naturais e adoção de hábitos mais sustentáveis por outra respondente, mas também na compreensão de que viver em comunidade significa apoiá-la.

A segunda proposição (P2) do estudo – A manifestação dos princípios de *ubuntu* a partir da hospitalidade de membros das comunidades de países da África subsaariana impacta positivamente os volunturistas brasileiros – foi confirmada e apoiada tanto na investigação de Bazirake e Sahilu (2015), que identificaram o desejo por receber esta hospitalidade como uma das motivações dos turistas para o interesse em exercer o voluntariado em viagem, quanto no enquadramento do turismo voluntário no contexto africano à ética utilitarista proposta por Davies e Olivier (2016) com a seleção de ações e políticas sociais que

ocasionem as melhores consequências aos envolvidos e a felicidade como o fim desejável e único.

Em relação à hospitalidade africana, os volunturistas se disseram impactados por expressões de alegria, felicidade, gratidão e simplicidade dos moradores das comunidades visitadas apesar das circunstâncias vulneráveis. Validou-se a percepção dos respondentes sobre a inextricabilidade entre os seres como preconiza a filosofia ética e relacional *ubuntu* na experiência de voluntariado a partir das falas obtidas que expuseram, não somente exemplos de redirecionamento de carreira como no caso de V3 (QUÊNIA), que passou a aplicar uma abordagem pautada no respeito e na humanização em sua rotina profissional, mas também exemplos acerca da preocupação com a preservação de recursos naturais e adoção de hábitos mais sustentáveis (V6, ÁFRICA DO SUL), além da compreensão de que viver em comunidade significa apoiá-la como esboçaram V1 (QUÊNIA) e V2 (ÁFRICA DO SUL).

Igualmente, encontrou-se suporte na literatura a partir da apuração da pesquisadora Proyrungroj (2017) sobre os elementos constitutivos desta modalidade turística, que revela características como o exercício da atividade voluntária, a boa vontade e o altruísmo como motivadores, a promoção mútua de benefícios, as trocas culturais e o próprio consumo do turismo. Segundo a autora, “as interações e relações entre os turistas voluntários e os anfitriões eram iguais, recíprocas e recompensadoras; nenhum deles agiu apenas com o objetivo de satisfazer suas próprias necessidades/expectativas, mas de maneira que ambos pudessem se beneficiar (PROYRUNGROJ, 2017, p. 177, tradução nossa). Notou-se esta relação de reciprocidade na descrição dos volunturistas sobre a criação de relações significativas a partir de uma troca não somente no contexto afetivo, mas também no âmbito cultural e de experiências com ganhos para ambos visitantes e residentes.

Baseando-se nas dimensões social e cultural que compõem as lentes conceituais da hospitalidade e suas camadas (LASHLEY; LYNCH; MORRISON, 2007) e a visão de hospitalidade como mediadora das conexões descortinadas na experiência de volunturismo, depreendeu-se que o volunturismo comporta trocas de cunho comercial, social e emocional.

Conforme apontou Lugosi (2008), há formas e manifestações da hospitalidade, que incluem transações instrumentais de atendimento às necessidades básicas da humanidade com objetivos desde comerciais até sociais/políticos, e transações emocionais, que dizem respeito a experiências inexplicavelmente significativas. Esta forma de experiência significativa, chamada pelo estudioso de momento *communitisque*, pôde ser identificada no depoimento de um dos volunturistas (V1), que compartilhou ter sido muito feliz no Quênia a ponto de afirmar

não ter esquecido um dia sequer do lugar e da experiência que marcou sua vida e definiu quem ele é atualmente.

Paralelamente, reitera-se a premência em garantir não apenas que as comunidades apoiadas sejam o centro e coautoras dos projetos a serem executados, com base em suas demandas, mas também que os comunitários tenham suas vozes amplificadas, protagonizem o processo de transformação, empoderem-se e possam estender o legado deixado pela expedição, por meio de relações éticas e parcerias que prezem pela inclusão, justiça e reciprocidade (DOUGHTY, 2020).

Verificou-se no referencial teórico sobre as contribuições da estrutura epistemológica de *ubuntu* para programas internacionais de aprendizagem-serviço que essa ética relacional pode apoiar na adequação da proposta pedagógica de cada projeto, não somente colocando as relações humanas no centro, mas também considerando a maneira sofisticada como se apresentam as interações interculturais (LARKIN, 2016).

A complexidade do intercâmbio cultural e a deferência ao outro na experiência de turismo voluntário, segundo os entrevistados, se percebem em maior profundidade, por conta da pessoalidade nas interações que ocorrem entre visitantes e residentes dos destinos visitados distintamente do que se observa em formas tradicionais de viagem.

Vê-se, fundamentalmente, na prática de volunturismo organizada e estruturada, o interesse, o respeito, o entendimento e a humildade por parte dos expedicionários em relação às pessoas, à cultura, aos saberes e à realidade locais. Esta percepção parece confirmar que o volunturismo é uma representação moderna da hospitalidade clássica, onde é possível criar vínculos sociais e pessoais por meio de cooperação, respeito/honra aos hóspedes e obediência às regras dos visitados (HEUMAN, 2005; PROYRUNGROJ, 2017; URIELY; REICHEL, 2000).

A influência da hospitalidade percebida no comportamento dos volunturistas se vê em diversos aspectos de suas atitudes, não somente a partir das contribuições dos especialistas, mas também por meio das narrativas dos volunturistas. Relaciona-se o senso de responsabilidade na atuação volunturista em contato com os comunitários com a circularidade do dom sob a ótica da filosofia e ética africana *ubuntu* de reconhecimento mútuo da humanidade no ato de doar e agradecer de ambos doadores e receptores, em uma dinâmica de fortalecer o outro e ser fortalecido, da qual se gera solidariedade (KASHINDI, 2017).

Ademais, esta solidariedade bem como o tratamento com deferência, a benevolência, a ajuda mútua, a hospitalidade, a simpatia e a empatia evidenciada pelos voluntários no

comportamento cotidiano dos locais, provaram-se alinhadas à fundamentação de *ubuntu* proposta por Nyaumwe e Mkabela (2007) de **estar-com-outros** de modo efetivo comum àqueles que vivem em comunidades.

Assim, infere-se que o exercício do volunturismo serve de palco para “zonas francas da sociabilidade”, “terceiros lugares”, “lugares de hospitalidade” (Baptista, 2002; 2008), ou como expande Grinover (2019, p. 231) “lugares de experiência hospitaleira” que consistem no “[...] acolhimento social de raiz multidisciplinar”, onde é possível reconhecer a subjetividade alheia e a sua própria, humanizar espaços e melhorar a qualidade de vida. Inspirando-se pela filosofia *ubuntu*, a partir de atos de generosidade, pode-se aumentar e preservar a força vital dos seres que habitam o planeta (KASHINDI, 2017; RAMOSE, 2002; TEMPLES, 2016) por meio de um “ato que habitualmente chamamos de amor – ou [...] aceitação do outro ao nosso lado na convivência. [...] [pois] sem amor, sem a aceitação do outro ao nosso lado, não há socialização, e sem socialização não há humanidade”, como há tempos dissertaram Maturana e Varela (1995, p. 263-264), em meio às complexidades, inseguranças, e problemáticas da atualidade.

Todavia, sugere-se que o volunturismo pode ser prejudicado quando o volunturista está em busca exclusivamente da satisfação de suas motivações hedonistas e outrifica o residente do destino visitado, ou seja, inferioriza ou subalterniza o membro da comunidade. Conforme a maioria dos entrevistados apontou, em especial fundadores de empresas de volunturismo, que costumam experimentar o contato direto com os volunturistas, membros de comunidades locais e ONGs, o estereótipo heroico ou do **branco salvador** podem causar um efeito negativo na experiência de voluntariado em viagem, bem como explicitar a ânsia dos viajantes de satisfazer motivações com maior tendência ou exclusivamente hedonistas. Tais imagens e atitudes reforçam-se em alguns apontamentos na pesquisa de Wearing *et al.* (2018) sobre as *Barbies* salvadoras e no trabalho de Bandyopadhyay e Patil (2017).

Bandyopadhyay e Patil (2017) utilizaram teorias pós-coloniais e pós-coloniais feministas, criticando o volunturismo por ser reprodutor de discursos colonialistas, de dominação, racialização, inequidade de gênero e evangelização. No entanto, segundo os pesquisadores, enxerga-se uma mudança da lógica colonial patriarcal no volunturismo por conta da predominância da participação de mulheres brancas nas expedições, alternando o paradigma do fardo do homem branco colonial para o fardo da mulher branca pós-colonial.

Conforme abordado por Bandyopadhyay (2019), baseando-se em estudiosos do pós-colonialismo (BHABHA, 1994; FANON, 1952; HALL, 1999; SAID, 1978; SPIVAK, 1985) e da branquitude ou privilégio branco (FRANKENBERG, 1993; JACOBSON, 1998;

MORRISON, 1992; ROEDIGER, 1991; TYLER, 2012), ratifica-se que a **outrificação** se perpetua por meio da propagação da imagem do volunturista como herói quanto a visão neocolonial e preconceituosa sobre o Sul Global visto como o necessitado e o Norte Global considerado como o salvador, dando suporte às impressões transmitidas pelos entrevistados quanto ao tema, ao tratarem de organizações mal-intencionadas ou despreparadas e à falta de um treinamento estruturado e acompanhamento durante e após a experiência.

Organizações com este perfil mencionado pelos especialistas e as impressões de volunturistas como V3 (QUÊNIA) e V5 (GANA) fazem recordar outras pesquisas que acusam o volunturismo de ser uma modalidade do segmento turístico que: privilegia unicamente as necessidades dos turistas, meramente comoditizada e despolitizada (CHOULIARAKI, 2011); reproduz uma forma de colonialismo contemporâneo (CATON; SANTOS, 2009; GUTTENTAG, 2009; VRASTI, 2010, 2013); explora as comunidades (PALACIOS, 2010; THEERAPAPPISIT, 2009); gera a dependência, a banalização e/ou supressão de diferenças, o fortalecimento do etnocentrismo e das dicotomias inferior-superior e pobre-rico, conferidas, respectivamente, aos indivíduos do Sul Global e do Norte Global (GUTTENTAG, 2009; INGRAM, 2008, 2011; MCGEHEE; ANDERECK, 2008; MCGEHEE; ANDERECK, 2009; MCGLOIN; GEORGEOU, 2016; RAYMOND; HALL, 2008; SIMPSON, 2004; SIN, 2010; VRASTI, 2010, 2013).

Dois aspectos observados nos segmentos das entrevistas que tendem a influenciar negativamente a experiência de volunturismo se resumem à falta de engajamento dos turistas voluntários com os projetos e ao modo como estes espetacularizam as vulnerabilidades das comunidades visitadas por meio do registro fotográfico com a publicação em suas redes sociais para autopromoção, em geral, características daqueles que possuem motivações e atitudes menos altruístas.

Quanto ao engajamento, a teoria orienta que este elemento, quando instituído como um objetivo de aprendizagem e/ou item de observação do comportamento dos viajantes no exercício de suas tarefas como voluntário, promove resultados mais sustentáveis, age em favor da satisfação do próprio volunturista, bem como beneficia a percepção positiva das comunidades em relação às atividades desempenhadas, em especial daquelas de caráter altruísta (KNOLLENBERG et al., 2014).

Em relação à autopromoção e difusão das vulnerabilidades das comunidades e seus moradores, citada pelos especialistas entrevistados como promotores dos impactos negativos do volunturismo, retoma-se o estudo de Bandyopadhyay (2019), em que se discute a

espetacularização do Outro pelo olhar branco (HALL, 1996), ao mencionar um estudo sobre o hábito narcisista de volunturistas fotografarem e postarem *selfies* em suas redes sociais com crianças residentes das comunidades apoiadas (KASCAK; DASGUPTA, 2017).

Bandyopadhyay (2019), também questiona até que ponto a divulgação da pobreza e enfermidade alheia se justifica como ação em prol da promoção da diferença no planeta. Esta menção a este hábito narcisista, aproxima-se do “pacto narcísico” cunhado por Bento (2002), servindo de instrumento para que brancos em situação de privilégio realizem a manutenção de suas vantagens, perpetuando narrativas da branquitude e estereótipos raciais (GILROY, 2000)

Novamente, o discurso neocolonial retorna, desta vez pelo ritual de fotografar a imagem subalternizada das pessoas, propagando a mensagem de que elas precisam ser protegidas ou representadas por outros indivíduos, como se estivessem fadadas ao fatalismo, à passividade, ou desinteressadas ou incapazes de propor soluções para seus próprios desafios, carecendo de uma ação externa, tendo suas vozes e agenciamento silenciados ou suprimidos (KLEINMAN; KLEINMAN, 1997).

Sobre este aspecto da voz da pessoa subalternizada, faz-se necessário citar as barreiras definitivas ou temporárias impostas por essa intermediação da fala dos indivíduos em situação de sujeição por alguém que crê ter o direito de reivindicar em seu lugar, como preconiza Spivak (2010); ou como trata Ribeiro (2019a) ser importante para o transcender ou para o romper com as falas hegemônicas, a existência de contradiscursos e da escuta da fala daqueles, ou melhor, daquelas que são subalternizadas (considerando a sociedade patriarcal em que vivemos), para que seu lugar de fala se fortaleça. Como E2 (VIVALÁ) afirma ter aprendido, não se dá voz para as comunidades, posto que seus integrantes são dotados de voz, ao contrário disto, deve-se escutá-los, deixá-los amplificar suas vozes e protagonizar as mudanças por eles consideradas pertinentes e necessárias (DOUGHTY, 2020).

Analisando esta busca por satisfazer objetivos meramente hedonistas e egóicos, em que se vê grande preocupação do turista voluntário em se autopromover, sem pudores com a exposição da vulnerabilidade das comunidades visitadas e seus membros, correlaciona-se à crítica feita por Seaton (2012, p. 44, tradução nossa) ao turismo de gueto ou de favela, que apesar de ser parcialmente altruísta, acaba sendo usado como uma moeda para se enaltecerem, ou seja, “capital cultural que pode ser sacado em ocasiões sociais com colegas e empregadores”.

Os entrevistados de ambos os grupos – especialistas e volunturistas – se colocaram contrários a esta manutenção de estereótipos e à midiaticização ou **espetacularização da pobreza**, um deles inclusive informou ser esta a missão de sua agência, posicionamento que

contrapõe o pensamento de Vrasti (2010, 2013) sobre o volunturismo como uma estratégia de poder que visa ampliar a racionalidade econômica, a despeito de ser uma prática altruísta e de resgate histórico, que ocorre às custas da vulnerabilização de outras pessoas por meio de mecanismos regulatórios e intervencionistas de ordem global, em que a ‘outrificação’ é parte oculta do pacote turístico ou do programa desta modalidade, peça essencial para que o negócio se estabeleça e perdure.

Em contrapartida, os especialistas ressaltaram que em suas empresas e/ou agências de turismo voluntário ou intercâmbios voluntários, há um baixo índice de contratempas, não apenas pela experiência de seus líderes ou pela maturidade alcançada por suas organizações, mas sobretudo por conta do emprego de uma análise meticulosa do perfil dos voluntários antes da expedição, que os permite selecionar os participantes com as habilidades necessárias para o êxito da expedição, bem como para facilitar a correta alocação dos selecionados nos projetos.

Os líderes de organizações de volunturismo sugerem uma triagem que permite identificar comportamentos ou motivações com tendências ao altruísmo ou egoísmo dos potenciais turistas voluntários, que segundo E4 (EXCHANGE DO BEM) permite avaliar o nível de aptidão dos candidatos à prática do voluntariado em viagem, os categorizando como voluntários rasos ou profundos – similar à classificação proposta por Callanan e Thomas (2005), que utiliza a mesma nomenclatura.

Os especialistas recomendam a capacitação ou preparação dos voluntários considerados habilitados a partir do acompanhamento e suporte durante a viagem, de modo a reduzir os impactos negativos pela manifestação da outrificação, que pode perpetuar estereótipos e acarretar o insucesso do encontro na cena hospitaleira entre volunturistas e comunitários com eventos de inospitalidade e/ou hostilidade. A visão dos volunturistas sobre a preparação dos voluntários está em consonância com os especialistas e, como indica V3 (QUÊNIA), é importante estimular positivamente os participantes antes da viagem (*briefing*), acompanhá-los de perto durante e acolhê-los na volta para dar significado à experiência ou ressignificar eventuais impressões negativas.

A identificação das inclinações para o agir altruísta ou egoísta dos volunturistas se mostra essencial para se obter o êxito na experiência de volunturismo e benefício dos *stakeholders*. Do mesmo modo, se mostra imprescindível atentar para a cena hospitaleira, em particular para o seu dinamismo, que pode levar a resultados inesperados – positivos ou negativos – presente nos encontros, interações, papéis assumidos pelos indivíduos e vínculos criados (ou não) entre as pessoas.

De modo a fortalecer esta assertiva, resgatam-se postulações de Camargo (2021) sobre a divisão da hospitalidade em cenas como em uma peça teatral, que permite aos participantes agir ora com hospitabilidade, ora com hostilidade. Outrossim, conforme destacado pelo teórico, o indivíduo hospitaleiro propende a experienciar interações hospitaleiras, visto que é dotado de um aspecto de sua personalidade que está na satisfação preponderante em servir.

Insiste-se na importância e preocupação com a estruturação dos programas de turismo voluntário, que priorizem o **aprender com** os residentes locais ou o paradigma de **ser/mudar**, uma posição de desconstrução da mentalidade do volunturista; ao mesmo tempo, que combata a reprodução do pensamento colonialista e o exercício de um *soft power*, camuflados seja por um discurso humanitário, pela apropriação acrítica de filosofias não ocidentais como *ubuntu* ou pelo esvaziamento de motes como o gandhiano ‘Seja a mudança’, que pode vir a colocar os volunturistas como detentores de um fardo, heróis e heroínas, responsáveis pela salvação do mundo e dos desvalidos (JEFFERESS, 2016).

Portanto, compreende-se que identificar de antemão as tendências comportamentais e habilidades (mais ou menos) hospitaleiras dos volunturistas pode favorecer organizações de turismo ou intercâmbio voluntário na capacitação, no suporte para o desenvolvimento destas habilidades ou na aquisição de uma **competência hospitaleira** dos candidatos à viagem voluntária menos propensos a este agir, não os descartando de embarcar nesta experiência transformadora. Esta identificação pode igualmente ser vantajosa na atração de pessoas genuinamente hospitaleiras, ou seja, que naturalmente sentem prazer em serem úteis, estarem a serviço de alguém ou em prestarem assistência a outras pessoas.

8 CONCLUSÃO

Este estudo abordou o fenômeno global do turismo conhecido como turismo voluntário ou volunturismo, que se refere ao ato de viajar com o intuito de realizar atividades voluntárias ou projetos voluntários no âmbito humanitário, cultural ou ambiental. Esta modalidade turística é caracterizada por oportunizar o voluntariado em estâncias locais ou em solo internacional, em geral, promovidas não apenas por organizações não-governamentais, mas por empresas sociais e outras, sobretudo, que visam o lucro com esta atividade comumente procurada por pessoas em busca de uma experiência individual, com os familiares ou em grupo.

África, Ásia, Américas Central e do Sul estão entre os continentes e regiões mais procurados e visitados para a prática do volunturismo que, além de servir de palco para transações comerciais inerentes ao segmento do turismo, promovem o voluntariado e dão espaço para que os indivíduos exerçam o altruísmo, desenvolvam-se pessoal e profissionalmente e entrem em contato com membros das comunidades receptoras com as mais variadas culturas. Neste contexto, pode-se perceber manifestações de hospitalidade em todas as suas dimensões, possibilitando a ocorrência de interações bem ou malsucedidas.

Em razão da constatação de que os países do continente africano estão entre os principais destinos para a prática do volunturismo e por saber ser ainda incipiente a pesquisa sobre este tema associado à hospitalidade, buscou-se examinar a cena hospitaleira por meio da relação entre volunturistas brasileiros e comunitários em solo africano. Credo não ser o agir com hospitalidade exclusivo de quem recebe, mas também de quem visita, debruçou-se sobre o levantamento do perfil e das motivações de volunturistas brasileiros para relacioná-los ao agir hospitaleiro sob as lentes da hospitalidade moderna.

Abordou-se a hospitalidade africana pela perspectiva da filosofia e ética relacional africana *ubuntu*, geralmente associada aos povos subsaarianos, cuja base está na inextricabilidade humana e cujo conceito, sem limitar-se, conecta-se a aforismos presentes em diversas línguas bantas como em zulu, *umuntu ngumuntu ngabantu*, compreendido como pessoas são pessoas através de outras pessoas, ou em xhosa, *ubuntu ungamuntu ngabanye abantu*, sintetizado como **eu sou porque nós somos**.

Destarte, a questão-chave dessa pesquisa: **De que modo a hospitalidade de membros das comunidades de países da África subsaariana por meio dos princípios de *ubuntu* e a hospitabilidade de volunturistas brasileiros podem favorecer não somente os participantes, mas também o resultado da experiência de voluntariado em viagem?**, pôde

ser respondida a partir das descobertas presentes no referencial teórico e nos dados obtidos a partir da pesquisa de campo. No âmbito deste estudo, pode-se afirmar que se identificou a presença de traços que remetem à hospitalidade em valores expressos pelo exercício da atividade voluntária, pela motivação dos turistas voluntários e por suas habilidades hospitaleiras regidas pelo espírito ou pela essência da hospitalidade genuína.

Ademais, notou-se a manifestação e os impactos da hospitalidade africana e dos princípios de *ubuntu* por meio dos relatos das experiências, percepções e interações dos volunturistas entrevistados com os residentes dos países da África subsaariana, não somente pelo modo afetuoso e alegre como foram recebidos, mas também pelo senso de comunidade de ganenses, quenianos e sul-africanos com quem conviveram. Contudo, ressalta-se que os resultados apresentados não podem ser generalizados.

Entende-se que há indícios positivos em relação a este questionamento em virtude da hospitalidade ofertada por membros das comunidades de países da África subsaariana expressa com alegria, felicidade, gratidão e simplicidade dos residentes, assim como pelas trocas de afeto, cultura e de experiências, mas, sobretudo, pelo impacto do contato dos voluntários com os princípios éticos de *ubuntu* na relação estabelecida entre os residentes com os seus conterrâneos e com os viajantes. Igualmente, encontra-se respaldo para esta tendência favorável em razão de uma postura mente aberta, receptiva e amorosa dos volunturistas brasileiros demonstradas em evidências da priorização, do acolhimento e do tratamento com deferência dado aos integrantes das comunidades visitadas.

Desse modo, pôde-se alcançar o objetivo geral, cujo cerne se tratava de averiguar a ocorrência da alteridade e da solidariedade como princípios fundantes da hospitalidade e *ubuntu* a partir experiência de volunturismo de brasileiros em países da região subsaariana do continente africano.

Este objetivo foi alcançado por meio do cumprimento dos objetivos específicos compreendidos por:

- a) Explorar os perfis e as motivações de volunturistas de modo a sustentar a ocorrência da hospitalidade no comportamento e nas atitudes dos viajantes brasileiros.**

A partir do referencial teórico e das informações obtidas com especialistas e volunturistas, confirmaram-se como interesses comuns aos turistas voluntários o apreço por viagens, a experiência ou o interesse em ações voluntárias bem como em temas relativos à cultura, causas sociais e humanitárias.

No rol de fatores motivadores e expectativas, revelaram-se: a pretensão de assistir comunidades; fazer a diferença; causar impacto positivo para a sociedade ou para alguém; dar ou realizar algo útil ou que dê sentido à própria vida; viver uma experiência surpreendente e transformadora; sair da zona de conforto; conhecer outras culturas, pontos turísticos e pessoas; desenvolver-se profissional por meio da comunicação em outro idioma.

Este perfil comum aos volunturistas de abertura, receptividade, curiosidade, além da amabilidade a afabilidade, mostrou-se decisivo para a manifestação do comportamento e atitudes hospitaleiras na execução das tarefas de voluntariado, contribuintes para o sucesso das relações com os comunitários e da experiência assim como para a absorção dos aprendizados.

b) Examinar noções de hospitalidade e as evidências da hospitalidade no volunturismo na atuação de volunturistas brasileiros junto aos membros das comunidades em países da região subsaariana.

No exame da discussão teórica sobre hospitalidade bem como na análise dos dados coletados junto a empresários do ramo do turismo voluntário e a consumidores deste produto turístico, procurou-se avaliar o agir com hospitalidade por parte dos voluntários e evidenciou-se a priorização, o acolhimento e o tratamento com deferência dado aos integrantes das comunidades visitadas.

Reitera-se, porém, a importância de se colocar em primeiro plano as reais necessidades dos comunitários de modo que os voluntários assumam uma postura de aprendizes, demonstrando conhecer e compreender as urgências dos residentes ao mesmo tempo atuando com proatividade na execução de tarefas.

Contudo, há que se garantir não apenas que as comunidades apoiadas sejam o centro e coautoras dos projetos a serem executados, com base em suas demandas, mas também que os comunitários tenham suas vozes amplificadas, protagonizem o processo de transformação, empoderem-se e possam estender o legado deixado pela expedição.

c) Verificar como são notados os princípios de *ubuntu* pelos volunturistas brasileiros a partir da hospitalidade de membros das comunidades em países da região subsaariana.

Partindo da ótica da filosofia e ética *ubuntu*, a circulação da dádiva ocorre por meio da oferta ou partilha de algo com alguém, o que torna o doador alguém generoso, nobre ou genuíno, cuja força vital é aumentada. Em contrapartida, o receptor ao reconhecer o gesto do doador e ao sentir-se responsável para com ele se fortalece e tem sua força vital igualmente aumentada.

Cabe lembrar que ainda que o receptor não consiga retribuir o dom de imediato, este o poderá realizar quando estiver em condições de oferecer algo em troca.

Este reconhecimento da humanidade ou de *ubuntu* mútuo permite fortalecer doador e receptor, resultando na geração de solidariedade. O senso de solidariedade e identidade presente em *ubuntu* caracterizam a hospitalidade africana no que diz respeito ao seu caráter comunitário, de humanidade compartilhada e da reciprocidade da responsabilidade de uns para com os outros na comunidade.

Os residentes dos países da África subsaariana visitados foram percebidos pelos volunturistas como pessoas que valorizam as comunidades que habitam, mostram-se preocupadas umas com as outras e sempre dispostas a auxiliar. Dentre alguns dos exemplos relatados acerca da expressão dos valores de *ubuntu* destacaram-se atos de acolhimento e distribuição de alimentos a pessoas em situação de rua e atividades idealizadas e custeadas por professoras de uma creche com leitura, preparação e distribuição de lanches para as crianças.

Entretanto, é válido lembrar que o sistema de segregação racial na África do Sul, o colonialismo e a exploração de ouro em Gana, por exemplo, assim como o capitalismo e o neocolonialismo foram instituídos para regular o poder, prejudicar o coletivismo e subjugar países do continente africano, resultando na negligência de necessidades básicas que distanciam dos comunitários a percepção de seu próprio valor enquanto seres humanos e que direciona o seu senso comunitário para o tratamento de fragilidades sociais quando poderia ser canalizado para potencializar suas qualidades morais, talentos e competências.

d) Identificar os impactos da filosofia e ética relacional africana *ubuntu* à experiência de voluntariado em viagem de volunturistas brasileiros.

Por meio da coleta e análise do impacto causado pela experiência de volunturismo e a influência da filosofia e ética relacional africana *ubuntu*, observou-se uma gama de aprendizados, mudanças de atitudes e transformações descritas pelos volunturistas, tanto em âmbito individual quanto coletivo após a realização do voluntariado em meio à viagem por eles empreendida.

Além do impacto sentido pelas expressões de alegria em meio às adversidades, felicidade, gratidão e simplicidade dos integrantes das comunidades, levantaram-se exemplos de expedicionários que mudaram a trajetória profissional, o modo como exercem suas profissões com uma abordagem pautada no respeito e na humanização; outros, que, por sua vez, adotaram hábitos mais sustentáveis e uma preocupação maior com o meio ambiente e recursos naturais e, acima de tudo, aqueles que absorverem desta experiência a importância de valorizar

sua própria comunidade e o entendimento de que não apenas a nossa humanidade depende da preservação da humanidade alheia, mas também de que se deve pensar no todo e agir de modo cooperativo.

Pressupôs-se, assim, que a questão orientadora foi respondida e os objetivos geral e específicos, atingidos. Por conseguinte, acataram-se as proposições formuladas para este estudo, afirmando-se que: **P1 – A hospitabilidade de volunturistas brasileiros favorece a experiência de voluntariado em viagem e as interações com os membros das comunidades de países da África subsaariana; P2 – A manifestação dos princípios de *ubuntu* a partir da hospitalidade de membros das comunidades de países da África subsaariana impacta positivamente os volunturistas brasileiros.**

Notou-se que a responsabilização pelo acolhimento, bem-estar e felicidade dos membros das comunidades se vê associada ao caráter altruísta dos voluntários, que pode ser maior ou menor de acordo com o perfil de cada indivíduo, assim como o grau de comunicação e de convívio entre os volunturistas e comunitários. Todavia, o volunturismo é impactado positivamente quando volunturistas expressam o senso de responsabilidade cívica, a autoadoção, o respeito à alteridade e cultura dos comunitários, por meio de uma ética relacional, exacerbada a partir da organização e estruturação séria e crítica dos programas de volunturismo, resultando em expressões genuínas de interesse, respeito, entendimento e humildade por parte dos expedicionários em relação aos membros das comunidades, à cultura, aos saberes e à realidade das comunidades visitadas.

Além da literatura sobre volunturismo evidenciar que a responsabilidade cívica representa uma forte influência no nível de satisfação global com a vida em conexão com a intenção de retorno, em especial a longo prazo, dos participantes de viagens de voluntariado, esta pesquisa permitiu identificar que além da disponibilidade de tempo e situação financeira, a interação social como um dos fatores para a tomada de decisão na repetição de uma expedição voluntária.

Ademais, outros dois fatores de influência neste processo condizem à intensidade e quantidade de atrações/vivências da experiência e o impacto social e legado deixados à comunidade. Assim, encapsulada nos conceitos de receptividade, acolhimento, alteridade, bem-estar coletivo, generosidade e solidariedade, a hospitalidade, segundo o painel de especialistas, como um dos agentes do êxito do volunturismo, perpassa a experiência, os relacionamentos entre turistas, condutores dos projetos e residentes, desde a origem até a continuidade dos laços criados.

Por outro lado, como se identificou na teoria e na coleta de dados deste estudo, o volunturismo sofre impacto negativo não somente quando o volunturista “outrifica” o residente do destino visitado, ou seja, o inferioriza ou subalterniza, mas também quando está em busca exclusivamente da satisfação de suas motivações hedonistas. Nessa situação, pode ocasionar episódios de inospitalidade ou até mesmo de hostilidade, seja tanto pelo desinteresse em se relacionar quanto pela rejeição do outro, caracterizando o que Camargo (2021) teorizou sobre as leis não escritas da hospitalidade que ao não serem observadas resultam em interações malsucedidas.

No caso do volunturismo, este insucesso no encontro ocorre por conta do estereótipo heroico ou do “branco salvador”, que no caso desta forma de turismo corresponderá ao fardo da mulher branca, visto que a teoria e as informações trazidas pelos especialistas indicam que estas representam a maioria dos turistas voluntários.

O volunturismo, seja em sua promoção como atividade inserida nos programas de Educação para a cidadania global (ECG) ou como uma modalidade do segmento turístico como qualquer outra, pode esconder uma versão de *soft power*, instigando os jovens que desejam se tornar cidadãos globais com motes de que eles farão ou serão responsáveis pela mudança no mundo, ou até mesmo na integração dos discursos expressos nas ações humanitárias e de cidadania global pela apropriação acrítica, reducionista e romantizada de filosofias não ocidentais como *ubuntu* ou pelo esvaziamento de motes como o gandhiano “Seja a mudança”. Tudo se passa como se empregar este discurso cosmopolita e de cunho intercultural seja a ativação da dominação ocidental, reavivando o pensamento colonialista (sendo o Sul Global visto como o “necessitado” e o Norte Global como o “salvador”) e atribuindo a esta juventude um fardo a ser carregado e a responsabilidade por salvar os outros.

Além da subalternização, do neocolonialismo disfarçado, do fortalecimento do etnocentrismo e das dicotomias inferior-superior, o volunturismo apresentado em agências e/ou organizações que o tratam como uma atividade comoditizada e despolitizada, acaba por privilegiar unicamente as necessidades dos turistas e, possivelmente, atrair indivíduos, em geral, detentores de motivações e atitudes menos altruístas, que exibirão falta de engajamento com os projetos, irão espetacularizar as vulnerabilidades das comunidades visitadas e de seus integrantes por meio do registro fotográfico com publicações em suas redes sociais, e exibirão em seus portfólios profissionais seus feitos durante a experiência de voluntariado em viagens para fins de autopromoção.

Depreendeu-se com esta investigação que o volunturismo comporta trocas de cunho comercial, social e emocional, como aquelas identificadas nas formas e manifestações da hospitalidade que se estendem desde transações instrumentais, mais mundanas, até transações de ordem existencial (LUGOSI, 2008). Igualmente, notou-se a possibilidade da ocorrência da hospitabilidade nas interações que se dão nas expedições no volunturismo em sua expressão mais desprendida e genuína (BLAIN; LASHLEY, 2014; LASHLEY; 2015), capaz não somente de aquecer, confortar e acalmar corações (TASCI; SEMRAD, 2016), mas também de destacar “os encontros mais memoráveis do cotidiano”, nos quais frequentemente se testemunha a hospitabilidade no comportamento daqueles que praticam o voluntariado, como explica Camargo (2021, p. 6).

Este estudo possibilitou a coleta de mais indícios para que se confirme que o volunturismo é uma representação moderna da hospitalidade clássica, da qual se evidencia no estabelecimento de laços sociais provenientes de atos de cooperação, respeito mútuo, solidariedade – valores que se apresentam também na hospitalidade tradicional africana, ou por assim dizer, na filosofia e ética relacional *ubuntu*, a qual o autor deste estudo recorreu em sinal de honra à sua ancestralidade. Sobretudo, para que a hospitalidade se manifeste de modo genuíno, é preciso garantir a organização e o planejamento dos programas e projetos de voluntariado em viagens, assim como criar ou empregar meios para que a hospitabilidade dos voluntários se desenvolva ou possa ser expressa em sua integralidade.

Isto posto, compreende-se que classificar os volunturistas em relação às suas motivações e ao seu grau de envolvimento com o exercício do voluntariado durante a viagem – categorizando-os, por exemplo, como ‘rasos’, ‘intermediários’ ou ‘profundos’ (CALLANAN; THOMAS, 2005), e/ou identificar de antemão as tendências comportamentais e habilidades (mais ou menos) hospitaleiras dos viajantes pode favorecer organizações de turismo ou intercâmbio voluntário na capacitação, no suporte para o desenvolvimento destas habilidades ou na aquisição de uma competência hospitaleira dos candidatos à viagem voluntária menos propensos a este agir, não os descartando de embarcar nesta experiência transformadora.

Esta identificação pode igualmente ser vantajosa na atração de pessoas genuinamente hospitaleiras, ou seja, que naturalmente sentem prazer em serem úteis, estarem a serviço de alguém ou em prestarem assistência a outras pessoas, cuja experiência de voluntariado em países da África subsaariana lhes permita absorver os valores de *ubuntu* por meio do senso de cuidado, partilha, cooperação e pertencimento. Ademais, não somente a capacitação ou preparação dos voluntários considerados habilitados, mas também o acompanhamento e suporte

durante a viagem contribuem para reduzir os impactos negativos pela manifestação da ‘outrificação’, que pode perpetuar estereótipos e acarretar o insucesso do encontro na cena hospitaleira entre volunturistas e comunitários com eventos de inospitalidade e/ou hostilidade.

Em suma, esta identificação das inclinações para o agir altruísta ou egoísta dos volunturistas se mostra essencial para se obter o êxito na experiência de volunturismo e benefício dos *stakeholders*. Como indicam Tasci, Aktas e Acikgoz (2021), a condução a uma experiência holística e transformacional só poderá fazer a hospitabilidade ser percebida por meio de uma atitude mente aberta, paciente, atenciosa, flexível e livre de preconceitos no cenário do turismo em razão da reunião de indivíduos de diferentes culturas. Do mesmo modo, se mostra imprescindível atentar para a cena hospitaleira, em particular para o seu dinamismo, em que o volunturista, apesar de ser o Outro em relação à comunidade, torna-se o anfitrião deste encontro ao realizar qualquer trabalho a serviço dos comunitários. Esta dinâmica pode levar a resultados inesperados – positivos ou negativos – presente nos encontros, interações, papéis assumidos pelos indivíduos e vínculos criados (ou não) entre as pessoas.

Enquanto autor desta tese, atuante na área da Educação, vejo o potencial para pesquisas futuras sobre a hospitalidade no volunturismo que abordem a estruturação dos programas de voluntariado, no que tange à pedagogia, ou por melhor dizer, a andragogia, visto que adultos representam o maior número de participantes desta modalidade turística, de modo a priorizar o aprender com os locais ou o paradigma de ser/mudar com a desconstrução da mentalidade dos volunturistas, além do encaminhamento para o desenvolvimento de uma competência hospitaleira.

Outras possibilidades de encaminhamento para outros estudos sobre hospitalidade no volunturismo se referem ao aprofundamento da investigação dos ritos estabelecidos entre comunitários e volunturistas e à amplificação das vozes não somente dos membros de comunidades apoiadas, mas também de volunturistas negros, para que suas narrativas possam apontar incongruências, pontos a melhorar e aspectos positivos da prática volunturista e do segmento como um todo, visando quebrar paradigmas ou como teoriza a filósofa afro-brasileira Djamila Ribeiro (2019a), quando disserta sobre o lugar de fala, transcendendo ou rompendo com falas hegemônicas. O convite ao fomento destes temas não se limita a mim, pesquisador-autor desta tese, mas se estende a outros colegas e estudiosos das relações entre visitantes e visitados, do transpor a soleira e de encontros de hospitalidade no âmbito do volunturismo.

Como conclusão, defendo a tese de que a alteridade e a solidariedade são princípios fundantes tanto da hospitalidade quanto de *ubuntu* e faço um chamamento à ação pautado na

protopia – termo cunhado pelo futurista e pensador Kevin Kelly (2017), cuja ideia reside no processo de construção de um futuro factível, nem idealizado em demasia a ponto de ser utópico, nem apocalíptico a ponto de vir a ser uma distopia. Meu chamado é para que se deixe manifestar o espírito *ubuntu*, a hospitalidade e a hospitabilidade no volunturismo. Em meio às complexidades, inseguranças, problemáticas e incertezas da atualidade, conclama-se as lideranças de organizações e empresas de volunturismo para revisitarem esta modalidade do segmento turístico com vistas a promover expedições mais sustentáveis, acessíveis e plurais, colocando as relações humanas no centro dos programas e das práticas de voluntariado em viagem.

Convido volunturistas a expressarem sua humanidade e a reconhecerem a humanidade dos membros das comunidades visitadas, reverenciando-os e amando-os, ou seja, enaltecendo e abraçando suas culturas, seus saberes e subjetividades. Espero que comunitários, enquanto anfitriões, possam oferecer hospitalidade aos volunturistas, seus hóspedes, de modo que a cena hospitaleira e a intersubjetividade se estabeleçam e que as interações sejam bem-sucedidas para que a força vital dos atores e do meio possa ser fortalecida através dos princípios de partilha e solidariedade em comunidade, preservando nossa humanidade, pois como se anuncia na mensagem do aforismo *ubuntu ungamuntu ngabanye abantu* em xhosa, eu sou porque nós somos; e dado que nós somos, então eu sou.

REFERÊNCIAS

- ABDALLA, M. M. et al. Lealdade aos Meios de Hospedagem: Um Estudo com Turistas de Pousadas de Angra dos Reis Rio de Janeiro, Brasil. *Turismo & Sociedade*, v.6, n.1, p.79-103, 2013. DOI: <10.5380/tes.v6i1.27767>.
- ABREU, V. A. A Máquina da Hospitalidade. In: DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S. (Org.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. 1.ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003, p.29-48.
- ADAMS, J. S. Towards an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, v.67, n.5, p. 422-436, 1963. DOI: <10.1037/h0040968>.
- ADI, H. The African diaspora, 'development' & modern African political theory. *Review of African Political Economy*, v.29, n.92, p.237-251, 2002. DOI: <10.1080/03056240208704611>.
- AINSA, F. Do we need Utopia?. *UNESCO Courier*, v.44, n.2, p.12-16, 1991. Disponível em: <<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000087746>>. Acesso em: 13 mai. 2021.
- ALEXANDER, Z. International volunteer tourism experience in South Africa: An investigation into the impact on the tourist. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, v.21, n.7, p.779-799, 2012. DOI: <10.1080/19368623.2012.637287>.
- ALMEIDA, S. R. G. Prefácio – Apresentando Spivak. In: SPIVAK, G. C. *Pode o subalterno falar?* Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010, p.7-18.
- ANDERECK, K. L. et al. Experience expectations of prospective volunteer tourists. *Journal of Travel Research*, v.51, n.2, p.130-141, 2012. DOI: <10.1177/0047287511400610>.
- ANDREWS, H. Tourism as 'Moment of Being'. *Suomen Antropologi: Journal of the Finnish Anthropological Society*, v.34, n.2, p.5-21, 2009. Disponível em: <t.ly/48ug>. Acesso em: 27 mar. 2021.
- ANDREWS, L. et al. Gendered perceptions of experiential value in using web-based retail channels. *European Journal of Marketing*, v.41, n.5/6, p.640-658, 2007. DOI: <10.1108/03090560710737660>.
- ÂNIMA EDUCAÇÃO. *Ânima Plurais*. [2022]. Disponível em: <<https://animaeducacao.com.br/plurais/>>. Acesso em: 06 abr. 2022.
- AP, J. Residents' perceptions on tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, v.19, n.4, p.665-690, 1992. DOI: <10.1016/0160-7383(92)90060-3>.
- ARENDS, J. In the Right Relationship: A Case Study of International Service Learning in Eastern Africa. In: LARSEN, M. A. (Ed.). *International Service Learning: Engaging Host Communities*. London: Routledge, 2016. p.108-118.

ARIFFIN, A. A. M.; NAMEGHI, E. N.; ZAKARIA, N. I. The effect of hospitableness and servicescape on guest satisfaction in the hotel industry. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, v.30, n.2, p.127-137, 2013. DOI: <10.1002/cjas.1246>.

ASHDOWN, B. K.; BUCK, M. International aid as modern imperialism – What does cross-cultural psychology really have to offer? A commentary on “the positive role of culture: what cross-cultural psychology has to offer to developmental aid effectiveness research, by Symen A. Brouwers”. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, v.49, n.4, p.545-553, 2018. DOI: <10.1177/0022022118768428>.

ASHDOWN, B. K.; DIXE, A.; TALMAGE, C. A. The potentially damaging effects of developmental aid and voluntourism on cultural capital and well-being. *International Journal of Community Well-Being*, v.4, n.1, p.113-131, 2021. DOI: <10.1007/s42413-020-00079-2>.

ASSAKER, G.; HALLAK, R. Moderating effects of tourists’ novelty-seeking tendencies on destination image, visitor satisfaction, and short-and long-term revisit intentions. *Journal of Travel Research*, v.52, n.5, p.600-613, 2013. DOI: <10.1177/0047287513478497>.

AUGÉ, M. *Não lugares: introdução a uma antropologia da supermodernidade*. Lisboa: 90ª Editora, 2005. 101 p.

BAILEY, A. W.; RUSSELL, K. C. Volunteer tourism: Powerful programs or predisposed participants? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, v.19, n.1, p.123-132, 2012. DOI: <10.1017/jht.2012.14>.

BALOGLU, S. A path analytic model of visitation intention involving information sources, socio-psychological motivations, and destination image. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, v.8, n.3, p.81-90, 2000. DOI: <10.1300/J073v08n03_05>.

BANDYOPADHYAY, R. Volunteer tourism and “The White Man’s Burden”: globalization of suffering, white savior complex, religion and modernity. *Journal of Sustainable Tourism*, v.27, n.3, p.327-343, 2019. DOI: <10.1080/09669582.2019.1578361>.

BANDYOPADHYAY, R.; PATIL, V. ‘The white woman's burden’– the racialized, gendered politics of volunteer tourism. *Tourism Geographies*, v.19, n.4, p.644-657, 2017. DOI: <10.1080/14616688.2017.1298150>.

BAPTISTA, I. Entre hospitalidade moderna, lugares de experiência e criação. In: BRUSADIN, L. B. (Org.). *Hospitalidade e dádiva: a alma dos lugares e a cultura do acolhimento*. Curitiba: Editora Prismas, 2017, p.141-153.

BAPTISTA, I. Hospitalidade e eleição intersubjetiva: sobre o espírito que guarda os lugares. *Revista Hospitalidade*, v.5, n.2, p.5-14, 2008. Disponível em: <<https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/150/175>>. Acesso em: 17 mar. 2021.

BAPTISTA, I. Lugares de hospitalidade. In: DIAS, C. M. M. (Org.). *Hospitalidade, reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002, p.157-164.

BARBIERI, C.; SANTOS, C. A.; KATSUBE, Y. Volunteer tourism: On-the-ground observations from Rwanda. *Tourism management*, v.33, n.3, p.509-516, 2012. DOI: <10.1016/j.tourman.2011.05.009>.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011. 280 p.

BAUER, M. W. Análise de conteúdo clássica: uma revisão. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. (Org.). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: Um manual prático*. 7.ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2008, p.189-217.

BAUMAN, Z. *Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004. 190 p.

BAUMAN, Z. *Globalização: as consequências humanas*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999. 153 p.

BAZIRAKE, J. B.; SAHILU, E. Volunteer Tourism among African Youth: An Analysis of the Prospects, Challenges, and Opportunities. *The International Journal of Organizational Diversity*, v.14, n.4, p.1-10, 2015. DOI: <10.18848/2328-6261/CGP/v14i04/40208>.

BEHNCKE, R. Ao pé da árvore. In: MATURANA, H.; VARELA, F. *A árvore do conhecimento: as bases biológicas do entendimento humano*. Campinas: Editorial Psy, 1995. p.9-51.

BENNETT, M. J. A developmental approach to training for intercultural sensitivity. *International Journal of Intercultural Relations*, v.10, n.2, p.179-196, 1986. DOI: <10.1016/0147-1767(86)90005-2>.

BENSON, A. M. (Ed.). *Volunteer Tourism: Theoretical Frameworks and Practical Applications*. London: Routledge, 2011. 258 p.

BENSON, A. M.; BLACKMAN, D. A. To distribute leadership or not? A lesson from the islands. *Tourism Management*, v.32, n.5, p.1141-1149, 2011. DOI: <10.1016/j.tourman.2010.10.002>.

BENSON, A. M.; SEIBERT, N. Volunteer tourism: motivations of German participants in South Africa. *Annals of Leisure Research*, v.12, n.3-4, p.295-314, 2009. DOI: <10.1080/11745398.2009.9686826>.

BENTHAM, J. *The principles of morals and legislation*. Oxford: Clarendon Press, 1879. 378 p.

BENTO, M. A. S. *Pactos narcísicos no racismo: branquitude e poder nas organizações empresariais e no poder público*. 2002. 169f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002. DOI: <10.11606/T.47.2019.tde-18062019-181514>.

BENVENISTE, E. *Indo-European language and society*. Miami: University of Miami Press, 1973. 579 p.

BENVENISTE, E. *O vocabulário das instituições indo-europeias*. Campinas: Editora da Unicamp, 1995. v.1. 368 p.

BHABHA, H. K. *The location of culture*. London: Routledge, 1994. 444 p.

BICCU, A. Marketing development: celebrity politics and the 'new' development advocacy. *Third World Quarterly*, v.32, n.7, p.1331-1346, 2011. DOI: <10.1080/01436597.2011.600107>.

BIERNACKI, P.; WALDORF, D. Snowball sampling: Problems and techniques of chain referral sampling. *Sociological Methods & Research*, v.10, n.2, p.141-163, 1981. DOI: <10.1177/004912418101000205>.

BINET-MONTANDON, C. Acolhida – uma construção do vínculo social. In: MONTANDON, A. (Dir.). *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: Editora Senac, 2011. p.1171-1184.

BINSBERGEN, W. M. J. Ubuntu and the globalisation of Southern African thought and society. *Quest: An African Journal of Philosophy*, v.15, n.1/2, p.53-89, 2001. Disponível em: <<https://hdl.handle.net/1887/9456>>. Acesso em: 13 mai. 2021.

BIOLCHINI, C.; PIMENTA, M.; OROFINO, M. A. *Ferramentas visuais para estrategistas*. São Paulo: [s.n.], 2012. E-book. Disponível em: <<https://marcelo.pimenta.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Estrategista-Visual.pdf>>. Acesso em: 05 jul. 2020.

BLACKMAN, D. A.; BENSON, A. M. The role of the psychological contract in managing research volunteer tourism. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, v.27, n.3, p.221-235, 2010. DOI: <10.1080/10548401003744669>.

BLAIN, M.; LASHLEY, C. Hospitableness: the new service metaphor? Developing an instrument for measuring hosting. *Research in Hospitality Management*, v.4, n.1/2, p.1-8, 2014. DOI: <10.1080/22243534.2014.11828307>.

BOLUK, K.; KLINE, C; STROOBACH, A. Exploring the expectations and satisfaction derived from volunteer tourism experiences. *Tourism and Hospitality Research*, v.17, n.3, p.272-285, 2017. DOI: <10.1177/1467358415600212>.

BRASIL. Ministério da Defesa. *Projeto Rondon: Conheça*. Brasília, DF., 31 dez. 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/defesa/pt-br/assuntos/projeto-rondon/conheca>>. Acesso em: 06 abr. 2022.

BRILLAT-SAVARIN, J. A. *A fisiologia do gosto*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995. 352 p.

BRINGLE, R.G; HATCHER, J.A. International service learning. In: BRINGLE, R.G; HATCHER, J.A; JONES, S.G. (Ed.). *International Service Learning: Conceptual Frameworks and Research*. Sterling: Stylus, 2011. p.3-28.

BRITTON, S.; CLARKE, W. (Ed.). *Ambiguous Alternatives*. Suva: University of the South Pacific Press, 1987. 194 p.

BROAD, S. Living the Thai life – a case study of volunteer tourism at the Gibbon Rehabilitation Project, Thailand. *Tourism Recreation Research*, v.28, n.3, p.63-72, 2003. DOI: <10.1080/02508281.2003.11081418>.

BROAD, S.; JENKINS, J. Gibbons in their midst? Conservation volunteers' motivations at the Gibbon Rehabilitation Project, Phuket, Thailand. In: LYONS, K. D.; WEARING, S. (Ed.). *Journeys of Discovery in Volunteer Tourism: International case study perspectives*. Cambridge: CABI Publishing, 2008. p.72-85.

BRONS, L. Othering, an analysis. *Transcience, a Journal of Global Studies*, v.6, n.1, p. 69-90, 2015. Disponível em: <<https://philpapers.org/archive/BROOAA-4.pdf>>. Acesso em: 18 mar. 2021.

BROOKS, K. Talking about volunteering: a discourse analysis approach to volunteer motivations. *Voluntary Action*, v.4, n.3, 2002. Disponível em: <<http://researchspace.bathspa.ac.uk/12603/>>. Acesso em: 18 mar. 2021.

BROTHERTON, B. Towards a definitive view of the nature of hospitality and hospitality management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, v.11, n. 4, p.165-173, 1999. DOI: <10.1108/09596119910263568>.

BROTHERTON, B.; WOOD, R. C. Hospitalidade e administração da hospitalidade. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (Org.). *Em Busca da Hospitalidade*. Barueri: Manole, 2004. p.191-222.

BROWN, L. Tourism: A catalyst for existential authenticity. *Annals of Tourism Research*, v.40, n.1, p.176-190, 2013. DOI: <10.1016/j.annals.2012.08.004>.

BROWN, S. Travelling with a purpose: Understanding the motives and benefits of volunteer vacationers. *Current Issues in Tourism*, v.8, n.6, p.479-496, 2005. DOI: <10.1080/13683500508668232>.

BROWN, S.; MORRISON, A. M. Expanding volunteer vacation participation an exploratory study on the mini-mission concept. *Tourism Recreation Research*, v.28, n.3, p.73-82, 2003. DOI: <10.1080/02508281.2003.11081419>.

BROWN, T. *Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias*. Alta Books, 2018. 239 p.

BUBER, M. *Eu e tu*. São Paulo: Centauro, 2001. 170 p.

BUENO, M. S. (Org.). *Hospitalidade no jogo das relações sociais*. 1.ed. Goiânia: Editora Vieira, 2008. 126p.

BURRAI, E.; FONT, X.; COCHRANE, J. Destination stakeholders' perceptions of volunteer tourism: An equity theory approach. *International Journal of Tourism Research*, v.17, n.5, p.451-459, 2015. DOI: <10.1002/jtr.2012>.

BUTCHER, J. The moral authority of ecotourism: A critique. *Current Issues in Tourism*, v.8, n.2/3, p.114-124, 2005. DOI: <10.1080/13683500508668208>.

BUTCHER, J. *The moralization of tourism: Sun, sand...and saving the world?* London: Routledge, 2003. 165 p.

BUTCHER, J. Volunteer tourism may not be as good as it seems. *Tourism Recreation Research*, v.36, n.1, p.75-76, 2011. DOI: <10.1080/02508281.2011.11081662>.

BUTCHER, J.; SMITH, P. 'Making a difference': Volunteer tourism and development. *Tourism Recreation Research*, v.35, n.1, p.27-36, 2010. DOI: <10.1080/02508281.2010.11081616>.

BUTLER, R.W. Alternative tourism: pious hope or Trojan horse? *Journal of Travel Research*, v.28, n.3, p.40-45, 1990. DOI: <10.1177/004728759002800310>.

CALLANAN, M.; THOMAS, S. Volunteer tourism: Deconstructing volunteer activities within a dynamic environment. In: NOVELLI, M. (Ed.). *Niche Tourism: Contemporary issues, trends and cases*. Oxford: Elsevier, 2005. p.183-200.

CAMARGO, L. O. L. As leis da hospitalidade. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, v.15, n.2, e.2112, mai./ago. 2021. DOI: <10.7784/rbtur.v15i2.2112>.

CAMARGO, L. O. L. *Hospitalidade*. São Paulo: Editora Aleph, 2004. 96 p.

CAMARGO, L. O. L. Os domínios da Hospitalidade. In: DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S. (Org.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. 1.ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. p.7-28.

CAMARGO, L. O. L. Os interstícios da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, v.12, n.especial, p.42-69, mai. 2015. Disponível em: <<https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/viewFile/574/643> >. Acesso em: 19 mar. 2021.

CARNEIRO, A. S. *A construção do outro como não-ser como fundamento do ser*. 2005. 340f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

CARNEIRO, A. S. *Racismo, sexismo e desigualdade no Brasil*. São Paulo: Selo Negro Edições, 2015. 192 p.

CAROLI, P. *Lean Inception: como alinhar pessoas e construir o produto certo*. São Paulo: Caroli, 2018. 160 p.

CAROLI, P. Quais os principais benefícios que as metodologias ágeis trazem para organizações, lideranças e colaboradores? *Caroli.org*. 17 set. 2019. Disponível em: <<https://www.caroli.org/principais-beneficios-agil/>>. Acesso em: 07 jul. 2020.

CARTER, K. A. *Volunteer tourism: An exploration of the perceptions and experiences of volunteer tourists and the role of authenticity in those experiences*. 2008. Dissertation (Master of Arts in Applied Science) – Lincoln University, Christchurch. 2008. 120p. Disponível em: <<https://hdl.handle.net/10182/526>>. Acesso em: 19 mar. 2021.

CASTIANO, J. P. *Referenciais da Filosofia Africana: Em busca da Intersubjectivação*. Maputo: Ndjira, 2010. 253 p.

CATON, K.; SANTOS, C.A. Images of the other: Selling study abroad in a postcolonial world. *Journal of Travel Research*, v.48, n.2, p.191-204, 2009. DOI: <10.1177/0047287509332309>.

CÉSAIRE, A. *Discurso sobre o colonialismo*. Lisboa: Sá da Costa Editora, 1977. 69 p.

CHAGAS, M. M.; MARQUES JÚNIOR, S. Análise da relação causal entre imagem, qualidade, satisfação e fidelidade: um estudo sobre a percepção do turista nacional no destino turístico Natal/RN. *Turismo em Análise*, v.21, n.3, p.494-516, 2010. DOI: <10.11606/issn.1984-4867.v21i3p494-516>.

CHAGAS, M. M.; MARQUES JÚNIOR, S.; BRANDÃO, P. M. Fatores influenciadores da satisfação e fidelidade ao destino turístico Pipa/RN: uma análise a partir do instrumento SERVQUAL adaptado. *Turismo: Visão e Ação*, v.14, n.1, p.82-98, jan./abr. 2012. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/2610/261056073007.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2021.

CHANAIWA, D. A África Austral. In: MAZRUI, A. A.; WONDJI, C. (Ed.). *História Geral da África – Vol. VIII – África desde 1935*. Brasília: UNESCO, 2010, p.295-334.

CHAUVIN, J. P. Anticolonialismo. *Revista de Estudos de Cultura*, n.3, p.49-55, 2015. DOI: <10.32748/revec.v0i03.4773>.

CHEN, J. A paradigm of medical humanitarianism: The case of Medecins sans Frontieres (Doctors without Borders) in Africa. *Online Journal of African Affairs*, v.3, n.6, p. 87-94, 2014.

CHEN, K. Y. Developing the Volunteer Tourist's Revisit Intention Model: Taiwan Experience. 2014. 114p. Dissertation (Doctor of Philosophy in Tourism Development) – Maejo University, Chiang Mai, 2014.

CHEN, K. Y. et al. Developing the volunteer tourist's revisit intention model: Taiwan experience. *International Journal of Agricultural Travel and Tourism*, v.6, n.1, p.44-58, 2015. Disponível em: <t.ly/LTEp>. Acesso em: 19 mar. 2021.

CHOULIARAKI, L. 'Improper distance': Towards a critical account of solidarity as irony. *International Journal of Cultural Studies*, v.14, n.4, p.363-381, 2011. DOI: <10.1177/1367877911403247>.

CHRISTOPHER, A. J. From Flint to Soweto: reflections on the colonial origins of the apartheid city. *Area*, v.15, n.2, p.145-149, 1983. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/20001914>. Acesso em: 13 abr. 2022.

CHUA, B. L. et al. Participate in volunteer tourism again? Effect of volunteering value on temporal re-participation intention. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, v.46, p.193-204, 2021. DOI: <10.1016/j.jhtm.2020.12.003>.

CLARK, J. L. Ethics and Etiquette in Humanitarian Engagement–101. In: SEMINARS IN HEARING, 2., 2020. *Anais*. New York: Thieme Medical Publishers, 2020. p.83-91. DOI: <10.1055/s-0040-1708526>.

CLARY, E. G.; SNYDER, M.; STUKAS, A. A. Volunteers' motivations: Findings from a national survey. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, v.25, n.4, p.485-505, 1996. DOI: <10.1177/0899764096254006>.

COGHLAN, A.; GOOCH, M. Applying a transformative learning framework to volunteer tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, v.19, n.6, p.713-728, 2011. DOI: <10.1080/09669582.2010.542246>.

COGHLAN, A.; WEILER, B. Examining transformative processes in volunteer tourism. *Current Issues in Tourism*, v.21, n.5, p.567-582, 2015. DOI: <10.1080/13683500.2015.1102209>.

COHEN, E. "Alternative Tourism" – A Critique. *Tourism Recreation Research*, v.12, n.2, p.13-18, 1987. DOI: <10.1080/02508281.1987.11014508>.

COLAÇO, J. Volunturismo: a tendência do engajamento nas viagens e vendas. PANROTAS. [s.l.], 25 abr. 2018. Disponível em: <https://www.panrotas.com.br/gente/eventos/2018/04/volunturismo-a-tendencia-do-engajamento-nas-viagens-e-vendas_155026.html>. Acesso em: 07 jun. 2020.

COMITRE. In: DICIONÁRIO Priberam da Língua Portuguesa. Lisboa: Priberam Informática, 2021. Disponível em: <<https://dicionario.priberam.org/COMITRE>>. Acesso em: 27 mai. 2021.

CONRAN, M. They really love me! Intimacy in volunteer tourism. *Annals of Tourism Research*, v.38, n.4, p.1454-1473, 2011. DOI: <10.1016/j.annals.2011.03.014>.

COUSINS, J. A. The role of UK-based conservation tourism operators. *Tourism Management*, v.28, n.4, p.1020-1030, 2007. DOI: <10.1016/j.tourman.2006.08.011>.

COUSINS, J. A.; EVANS, J.; SADLER, J. Selling Conservation? Scientific Legitimacy and the Commodification of Conservation Tourism. *Ecology and Society*, v.14, n.1, 2009. Disponível em: <<http://www.jstor.org/stable/26268031>>. Acesso em: 19 mar. 2021.

CROMPTON, J. L. Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research*, v.6, n.4, p.408-424, 1979. DOI: <10.1016/0160-7383(79)90004-5>.

DANN, G. M. S. Anomie, ego-enhancement and tourism. *Annals of Tourism Research*, v.4, n.4, p.184-194, 1977. DOI: <10.1016/0160-7383(77)90037-8>.

DAVIES, S. E. H.; OLIVIER, C. A utilitarian perspective of volunteer tourism in Africa. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, v.5, n.4, p.1-14, 2016. Disponível em: <http://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_22_vol_5__4_.pdf>. Acesso em: 16 mai. 2021.

DE GROOT, J. I. M.; STEG, L. Morality and prosocial behavior: The role of awareness, responsibility, and norms in the norm activation model. *The Journal of Social Psychology*, v.149, n.4, p.425-449, 2009. DOI: <10.3200/SOCP.149.4.425-449>.

DEMO, P. *Metodologia científica em ciências sociais*. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1995. 293p.

- DERNOI, L. A. Alternative or community based tourism. In: D'AMORE, L. J.; JAFARI, J. (Ed.). *Tourism: A Vital Force for Peace*. Montreal: D'Amore. L. and Associates, 1988. p.89-94.
- DERNOI, L. A. Alternative tourism: towards a new style in North-South relations. *International Journal of Tourism Management*, v.2, n.4, p.253-264, 1981. DOI: <10.1016/0143-2516(81)90030-X>.
- DERRIDA, J. *On Cosmopolitanism and Forgiveness*. New York: Routledge, 2001. 75 p.
- DERRIDA, J.; DUFOURMANTELLE, A. *Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade*. São Paulo: Escuta, 2003. 144 p.
- DESLANDES, S. F. O projeto de pesquisa como exercício científico e artesanato intelectual. In: MINAYO, M. C. S. (Org.); DESLANDES, S. F.; GOMES, R. *Pesquisa social: Teoria, método e criatividade*. 28.ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2009. 108 p.
- DOLNICAR, S.; COLTMAN, T.; SHARMA, R. Do satisfied tourists really intend to come back? Three concerns with empirical studies of the link between satisfaction and behavioral intention. *Journal of Travel Research*, v.54, n.2, p.152-178, 2015. DOI: <10.1177/0047287513513167>.
- DOUGHTY, J. R. A narrative study of South African community members' experiences with an international service-learning program. *International Journal of Research on Service-Learning and Community Engagement*, v.8, n.1, p.12661, 2020. DOI: <10.37333/001c.12661>.
- DRAUZIO VARELLA. *Síndrome de burnout (esgotamento profissional)*. São Paulo, 2021. Disponível em: <<https://drauziovarella.uol.com.br/doencas-e-sintomas/sindrome-de-burnout-esgotamento-profissional/>>. Acesso em: 21 maio 2021.
- DU TOIT, C.W. (Ed.). The Integrity of the Human Person in an African Context. Perspectives from Science and Religion. In: SEMINAR OF THE SOUTH AFRICAN SCIENCE AND RELIGION FORUM (SASRF) OF THE RESEARCH INSTITUTE FOR THEOLOGY AND RELIGION, 11., 28-29 Aug. 2003. *Proceedings*. Pretoria: University of South Africa Press, 2004. p.1-46.
- DUFFIELD, M. Getting savages to fight barbarians: Development, security and the colonial present: Analysis. *Conflict, Security & Development*, v.5, n.2, p.141-159, 2005. DOI: <10.1080/14678800500170068 >.
- DWEK, D. *Favela tourism: Innocent fascination or inevitable exploitation?* 2004. Unpublished Dissertation (Master of Arts in Latin American Studies) – Institute of Latin American Studies, London, 2004.
- DZOBO, N. K. The Image of Man in Africa. In: WIREDU, K.; GYEKYE, K. (Ed.). *Person and Community: Ghanaian Philosophical Studies I*. Washington: Council for Research in Values and Philosophy, 1992. p.132-145.

ELLIS, C. Participatory environmental research in tourism: A global view. *Tourism Recreation Research*, v.28, n.3, p.45-55, 2003. DOI: <10.1080/02508281.2003.11081416>.

ERNI, J. N.; LEUNG, D. S. The dilemma of mobility: on the question of youth voluntourism in times of precarity. *Cultural Studies*, v.33, n.6, p.915-943, 2019. DOI: <10.1080/09502386.2019.1660691>.

EVANS, T. M. et al. Evidence for a mental health crisis in graduate education. *Nature biotechnology*, v.36, n.3, p.282-284, 2018. Disponível em: <https://psgsc.wisc.edu/wp-content/uploads/sites/205/2018/05/Evans_et_al_2018_mental_health_crisis-1.pdf>. Acesso em: 21 mai. 2021.

EZE, M. *Intellectual history in contemporary South Africa*. New York: Palgrave Macmillan, 2010. 220 p.

FANON, F. *Peau noire, Masques blancs*. Paris: Éditions du Seuil, 1952. 222 p.

FIOCRUZ. Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ). *Observatório Covid-19 aponta maior colapso sanitário e hospitalar da história do Brasil*. 17 mar. 2021. Disponível em: <<https://portal.fiocruz.br/noticia/observatorio-covid-19-aponta-maior-colapso-sanitario-e-hospitalar-da-historia-do-brasil>>. Acesso em: 19 mai. 2021.

FODNESS, D. Measuring tourist motivation. *Annals of Tourism Research*, v.21, n.3, p.555-581, 1994. DOI: <10.1016/0160-7383(94)90120-1>.

FORPROEX. Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras (FORPROEX). *A Indissociabilidade Ensino-Extensão-Pesquisa e a Flexibilização Curricular: uma visão da Extensão*. Porto Alegre: UFRGS; Brasília: MEC/SESu, 2006. 100 p.

FOUCAULT, M. *Folie et déraison*. Histoire de la folie à l'âge classique. Paris: Plon, 1961. 672 p.

FOUCAULT, M. *Histoire de la Sexualité I*. La Volonté de Savoir. Paris: Gallimard, 1976. 214 p.

FOUCAULT, M. *Il faut défendre la société*: Cours au Collège de France (1975-1976). Paris: Gallimard/Seuil, 1997. 304 p.

FOUCAULT, M. *Naissance de la clinique: une archéologie du regard médical*. Paris: Presses universitaires de France (PUF), 1963. 212 p.

FRANCIS, C. Ubuntu and skills development in the Overberg region of the Western Cape. *Skills at Work: Theory and Practice Journal*, v.3, n.1, p.27-43, 2010. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/2263/32332>>. Acesso: 16 mai. 2021.

FRANCO, M. L. P. B. *Análise de conteúdo*. 5.ed. Campinas, SP: Editora Autores Associados, 2021. E-book.

FRANKENBERG, R. *White Women, Race Matters: The Social Construction of Whiteness*. Minneapolis: University of Minnesota Press, 1993. 289 p.

- FRAZER, R.; WAITT, G. Pain, politics and volunteering in tourism studies. *Annals of Tourism Research*, v.57, n.1, p.176-189, 2016. DOI: <10.1016/j.annals.2016.01.001>.
- FREDRICKSON, L. M.; ANDERSON, D. H. A qualitative exploration of the wilderness experience as a source of spiritual inspiration. *Journal of Environmental Psychology*, v.19, n.1, p.21-39, 1999. DOI: <10.1006/jev.1998.0110>.
- FREIRE, P. *Pedagogia da esperança: Um reencontro com a pedagogia do oprimido*. São Paulo: Paz e Terra, 2014a. 319 p.
- FREIRE, P. *Pedagogia do oprimido*. São Paulo: Paz e Terra, 2014b. 267 p.
- FREIRE-MEDEIROS, B.; NUNES, F.; CAMPELLO, L. Sobre afetos e fotos: volunturistas em uma favela carioca. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, v.5, n.2, p.157-176, 2011. DOI: <10.7784/rbtur.v5i2.424>.
- FUKUI, M.; OHE, Y. Assessing the role of social media in tourism recovery in tsunami-hit coastal areas in Tohoku, Japan. *Tourism Economics*, v.26, n.5, p.776-791, 2020. DOI: <10.1177/1354816618825014>.
- GADE, C. B. N. The Historical Development of the Written Discourses on Ubuntu. *South African Journal of Philosophy*, v.30, n.3, p.303-329, 2011. DOI: <10.4314/sajpem.v30i3.69578>.
- GADE, C. B. N. What is Ubuntu? Different Interpretations among South Africans of African Descent. *South African Journal of Philosophy*, v.31, n.3, p.484-503, 2012. DOI: <10.1080/02580136.2012.10751789>.
- GALÉ. In: DICIONÁRIO Priberam da Língua Portuguesa. Lisboa: Priberam Informática, 2021. Disponível em: <<https://dicionario.priberam.org/gal%C3%A9>>. Acesso em: 27 mai. 2021.
- GALLARZA, M. G.; ARTEAGA, F.; GIL-SAURA, I. The value of volunteering in special events: A longitudinal study. *Annals of Tourism Research*, v.40, p.105-131, 2013. DOI: <10.1016/j.annals.2012.08.001>.
- GEERTZ, C. *The Interpretation of Cultures: Selected Essays*. New York: Basic Books, 1993. 470 p.
- GEHRELS, S. *Employer Branding for the Hospitality and Tourism Industry: Finding and Keeping Talent*. Bingley: Emerald Group Publishing, 2019. 216 p.
- GIBBS, G. *Análise de dados qualitativos*. Porto Alegre: Bookman, 2009. 198 p.
- GIBSON, J. L. Truth, Justice, and Reconciliation: Judging the Fairness of Amnesty in South Africa. *American Journal of Political Science*, v.46, n.3, p.540-556, 2002. DOI: <10.2307/3088398>.
- GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010. 200 p.
- GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008. 216 p.

GILROY, P. *Against race: Imagining political culture beyond the color line*. Cambridge: Harvard University Press, 2000. 416 p.

GODBOUT, J. T. Recevoir, c'est donner. *Communications*, n.65, 1997. p.35-48. Disponível em: <http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/comm_0588-8018_1997_num_65_1_1985>. Acesso em: 06 dez. 2017.

GODFREY, J. From backpacking to volunteer tourism: Exploring the changing role of adventure. In: COUNCIL FOR AUSTRALASIAN UNIVERSITY TOURISM AND HOSPITALITY EDUCATION (CAUTHE) ANNUAL CONFERENCE, 2012. *Proceedings*. Melbourne: La Trobe University, 2012. p.175-178.

GODFREY, J. *The grass is greener on the other side: What motivates backpackers to leave home and why they choose New Zealand as a destination*. 2011. 151p. Thesis (Master of Tourism) – University of Otago, Dunedin, 2011. Disponível em: <<https://ourarchive.otago.ac.nz/bitstream/handle/10523/1736/janegodfreytourthesis2011.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 06 abr. 2022.

GODFREY, J. et al. The ‘volunteer tourist gaze’: commercial volunteer tourists’ interactions with, and perceptions of, the host community in Cusco, Peru. *Current Issues in Tourism*, v.23, n.20, p.2555-2571, 2020. DOI: <10.1080/13683500.2019.1657811>.

GODFREY, J.; WEARING, S.; SCHULENKORF, N. Medical volunteer tourism as an alternative to backpacking in Peru. *Tourism Planning & Development*, v.12, n.1, p.111-122, 2015a. DOI: <10.1080/21568316.2014.960602>.

GODFREY, J.; WEARING, S.; SCHULENKORF, N. Neo-colonialism and the volunteer tourist gaze: Commercial volunteer tourism in Cusco, Peru. In: COUNCIL FOR AUSTRALASIAN UNIVERSITY TOURISM AND HOSPITALITY EDUCATION (CAUTHE) ANNUAL CONFERENCE, 2015. *Proceedings*. Gold Coast: School of Business and Tourism, Southern Cross University, 2015b. p.135-143.

GOLDENBERG, M. *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais*. 8.ed. Rio de Janeiro: Editora Record, 2004. 107p.

GONÇALVES, J. B. *Tribunal de Nuremberg, 1945-1946: a gênese de uma nova ordem no direito internacional*. Rio de Janeiro: Renovar, 2004. 385 p.

GONZALEZ, L. Racismo e sexismo na cultura brasileira. *Ciências Sociais Hoje*, São Paulo, v.1, n.1, 1984. p.223-244. Disponível em: <ty/bR2Z>. Acesso em: 13 mar. 2021.

GOODMAN, L. A. Snowball sampling. *The Annals of Mathematical Statistics*, v.32, n.1, p. 148-170, 1961. Disponível em: <<https://www.jstor.org/stable/2237615>>. Acesso em: 19 mar. 2021.

GOTHELF, J. *Lean UX: Applying lean principles to improve user experience*. Sebastopol: O'Reilly, 2013. 130 p.

- GOTMAN, A. La question de l'hospitalité aujourd'hui. *Communications*, n.65, 1997. p.5-19. Disponível em: <https://www.persee.fr/doc/comm_0588-8018_1997_num_65_1_1983>. Acesso em: 19 mar. 2021.
- GOTMAN, A. O comércio da hospitalidade é possível? *Revista Hospitalidade*, v.6, n.2, p.3-27, dez. 2009. Disponível em: <<http://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/download/311/299>>. Acesso em: 19 mar. 2021.
- GRABOWSKI, S. Volunteer Tourists: Why Do They Do It? In: WEARING, S.; MCGEHEE, N. G. (Ed.). *International volunteer tourism: Integrating travellers and communities*. Wallingford: CABI, 2013. p.70-83.
- GRASSI, M. C. Hospitalidade: Transpor a soleira. In: MONTANDON, A. (Dir.). *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: Editora Senac, 2011. p.45-54.
- GRAY, N. J.; CAMPBELL, L. M. A decommodified experience? Exploring aesthetic, economic and ethical values for volunteer ecotourism in Costa Rica. *Journal of Sustainable Tourism*, v.15, n.5, p.463-482, 2007. DOI: <10.2167/jost725.0>.
- GREIDER, T.; GARKOVICH, L. Landscapes: The Social Construction of Nature and the Environment. *Rural Sociology*, v.59, n.1, p.1-24, 1994. DOI: <10.1111/j.1549-0831.1994.tb00519.x>.
- GRINOVER, L. *A hospitalidade, a cidade e o turismo*. São Paulo: Editora Aleph, 2007. 191 p.
- GRINOVER, L. Nós, a cidade, a hospitalidade. *Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade*, v.11, n.1, p.224-234, 2019. DOI: <10.18226/21789061.v11i1p224>.
- GUIMARÃES, G. A. *Hospitabilidade: avaliação das características e motivações que determinam a capacidade de ser hospitaleiro*. 2019. 298f. Tese (Doutorado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2019. Disponível em: <https://portal.anhembi.br/wp-content/uploads/2019/09/Tese_GILBERTO-DE-ARA%C3%9AJO-GUIMAR%C3%83ES.pdf>.
- GÜNTHER, H. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? *Psicologia: teoria e pesquisa*, v. 22, p. 201-209, 2006.
- GUTTENTAG, D. A. The possible negative impacts of volunteer tourism. *International Journal of Tourism Research*, v.11, n.6, p.537-551, 2009. DOI: <10.1002/jtr.727>.
- HALL, S. New ethnicities. In: MORLEY, D.; CHEN, K. H. (Ed.). *Stuart Hall: Critical Dialogues in Cultural Studies*. London: Routledge, 1996, p. 442-451.
- HALL, S. Stuart Hall on Ethnicity and The Discursive Turn. In: OLSON, G. A.; WORSHAM, L. (Ed.). *Race, Rhetoric and The Postcolonial*. Albany: State University of New York Press, 1999. p.205-240.

- HALPENNY, E. A.; CAISSIE, L. T. Volunteering on Nature Conservation Projects: Volunteer Experiences, Attitudes, and Values. *Tourism Recreation Research*, v.28, n.3, p.25-33, 2003. DOI: <10.1080/02508281.2003.11081414>.
- HAMMER, M. R.; BENNETT, M. J.; WISEMAN, R. Measuring intercultural sensitivity: The intercultural development inventory. *International journal of intercultural relations*, v.27, n.4, p.421-443, 2003. DOI: <10.1016/S0147-1767(03)00032-4>.
- HAN, B. C. Sociedade do cansaço. *Petrópolis*: Editora Vozes, 2015. 80 p.
- HAN, H. et al. The Relative Importance of Volunteer Tourism (Sustainable/Pro-Social Form of Tourism) Motivation Factors for Young Tourists: A Descriptive Analysis by Continents, Gender, and Frequency. *Sustainability*, v.12, n.10, p.4002, 2020. DOI: <10.3390/su12104002>.
- HAN, H.; LEE, S.; HYUN, S. S. Tourism and altruistic intention: Volunteer tourism development and self-interested value. *Sustainability*, v.12, n.5, p.2152, 2020. DOI: <10.3390/su12052152>.
- HARRIS, J. E. (Ed.). *Global Dimensions of the African Diaspora*. Washington, D.C.: Howard University Press, 1993. 532 p.
- HARRIS, J. E. The Dynamics of the Global African Diaspora. In: JALLOH, A.; MAIZLISH, S. E. *The African Diaspora*. Arlington: Texas A&M University Press, 1996. p.7-21.
- HARTMAN, E. Fair Trade Learning: A Framework for Ethical Global Partnerships. In: LARSEN, M. A. (Ed.). *International Service Learning: Engaging Host Communities*. London: Routledge, 2016. p.215-234.
- HARTMAN, E.; KIELY, R. Pushing boundaries: Introduction to the global service-learning special section. *Michigan Journal of Community Service Learning*, v.21, n.1, p.55-63, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/2027/spo.3239521.0021.105>>. Acesso em: 17 mai. 2021.
- HE, Y.; SONG, H. A Mediation Model of Tourists' Repurchase Intentions for Packaged Tour Services. *Journal of Travel Research*, v.47, n.3, p.317-331, 2009. DOI: <10.1177/0047287508321206>.
- HEAL, F. The idea of hospitality in early modern England. *Past & Present*, v.102, n.1, p.66-93, 1984. Disponível em: <<https://www.jstor.org/stable/650760>>. Acesso em: 20 mar. 2021.
- HEGEL, G. W. F. *System der Wissenschaft: erster Theil: Die Phaenomenologie des Geistes*. Lausanne: Felix Meiner, 1807. 769 p.
- HEREK, G. M. Can functions be measured? A new perspective on the functional approach to attitudes. *Social Psychology Quarterly*, v.50, n.4, p.285-303, 1987. Disponível em: <<https://www.jstor.org/stable/2786814>>. Acesso em: 20 mar. 2021.
- HEREK, G. M. The Instrumentality of Attitudes: Toward a Neofunctional Theory. *Journal of Social Issues*, v.42, n.2, p.99-114, 1986. DOI: <10.1111/j.1540-4560.1986.tb00227.x>.

- HERRMANN, N. *The creative brain*. Lake Lure: Brain Books, 1989. 456 p.
- HERRMANN, N. The creative brain. *The Journal of Creative Behavior*, v.25, n.4, p.275-295, 1991. DOI: <10.1002/j.2162-6057.1991.tb01140.x>.
- HERRMANN, N. *The Whole Brain Business Book*. New York: McGraw-Hill, 1996. 334 p.
- HEUMAN, D. Hospitality and reciprocity: Working tourists in Dominica. *Annals of Tourism Research*, v.32, n.2, p.407-418, 2005. DOI: <10.1016/j.annals.2004.07.010>.
- HITCHENS, C. *The Missionary Position: Mother Teresa in Theory and Practice*. London: Atlantic Books, 2012. 300 p.
- HOLBROOK, M. B. (Ed.). *Consumer Value: A Framework for Analysis and Research*. London: Psychology Press, 1999. 203 p.
- HOLDEN, P. (Ed.). Alternative tourism. In: WORKSHOP ON ALTERNATIVE TOURISM WITH A FOCUS ON ASIA, 26 Apr./8 May 1984. *Proceedings*. Chiang Mai: Ecumenical Coalition on Third World Tourism, 1984. 83 p.
- HOLMES, K.; SMITH, K. *Managing Volunteers in Tourism: attractions, destinations and events*. Oxford: Elsevier, 2009. 299 p.
- HOLSTI, O. R. *Content Analysis for the Social Sciences and Humanities*. Reading: Addison-Wesley Publishing Company, 1969. 235 p.
- HUMMON, D. M. *Community Attachment: Local Sentiment and Sense of Place*. New York: Plenum Press, 1992. 52 p.
- HUSTINX, L. Individualisation and new styles of youth volunteering: An empirical exploration. *Voluntary action*, v.3, n.2, p.57-76, 2001. Disponível em: <t.ly/aWT7>. Acesso em: 21 mar. 2021.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). *PNAD Contínua – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Renda domiciliar per capita 2020*. [s.l.], 2020. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/17270-pnad-continua.html?edicao=32275&t=downloads>>. Acesso em: 13 abr. 2022.
- INGRAM, J. M. *Volunteer Tourism: Does it have a place in development?* 2008. 66p. Thesis (Bachelor of Arts in Asian Studies) – University of Tasmania, Hobart, 2008. Disponível em: <http://eprints.utas.edu.au/9349/2/Honours_Thesis_2008.pdf>. Acesso em: 28 fev. 2012.
- INGRAM, J. M. Volunteer tourism: how do we know it is ‘making a difference’? In: BENSON, A. M. (Ed.). *Volunteer Tourism: Theoretical Frameworks and Practical Applications*. London: Routledge, 2011. p.211-222.
- JACOB, F. Interview: François Jacob. *UNESCO Courier*, v.44, n.2, p.4-9, 1991. Disponível em: <<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000087746>>. Acesso em: 13 mai. 2021.
- JACOBSON, M. F. *Whiteness of a different color: European Immigrants and the Alchemy of Race*. Cambridge: Harvard University Press, 1998. 338 p.

- JAFARI, J. El turismo como disciplina científica. *Política y Sociedad*, v.42, n.1, p.39-56, 2005. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1307535>>. Acesso em: 28 may. 2021.
- JAFARI, J. The scientification of tourism. In: SMITH, V. L.; BRENT, M. (Ed.). *Hosts and guests revisited: Issues of the 21st century*. Elmsford: Cognizant Communication Corporation, 2001. p.28-41.
- JEFFERESS, D. Cosmopolitan appropriation or learning? Relation and action in global citizenship education. In: LANGRAN, I.; BIRK, T. (Ed.). *Globalization and global citizenship: Interdisciplinary approaches*. London: Routledge, 2016. p.87-98.
- JENSEN, S.Q. Othering, identity formation and agency. *Qualitative Studies*, v.2, n.2, p.63-78, 2011. DOI: <10.7146/qs.v2i2.5510>.
- JOLLY, R. J. Desiring Good(s) in the Face of Marginalized Subjects: South Africa's Truth and Reconciliation Commission in a Global Context. *The South Atlantic Quarterly*, v.100, n.3, p.693-715, 2001. Disponível em: <<https://muse.jhu.edu/article/30724>>. Acesso em: 14 mai. 2021.
- JONES, A. *Review of Gap Year Provision*. London: Department for Education and Skills, 2004. 94 p.
- JUROWSKI, C.; UYSAL, M.; WILLIAMS, D. R. A theoretical analysis of host community resident reactions to tourism. *Journal of Travel Research*, v.36, n.2, p.3-11, 1997. DOI: <10.1177/004728759703600202>.
- KANT, I. *Metafísica dos costumes – Parte I e II*. Petrópolis: Editora Vozes, 2013. 320 p.
- KASCAK, L.; DASGUPTA, S. #InstagrammingAfrica: The Narcissism of Global Voluntourism. *Pacific Standard*. 14 jun. 2017. Disponível em: <<https://psmag.com/economics/instagrammingafrica-narcissism-global-voluntourism-83838>> Acesso em: 13 mar. 2021.
- KASHINDI, J. B. K. Metafísicas Africanas – Eu sou porque nós somos. *Revista IHU On-Line*, São Leopoldo, n.477, 8 nov. 2015. Entrevista concedida a Ricardo Machado. Disponível em: <<http://www.ihu.unisinos.br/entrevistas/548478-metafisicas-africanas-eu-sou-porque-nos-somos-entrevista-especial-com-jean-bosco-kakozi-kashindi>>. Acesso em: 13 mai. 2021.
- KASHINDI, J. B. K. Ubuntu como ética africana, humanista e inclusiva. *Cadernos IHUideias*, v.15, n.254, p.3-22, 2017. Disponível em: <<http://www.ihu.unisinos.br/images/stories/cadernos/ideias/254cadernosihuideias.pdf>>. Acesso em: 13 mai. 2021.
- KATZ, D. The functional approach to the study of attitudes. *Public Opinion Quarterly*, v.24, n.2, p.163-204, 1960. DOI: <10.1086/266945>.
- KAUNGU, G. M. Reflections on the Role of Ubuntu as an Antidote to Afro-Phobia. *Journal of African Law*, v.65, n.S1, p.153-170, 2021. DOI: <10.1017/S0021855321000024>.

KAUSHAL, V.; SRIVASTAVA, S. Hospitality and tourism industry amid COVID-19 pandemic: Perspectives on challenges and learnings from India. *International journal of hospitality management*, v.92, p.102707, 2021. DOI: <10.1016/j.ijhm.2020.102707>.

KELLY, K. *Inevitável: As 12 forças tecnológicas que mudarão nosso mundo*. São Paulo: HSM, 2017. 368 p.

KHOLOPA, C. A. *A public pastoral response to Xenophobia in South Africa: Ubuntu and hospitality within an African Christian ethical framework*. 2020. Thesis (Doctor of Philosophy in Biblical Studies) – North-West University, Potchefstroom, 2020. Disponível em: <<https://repository.nwu.ac.za/bitstream/handle/10394/36491/29702860%20Kholopa%20CA.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 03 ago. 2021.

KILOMBA, G. *Memórias da plantação: episódios de racismo cotidiano*. Rio de Janeiro: Editora Cobogó, 2020. 254 p.

KIM, M. G.; LEE, C. H.; MATTILA, A. S. Determinants of Customer Complaint Behavior in a Restaurant Context: The Role of Culture, Price Level, and Customer Loyalty. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, v.23, n.8, p.885-906, 2014. DOI: <10.1080/19368623.2014.896762>.

KIRILLOVA, K.; LEHTO, X.; CAI, L. Tourism and Existential Transformation: An Empirical Investigation. *Journal of Travel Research*, v.56, n.5, p.638-650, 2016. DOI: <10.1177/0047287516650277>.

KIRILLOVA, K.; LEHTO, X.; CAI, L. Volunteer tourism and intercultural sensitivity: The role of interaction with host communities. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, v.32, n.4, p.382-400, 2015. DOI: <10.1080/10548408.2014.897300>.

KLEINMAN, A.; KLEINMAN, J. The Appeal of Experience; The Dismay of Images: Cultural Appropriations of Suffering in Our Times. In: KLEINMAN, A.; DAS, V.; LOCK, M. (Ed.). *Social suffering*. London: University of California Press, 1997. p.1-24.

KLENOSKY, D. B. The “pull” of tourism destinations: A means-end investigation. *Journal of Travel Research*, v.40, n.4, p.396-403, 2002. DOI: <10.1177/004728750204000405>.

KNOLLENBERG, W. et al. Motivation-based transformative learning and potential volunteer tourists: Facilitating more sustainable outcomes. *Journal of Sustainable Tourism*, v.22, n.6, p.922-941, 2014. DOI: <10.1080/09669582.2014.902065>.

KÖCHE, J. C. *Fundamentos de metodologia científica*. Petrópolis: Editora Vozes, 2011. 182p.

KOJIKOVSKI, G. Os millennials, lamentamos informar, são coisa do passado. *Exame*. 30 nov. 2017. Disponível em: <<https://exame.com/revista-exame/os-millennials-lamentamos-informar-sao-coisa-do-passado/>>. Acesso em: 09 fev. 2021.

KONTOGEOURGOPOULOS, N. Finding oneself while discovering others: An existential perspective on volunteer tourism in Thailand. *Annals of Tourism Research*, v.65, p.1-12, 2017a. DOI: <10.1016/j.annals.2017.04.006>.

- KONTOGEOURGOPOULOS, N. Forays into the backstage: volunteer tourism and the pursuit of object authenticity. *Journal of Tourism and Cultural Change*, v.15, n.5, p.455-475, 2017b. DOI: <10.1080/14766825.2016.1184673>.
- KRIPPENDORF, J. *The Holiday Makers: Understanding the Impact of Leisure and Travel*. Oxford: Heinemann, 1987.160 p.
- KRIPPENDORFF, K. *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. 4th ed. London: SAGE Publications, 2018. 472 p.
- LARKIN, A. I Am Because We Are: Rethinking Service Learning and the Possibility of Learning From Ubuntu. In: LARSEN, M. A. (Ed.). *International Service Learning: Engaging Host Communities*. London: Routledge, 2016. p.252-262.
- LARSEN, M. A. (Ed.). *International Service Learning: Engaging Host Communities*. London: Routledge, 2016. 287 p.
- LASHLEY, C. Hospitalidade e hospitabilidade. *Revista Hospitalidade*, v.12, n.especial, p.70-92, mai. 2015. Disponível em: <<http://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/download/566/623>>. Acesso em: 21 mar. 2021.
- LASHLEY, C. In search of hospitality: Towards a theoretical framework. *International Journal of Hospitality Management*, v.19, n.1, p.3-15, 2000. Disponível em: <t.ly/7PI3>. Acesso em: 21 mar. 2021.
- LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (Org.). *Em Busca da Hospitalidade: Perspectivas para um Mundo Globalizado*. Barueri: Manole, 2004. p.1-24.
- LASHLEY, C.; LYNCH, P.; MORRISON, A. J. (Ed.). *Hospitality: A social lens*. Oxford: Elsevier, 2007. 203 p.
- LASHLEY, C.; MORRISON, A. (Org.). *Em Busca da Hospitalidade: Perspectivas para um Mundo Globalizado*. Barueri: Manole, 2004. 424 p.
- LASHLEY, C.; MORRISON, A. (Org.). *In Search of Hospitality*. London: Routledge, 2001. 320 p. DOI: <10.4324/9780080508566>.
- LASHLEY, C.; MORRISON, A. Hospitality as a 'commercial friendship'. *Hospitality Review*, v.5, n.4, p.31-36, 2003. Disponível em: <<https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20033198014>>. Acesso em: 21 mar. 2021.
- LASHLEY, C.; MORRISON, A.; RANDALL, S. More than a service encounter? Insights into the emotions of hospitality through special meal occasions. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, v.12, n.1, p.80-92, 2005. Disponível em: <t.ly/ABUe>. Acesso em: 21 mar. 2021.
- LAURIE, N.; SMITH, M. B. Unsettling geographies of volunteering and development. *Transactions of the Institute of British Geographers*, v.43, n.1, p.95-109, 2018. DOI: <10.1111/tran.12205>.

LEDWITH, M. Personal narratives/political lives: personal reflection as a tool for collective change. *Reflective Practice*, v.6, n.2, p.255-262, 2005. DOI: <10.1080/14623940500106237>.

LEPP, A. Discovering self and discovering others through the Taita Discovery Center volunteer tourism programme, Kenya. In: LYONS, K. D.; WEARING, S. (Ed.). *Journeys of discovery in volunteer tourism international case study perspectives*. Wallingford: CABI, 2008. p.86-100.

LEPP, A. Leisure and obligation: an investigation of volunteer tourists' experience at Kenya's Taita Discovery Center. *Journal of Leisure Research*, v.41, n.2, p.253-260, 2009. DOI: <10.1080/00222216.2009.11950168>.

LEVECQUE, K. et al. Work organization and mental health problems in PhD students. *Research Policy*, v.46, n.4, p.868-879, 2017. DOI: <10.1016/j.respol.2017.02.008>.

LEVINAS, E. *Totalidade e Infinito*. Lisboa: Edições 70, 1980. 312 p.

LÉVI-STRAUSS, C. Introdução à obra de Marcel Mauss. In: MAUSS, M. *Sociologia e antropologia*. São Paulo: Ubu Editora, 2018. p.9-60.

LEWIS, D. Globalisation and international service: A development perspective. *Voluntary Action*, v.7, n.2, p.13-25, 2006. Disponível em: <<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.712.279&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 17 mai. 2021.

LIMA, J. K. S.; PIO, K. K. C. S.; OLIVEIRA, M. S. D.; MORAES, V. V. Volunturismo: uma relação entre hospitalidade e experiência. 2016. 209f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação – Bacharel em Turismo) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2016.

LIMA-FILHO, D. O.; MARCHIOTTI, I. Z.; QUEVEDO-SILVA, F. Expectativas Versus Satisfação dos Consumidores da Rede Hoteleira de Campo Grande – MS. *Turismo em Análise*, v.23, n.1, p.54-77, 2012. DOI: <10.11606/issn.1984-4867.v23i1p54-77>.

LO, A. S.; LEE, C. Y. S. Motivations and perceived value of volunteer tourists from Hong Kong. *Tourism management*, v.32, n.2, p.326-334, 2011. DOI: <10.1016/j.tourman.2010.03.002>.

LOCANDER, W. B.; SPIVEY, W. A. A functional approach to attitude measurement. *Journal of Marketing Research*, v.15, n.4, p.576-587, 1978. DOI: <10.1177/002224377801500407>.

LOUGH, B. J.; CARTER-BLACK, J. Confronting the white elephant: International volunteering and racial (dis) advantage. *Progress in Development Studies*, v.15, n.3, p.207-220, 2015. DOI: <10.1177/1464993415578983>.

LOUW, D. J. Ser por meio dos outros: o ubuntu como cuidado e partilha. *Revista IHU On-Line*, São Leopoldo, n.353, 6 dez. 2010. Entrevista concedida a Moisés Sbardelotto. Disponível em: <<http://www.ihuonline.unisinos.br/artigo/3687-dirk-louw>>. Acesso em: 14 mai. 2021.

LOUW, D. J. The African concept of ubuntu and restorative justice. In: SULLIVAN, D.; TIFFT, L. *Handbook of restorative justice: A global perspective*. London: Routledge, 2006. p.161-173.

LUGOSI, P. Hospitality spaces, hospitable moments: Consumer encounters and affective experiences in commercial settings. *Journal of Foodservice*, v.19, n.2, p.139-149, 2008. DOI: <10.1111/j.1745-4506.2008.00092.x>.

LUTZ, R. J. A Functional Approach to Consumer Attitude Research. *Advances in Consumer Research*, v.5, n.1, p.360-369, 1978. Disponível em: <<https://www.acrwebsite.org/volumes/9448/volumes/v05/NA-05>>. Acesso em: 22 mar. 2021.

LUTZ, R. J. *Contemporary Perspectives in Consumer Research*. Boston: Kent Publishing Company, 1981. 466 p.

LYNCH, P. et al. Theorizing hospitality. *Hospitality & Society*, v.1, n.1, p.3-24, 2011. DOI: <10.1386/hosp.1.1.3_2>.

LYONS, K. D. et al. Gap year volunteer tourism: Myths of Global Citizenship? *Annals of Tourism Research*, v.39, n.1, p.361-378, 2012. DOI: <10.1016/j.annals.2011.04.016>.

LYONS, K. D.; WEARING, S. (Ed.). *Journeys of discovery in volunteer tourism: International case study perspectives*. Cambridge: CABI Publishing, 2008. 233 p.

LYONS, K. D.; WEARING, S. Reflections on the ambiguous intersections between volunteering and tourism. *Leisure Sciences*, v.34, n.1, p.88-93, 2012. DOI: <10.1080/01490400.2012.633858>.

LYONS, K. D.; WEARING, S.; BENSON, A. M. Introduction to the special issue on volunteer tourism. *Annals of Leisure Research*, v.12, n.3/4, p.269-271, 2009. DOI: <10.1080/11745398.2009.9686823>.

MADHAVAN, G.; OAKLEY, B. Too much of a good thing? Foreign aid and pathological altruism. In: OAKLEY, B.; KNAFO, A.; MADHAVAN, G.; WILSON, D. S. (Ed.). *Pathological altruism*. New York: Oxford University Press, 2012, p.237-244.

MAGRIZOS, S.; KOSTOPOULOS, I.; POWERS, L. Volunteer Tourism as a Transformative Experience: A Mixed Methods Empirical Study. *Journal of Travel Research*, v.60, n.4, p.878-895, 2021. DOI: <10.1177/0047287520913630>.

MALDONADO-TORRES, N. Sobre la colonialidad del ser: contribuciones al desarrollo de un concepto. In: CASTRO-GÓMEZ, S.; GROSFUGUEL, R. (Ed.). *El giro decolonial: reflexiones para una diversidad epistémica más allá del capitalismo global*. Bogotá: Siglo del Hombre Editores, 2007. p.127-168.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. *Fundamentos de metodologia científica*. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003. 311p.

MARQUES, A. M. *A oferta do volunturismo no Brasil: uma análise do posicionamento das agências que atuam no segmento*. 2017. 88f. Monografia (Graduação – Bacharel em Turismo)

– Universidade de Brasília, Brasília, 2017. Disponível em: <https://bdm.unb.br/bitstream/10483/18970/1/2017_AriannaMelloMarques.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2021.

MARTINS, P. H. A sociologia de Marcel Mauss: Dádiva, simbolismo e associação. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, v.1, n.73, p.45-66, 2005. Disponível em: <<https://journals.openedition.org/rccs/954>>. Acesso em: 22 mar. 2021.

MARX, C. Ubu and Ubuntu: On the Dialectics of Apartheid and Nation Building. *Politikon*, v.29, n.1, 2002. p.49-69. DOI: <10.1080/02589340220149434>.

MASLOW, A. H. *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row Publishers, 1954. 411 p.

MATTHEWS, A. 2008, 'Negotiated selves: Exploring the impact of local-global interactions on young volunteer travellers'. In: LYONS, K. D.; WEARING, S. (Ed.). *Journeys of discovery in volunteer tourism: International case study perspectives*. Cambridge: CABI Publishing, 2008. p. 101-117.

MATURANA, H. *Cognição, ciência e vida cotidiana*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2001. 203 p.

MATURANA, H. DÁVILA, X. Humberto Maturana, Premio Nacional de Ciencias: “Lo importante es entender que llegó el momento de mirarnos y escucharnos”. *La Tercera*, 9 abr. 2020. Entrevista concedida a Andrés Gómez. Disponível em: <<https://www.latercera.com/latercera-pm/noticia/humberto-maturana-premio-nacional-de-ciencias-lo-importante-es-entender-que-llego-el-momento-de-mirarnos-y-escucharnos/OBEWZDUMPVGNHCSJQJZGDI4HC4/>>. Acesso em: 14 mai. 2021.

MATURANA, H. Humberto Maturana y su reflexión sobre la pandemia de coronavirus: “Si no nos escuchamos, iremos directo a la extinción”. *La Tercera*, 30 abr. 2020. Entrevista concedida a Paulina Sepúlveda. Disponível em: <<https://www.latercera.com/que-pasa/noticia/humberto-maturana-y-su-reflexion-sobre-la-pandemia-de-coronavirus-si-no-nos-escuchamos-iremos-directo-a-la-extincion/4MEHHYWP7JAUVOA33GNICDHW6I/>>. Acesso em: 14 mai. 2021.

MATURANA, H.; VARELA, F. *A árvore do conhecimento: as bases biológicas do entendimento humano*. Campinas: Editorial Psy, 1995. 281 p.

MATURANA, H.; VERDEN-ZÖLLER, G. *The origin of humanness in the biology of love*. Exeter: Imprint Academic, 2008. 228 p.

MATZLER, K. et al. Customer Satisfaction with Alpine Ski Areas: The Moderating Effects of Personal, Situational, and Product Factors. *Journal of Travel Research*, v.46, n.4, p.403-413, 2008. DOI: <10.1177/0047287507312401>.

MAUSS, M. *Sociologia e antropologia*. São Paulo: Ubu Editora, 2018. 576 p.

MAWDSLEY, E. *From Recipients to Donors: Emerging Powers and the Changing Development Landscape*. London: Zed Books, 2012. 280 p.

MAWDSLEY, E.; MCCANN, G. (Ed.). *India and Africa: Changing Geographies of Power and Development*. Oxford: Fahamu Books, 2011. 225 p.

MBITI, J. S. *African Religions & Philosophy*. Garden City: Praeger, 1969. 290 p.

MCALLUM, K.; ZAHRA, A. Constructing “them” and “us:” Host communities’ perspectives of voluntourists’ identities. In: KRAMER, M. W.; LEWIS, L. K.; GOSSETT, L. M. (Ed.). *Volunteering and Communication: Studies from multiple contexts*. New York: Peter Lang, 2015. p.109-128.

MCALLUM, K.; ZAHRA, A. The positive impact of othering in voluntourism: The role of the relational other in becoming another self. *Journal of International and Intercultural Communication*, v.10, n.4, p.291-308, 2017. DOI: <10.1080/17513057.2017.1280179>.

MCDONALD, M. G.; WEARING, S.; PONTING, J. The Nature of Peak Experience in Wilderness. *The Humanistic Psychologist*, v.37, n.4, p.370-385, 2009. DOI: <10.1080/08873260701828912>.

MCGEHEE, N. G. Alternative tourism and social movements. *Annals of Tourism Research*, v.29, n.1, p.124-143, 2002. DOI: <10.1016/S0160-7383(01)00027-5>.

MCGEHEE, N. G. Oppression, emancipation, and volunteer tourism: Research Propositions. *Annals of Tourism Research*, v.39, n.1, p.84-107, 2012. DOI: <10.1016/j.annals.2011.05.001>.

MCGEHEE, N. G. Volunteer tourism: evolution, issues and futures. *Journal of Sustainable Tourism*, v.22, n.6, p.847-854, 2014. DOI: <10.1080/09669582.2014.907299>.

MCGEHEE, N. G.; ANDERECK, K. L. Factors Predicting Rural Residents’ Support of Tourism. *Journal of Travel Research*, v.43, n.2, p.131-140, 2004. DOI: <10.1177/0047287504268234>.

MCGEHEE, N. G.; ANDERECK, K. L. 'Pettin' the critters': exploring the complex relationship between volunteers and the voluntoured in McDowell County, West Virginia, USA, and Tijuana, Mexico. In: LYONS, K. D.; WEARING, S. (Ed.). *Journeys of discovery in volunteer tourism: International case study perspectives*. Cambridge: CABI Publishing, 2008. p.12-24.

MCGEHEE, N. G.; ANDERECK, K. L. Volunteer tourism and the “voluntoured”: the case of Tijuana, Mexico. *Journal of Sustainable Tourism*, v.17, n.1, p.39-51, 2009. DOI: <10.1080/09669580802159693>.

MCGEHEE, N. G.; LEE, S.; CLEMMONS, D. The mystery of the voluntourist: Utilizing Pearce and Lee’s travel career pattern model to examine motivations, typologies, and preferences of potential voluntourists. In: GREATER WESTERN CHAPTER OF THE TRAVEL & TOURISM RESEARCH ASSOCIATION (TTRA), 17-20 mar. 2009. *Proceedings*. San Diego: [s.l.], 2009. p.6-7.

MCGEHEE, N. G.; SANTOS, C. A. Social change, discourse and volunteer tourism. *Annals of Tourism Research*, v.32, n.3, p.760-779, 2005. DOI: <10.1016/j.annals.2004.12.002>.

MCGLOIN, C.; GEORGEOU, N. 'Looks good on your CV': The sociology of voluntourism recruitment in higher education. *Journal of Sociology*, v.52, n.2, p.403-417, 2016. DOI: <10.1177/1440783314562416>.

MCINTOSH, A. J.; ZAHRA, A. A Cultural Encounter through Volunteer Tourism: Towards the Ideals of Sustainable Tourism? *Journal of Sustainable Tourism*, v.15, n.5, p.541-556, 2007. DOI: <10.2167/jost701.0>.

MCINTOSH, A. J.; ZAHRA, A. Journeys for Experience: the Experiences of Volunteer Tourists in an Indigenous Community in a Developed Nation – a Case Study of New Zealand. In: LYONS, K. D.; WEARING, S. (Ed.). *Journeys of discovery in volunteer tourism: International case study perspectives*. Cambridge: CABI Publishing, 2008. p.166-181.

MEADOWS, A. J. *A comunicação científica*. Brasília: Briquet de Lemos, 1999. 268 p.

MEIRA, J. V. S. et al. Atributos relacionados à satisfação dos turistas e à intenção de retorno: um estudo em Jericoacoara/CE. *Turydes: Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local*, v.10, n.22, 2017. Disponível em: <<http://www.eumed.net/rev/turydes/22/jericoacoara.html>>. Acesso em: 14 fev. 2021.

MELO, N. V. *A ética da alteridade em Emmanuel Levinas*. Porto Alegre: Ed. EDIPUCRS, 2003. 311 p.

MENDES, T. C.; SONAGLIO, K. E. Volunturismo: uma abordagem conceitual. *Turismo – Visão e Ação*, v.15, n.2, p.185-206, 2013. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=261056071003>>. Acesso em: 22 mar. 2021.

MENESES, M. P. Parte I – Pensando desde o Sul e com o Sul: Apresentação. In: SANTOS, B. S. *Construindo as Epistemologias do Sul: antologia essencial*. Vol. I: Para um pensamento alternativo de alternativas. Buenos Aires: CLACSO, 2018. p.23-30.

MENESES, R. D. B. A hospitalidade entre a ascese e a mística pela amizade segundo Derrida. *THÉMATA. Revista de Filosofia*, v.1, n.51, p.87-103, jan./jun. 2015. DOI: <10.12795/themata.2015.i51.05>.

MILL, J. S. *Utilitarianism*. 2nd ed. London: Longman, Green, Longman, Roberts, and Green, 1864. 96 p.

MILLS, C. W. *The racial contract*. New York: Cornell University Press, 1997, 171 p.

MINAYO, M. C. S. (Org.); DESLANDES, S. F.; GOMES, R. *Pesquisa social: Teoria, método e criatividade*. 28.ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2009. 108 p.

MINAYO, M. C. S. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 11.ed. São Paulo: HUCITEC, 2008. 407 p.

MINTEL. *Volunteer Tourism – International – September 2008*. London, 2021. Disponível em: <<https://reports.mintel.com/display/294955/#>>. Acesso em: 23 mar. 2021.

MITLIN, D.; SATTERTHWAITTE, D. *Urban poverty in the global south: scale and nature*. London: Routledge, 2013. 368 p.

- MITTAL, B. Retrospective: why do customers switch? The dynamics of satisfaction versus loyalty. *Journal of Services Marketing*, v.30, n.6, p.569-575, 2016. DOI: <10.1108/JSM-07-2016-0277>.
- MONTANDON, A. Hospitalidade Ontem e Hoje. In: DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S. (Org.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. 1.ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. p.131-144.
- MOORE, R. L.; SCOTT, D. Place attachment and context: Comparing a park and a trail within. *Forest Science*, v.49, n.6, p.877-884, 2003. DOI: <10.1093/forestsience/49.6.877>.
- MORGAN, A. D. Journeys into transformation: Travel to an “other” place as a vehicle for transformative learning. *Journal of Transformative Education*, v.8, n.4, p.246-268, 2010. DOI: <10.1177/1541344611421491>.
- MORRISON, T. *Playing in the dark: Whiteness and the literary imagination*. New York: Vintage Books, 1992. 110 p.
- MOSTAFANEZHAD, M. The geography of compassion in volunteer tourism. *Tourism Geographies*, v.15, n.2, p.318-337, 2013. DOI: <10.1080/14616688.2012.675579>.
- MOSTAFANEZHAD, M. Volunteer tourism and the popular humanitarian gaze. *Geoforum*, v.54, n.1, p.111-118, 2014. DOI: <10.1016/j.geoforum.2014.04.004>.
- MOHWADUBA, M. Towards Land Restitution through an African Perspective on Justice: A Critical Analysis of Land Reform and the Role of Re-Imagination. *Pretoria Student L. Rev.*, v.12, p.66-77, 2018.
- MOWFORTH, M.; MUNT, I. *Tourism and Sustainability: Development, globalisation and new tourism in the Third World*. 4th ed. London: Routledge, 2016. 476 p.
- MÜLLER, C. V.; SCHEFFER, A. B. B. Turismo voluntário: Uma experiência em busca do sentido? Vida e trabalho em questão. *Revista de Administração Mackenzie*, v.20, n.1, eRAMG190095, 2019. DOI: <10.1590/1678-6971/eRAMG190095>.
- MÜLLER, C. V.; SCHEFFER, A. B. B.; CLOSS, L. Q. Volunteer tourism, transformative learning and its impacts on careers: The case of Brazilian volunteers. *International Journal of Tourism Research*, v.22, n.6, p.726-738, 2020. DOI: <10.1002/jtr.2368>.
- MUNANGA, K. *Rediscutindo a mestiçagem no Brasil*. Petrópolis: Editora Vozes, 1999. 140 p.
- MURPHY, J. Resipwosite as a Guiding Framework for Rethinking Mutual Exchange in Global Service Learning Partnerships: Findings From a Case Study of the Haiti Compact. In: LARSEN, M. A. (Ed.). *International Service Learning: Engaging Host Communities*. London: Routledge, 2016. p.175-188.
- MUSTONEN, P. Volunteer tourism – Altruism or mere tourism? *Anatolia*, v.18, n.1, p.97-115, 2007. DOI: <10.1080/13032917.2007.9687038>.

- MUSTONEN, P. Volunteer tourism: Postmodern pilgrimage? *Journal of Tourism and Cultural Change*, v.3, n.3, p.160-177, 2006. Disponível em: <https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/113614/Kre2_2005.pdf?sequence=1&isAllo wed=y#page=113>. Acesso em: 06 abr. 2022.
- NAMKUNG, Y.; JANG, S. Are consumers willing to pay more for green practices at restaurants? *Journal of Hospitality & Tourism Research*, v.41, n.3, p.329-356, 2017. DOI: <10.1177/1096348014525632>.
- NASCIMENTO, A. S. *O quilombismo*. 2.ed. Brasília/Rio de Janeiro: Fundação Cultural Palmares/O.R. Produtor Editorial Independente, 2002. 362 p.
- NASCIMENTO, R. C. *Franciscanismo no Brasil: Do Turismo Religioso ao Turismo Voluntário na Província da Imaulada Conceição no Brasil*. 2008. 110f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.
- NASCIMENTO, R. C. Turismo e Voluntariado: um estudo sobre as publicações em revistas científicas nacionais e internacionais. *Turismo em Análise*, v.23, n.2, p.265-284, 2012. DOI: <10.11606/issn.1984-4867.v23i2p265-285>.
- NESTORA, A.; YEUNG, P.; CALDERON, H. *Volunteer Travel Insights 2009*. [s.l.]: Bradt Travel Guides/Lasso communications/GeckoGo, 2009. E-book. Disponível em: <t.ly/8FVR>. Acesso em: 13 mar. 2021.
- NEVES, J.; SARMENTO, M. O estudo das motivações turísticas dos seniores das universidades da terceira idade através de uma abordagem funcionalista. *Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais*, v.3, n.1, p.111-124, 2006. Disponível em: <<https://bdigital.ufp.pt/handle/10284/595>>. Acesso em: 23 mar. 2021.
- NGUGI, T. *Decolonising the mind: The politics of language in African literature*. Harare: Zimbabwe Publishing House, 1986. 114 p.
- NOUWEN, H. *Reaching out: a special edition of the spiritual classic including beyond the mirror*. London: Harper Collins, 1998. 160 p.
- NOVELLI, M. (Ed.). *Niche Tourism: Contemporary issues, trends and cases*. Oxford: Elsevier, 2005. 264 p.
- NUSSBAUM, B. Ubuntu: Reflections of a South African on our common humanity. Reflections: The SoL Journal, v.4, n.4, p.21-26, 2003. Disponível em: <<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.464.5175&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 23 ago. 2021.
- NYAUMWE, L. J.; MKABELA, Q. Revisiting the traditional African cultural framework of ubuntuism: A theoretical perspective. *Indilinga African Journal of Indigenous Knowledge Systems*, v.6, n.2, p.152-163, 2007. Disponível em: <<https://hdl.handle.net/10520/EJC61529>>. Acesso em: 14 mai. 2021.

O'GORMAN, K. D. Dimensions of hospitality: exploring ancient and classical origins. In: LASHLEY, C.; LYNCH, P.; MORRISON, A. J. (Ed.). *Hospitality: A social lens*. Oxford: Elsevier, 2007b. p.17-32.

O'GORMAN, K. D. Discovering Commercial Hospitality in Ancient Rome. *Hospitality Review*, v.9, n.2, p.44-52, 2007a. Disponível em: <<https://strathprints.strath.ac.uk/5846/6/strathprints005846.pdf>>. Acesso em: 23 mar. 2021.

O'GORMAN, K. D. The hospitality phenomenon: philosophical enlightenment? *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, v.1, n.1, p.189-202, 2007c. DOI: <10.1108/17506180710817729>.

OLIVEIRA, D. C. Análise de Conteúdo Temático-Categorial: Uma proposta de sistematização. *Rev. enferm. UERJ*, v.16, n.4, p.569-576, out./dez. 2008. Disponível em: <<http://files.bvs.br/upload/S/0104-3552/2008/v16n4/a569-576.pdf>>. Acesso em: 23 mar. 2021.

OLIVEIRA, I. (Org.). *Cor e magistério*. Rio de Janeiro: Quartet, 2006. 256 p.

OLIVEIRA, M. et al. Thematic content analysis: Is there a difference between the support provided by the MAXQDA[®] and NVivo[®] software packages. In: EUROPEAN CONFERENCE ON RESEARCH METHODS (ECRM) FOR BUSINESS AND MANAGEMENT STUDIES, 12., 4-5 July 2013. *Proceedings*. Guimarães: Universidade do Minho, 2013. p.304-310. DOI: <10.5902/1983465911213>.

OLSEN, L. M.; VOGT, C.; ANDERECK, K. Sustaining the common good: tourism professional motives to volunteer for the tourism industry. *Tourism Recreation Research*, v.43, n.1, p.68-81, 2018. DOI: <10.1080/02508281.2017.1371474>.

OTOO, F. E.; AMUQUANDOH, F. E. An exploration of the motivations for volunteering: A study of international volunteer tourists to Ghana. *Tourism Management Perspectives*, v.11, p.51-57, 2014. DOI: <10.1016/j.tmp.2014.04.001>.

OYĚWUMÍ, O. *The invention of women: making an African sense of western gender discourses*. Minneapolis: University of Minnesota Press, 1997. 229 p.

PALACIOS, C. Volunteer tourism, development and education in a postcolonial world: conceiving global connections beyond aid. *Journal of Sustainable Tourism*, v.18, n.7, p.861-878, 2010. DOI: <10.1080/09669581003782739>.

PARIYAR, S. Annual \$173 Billion Worth Of Volunteer Tourism Industry Is Enough To Make A Change. *Thrive Global*. 16 out. 2017. Disponível em: <<https://thriveglobal.com/stories/annual-173-billion-worth-of-volunteer-tourism-industry-is-enough-to-make-a-change/>>. Acesso em: 07 jun. 2020.

PEARCE, D. G. (Ed.). Tourism in the South Pacific: The Contribution of Research to Development and Planning. In: UNESCO TOURISM WORKSHOP, 10-13 June 1980. *Proceedings*. Rarotonga: New Zealand National Commission for UNESCO, 1980. 181 p.

PEARCE, P. L. New Directions for Considering Tourists' Attitudes Towards Others. *Tourism Recreation Research*, v.35, n.3, p.251-258, 2010. DOI: <10.1080/02508281.2010.11081641>.

PEARCE, P. L. *The backpacker phenomenon: Preliminary answers to basic questions*. Townsville, Australia: James Cook University, 1990. 178 p.

PEARCE, P. L.; LEE, U. I. Developing the travel career approach to tourist motivation. *Journal of Travel Research*, v.43, n.3, p.226-237, 2005. DOI: <10.1177/0047287504272020>.

PERDUE, R. R.; LONG, P. T.; ALLEN, L. Resident support for tourism development. *Annals of Tourism Research*, v.17, n.4, p.586-599, 1990. DOI: <10.1016/0160-7383(90)90029-Q>.

PERVASIVO. In: DICIONÁRIO Priberam da Língua Portuguesa. Lisboa: Priberam Informática, 2021. Disponível em: <<https://dicionario.priberam.org/pervasivo>>. Acesso em: 27 mai. 2021.

PESSANHA, E. A. M. Do epistemicídio: as estratégias de matar o conhecimento negro africano e afrodiaspórico. *Problemata: Revista Internacional de Filosofia*, v.10, n.2, p.167-194, 2019. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7856557>>. Acesso em: 20 mai. 2021.

PINHEIRO, E. G. et al. The contribution of non-technical stakeholders on the specification of UX requirements: an experimental study using the proto-persona technique. In: BRAZILIAN SYMPOSIUM ON SOFTWARE ENGINEERING (SBES), 32., 17-21 Sept. 2018. *Proceedings*. São Carlos: Universidade Federal de São Carlos, 2018. p.92-101. DOI: <10.1145/3266237.3266268>.

POON, A. *Tourism, technology and competitive strategies*. Wallingford: CABI, 1993. 370 p.

POWER, S. Gaps in development: An analysis of the UK international volunteering sector. *Tourism Concern*. 2007. Disponível em: <<https://www.tourismconcern.org.uk/reports/2007>>. Acesso em: 23 mar. 2021.

PRAEG, L. *A report on Ubuntu*. Pietermaritzburg: University of KwaZulu-Natal Press, 2014. 305 p.

PRASHAD, V. Mother Teresa as the mirror of Bourgeois Guilt. In: NAJMI, S.; SRIKANTH, R. (Ed.). *White women in racialized spaces: Imaginative transformation and ethical action in literature*. Albany: State University of New York Press, 2012. p.67-68.

PRAXEDES, W. Eurocentrismo e racismo nos clássicos da filosofia e das ciências sociais. *Revista Espaço Acadêmico*, v.8, n.83, 2008. Disponível em: <t.ly/7RVV>. Acesso em: 23 mar. 2021.

PRINCE, S. Working towards sincere encounters in volunteer tourism: an ethnographic examination of key management issues at a Nordic eco-village. *Journal of Sustainable Tourism*, v.25, n.11, p.1617-1632, 2017. DOI: <10.1080/09669582.2017.1297450>.

- PRINSLOO, E.D. Ubuntu Culture and Participatory Management. In: COETZEE, P. H.; ROUX, A. P. J. (Ed.). *The African Philosophy Reader*. London: Routledge, 1998. p.41-51.
- PROSHANSKY, H. M. The city and self-identity. *Environment and Behavior*, v.10, n.2, p.147-169, 1978. DOI: <10.1177/0013916578102002>.
- PROYRUNGROJ, R. Host-guest relationship in the context of volunteer tourism. *European Journal of Tourism Research*, v.16, n.1, p.177-200, 2017. Disponível em: <<https://ejtr.vumk.eu/index.php/about/article/view/284>>. Acesso em: 23 mar. 2021.
- PROYRUNGROJ, R. Volunteer Tourism: Motivations of Thai Tourists and Western Tourists. *European Journal of Tourism Research*, v.24, p.2408-2408, 2020. Disponível em: <<https://ejtr.vumk.eu/index.php/about/article/view/410>>. Acesso em: 26 jul. 2021.
- PUNG, J.; CHIAPPA, G. An exploratory and qualitative study on the meaning of transformative tourism and its facilitators and inhibitors. *European Journal of Tourism Research*, v.24, n.1, p.2404, 2020. Disponível em: <<https://ejtr.vumk.eu/index.php/about/article/view/406>>. Acesso em: 27 mar. 2021.
- QUADROS, A. H. A hospitalidade e o diferencial competitivo das empresas prestadoras de serviço. *Revista Hospitalidade*, v.8, n.1, p.43-57, 2011. Disponível em: <<http://www.revhosp.org/hospitalidade/article/download/346/446>>. Acesso em: 23 mar. 2021.
- RAMOSE, M. B. Africa in the global context. In: COETZEE, P. H.; ROUX, A. P. J. (Ed.). *The African Philosophy Reader*. Cape Town: Routledge, 2002. p.641-762.
- RAMOSE, M. B. *African Philosophy through Ubuntu*. Zimbábue: Mond Books, 1999. 208 p.
- RAMUTSINDELA, M. F. The bitter harvest of the bantustans. *South African Geographical Journal*, v.83, n.3, p.175-182, 2001. DOI: <10.1080/03736245.2001.9713734>.
- RATE, S.; MOUTINHO, L.; BALLANTYNE, R. The New Business Environment and Trends in Tourism. In: MOUTINHO, L.; VARGAS-SANCHEZ, A. (Ed.). *Strategic management in tourism*. 3rd ed. Wallingford: CABI, 2018. p. 1-15.
- RAYMOND, E. M.; HALL, C. M. The Development of Cross-Cultural (Mis)Understanding Through Volunteer Tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, v.16, n.5, p.530-543, 2008. DOI: <10.1080/09669580802159610>.
- REHBERG, W. Altruistic Individualists: Motivations for International Volunteering Among Young Adults in Switzerland. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, v.16, n.2, p.109-122, 2005. DOI: <10.1007/s11266-005-5693-5>.
- REVEL, J. *Michel Foucault: conceitos essenciais*. São Carlos: Claraluz, 2005. 96 p.
- RIBEIRO, D. *Lugar de fala*. São Paulo: Pólen, 2019a. 112 p.
- RIBEIRO, D. *Pequeno manual antirracista*. São Paulo: Companhia das Letras, 2019b. 136 p.

- RIOS NETO, A. S. Maturana: sem cooperação e alteridade, não há futuro. *Outras palavras*. [S. l.], 07 maio 2021. Disponível em: <<https://outraspalavras.net/crise-civilizatoria/maturana-sem-cooperacao-e-alteridade-nao-ha-futuro/>>. Acesso em: 15 mai. 2021.
- ROEDIGER, D. R. *The wages of whiteness: Race and the making of the American working class*. London: Verso, 1991. 200 p.
- ROGERSON, C. M. Youth tourism in Africa: evidence from South Africa. *Tourism Analysis*, v.16, n.2, p.105-120, 2011. DOI: <10.3727/108354211X13014081270206>.
- ROSA, A. B. M. *Turismo de favela: representações, estigma e poder*. 2017. 179f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. Disponível em: <<t.ly/1EF9>>. Acesso em: 18 mar. 2021.
- RUDIO, F. V. *Introdução ao projeto de pesquisa científica*. 34.ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2007. 144 p.
- SACCOL, A. Z. Um retorno ao básico: compreendendo os paradigmas de pesquisa e sua aplicação na pesquisa em administração. *Revista de Administração da UFSM*, v.2, n.2, p.250-269, 2009. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/reaufsm/article/view/1555>>. Acesso em: 17 dez. 2021.
- SAID, E. W. *Freud e os não-europeus*. São Paulo: Boitempo, 2004. 105 p.
- SAID, E. W. *Orientalism: Western concepts of the Orient*. New York: Pantheon, 1978. 368 p.
- SALDAÑA, J. *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. 2nd ed. London: Sage, 2013. 328 p.
- SALLES, M. R. R.; BUENO, M. S.; BASTOS, S. Desafios da pesquisa em hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, v.7, n.1, p.3-14, 2010. Disponível em: <<https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/285>>. Acesso em: 23 mar. 2021.
- SANTOS, B. S. *Epistemologies of the South: Justice Against Epistemicide*. Abingdon: Routledge, 2014. 284 p.
- SANTOS, B. S. *Pela mão de Alice. O Social e o Político na Pós-Modernidade*. 7.ed. Porto: Edições Afrontamento, 1994. 299 p.
- SANTOS, D. R. *Hospitalidade no turismo voluntário: produção científica em língua inglesa (2000-2015)*. 2016. 213f. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi-Morumbi, São Paulo, 2016.
- SANTOS, G. E. O.; VASSALLO, M. D.; RABAHY, W. A. Determinantes do valor percebido e da intenção de retorno no turismo receptor brasileiro. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, v.3, n.3, 2009. DOI: <10.7784/rbtur.v3i3.206>.
- SANTOS, M. As Formas da Pobreza e da Dívida Social. In: Momento Nacional da Semana Social Brasileira, 3., 4-8 ago. 1998. *Anais*. Indaiatuba: Mosteiro de Itaiçi, 1998. p.9-21. Disponível em: <<http://www.miltonsantos.com.br/site/wp->

content/uploads/2012/02/As%20formas%20da%20pobreza%20e%20da%20d%C3%ADvida%20social_MiltonSantos1999.pdf>. Acesso em: 15 mai. 2021.

SCHEYVENS, R. Exploring the Tourism-Poverty Nexus. *Current issues in tourism*, v.10, n.2/3, p.231-254, 2007. DOI: <10.2167/cit318.0>.

SCHREYER, R.; JACOB, G.; WHITE, R. Environmental meaning as a determinant of spatial behaviour in recreation. In: APPLIED GEOGRAPHY CONFERENCES, 4., 1981. *Proceedings*. Binghamton: State University of New York, 1981. p. 294-300.

SEATON, T. Wanting to live with common people...? The literary evolution of slumming. In: FRENZEL, F.; KOENS, K.; STEINBRINK, M. (Ed.). *Slum tourism: Poverty, power and ethics*. London: Routledge, 2012. p.21-48.

SELWYN, T. Uma antropologia da hospitalidade. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (Org.). *Em Busca da Hospitalidade: Perspectivas para um Mundo Globalizado*. Barueri: Manole, 2004. p.25-52.

SHARPLEY, R. Host perceptions of tourism: A review of the research. *Tourism Management*, v.42, p.37-49, 2014. DOI: <10.1016/j.tourman.2013.10.007>.

SHARPLEY, R.; JEPSON, D. Rural tourism: A spiritual experience? *Annals of Tourism Research*, v.38, n.1, p.52-71, 2011. DOI: <10.1016/j.annals.2010.05.002>.

SHERRADEN, M. et al. Applied social research: Aiming for impact. *Journal of the Society for Social Work and Research*, v.10, n.4, p.545-570, 2019. DOI: <10.1086/706153>.

SHING, G. L.; KOH, C.; NATHAN, R. J. Service quality dimensions and tourist satisfaction towards Melaka hotels. *International Journal of Economics and Management Engineering*, v.2, n.1, p.26-32, 2012. Disponível em: <<http://paper.academicpub.org/Download?id=191>>. Acesso em: 24 mar. 2021.

SILVA, J. A. N.; MENDES, T. M.; OLIVEIRA, J. M. De África, Nzinga; da diáspora, Dandara: Cosmopercepção descolonizando o corpo negro. *Revista da ABPN*, v.12, n.33, p.402-430, 2020. Disponível em: <<https://abpnrevista.org.br/index.php/site/article/view/956>>. Acesso em: 13 abr. 2022.

SILVESTRE, A. L.; SANTOS, C. M.; RAMALHO, C. Satisfaction and Behavioural Intentions of Cruise Passengers Visiting the Azores. *Tourism Economics*, v.14, n.1, p.169-184, 2008. DOI: <10.5367/000000008783554802>.

SIMPSON, K. 'Doing development': The gap year, volunteer-tourists and a popular practice of development. *Journal of International Development*, v.16, n.5, p.681-692, 2004. DOI: <10.1002/jid.1120>.

SIN, H. L. Volunteer tourism – “involve me and I will learn”? *Annals of Tourism Research*, v.36, n.3, p.480-501, 2009. DOI: <10.1016/j.annals.2009.03.001>.

SIN, H. L. Who are we responsible to? Locals' tales of volunteer tourism. *Geoforum*, v.41, n.6, p.983-992, 2010. DOI: <10.1016/j.geoforum.2010.08.007>.

SINGH, T. V. (Ed.). *New Horizons in Tourism: Strange Experiences and Stranger Practices*. Cambridge: CABI Publishing, 2004. 240 p.

SINGH, T. V. Altruistic tourism: another shade of sustainable tourism. The case of Kanda community. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, v.50, n.4, p.361-370, 2002. DOI: <10.37741/t>.

SINGH, T. V.; SINGH, S. Emergence of voluntary tourism in Uttaranchal Himalayas. In: INTERNATIONAL ACADEMY FOR THE STUDY OF TOURISM (IAST) BIENNIAL MEETING, 10-14 July 2001. *Proceedings*. Macau: Macao Institute for Tourism Studies, 2001.

SMITH, M. B.; BRUNER, J. S.; WHITE, R. W. *Opinions and personality*. New York: John Wiley & Sons, 1956. 294 p.

SMITH, V. L. (Ed.). *Hosts and guests: The Anthropology of Tourism*. 2.ed. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1989. 341 p.

SMITH, V. L.; BRENT, M. (Ed.). *Hosts and guests revisited: tourism issues of the 21st century*. Elmsford: Cognizant Communication Corporation, 2001. 462 p.

SÖDERMAN, N.; SNEAD, S. Opening the Gap: The Motivation of Gap Year Travelers to Volunteer in Latin America. LYONS, K. D.; WEARING, S. (Ed.). *Journeys of discovery in volunteer tourism: International case study perspectives*. Cambridge: CABI Publishing, 2008. p.118-129.

SORENSEN, H. *International travel and tourism*. New York: Delmar Cengage Learning, 1997. 378 p.

SOUZA, D. L. et al. A perspectiva dos pesquisadores sobre os desafios da pesquisa no Brasil. *Educação e Pesquisa*, v.46, p.221628, 2020. DOI: <10.1590/s1678-4634202046221628>.

SOUZA, N. S. *Tornar-se negro: as eventualidades da identidade do negro brasileiro em ascensão social*. 2.ed. Rio de Janeiro: Graal, 1983. 88 p.

SPIVAK, G. C. A moral dilemma. *Theoria: A Journal of Social and Political Theory*, v.47, n.96, p.99-120, 2000. DOI: <10.3167/004058100782485675>.

SPIVAK, G. C. Foreword: Upon Reading the Companion to Postcolonial Studies. In: SCHWARZ, H.; RAY S. *A companion to postcolonial studies*. Malden: Blackwell Publishing, 2005. p.xv-xxii.

SPIVAK, G. C. *Pode o subalterno falar?* Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010. 133 p.

SPIVAK, G. C. The Rani of Sirmur: an essay in reading the archives. *History and Theory*, v.24, n.3, p.247-272, 1985. DOI: <10.2307/2505169>.

STAINTON, H. A segmented volunteer tourism industry. *Annals of Tourism Research*, v.61, n.1, p.256-258, 2016. DOI: <10.1016/j.annals.2016.09.011>.

STAKE, R. E. *Pesquisa qualitativa: estudando como as coisas funcionam*. Porto Alegre: Penso, 2011. 263 p.

STEFANINI, C. J.; ALVES, C. A.; MARQUES, R. B. Vamos almoçar? Um estudo da relação hospitalidade, qualidade em serviços e marketing de experiência na satisfação dos clientes de restaurantes. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, v.12, n.1, p.57-79, 2018. DOI: <10.7784/rbtur.v12i1.1372>.

STICKDORN, M.; SCHNEIDER, J. (Org.). *Isto é Design Thinking de Serviços: Fundamentos, Ferramentas, Casos*. Porto Alegre: Bookman, 2014. 380 p.

STODDART, H.; ROGERSON, C. M. Volunteer tourism: The case of habitat for humanity South Africa. *GeoJournal*, v.60, n.3, p.311-318, 2004. DOI: <10.1023/B:GEJO.0000034737.81266.a1>.

STOKOLS, D.; SHUMAKER, S. A. People in places: A transactional view of settings. In: HARVEY, J. H. (Ed.). *Cognition, Social Behavior, and the Environment*. Hillsdale: Erlbaum, 1981. p.441-488.

STRAUSS, A. L. *Qualitative Analysis for Social Scientists*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. 336 p.

TAN-MULLINS, M.; MOHAN, G.; POWER, M. Redefining ‘aid’ in the China-Africa context. *Development and Change*, v.41, n.5, p.857-881, 2010. DOI: <10.1111/j.1467-7660.2010.01662.x>.

TASCI, A. D. A.; SEMRAD, K. J. Developing a scale of hospitableness: A tale of two worlds. *International Journal of Hospitality Management*, v.53, p.30-41, 2016. DOI: <10.1016/j.ijhm.2015.11.006>.

TASCI, A. D. A.; AKTAS, G.; ACIKGOZ, F. Cultural differences in hospitableness: a study in Turkish culture. *Tourism and Hospitality Management*, v.27, n.2, p.339-361, 2021. DOI: <10.20867/thm.27.2.6>.

TAYLOR, A. Why Mother Teresa is still no saint to many of her critics. The Washington Post, 2015. *The Washington Post*. 01. set. 2016. Disponível em: <<https://www.washingtonpost.com/news/worldviews/wp/2015/02/25/why-to-many-critics-mother-teresa-is-still-no-saint/>>. Acesso em: 05 mar. 2021.

TELFER, E. A filosofia da “hospitalidade”. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (Org.). *Em Busca da Hospitalidade: Perspectivas para um Mundo Globalizado*. Barueri: Manole, 2004. p.53-78.

TEMPELS, P. *A Filosofia Bantu*. Luanda: Edições Kuwindula, 2016. 137 p.

THE WORLD BANK. The World Bank Group. *Sub-Saharan Africa*. [s.l.], 2022. Disponível em: <<https://data.worldbank.org/region/sub-saharan-africa>>. Acesso em: 19 abr. 2022.

- THEERAPAPPISIT, P. Pro-poor ethnic tourism in the Mekong: a study of three approaches in Northern Thailand. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, v.14, n.2, p.201-221, 2009. DOI: <10.1080/10941660902847245>.
- THIRKETTLE, A.; KORSTANJE, M. Tourism: science of hospitality. *Journal of Tourism*, v.13, n.1, p.125-142, 2012. Disponível em: <<https://www.johtnbggu.in/article/JOT%20June%202012.pdf>>. Acesso em: 24 mar. 2021.
- THOMPSON, J. Volunteer tourism fields: spaces of altruism and unsustainability. *Current Issues in Tourism*, p.1-13, 2021. DOI: <10.1080/13683500.2021.1887824>.
- TOMAZOS, K.; BUTLER, R. The volunteer tourist as ‘hero’. *Current Issues in Tourism*, v.13, n.4, p.363-380, 2010. DOI: <10.1080/13683500903038863>.
- TOMAZOS, K.; BUTLER, R. Volunteer tourists in the field: A question of balance?. *Tourism management*, v.33, n.1, p.177-187, 2012. DOI: <10.1016/j.tourman.2011.02.020>.
- TOMAZOS, K.; MURDY, S. COVID-19 has devastated the popular but flawed volunteer tourism business – here’s what needs to be done. *The Conversation*. 6 Aug. 2020. Disponível em: <<https://theconversation.com/covid-19-has-devastated-the-popular-but-flawed-volunteer-tourism-business-heres-what-needs-to-be-done-141912>>. Acesso em: 19 mai. 2021.
- TOURISM RESEARCH & MARKETING. *Volunteer tourism: A global analysis*. Barcelona: Association for Tourism and Leisure Education, 2008. 84 p.
- TRIBE, J.; SNAITH, T. From SERVQUAL to HOLSAT: holiday satisfaction in Varadero, Cuba. *Tourism management*, v.19, n.1, p.25-34, 1998. DOI: <10.1016/S0261-5177(97)00094-0>.
- TRUTH AND RECONCILIATION COMMISSION. *Truth and Reconciliation Commission of South Africa Report*, v.1. Cape Town, 1998. Disponível em: <<https://www.justice.gov.za/trc/report/finalreport/Volume%201.pdf>>. Acesso em: 13 mai. 2021.
- TURNER, V. *The ritual process: Structure and Anti-structure*. London: Routledge, 1995. 232 p.
- TUTU, D. *No future without forgiveness*. New York: Doubleday, 1999. 287 p.
- TYLER, K. *Whiteness, class and the legacies of empire: On home ground*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2012. 241 p.
- UBUNTU. *Ubuntu Code of Conduct v2.0*. [2022]. Disponível em: <<https://ubuntu.com/community/code-of-conduct>>. Acesso em: 06 abr. 2022.
- UBUNTU PROJECT. *The Ubuntu Project*. [2022]. Disponível em: <<https://www.ubuntuproject.africa/>>. Acesso em: 06 abr. 2022.
- ULUSOY, E. Experiential responsible consumption. *Journal of Business Research*, v.69, n.1, p.284-297, 2016. DOI: <10.1016/j.jbusres.2015.07.041>.

UNDP. United Nations Development Programme (UNDP). *UNDP in Sub-Saharan Africa: Supporting a Region on the Move*. [s.l.], 17 jul. 2013. Disponível em: <<https://www.africa.undp.org/content/rba/en/home/library/outreach-material/undp-africa-brochure/>>. Acesso em: 19 abr. 2022.

UN-HABITAT. United Nations Human Settlements Programme (UN-Habitat). *UN-HABITAT SUB-SAHARAN AFRICA ATLAS*. Kenya, 2020. Disponível em: <https://unhabitat.org/sites/default/files/2020/07/atlasroaf_v02_final-compressed.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2022.

UNITED NATIONS. Department of Economic and Social Affairs, Population Division. *World Population Prospects 2019 – Special Aggregates, Online Edition*. Rev. 1. 2019. Disponível em: <<https://population.un.org/wpp/Download/SpecialAggregates/Geographical/>>. Acesso em: 19 abr. 2022.

UNWTO. The World Tourism Organization (UNWTO). *Global and Regional Tourism Performance*. Madrid, 28 jan. 2020. Disponível em: <<https://www.unwto.org/global-and-regional-tourism-performance>>. Acesso em: 06 jun. 2020.

UNWTO. The World Tourism Organization (UNWTO). *Global Report on Adventure Tourism: AM Reports: Volume nine*. Madrid, 28 jan. 2014. Disponível em: <<https://www.unwto.org/archive/middle-east/publication/global-report-adventure-tourism>>. Acesso em: 24 mar. 2021.

UNWTO. The World Tourism Organization (UNWTO). *Secretary-General's Policy Brief on Tourism and COVID-19*. Madrid, 19 maio 2021. Disponível em: <<https://www.unwto.org/tourism-and-covid-19-unprecedented-economic-impacts>>. Acesso em: 19 mai. 2021.

URIELY, N.; REICHEL, A. Working tourists and their attitudes to hosts. *Annals of Tourism Research*, v.27, n.2, p.267-283, 2000. DOI: <10.1016/S0160-7383(99)00071-7>.

URIELY, N.; REICHEL, A.; RON, A. Volunteering in tourism: Additional thinking. *Tourism Recreation Research*, v.28, n.3, p.57-62, 2003. DOI: <10.1080/02508281.2003.111081417>.

VAN TIL, J. *Mapping the Third Sector: Voluntarism in a Changing Social Economy*. New York: Foundation Center, 1988. 270 p.

VAZ, L. M. S. Eu, mulher negra, não sou sujeito universal! O que acontece com a tão festejada Lei Maria da Penha – supostamente universal? *JOTA*. [s.l.], 12 ago. 2020. Disponível em: <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/eu-mulher-negra-nao-sou-sujeito-universal-12082020>>. Acesso em: 19 fev. 2021.

VEIGA, C. et al. Are millennials transforming global tourism? Challenges for destinations and companies. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, v.9, n.6, p.603-616, 2017. DOI: <10.1108/WHATT-09-2017-0047>.

VENTER, E. The Notion of Ubuntu and Communalism in African Educational Discourse. *Studies in Philosophy and Education*, v.23, n.2/3, p.149-160, 2004.

VIEIRA, E. T.; ABDALLA, R. D. PROJETO RONDON: Relato das atividades desenvolvidas pelos rondonistas da Universidade de Taubaté em Cajari – MA. *Revista de Extensão da Universidade de Taubaté*, Taubaté. v.5, n.1, p.60-74, 2012. Disponível em: <http://www.unitau.br/files/arquivos/category_1/Revista_Extenso_2012_1416921903.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2022.

VIEIRA, R. Exclusivo: 10 tendências de viagens na América Latina. *PANROTAS*. [s.l.], 20 mar. 2018. Disponível em: <https://www.panrotas.com.br/mercado/pesquisas-e-estatisticas/2018/03/exclusivo-10-tendencias-de-viagens-na-america-latina_154206.html>. Acesso em: 07 jun. 2020.

VINUTO, J. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. *Temáticas*, v.22, n.44, p.203-220, 2014. DOI: <10.20396/tematicas.v22i44.10977>.

VOLUNTOURISMINSTITUTE. *VolunTourism Institute: Global Research, Discoveries, and Breakthroughs in Voluntourism*. São Paulo, 2020. Disponível em: <<https://voluntourisminstitute.wordpress.com/>>. Acesso em: 24 jul. 2020.

VOSGERAU, D. S. R.; POCRIFKA, D. H.; SIMONIAN, M. Etapas da análise de conteúdo complementadas por ciclos de codificação: possibilidades a partir do uso de software de análise qualitativa de dados. In: CONGRESSO IBERO-AMERICANO EM INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA (CIAIQ), 5., 12-14 jul. 2016. *Anais*. Porto: Universidade Lusófona do Porto, 2016. p.789-798. Disponível em: <<https://www.proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2016/article/view/671>>.

VRASTI, W. *The self as enterprise: volunteer tourism in the global south*. 2010. 128p. Thesis (Doctor of Philosophy in Political Science) – McMaster University, Hamilton, 2010. Disponível em: <t.ly/o0wL>. Acesso em: 24 mar. 2021.

VRASTI, W. *Volunteer Tourism in the Global South: Giving Back in Neoliberal Times*. Oxon: Routledge, 2013. 160 p.

WADA, E.; MORETTI, S. L. A. Hospitalidade: dos domínios às lentes e sua inserção nos processos de gestão. *Caderno de Estudos e Pesquisas do Turismo*, v.3, n.3, p.95-105, 2014. Disponível em: <t.ly/OczG>. Acesso em: 24 mar. 2021.

WEARING, S. et al. ‘Poor children on Tinder’ and their Barbie Saviours: towards a feminist political economy of volunteer tourism. *Leisure Studies*, v.37, n.5, p.500-514, 2018. DOI: <10.1080/02614367.2018.1504979>.

WEARING, S. Re-centring the self in volunteer tourism. In: DANN, G. (Ed.) *The Tourist as a Metaphor of the Social World*. Wallingford: CABI Publishing, 2002. p.237-262.

WEARING, S. Volunteer tourism. *Tourism Recreation Research*, v.28, n.3, p.3-4, 2003. DOI: <10.1080/02508281.2003.11081411>.

WEARING, S. *Volunteer Tourism: Experiences that Make a Difference*. Wallingford: CABI Publishing, 2001. 205 p.

WEARING, S.; BEIRMAN, D.; GRABOWSKI, S. Engaging volunteer tourism in post-disaster recovery in Nepal. *Annals of Tourism Research*, v.80, p.102802, 2020.

WEARING, S.; BEIRMAN, D.; GRABOWSKI, S. Engaging volunteer tourism in post-disaster recovery in Nepal. *Annals of Tourism Research*, v.80, n.1, p.1-13, 2020. DOI: <10.1016/j.annals.2019.102802>.

WEARING, S.; DEANE, B. Seeking self: leisure and tourism on common ground. *World Leisure Journal*, v.45, n.1, p4-12, 2003. DOI: <10.1080/04419057.2003.9674300>.

WEARING, S.; DEVILLE, A.; LYONS, K. D. The Volunteer's Journey Through Leisure into the Self. In: LYONS, K. D.; WEARING, S. (Ed.). *Journeys of Discovery in Volunteer Tourism: International case study perspectives*. Cambridge: CABI Publishing, 2008. p.63-71.

WEARING, S.; GRABOWSKI, S. Volunteer tourism and intercultural exchange: exploring the 'Other' in the experience. In: BENSON, A. M. (Ed.). *Volunteer Tourism: Theoretical Frameworks and Practical Applications*. London: Routledge, 2011. p.193-210.

WEARING, S.; MCDONALD, M.; ANKOR, J. Journeys of creation: experiencing the unknown, the Other and authenticity as an epiphany of the self. *Tourism Recreation Research*, v.41, n.2, p.157-167, 2016. DOI: <10.1080/02508281.2016.1159058>.

WEARING, S.; MCGEHEE, N. G. (Ed.). *International Volunteer Tourism: Integrating Travellers and Communities*. Wallingford: CABI, 2013a. 172 p.

WEARING, S.; MCGEHEE, N. G. Volunteer tourism: A review. *Tourism Management*, v.38, n.1, p.120-130, 2013b. DOI: <10.1016/j.tourman.2013.03.002>.

WEARING, S.; NEIL, J. Refiguring Self And Identity Through Volunteer Tourism. *Society and Leisure*, v.23, n.2, p.389-419, 2000. DOI: <10.1080/07053436.2000.10707537>.

WEARING, S.; NEIL, J. 'Tourism that counts': Ecotourism, volunteerism and serious leisure. In: COUNCIL FOR AUSTRALASIAN UNIVERSITY TOURISM AND HOSPITALITY EDUCATION (CAUTHE) ANNUAL CONFERENCE, 1997. *Proceedings*. Canberra: Bureau of Tourism Research, 1997. p.141-154.

WEARING, S.; WEARING, M.; MCDONALD, M. Understanding local power and interactional processes in sustainable tourism: Exploring village-tour operator relations on the Kokoda Track, Papua New Guinea. *Journal of Sustainable Tourism*, v.18, n.1, p.61-76, 2010. DOI: <10.1080/09669580903071995>.

WEBER, R. P. *Basic Content Analysis*. 2nd ed. Newbury Park: SAGE Publications, 1990. 96 p.

WERDINI, M. M.; REJOWSKI, M.; STEFANINI, C. J. Formação superior em gastronomia na cidade de São Paulo: expectativas e satisfação de alunos de uma instituição privada. *CULTUR-Revista de Cultura e Turismo*, v.8, n.1, p.35-58, 2014. Disponível em: <<http://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/336>>. Acesso em: 24 mar. 2021.

WHO. World Health Organization (WHO). *Classificação de Transtornos Mentais e de Comportamento da CID-10: Descrições Clínicas e Diretrizes Diagnósticas*. Porto Alegre: Artmed Editora, 2020a. 352 p.

WHO. World Health Organization (WHO). WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard. 02 Apr. 2022. Disponível em: <<https://covid19.who.int/>>. Acesso em: 02 abr. 2022.

WHO. World Health Organization (WHO). *WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 – 11 March 2020*. 11 Mar. 2020b. Disponível em: <<https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>>. Acesso em: 19 mai. 2021.

WICKENS, E. Journeys of the self: volunteer tourists in Nepal. In: BENSON, A. M. (Ed.). *Volunteer Tourism: Theoretical Frameworks and Practical Applications*. London: Routledge, 2011. p.42-52.

WILLIAMS, D. R. et al. Beyond the commodity metaphor: Examining emotional and symbolic attachment to place. *Leisure Sciences*, v.14, n.1, p.29-46, 1992. DOI: <10.1080/01490409209513155>.

WILLIAMS, D. R.; ROGGENBUCK, J. W. Measuring place attachment: Some preliminary results. In: NATIONAL RECREATION AND PARK ASSOCIATION (NRPA) SYMPOSIUM ON LEISURE RESEARCH, 9., 1989. *Proceedings*. Arlington: National Recreation and Park Association (NRPA), 1989. p.32. Disponível em: <<https://www.fs.fed.us/rm/value/docs/nrpa89.pdf>>. Acesso em: 27 mar. 2021.

WILLIAMS, H. S. What Is the Spirit of Ubuntu? How Can We Have It in Our Lives? *Global Citizen*. 19 out. 2018. Disponível em: <<https://www.globalcitizen.org/en/content/ubuntu-south-africa-together-nelson-mandela/>>. Acesso em: 15 mai. 2021.

WT&TC. World Travel & Tourism Council. *Economic Impact Reports*. [s.l.], 2020. Disponível em: <<https://wttc.org/Research/Economic-Impact>>. Acesso em: 06 jun. 2020.

YEUNG, A. B. The octagon model of volunteer motivation: Results of a phenomenological analysis. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, v.15, n.1, p.21-46, 2004. DOI: <10.1023/B:VOLU.0000023632.89728.ff>.

ZAHRA, A. Volunteer tourism as a life-changing experience. In: BENSON, A. M. (Ed.). *Volunteer Tourism: Theoretical Frameworks and Practical Applications*. London: Routledge, 2011. p.90-101.

ZAHRA, A.; MCGEHEE, N. G. Volunteer tourism: A host community capital perspective. *Annals of Tourism Research*, v.42, n.1, p.22-45, 2013. DOI: <10.1016/j.annals.2013.01.008>.

ZAHRA, A.; MCINTOSH, A. J. Volunteer Tourism: Evidence of Cathartic Tourist Experiences. *Tourism Recreation Research*, v.32, n.1, p.115-119, 2007. DOI: <10.1080/02508281.2007.11081530>.

APÊNDICE A – Mapa da África com destaque para a região subsaariana



Fonte: Elaboração do autor a partir do software Microsoft Excel®, 2021.

APÊNDICE B – Modelo de termo de consentimento livre e esclarecido

Prezado(a) Sr(a). Lorem Ipsum, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Mirian Rejowski para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade – Doutorado da Universidade Anhembi Morumbi.

O objeto de estudo da minha pesquisa é o Volunturismo e o título da tese é “YU, UNOBUNTU” – UBUNTU, HOSPITALIDADE E HOSPITALIDADE ALTRUÍSTA NO VOLUNTURISMO.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Solicito, por este motivo, sua autorização para gravar o conteúdo da entrevista, usar o áudio e as imagens da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e entre outras publicações de cunho científico. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Para dar andamento ao projeto, peço que selecione uma das opções a seguir, assinie (rubrica no campo ciente) e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que meu nome não seja citado no trabalho.**

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.**

Ciente: _____

Data: ____/____/____

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o contato do pesquisador) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Diego Ribeiro Santos

RG: 28.314.291-1

Contato: +55 11 97115 4719

diego_rsantos@outlook.com

APÊNDICE C – Termos de consentimento livre e esclarecido

AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA ENTREVISTA DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Prezado(a) Sr(a). Paula Maciel Pires Batista, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Mirian Rejowski para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade – Doutorado da Universidade Anhembi Morumbi.

O objeto de estudo da minha pesquisa é o Volunturismo e o título da tese é HOSPITALIDADE E HOSPITALIDADE ALTRUÍSTA NO VOLUNTURISMO – O TURISTA VOLUNTÁRIO NO PAPEL DE ANFITRIÃO.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Solicito, por este motivo, sua autorização para gravar o conteúdo da entrevista, usar o áudio e as imagens da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e entre outras publicações de cunho científico. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Para dar andamento ao projeto, peço que selecione uma das opções a seguir, assine ou insira sua rubrica no campo ciente e date este documento.

- Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas.
- Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que meu nome não seja citado no trabalho.
- Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.

Ciente: Paula Maciel Pires Batista

Data: 22/06/2020

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o contato do pesquisador) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Diego Ribeiro Santos
RG: 28.314.291-1
Contato: +55 11 97115 4719
diego_rsantos@outlook.com

AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA ENTREVISTA DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Prezado(a) Sr(a). Daniel Cabrera, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Mirian Rejowski para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade – Doutorado da Universidade Anhembi Morumbi.

O objeto de estudo da minha pesquisa é o Volunturismo e o título da tese é HOSPITALIDADE E HOSPITALIDADE ALTRUISTA NO VOLUNTURISMO – O TURISTA VOLUNTÁRIO NO PAPEL DE ANFITRIÃO.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Solicito, por este motivo, sua autorização para gravar o conteúdo da entrevista, usar o áudio e as imagens da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e entre outras publicações de cunho científico. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Para dar andamento ao projeto, peço que selecione uma das opções a seguir, assine ou insira sua rubrica no campo ciente e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que meu nome não seja citado no trabalho.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.

Ciente: DCAEspir

Data: 23/06/2020

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o contato do pesquisador) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Diego Ribeiro Santos
RG: 28.314.291-1
Contato: +55 11 97115 4719
diego_rsantos@outlook.com

AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA ENTREVISTA DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Prezado(a) Sr(a). André Rodrigues Pires, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Mirian Rejowski para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade – Doutorado da Universidade Anhembi Morumbi.

O objeto de estudo da minha pesquisa é o Volunturismo e o título da tese é HOSPITALIDADE E HOSPITALIDADE ALTRUISTA NO VOLUNTURISMO – O TURISTA VOLUNTÁRIO NO PAPEL DE ANFITRIÃO.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Solicito, por este motivo, sua autorização para gravar o conteúdo da entrevista, usar o áudio e as imagens da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e entre outras publicações de cunho científico. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Para dar andamento ao projeto, peço que selecione uma das opções a seguir, assine (rubrica no campo ciente) e date este documento.

- Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas.
- Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que meu nome não seja citado no trabalho.
- Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.

Ciente: 

Data: 26/06/2021

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o contato do pesquisador) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Diego Ribeiro Santos
RG: 28.314.291-1
Contato: +55 11 97115 4719
diego_rsantos@outlook.com

AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA ENTREVISTA DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Prezado(a) Sr(a). Eduardo Mariano, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Mirian Rejowski para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade – Doutorado da Universidade Anhembi Morumbi.

O objeto de estudo da minha pesquisa é o Volunturismo e o título da tese é HOSPITALIDADE E HOSPITALIDADE ALTRUISTA NO VOLUNTURISMO – O TURISTA VOLUNTÁRIO NO PAPEL DE ANFITRIÃO.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Solicito, por este motivo, sua autorização para gravar o conteúdo da entrevista, usar o áudio e as imagens da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e entre outras publicações de cunho científico. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Para dar andamento ao projeto, peço que selecione uma das opções a seguir, assinie ou insira sua rubrica no campo ciente e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que meu nome não seja citado no trabalho.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.

Ciente:  _____

Data: 24/06/2020

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o contato do pesquisador) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Diego Ribeiro Santos
RG: 28.314.291-1
Contato: +55 11 97115 4719
diego_rsantos@outlook.com

Re: [Entrevista] Volunturismo

Gustavo Leutwiler Fernandez <gustavo.lfernandez@gmail.com>

Qua, 01/07/2020 10:06

Para: Diego Ribeiro Santos <diego_rsantos@outlook.com>

Cc: mrrejowski@anhembibr <mrrejowski@anhembibr>

1 anexos (26 KB)

AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA ENTREVISTA DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA_GUSTAVO FERNANDEZ.docx

Diego, bom dia.

Segue no anexo minha autorização.

Podemos agendar para amanhã, quinta-feira, às 18h30?

Quanto à instituição, indico a Casa Transitória de Apoio ao Paciente Vera Lúcia Felizardo, instituição que auxilio regularmente. Seguem os dados:

Banco Santander:
Ag 0296 Cc 13003059-8
Cnpj 28.856.207/0001-81
www.ctapveralucia.com.br
Instagram: @ctap_veralucia

Atenciosamente,



Gustavo Leutwiler Fernandez
Agente de Intercâmbios de Voluntariado

gustavo.fernandez@gmail.com
+55 11 9 5333 4423

tripvoluntaria.com.br   @tripvoluntaria

AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA ENTREVISTA DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Prezado(a) Sr(a). Gustavo Leutwiler Fernandez, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Mirian Rejowski para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade – Doutorado da Universidade Anhembi Morumbi.

O objeto de estudo da minha pesquisa é o Volunturismo e o título da tese é HOSPITALIDADE E HOSPITALIDADE ALTRUISTA NO VOLUNTURISMO – O TURISTA VOLUNTÁRIO NO PAPEL DE ANFITRIÃO.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Solicito, por este motivo, sua autorização para gravar o conteúdo da entrevista, usar o áudio e as imagens da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e entre outras publicações de cunho científico. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Para dar andamento ao projeto, peço que selecione uma das opções a seguir, assine (rubrica no campo ciente) e date este documento.

- Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas.
- Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que meu nome não seja citado no trabalho.
- Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.

Ciente: Gustavo Leutwiler Fernandez

Data: 01/07/2020

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o contato do pesquisador) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Diego Ribeiro Santos
RG: 28.314.291-1
Contato: +55 11 97115 4719
diego_rsantos@outlook.com

AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA ENTREVISTA DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Prezado(a) Sr(a), **Carlos Rubi**, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Mirian Rejowski para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade – Doutorado da Universidade Anhembí Morumbi.

O objeto de estudo da minha pesquisa é o Volunturismo e o título da tese é "YU, U NOBUNTU" – A PRESENÇA DE UBUNTU E DE HOSPITALIDADE NO VOLUNTURISMO.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Solicito, por este motivo, sua autorização para gravar o conteúdo da entrevista, usar o áudio e as imagens da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e entre outras publicações de cunho científico. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

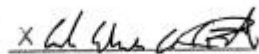
Para dar andamento ao projeto, peço que selecione uma das opções a seguir, assinie (rubrica no campo cliente) e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que meu nome não seja citado no trabalho.**

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.**

Cliente:

X 

Data: 30/07/2021

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o contato do pesquisador) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Diego Ribeiro Santos
RG: 28.314.291-1
Contato: +55 11 97115 4719
diego_rsantos@outlook.com

AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA ENTREVISTA DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Prezado(a) Sr(a) Izadora Velozo, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Mirian Rejowski para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade – Doutorado da Universidade Anhembimorumbi.

O objeto de estudo da minha pesquisa é o Volunturismo e o título da tese é "YU, U NO(BUNTU)" – A PRESENÇA DE UBUNTU E DE HOSPITALIDADE NO VOLUNTURISMO.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Solicito, por este motivo, sua autorização para gravar o conteúdo da entrevista, usar o áudio e as imagens da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e entre outras publicações de cunho científico. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Para dar andamento ao projeto, peço que selecione uma das opções a seguir, assinie (rubrica no campo ciente) e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que meu nome não seja citado no trabalho.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.

Ciente:

X Izadora Velozo

Data: 29/07/2021

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o contato do pesquisador) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Diego Ribeiro Santos
RG: 28.314.291-1
Contato: +55 11 97115 4719
diego_rsantos@outlook.com

AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA ENTREVISTA DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Prezado(a) Sr(a). **Caio Moretto**, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Mirian Rejowski para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade – Doutorado da Universidade Anhembi Morumbi.

O objeto de estudo da minha pesquisa é o Volunturismo e o título da tese é “YU, U NOBUNTU” – A PRESENÇA DE UBUNTU E DE HOSPITALIDADE NO VOLUNTURISMO.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Solicito, por este motivo, sua autorização para gravar o conteúdo da entrevista, usar o áudio e as imagens da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e entre outras publicações de cunho científico. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Para dar andamento ao projeto, peço que selecione uma das opções a seguir, assine (rubrica no campo ciente) e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que meu nome não seja citado no trabalho.**

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.**

Ciente: DocuSigned by:

X 
BR94F9A8E516456

Data: 03/08/2021

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o contato do pesquisador) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Diego Ribeiro Santos

RG: 28.314.291-1

Contato: +55 11 97115 4719

diego_rsantos@outlook.com

AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA ENTREVISTA DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Prezado(a) Sr(a). João Ribeiro, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Mirian Rejowski para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade – Doutorado da Universidade Anhembi Morumbi.

O objeto de estudo da minha pesquisa é o Volunturismo e o título da tese é "YU, U NOBUNTU" – A PRESENÇA DE UBUNTU E DE HOSPITALIDADE NO VOLUNTURISMO.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Solicito, por este motivo, sua autorização para gravar o conteúdo da entrevista, usar o áudio e as imagens da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e entre outras publicações de cunho científico. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

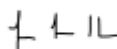
Para dar andamento ao projeto, peço que selecione uma das opções a seguir, assinie (rubrica no campo ciente) e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que meu nome não seja citado no trabalho.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.

Ciente:

X 

Data: 04/08/2021

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o contato do pesquisador) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Diego Ribeiro Santos
RG: 28.314.291-1
Contato: +55 11 97115 4719
diego_rsantos@outlook.com

AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA ENTREVISTA DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Prezado(a) Sr(a). Rodrigo Gaspar, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Mirian Rejowski para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade – Doutorado da Universidade Anhembi Morumbi.

O objeto de estudo da minha pesquisa é o Volunturismo e o título da tese é "YU, U NOBUNTU" – A PRESENÇA DE UBUNTU E DE HOSPITALIDADE NO VOLUNTURISMO.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Solicito, por este motivo, sua autorização para gravar o conteúdo da entrevista, usar o áudio e as imagens da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e entre outras publicações de cunho científico. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.


Para dar andamento ao projeto, peço que selecione uma das opções a seguir, assinie (rubrica no campo ciente) e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que meu nome não seja citado no trabalho.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.

Ciente:

X 

Data: 29/07/2021

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o contato do pesquisador) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Diego Ribeiro Santos
RG: 28.314.291-1
Contato: +55 11 97115 4719
diego_rsantos@outlook.com

AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA ENTREVISTA DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Prezado(a) Sr(a) Carla Bruna Romani Provezi, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Mirian Rejowski para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade – Doutorado da Universidade Anhembi Morumbi.

O objeto de estudo da minha pesquisa é o Volunturismo e o título da tese é “YU, U NOBUNTU” – A PRESENÇA DE UBUNTU E DE HOSPITALIDADE NO VOLUNTURISMO.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Solicito, por este motivo, sua autorização para gravar o conteúdo da entrevista, usar o áudio e as imagens da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e entre outras publicações de cunho científico. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Para dar andamento ao projeto, peço que selecione uma das opções a seguir, assine (rubrica no campo ciente) e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que meu nome não seja citado no trabalho.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.

Ciente: _____ 

Data: 07/08/2021

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o contato do pesquisador) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Diego Ribeiro Santos
RG: 28.314.291-1
Contato: +55 11 97115 4719
diego_rsantos@outlook.com

AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA ENTREVISTA DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Prezado(a) Sr(a), **Ketlen Cristine**, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Mirian Rejowski para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade – Doutorado da Universidade Anhembi Morumbi.

O objeto de estudo da minha pesquisa é o Volunturismo e o título da tese é "YU, U NOBUNTU" – A PRESENÇA DE UBUNTU E DE HOSPITALIDADE NO VOLUNTURISMO.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Solicito, por este motivo, sua autorização para gravar o conteúdo da entrevista, usar o áudio e as imagens da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e entre outras publicações de cunho científico. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Para dar andamento ao projeto, peço que selecione uma das opções a seguir, assinie (rubrica no campo cliente) e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que meu nome não seja citado no trabalho.**

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons desta em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.**

Cliente:

X 

Data: 06/08/2021

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o contato do pesquisador) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Diego Ribeiro Santos
RG: 28.314.291-1
Contato: +55 11 97115 4719

APÊNDICE D – Roteiro de entrevista com especialistas

As entrevistas com líderes, gestores ou promotores de organizações/empresas de volunturismo serão realizadas, destacando-se ser este o objeto de estudo desta pesquisa. Os nomes e informações profissionais dos entrevistados serão mencionados apenas mediante autorização prévia para entrevista de investigação científica. O roteiro de entrevista abordará os seguintes itens:

1. Apresentação do pesquisador e explicação da temática da tese, informando os objetivos, estrutura geral e dinâmica da entrevista;
2. Identificação do entrevistado: nome, cargo ocupado, tempo e histórico profissional na organização em que atua;
3. Levantamento de dados da organização/empresa: ano de fundação, sede e sucursais, número e perfil de colaboradores; segmentos de viagens e projetos promovidos;
4. Levantamento do entendimento do termo ‘Volunturismo’ pelo entrevistado e apresentação do conceito teórico, verificando os benefícios e impactos relacionados à prática do volunturismo para visitantes, visitados e suas comunidades;
5. Levantamento do entendimento do termo ‘Hospitalidade’ pelo entrevistado e apresentação do conceito teórico, verificando a ocorrência e influência da hospitalidade nas relações entre visitantes e visitados e nas experiências de volunturismo;
6. Apresentação do conceito de ‘Outrificação’ e identificação deste nas relações entre volunturistas e membros das comunidades visitadas;
7. Apresentação do conceito de ‘Hospitalidade Altruísta’, questionando ao entrevistado se esta é uma habilidade que pode ser identificada em exemplos práticos e que denotem se há: a priorização das necessidades dos membros das comunidades visitadas por parte dos volunturistas; o acolhimento aos visitados e a promoção de sua felicidade; o respeito à alteridade dos membros das comunidades locais;
8. Criação de uma persona com o levantamento de informações sobre o perfil, hábitos, interesses pessoais e profissionais, objetivos de vida e principais desafios do volunturista padrão;
9. Apresentação da figura com as principais motivações dos volunturistas para solicitar ao entrevistado que acrescente ou remova itens;

10. Levantamento e classificação dos principais fatores que influenciam a intenção de retorno aos destinos visitados ou a recompra de viagens volunturistas;
11. Solicitação ao entrevistado que indique o contato de ao menos um gestor/promotor de volunturismo, um volunturista e, se possível, integrante de alguma comunidade local para integrar o processo de bola de neve;
12. Finalização da entrevista com o agradecimento ao participante feito pelo entrevistador, que comprometer-se-á com o envio de uma cópia do termo de autorização prévia para entrevista de investigação científica com sua assinatura, dados documentais e contato, colocando-se à disposição para sanar eventuais dúvidas a qualquer momento.

APÊNDICE E – Roteiro de entrevista com volunturistas

As entrevistas com volunturistas serão realizadas, destacando-se ser este o volunturismo objeto de estudo desta pesquisa. Os nomes e demais informações dos entrevistados serão mencionados apenas mediante autorização prévia para entrevista de investigação científica. O roteiro de entrevista abordará os seguintes itens:

1. Apresentação do pesquisador e explicação da temática da tese, informando os objetivos, estrutura geral e dinâmica da entrevista;
2. Identificação do entrevistado: nome, idade, gênero, raça, estado/cidade, formação, ocupação, renda e interesses;
3. Levantamento de dados da organização/empresa: ano de fundação, sede e sucursais, número e perfil de colaboradores; segmentos de viagens e projetos promovidos;
4. Levantamento do entendimento do termo ‘Volunturismo’ pelo entrevistado, verificando a experiência em viagens do entrevistado bem como do destino escolhido para a prática do voluntariado, objetivo, motivações e expectativas antes da viagem;
5. Levantamento da organização/empresa escolhida para a realização da viagem, tipo e duração do programa de volunturismo, das atividades pré-viagem e da participação do entrevistado durante a viagem.
6. Levantamento da experiência do entrevistado durante a viagem de volunturismo, do relacionamento com os locais e dos impactos da viagem.
7. Levantamento dos principais fatores que influenciam a intenção de retorno aos destinos visitados ou a recompra de viagens volunturistas;
8. Solicitação ao entrevistado que indique o contato de ao menos um volunturista que tenha ido a um país da região subsaariana do continente africano para integrar o processo de bola de neve;
9. Finalização da entrevista com o agradecimento ao participante feito pelo entrevistador, que comprometer-se-á com o envio de uma cópia do termo de autorização prévia para entrevista de investigação científica com sua assinatura, dados documentais e contato, colocando-se à disposição para sanar eventuais dúvidas a qualquer momento.

APÊNDICE F – Transcrições de entrevistas com especialistas

E1, Especialista 1

P, Pesquisador: [00:00:11] você já vê minha tela?

E1, Especialista 1: [00:00:14] Aham, sim, sim.

P, Pesquisador: [00:00:15] está certo, então. Só apresentando a proposta dessa entrevista para tratar do tema volunturismo, né. Eu sou um pesquisador Diego Ribeiro Santos estou fazendo doutorado na Universidade Anhembi Morumbi e minha professora orientadora é a professora Mirian Rejowski que está acompanhando esse processo que iniciou há praticamente quatro anos atrás. Qual é visão geral dessa nossa conversa que vou tratar como um bate papo e não vou pedir para que você se identifique então tenho algumas perguntas e alguns temas principais assim como o teu nome e o que você gostaria de compartilhar sobre você. A identificação da organização que você trabalha, não é, o que você tiver de informações para passar. Aí a gente vai falar um pouquinho sobre volunturismo temas que são adjacentes da minha da minha tese que é a hospitalidade e hospitalidade altruísta aí a gente vai falar um pouquinho sobre o volunturista, o turista voluntário. A intenção dele de retorno e de recompra e aí tem a finalização da entrevista.

E1, Especialista 1: [00:01:39] Só um ponto voltando ao ponto 2 da organização empresa a experiência que eu só vou falar é mais baseada na experiência que eu tive na XPTO. Eu falo dessa empresa dessa ONG no caso é uma ONG ou porque hoje eu trabalho em outra empresa então só pra entender essa parte da identificação da organização.

P, Pesquisador: [00:02:06] ah, tudo bem a sua empresa atual ela é relacionada com volunturismo ou é outro segmento?

E1, Especialista 1: [00:02:13] não, é outro segmento.

P, Pesquisador: [00:02:15] então tá. Então de repente você pode falar da XPTO sem problema. Tá bom, primeiro eu gostaria de saber qual é o seu nome qual é o cargo que você ocupou então na XPTO. E qual foi sua trajetória lá na empresa.

E1, Especialista 1: [00:02:34] Boa, tá. Bom meu nome é E1, E1, Especialista 1. Estou aqui pelo, agora que eu vi que eu estou no Zoom da empresa por isso que está (inaudível), mas enfim bom eu sou a E1, Especialista 1 quando eu estava na organização que era a XPTO eu era vice-presidente da área de intercâmbios sociais trabalhava diretamente com essa parte enviando pessoas para fora. A trajetória na organização basicamente quando eu entrei lá eu entrei na área de marketing então eu ajudava mais com a divulgação da organização. A gente conseguia atrair leads, pessoas interessadas em realizar algum tipo de intercâmbio social. Depois disso eu fui eu comecei a trabalhar com a venda desses intercâmbios sociais né então era muito mais de entrar em contato com as pessoas que inscreviam pelo nosso portal para saber qual que era o interesse delas em relação ao intercâmbio social. A partir daí fazer toda uma venda então, é, eu falo venda, mas era muito algo em conjunto né então a gente entendia a necessidade da pessoa via quais eram os programas que a gente tinha que encaixavam nisso e fechava a vaga. Enfim ainda trabalhei um tempo nessa parte mais operacional e depois fiquei como *team leader* de uma das equipes que trabalhava nessa parte de venda depois meu último cargo lá na foi essa parte de vice-presidente que cuidava. Era como se fosse um diretor da área de intercâmbios voluntários pra fora. Então eu já cuidava das três equipes que a gente falava que era a equipe que fazia toda a parte de marketing para atrair pessoas interessadas. A consideração que é toda a partida da venda estar em contato com as pessoas e depois a gente tinha uma parte que a gente chamava de entrega de valor que era basicamente. Qual foi o desenvolvimento que a pessoa teve com aquela experiência né então realmente fechar esse ciclo essa pegar os aprendizados que a pessoa teve de tudo isso. Então foi mais ou menos assim minha trajetória lá dentro.

P, Pesquisador: [00:04:51] certo obrigado e falando um pouquinho da organização. O que você tem de informações em relação à Fundação a história da XPTO dos colaboradores e o perfil deles e da atuação da organização. Que tipos de projetos você se recorda de que eram desenvolvidos.

E1, Especialista 1: [00:05:15] Boa tá em relação à fundação em relação a Fundação a XPTO ela nasceu depois da Segunda Guerra Mundial. Na verdade, é uma organização bem

antiga já ela nasceu na França. Foram algumas pessoas que viram que esses conflitos armados na segunda guerra em si nasceu foram guerras conflitos que nasceram a partir de intolerâncias culturais. Então eram 2 duas pessoas diferentes com ancestralidade diferentes que viviam em lugares diferentes e acabavam tendo esse conflito gerando guerras e tudo mais. Então a XPTO nasceu com a intenção de ser uma organização voltada a gente falava que falava mais isso é muito forte na organização. O nosso objetivo é alcançar a paz mundial e isso era muito o nosso porquê né alcançar a paz mundial. E a gente fazia isso através de intercâmbios. Então lá antigamente a XPTO o primeiro produto digamos assim era. Eram intercâmbios estudantis então eles pegavam, eles começaram na Europa e depois foi tomando um tamanho mais internacional. Mas eles começaram na Europa a proporcionando intercâmbios de estudantes. Então pessoas que estudavam na França e iam para a Itália e começaram a ter essa troca. Até que isso começou a fazer bastante sucesso. Eles começaram a se desenvolver bastante a parte da liderança jovem que era um intercâmbio muito a fim de fazer com que essas pessoas atingissem as suas potencialidades. A gente falava então por exemplo na XPTO a gente tem quatro principais valores a questão do autoconhecimento. Então a gente saber quais são as nossas fraquezas nossas fortalezas se conhecer a parte de empoderar os outros então também fazer com que ajudar as outras pessoas com que elas consigam falar o que elas que elas pensam e que elas consigam ser empoderadas e não simplesmente sejam vítimas do sistema. Sim, também a questão de ser um cidadão global. Então ser uma pessoa consciente culturalmente e de outros lugares que não seja uma pessoa fechada em uma bolha, mas que tem essa experiência global. Também a questão de ser orientado a resultados, mas era algo muito mais voltado a métricas né. Já vai um pouco pra um sentido mais organizacional digamos assim. Enfim esses intercâmbios eles eram muito voltados em desenvolver essas pessoas nesses quatro pontos que eu havia comentado e também pensando muito, em, em ter essa troca cultural né. Pra que essas pessoas comecem a ter uma visão um pouco fora do que é assim eu não lembro exatamente qual que era a época exata, mas que nem eu falei depois da Segunda Guerra Mundial. A gente não tinha toda essa questão da internet era muito mais diferente. A gente não tinha essa globalização que a gente tem hoje. Então foi algo muito positivo na época começou a crescer na época que eu estava na XPTO, eu, eu saí de lá em 2018 basicamente a XPTO já tava não lembro exatamente a quantidade de países, mas a gente falava que tinha em todos os continentes digamos assim e aqui no Brasil a gente tinha 55 escritórios locais, aqui em São Paulo no Rio de Janeiro, é Manaus, no Sul, em vários lugares e basicamente cada, a XPTO hoje pegando mais em 2018 tem três principais programas. O primeiro é o do intercâmbio social que gente estava

falando então de mandar pessoas para fora para elas estudar estudarem não mas fazer parte de, volta um pouquinho porque eu vou explicar uma parte antes que eu acho importante também. Eu falei três, mas na verdade são dois é que um ele tem meio que duas fases. Como que funciona, todo escritório que quer ter essa troca estudantil é que basicamente a maioria das pessoas que fazem são estudantes né a gente tem uma limitação até 30 anos de idade só pessoas até 30 anos que podiam fazer intercâmbios. Enfim, vamos supor eu sou aqui do escritório. Eu quero estar mandando e recebendo pessoas então a gente tinha que ir atrás de ONGs locais da cidade de São Paulo para essas ONGs receberem esses intercambistas. Então, por exemplo, A gente tinha parceria com Ballet Paraisópolis, com a Cruz de Malta, Projeto Guri. Então tinham várias ONGs que a gente era parceira deles entendíamos quais eram as necessidades que eles tinham por exemplo: A gente tem necessidade de captar mais recursos, a gente tem necessidade de ensinar inglês para essas pessoas, então a gente pensava em projetos em conjunto e a partir disso a gente colocava essas vagas em um portal internacional da XPTO onde tem todas as vagas e as pessoas de fora que tinham interesse se candidatavam para vir para cá e da mesma forma do outro lado né. Então quando eu falei que eu trabalhava na parte de vendas desses intercâmbios sociais então a gente fazia a divulgação às vezes de vagas específicas que a gente tinha um relacionamento mais próximo do escritório, mas muita gente chegava em contato com a gente "Ah, quero fazer intercâmbio". Daí a gente muito tentava entender o que a pessoa quer desenvolver então tinha gente que queria desenvolver a parte de liderança, gente que queria desenvolver o idioma, então a gente entendia qual era a necessidade da pessoa e a partir daí encontrava uma vaga que ia de acordo com isso. Então tinha parte de mandar e receber intercambistas de voluntariado e outro produto que a gente tinha era mais um intercâmbio profissional que aí já sai um pouco da parte de volunturismo era intercâmbio onde a gente tinha parceria com empresas para que essas empresas recebessem a mesma lógica de receber/enviar que essas empresas recebessem pessoas de fora para executar algum tipo de serviço daí já era remunerado. Era já ia para um outro caminho, mas tinha esses dois tipos de internacional e nacional. Bom acho que um pouco isso não sei respondi os três pontos. Ou tem alguma?

P, Pesquisador: [00:11:52] Sim, eu só ia te perguntar sobre a vinda da XPTO para o Brasil. Você se lembra de quando, ou seja, por ser tão antiga né. Você se lembra de quando eles vieram para cá.

E1, Especialista 1: [00:12:05] olha eu não me lembro exatamente. Eu acho que o primeiro escritório que teve foi em São Paulo se não me engano foi a XPTO da XPTO alguma coisa assim não tenho certeza. Eu não me lembro exatamente qual foi o ano não, mas eu sei que foi tipo mais para o ano 2000 assim foi depois do ano 2000

P, Pesquisador: [00:12:28] tá ótimo e você disse que saiu de lá em 18.

E1, Especialista 1: [00:12:33] isso, foi.

P, Pesquisador: [00:12:34] E você começou lá, eu não me lembro. Você mencionou o ano de entrada lá?

E1, Especialista 1: [00:12:40] eu comecei em 2015 e no meio de 2015 e saí no final de 2018.

P, Pesquisador: [00:12:47] obrigado. Bom, e aí eu acho que a gente está pronto pra falar um pouquinho sobre as experiências de volunturismo. Então a gente vai tratar em três segmentos. Primeiro, uma questão de conceito, vou abrir o microfone pra você falar como é que você conceituaria vou mostrar um conceito teórico pra você me dizer se concorda com ele ou não. E a gente vai falar um pouquinho sobre os benefícios e os impactos sobre a sua perspectiva. Primeiro, se você tivesse que conceituar trazer uma definição do que é o volunturismo o que você diria?

E1, Especialista 1: [00:13:30] Bom, eu falaria que o conceito do volunturismo. Está muito relacionado à escrita em si também, não é, mas que é um turismo voltado para essa parte do voluntariado. Então quando a gente fala de turismo minha mãe inclusive é turismóloga. A gente tem muito a questão comercial também envolvida né então o turismo movimenta toda uma economia local e por aí vai e eu vejo que o volunturismo ela já vai para um conceito mais de voluntariado. Então o turismo onde entra essa questão do voluntariado.

P, Pesquisador: [00:14:08] certo, e aí eu queria saber de você. Essa daqui é uma matriz que a gente chama de é, não é, faz, não faz né. E eu queria saber de você se você poderia apontar um é, ou um não é, um faz e eu não faz do volunturismo.

E1, Especialista 1: [00:14:28] de forma geral assim?

P, Pesquisador: [00:14:31] então pra você. Se eu tivesse que te perguntar o que é que o volunturismo é?

E1, Especialista 1: [00:14:37] tá, beleza. Bom, para mim o voluntarismo é uma forma de promover cultura faria sentido, é o que eu pensei, volunturismo é uma forma de promover cultura pela questão do voluntariado, de você ter essa experiência e tudo mais. O que não é. Veja que não é o volunturismo não é algo pensando em questões assim. Não, não, eu estou querendo trazer alguma questão financeira, mas não é que não é monetário sabe, tipo o volunturismo não é voltado a, a fins capitalistas digamos, né, não é um turismo pra você é, ir fazer compras ou alguma coisa do tipo então falaria que não é isso.

P, Pesquisador: [00:15:32] O que que ele faz, o que o voluntarismo faz?

E1, Especialista 1: [00:15:35] O volunturismo faz um bem para uma comunidade. Eu acredito muito nisso. Assim, pensando muito no que eu vivi na XPTO dos intercâmbios que eu via, o volunturismo era muito, ele faz um bem para a comunidade então ele está proporcionando uma troca de estar recebendo pessoas de fora de forma voluntária que vão estar contribuindo para aquela comunidade de certa forma e eu acho o que o voluntarismo não faz. Eu acho que não faz é, eu não sei se é na minha cabeça fica muito relacionada a essas questões financeiras que não me dá essa “bugadinha” no cérebro, mas eu acho que o volunturismo não faz é viés financeiro também né, eu acho que iria um pouco para a linha do que ele não é também.

P, Pesquisador: [00:16:34] está certo. Quando você fala né não, não faz viés financeiro, se eu tivesse que se tivesse que falar de uma outra maneira, ele não faz?

E1, Especialista 1: [00:16:49] não faz, o volunturismo não faz. Estou pensando aqui pera aí. Acho que é o volunturismo não faz movimentações pensando em viés financeiro

P, Pesquisador: [00:17:19] está bem obrigado, só para, para expandir o que você disse. Aí eu trago um conceito que foi um dos primeiros senão o primeiro conceito do que é o turismo voluntário ou do volunturismo como hoje a gente fala para que você me aponte se você concorda com esse conceito ou se você apontaria alguma coisa a mais que falta ou tiraria alguma coisa que hoje talvez não faça sentido. Então aqui ele diz assim "o turismo voluntário se aplica aqueles turistas que por várias razões praticam o voluntariado de um modo organizado em viagens de férias envolvam seja o auxílio a nível da pobreza material de alguns grupos da sociedade, a recuperação de certas áreas ambientais ou a pesquisa sobre aspectos da sociedade ou do meio ambiente.

E1, Especialista 1: [00:18:14] Boa, é. Lendo de novo só para dar um *double-check*. Eu concordo assim, concordo de forma geral, acho que principalmente as causas da pobreza material de algum grupo da Sociedade de uma área ambiental pesquisa sobre outros aspectos da sociedade ou do meio ambiente. Concordo plenamente sim. Eu só não sei, só um ponto super de detalhe mesmo, mas eu só não concordo tanto com a parte de em viagem de férias. O que eu acho sim de fato hoje de forma geral o volunturismo a gente vendia muitas datas para as férias também eram, era um período mais desejado, mas eu vejo também que hoje tem pessoas. Digo mais pela globalização assim sabe eu conheço pessoas que fazem voluntariado sem estar de férias sem precisar tirar uma licença do trabalho. Eu conheço pessoas que trabalham de forma remota, trabalham como *free-lancer*. Acho que esse conceito puxando um pouco da parte de 2001 que eu vi ali a referência. Ele não traz muito a globalização que a gente tem hoje. Então a parte da conexão, que hoje a gente tem que é uma coisa que a gente sabe nessa época em 2001 não era uma coisa tão falada, não tão conhecida. Então eu tiraria, talvez mudaria um pouco abaixo da viagem de férias.

P, Pesquisador: [00:19:58] tá certo. Obrigado, pensando nos benefícios, que benefícios você diria que o volunturismo traz, não só para os volunturistas, mas também para as comunidades participantes?

E1, Especialista 1: [00:20:14] Nossa, eu acho que os benefícios é o que mais tem assim. Vou trazer no contexto né do micro ao macro assim eu acho que os benefícios do volunturismo no micro né primeiro começando por mim que sou uma volunturista, vou fazer isso tem um pouco de tudo aquilo que a gente falou, então a parte de autoconhecimento, você está se

conhecendo. Você estar empoderando as pessoas e estar se empoderando também a fazer as coisas. De você estar conhecendo outros lugares então isso também faz com que você tenha uma maior abertura por você ter contato com outras culturas, com outras pessoas. A questão de, tem um ponto que a gente fala que é orientação a resultado que eu tinha falado eu acho que aqui é muito de orientação a solução de problemas, sabe. Acho que é um ponto também dos benefícios. Você vai estar em um ambiente totalmente externo em um ambiente que não te é confortável. Acho que você também acaba lidando com várias situações que fazem com que você precise pensar em soluções práticas né em soluções que estão longe do nosso dia a dia não é uma solução tipo estou com fome vou pedir delivery é uma solução muito mais abrangente. Eu acho que tem muitos benefícios pessoais individuais tem os benefícios mais macro também a questão que você vai estar isso pensando um a um. Da mesma forma, você vai estar ajudando com que outra pessoa tenha contato com uma outra cultura com que essa outra pessoa também tenha essa abertura, acho que os pontos individuais quase a maioria encaixam também né para outra pessoa de estar se desenvolvendo com isso. Tendo uma outra perspectiva, né, e uma coisa que eu acho muito legal também é que é muito legal ver como as pessoas ficam impactadas também de ter esse contato tipo, por exemplo, normalmente quem faz, eu acho o volunturismo muito privilegiado, assim. Não é todo mundo que tem condições de fazer uma, pegando um pouco da XPTO, que né, a gente falava muito que a XPTO era bem, era uma organização bem elitista que você tem que pagar para fazer o intercâmbio, você tem que pagar para se virar lá. Então, ao mesmo tempo era muito incrível ver as pessoas que não eram, não tinham essa condição, mas estavam recebendo alguém de uma condição superior, de elas a acreditarem também sabe então de elas começarem a ter sonhos, a ter objetivos. A gente via muito isso com o balé Paraisópolis, né, são meninas que super acreditam na questão do ballet e tudo mais. Quando a gente levava, por exemplo, o intercambista francês, francesa pra lá né. Tinha muito isso de tipo "Pô eu quero, eu quero dançar balé na França", sabe?! Então a pessoa começa a ter objetivos além do que ela imaginava, sabe, antes. Então isso é muito legal também, e eu acho que no contexto saindo do individual, mas de uma forma geral contribui para toda uma sociedade. Então você está ajudando com que aquela comunidade tenha uma movimentação fora do padrão então, que eles tenham acesso às coisas, a coisas que são diferentes, é uma cultura nova e também eu acho que muito em pensar em soluções locais. Então tipo eu vejo que pelo menos na XPTO a gente puxava muito isso. Quando o turista chegava no local ele conhecia tudo mais e muitas vezes ele conseguia trazer soluções para isso. Então acho que os benefícios para a sociedade são vários da parte de conscientização, é mudança, tudo mais.

P, Pesquisador: [00:23:56] você vê algum impacto ou alguns impactos negativos?

E1, Especialista 1: [00:24:03] Sim eu acho que tem, dependendo de algumas coisas assim, por exemplo, se a gente não tem um alinhamento antes desse volunturismo pode ocorrer uma quebra de expectativas muito grande, pode ter um impacto negativo tanto para a pessoa que tá indo quanto para a pessoa que está recebendo. Então eu vejo que tem, que podem ter vários impactos dessa forma sim. Então tipo tem gente que, eu via muito isso na XPTO, que muita gente queria fazer intercâmbio porque eram um dos intercâmbios mais baratos do mercado, então tinha gente que era muito desalinhada e em alguns casos acabava tipo por algum erro nosso passando e quando chegava lá o pessoal falava "ah, ele não está vindo para o projeto, só tem saído", então acaba tendo um impacto de várias formas, impacto nosso de colocar esforço em pessoas que talvez não estejam alinhadas, né, impacto da comunidade de também de receber uma pessoa que não vai estar contribuindo da melhor forma, o impacto da pessoa que está indo também, neste caso eu falei de alguém que está mais né tipo digamos assim, realmente não, não estava muito afim de fazer esse volunturismo, mas pessoas que querem e podem ter um impacto cultural pode ter uma experiência muito negativa. Então eu acho que é assim um dos impactos eu vejo mais pessoais sabe mais de tipo como essas pessoas envolvidas nisso vão estar. Já os benefícios eu também vejo pessoais, mas eu vejo muito mais envolvidos com a sociedade também.

P, Pesquisador: [00:25:39] quando você fala a sociedade, você diz a comunidade receptora?

E1, Especialista 1: [00:25:44] Sim, tanto da comunidade receptora quanto eu acho que de uma forma geral, porque de fato quando a gente está trabalhando com volunturismo em um lugar tipo uma ONG específica de fato é lá que a mudança vai ser implementada, mas, eu, é isso a gente vê a curto prazo, mas se você for ver a longo prazo são pessoas que foram impactadas e vão ser agentes de mudança também. Então independente de elas não estarem mais lá naquela ONG nem estarem fazendo aquele trabalho específico a pessoa que fez um intercâmbio ela vai estar potencializando outros lugares outras pessoas, compartilhando dessa experiência, pessoas que tiverem experiência na ONG também, vão estar sendo agente de mudança na sociedade. Então eu acho que a curto prazo a gente consegue ver uma coisa muito

local, então da comunidade, mas eu vejo que a longo prazo entra isso da sociedade como um todo

P, Pesquisador: [00:26:41] E aí eu tenho o seguinte, a gente chega na quarta etapa da entrevista onde a gente vai explorar alguns conceitos que para mim são chaves na minha tese que tratam sobre hospitalidade e hospitalidade altruísta. Vou passar sobre o conceito né. A gente vai falar um pouquinho sobre hospitalidade nas relações entre volunturistas e comunidade local. Vou trazer um item que se chama outrificação e a gente vai falar sobre a questão da hostilidade. No caso da hospitalidade e hospitalidade altruísta, vamos dar uma olhadinha no que você entende sobre hospitalidade. Para você quando você ouve isso, hospitalidade se refere a quê?

E1, Especialista 1: [00:27:30] Boa, é hospitalidade eu vejo muito como é a questão da, eu vejo muito relacionada à recepção, né. Uma coisa é quando você chega vamos supor vou fazer trabalho voluntário em uma ONG e chego lá sou bem recebida, as pessoas estão abertas a me conhecer, então eu vejo que, pra mim um conceito de hospitalidade é um pouco de, dessa abertura sabe, desse eu não sei exatamente em palavras, mas tipo desse bem-estar coletivo em relação a essas ações sabe.

P, Pesquisador: [00:28:10] certo, obrigado. O conceito que eu vou utilizar pra minha tese sobre volunturismo sobre a hospitalidade é exatamente esse que está na tela. Se você quiser fazer a leitura silenciosa e depois me dizer se foi uma boa escolha. Se você acha que faz sentido. Você pode me falar por gentileza.

E1, Especialista 1: [00:28:58] está bom. Boa, eu concordo de forma mais geral. A única parte que me incomoda um pouco do conceito é a questão de pelo desejo de agradar assim. Eu acho que a hospitalidade. Eu não sei assim acho que vai muito mais pela questão da generosidade, que é generosidade, o hóspede enquanto indivíduo, tipo, eu tenho que respeitar o próximo. Isso é claro, né, isso é a hospitalidade, mas eu acho que o desejo de agradar acho que vai algo além da hospitalidade para mim é tipo algo que não necessariamente está muito relacionado, mas seria o único ponto, de, mais, é distorcido pra mim.

P, Pesquisador: [00:30:08] está certo, obrigado. E aí eu queria que você me falasse sobre essa questão da hospitalidade nas relações entre os volunturistas e os membros das comunidades

locais. Ela existe? Se ela existe, como é que acontece como é que você me daria um exemplo dessas relações de hospitalidade entre eles?

E1, Especialista 1: [00:30:30] eu acho que isso, eu acho que tem vários pontos antes da gente ir para a relação do volunturista e comunidade local. Então, por exemplo, quando a gente estava na XPTO a gente sempre fazia uma reunião antes da pessoa ir a gente chamava de preparação cultural. Nem lembro qual que era o nome, mas era um negócio assim, preparação cultural, onde a gente fazia alguns alinhamentos, sabe, então, desde coisas básicas de "Olha você não vai estar no Brasil, você vai estar em outro país que tem uma cultura diferente, às vezes a gente até via para onde as pessoas iam para a gente conseguir passar alguns aspectos culturais desse local. Então, eu acho que tem um pouco essa parte antes de alinhar que tem culturas que são diferentes. Tem gente que não, tipo tem gente que nesses, tipo, países subdesenvolvidos, digamos assim, que é onde tem muito volunturismo tem gente que tipo, não, comem com a mão sabe, que é uma coisa que, por exemplo, a gente não faz tanto aqui. Então, tem muitas questões básicas de convivência, de alinhamento, que eu acho que estão um pouco antes dessa parte e outra coisa também é, outra coisa que a gente fazia era tanto antes de ter esses alinhamentos e também é, durante, assim tinham vários elementos na verdade. Durante a entrevista com a ONG, a pessoa fazia uma entrevista com a ONG para conhecer lá também antes de ir para lá diretamente. Quando a pessoa chegava lá também tinha uma outra reunião que era reunião de a gente chamava de, também um alinhamento cultural só que quando você já estava lá, então alguém local te passando mais informações como que ia funcionar o projeto, essas coisas. Eu acho que a hospitalidade nas relações entre volunturistas e comunidade local são, é muito delicado, porque são, dependendo do caso, são culturas diferentes, vivências diferentes também porque normalmente é uma pessoa com uma condição melhor com uma pessoa de uma condição pior. Então, eu acredito que parte muito de um alinhamento que é necessário fazer em vários momentos para garantir que de fato é o que ambas as partes estão procurando. Então, eu acho que essa hospitalidade nas relações entre volunturista com a comunidade local parte muito desse alinhamento, né, e também, por exemplo, na comunidade local eu via, quando a gente mandava o pessoal para fora, via muitos casos e também recebia aqui muitos casos em que a ONG, por exemplo, fazia uma, alguma festinha de boas-vindas, sabe, então tipo, fazia um momento para todo mundo conhecer esse turista. Então, tinha essas coisas pontuais da mesma forma, o pessoal sempre que ia para fora levava paçoca e leite condensado. Então, eu vejo que tem essas ações que partem do turista. Eu acho que ambas são

muito relacionadas à cultura local. Aqui no Brasil era muito chave isso, o pessoal ia para fora, levava comida, levava havaianas. Então, eu acho que o brasileiro via um pouco isso de levar um pouco da cultura para eles de uma forma de hospitalidade e dos turistas locais de receber e mostrar a cidade. Então, coisas para realmente aquela pessoa conhecer o local que ela está.

P, Pesquisador: [00:33:48] nesse ponto, né, que você falou sobre a sua definição, né, a sua conceituação de hospitalidade. Você falou na questão do bem-receber. E aí quando eu mostrei o conceito, você trouxe bastante a questão da generosidade. Você consegue se lembrar no decorrer de algum projeto ou de projetos, dessas questões de bem-receber e generosidade, e quem tinha esse protagonismo, sabe? De acolher, bem-receber, de trazer essa questão da generosidade, ainda falando sobre o volunturista e o membro da comunidade local.

E1, Especialista 1: [00:34:26] Sim eu diria que essas atitudes assim do bem-receber, a generosidade. O que eu vejo muito é que elas partem de pessoas, assim da comunidade, e deve, assim, tem casos que partem de toda a comunidade local e tudo mais, mas o que eu percebia muito era que sempre tinha algum líder local que puxava mais essa questão da, do bem-receber, da generosidade. Então é, eu sempre eu via um pouco isso da parte da liderança também sabe, de tipo, ter pessoas que são mais chaves nesse relacionamento, assim.

P, Pesquisador: [00:35:06] certo. Obrigado. E aí, eu queria falar sobre essa questão da outrificação, de olhar para a pessoa, a comunidade local, como se ela fosse o outro ou ter uma visão que a gente chamaria de centrista ou trazer como se houvesse uma diferença muito grande né, criando aí uma (gera...) uma hostilidade entre o visitante e o visitado. Você percebia essa existência, dessa hostilidade uma resistência, seja do visitado em relação ao visitante, ou vice-versa, o visitante olhando para a comunidade local como inferior. Havia isso?

E1, Especialista 1: [00:35:56] bem difícil, na verdade, porque eu acho que a gente tinha um preparo muito grande. De tipo quando a pessoa chegava a gente tinha uma reunião para entender quais eram os interesses dessa pessoa ou conhecer então a partir do momento também... eu acho que a pessoa estar procurando também já é uma pessoa que querendo ou não tenha mais abertura. Então, eu acho que tinham várias etapas que acabavam evitando com que isso acontecesse. Desde a filtragem natural mesmo da pessoa que vai procurar a entrevista com a gente, a entrevista com a ONG e depois os alinhamentos culturais. Então, é, e nesse processo

a gente também conhecia já a pessoa, então tinham pessoas mais, que a gente já tinha mais contato e a gente conseguia falar "Olha, passaram alguns feedbacks em relações a isso sabe, olha, muito legal que você está indo pelo projeto, mas às vezes você fala de uma forma muito direta. É, tinham, eram casos bem específicos que a gente precisava falar mais individual, mas era bem difícil sim e da comunidade local assim, sempre, não vou falar que sempre, mas era mais comum ter casos da comunidade local com o turista. Às vezes por, pela questão do, eu acho que é uma questão cultural e estrutural também né porque aquela pessoa ela sempre foi marginalizada pela sociedade e sempre foi deixada de lado, não tem as mesmas oportunidades que, por exemplo, quando o turista tem de ir para outro local, então, é mais fácil isso vir da comunidade local, mas eu acho que por aspectos muito mais estruturais que já estão na sociedade há muito tempo e são mais difíceis de se trabalhar do que por aspectos em relação ao volunturista em si, sabe.

P, Pesquisador: [00:37:55] você diria que é correto dizer que essa questão né que eu trouxe com esse termo a outrificação. A hostilidade tem um impacto negativo e direto nas experiências de volunturismo?

E1, Especialista 1: [00:38:13] eu acho que tem assim. Tem porque acaba sendo algo que vai impactar na experiência da pessoa, na experiência da pessoa, da comunidade local e acho que no final o que eu, o pessoal, o que a gente vai ver muito, né, a gente, a pessoa, acho que qualquer pessoa envolvida nesse meio é da experiência, né, então acho que sim.

P, Pesquisador: [00:38:38] A gente agora vai falar sobre essa questão. A gente falou sobre a questão da outrificação e como tema eu trago para explicar isso na minha tese é exatamente essa citação que o turismo voluntário pode promover o intercâmbio intercultural sem criar um grau significativo de outrificação, quando se é dada a consideração a aspectos do modo como os programas são implementados, tornando as comunidades centrais no processo e garantindo que elas tenham voz. Você concorda com isso?

E1, Especialista 1: [00:39:11] concordo, eu concordo bastante assim, eu acho que é muito isso, né, uma coisa é quando você vai viajar para um lugar que você está indo de férias e é o centro do processo é você, né. Outra coisa, tipo, quando você vai fazer o intercâmbio voluntário certamente você sabe que você está indo pra fazer um voluntariado, para ajudar, para

colaborar. Então eu acho que, é, pode sim promover o intercâmbio intercultural. Na verdade, eu acho que ele promove, de qualquer forma, porque só da pessoa estar indo para um outro lugar, seja em outro país, outra cidade, qualquer canto. Eu acho que ele não pode, mas ele sim promove esse intercâmbio cultural, sem criar esse grau, de, significante de outrificação. Eu concordo bastante com isso, quando se é dada é considerada, a aspectos do modo como os programas são implementados sim, sim.

P, Pesquisador: [00:40:08] Bom e aí, o próximo item é sobre essa questão da hospitalidade altruísta. A gente vai falar sobre isso em três aspectos, membros das comunidades visitadas priorizados, acolhimento e promoção de felicidade e respeito à individualidade dos membros das comunidades locais. Como o primeiro é a hospitalidade altruísta, eu vou trazer alguns pontos para a gente abordar esse tema. Em geral, a hospitalidade altruísta pode ser vista por esse prisma nesses pontos. Se você puder fazer a leitura silenciosa e me dizer se isso se aproxima da relação do volunturista com as pessoas que são visitadas da comunidade local eu te agradeço.

E1, Especialista 1: [00:42:04] concordo. Acho que tem só dois pontos assim que eu fico um pouco refletindo, por exemplo o primeiro ponto, o interesse...De novo, a questão de agradar. Eu acho que para mim não seria muito o desejo de agradar aos outros, mas o desejo de fazer com que a pessoa se sinta confortável, sabe. Eu acho que uma coisa é querer agradar, então ficar mimando a pessoa, outra é, o que eu vejo é muito mais de você querer com que as pessoas estejam confortáveis de estar lá. Os outros pontos eu concordo bastante. O que eu tinha colocado também era pensando neste último ponto o desejo de receber por prazer que pode ser entendido como o desejo de entreter os outros como um passatempo. Não sei, assim sabe, se eu concordo muito com essa parte do passatempo, porque eu acho que, claro é bom, tem querendo ou não tem um passatempo sim, isso pensando na comunidade local, né, que a gente estava falando?

P, Pesquisador: [00:43:12] na verdade, sim, mas vamos pensar nessa habilidade de ser hospitaleiro do volunturista, do turista voluntário.

E1, Especialista 1: [00:43:23] Boa, tá, do agradar mantém o mesmo. Acho que independente de ser o volunturista ou a comunidade local. Pode ser entendido como um desejo de (...). Pensando mais no volunturista faz mais sentido, sim, o último tópico.

P, Pesquisador: [00:43:42] E você acha que essa habilidade de ser hospitaleiro diz ao respeito ao turista voluntário e essa habilidade ela é promotora das experiências positivas de volunturismo?

E1, Especialista 1: [00:44:00] Sim, total. A gente, é, a gente, na XPTO a gente tinha todo esse processo, muito por conta disso, assim. Tanto que no final da experiência sempre tinha um formulário que a pessoa preenchia para a gente saber se a pessoa seria um promotor que a gente falava da pessoa que vai promover ou detrator, então, uma pessoa que vai falar mal da experiência. Então sim total assim. Acho que isso está totalmente relacionado.

P, Pesquisador: [00:44:31] você acha que os turistas voluntários naturalmente têm essa habilidade de ser hospitaleiro, ou, ou não, se envolve, isso depende muito?

E1, Especialista 1: [00:44:44] acho que não assim, na verdade, acho que depende muito porque tem muitas pessoas, é porque eu acho que isso vai muito de uma característica pessoal e não de uma característica de um volunturista, sabe. Eu acho que uma característica pessoal é uma pessoa que é extrovertida, é uma pessoa que é tímida, mas já a vontade de querer fazer o bem, de querer ajudar as pessoas é uma característica pessoal que a gente tem. Então eu acho que essa questão da hospitalidade está, enfim, vai mais para o lado né de não, não ser um aspecto tão pessoal como se a pessoa é extrovertida ou coisa do tipo, porque tem pessoas que querem fazer o intercâmbio, né, querem ajudar, ir para alguma comunidade, fazer algum projeto, ajudar, mas não necessariamente vai ser a pessoa que vai chegar e vai tipo fazer várias coisas, sabe, que vai chegar lá, vai ficar mais na sua, mas vai fazer o trabalho voluntário da mesma forma, acho que separa um pouco.

P, Pesquisador: [00:45:44] E aí, se você puder me falar, se você chegou a acompanhar ou ouviu exemplos dessas seguintes situações, em que você percebeu que os turistas voluntários, os volunturistas, né, priorizaram as necessidades das comunidades visitadas ou das pessoas, se eles colocaram, colocavam isso em primeiro lugar. Se eles tinham essa preocupação

em acolher e promover a felicidade, né, ou a satisfação das pessoas que lá já moram, né, ou já moravam na comunidade e se havia esse respeito à individualidade mesmo dos membros das comunidades locais por parte dos turistas voluntários?

E1, Especialista 1: [00:46:26] Sim, não, total. Pelo menos, eu sempre, assim, eu acho que como eu estava um pouco mais na parte de enviar as pessoas não era uma coisa tão próxima pra mim, mesmo que a gente recebia pessoas aqui e não estava muito em contato com as ONGs, porque eu estava trabalhando mais com a parte de enviar, mas de forma geral assim eu sei que sim, assim sabe, tanto que, é tem, muito, eu via muitos casos de pessoas que iam, por exemplo, trabalhar em alguma ONG, né, enfim, né, não necessariamente em uma comunidade, mas em uma ONG, uma escola, em alguma coisa do tipo, e acabava tendo um envolvimento também. Isso era bem comum, na verdade, era envolvimento com a família, um envolvimento que vai além da ONG onde ela está fazendo o trabalho. Então eu acho que é muito esse, é, essa questão, né, de se está realmente promovendo a felicidade e está impactando a pessoa sem desrespeitar a individualidade dela.

P, Pesquisador: [00:47:33] Próximo item que eu trago é a questão do próprio volunturista, né, queria que você me ajudasse a criar uma persona, assim né, esse personagem fictício, mas que trouxesse quem é o volunturista e que a gente pudesse falar sobre as motivações principais deles. No primeiro exercício, você vai ver que aqui eu tenho um quadrinho para você me ajudar a escolher qual é a aparência que você daria para o volunturista comum assim o mais comum deles. Você pode falar uma letra, para a gente escolher a coluna e o número para gente escolher a linha.

E1, Especialista 1: [00:48:15] Aham, só um no caso.

P, Pesquisador: [00:48:17] Bom, você pode escolher dois gêneros diferentes.

E1, Especialista 1: [00:48:21] escolher duas, dois gêneros. Hum, bom eu para mim assim eu pegaria, isso falando, pensando muito na minha experiência, né, mas eu acho que pensando aí na, na aparência seria B1 e C2, o menino e a mulher com o cabelo vermelho.

P, Pesquisador: [00:49:31] se você tivesse que, se você só tivesse, você escolheu B1, né e C1? Se você só tivesse B1 e C1.

E1, Especialista 1: [00:49:41] é C2, Desculpa.

P, Pesquisador: [00:49:44] Ah, C2. Se você tivesse então B1 e C2 para escolher qual que seria?

E1, Especialista 1: [00:49:51] Hum, C2.

P, Pesquisador: [00:49:54] obrigado. Então, pensando em C2 qual seria o nome de C2?

E1, Especialista 1: [00:50:05] ah, eu pensei em Julia.

P, Pesquisador: [00:50:06] está certo. Julia com acento?

E1, Especialista 1: [00:50:10] não. Normal.

P, Pesquisador: [00:50:11] J-U-L-I-A, isso?

E1, Especialista 1: [00:50:14] Sim.

P, Pesquisador: [00:50:15] E qual que é a idade dela, qual que é a idade da Julia?

E1, Especialista 1: [00:50:18] 23.

P, Pesquisador: [00:50:20] certo, gênero?

E1, Especialista 1: [00:50:22] Mulher

P, Pesquisador: [00:50:24] Localização, onde ela, onde ela mora?

E1, Especialista 1: [00:50:29] ah, eu pensei tipo São Paulo

P, Pesquisador: [00:50:32] Profissão da Julia?

E1, Especialista 1: [00:50:34] Estudante. Não sei, assim, não. Não sei. Veja mais ela como alguém que estuda apesar de ter uns 23 anos, mas que está estudando, mas não vejo muito bem uma profissão, assim, tipo, não, é uma pessoa que tem uma condição financeira boa, sabe?! Que não necessariamente precisa estar sempre trabalhando, sabe?!

P, Pesquisador: [00:51:01] tá, falando sobre isso, qual seria a renda dela ou A classe social que ela pertence?

E1, Especialista 1: [00:51:08] A classe A, B. Mais é mais, A, assim, assim que A. Entre A e B, mas eu vejo mais A.

P, Pesquisador: [00:51:18] está bom. E quais são os interesses principais da Julia?

E1, Especialista 1: [00:51:23] ah, agora que eu vi que está aqui do lado (risos). Ah, os interesses, ah ela é uma pessoa que gosta de temas como sustentabilidade, é uma pessoa que ela gosta de estar antenada sobre as coisas que estão acontecendo no mundo. Ela defende várias causas, então é uma pessoa que está atrelada também a causas, é, tem interesse em viagem, em turismo e também praticar o voluntariado, tanto local quanto internacionalmente através de uma viagem voluntária.

P, Pesquisador: [00:52:00] E sobre o volunturismo, qual que é o objetivo principal da Julia?

E1, Especialista 1: [00:52:06] O objetivo dela, é como assim?

P, Pesquisador: [00:52:08] em fazer o volunturismo.

E1, Especialista 1: [00:52:11] O objetivo principal dela é ajudar uma comunidade, é, assim, pensando realmente em fazer uma viagem onde ela vai estar ajudando alguma comunidade.

P, Pesquisador: [00:52:23] E quais são as expectativas dela lá? Quando ela estiver praticando o volunturismo, quando ela estiver em contato com o lugar que ela visitou?

E1, Especialista 1: [00:52:36] as expectativas dela vão ser de estar em contato com um grupo diferente, uma cultura diferente, sair da zona de conforto dela, ao mesmo tempo também conhecer aspectos culturais do local que ela está, conhecer também pontos turísticos, conhecer a cidade então, eu penso bastante nessas expectativas locais, assim sabe. A Julia escolheria, escolheria o lugar que ela iria, é, claro, pensando também, com foco no voluntariado, mas eu acho que ela não iria, por exemplo, para um lugar onde ela não teria uma experiência, é, muito boa na cidade, sabe?! Em cidades que não tenham uma estrutura. Então eu acho que a expectativa dela é vai desde a cidade que ela está de ter isso, ao mesmo tempo também de estar ajudando a comunidade então de estar desenvolvendo alguma coisa do tipo.

P, Pesquisador: [00:53:35] está bem. Bom, pensando nas motivações vou te mostrar um quadro para você me ajudar a decidir se estão aqui elencadas todas as motivações do turista voluntário para praticar o turismo voluntário. Se você retiraria alguma coisa ou se você incluiria alguma outra motivação a esse quadro.

E1, Especialista 1: [00:54:07] Só (pensando). Não, eu acho que, que, que engloba bem sim. Eu fiquei pensando, mas eu acho que eu não adicionaria nenhum ponto, porque eu acho que esses pontos englobam bem assim.

P, Pesquisador: [00:54:45] está certo. Bom, e aí, a gente está quase chegando ao fim, né, e eu queria que você me ajudasse a ranquear, a classificar quais seriam os fatores que influenciam na intenção de retorno ou de recompra de um projeto ou de produto voltado ao volunturismo por parte do turista voluntário. Eu vou te mostrar aqui uma pirâmide que a gente poderia elencar aqui, então, no topo o que mais faria uma pessoa retornar ou recomprar a viagem de turismo voluntário e cinco que menos ela teria como um fator de influência.

E1, Especialista 1: [00:55:30] eu acho que o primeiro seria ter uma, é que eu não sei se seria muito geral daí, enfim, você vai me ajudando, mas acho que ter uma experiência boa, para mim o primeiro ponto seria uma experiência boa. Eu acho que se tiver uma experiência boa, de

forma geral, assim isso que eu fico um pouco na dúvida porque acaba sendo muito geral, mas você acha que...

P, Pesquisador: [00:56:02] não, mas tudo bem.

E1, Especialista 1: [00:56:03] ah sim. Enfim acho que a primeira questão ter uma experiência boa. A segunda questão para mim seria a comunidade, porque eu acho que o que ela vai é independente do local que ela está ela vai estar mais em contato com a comunidade em si, segundo ponto, terceiro ponto: Infraestrutura, então, se ela teria a infraestrutura para estar confortável naquele lugar, para se locomover para onde ela precisa ir e, enfim, saneamento básico e essas questões. Quarto lugar, eu acho que a cidade, assim, o local que ela está, né, um pouco isso da localização, né, então tipo, qual cidade ela está, qual a localização mesmo de forma geral, é, e o quinto eu acho que seria, é, posso mudar? Na verdade, desce tudo assim, basicamente, então deixa o quarto, né, da localização, mas eu colocaria no dois que eu tinha falado da comunidade local eu que antes da comunidade local, né, então, no caso o 2 ficaria para o 3 e esse ponto seria primeiro, seria as interações sociais, porque eu acho que ela vai ter, claro, como eu comentei, né, a comunidade local vai ser onde ela vai ter mais interação, mas eu acho que as interações sociais vão além da comunidade local né. Então vai das, das pessoas daquele lugar, das interações locais, se ela estiver em uma *host family*, a interação dessa *host family* também, então acho que as interações sociais na verdade que vão para o seu, do lugar.

P, Pesquisador: [00:57:53] certo. E aí só fazendo uma diferenciação. Quando você fala interação social eu entendo que eu estou falando de pessoas individuais. Quando você fala a comunidade local seria toda, todo o grupo, inclui mais pessoas ou não?

E1, Especialista 1: [00:58:12] na verdade, eu acho que quando eu quis falar comunidade local eu quis dizer mais sobre o projeto. A relação com essas pessoas do projeto. Acho que você pode pôr mais isso.

P, Pesquisador: [00:58:24] E aí no caso a interação social seria essa relação interpessoal, esse laço criado com as pessoas. Posso entender assim?

E1, Especialista 1: [00:58:33] Sim, sim.

P, Pesquisador: [00:58:36] obrigado. E aí eu vou te fazer uma pergunta, você pode, para, para finalizar, né, que é o seguinte quando eu falo em Hospitalidade e hospitalidade que é aquela habilidade de ser hospitaleiro muitas vezes a gente tem essa distinção entre quem é o anfitrião e quem é o hóspede. Pensando só nessas palavras o anfitrião e o hóspede. O anfitrião como aquela pessoa que acolhe, que recebe, alimenta, né, é, e aí a gente tem o hóspede né, que vem como o visitante. Você concorda ou discorda com a ideia de que o turista voluntário pode assumir o papel de anfitrião, de receber, acolher, alimentar?

E1, Especialista 1: [00:59:49] pensando. Sinceramente, eu acho que não, porque ele está muito mais contribuindo, é, mesmo, tipo, acho que mesmo que não tenha um anfitrião tão claro da comunidade local, por exemplo, não sei se ele, o volunturista não atende como anfitrião por diversos pontos assim. Primeiro, pela questão de que ele está muito em um lugar onde ele está, ele que está se doando, não é algo, né, não que o anfitrião não vai se doar também, mas eu acredito que tipo, ele está se doando de acordo com a necessidade de outra pessoa. Então, eu não sei assim, eu não vejo muito como o hóspede como anfitrião não, porque eu acho que está, é, em um lugar muito mais, digamos assim, passivo apesar de que às vezes ele pode ter uma postura mais ativa ainda é em prol da comunidade assim sabe, então eu acho que não.

P, Pesquisador: [01:00:58] tá bem, e aí, eu queria, antes de completar a gravação pedir para você que, né, que parte da minha pesquisa ela se estende, então, a gente hoje conversou, né, eu vou coletar os dados, mas eu queria contar com a tua ajuda pra poder falar com mais duas pessoas de dois grupos para formar mais dois grupos, né. Então, se você puder, você sabe me dizer ou consegue me dizer nome, né, e depois me passar os contatos de mais duas pessoas que você acha que é importante que eu converse para falar sobre o volunturista, sobre o voluntariado em viagens, né.

E1, Especialista 1: [01:01:43] Sim, não, tranquilo. Consigo sim.

P, Pesquisador: [01:01:46] E você vê, quais tipos de pessoas você acha que eu deveria conversar?

E1, Especialista 1: [01:01:52] eu pensei em pessoas que trabalhavam na XPTO na parte de receber intercambistas. Eu trabalhava mais na parte de estar enviando, então, acaba que essa experiência da comunidade local, do volunturista, eu não tinha tanto contato, tipo pessoas que trabalhavam, é que quem eu tenha mais contato que tem experiência com voluntarismo são as pessoas da XPTO, de fato, mas eu acho que são pessoas que trabalhavam com o recebimento de intercambistas e relacionamento com as ONGS, porque eu acho que essas pessoas que de fato estavam lá garantindo que esse relacionamento volunturista e comunidade local estava sendo saudável e tudo mais.

P, Pesquisador: [01:02:38] E você acha importante que eu converse, é, também com volunturistas e membros da comunidade local?

E1, Especialista 1: [01:02:46] Claro total, 100 por cento.

P, Pesquisador: [01:02:49] você conhece algum volunturista que tenha feito e também algum membro de comunidade local que a gente possa entrar, que, que eu possa entrar em contato no caso.

E1, Especialista 1: [01:02:58] Sim, sim, sim. Conheço. Acho que vale. Não, estou pensando, conheço alguns volunturistas, algumas pessoas que fizeram turismo voluntário, é, eu tenho algumas pessoas bem legais, assim que fizeram projetos bem legais e também tem algumas ONGs. Eu pensei um pouco, no, agora esqueci o nome dela, mas que ela é do XPTO, ela recebeu alguns intercambistas lá, tem algumas outras ONGs, mas acho que alguém né dessa comunidade local e algum intercambista, mas eu tenho sim pessoas que eu posso te passar o contato.

P, Pesquisador: [01:03:40] então, tá bom. Eu queria te agradecer, E1, Especialista 1, por, pelo seu tempo, e pelas respostas tá bom. Você contribuiu grandemente com a minha tese e isso vai me ajudar bastante daqui para frente na construção desse trabalho. A gente continua em contato eu vou mandar um e-mail para você com a documentação do que falta, né, pedindo, claro, esses contatos que eu já falei para você e também o nome ou contato da organização que você gostaria que eu contribuísse, está bem?!

E1, Especialista 1: [01:04:15] ah, perfeito. Obrigada você.

P, Pesquisador: [01:04:18] está certo. Um boa noite para você e a gente mantém contato.
Tá bom?

E1, Especialista 1: [01:04:22] tá, tchau-tchau, boa noite. Parabéns pelo projeto, também

P, Pesquisador: [01:04:25] obrigado. Tchau-tchau.

E1, Especialista 1: [01:04:26] tchau-tchau.

E2, Especialista 2

P, Pesquisador: [00:00:00] quem sou eu, qual é a minha relação com o volunturismo e a gente dá início à entrevista. Diz por favor quando você estiver vendo a minha tela, tá bom? Beleza. Então, me apresentando, apresentando a minha pesquisa. Eu faço uma pesquisa sobre volunturismo. Eu faço parte do Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade, nível doutorado, na Anhembi Morumbi e a minha professora orientadora é a Miriam Rejowski. A ideia do meu trabalho é falar sobre o turista voluntário e como é que ele pode atuar, de que maneira ele atua, quem é ele, quem é esse turista voluntário e quais habilidades que ele tem ou que ele precisa para realizar o turismo voluntário. Eu tenho um histórico com o volunturismo ou trabalho voluntário, como as pessoas também entendem, uma primeira vertente durante quase uma década ou uma década eu trabalhei na organização Amigos do Bem, levando alimentos para o sertão nordestino. Então durante um tempo eu passei por várias áreas e acho que porque eu uma frustração de não ter feito a viagem para o Nordeste por conta do trabalho, eu falei, eu quero saber mais como é que essa experiência da viagem para quem viaja para fazer esse trabalho voluntário, quais são as descobertas e aí eu quis me aprofundar no mestrado. Acabei fazendo mestrado também sobre o tema turismo voluntário, volunturismo mais voltado para a pesquisa científica. O que os autores falam sobre isso academicamente falando. E agora na pesquisa um pouquinho mais voltada para tratar com as pessoas. Acho que essa proximidade me faltou da primeira vez e agora no doutorado estou tendo essa oportunidade. Queria agradecer a sua participação porque eu sei que grandemente vai beneficiar o que eu tenho para pesquisar. Então, em primeiro lugar, eu vou pedir no próximo slide que você se identifique, fale seu nome e vou fazer algumas perguntas para ter como registro: a identificação da organização, da empresa, e a gente vai falar sobre volunturismo propriamente dito. Aí eu trago alguns temas que eu vou abordar na minha dissertação, na minha tese, na verdade, sobre hospitalidade, hospitalidade altruísta. Vamos falar sobre o volunturista e depois, por fim, a intenção de retorno, recompra desse volunturista, e aí partimos para a finalização, onde eu tenho dois endereçamentos para fazer. Um deles eu já fiz que é a questão de como é que eu poderia agradecer de uma maneira voluntária e contando com a sua sugestão para algum projeto ou com alguma coisa que eu possa fazer uma doação pontual. Você até já mencionou um projeto que vocês vão colocar em prática a partir da semana que vem ou nas próximas semanas. Eu já te adianto que sim, quero muito participar, quero verificar como a gente pode criar, essa, essa conexão, esse vínculo. Então, E2,

Especialista 2, já sei seu nome, mas, por favor, diga seu nome completo, por gentileza, que posição você ocupa na XPTO e a sua trajetória na organização.

E2, Especialista 2: [00:03:36] obrigado pela explicação. Acho que eu entendi o passo a passo como vai ser a conduta. Meu nome é E2, Especialista 2, eu me identifico mais pelo nome de E2, Especialista 2. Eu sou cofundador da XPTO. A XPTO é um negócio social, que se intitula de volunturismo e para a gente volunturismo é a união de turismo com voluntariado. O nosso em específico, entrando nessas duas áreas, é um turismo de base comunitária e um voluntariado hoje de capacitação profissional de maneira contínua e gratuita. Na parte de turismo a gente acredita que ele ser de base comunitária um dos pontos mais fortes, assim, que ajudam na nossa tese de impacto social pelo fato de a gente injetar diretamente capital dentro das comunidades através de compra dos serviços. E no ponto de vista do voluntariado, a nossa visão é que a educação é um dos temas mais problemáticos dentro do Brasil, que a gente acredita é um dos pilares chaves de transformação social de médio longo prazo uma transformação profunda, realmente assim, que de fato pode alavancar famílias para terem uma melhor condição de qualidade de vida. E o fato de ser contínuo para gente é fundamental. A visão da XPTO é que problemas complexos não são resolvidos de forma simples nem de formas rápidas. Evidentemente que programas de voluntariado pontual também são bem-vindos e ajudam as comunidades, mas a gente acredita que para de fato existir uma transformação de alguma maneira, é necessária uma transformação mais profunda que seja enraizada, que gere... com que os próprios comunitários se empoderem ao longo do tempo e que eles fiquem independentes e não dependentes. Ela deve ser contínua e um pouco mais longa até que aquela ação não seja necessária e a organização possa então sair daquele lugar.

P, Pesquisador: [00:05:50] está certo. Falando um pouco da sua trajetória na organização, assim... O que te motivou, como é que se deu esse início para você?

E2, Especialista 2: [00:06:02] hoje eu tenho 28 anos, o Fulano que é cofundador, um dos cofundadores da XPTO comigo, também tem 28. A gente que está na operação do dia a dia. Viajar sempre foi uma coisa muito bacana para a gente. A gente sempre viu com ótimos olhos o aspecto de conhecer o diferente, de ganhar mais cultura, de ter mais humildade em relação ao outro, entender um pouco mais, de ter empatia, de viver várias coisas... então ela te deixa... o ato de viajar, na nossa concepção, te deixa uma pessoa melhor do que antes, então a gente vê

com ótimos olhos. E o voluntariado também, é uma coisa que te faz se sentir útil, de fato, você ajuda as outras pessoas, desenvolve sua paixão, sua empatia também. Então unir os dois mundos, para a gente, parecia uma coisa que fazia muito sentido quando a gente começou a pensar sobre isso. Na época, isso era 2013, quando os primeiros rascunhos da XPTO começaram a ser feitos, nem falavam sobre voluntarismo, desse... pelo menos a gente não tinha muito acesso sobre isso, não entendia muito bem o conceito... a gente começou a falar sobre isso depois. Mas na época era essa junção das duas coisas que pareciam muito bacanas e o fato de você realmente conhecer e deixar minimamente um legado positivo para onde você passar, para que você tenha de fato uma experiência de viagem profunda. Muitas vezes a gente viaja para outros lugares e tem uma relação muito rasa com as pessoas e com as coisas... E sai por exemplo de São Paulo e tem uma visão parecida com São Paulo no Nordeste, ou no Norte, ou em outro país. Sai de uma bolha para entrar em outra. E a nossa concepção era de realmente você ter uma vivência profunda dentro de um outro lugar que é uma relação bem horizontal, o máximo possível, com os moradores daquela região. Do ponto de vista cultural, gastronômico ou de relacionamento e do próprio voluntariado. Então não existe, na minha visão, não exista uma outra forma de viajar sem ser volunturismo, que te gera conexões tão fortes com a população local. E quando a gente começou a ensaiar isso em 2013, na época era o nosso TCC na ESPM. A gente fez Propaganda e Marketing lá e existia uma modalidade de TCC empreendedor. Foi quando a gente começou a rabiscar. Na época todo mundo estava no mercado privado, corporativo... a gente acabou engavetando o projeto e, no final de 2015, entrando em 2016, houve essa retomada muito puxada pelo propósito. A gente tinha aquilo... claro que muitas vezes o projeto teórico... Claro, muitas vezes não, todas as vezes quando a gente escreve uma coisa e vai colocá-la em prática ocorrem muitas mudanças, vários aprendizados no meio do caminho, mas a gente tinha aquilo... aquela ideia lá e toda aquela pesquisa que a gente tinha feito ao longo de um ano. E aquilo na cabeça, no dia a dia, e houve essa necessidade pessoal de implementar e de tentar fazer dar certo, de viver aquela experiência toda e tentar trazer o máximo de gente possível com a gente, para ressignificar mesmo essa relação de nós todos com o Brasil. Se a gente acredita que o Brasil é um país incrível, mas que pode ser muito melhorado, a gente precisa primeiro conhecer ele. Não dá para a gente falar de algo que a gente não conhece. Por isso que é tão necessário tanto esse envolvimento via viagem quanto o envolvimento via voluntariado para que de fato a gente entenda muito mais as realidades do Brasil. Possa ter empatia e possa ter uma visão mais clara do todo e como a gente pode atuar. Então foi mais ou menos assim que aconteceu e essa virada de chave aconteceu em

2016. No fim de 2015 para 16 onde a gente começou implementar uma série de parcerias e colocar a coisa na prática, e foi aprendendo muito. Aprende muito até hoje, e acho que nunca vai aprender. Foi quando as coisas começaram e no começo da XPTO tinha até um modelo mais simples que era esse modelo do voluntariado pontual. Então a ideia era você viajar para qualquer lugar do país. A gente tem uma série de parcerias com ONGs, e aí a gente te indicaria um trabalho voluntário. Então o Diego está saindo de São Paulo, para o Paraná, para Curitiba, e aí ele poderia ver uma série de ONGs relacionadas, por exemplo, a cuidados infantis, ou educação, ou a meio ambiente... uma coisa mais parecida com a Atados. Você conhece o pessoal? É bem legal. Dá uma olhada depois: atados.com.br. Eles foram uma grande referência para a gente na época. E aí a gente começou desse jeito, mas começou a ter um problema muito grande porque a gente não conseguia muito bem mensurar o impacto. A XPTO era como se fosse um intermediário, uma plataforma, que ficava entre o possível volunturista e a ONG. Então a ONG trazia essa necessidade, colocava uma vaga de graça dentro da plataforma, solicitando os voluntários, e os voluntários se inscreviam de graça e também. E aí começou a ter um descasamento porque muitas vezes muita gente se inscrevia porque era de graça e acabava não indo... Então a ONG estava esperando lá 10, 20, 30 pessoas para um projeto específico...porque muita gente se inscrevia mesmo. Quando você pergunta para as pessoas: Você tem vontade de fazer voluntariado? A maioria fala que sim, mas se você pergunta: Você já fez voluntariado? Esse número cai muito. As pessoas veem com ótimos olhos, mas no fim a ação é menor do que poderia. E aí às vezes a ONG se decepcionava, e o contrário ocorreria também. Às vezes o voluntário ia até uma região distante e chegava lá e a ONG não estava preparada para receber ele, às vezes estava fechada, nem abriram naquele dia... Então acontecia uma frustração, e a frustração do nosso lado era que a gente não conseguia mensurar muito bem o impacto, como a gente não estava em todos os lugares que aconteciam os voluntariados. Era quase que um número, não tinha a profundidade emocional de transformação e real que aquele processo poderia ocorrer. Paralelo a isso a gestão das ONGs do Brasil hoje são muito bem-intencionadas. É gente com um coração muito grande, mas muito pouco profissional. Então o próprio fato de presidente de ONG não poder ter salário, que na minha concepção é muito errado, é um trabalho mega nobre, muito aliás, e deveria sim ser remunerado, para poder potencializar. Então eu acredito que muitas vezes as ONGs acabam correndo atrás do rabo financeiramente. Então você tem uma ONG de cuidado infantil, como se fosse uma creche, por exemplo, mas você tem que ficar fazendo feijoada e bingo para levantar recursos para aplicar sua visão de impacto. Então você perde tempo, energia e recursos para as coisas em atividades

secundárias em vez de focar exclusivamente na sua atividade primária porque você não tem acesso a capital, a sustentação... sustentabilidade financeira. E aí nesse momento a gente falou: pô, a gente precisa controlar a cadeia inteira do começo ao fim e por isso a XPTO vai ter que ter a sua própria tese de impacto social. Foi aí que a gente analisou o que a gente julgava como os maiores problemas do Brasil. A corrupção, o racismo, homofobia... enfim "n" problemas que a gente listou e no fim as coisas voltavam para a educação. O país é racista porque falta educação, o é corrupto porque falta educação... E quando se olhou a educação de uma maneira mais ampla, existe um leque infinito de possibilidades dentro da educação, mas aqui no Brasil já existiam várias iniciativas voltadas para a educação infantil. E por várias questões, uma delas porque a criança é mais palatável. As pessoas querem mais, estão mais disponíveis para trabalhar com crianças, têm um vínculo emocional diferente... E quando a pessoa passa da adolescência para a fase adulta, e entre mil aspas ela não deu certo na vida, existe um preconceito muito grande. Então se você não está bem com 20, 30, 40, 50 anos é porque você é vagabundo, ou porque você não se empenhou... aquela visão, aquela máxima meritocrática onde simplesmente era só você ter se esforçado, o que não é o que a gente acredita. E aí foi exatamente essa foi a questão, vamos trabalhar com educação para adultos, especificamente com empreendedorismo. O Brasil é um dos países mais empreendedores do mundo. 54 por cento das empresas são pequenas empresas. A maioria das pessoas que nem está nessa estatística, são de trabalhadores informais. Micro negócios familiares, pescadores, artesanato, negócios relacionados à alimentação, pequenos restaurantes, pequenos mercadinhos, pessoal que faz doce, os guias de turismo... enfim, toda a cadeia do turismo de base comunitária e o pensamento foi: se para a gente que teve uma série de oportunidades na educação formal, empreendedorismo nunca foi um ponto a ser discutido nas escolas, nas universidades que a gente passou... para uma pessoa que fez até a segunda série no interior do Amazonas, é muito mais difícil ainda. E tendo em vista que a taxa de mortalidade, segundo o SEBRAE, é de 75 por cento em até três anos, existe de fato, a mortalidade é muito grande, falta... e nas pesquisas que a gente fez a gente entendeu que faltava muito ferramentas de planejamento e de gestão. E aí foi quando a gente criou a Universidade XPTO de Negócios, que ela foi sendo lapidada até agora, que basicamente são dez módulos de capacitação profissional gratuitos, via apostila e mentoria, onde a gente cocria junto com os comunitários e os mentores, que são os voluntários, os volunturistas, esse passo a passo onde cada mentoria leva um pouquinho mais de desenvolvimento e se junta conhecimentos. Por exemplo, o E2, Especialista 2 não sabe nada sobre produção de açaí, mas ele sabe sobre comunicação, de marketing, administrativo... outros

conhecimentos. Então quando o E2, Especialista 2 e o Chiquinho se juntam aplicando aquela apostila de estratégias de vendas que eles vão unir os conhecimentos deles e vão entender como as ferramentas de estratégias de vendas desenvolvidas pela XPTO podem ajudar o negócio do Chiquinho, em específico, a ter um... dar um passo à frente. E aí então a gente treina o pessoal que vai com a gente através de um programa via vídeo, via apostila também, etc. As pessoas são de vários lugares do Brasil, a gente vai entrar no detalhe acho que um pouquinho mais para frente... Então por isso que tem que ser online, e sempre uma pessoa que a gente chama de líder de expedição acompanha o grupo e ele que faz a mediação entre os comunitários e os voluntários, e ele vai passando para tirar todas as dúvidas que as pessoas podem ter, quando elas levantam a mão. As mentorias são sempre dentro dos espaços comunitários num dos dias da expedição. Então o pessoal aproveita para caramba, faz uma série de passeios, muita natureza, gastronomia, oficina, dança carimbó, a gente faz festa e também faz a mentoria durante oito horas. É um programa bem intenso, é um dia superforte, assim. No final também a gente faz uma cerimônia... é para ser bem legal... assim... é para ser leve... a gente não quer que os comunitários tenham medo disso ou se sintam incompetentes... ou será que eu posso... nem os comunitários e nem os voluntários. A gente fala que isso tudo faz parte de um processo que dura dois a três anos, até mais. E que de fato a gente não está indo para mudar a vida de ninguém. A gente está indo como uma ferramenta de auxílio, para que a gente possa ajudar no seu desenvolvimento. Quem vai se desenvolver é você comunitário, porque quando a gente sair daqui e você tiver listado o seu plano de ação em relação a aquele módulo específico, quem vai aplicar o módulo ou não é você. Então quem tem que acreditar é você. Por isso que a gente bate tanto nessa tecla, assim...e vem dando muito certo. Então a gente começou em 2017 no Rio Negro, na Amazônia, em específico no Estado do Amazonas, e aí foi para São Paulo numa comunidade que chama Cananeia, no sul de São Paulo, na Mata Atlântica, que a gente apelidou de Mata Atlântica. Foi para uma comunidade de pescadores em Florianópolis. Depois nos Lençóis Maranhenses, Atins, no Maranhão, que é o estado com menor IDH do país. Depois na Floresta Nacional dos Tapajós, no Pará. E agora, se a pandemia permitir, em breve vai começar a atuar também no Rio Solimões, no Amazonas. E tem uma série de outras comunidades que a gente está em contato. Esse trabalho foi feito de uma maneira bem séria, muitas mãos, assim... e expondo tanto as nossas virtudes quanto os nossos medos, as incertezas do programa estar começando naquele momento, etc.... que a gente foi criando laços de cada vez mais confiança. As pessoas gostaram muito e as próprias comunidades hoje em dia indicam para outras comunidades. Então no começo foi um trabalho muito mais ativo de procura... quem que quer

fazer parte disso, e hoje em dia já virou mais passivo no aspecto.... Hoje a gente nem atende todas as comunidades que a gente tem contato, para realmente expandir com qualidade e não simplesmente falar... ah, a gente atua em todos os estados do Brasil, mas sem qualidade. A XPTO é uma organização muito pequena, do ponto de vista... de todos os pontos de vista... Tanto de faturamento quanto de número de funcionários, etc.... por isso a gente prefere, hoje em dia, com a maturidade que a gente tem, ter uma atuação menor, do ponto de vista geográfico, mas com maior qualidade que de fato possa fazer a diferença naquele local.

P, Pesquisador: [00:21:49] certo, excelente. Em relação aos colaboradores que você falou, quantos são? Quantas pessoas atuam com vocês, mais ou menos?

E2, Especialista 2: [00:21:59] hoje a gente atua na seguinte forma, pré-pandemia... a gente basicamente neste momento está bem congelado, assim... é como se a gente tivesse meio que parado em março. Mas normalmente são três pessoas no time fixo, full time, e seis pessoas que trabalham meio período ou outro acordo de trabalho. Então assim, o que a gente considera a XPTO, são, são duas, três pessoas... A gente ia chegar em quatro pessoas agora. A gente estava fazendo um processo seletivo, e tal... e a gente conta... contava, agora a gente congelou, mais uma agência de comunicação com um assessor de imprensa, tem advogados que prestam serviços para a gente, desenvolvedor e contador... uma... tem toda essa estrutura, os softwares também que a gente usa, etc...., mas o time é muito enxuto e por isso a gente tem que ter clareza no que a gente quer fazer. E também tem muito a ver com um estilo de vida que a gente quer ter... no sentido assim de ser sustentável financeiramente para todo mundo que está dentro, de todo mundo se sentir valorizado, de receber um salário digno, assim... Porque quando a gente começou a gente ficou um ano sem salário. Foi uma decisão muito dura, e que ao longo do tempo, até que as coisas começassem a rodar, a gente foi sangrando, gastando, pagando aluguel... todo mundo vive de aluguel e a gente teve que levar a vida muito no cortado, assim... sem fazer nada até que as coisas começassem e aí a primeira visão foi: vamos valorizar quem esteve esse tempo todo ao lado, quem sangrou, quem acreditou, para depois começar a contratar mais gente. E aí agora que estava acontecendo isso... então a gente tinha alcançado essa sustentabilidade assim, a XPTO foi crescendo.... Cresceu todos os anos desde 2016 em números bem significativos, e aí agora a gente estava começando essa expansão com mais gente para agora, mas é uma organização bem enxuta mesmo.

P, Pesquisador: [00:24:24] legal! Obrigado, E2, Especialista 2. E aí, falando um pouco sobre o volunturismo, você até trouxe já um conceito, uma definição... eu vou pedir, claro, que você traga de novo, se puder, ou inclua mais alguma coisa que talvez você queira. A gente vai falar sobre os benefícios e os impactos, também na sequência. Tá bom? Então para você o que é o volunturismo, se você tivesse que definir?

E2, Especialista 2: [00:24:54] então, para mim é essa junção do turismo de base comunitária com o voluntariado, de preferência, de longo prazo. É essa a minha melhor versão do volunturismo, e é a que a gente acredita, que a gente aplica, mas qualquer junção de turismo com o voluntariado, eu entendo que também seja volunturismo. A gente já leu bastante coisa também, é uma definição um pouco aberta, não tem... acho que como tudo na vida, nada é escrito em pedra... Cada um tem a sua percepção, mas a nossa é essa.

P, Pesquisador: [00:25:33] tá certo. E aí falando exatamente sobre essa questão, da conceituação, ou de ser algo aberto... eu vou trazer aqui uma matriz que a gente chama de "é/não é, faz/não faz" e eu queria que você apontasse, por favor, o que é o volunturismo, o que ele não é, o que ele faz e o que ele não faz.

E2, Especialista 2: [00:25:56] O que que ele é? Essa aí é curiosa! Essa matriz assim eu nunca tinha visto. O que ele é... ele é horizontal, ele é empático... ele, na nossa concepção, é muito voltado às expedições, às viagens, à junção de natureza, às relações interpessoais... à visão de mais qualidade de vida. Então eu achei a integração entre as pessoas, a visão de bem-estar em relação ao outro, a sensação de utilidade que a gente mesmo sente, o voluntariado... e ele é simples também e ao mesmo tempo ele é sofisticado... E o bom volunturismo, ele tem métricas, ele é bem mensurado, na minha opinião. O que ele, não é? Ele não é, entre aspas, só para inglês ver.... ele não é para sua autopromoção. Ele não é para você se sentir melhor que o outro, ele não é para você achar que tem mais conhecimentos do que o outro, uma visão colonizadora, um *top-down* de informações... ele não é não colaborativo. Nesse aspecto. Ele faz a gente se sentir, no nosso caso, mais brasileiro, mais humilde e mais consciente da questão social brasileira, da questão ambiental brasileira... Ele faz com que você leve e com que você troque. Na verdade, a gente fala muito sobre a troca. Ele faz com que haja uma troca muito grande entre conhecimentos entre pessoas e faz com que amizades que jamais seriam possíveis aconteçam. E ele faz com que as comunidades se empoderem, que as comunidades entendam o

valor e a riqueza de suas culturas, de sua terra... Ele faz tudo isso. E o que ele não faz? Ele não faz discriminação ele não faz... Acho que um ponto muito importante do que não faz, ele não deve gerar expectativas maiores do que ele pode cumprir. Ele não deve gerar falsas promessas, ele não deve ser segregacionista, escolher alguns sobre outros... e ele não deve gerar conflito dentro da comunidade. Pelo contrário, ele tem que chegar lá como um apoio e não como um gerador de disputas internas. Na minha concepção. De preferência que sejam visões coletivas, assim, que possam de fato ajudar. E acho que o que ele não deve fazer é aplicar a sua modalidade ou a sua visão de solução, e sim a busca de solução que a comunidade está buscando. É... porque muitas vezes a gente acha que tem a solução das coisas, e que, ah, se a gente fizer isso as coisas vão dar certo. E não, você tem que perguntar para as pessoas o que está dando certo, o que está dando errado... como que ela acha que deveria funcionar... então ele não faz falsas suposições. Ele deve ouvir. Então ele é, na parte do é, ele é escuta ativa. Ele é ouvinte.

P, Pesquisador: [00:29:54] excelente! Obrigado, E2, Especialista 2. Então pensando até em algo que você trouxe, sobre a questão do conceito, que é mutável, ele é flexível... não é uma coisa cravada em pedra, eu trago aqui uma citação que talvez até tenha sido até a primeira citação, definição do que é o turismo voluntário. Como você está pelo celular, você prefere que eu faça a leitura?

E2, Especialista 2: [00:30:22] não, já até li aqui.

P, Pesquisador: [00:30:23] perfeito. Eu queria só saber de você, né? Se você acha que esses elementos ainda permanecem, ou se tem alguma coisa que você não concorda com o que é o turismo voluntário ou volunturismo hoje em dia.

E2, Especialista 2: [00:30:39] acho que não precisa ser relacionado a férias. A gente, por exemplo, faz vinculado a feriado e a partir do ano que vem também vai abrir algumas outras datas. Acho que ele não necessariamente atua só como alívio da pobreza. Acho que ele ajuda em qualquer problema que a comunidade enfrenta, assim... que ela solicite ajuda, de que a comunidade tenha interesse em ter essa ajuda de fora, eu acho que qualquer problema pode ser... claro que pobreza é uma coisa generalizada e se aplica a várias coisas, mas eu falaria desafios comunitários de maneira geral. Acho que é isso. Só isso que eu mudaria.

P, Pesquisador: [00:31:34] pensando em benefícios tanto pra o turista voluntário, mas também para as comunidades, para os membros das comunidades visitadas, o que você apontaria como benefício principal?

E2, Especialista 2: [00:31:51] eu acho que depende muito do programa, como ele é montado. O nosso programa, que é o que eu posso falar um pouco... com mais de propriedade.... Os benefícios têm a parte financeira, que é o que a gente chama de impacto a curto prazo, que é a injeção de capital imediato. Então por mais que a gente acredite que a capacitação na gestão, no planejamento, nas ferramentas e execução tudo isso é o que a gente chama de impacto de longo prazo, e é o que permanece. Eu sempre lembro de uma frase que meu pai falava, que era: podem tirar tudo de você menos o que você sabe. Eu acredito muito nisso. Acho que de fato esse conhecimento gratuito, horizontal e de questionamento, e da troca, etc... Essa é a melhor bagagem no nosso tipo de volunturismo para as comunidades. E o impacto a curto prazo é a injeção de capital que o pessoal precisa para agora, para viver, etc.... então incentivar os negócios locais, ser um dos grandes clientes daquelas comunidades, e saber que você está deixando seu dinheiro lá para aquela família em específico dá muita satisfação também para quem vai. Então para a comunidade é dinheiro a curto prazo e conhecimento a longo prazo. E para o voluntário, eu acho que a curto prazo... é a sua... para o voluntário explode a cabeça dele. Você tem um conhecimento muito grande tanto geográfico, ambiental, cultural, gastronômico.... Tudo isso... você repensa muito a sua vida, você repensa muitos seus próprios problemas. Você mais aprende do que ensina no fim das contas. E a longo prazo eu acredito que te transforma em uma pessoa melhor, mesmo, mais culta, mais aberta, mais empática... e que isso vai te beneficiar em todos os outros projetos da sua vida por ter vivido aquilo... e te transforma numa outra pessoa. Não tem volta, quando você tem... existem alguns choques na nossa vida que sua mente é expandida e depois elas não conseguem retrair mais, você já está em outro estágio. Acho que é isso.

P, Pesquisador: [00:34:12] você consegue apontar impactos negativos? Pensando nesses dois ou três atores: o turista voluntário, o membro da comunidade e a própria comunidade?

E2, Especialista 2: [00:34:32] eu consigo pensar em impactos negativos. Quando o programa não é muito bem articulado, assim com todos, eu acho que um dos impactos negativos pode ser essa própria rachada da comunidade, conflitos dentro da comunidade. Eu acredito que

um programa não muito bem estabelecido gera dependência e não independência. Eu acredito que um programa não muito bem estabelecido gera descrença também. A gente já ouviu de várias comunidades, de que tipo... quando a gente começou a atuar... que... pô, vocês vão vir aqui... o pessoal tinha muito pé atrás. Porque tem vários projetos que vão, fazem uma vez e nunca mais volta, nunca mais se relacionam. Então a gente ouviu muitas vezes que as comunidades se sentiam esquecidas. E esse tipo de abandono que acontece muitas vezes cria uma descrença muito grande em relação aos programas. E acho que pode ter tanto uma glamourização da pobreza, que eu acredito que seja errada, mais a divulgação. Acho que isso é o mais comum que a gente vê em post de blog, em relato, que é meio que uma menina branca, com olho azul tirando fotos com um menino negro, criança, no colo na África. Meio que expõem assim... eu acho que eu quero dizer com isso é que faz a exposição da pobreza como se fosse algo ok assim, que a comunidade ou a população que está sendo atendida. Sabe? Aquele arquétipo do branco salvador. Eu acho que esses são os pontos principais assim de cuidado que a gente leva muito a sério para escapar ao máximo possível de todos.

P, Pesquisador: [00:36:26] Ok. A gente entra agora em alguns temas que eu vou tratar na minha tese. Um deles é a hospitalidade. O outro é a hospitalidade altruísta. A gente vai falar sobre o conceito de hospitalidade e vai verificar algumas coisas em relação às integrações ou às relações interpessoais entre os volunturistas e a própria comunidade. E o outro tema é a hostilidade. Aqui eu trago o termo outrificação. Pensando para você, se você tivesse que conceituar a hospitalidade, para você o que é essa palavra?

E2, Especialista 2: [00:37:20] Diego? Travou. Eu estava no 4G e fui para o *wi-fi*. Deu uma travada. Desculpa! Eu ouvia até a parte do conceito de hospitalidade e da...

P, Pesquisador: [00:37:36] E aí eu te perguntei para você o que é a hospitalidade?

E2, Especialista 2: [00:37:43] para mim hospitalidade é se sentir bem neste outro lugar, assim... De alguma maneira se sentir em casa, ter essa relação mais humana com a pessoa. Mesmo que seja simples, assim... algo que te deixa confortável.

P, Pesquisador: [00:38:02] E aí eu trago uma definição de como eu vou tratar a hospitalidade no meu trabalho. Ela trata exatamente dessa questão do relacionamento entre o

anfitrião e o hóspede. E aí pensando que o anfitrião, ele tem esse espírito hospitaleiro, traz com ele um senso de generosidade, desejo, anseio por agradar, por ver esse hóspede que ele está recebendo como um indivíduo, respeitando essa individualidade. Considerando isso, eu queria saber de você se você enxerga a hospitalidade nas relações entre os volunturistas e o membros das comunidades visitadas.

E2, Especialista 2: [00:38:51] totalmente! A gente se hospeda normalmente em pousadas, pequenas pousadas, às vezes em redários, às vezes em barcos..., mas tudo nesse ambiente de base comunitária. E a relação é muito diferente de uma cadeia hoteleira tradicional. Você numa cadeia hoteleira, seja Ibis, seja Hilton, seja Hyatt, enfim... independente do nível dela... é uma prestação de serviço muito clara. Você chega, dá boa noite, pega sua chave, entra no quarto... falou obrigado... e quando a gente faz turismo de base comunitária ele é muito pessoal, porque é o dono do redário que está te recebendo... a pessoa que lavou e passou a sua rede, que vai te ensinar a dormir na rede, que vai contar piada, que vai te contar sobre gastronomia, e vai falar das histórias da família dela... então é uma relação totalmente diferente, assim. É um nível de profundidade de relacionamento que simplesmente não é possível numa área de maior. Por isso que é tão caseiro, é *tailormade* assim... é individual esse relacionamento. É algo que no primeiro dia você comeu uma tapioca que você gostou, no outro dia a pessoa vai falar: pô, Diego, tá aqui a tapiquinha que você gostou ontem. Então é muito especial, assim... cria vínculos realmente profundos.

P, Pesquisador: [00:40:25] tá certo... e pensando nessa questão que a gente trouxe, eu queria verificar com você, talvez o oposto disso. Você até trouxe algumas coisas, mas eu queria só retomar brevemente, a questão da hostilidade ou de olhar para a pessoa que está lá na comunidade como inferior ou como se essa diferença tornasse... colocasse as pessoas em patamares diferentes. Eu quero dizer, o volunturista e a pessoa visitada. Você acha que isso impacta negativamente nessas relações ou no volunturismo? E se isso acontece de fato nas experiências.

E2, Especialista 2: [00:41:12] Dentro da visão de hospitalidade ou no geral?

P, Pesquisador: [00:41:16] não, pensando mesmo nos projetos de volunturismo que você acompanha e também de modo geral. Se essa outrificação, essa hostilidade... se ela existe. Primeiro se ela existe...

E2, Especialista 2: [00:41:33] então, nos nossos projetos ela não existe. Pelo contrário, as pessoas estão de coração muito aberto e elas querem se envolver e elas querem trocar. Então... eu acredito que um dia isso até possa acontecer conforme a XPTO vai crescendo e vai levando cada vez mais gente..., mas hoje que a gente bateu mais de 700 voluntários ao longo do tempo... isso nunca aconteceu. E a gente fica feliz demais assim... então essa parte da hostilidade, das partes negativas de volunturismo a gente tem mais contato através de relatos de outras pessoas e de reportagem ou blog ou alguém que está corretamente colocando... levantando uma possível crítica, levantando pontos de atenção... do que ter vivido isso na operação em si.

P, Pesquisador: [00:42:28] perfeito. E então eu posso considerar que sim. Quando isso ocorre há um impacto negativo nas experiências de voluntariado em viagens.

E2, Especialista 2: [00:42:40] eu acho que quando isso socorre, sim. Mas a gente nunca teve uma relação com isso então, ao mesmo tempo que a gente já leu isso em outros lugares, não necessariamente quem escreveu faz... promove o volunturismo. Às vezes é um jornalista ou alguém que está trazendo o assunto, mas eu acredito que sim, impacta, mas não é o que acontece normalmente.

P, Pesquisador: [00:43:04] Ok. E aí pensando nisso, em geral, o que se escreve, como você até mencionou, as pessoas colocam que o turismo voluntário pode sim promover esse intercâmbio cultural sem criar um grau significativo dessa outrificação. E aí é quando se é dada consideração a aspectos de modo como os programas são implementados tornando as comunidades centrais no processo e garantindo que elas tenham voz. Você acha que isso faz sentido, dizer que envolver a comunidade, uma preparação do programa, um programa bem estruturado, pode sim ser um ponto para evitar esse fenômeno?

E2, Especialista 2: [00:43:47] ah, sem dúvida! É o que a gente acredita demais e implementa dentro de casa.

P, Pesquisador: [00:43:57] E aí trazendo um outro aspecto da hospitalidade, vou falar um pouquinho sobre a hospitalidade altruísta e trazer três fases, três aspectos dela aqui. A gente pode trazer para exemplos da própria organização. Então a questão da priorização dos membros das comunidades visitadas, a preocupação com o acolhimento e com a felicidade ou satisfação dessas pessoas, e também a questão de respeitar a individualidade de quem lá mora, no destino. Pensando na hospitalidade altruísta, eu vou trazer aqui alguns dos aspectos considerados. Então tem a questão do interesse, da compaixão, essa questão de querer agradar as pessoas, e tratá-las com afeição... isso talvez seja uma característica das pessoas em particular. A mesma coisa é colocar a necessidade dos outros em primeiro lugar, a recepção ou desejo de receber as pessoas, de ajudar quem de repente está em alguma dificuldade, ou até mesmo essa questão de ter companhia, fazer amigos, receber por prazer alguém ou então se preocupar com o entretenimento de alguém como se fosse um passatempo. Você, observando esses exemplos, que a hospitalidade altruísta teria, você enxerga esses elementos nas experiências de turismo voluntário ou volunturismo que vocês coordenam e projetam?

E2, Especialista 2: [00:45:42] Sim, total. Eu acho que o turismo de base comunitária, assim como as pequenas pousadas, etc.... são formadas por grandes anfitriões assim, pessoas que tem prazer e alegria em receber, igual gente que faz jantar em casa e tem alegria em receber os amigos, a família... eu acho que aumenta um pouquinho a escala e começa a receber gente para dormir, etc... São pessoas que têm muita facilidade para esse tipo de relacionamentos.

P, Pesquisador: [00:46:14] E você vê, E2, Especialista 2, essas características presentes nos turistas voluntários?

E2, Especialista 2: [00:46:23] vejo também. Como aquilo que te comentei. Eu acho que o pessoal vai muito aberto e realmente quer se conectar. A pessoa já está preparada, pelo menos no nosso processo, ela já recebe toda essa informação para criar esse espírito dentro dela, para que seja um espírito mais de expansão, de conexão, do que um espírito muito retraído. Então nas nossas viagens normalmente são de 20 a 30 pessoas, fora os comunitários, então a gente chega a juntar 60, 70 pessoas em um centro comunitário e isso gera uma interação gigantesca. Então acho que está todo mundo aberto a esse tipo de troca.

P, Pesquisador: [00:47:14] certo. Você vê que algumas pessoas têm essa habilidade, digo, os turistas voluntários, têm essa habilidade de ser hospitaleiro mais do que outras? É uma característica do turista voluntário ter esse tipo de...

E2, Especialista 2: [00:47:30] então... não sei se hospitaleiro é a palavra, mas empático, mais aberto assim, acho que isso com certeza. Eu acho que o volunturista tem muito mais abertura de conexão com as pessoas e com um meio do que o turista tradicional, e quanto mais... na minha concepção, claro, quanto mais vai aumentando o nível de investimento financeiro, quanto mais luxuosa vai ficando a viagem, menor vai ficando a pessoalidade, né, a conexão com o local.

P, Pesquisador: [00:48:14] tá certo, obrigado. E aí pensando nesses três elementos, essa questão de priorizar a comunidade visitada, ou os membros das comunidades visitadas, você vê essa preocupação dos turistas voluntários em relação a esse aspecto?

E2, Especialista 2: [00:48:32] priorizar em qual aspecto?

P, Pesquisador: [00:48:34] colocá-los em primeiro lugar. Então... eu, como turista voluntário, vou até uma determinada região, pensando mais em contribuir do que receber uma contribuição, mesmo que esse seja...

E2, Especialista 2: [00:48:48] ah, sem dúvida! Sem dúvida... o protagonista é o comunitário. A gente está lá para... enfim... trocar, aprender, mas justamente para conhecer. Eu acho que... acho que é isso. O protagonista é o comunitário e a comunidade.

P, Pesquisador: [00:49:04] quanto... em relação aos outros aspectos, o turista voluntário se preocupa com o acolher e promover ou garantir determinado grau felicidade dos comunitários?

E2, Especialista 2: [00:49:20] ah, com certeza! Eu acho que todo mundo quer acolher, quer criar esse vínculo, e isso coloca as pessoas também em um local de desconforto, um desconforto positivo, de que muitas vezes não é assim que elas atuam na própria vida delas, no dia a dia. Mas esse tipo de extensão ou de trabalho força elas a se relacionarem e acho que isso

é muito bom até para a evolução da pessoa do ponto de vista de qualidades mesmo, como pessoa, etc. E mesmo quem não tem muito esse valor desenvolvido no dia a dia é forçado a ter durante a expedição.

P, Pesquisador: [00:50:07] eu posso dizer que em relação a respeito à individualidade dos comunitários, isso também existe?

E2, Especialista 2: [00:50:16] Sem dúvida. Eu acredito que realmente existe.

P, Pesquisador: [00:50:22] se você tivesse que exemplificar algo que você tenha presenciado em relação a esse aspecto, seria possível dizer assim: olha, eu acho que eu já vi isso acontecer em determinada ocasião?

E2, Especialista 2: [00:50:37] já vi muito respeito pela cultura das pessoas, pelas histórias, sabedoria das florestas, sobre a medicina das florestas, sobre a sabedoria em relação aos animais, sabedoria em relação ao estilo de vida, uma vida simples, calmaria... eu vi isso dezenas, centenas de vezes, de várias pessoas diferentes, de não só respeitarem quanto valorizarem a cultura do local.

P, Pesquisador: [00:51:11] Bom, pensando um pouco nessa pessoa, nesse ator que é o volunturista, eu vou pedir para você para me ajudar na criação de um persona assim, quem seria o modelo do volunturista que você conhece? Então qual seria aquele personagem mais comum. E aí a gente vai falar rapidamente sobre quais são as motivações que levam esse volunturista a percorrer esse trajeto em relação a uma viagem para uma comunidade. Então trouxe aqui uma simplificação de uma matriz. Queria que você me ajudasse a escolher, por exemplo, qual seria a aparência dessa... desse volunturista fictício que a gente está criando. Vou pedir para você olhar a imagem, da aparência, e escolher, por favor, uma letra de A à D e um número de um a três para indicar qual seria a aparência desse volunturista.

E2, Especialista 2: [00:52:12] então seria a nossa persona, eu não tenho um estudo sobre o mercado como um todo, mas a persona XPTO é 1A, são mulheres de 23 a 37 anos, que normalmente são do Sudeste, são do setor privado, então são pessoas que já estão graduadas. Aliás, a gente acabou de fazer uma pesquisa com 201 clientes da XPTO agora durante a

pandemia e viu que mais da metade dos nossos clientes tem pós-graduação para cima. Então... já está graduado, está fazendo pós-graduação ou, enfim... superior para cima. As profissões são diversas, mas é da iniciativa privada a maior parte. Então 77% da nossa base é da iniciativa privada. Acredito que de renda, segundo o IBGE, deva ser A, B... então são pessoas com maior potencial de renda, e que valorizam muito viagem, que tem um alto grau de empatia, que possivelmente já viajaram bastante e tem esse interesse de ter relações mais profundas com essas próximas viagens. Então são pessoas que de fato já viveram várias coisas e estão buscando coisas mais especiais, nesse aspecto. Acho que em relação ao voluntariado, às vezes ainda existe um pouco de medo, se a pessoa de fato vai ser útil ou não, e quando ela chega lá ela acaba entendendo essa visão do processo, que ela vai ajudar a construir esse processo. E o que todo mundo fala, é muito, muito, muito comum é: nossa, vim aqui para ajudar e quem acabou sendo ajudado fui eu, quem acabou aprendendo muito fui eu e existe essa sensação de gratidão muito grande ao sair de lá nesse aspecto, de quão engrandecido, quão mais sábio assim, de várias maneiras, eu acabei ficando.

P, Pesquisador: [00:54:28] perfeito. E só para concluir aqui em relação à persona do volunturista, você escolheu A1 para determinar... você poderia dar um nome para essa persona?

E2, Especialista 2: [00:54:46] Poderia... Até... a maioria são mulheres mesmo. A gente às vezes vai viajar em 30 pessoas e tem 25 mulheres. E assim, no fim das contas, é 75% de mulher. E... ah, poderia ser Júlia. Vamos falar Júlia, então.

P, Pesquisador: [00:55:11] tá bom. Pensando nas motivações, vou te mostrar um diagrama que traz aqui algumas motivações do volunturista para ele empreender nessa experiência. Olhando para essa matriz, eu gostaria que você me falasse se esses elementos todos fazem sentido ou se você tiraria um ou mais de um, ou se você incluiria outros elementos que caracterizam as motivações dos volunturistas.

E2, Especialista 2: [00:55:41] eu acho que são todos esses, de fato. Eu não entendi exatamente o "hora certa lugar certo," mas todos os outros eu concordo.

P, Pesquisador: [00:55:49] certo. Bom, só para explicar, acho que é uma questão de algo não planejado. Então de repente numa roda de amigos alguém fala que vai fazer uma viagem

voluntária e aí tudo parece propício para também empreender. Acho que seria essa a questão da hora certa no lugar certo.

E2, Especialista 2: [00:56:10] então acho que esse não. Acho que é uma coisa pensada. Não vejo como algo impulsivo, assim... eu vejo como algo realmente planejado.

P, Pesquisador: [00:56:25] agora a gente vai falar sobre o que você vê como a intenção de retorno ou recompra. Quais seriam os fatores que influenciariam essa intenção em retornar para um destino para realizar o turismo voluntário? E aí eu trago essa pirâmide só para você apontar para mim cinco elementos. Então no topo da pirâmide para a base, sendo um aquilo que mais determina uma intenção de retorno ou recompra e cinco o que menos determinaria essa classificação.

E2, Especialista 2: [00:57:01] eu acho que o 5 e o 4 estariam quase que unificados, assim, entre a relação com o meio ambiente daquele local ser um lugar bonito, enfim... com uma natureza rica e ao mesmo tempo que exista um problema para se resolver através do voluntariado. Então esses são os pontos principais da base da pirâmide que acho que é o primeiro ponto. No número três, assim, que também é muito próximo, é a metodologia em si, o projeto em si, para esse retorno. O número dois eu acho que são as conexões que foram criadas dentro dessas comunidades. São muito importantes e o número um, eu acho dentro dessa estrutura, entendendo que a persona é uma persona com mais renda, acaba sendo o preço, tanto da expedição quanto do aéreo, que acabam formando esse combo de preço, que acho que é um ponto de atenção, mas que não é o ponto principal, tendo em vista que hoje a gente cobra bem menos do que o mercado, assim, etc... No nosso aspecto ele é relevante, mas não é um dos mais relevantes.

P, Pesquisador: [00:58:23] perfeito. Bom, a gente chegou no momento da finalização e antes de concluir eu queria verificar com você se você teria outros nomes que você acha que eu deveria... do teu contato, da tua rede de contatos, que eu deveria conversar para saber um pouquinho mais sobre esse perfil do turista voluntário, das relações com as comunidades locais. Então, se você puder verbalizar, não precisa ser o nome, mas quem você acha que, como stakeholder, eu deveria conversar para saber mais desse percurso que a gente fez aqui. Quem você acha que eu deveria incluir na conversa?

E2, Especialista 2: [00:59:05] Claro! Eu posso até te passar os contatos, não tem problema nenhum. Você tem interesse em conversar com mais alguém da XPTO ou comigo está bom, Diego?

P, Pesquisador: [00:59:17] Oi? Desculpa, eu perdi a última parte, E2, Especialista 2.

E2, Especialista 2: [00:59:22] não tem problema. Eu perguntei se você tem interesse em conversar com, por exemplo, o Fulano, da XPTO, ou só comigo em relação à XPTO é suficiente?

P, Pesquisador: [00:59:30] não, podem ser mais membros da XPTO. Podem ser também turistas voluntários, podem ser membros das comunidades... Se você tiver esses contatos eu te agradeço sim.

E2, Especialista 2: [00:59:46] bem legal. Então, assim, tem duas organizações que eu gosto do trabalho e respeito. Uma chama XPTO. O fundador chama Sicrano. É tanto um amigo quanto um parceiro nosso dentro da XPTO. Ele é uma pessoa muito bacana para você conversar. Tem um outro amigo que chama Beltrano, que é o fundador da XPTO, não sei se você já conversou com ele...

P, Pesquisador: [01:00:17] eu acho que cheguei a mandar mensagem para o pessoal.

E2, Especialista 2: [01:00:21] eu te passo o contato dele direto também, e aviso tanto ele quanto o Sicrano que você vai mandar mensagem. O Fulano, meu sócio dentro da XPTO, acho uma pessoa muito bacana para se falar, e que por mais que tenha vários pontos similares aos meus, também tem vários outros diferentes. É, talvez o Fulano, se fosse para falar com ele, de repente não necessariamente como foi a entrevista. Porque aí ele vai acabar falando muita coisa parecida... Só se fosse um outro tipo de bate papo. E acho que uma pessoa bem legal de você conversar é o Fulano 2, que é nosso líder comunitário em Acajatuba, na comunidade do Rio Negro, que foi o primeiro lugar que a gente começou. Uma pessoa superesclarecida, muito bacana, que vai adorar bater esse papo também. E tem a Fulana, que ontem eu até fiz uma *live* com ela. Ela atua no turismo de base comunitária, também lá em Acajatuba... eu acho que ela

também pode te ajudar nesse aspecto. E aí dos volunturistas em si tem muita gente assim, que... daria para falar. Vou te passar o contato de uma amiga minha que chama Sicrana, de Florianópolis, que foi em várias expedições com a gente. Ela também tem uma iniciativa de turismo... acho que ela é uma pessoa superesclarecida assim para você conversar, que chama XPTO. Vou te passar os contatos de todo mundo, Diego, e aí eu já... antes de você mandar uma mensagem para eles, eu já te introduzo, assim... para eles... falo: O Diego está fazendo doutorado, a pesquisa é essa, se vocês tiverem um tempinho, bate esse papo com ele, e aí eu já te aviso e você já entra em contato em seguida com essa apresentação e acho que vai abrir bastante a porta.

P, Pesquisador: [01:02:17] tá certo! Eu te agradeço muito, E2, Especialista 2, mais uma vez, deixando registrado aqui e em gravação e nas nossas comunicações, por todo esse apoio. E vou enviar, claro, para você as informações que você precisar, caso tenha alguma dúvida sobre a pesquisa. Te agradeço já de antemão pelos contatos que você vai fazer, vai contribuir bastante com isso e, assim, achei excelente a discussão, os aspectos que você trouxe. De fato, vão engrandecer muito o que eu tenho para pesquisar. Então vou finalizar a gravação aqui e mantemos contato. Muito obrigado, viu, E2, Especialista 2!

E3, Especialista 3

P, Pesquisador: [00:00:01] Bom então um bom dia, E3, Especialista 3. Meu nome é Diego. Eu faço parte do programa de pós-graduação da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação da professora Mirian Rejowski, que né, vou completar uma tese sobre o tema volunturismo esse é o motivo da nossa entrevista, bate-papo, certo.

E3, Especialista 3: [00:00:26] perfeito!

P, Pesquisador: [00:00:26] eu vou passar aqui um overview do que a gente vai falar do que eu vou ouvir na verdade de você então a gente vai começar com a tua identificação depois eu vou pedir para que você fale um pouco sobre a organização a história de como vocês fundaram a organização vamos tratar sobre volunturismo. Eu vou trazer dois temas que vão fazer parte da minha tese que é a hospitalidade e a hospitalidade altruísta. A gente vai falar um pouquinho sobre o perfil do volunturista, do turista voluntário e as intenções dele de retorno/recompra. E aí a gente parte para finalização. Alguma dúvida?

E3, Especialista 3: [00:01:08] não, perfeito.

P, Pesquisador: [00:01:10] está certo. Então, primeiro gostaria de ouvir tua identificação, seu cargo, sua trajetória na organização.

E3, Especialista 3: [00:01:19] Eu sou E3, Especialista 3, eu trabalho já há algum tempo no audiovisual, na verdade, eu sou jornalista e diretor de TV e apresentador e mais especificamente programas que me levaram a viajar o mundo ouvindo algumas causas bem complexas de países não tão conhecidos pelas pessoas, Iraque, Afeganistão, Somália, Bósnia, Haiti, Japão, depois do tsunami, enfim, esse é tipo de trabalho que eu faço sempre ficou em mim esse desejo de levar, de dar um retorno maior de deixar um legado maior naquelas causas e naquelas situações tão complicadas que eu percebia. Apesar de eu mostrar nos programas de TV que eu fazia, eu sentia que era uma coisa pontual, legal, quebrava paradigmas, mas não deixar um legado efetivo e recorrente. Foi então que junto com a Fulana e Sicrana, a gente criou a XPTO que é uma empresa com foco no social que trabalha com o conceito de férias voluntárias de propiciar às pessoas a fazerem uma experiência de voluntariado em organizações

parceiras e que foram, passaram pela nossa curadoria, ou seja, são realmente eficientes, sérias, trabalham direito com a questão financeira. Eu fiquei com o cargo de comunicação, né, diretor de comunicação da empresa, até pelo meu background de audiovisual, de trabalhar com veículos de comunicação, em geral. E foi uma empresa que foi que cresceu junto com nós três e cada um. A Sicrana mais no foco do administrativo-financeiro, a Mari mais no comercial e fazendo a frente mesmo, da, da empresa no networking e tudo mais. Como é uma startup aquela coisa de todo mundo faz tudo, todo mundo dialoga e ajuda o outro, mas sendo bem cartesiano nossa divisão foi mais ou menos essa. É, e a trajetória minha na empresa foi a trajetória da empresa em si, porque eu fundei a empresa junto com a Fulana e a Sicrana. Então foi aquela coisa da gente se estruturar criar um *business plan* e ir crescendo conforme a demanda e expandindo em termos não só de voluntários, de pessoas procurando nosso serviço, mas também de projetos sociais que a gente tem como parceiros, a gente está em mais de 30 projetos, em mais de 25 países pelo mundo e até em ganhar corpo e estrutura como empresa. Hoje em dia a gente tem mais funcionários, a gente está fazendo uma conversa sobre conseguir incentivo e parceiros e sócios e seria mais ou menos isso.

P, Pesquisador: [00:03:58] Está Certo. E aí eu até entendo que você já tenha mencionado alguns itens desse tópico 2, mas se você puder expandir, falar um pouquinho sobre a questão dos colaboradores e quais são os projetos mais recorrentes que vocês atuam, aqueles de mais proeminência.

E3, Especialista 3: [00:04:19] perfeito. A fundação já falei um pouco, né. A questão de colaboradores, acho que é um pouco parte do processo de startup. A gente sempre trabalhou com parcerias e eu nem digo as parcerias com as ONGs com os projetos sociais que a gente ajuda, que também acaba sendo uma forma de colaboração. Muitas vezes a gente tem que estruturar essas ONGs para que elas estejam mais preparadas até para receber a ajuda de fora, seja financeira ou seja pontual mesmo, com força de trabalho. Às vezes, o primeiro passo é deixar aquela empresa, aquela empresa, aquela organização, aquela, aquela organização pelo menos fundamentada para poder funcionar de forma eficiente. Também tem a colaboração na forma de, aí, já do meu lado da comunicação de você divulgar a empresa, de você fazer a associação, trazer pessoas para serem embaixadores da marca para tiverem aquela experiência e passarem adiante aquilo. Os nossos clientes, os nossos voluntários são muito dessa força também de colaboração, muitos acabam criando projetos para gente, trabalhando junto com a

gente, trazendo inovações ou coisas para gente para a XPTO atuar. Então, tem muito, muito isso, e também, a colaboração em termos de projeto, por exemplo, a gente tem um braço muito forte que é o XPTO Education, que a gente faz aulas agora que está sendo online, claro. Com a experiência de empreendedorismo social com a experiência em campo que a gente pode garantir, então a gente às vezes faz colaboração com professores, com empresas que querem que seus funcionários vivam aquela experiência até para, como treinamento, como desenvolvimento de aptidões empresariais e profissionais. Então o tempo todo acho que para uma startup, independente do estágio que ela esteja, a parte da colaboração é superimportante e a atuação de organização empresa meio que foi acabei já falando durante, né.

P, Pesquisador: [00:06:14] Além de você, Fulana e Sicrana, há outras pessoas que compõem a equipe?

E3, Especialista 3: [00:06:21] Sim, a gente tem uma, duas pessoas trabalhando na equipe de comunicação. A gente tem duas pessoas atuando na parte de administração e financeiro e a gente tem as nossas comerciais que não ficam. Eu estou falando agora na pandemia está tudo remoto então está tudo meio. Tem gente que está de standby, teve gente que saiu, teve gente que entrou, porque a gente teve que dar uma remodelada para essa nova realidade, mas eu estou respondendo para você assim no padrão, né, no normal, como é que era. Então, os, as comerciais não ficavam necessariamente no nosso escritório a gente tem comerciais em São Paulo, tinha uma na França, uma nos Estados Unidos, uma em Minas Gerais, Espírito Santo, então São Paulo, claro. Então a gente fica mais. As comerciais ficam mais espalhadas fazendo essa parte da captação da venda e tudo mais.

P, Pesquisador: [00:07:15] E, só pra registrar, E3, Especialista 3. Em que ano vocês fundaram a XPTO?

E3, Especialista 3: [00:07:22] 2013 a gente fundou entre aspas, né. Acho que 2014 a gente fez o projeto mesmo, CNPJ fizemos um plano de negócios, então 2013/2014.

P, Pesquisador: [00:07:37] está certo, obrigado. Falando um pouquinho sobre o volunturismo agora, a gente vai tratar sobre ele em três aspectos inicialmente: a conceituação,

quais os benefícios que você entende que ele pode trazer e quais os impactos negativos também. Na questão do conceito, é, como é que você conceituaria o volunturismo?

E3, Especialista 3: [00:08:01] eu acho que o volunturismo, e aí, é uma impressão meramente de experiência pessoal e de quem está vivenciando isso tanto de um lado como pessoa que, viajando por vários países com os meus programas de TV, que me levaram a dezenas e dezenas de países, a maioria passando por situações complexas é muito da minha observação. Então, eu acho, e até por depois a pesquisa com a XPTO durante a fundação e tal, a questão de benchmarking que a gente procurava e não achava. Porque acho que o conceito de voluntariado esteve sempre associado aquela coisa, ah, um médico que tem que largar tudo e morar por dois anos no interior de um país africano, e outra, largar tudo e ir para a Ásia viver num orfanato, e não é exatamente, isso o conceito de volunturismo é aquele conceito de você poder encaixar na sua realidade pessoal e profissional. O período onde você vai ajudar uma organização não governamental ou um projeto social no Brasil ou lá fora. Então é muito esse de a pessoa entender que ela pode tirar férias de dez dias e de repente escolher dedicar cinco dias a uma atividade humanitária. Ela pode inserir isso na realidade dela e aquilo vai ser, se for bem-feito, se for feito com critério em um projeto bacana de forma séria e a gente tem o nosso processo criado pela própria XPTO de cinco passos de capacitação. Então todo voluntário da XPTO, ele sai capacitado para atuar, e é identificado qual o perfil dele, ele é capacitado para atuar naquele projeto onde ela vai onde ela vai estar, então esse é um diferencial e um aspecto muito importante nosso. Então, eu acho que é isso, o conceito é mais de você poder encaixar uma atividade humanitária na sua realidade e poder fazer isso de forma mais recorrente deixando um legado verdadeiro, eficiente e duradouro.

P, Pesquisador: [00:09:53] certo. Eu trago aqui uma matriz que a gente chama de matriz é, não é, faz, não faz, que eu gostaria que você pudesse apontar o que é volunturismo o que ele não é, o que ele faz e o que ele não faz.

E3, Especialista 3: [00:10:11] eu acho que ele é uma forma de você pontualmente experimentar algo que pode ser transformador para a vida de muitas pessoas e para sua vida. E eu acho que o que ele não é. Tudo isso que ele não é (risos) é difícil o não é, ele não é algo para ser feito de forma leviana, sem critério ou sem ser preocupado com os valores de transformação social, de, com a preocupação com o social, com aquelas pessoas, com aquela causa que vai ser

ajudada, então, tem que ser uma coisa feita de, com muito embasamento, né, para ser feito de qualquer maneira. É, o que ele não faz é isso, ele não faz milagre, ele não vai, se você não se preparar, se você não se capacitar, se você não buscar uma ajuda séria, se você não encontrar o parceiro adequado para o seu perfil, ele não vai ser transformador, pelo contrário, ele pode atrapalhar a organização que você está pensando em ajudar; e o que é que ele faz, ele é capaz de fazer transformações de nível fundamental e estrutural tanto nas comunidades assistidas como na pessoa, isso a gente pode falar mais adiante, como a gente passou ali pelo sumário. Essa parte da transformação pessoal é algo que ele realmente faz e, é bem, é bem impactante.

P, Pesquisador: [00:11:38] obrigado. Bom, eu trago aqui um conceito. Talvez tenha sido o primeiro conceito acadêmico que foi trazido sobre o turismo voluntário à época, né, e hoje, popularmente chamada de volunturismo também para que você faça a leitura por gentileza e me aponte se há alguma mudança no cenário que nós temos do volunturismo e se você concorda ou discorda desse conceito inicial.

E3, Especialista 3: [00:12:19] eu acho que ele tem ali o cerne da questão, mas eu acho que hoje em dia ele se amplia e fica até mais abrangente, não é só do auxílio ao alívio da pobreza, da pobreza material. Eu acho que às vezes a gente percebe e trabalha e vê os resultados de você ajudar uma comunidade ou grupo ou uma organização, como eu falei lá atrás até de forma estrutural, assim de você fazer eles terem noção dos direitos deles enquanto sociedade enquanto, ente político ali, de que, eles, do que eles podem cobrar, como eles podem cobrar do poder público também, né, de não achar que aquilo ali é só se eles fizerem ou só se você vier uma ajuda de fora. Aquilo ali é um direito que eles têm que está sendo negado. Então é amplo de uma maneira, muito, muito abrangente. Se você for analisar pontualmente, você está levando uma força voluntária para atuar de forma, assim espero que sempre, no caso da XPTO de forma profissional preparada para atuar na questão X e especialmente e sempre alinhada com as demandas e qualidade daquele lugar onde você vai atuar, mas também pensar que é algo mais amplo, né, que você lá pode se deparar com questões mais profundas que você pode e deve ajudar.

P, Pesquisador: [00:13:50] obrigado. Bom, em relação a benefícios, assim você já trouxe alguns, mas só pra sumarizar. Quais benefícios você vê que o volunturismo traz, né, tanto para quem pratica, quanto para os membros das comunidades assistidas?

E3, Especialista 3: [00:14:11] eu acho que o benefício para as comunidades, quando, claro como sempre repito, bem-feito e feito de forma criteriosa e séria com capacitação. O benefício para as comunidades para as organizações pode ser, é feito com o objetivo de ser um legado duradouro ou seja você vai implementar uma diferença, você vai criar algo, você vai plantar uma sementinha seja através da educação, do cuidado com a saúde ou até de forma de infraestrutura mesmo de um lugar que vai ser um legado permanente, ou seja, aquilo ali vai estar sanado e muitas vezes até se multiplicando, se desenvolvendo para além daquilo ali, possibilitando não só que aquele desenvolvimento aconteça e cresça, mas que ele, seja, possa ser esquecido para as pessoas poderem focar em outros problemas, né, e de repente a gente vai e ajuda aqueles outros problemas também, mas a ideia é essa, é uma coisa para realmente fazer a diferença e no aspecto pessoal também. A gente vai falar também vi lá mais para frente sobre a taxa de recorrência, a taxa de recorrência é uma das mais altas de qualquer segmento de qualquer mercado que eu já tive a oportunidade de ter contato é algo assim assustadoramente alto, a taxa de recorrência que a gente tem por isso porque é transformador para a pessoa que faz, você vai tocar em questões pessoais e humanas, e você vai ter acesso à realidade, você vai quebrar paradigmas preconceitos você vai relativizar a sua vida, o seu meio, a sua sociedade, você vai ver o mundo de forma mais abrangente. Uma possibilidade que viajar já te possibilita, viajar para um lugar que passa por situações específicas e podendo atuar para melhorar aquelas situações em contato com aquele povo, com a realidade deles, com a demanda deles, é transformador em um nível que a pessoa é tocada invariavelmente, e isso é bem, é bem bacana de ver.

P, Pesquisador: [00:16:06] certo, e em relação aos impactos negativos o que você vê?

E3, Especialista 3: [00:16:12] Da atuação voluntária?

P, Pesquisador: [00:16:15] Da atuação voluntária, das experiências de volunturismo, né, o que ele pode, o que o volunturismo pode trazer de impacto negativo?

E3, Especialista 3: [00:16:24] Eu acho que se ele for feito, e isso foi uma das coisas que a gente foi cada vez mais percebendo a importância do nosso trabalho, e até um feedback que vem principalmente dos projetos sociais, das ONGs que a gente ajuda, é de que muitas vezes o

voluntário que chega lá despreparado e você tem muitas empresas de voluntariado que a pessoa preenche um e-mail, não tem contato com ninguém, ninguém conversa com ela, escolhe ali, paga uma taxa, uma passagem, pum, cai lá na ONG, "ah, eu quero ir para lá". Quando chega lá é uma pessoa que não estava preparado para aquele tipo de trabalho, que não tinha aptidão para aquele tipo de trabalho, não tinha capacidade técnica de realizar aquilo ali, de tomar aquele tipo de viagem e acaba atrapalhando mais do que ajudando, a gente tem vários relatos de ONGs que falam para a gente, "Olha, obrigado por fazer esse trabalho assim, a gente adora trabalhar com vocês, porque muitas vezes, os voluntárias, e a gente precisava de força voluntária, mas o voluntário chegava aqui a gente tinha que deixar de fazer nosso trabalho importante, né, de ajudar, muitas vezes algo importante para perder tempo ensinando aquela pessoa, ajudando aquela pessoa, dando, acompanhando aquela pessoa". Então se não for feito de forma séria e profissional, criteriosa, pode ter um impacto negativo em um lugar que já precisa de muita ajuda, você vai estar atrapalhando um lugar que precisa, que não pode ser atrapalhado, né, que ele já está sofrendo um revés ali por algum motivo.

P, Pesquisador: [00:17:47] Bom, trazendo então alguns dos temas que eu vou abordar no meu trabalho. A gente vai ver algumas coisas sobre hospitalidade, é, sobre a hospitalidade nas relações entre os volunturistas e a comunidade local, e um termo que está relacionado à hostilidade na literatura sobre o volunturismo que é a outrificação. Pensando em hospitalidade, qual seria a sua definição, desse, desse termo?

E3, Especialista 3: [00:18:18] eu teria que perguntar para você, não sou especialista, formado em turismo. Não faço a mínima ideia, sei em um conceito mais amplo, humano, social, mas não sei exatamente na parte de turismo qual seria exatamente.

P, Pesquisador: [00:18:35] mas, por favor pode falar o teu conceito geral, né, porque é uma palavra até utilizada em vários âmbitos, pode ser que tenha uma comparação, uma forma de compará-las.

E3, Especialista 3: [00:18:49] Hospitalidade, não sei, você vê da forma que você é recebido em um local ou no conceito mais de profissional de turismo ou as instituições que recebem turistas ou viajantes ou voluntários, confesso que eu não tenho esse conhecimento.

P, Pesquisador: [00:19:09] perfeito. Falando um pouco sobre esse tema, por ser uma palavra de senso comum naturalmente a gente percorre essas questões de recepção, e aí, no meu trabalho vou adotar a seguinte citação para basear o que eu vou tratar como tese, que é na verdade essa questão em prestar atenção nessa relação que ocorre entre o anfitrião, a pessoa que recebe e o seu hóspede, né, pensando que essa pessoa que recebe ela tem essa preocupação, esse sentimento de generosidade, ela está preocupada com quem ela está recebendo, ela quer que esse hóspede, né, seja respeitado enquanto indivíduo. Então é esse escopo que eu vou utilizar. Pensando nesse conceito, você vê isso, você vê esse fundamento dentro das experiências de volunturismo. As pessoas que os procuram lá encontram?

E3, Especialista 3: [00:20:18] Sim, mas acho que no caso do volunturismo, especificamente, essa parte do, do, da hospitalidade pelo lado do anfitrião é sempre e até um diferencial que faz parte do sucesso dessa experiência são pessoas que estão em situação adversa que estão precisando de ajuda e que veem o voluntário o viajante como essa ajuda, sabe, se como alguém que deixou de lado, guardou um tempo, guardou um dinheiro, guardou uma profissionalização pra ir até ali ajudar. Então, esse lado da hospitalidade dos projetos é sempre um destaque entre os nossos voluntários, assim de como eles se tornaram pessoas próximas com quem elas mantêm contato, com quem elas se emocionaram, com que elas aprenderam muito, então isso é bem legal.

P, Pesquisador: [00:21:05] fazendo um paralelo com isso que você disse você acredita que o turista voluntário possa assumir esse papel do anfitrião?

E3, Especialista 3: [00:21:17] O turista em si?

P, Pesquisador: [00:21:20] no sentido de, uh, como é colocado aqui, né, carregando esse sentimento de generosidade, o desejo de agradar ou de propiciar para quem está recebendo-o, é, um momento feliz ou um momento de satisfação.

E3, Especialista 3: [00:21:38] acho que sim, acho que... Já parte também com esse sentimento de, na maioria das vezes, desde que você faça uma análise do perfil daquela pessoa, não é todo mundo que está preparado no momento que acha que está para fazer uma experiência voluntária, então isso também é analisado, depois preparar essa pessoa, capacitar essa pessoa,

eu acho que ela já, que quase que sempre já é uma pessoa que tem esse altruísmo e essa vontade de fazer e deixar um impacto positivo.

P, Pesquisador: [00:22:11] falando exatamente, sobre, sobre isso e como é que você diria, né, que se dá essas relações de hospitalidade entre os volunturistas e a comunidade local?

E3, Especialista 3: [00:22:25] eu acho que é sempre, o que acaba sendo uma coisa corriqueira de qualquer experiência de viagem ou de turismo, nesses casos quando você está indo para um lugar mais complicado passando por alguma situação de dificuldade, precisando de ajuda e você encontra essa hospitalidade, esse abraço, essa relação é sempre muito mais fortalecida e impactante, e faz parte de todo o processo de mudança, tanto de um lado quanto de outro. Então, eu acho que é fundamental mesmo de destacar isso. Se com uma viagem tradicional que você passa com amigos ou fica na casa de alguém, você tem uma relação diferente, você tem contato com alguém numa situação que você está aberto a aprendizado, a conhecer outras coisas. Nessas situações específicas de atividade humanitária de experiência voluntária essas relações são ainda mais fortalecidas e exacerbadas.

P, Pesquisador: [00:23:25] E você entende ou vê que pode ocorrer alguma situação de hostilidade entre o visitante visitado?

E3, Especialista 3: [00:23:36] eu acho que não. Nunca testemunhei nesse sentido quando até como falei a gente faz uma coisa já com um preparo prévio. O que acontece, o que pode acontecer é às vezes não encaixa tão bem essa coisa de análise do perfil da pessoa ou da aptidão dela ou do que ela queria fazer. Então às vezes você tem um voluntário que não está tão focado no trabalho não ajuda, mas está mais focado em si, em tirar foto ou mostrar ou postar, hoje em dia, tem muito disso. É muito raro a gente teve que eu me lembre um ou outro caso que assim foi mais uma crítica pontual não foi nada que atrapalhou também o trabalho em si, mas algo que eu me lembre seria só isso assim em termos de problema, de, não de hostilidade, né, mas de inadequação, às vezes, de não encaixar exatamente o voluntário e a organização e as pessoas que lá estavam.

P, Pesquisador: [00:24:41] esse termo no turismo voluntário, outrificação, ele pode ser visto exatamente como uma questão que pode atrapalhar, né, pode impactar negativamente na

atuação das pessoas quando se voluntariam em viagens. O que se fala sobre isso é que quando as pessoas em determinada preparação e vão para esses programas, né, e que lá no destino, as pessoas das comunidades possam atuar junto com os voluntários, juntos das organizações, essa outrificação pode ser mitigada, reduzida a zero, né, outrificação aqui se lê também como esse aspecto que você trouxe, né, do turista voluntário, olhar para o membro da comunidade local com alguma forma de superioridade ou apenas como um objeto. Então a ideia de trazer esse, esse tópico, é de verificar com vocês se, de modo geral, talvez não nas experiências da XPTO como você disse, mas, de modo geral, se você acredita que quando há essa outrificação se ela impacta negativamente nas experiências de volunturismo?

E3, Especialista 3: [00:26:03] Com certeza, eu acho que um aspecto fundamental de quem trabalha ou quem vai praticar o turismo voluntário, e que a gente tem como um dos nossos pilares é você estar em contato direto com a comunidade com quem você está fazendo essa parceria. Você entender que tudo o que está sendo feito ali parte de uma demanda deles, entendendo a realidade deles e tendo eles como parceiros. Todos os projetos voluntários nossos e todas as ações e todas as vezes que a gente organiza as semanas XPTOs que são para atuar em uma questão específica durante uma semana, todas são analisadas, criados, embasadas em demandas e criados em conjunto com as comunidades assistidas, parte deles isso, e inclui eles no processo de transformação que muitas vezes é para gerar um processo de transformação para eles. A gente leva voluntários para formar empreendedores numa favela do Quênia, então a gente antes fala com o projeto social lá de Kibera na favela do Quênia, entende quais são as demandas deles, o que eles mais precisam, o que poderia fazer a maior transformação, quais os professores de lá, os profissionais de lá que poderiam ajudar e estar junto com a gente nesse momento, nossos voluntários vão com força para ajudar, como para ensinar, para levar conhecimento, para levar mão-de-obra para formar empreendedores ali dentro: uma cabeleireira que quer fazer o seu negócio ter uma organização melhor, um cara que vende comida ali dentro que quer ter um fluxo financeiro e entender melhor como funciona o caixa dele. Então, é uma coisa que é o tempo todo, a base e a parceria, e quem está ali dentro, ajudando e mentorando é também da comunidade. Isso é fundamental.

P, Pesquisador: [00:27:45] Pensando no segundo item, que eu trago pra, para o meu estudo é sobre essa habilidade hospitaleira, essa habilidade de bem-receber, de agradar, de contribuir e aí pensando no turista voluntário e na atuação dele, eu gostaria de trazer três itens

para ampliar esse tema: quando se vê a priorização dos membros das comunidades visitadas, quando há um acolhimento, uma preocupação com o bem-estar ou a satisfação de quem os recebe ou de quem eles terão contato e o respeito à individualidade desses integrantes, desses destinos que são visitados. Então, a hospitalidade altruísta, né, essa habilidade de ser hospitaleiro, ela tem relação com essa questão de estar preocupado em criar um vínculo ou ter afeição por pessoas de determinada localidade, isso talvez seja uma habilidade intrínseca, algo que as pessoas tenham já com elas, pensando também nessa necessidade de auxiliar as pessoas, trazendo aí algum ganho para elas, e claro a possibilidade de se relacionar com alguém fazendo amizades e até mesmo uma preocupação com o entretenimento com a satisfação e o bem-estar, de modo geral. Pensando nessas habilidades, né, de priorização do outro, de colocar as necessidades do outro em primeiro lugar, e também, estar preocupado com a satisfação e até mesmo porque não um momento de felicidade de quem recebe, você acha que o turista voluntário, em geral, ele tem essa habilidade? Há pessoas que têm mais essa habilidade do que outras? Se você vê que isso tem um impacto no caso de quem visita, né, para o visitado, se ele tem essa habilidade já com ele?

E3, Especialista 3: [00:29:57] Desculpa, só que falhou um pouquinho no final da sua pergunta. Você repete para mim?

P, Pesquisador: [00:30:01] Claro. Eu queria saber, né, se você vê que há pessoas que têm essa habilidade hospitaleira, né, ou seja, o turista voluntário, e se isso gera algum impacto quando ele faz a viagem dele?

E3, Especialista 3: [00:30:16] eu acho que todos os voluntários já partem ou se quando eles procuram fazer uma atuação, uma ação como essa, já tem esse, esse desejo, já tem isso com eles ou alguma coisa que motivou eles a fazer esse tipo de atividade. Claro que quando ela vai e vivencia essa experiência em campo, principalmente, isso acaba sendo mais, mais vivo dentro da pessoa. Muitas pessoas que fizeram voluntariado com a gente trouxeram a ideia de projeto para a gente ou criaram seus próprios projetos, que vão ser algum tipo de voluntariado que tem algum tipo de assistência social envolvida, então, é algo que com certeza já está ali, mas é tocado de forma especial.

P, Pesquisador: [00:31:00] pensando nessas vertentes, assim, da hospitalidade altruísta, você poderia exemplificar algo que você vivenciou, né, que traga um exemplo sobre a priorização talvez da comunidade visitada ou essa questão de se preocupar com a felicidade ou com o bem-estar dos membros das comunidades locais?

E3, Especialista 3: [00:31:24] acho que sim. Acho que sim. Está falhando. Eu acho que não sei se é a minha conexão ou a tua que está um pouquinho prejudicada agora, talvez seja a minha. Não sei se eu ouvi a pergunta como um todo, mas eu acho que eu entendi. Sobre se os membros das comunidades visitadas são priorizados, e isso?!

P, Pesquisador: [00:31:40] isso, ou os demais itens, C, C e D. Se você consegue trazer um exemplo de que isso tenha ocorrido ou de que isso ocorra?

E3, Especialista 3: [00:31:51] acho que sim. Claro que você faz o projeto tentando atingir um nível, o maior número de pessoas possíveis. Ao mesmo tempo não pode ser algo massificado porque você acaba diluindo muita a informação e a ajuda. Então, esse fato da ajuda ser pontual é importante, e claro, que vai ter sempre aqueles indivíduos da comunidade que são assim como os voluntários que são tocados de forma especial. Muitos deles acabam se tornando parceiros nossos dentro do próprio projeto ou dentro de suas comunidades. A gente tem hoje em dia alguns contatos de pessoas que se tornaram parceiros profissionais nossos ou contatos locais que a gente precisa ter em todo lugar que a gente está atuando ou pessoas que trabalham junto aos grupos que a gente leva e alguns deles que nem faziam parte dentro do projeto, mas que nesse contato e nessa integração foram, se descobriram também, né, uma aptidão e a gente faz esse casamento que é bem bacana. Então assim pontualmente dá para a gente pegar, alguns, alguns casos assim.

P, Pesquisador: [00:33:03] pensando no volunturista em si, né, a gente vai fazer um exercício aqui talvez você já até tenha que é a demonstração da persona, né, aquele personagem fictício que pode denotar quem é o volunturista para a organização de vocês. E aí, a gente vai tratar das motivações dos volunturistas. Pensando na persona, aqui eu trago uma imagem, né, com algumas figuras, né, para você me ajudar a determinar qual seria o perfil, né, qual seria a aparência desse volunturista comum. Então, é, se você puder apontar uma letra de A à D e um número de 1 a 3 para que a gente identifique, essa, esse volunturista na sua visão?

E3, Especialista 3: [00:33:56] na maioria das vezes é mais jovem, o nosso público, por algum motivo é predominantemente feminino. Então eu apontaria tipo a 1A mesmo assim ou C talvez, 1C.

P, Pesquisador: [00:34:13] se você tivesse...

E3, Especialista 3: [00:34:14] pela figura não dá para identificar bem, se, qual a idade etc. e tal, mas, tem meninas de cabelo rosa, mas mulheres mais jovens, seria assim, a gente tem vários tipos, né, então é difícil apontar, mas estou tentando pegar assim o que é o maior traço seria de mulheres jovens, então seria C talvez, 2, 2C.

P, Pesquisador: [00:34:41] se você tivesse que apontar um entre esses três que você mencionou, seria?

E3, Especialista 3: [00:34:49] 1C.

P, Pesquisador: [00:34:51] E só para, para expandir, né, essa persona. Você poderia apontar ou, me, dar, dar um nome, né, para essa, essa persona que você escolheu?

E3, Especialista 3: [00:35:02] de alguma pessoa que represente esse, de algum voluntário nosso que a gente teve que represente esse segmento?

P, Pesquisador: [00:35:09] é, não, pode ser um nome, um nome para 1C. Se tivesse que nomear, um nome comum para 1C, esse volunturista?

E3, Especialista 3: [00:35:18] ah, batizar o bonequinho.

P, Pesquisador: [00:35:20] exato (risos).

E3, Especialista 3: [00:35:21] vou pegar de norte uma, uma voluntária que gente tem que eu acho que é meio que a média das nossas voluntárias que é a Viviane.

P, Pesquisador: [00:35:27] certa. Qual que seria a idade?

E3, Especialista 3: [00:35:29] eu acho que ela tem 26, por aí, feminino, ela é do Rio de Janeiro, mas até nosso público maior não é do Rio mas, enfim. A profissão, ela é publicitária. Renda, eu diria que deve ser classe B, assim, classe média alta e interesses em viagem, em causas sociais e humanitárias.

P, Pesquisador: [00:36:02] E em relação à questão da localização, né, você mencionou que Rio de Janeiro não é de onde vem o maior público. De onde você diria que é?

E3, Especialista 3: [00:36:15] São Paulo.

P, Pesquisador: [00:36:17] tá, e sobre o volunturismo, né, sobre o voluntarismo, essa persona, né, qual, qual é o objetivo dela em praticar o volunturismo?

E3, Especialista 3: [00:36:29] ela quer fazer a diferença, uma coisa bem, que é bacana, né, que é alguma coisa que todos nós que trabalhamos com o social temos que é aquela coisa até meio lúdica de querer fazer uma diferença positiva no mundo ou todo mundo acreditar que outro mundo é possível, que às vezes a realidade vai dando um choque na gente, mas que a gente sempre tenta deixar vivo aquilo ali. Então, é legal ver isso nos voluntários, principalmente na galera mais jovem de que está indo ali com uma, realmente, porque tem uma vocação para ajudar o próximo, de empatia, isso é bem legal.

P, Pesquisador: [00:37:04] E quais são as expectativas? O que que a Viviane espera?

E3, Especialista 3: [00:37:13] elas esperam muito, isso é importante falar o que a gente foi também formatando ao longo do tempo. Sentir que o impacto foi verdadeiro, duradouro, sabe, e que é também ótimo para o nosso lado, porque são pessoas que já conseguem entender que não é chegar lá e cavar um buraco para depois tapar o buraco só para falar que está trabalhando e tirar uma foto. São pessoas que vão com a expectativa de realmente realizar um trabalho que vai ter um impacto, ela vai perceber que ela ajudou aquilo ali e com a expectativa de que aquilo se perpetue. Tanto que ela veja que aquilo ali, ela mantendo contato veja que aquilo está recorrente, está se desenvolvendo e que ela plantou uma sementinha que está

crescendo, essa é uma expectativa importante também, e a expectativa de viver uma experiência transformadora para ela como pessoa, sabe, "Pô, vai ser a viagem da minha vida para um lugar incrível, fazendo uma atuação incrível", Muitas vezes, por isso que elas escolhem viagens em grupo, também formar laços de amizade para a vida toda, e é legal que a gente consegue cumprir essas expectativas tanto é que a nossa taxa de retorno é bastante alta, né, de recorrência bem alta.

P, Pesquisador: [00:38:16] você mencionou a questão da amizade e da formação de grupos, porque as viagens são feitas em grupo. Você essas amizades ocorrendo, esses vínculos ocorrendo, e aí, a continuidade deles somente entre os volunturistas ou ocorre também entre volunturista e membros das comunidades?

E3, Especialista 3: [00:38:37] Muito entre volunturistas e membros da comunidade, aquilo que eu falei lá atrás, de criar laços verdadeiros assim e de pessoas não só do lado da XPTO e que a gente pode algumas vezes criar um laço profissional também e trazer aquela pessoa para, para atuar junto com a gente, como um contato, alguma coisa, mas vários casos de pessoas que fizeram, claro que a distância geográfica, quando não é uma atuação local no Rio, ou onde a pessoa, a cidade onde a pessoa mora, mas quando é algo em outro país, mantém o contato de troca de e-mail, hoje em dia com rede social. Essa galera viaja e troca a rede social com o fotógrafo do Haiti, com o jovem que estava atuando lá e cantava Rap. Então tem muito disso, a gente acaba também pela rede social, é, comentários dizendo que as pessoas ainda criam laços e viram um amigo como tantos que hoje em dia é comum, amigo virtual mesmo assim, mas é bacana.

P, Pesquisador: [00:39:36] Obrigado, E3, Especialista 3. Vou trazer aqui um diagrama que traz algumas das motivações elencadas em relação ao volunturista para praticar o turismo voluntário. Eu queria que você desse uma olhada e apontasse se você está de acordo com essas motivações. Se você excluiria ou se você adicionaria algum item em relação às motivações do volunturista?

E3, Especialista 3: [00:40:06] E aí, o que que eu aponto aqui?

P, Pesquisador: [00:40:08] se você manteria esses elementos como o altruísmo, a viagem, a interação social ou se você eliminaria alguns deles?

E3, Especialista 3: [00:40:22] Cara, não, eu acho que eu não eliminaria nenhum. Tudo aí se você for pensar numa viagem uma experiência de voluntariado, de férias voluntários. Tudo isso aí está presente de alguma maneira.

P, Pesquisador: [00:40:32] certo. Você, você adicionaria algum, algum item ou ele já contempla todos os elementos?

E3, Especialista 3: [00:40:43] eu acho que, eu adicionaria isso de você ter em mente, não sei, como eu resumiria numa palavra, em uma expressãozinha, mas essa coisa de ser uma demanda da comunidade, da realidade daquela sociedade de onde você vai atuar, desse contato, essa troca desde o início, desde a elaboração da experiência, ter sempre em mente que parte da comunidade como o protagonista

P, Pesquisador: [00:41:11] certo, obrigado. Você já havia mencionado, né, os fatores que influem, na verdade, os índices altos de retorno ou recompra. E aí eu queria tua ajuda para exatamente trazer quais são esses fatores que mais influenciam a intenção de retorno. Você tinha mencionado que é bastante alto, né, eu queria seu apoio nesse sentido. Eu tenho aqui essa pirâmide para a gente identificar, qual seria o item que mais interfere na intenção de retorno ou recompra, daí nós teríamos 1 e aquele item que menos influenciaria nessa intenção de retorno/recompra que é 5.

E3, Especialista 3: [00:42:00] repete, de novo, Diego.

P, Pesquisador: [00:42:01] Claro. Eu gostaria que você apontasse quais são os fatores que influenciam a intenção de retorno ou recompra do turista voluntário. E aí 1 seria, no topo da pirâmide, o que mais influencia e 5 o que menos influencia.

E3, Especialista 3: [00:42:18] ah tá, mas numa ordem de grandeza, não é que o 1 seria menos porque seria uma pirâmide, então seria menos, não é só uma ordem de 1 a 5 mesmo, de prioridade?

P, Pesquisador: [00:42:27] isso, o 1 seria prioritário por estar no topo.

E3, Especialista 3: [00:42:31] eu acho que o número 1 talvez seja a transformação pessoal, a pessoa vivencia algo, emoções e sensações e realizações que ela nunca sentiu. 2, eu acho que é perceber um impacto verdadeiro na comunidade, ver que ela fez realmente a diferença, ela pôde ver isso de forma palpável, que o trabalho dela fez a diferença. 3, eu acho que seriam os laços, tanto os laços com as pessoas que viajaram junto como pessoas da comunidade. Acho que isso fica bem em um mesmo plano. 4, eu tenho que me esforçar mais para pensar, talvez seja, ver que ela acrescentou alguma forma, na formação dela também, sabe, possibilitou a ela profissionalmente desenvolver algo que vai ajudar ela no sentido profissional, talvez. E cinco, eu acho que o prazer de uma viagem sabe como qualquer viagem tem seus retornos de "Pô, que legal, viajar é, como é bom, como a gente aprende". Sendo uma viagem com um perfil dela, feito de uma forma toda especial, com objetivos especiais, eu acho que isso toca de uma maneira ainda mais profunda.

P, Pesquisador: [00:43:48] está certo. Obrigado, E3, Especialista 3. Antes de concluir, eu tinha feito, uh, utilizado, na verdade, uma, uma técnica de pesquisa que se chama *snowball* em que eu peço para o meu entrevistado inicial que aponte ou que me coloque em contato com outras pessoas, que ele entende que seriam importantes ou essenciais para a construção do restante do meu trabalho. Então, desde outros líderes ou volunturistas ou até mesmo membros das comunidades visitadas. Eu queria saber se você conseguiria apontar algumas dessas pessoas e depois posteriormente me passar os contatos para que eu fale com elas numa outra fase da minha pesquisa.

E3, Especialista 3: [00:44:38] Claro, e aí você quer que eu fale aqui, agora, algumas, algumas pessoas?

P, Pesquisador: [00:44:43] não necessariamente, mas por exemplo, pensando nessa trajetória que a gente seguiu aqui de entrevista, né, quais stakeholders você acha que faria um sentido para que eu conversasse? Aí eu te pergunto, "Ah, é legal, Diego, você expandir essa conversa só com líderes.", "Não, eu acho que você tem que ouvir os membros das

comunidades". Então só para constar com seu apoio nessa descrição, assim, geral de quem eu deveria conversar.

E3, Especialista 3: [00:45:11] perfeito. Eu incluiria três vetores dessa experiência toda: o voluntário, claro, conversar com alguém que fez uma experiência voluntária, talvez até dois voluntários, alguém que fez uma experiência voluntária por uma empresa ou de alguma forma que se decepcionou, que não se viu realizado e outra pessoa que se sentiu realizada e percebeu que ajudou a comunidade que ela queria etc. Outro, alguém da comunidade local, alguém que mora no lugar e que não trabalha com uma organização ou não trabalha em um projeto social, que vive sua vida normal, mas que de alguma forma foi tocado, ou teve contato com os voluntários ou com aquela experiência de voluntariado e traz alguém de um projeto social ou seja funcionário ou administrador ou dono mesmo que faz esse outro lado, né, da experiência como um todo. Quais são as demandas, quais são os problemas, as dores e como e quando esse trabalho é bem-feito como ele, é, o que que ele pode gerar de realmente transformador.

P, Pesquisador: [00:46:25] certo, obrigado E3, Especialista 3 pela descrição. Eu vou finalizar aqui a gravação, mas só para que fique registrado. Fica o meu agradecimento pela tua participação pela sua contribuição que eu tenho certeza que enormemente vai fazer diferença para minha tese, tá bom?!

E3, Especialista 3: [00:46:45] Beleza, obrigado. Feliz de ter colaborado. Parabéns e sucesso no trabalho.

E4, Especialista 4

P, Pesquisador: [00:00:01] Bom então, boa tarde. Queria primeiro agradecer a sua participação na construção da minha pesquisa, a primeira fase. Eu vou trabalhar sobre o tema volunturismo e eu faço, como a gente já conversou, o programa de pós-graduação no nível doutorado na Anhembi Morumbi. A minha professora orientadora é a Miriam Rejowski, que me acompanha desde o mestrado, na verdade, no qual eu também falo sobre o mesmo tema. Na primeira abordagem, mais voltada para a pesquisa científica, o que os autores escrevem sobre o tema, e dessa vez um pouquinho mais próximo de quem está ali no dia a dia da realidade do turismo voluntário, com os turistas voluntários, com as comunidades visitadas. Então, falando um pouco da dinâmica, da ordem dos itens que eu quero ouvir de você, que a gente faça uma conversa interessante, eu vou começar pedindo para você se identificar. Na sequência, falar um pouco sobre a XPTO, depois sobre o tema volunturismo. Eu vou trazer alguns temas que eu vou abordar textualmente no meu projeto, a hospitalidade e também hospitalidade altruísta. A gente vai falar sobre o turista voluntário em si, a intenção dele de retorno no destino ou de recompra da viagem voluntária. E aí a gente chega ao final. Alguma dúvida por aqui?

E4, Especialista 4: [00:01:32] eu tenho uma curiosidade. Você se formou em que na graduação?

P, Pesquisador: [00:01:37] na graduação... a minha trajetória acadêmica é bem interessante. Eu fiz letras, inglês e português, atuei como professor de inglês durante um bom tempo e aí depois eu fiz alguns cursos de pós-graduação. E quando eu comecei a dar aula na... eu dou aula no Anhembi Morumbi. Não sei se eu havia comentado... E aí quando eu comecei a dar aula lá nós temos dois programas de mestrado e doutorado na área de comunicação, mais voltado para o visual, e outro na área de hospitalidade. E aí me interessou esse nome, eu queria entender o que era e quando eu vi eu terminei o mestrado dele. E aí já logo na sequência iniciei o doutorado, que se tudo der certo eu consigo concluir ainda no início do ano que vem.

E4, Especialista 4: [00:02:26] ah, legal! Vai dar, vai dar!

P, Pesquisador: [00:02:30] legal, obrigado! Bom queria que você se identificasse, por favor, falasse o teu nome pra ficar registrado, qual é a sua posição na XPTO, tua trajetória, tua história junto da XPTO.

E4, Especialista 4: [00:02:44] legal, bom. Sou E4, Especialista 4. Hoje eu atuo mais como diretor de marketing e vendas, mas como é uma empresa pequena tu acaba fazendo um pouco de tudo, assim. Então..., mas hoje a XPTO, nós dividimos em três diretorias. A parte de marketing e vendas que cuida mais do crescimento do número de novos voluntários. Tem ainda a que o Fulano cuida, que é a diretoria de pré-viagem e capacitação do voluntário, e temos a terceira diretoria que é a diretoria de impacto social e financeiro, que é a Sandra que cuida. Nós três somos os sócios da XPTO. Então é meio que a gente dividiu ela em três, eu cuido de uma primeira parte, o Fulano cuida entre a venda e, digamos, a viagem, e a Sandra cuida da viagem e o pós-viagem para ver o impacto causado. Sobre a trajetória na organização... Bom, eu fiz voluntariado em 2013 no Nepal, então voluntariado sempre esteve presente muito na minha vida. Desde pequenininho eu estava participando de ações sociais com meus pais, porque... O trabalho hoje da minha mãe de segunda à sexta é voluntário, em uma casa de apoio a pessoas com câncer, lá em Uruguaiana, que é no interior do Rio Grande do Sul. E meu pai e minha mãe ajudaram a fundar uma pequena ONG, uma associação de bairro, lá também em Uruguaiana. Então isso sempre foi algo meio presente na minha vida e ir para esse meio foi algo meio natural. Mas eu acabei trabalhando bastante até no setor financeiro. Bastante não, mas até eu fundar a XPTO eu só trabalhei com finanças, que era o que eu sabia fazer, achava que eu tinha habilidades, conhecimentos também..., mas em 2013 eu acabei indo para o NEPAL como voluntário, fiquei cinco semanas, e na volta eu voltei a trabalhar no setor financeiro, que era o que eu sabia fazer na época. Mas aí comecei a sentir falta de um propósito maior. E eu comecei a ver também que eu tive vários privilégios na minha vida: cama quentinha, acesso à informação e alimentação, nunca me faltou comida também, e nunca tive nenhuma vida de luxo, mas também nunca me faltou nada do básico. Então comecei a ver que isso era sim um privilégio e que eu deveria retribuir esses privilégios que eu tive. E também comecei a sentir que se ninguém mais fosse no Nepal no projeto eu fui, eu não teria feito nenhuma diferença, porque não teria tido nenhuma continuidade, e que eu precisava achar alguma forma de que essa atividade tivesse mais continuidade. E por isso que daí em 2016 eu fundei a XPTO. Aí hoje, inclusive, no dia dessa entrevista, faz... hoje a gente completa quatro anos de vida!

P, Pesquisador: [00:05:22] Parabéns! Parabéns! Sucesso!

E4, Especialista 4: [00:05:26] obrigado.

P, Pesquisador: [00:05:28] E aí acho que cabe, curiosamente, falar um pouquinho mais sobre a XPTO, a fundação. Você já me falou dos cofundadores, mas se você puder falar de quem colabora também com vocês e da atuação, os projetos principais que a organização atua.

E4, Especialista 4: [00:05:48] legal. Bom, hoje nós somos uma empresa de sete pessoas apenas. Somos três sócios e quatro funcionários. Então a gente tem o Sicrano, que ele cuida das mídias sociais. Ele na verdade é *free lancer* nosso, não é, digamos, carteira assinada, mas ele fica só na parte das mídias sociais... por ele não querer, na verdade, foi uma opção dele mesmo. Daí temos o Beltrano, que é nosso analista de marketing, que cuida das campanhas de Facebook, Instagram, Google... essas coisas, tudo que envolve marketing. E temos a Fulana e a Sicrana que são as duas consultoras nossas, que seriam quem faz, digamos, as conversas com os voluntários, que ajudam a identificar as habilidades do voluntário para colocar no projeto de acordo com o perfil e habilidade de cada pessoa. E então somos pequenos mesmo, somos sete pessoas apenas. Na organização hoje a gente tem mais de 70 projetos em 15 países, então... já estamos presentes em vários lugares. E o pessoal gosta bastante do nosso trabalho, tanto os voluntários que a gente já enviou... A gente tem um NPS... em 2019, a gente fechou com NPS de 96 pontos, e no total é 94 pontos. Então é um número... desde o início, 2016, tem um número bastante expressivo. Também no Opiniões Verificadas a nossa nota é excelente. Na opinião dos voluntários é 4.9 de 5, então também é uma nota bastante expressiva. E os projetos, eles gostam muito do nosso trabalho também. Eles sempre acabam falando que a gente acaba enviando os melhores voluntários e somos um dos poucos que se preocupa com o projeto. Até engraçado isso, deveria ser o normal, na verdade. Que a gente chegou... num projeto aqui no Brasil. A gente chega no projeto perguntando quais são as necessidades, como a gente pode ajudar, se realmente vale a pena a gente enviar voluntários, se seria útil para eles, em quais áreas... aí esse projeto no Brasil falou: Olha, muito legal! Primeira empresa que chega mais preocupada com a gente do que como que a gente vai receber o voluntário! Então é uma preocupação que a gente tem bastante sempre nesse sentido também. Respondi as perguntas, você acha?

P, Pesquisador: [00:08:10] respondeu. Só retomando, qual foi mesmo o ano de fundação que você falou?

E4, Especialista 4: [00:08:16] 2016. Aí comecei, na verdade... eu comecei digamos, toda a ideia e organização, tudo... comecei sozinho, mas aí na inauguração um amigo meu já, que é o Fulano, já tinha se juntado a mim também. A gente começou com duas pessoas e hoje somos sete.

P, Pesquisador: [00:08:34] legal. Bom, falando um pouquinho sobre o volunturismo em si, eu queria quebrar em três aspectos: então... conceito, benefícios e impactos. Para você, se você tivesse que trazer uma conceituação do que o volunturismo é, o que você diria?

E4, Especialista 4: [00:08:55] eu diria que é uma viagem onde o propósito da viagem é ajudar um projeto social. Então, eu até, para ser sincero, nem uso muito esse termo volunturismo, ou turismo voluntário. Eu tento até tirar essa parte do turismo. A gente foca muito mais em intercâmbio social e intercâmbio voluntário para não atrair pessoas que estão mais pensando em fazer um turismo, e no meio do turismo fazer um voluntariado. Então eu prefiro que a pessoa procure a gente querendo um voluntariado, e no meio do voluntariado ela faça um turismo. Aí sim, esse é o público que a gente quer.

P, Pesquisador: [00:09:31] legal. Eu vou trazer aqui uma matriz para a gente trabalhar exatamente essa questão. Então... retomar, você pode até simplificar, se quiser, a tua definição do que o volunturismo é, o que ele não é, o que ele faz é o que ele não faz.

E4, Especialista 4: [00:09:48] legal. Bom, volunturismo, para mim, ele é uma viagem onde o propósito da viagem é ajudar um projeto social. E para mim, ali não é, ou não deveria ser, uma viagem de turismo que no meio do turismo você faz uma atividade ou você ajuda um projeto social. E no volunturismo você faz... bom, você faz uma ajuda social, você trabalha num projeto social e no voluntarismo você não.... Não pode ir querendo, digamos, preencher o seu ego pessoal ou querendo fazer um volunturismo e querendo botar um projeto no meio para bater uma foto e fazer de conta que está realmente ajudando.

P, Pesquisador: [00:10:41] perfeito, obrigado. E aí, E4, Especialista 4, eu trago um conceito que talvez tenha sido o primeiro, cientificamente falando, assim... do que seria esse turismo voluntário. Na época nem havia o nome volunturismo e tantos outros que hoje a gente utiliza para, exatamente como você falou, para não criar uma... um conceito errado de que seria, mas esse primeiro... essa primeira citação assim encontrada de forma a definir o conceitual do volunturismo, eu queria que você fizesse a leitura e que me apontasse o que você acredita, se você concorda que esse conceito permanece igual, o que ele mudou, o que não mudou...

E4, Especialista 4: [00:11:33] Sim, deixa eu ler aqui então... Peraí... Em voz alta ou eu posso ler normal...?

P, Pesquisador: [00:11:35] não, pode ler silenciosamente. Fica tranquilo.

E4, Especialista 4: [00:11:57] eu não gosto muito dessa definição, não. Porque uma coisa que a gente prega muito na XPTO é que nossos voluntários não vão para salvar o mundo, eles não são heróis, não são heroínas. Então eles não vão para aliviar a pobreza material de alguns grupos da sociedade. Isso não acontece, na verdade. Isso... a gente vai na verdade para um processo a longo prazo de mudança. Cada um vai para fazer uma pequena parte, mas não é assim que cada um vai lá para aliviar a pobreza material. Eu acho que isso é algo muito de... ah, não sei, muito de herói e de heroína, querendo se colocar numa posição de superioridade. Então a gente sempre prega muito para os nossos voluntários que eles não são heróis, não são heroínas. Eles fazem parte de um processo de mudança a longo prazo. Então tem algumas coisas, claro, que a gente vai conseguir um impacto social rápido, como a construção de uma creche. Construir uma creche, beleza... está ali o impacto, tem um professor, tudo organizado e você consegue ver, mas as outras coisas, é um processo mais a longo prazo. E a gente sempre vai numa postura muito de visita nesses países, assim... A gente não vai para aliviar dor, aliviar a pobreza e sim para também ter uma troca, de conhecer a cultura deles, de aprender com eles e ajudar dentro da nossa capacidade.

P, Pesquisador: [00:13:24] Ok, obrigado. Se você pudesse apontar os principais benefícios, eu sei que a gente talvez até já tenha coletado algumas informações das falas anteriores, mas se você pudesse apontar ou resumir os principais benefícios que você vê no volunturismo tanto para o volunturista quanto para os integrantes das comunidades locais.

E4, Especialista 4: [00:13:51] legal. A gente trabalha sempre na XPTO pensando em dois... digamos, dois lados. Na verdade, para a empresa três lados. Mas a gente sempre quer que as nossas viagens sejam uma experiência transformadora para o voluntário. E quando a gente faz a análise dos voluntários que voltaram tipo dois anos atrás, um ano atrás, a grande maioria deles não lembro agora certinho o dado, Diego, mas eu posso passar para você. Foi uma pesquisa que a gente fez faz menos de um mês, mas em torno de 70%, se não me engano, falaram que voltaram da viagem mais preocupados e mais engajados socialmente. Então... a gente quer muito que essa experiência seja transformadora para o voluntário para que ele volte mais, digamos, pensando em ações no nosso dia a dia, assim... E é até legal que tem projetos sociais aqui no Brasil que surgiram de ex-voluntários nossos que viajaram com a gente e na volta criaram ONGs aqui no Brasil. Então a gente fica superfeliz com isso. O outro benefício sempre, que a gente sempre pensa é o projeto social. Então a gente não vai enviar voluntários para o projeto social que não precisa, e para o projeto social vai depender muito da necessidade de cada um. Então dando um exemplo, em Gana, agora em janeiro a gente concluiu um sistema de drenagem porque é um projeto que tinha falado que o problema deles era um orfanato em Gana, era que quando chovia, o esgoto a céu aberto inundava a todos os quartos dos meninos, Beltrano ficava toda a estrutura e, bom, esgoto a gente sabe... tem doença, tem cheiro ruim... Não dá para conviver assim. Era um problemão um deles e com isso a gente criou um sistema de drenagem em Gana, uma obra supercomplexa, que ao todo a gente gastou em torno de 60 a 70 mil reais. Empregamos pessoas de Gana também e dividimos essa obra em três viagens. Então cada viagem, a gente colocava no valor da viagem uma doação para o projeto para a gente conseguir comprar material e contratar gente de Gana mesmo e conseguimos então depois de três viagens viabilizar esse sistema de drenagem. Então o benefício para o projeto vai depender muito da necessidade dele. Então no Peru, por exemplo, o benefício... a necessidade era a construção de uma creche que as crianças do vilarejo Achambi, que é onde a gente ajudou, não tinha onde, digamos... não tinham ambiente seguro, assim... elas ficavam lá no meio dos porcos e era uma das comunidades que tinha a maior taxa de problemas... Como se fala? Problemas de barriga assim... a gastrointestinais... não sei o nome certinho. Em função de as crianças estarem sempre lá brincando com os porcos, enfim... no meio das fezes e tudo. E com isso também a creche foi um lugar seguro para crianças. Então o benefício sempre para o projeto vai depender muito da necessidade dele.

P, Pesquisador: [00:16:41] perfeito. E se você tiver que apontar impactos do voluntarismo, impactos negativos, talvez ... criados pelo voluntarismo?

E4, Especialista 4: [00:16:52] eu acho que o impacto negativo é feito muito por organizações que não têm a responsabilidade, acho que... Deveriam enviar voluntários por enviar, sem capacitar os voluntários, sem mensurar o impacto causado, sem ter a organização como intermediador, pensando em novas alternativas, novas soluções para o projeto e com isso daí começa a ter aquela coisa, mas marqueteira, sabe? Ai, eu vou... quero tirar férias para ir para a África do Sul e lá acabo brincando com um monte de criança, bato um monte de foto, posto no meu Instagram e, enfim... Nunca mais falei com esse projeto, nem sei mais o que aconteceu e acabou. Então acho que isso acaba tendo um impacto muito ruim para a imagem digamos do volunturismo em função dessas organizações que não têm responsabilidades que deveriam, e também para o próprio projeto, que além de estar perdendo uma ajuda que poderia ser boa, poderia ser benéfica, acaba tendo nenhum impacto. Assim, acaba sendo até mais uma bagunça, e acabam... esses projetos ficando dependente só dos voluntários ou do valor que acabam arrecadando, ou, enfim.... Eu acho que esses seriam assim... impactos negativos.

P, Pesquisador: [00:18:06] Ok. Bom, agora eu trago um pouco.... Alguns aspectos que eu pretendo colocar na minha pesquisa. Um deles é a questão da hospitalidade, o outro é a hospitalidade altruísta. Depois de falar um pouco sobre hospitalidade, eu queria verificar com você a hospitalidade nas relações entre os volunturistas e as comunidades visitadas. E, por fim, aqui desse tópico, a questão da hostilidade, ou como na literatura do volunturismo, se chama de outrificação. A princípio, queria verificar com você o que você entende por hospitalidade.

E4, Especialista 4: [00:18:46] Bom... Não sei se eu tô ... se eu sei o certo, o conceito certo, mas para mim a hospitabilidade... a hospitalidade seria a receptividade ou do país ou do projeto com os visitantes. Seria isso?

P, Pesquisador: [00:19:02] então, não tem certo ou errado, mas eu acho que você traz um pouco da conceituação, ou da definição, que talvez faça parte do meu trabalho. Aqui fala um pouco sobre essa questão da hospitalidade muito em relação a esse relacionamento como você mencionou. Talvez esse relacionamento, essa construção entre o anfitrião e, no caso, o hóspede. E aí, neste sentido, falar um pouco sobre essa necessidade ou essa habilidade do

anfitrião em se colocar na situação de ser generoso, de procurar agradar a quem está visitando ou quem ele está criando talvez um vínculo... Nesse caso o hóspede. E vê-lo como um indivíduo respeitando a individualidade dele. Então hospitalidade seria essa questão do relacionamento entre anfitrião e hóspede de modo que haja essa preocupação em agradar, em servir, em ser generoso e respeitar ou entender esse hóspede como indivíduo. Considerando esse aspecto, essa relação anfitrião-hóspede, você vê a hospitalidade como parte integrante das experiências de voluntariado?

E4, Especialista 4: [00:20:27] Bom, quase todos os países que a gente envia voluntários são extremamente receptivos de forma natural, seja para voluntário ou seja para o turista normal. Algo que a gente também não gosta muito, Diego, é que...quando a gente quer que o país ou a família que vai receber o voluntário se torne na verdade... obrigação de querer agradar o voluntário. Dando um exemplo, no Quênia. No Quênia os voluntários ficam em casa de família. A gente até fala para as famílias, olha, sejam vocês mesmos, vocês não têm que agradar os voluntários, e a gente fala para os voluntários, você está indo numa casa de uma família, as regras são da família... tipo... tu que tem que se...como eu posso falar... se adaptar a essas regras e não a família que tem que se adaptar à tua cultura, tuas regras, preparar a tua comida, o que tu quiser... Não é assim. Então a gente tem mais essa linha, que a gente, na verdade, como voluntário, que.... Nós que somos visitantes. Então a gente tem a obrigação de se adaptar à realidade e cultura deles e não o contrário. Não é, por exemplo, peguei uma viagem com a CVC e vou ficar num hotel cinco estrelas para fazer um safári. Aí sim, aí tu tem que exigir que esse hotel me dê o melhor, que eu estou pagando por isso, e é o que eu estou querendo, sabe? Mas quando tu vai como voluntário, na verdade, é uma outra proposta. Eu acho que eu acho daí é o contrário, acho que é o voluntário que tem que, na verdade, se adaptar e não é obrigação da família que vai receber ou da acomodação ou do país se adaptar a cada voluntário.

P, Pesquisador: [00:22:09] considerando essa última essa tua última fala, de ser o contrário, você acha correto dizer que essa função talvez de agir com um sentimento de generosidade, de promover bem-estar e satisfação... e entender o próximo como indivíduo partiria ou deveria partir mais do voluntariado, do voluntário, desculpe, do que como uma obrigação de quem está recebendo?

E4, Especialista 4: [00:22:38] eu acho que sim, acho que sim até porque quem procura viajar como voluntário, ele tá... deveria tá procurando uma imersão cultural maior, então quando tu vai como voluntário, uma das coisas que eu mais gosto, na verdade, de ir como voluntário, é que é uma das maneiras que eu consigo me conectar com um país, entender a realidade, entender as pessoas, entender o que eles comem, o que eles pensam... conversar com pessoas ou locais mesmo que não são só tipo aquela coisa mais turística. Então, se a gente quer que quem está nos recebendo seja, digamos... se adapte à gente, a gente vai perder uma das coisas mais legais de viajar como voluntário, que é essa imersão cultural, de conhecer de perto a realidade. Então por isso eu acho que é muito importante que a gente como voluntário que se adapte e quem quer esse tipo de viagem deve ter esse perfil de querer na verdade conhecer de perto uma nova realidade e não querer que essa realidade se adapte a gente para a gente ficar feliz durante a experiência. Dá só um segundinho aqui, que tá acabando a minha bateria... Eu vou só aqui pegar o carregador e já vou voltar.

P, Pesquisador: [00:23:52] tá certo.

E4, Especialista 4: [00:25:04] Perdão, Diego. É que estava acabando a bateria e ia acabar no meio da próxima pergunta... aí aproveitei um momentinho e já carreguei.

P, Pesquisador: [00:25:16] Perfeito... Então E4, Especialista 4, a gente falou um pouquinho sobre essa questão da hospitalidade conceitualmente falando. Só... não sei se você queria colocar mais alguma coisa em relação à hospitalidade nas relações entre volunturistas e comunidades locais antes de partir para próxima.

E4, Especialista 4: [00:25:39] acho que não... se eu puder só complementar, na verdade, com uma experiência minha. Por exemplo, em 2013 lá no Nepal, que foi a primeira experiência como voluntário no exterior, o que na verdade acho que fez eu mudar de carreira e valorizar mais as coisas, reclamar menos... tudo...foi exatamente o fato de que eu vivi como eles. Então eu morei num orfanato no interior do país. Era um vilarejo e... Superbacana, assim. Tipo, eu morava com as crianças mesmo, e dava aula de inglês na escolinha do vilarejo. E nesse lugar a gente tinha refeição ali umas dez da manhã, nove da manhã, na verdade, por aí, antes de eu ir para a escola e depois umas dezoito, dezenove da noite, que é o *dal bhat*, que é o arroz com lentilha. De manhã, de café da manhã, almoço e daí janta também. E sempre comendo com as

mãos. Superlegal a experiência. Também teve questão de eletricidade, era em torno de quatro horas por dia, assim. Não tinha nada no vilarejo, tipo... não tinha... sei lá... Não tinha nada, na verdade, próximo assim para ir. Então foi, acho que essa experiência de ter vivido como eles, que fez eu amar esse tipo de viagem. E eu me senti super nepalês em cinco semanas, eu sempre falo que... antes de ir para o Nepal eu fiquei um ano na França, fazendo um intercâmbio acadêmico, que eu fui pela URGS. Aí eu fiquei um ano na França e eu não me senti francês em nenhum momento. E, e, eu fui e fiquei cinco semanas no Nepal, e saí de lá me sentindo super nepalês. Então acho que isso de eu ter me adaptado à cultura deles, ter feito exatamente tudo que eles faziam foi o que fez a experiência ser tão transformadora para mim e eu acho que se eu tivesse vivido a vida igual eu vivo aqui no Brasil, normal assim, não teria sido tão impactante. Por isso acho que é importante que os voluntários estejam abertos a novas experiências e a novas culturas, que isso que vai fazer a viagem ser uma experiência transformadora para ele também.

P, Pesquisador: [00:27:46] trazendo desse seu exemplo da vivência na França e no Nepal, você diria... Você conseguiria apontar diferenças na questão de criação de vínculos com franceses e com nepaleses?

E4, Especialista 4: [00:28:02] você diz com locais, assim?

P, Pesquisador: [00:28:05] isso.

E4, Especialista 4: [00:28:06] Bom eu acho que considerando o tempo foi muito parecido, mas considerando que fiquei um ano na França, deveria ter muito mais vínculos lá. Mas até eu acho que tenho ainda dois amigos francêss, um eu ainda falo, e no Nepal eu tenho um amigo que eu ainda falo também. Considerando o tempo, é parecido assim. Eu acho que foi muito mais intenso o que eu vivi no Nepal, então eu acho que não tem nem comparação. Desde conversas mais profundas sabe? Até hoje eu lembro umas das melhores conversas assim da minha vida foi um dia em que eu fui num vilarejinho do lado de onde a gente estava, que a gente ia passar o fim de semana, eu e mais duas voluntárias. E lá que... tinha um parque... é um parque assim aberto assim de selva para visitar. E nisso a gente ficou numa pousadinha bem simplesinha, e o cara dessa pousada, teve um dia que ele... ah... vou comprar uma cachaça aqui, um vinho nepalês. Vem aqui depois beber comigo. Daí eu... Nossa! Óbvio que eu vou,

que maravilha! Eram um vinhozinho, tipo... na verdade era meio que uma cachaça, uma canha assim... com água, parecia. Custava tipo, 50 centavos uma garrafa. E a gente ficou lá, tomando aquela garrafa lá... Era ruimzinho, sabe? Mas tipo a gente conversou com uma profundidade tão gostosa, assim, de... sobre tudo. Desde a história do Nepal, as castas, tudo... que quando eu penso uma conversa cheia significado, boa, essa que é uma das primeiras que vem na minha cabeça. Aí teve uns momentos... nossa! Que conversa legal, assim... Ficaria mais um tempão neste momento. Então acho que foi mais intenso o que eu vivi no Nepal.

P, Pesquisador: [00:29:50] excelente! Obrigado. Em relação a esse último item você até trouxe alguns exemplos, não necessariamente como esse nome de outrificação, né? Mas a gente pode entender como uma certa hostilidade, né? Você vê ou já ouviu falar de situações inversas, de hostilidade entre visitantes e visitados?

E4, Especialista 4: [00:30:21] Hum... deixa eu pensar... Pensando agora, eu não lembro assim, sério, Diego, nenhuma situação assim em que um voluntário nosso ou a até mesmo a gente teve algum problema. A gente sempre, algo que é legal falar, a gente sempre visita antes o projeto, alguém da nossa confiança, antes de enviar voluntários. Então a gente só vai enviar voluntários para lugares que a gente já esteve, já conhece. Então como a gente sempre vai primeiro, quem entra no nosso site é quem, digamos, passou na nossa inspeção. Então acho que isso ajuda também a evitar essa possível hostilidade, porque não é uma pessoa digamos sem experiência que está indo pela primeira vez, então como a gente vai antes, conversa com os projetos, conversa com... monta uma equipe local... Então em todos os lugares que a gente trabalha a gente tem uma equipe para dar uma assistência para o voluntário. Então tem o motorista que vai pegar no aeroporto, tem um coordenador responsável por mostrar a cidade, levar todo dia para o projeto, apresentar para o projeto. Então tem pessoas do próprio país que fazem esse meio de campo também porque ninguém melhor do que eles que estão lá, que conhecem a realidade. Então como sempre tem pessoas do próprio país envolvidas também, acho que isso ajuda também a não ter tido nenhum caso de hostilidade. Eu sinceramente não me lembro nesses quatro anos algum caso assim, e até comigo que já viajei bastante como voluntário não lembro de nenhuma situação que me fez sentir mal, sabe, de estar lá... e tal...

P, Pesquisador: [00:31:52] excelente. E aí só explorando um pouquinho mais como é que se trata essa questão da outrificação na literatura, eles falam de um aspecto que você até

trouxe na relação de pessoas que às vezes fazem uma viagem sem essa preparação, que a XPTO promove, e se colocam na situação de superioridade, como se elas fossem melhores do que as pessoas que são locais, são residentes das regiões de alguma maneira assistidas por programas. E que é importante o turismo voluntário se preocupar em trazer a voz das pessoas locais na construção dos programas, ou no resultado deles. Então você acredita que essa informação é verdadeira e que quando há essa outrificação, essa visão de superioridade, que ela pode impactar negativamente a experiência de voluntariado?

E4, Especialista 4: [00:32:50] Sim, com certeza. Eu acho que se tem algum voluntário que tenha essa visão de mais... superioridade, primeiro ele nem deve ir. Porque a gente nunca nem, digamos... a gente que viaja bastante para um mesmo lugar... Eu nunca vou... que nem em Gana já estive três vezes. E nós, digamos, XPTO, quatro vezes com grupos assim, e mais dezenas de voluntários que nos passam feedback o tempo todo também. Mesmo assim eu tenho certeza que eu nunca vou ter nem um décimo, nem um por cento, na verdade, do conhecimento que algum... alguém lá de Gana e do projeto tem. Então acho que trabalha muito mais como um facilitador das coisas do que como... uma só... sei lá, ah, quem vai realizar a mudança vai ser a XPTO. Não! Vai ser a XPTO junto com o projeto. A gente nunca fez absolutamente nada sozinho. Sempre teve alguém do país e do projeto envolvido, porque ninguém sabe, como eu falei, ninguém sabe melhor a necessidade e a realidade deles do que eles mesmos. E até esses dias teve uma menina que ela postou... ela tem agora uma, tipo uma XPTO, também e ela postou algo que a gente achou muito... não é engraçado, é triste, na verdade... que era ah, a gente está organizando uma viagem para a Amazônia. Como que vocês querem ajudar, que áreas que vocês gostariam de ajudar? E a gente, meu Deus, tipo... É por isso que os projetos ficam felizes quando a gente chega lá perguntando o que eles precisam, porque ainda tem esse tipo de coisa, sabe, de... como que vocês querem ajudar? Não! Está tudo errado! A gente tem que perguntar para o projeto o que eles precisam e com base no que eles precisam a gente fala, olha, o projeto precisa de ajuda com empoderamento feminino. Queremos esse público aqui, e aí preciso estar preocupado em como os voluntários querem ajudar, para tu organizar uma viagem, na verdade tu quer organizar uma viagem e vender ela mais facilmente. Você não está pensando no que é o melhor para o projeto. Então acho que isso que acaba sendo ruim, porque chega um monte de voluntário lá querendo falar sobre empoderamento feminino, sendo que o projeto precisa de aula sobre compostagem. Então... daí vai chegar lá tipo os voluntários e a pessoa, quem está lá no local... tá, mas tipo... o que eu tenho a ver com isso... nem quero isso, tipo, sai daqui! Um

monte de branco querendo falar umas coisas que não tem nada a ver para mim. Acho que isso acaba sendo bastante ruim assim para o setor, digamos, se eu posso considerar o volunturismo um setor, mas acho que para toda... para quem trabalha com isso acho que acaba sendo ruim e também para as comunidades acaba sendo ruim, também.

P, Pesquisador: [00:35:33] certo, obrigado. E aí falando um pouquinho sobre essa questão da hospitalidade altruísta, eu vou dividi-la em três aspectos não seria relacionado à priorização das comunidades visitadas, de seus membros. É uma preocupação com o acolhimento e a promoção da felicidade, leia-se aqui o bem-estar, a satisfação de quem mora no local visitado. E esse respeito à individualidade das pessoas que recebem essa visita de algum projeto e dos volunturistas. A hospitalidade altruísta, ela está relacionada com essa habilidade de ser hospitaleiro, como a gente falou, mas destrinchando um pouquinho o tema, está muito relacionado com um interesse, a questão de criar vínculos ou demonstrar afeição por pessoas que eu tenho contato. E também a questão de sempre priorizar o que o outro, de alguma maneira, precisa ao invés de colocar as minhas necessidades em primeiro lugar. E também uma questão de recepcionar e auxiliar, a prestar algum auxílio para alguém em situação de dificuldade ou com o programa complexo pra resolver. E claro pensando também nessa questão da vinculação fazendo amigos e se preocupando com o bem-estar geral das pessoas, no sentido de recebê-las seja por prazer ou porque você quer entretê-la de alguma maneira. Essas seriam algumas das abordagens da hospitalidade altruísta ou dessa habilidade em ser hospitaleiro. E a minha pergunta para você, na verdade, era em relação ao turista voluntário. Será que o turista voluntário teria algumas ou todas essas aptidões? Isso influenciaria a visita dele caso ele já tivesse isso como pressuposto? O que você poderia compartilhar nesse sentido?

E4, Especialista 4: [00:37:52] acho que sim, acho que quem procura por esse tipo de viagem, principalmente com a gente, são pessoas que já estão pré-dispostas a ter a mente mais aberta, sabe? E estão buscando uma viagem para conhecer outras pessoas, porque a grande maioria viaja sozinho, então buscando viagem para conhecer outras pessoas, outros voluntários, se autoconhecer, também. Então eu acho que isso acaba sendo mais fácil, assim, tipo são pessoas abertas. Então o que acontecer são pessoas que estão, digamos, dispostas a encarar. Mas aí tu tem que ter bastante cuidado, na verdade, só de colocar pessoas nos lugares certos de acordo com o perfil e habilidades de cada pessoa. Acho que essa primeira parte, que daí seria, na XPTO, estaria mais na minha responsabilidade, é que é... vai fazer toda a diferença, depois,

em todo o andar, assim. Acho que isso a gente consegue fazer bem, de encaixar as pessoas no lugar certo, depois de, claro, você já ter falhado algumas vezes, depois de... com o tempo foi conhecendo mais o perfil de cada pessoa, tudo... e hoje a gente consegue colocar certinho, no lugar certo. Então isso acaba, tipo, evitando qualquer tipo de possível problema depois. Tudo acaba ocorrendo normalmente depois.

P, Pesquisador: [00:39:12] tá certo. Bom, pensando nesse sentido, nesses aspectos que você falou de entender o perfil das pessoas, seria correto dizer por exemplo que há exemplos em que o turista voluntário ele vai predisposto a priorizar as necessidades das pessoas que ele está visitando até mesmo dos projetos? E se há uma preocupação mesmo com o bem-estar de quem ele vai se conectar e o respeito a individualidade das pessoas?

E4, Especialista 4: [00:39:49] Você diz, de quem vai, assim, essas pessoas normalmente têm esse espírito, é isso? Não entendi muito bem essa pergunta.

P, Pesquisador: [00:39:56] isso e se você vê que essas situações elas ocorrem, de priorização de preocupação com o bem-estar do visitado e da individualidade.

E4, Especialista 4: [00:40:09] Sim, eu acho que já tivemos casos negativos de pessoas que não deveriam ter ido. E a parte boa é que se eu pensar em nomes, eu penso talvez em dois nomes em mais de 750 voluntários que já viajaram com a gente. E eu acho que a grande maioria que viaja com a gente são pessoas que já... já... Sei lá... como eu falei, tem uma mente mais aberta assim, e a gente conseguiu encaixar ela no lugar certo, conseguiu ver se ela realmente tem o perfil ou não tem o perfil. Porque não é todo mundo que vai viajar com a gente. Então isso acaba, como eu falei, acaba facilitando todo o processo, depois. Já aconteceu sim casos e o mais engraçado é que, dos dois casos que eu lembre, nenhum na verdade era com o voluntariado em si... Como eu posso falar? Com um voluntário muito criança... Um era um estágio em um hospital. Então era tipo, não era voluntariado, era um estágio de observação. Era uma pessoa que não estava preparada para a experiência, e que daí vai reclamar que a água do chuveiro... a pressão é muito baixa no país... coisas assim. E outro era uma menina, que eu lembro também, que foi para um projeto com animais, que a gente sempre fala, que projeto com animais é extremamente braçal... tu vai limpar as fezes dos animais, vai limpar os ambientes, vai preparar a alimentação... É bem cansativo mesmo, e também daí teve uma reclamação nesse sentido,

também. Então essas duas pessoas eu acho que elas foram pensando muito mais na experiência para elas do que para o próprio projeto. Mas algo que felizmente é raro, assim, acontecer, e eu acho que é muito em função do filtro que a gente faz. E até esses dois casos são velhos, não é nem recente. Então acho que a gente, hoje, a gente já consegue fazer um filtro melhor, inclusive a gente tem um... já colocamos em prática algumas vezes um método, como é... se chama de *screening method*, que é um filtro para ver se o voluntário... são várias perguntas e dependendo do que ele responde para cada pergunta, e são perguntas bem até... não tão voltadas à viagem, que vão dizer se esse voluntário é altruísta ou egoísta. Então também a gente tem essa carta na manga que é possível ser utilizada sempre, para ver se realmente o voluntário tem o perfil para viajar a gente.

P, Pesquisador: [00:42:31] nesse documento vocês usam exatamente essa nomenclatura, altruísta e egoísta, para vocês?

E4, Especialista 4: [00:42:38] olha... deixa eu ver aqui... deixa eu abrir aqui para ti, para ver o que está escrito..., mas o voluntário, ele não tem acesso, né, ao que tá na verdade escrito, mas internamente a gente brinca... até... entre a... egoísta e altruísta, a gente brinca às vezes, Nutella ou digamos raiz, sabe? Para ver se viaja ou não com a gente. Mas acho que é mais uma brincadeira nossa, mesmo. Deixa eu ver aqui o que é que está escrito no documento... ah, não, é "*shallow and deep*", é que ele foi feito em inglês, porque ele foi feito em conjunto com o... em parceria com o Instituto Amani, que é um programa de pós-graduação em impacto social, que ano passado teve um voluntário belga, na verdade ele é o estagiário belga, que estagiou na XPTO. Aí junto com o Fulano eles fizeram isso aqui. Então o "*shallow*" seria mais raso... a profundo. Então o voluntário profundo seria o voluntário mais altruísta e o voluntário raso seria mais... digamos, quem ainda não está preparado para a experiência. Aí o que a gente considera neste "*screening method*" é desenvolvimento pessoal, desenvolvimento profissional, simpatia para empatia, estabelecer novos relacionamentos e "*destination to project*" que é mais... se a pessoa está mais preocupada com o destino ou com um projeto. Então... isso também a gente tem esse trabalhinho que a gente faz assim, necessário ... e a gente está pensando em colocar ele mais em prática, cada vez mais.

P, Pesquisador: [00:44:08] Legal, E4, Especialista 4. Obrigado.

E4, Especialista 4: [00:44:10] acho que eu posso falar, para completar... é, sim, já existiram pessoas que eu acho que não se preocuparam com os membros da comunidade e foram mais egoístas, embora, felizmente, com a gente isso é raro. Quando eu vejo até outras organizações, parece que acontece com mais frequência, assim, aquelas que são mais comerciais.

P, Pesquisador: [00:44:29] certo. Então no meu entendimento, assim, dos números que você trouxe, inclusive, a gente percebe o contrário. Eu não sei se eu posso dizer isso, você pode me corrigir. A gente percebe que a procura ou o perfil traz pessoas que tenham essas características que eu listei aqui como B, C e D, na sua maioria.

E4, Especialista 4: [00:44:55] ah, tá. Eu diria que sim, e muito em função do jeito que nós nos posicionamos nas mídias também. Se você olhar depois nosso Instagram, Facebook... você não vai ver em nenhum momento aquelas fotos de criança, tipo, ai meu Deus, que tristeza, que pobreza... Então todas as nossas fotos, que a gente posta com autorização, sempre pessoas alegres, lugares bonitos, histórias bacanas... a gente não vai naquela linha de... ai, esse fulaninho aqui perdeu o pai e a mãe, está passando fome. Querem vir ajudar? Tipo, jamais a gente fez isso e jamais vamos fazer. Não é nosso posicionamento. Então quanto tu se posiciona de uma maneira mais para cima, alegre sem, tipo, essa coisa mais de... apelativa, tu já afasta pessoas que estão querendo aquela coisa mais apelativa, então isso ajuda bastante também. E também um dado que é interessante é que, de quem viaja conosco, 70 por cento já faz voluntariado aqui no Brasil ou já fez antes de viajar para o exterior. Então temos que a grande maioria são pessoas já engajadas socialmente aqui.

P, Pesquisador: [00:46:08] Legal, E4, Especialista 4. Obrigado. Então a gente chega em um momento que é para falar um pouquinho sobre esse turista, né. Quem é ele ou ela? Quais seriam as motivações dessas pessoas? De modo mais estruturado.... Então talvez você, melhor do que eu, já deve ter se deparado com o exercício da persona. Eu só queria sistematizá-lo e até minimizá-lo assim, conceitualmente, mas para a gente contar com o seu apoio, para a construção de uma figura, uma aparência para essa persona, do volunturista, pode ser o perfil mais comum da XPTO, se você quiser fazer assim. Primeiro quesito, eu queria que você apontasse qual que é aparência desse volunturista, me dizendo uma letra de A à D e um número de 1 a 3, para a gente começar essa brincadeira.

E4, Especialista 4: [00:47:04] tá... uma pessoa apenas?

P, Pesquisador: [00:47:06] uma só. Mas você pode começar com duas e aí eu te dou um direcionamento do que a gente pode fazer.

E4, Especialista 4: [00:47:21] tá, deixa eu ver aqui... Eu diria em aparência, desses aqui... acho que o A1.

P, Pesquisador: [00:47:30] certo. Se você tivesse que dar um nome para essa persona, qual seria?

E4, Especialista 4: [00:47:40] A gente até... engraçado, a gente fez uns exercícios essa semana, de persona. O nome foi Gabriela, que a gente colocou, porque estava muita Gabriela vindo conversar com a gente. A gente, Diego, só para já adiantar também, a gente separa... nós temos três personas. A gente tem a Gabriela, que é de 18 a 24 anos, temos a Mariana, que é de 25 a 34 anos, e daí temos uma que não tem nome ainda, que é mais de 35 anos.

P, Pesquisador: [00:48:07] legal! Está certo. Então a Gabriela, como você mencionou, seria A1, está aí na faixa etária dos 18 anos. 18 a...?

E4, Especialista 4: [00:48:19] 18 a 24. Hoje também a idade média dos nossos voluntários é 28 anos. E 85 por cento é mulher. E a grande maioria tem entre 18 e 34 anos.

P, Pesquisador: [00:48:33] certo. E de onde vem a Gabriela?

E4, Especialista 4: [00:48:38] De São Paulo. Hoje também 50 por cento dos nossos voluntários são do Estado de São Paulo. E até temos voluntários hoje em 21 estados aqui no Brasil.

P, Pesquisador: [00:48:51] certo. Qual que é a ocupação ou a profissão da Gabriela?

E4, Especialista 4: [00:48:55] bem variado... isso é bem variado mesmo. Também a gente tem que 70 por cento trabalha já, e nas mais variadas áreas, não tem nenhuma área que tem mais predominância, assim. Então tem o engenheiro, administrador, médico, analista de marketing... Então tem de tudo, mas o que posso dizer que é que 70 por cento já trabalha e 30 por cento está ainda, digamos, na faculdade. É universitário.

P, Pesquisador: [00:49:25] E quais são os interesses da Gabriela?

E4, Especialista 4: [00:49:29] viajar! Viajar bastante. Normalmente são pessoas que gostam de viajar e que se preocupam com o mundo. A gente fez também umas entrevistas. Bastante gente que gosta de ler, procurar informação, gostam de culturas diferentes... Então acho que seriam esses e... é, acho que seriam esses.

P, Pesquisador: [00:49:53] em relação ao volunturismo, o que a Gabriela está procurando? Qual que é o objetivo dela, o que que ela espera dessa experiência?

E4, Especialista 4: [00:50:01] eu acho que ela espera ajudar um projeto social e muitas pessoas que viajam com a gente, além disso, tem um objetivo pessoal, que muitas vezes é se autoconhecer ou até, digamos... como eu posso falar? Tem uma dívida, parece, consigo mesma, sabe? Mas isso nem é a Gabriela, isso são pessoas mais velhas que, meio, nossa, tive tudo de bom na minha vida e agora estou com 50 anos e eu me liguei que eu não fiz nada ainda para o mundo. Então meio que parece que tem uma dívida, assim... que, nossa, preciso começar a agir para... agora. Então acho que tem essas motivações pessoais, além também de sempre ajudar um projeto social.

P, Pesquisador: [00:50:46] certo, obrigado. Bom, eu vou te mostrar um diagrama com algumas das motivações dos turistas voluntários e vou pedir para que você aponte se você está de acordo com esse diagrama, com as motivações que foram elencadas, ou se você removeria ou incluiria mais algum item, tudo bem?

E4, Especialista 4: [00:51:06] tá bom. Só uma coisinha... eu vi que você pulou o renda lá no...

P, Pesquisador: [00:51:12] ah, verdade. Obrigado por ter lembrado!

E4, Especialista 4: [00:51:18] imagina! Só para... estou complementando só para ficar mais completinho. Hoje infelizmente, quem viaja conosco normalmente é... está na faixa... está na classe A, B e alguns do C.... poucos assim. Ninguém da D, ninguém da E... Mas a grande maioria A e B. E sei lá, a gente não gostaria que fosse assim, mas simplesmente, por exemplo, para tu viajar para o Nepal uma passagem aérea é sete mil reais, seis mil reais... Para Gana também... é quase que impossível achar passagem aérea por menos de 5.500. Então... isso acaba sendo um grande... acaba afastando muita gente, assim. Então o programa em Gana, duas semanas, é 540 dólares... mesmo com o dólar alto agora fica em torno de 2.500, com acomodação, alimentação, assistência local. Mas aí tu bota a passagem aérea em cima, que é 6000 reais, saindo de São Paulo. Então se tu vai sair de Porto Alegre, por exemplo, vai para 7 mil... tu já está quase gastando 10 mil reais em uma viagem de duas semanas. Então por isso acaba atraindo bastante mais renda A e B, e que, infelizmente, essa é a realidade.

P, Pesquisador: [00:52:26] Sim, obrigado. Obrigado por ter lembrado. Em relação às motivações então, são essas apresentadas, se você puder dizer se está de acordo ou se incluiria ou excluiria algum item, fique à vontade.

E4, Especialista 4: [00:52:44] [leitura inaudível] ... Imersão cultural. O que que seria essa hora certa, lugar certo? Seria meio tipo, insight, assim?

P, Pesquisador: [00:52:52] isso. De repente, eu e você estamos conversando, você me conta da sua experiência no Nepal e eu falo, poxa! Ou você me conta que na semana que vem ou daqui a um mês você irá, e aí e aí eu falo, poxa, quero ir também.

E4, Especialista 4: [00:53:08] não tiro nada, Diego. Acho que abordou bastante mesmo... Várias motivações, mesmo.

P, Pesquisador: [00:53:16] certo. Faria alguma inclusão ou não?

E4, Especialista 4: [00:53:22] eu botaria aqui, que não sei se entra em desenvolvimento pessoal, talvez, até sim, mas mais ou menos, eu botaria autoconhecimento. Porque quando tu

está atuando em um projeto social, acho que é uma das formas mais... Como posso falar? Mais bonitas assim disse tu se entregar, assim... é bem genuíno. E quando tu faz isso de maneira genuína, tu acaba se conhecendo mais. Porque que tu está fazendo isso, as motivações, o que você está buscando para tua vida... Então... Eu acho que é interessante.

P, Pesquisador: [00:53:53] Legal, excelente! Bom... Agora eu queria falar um pouquinho sobre o que motiva, na verdade, o retorno ou a recompra dessa experiência de intercâmbio voluntário, como você mencionou. Eu vou trazer uma pirâmide aqui, no qual, se você puder classificar de 1 sendo aquilo que mais teria um impacto ou uma influência no retorno, na recompra, da experiência voluntária, e 5 sendo aquilo que menos influenciaria um retorno ou a recompra.

E4, Especialista 4: [00:54:35] tá... Posso falar ou tem tipo um ranking e você tem que escolher?

P, Pesquisador: [00:54:39] não, você que vai me ajudar.

E4, Especialista 4: [00:54:45] Tá... Um... Botaria... De motivação, acho que eu botaria... Quanto mais, o que eu vejo que quanto mais impacto social, mais as pessoas se sentem, tipo... Com vontade de querer fazer novamente. E... Mas isso não seria, tipo... posso botar impacto social como o número um, mas está muito ligado à gratidão, também. Então seria empatado o 1 e o 2. Pode ser impacto social, que seria digamos, uma causa, e a consequência é gratidão. Então eu acho que quanto maior o impacto dessa viagem, o que ela proporcionou, mais grato tu vai estar de ter participado e mais tu vai querer ter esse sentimento novamente, de estar causando esse impacto, para tu ter essa gratidão, estar se sentindo bem também consigo mesmo, com o que tu está fazendo. Então eu vou botar tipo o impacto social da viagem, o resultado dela, o que ela ocasionou, seja para a pessoa, seja para o projeto, para o projeto acaba sendo impacto mesmo. E o segundo seria então a gratidão. 3, o que que pode ser a 3? 3 eu acho que tipo, lugares diferentes. Digamos... como eu posso falar? Uma nova cultura. O três seria tu conhecer uma nova cultura, que normalmente tu não teria conhecido se tu tivesse ido como turista convencional. Então eu acho que um conhecimento sobre uma nova cultura, ainda mais tipo... países para fazer volunturismo normalmente são mais, digamos, exóticos do que um destino mais tradicional. Então acho que isso acaba sendo também um motivador. Quatro, novas

peessoas, novas amizades, o que acontece muito também de pessoas que foram e fizeram grandes amigos... Inclusive, fiquei sabendo... acho que eu não sabia... já teve até um casal que se... virou namorados. Eu fiquei sabendo disso. Teve um casal que eles foram, até eles eram colegas de faculdade. Mas... Eles foram para a Índia com a gente em 2018, se não me engano, ou 2019... não vou lembrar agora..., mas acho que foi 2019. Os dois foram para a Índia, mas foram como colegas de faculdade. Tipo, eram viagens individuais, mas iam ficar na acomodação. No fim, sei lá... se conheceram, se apaixonaram, e começaram a namorar. E eu nem sabia disso. E essa menina, ela viajou e daí... Esse ano novamente com a gente e ela foi para Gana em uma viagem em grupo, que daí eu fui junto, coordenando o grupo, e até daí essa foi um sistema de drenagem que a gente finalizou, e aí na viagem ela me contou... ah, teve lá o rapaz, que a gente se conheceu de verdade lá mesmo, virou mais amigos, depois a gente começo a namorar... e eu achei tipo super legal, assim, porque eu nem sabia que tinha acontecido, mas amizade eu vi que já aconteceu muitas, assim... de pessoas que saíram superamigas, e acho que é muito pelo público que procura essa viagem, que são... com a gente, né? Que são pessoas abertas a novas experiências, a novas amizades, que estão sozinhas no lugar diferente, e quando tu está sozinho em um lugar diferente isso acaba te conectando de uma maneira mais forte. Então eu acho que também pode ser um... um motivador para uma recompra porque, as pessoas gostaram, fizeram novas amizades, se sentiram bem com aquelas pessoas, querem ir de novo... E cinco... vamos ver o que pode ser a cinco... Hum intenção de retorno... Difícil, agora. Eu falei as principais, assim... Estou pensando agora que tipo a pessoa se sente ainda responsável pela mudança. Acho que isso seja superimportante sempre, mas isso também está muito relacionada ao número um, que é o impacto social causado..., mas o... o um seria o impacto que realmente a viagem está causando e o cinco seria ainda um sentimento de que eu sou responsável pela mudança. Então acho que isso também ajuda em uma taxa de recompra.

P, Pesquisador: [00:59:06] legal. Só para o meu entendimento, tá... no número quatro você falou a questão das novas amizades, né. Seria.... Eu considero aqui para você só as novas amizades entre os integrantes do grupo ou também isso extrapola esse grupo e vai além?

E4, Especialista 4: [00:59:25] vai além também. Vou te falar que eu acho que a grande maioria é entre voluntários, mesmo que seja voluntários tipo, ah... alguém do Pará e alguém do Rio Grande do Sul foram de maneiras separadas e se encontraram lá... essas duas pessoas vão virar superamigas e acontece também muito de virar superamiga de outra coordenadora, ou do

peçoal do projeto... Então isso acontece bastante também. Teve até um caso de uma voluntária nossa que ela voltou para um projeto social, deixa eu ver se foi esse ano... no final do ano passado, na verdade. Ela tinha ido em 2018 e depois no final do ano passado ela voltou. E fechou a viagem com a gente, tudo. E eu, ah, beleza... me envia os dados do teu voo para a gente organizar o *transfer* e tal... e ela, não, E4, Especialista 4, nem te preocupa. O fulano vai me pegar. Era tipo um coordenador lá do projeto, que não era motorista, assim, que pega as voluntárias. Ah, não... eu já combinei com o fulano, ele quer me pegar no aeroporto, então nem te preocupa, que ele... quer, faz questão. Eu adoro que seja ele também, porque daí já vejo ele, dou um abraço. Eu, não, beleza... como for ficar melhor para ti. Então... isso acontece também.

P, Pesquisador: [01:00:38] acontece também entre, por exemplo, o turista voluntário, ou intercambista voluntário e algum residente de alguma comunidade... Esse tipo de interação?

E4, Especialista 4: [01:00:52] Sim, esse no caso... ele... na verdade era coordenador do projeto, mas ele não era da comunidade... Deixa eu ver... residente da comunidade acontece... eu não conheço assim nenhum caso que viraram superamigos, mas eu sei vários casos que continuam se falando... então... até agora na pandemia que o pessoal está ajudando... tem umas meninas que foram para o Nepal... elas, ah, E4, Especialista 4, a gente quer ajudar a família que a gente ficou lá...a gente mantém conversa com eles. Como eu consigo transferir dinheiro para eles, e tal... Então isso acontece com frequência, sim, mas eu não posso falar que tipo vai ser aquela amizade que.... Ah, vamos marcar de se encontrar em algum lugar do mundo.... Até porque o pessoal desses países é muito mais difícil também sair da região onde eles estão até por causa da moeda desvalorizada e outras circunstâncias.

P, Pesquisador: [01:01:43] certo, obrigado, E4, Especialista 4. E pra finalizar, assim como eu mencionei no início da entrevista, antes da gravação, eu vou usar uma técnica na qual eu peço para as pessoas com quem estou falando que me indiquem pessoas que talvez possam contribuir com esse percurso que eu fiz para saber exatamente desses temas, e em especial, a relação ou do perfil do volunturista e trabalho que ele executa junto da comunidade local, dos residentes... Então para você, assim, você diria que conseguiria compartilhar comigo alguns contatos para que eu pudesse dar continuidade a esse trabalho?

E4, Especialista 4: [01:02:30] Sim... Bom, o primeiro que eu pensaria seria o dono da XPTO, mas esse você já conversou... Não sei se ele chegou a te passar a Fulana 1, da XPTO... Fulana 1.

P, Pesquisador: [01:02:39] não, eu falei com.... com o Fulano 1 hoje, inclusive, da XPTO...

E4, Especialista 4: [01:02:48] Tá... Bom, então a Fulana 1 é sócia dele, então... acaba não fazendo mais tanto sentido. Deixa eu pensar em outras pessoas que podem te ajudar... Bom, de organizações que eu acho que fazem um bom trabalho nessa área, que eu penso, seria a XPTO e a XPTO, fora a XPTO.

P, Pesquisador: [01:03:12] Da própria XPTO você vê outras pessoas?

E4, Especialista 4: [01:03:17] Bom, acho que até seria muito parecido, Diego... para ser sincero. Lembrei uma agora assim... a XPTO. Acho que eles fazem um bom... eu não conheço tão a fundo..., mas eles parecem que fazem um bom trabalho. Não sei se você já conversou com eles.

P, Pesquisador: [01:03:28] não, não... você teria alguém de relacionamento deles?

E4, Especialista 4: [01:03:34] faz acho que um tempinho que eu conversei com eles, para ser sincero... Agora deixa eu ver aqui nos meus e-mails... Eu sei que é uma menina, tá. Bom... eu vou catar aqui, Diego, depois eu te envio.

P, Pesquisador: [01:03:46] Sim, sem problema. É só para fazer um brainstorming.

E4, Especialista 4: [01:03:51] ah, aqui... acho que achei... Sicrana 1... não, não é a Sicrana 1, não, desculpa. Eu vou procurar aqui, mas eles... ela era bem legal. Tem uma aqui... bom, essa não é tão... voluntariado, é mais turismo comunitário, então não. Deixa eu pensar... Não sei se você, Diego, também se é do teu interesse... fuge um pouquinho, não é uma empresa, mas tem a Beltrana 1, uma voluntária nossa e ela viajou com a gente em dois mil e... foi uma das primeiras voluntárias nossa, na verdade, foi uma das dez primeiras voluntárias, eu acho faz

muito tempo... mas, ela é um amor e ela fez doutorado também sobre o impacto do volunturismo na carreira.

P, Pesquisador: [01:04:39] ah, que interessante!

E4, Especialista 4: [01:04:40] então não sei se... pode ser um contato interessante para ti... se quiser posso te encaminhar também.

P, Pesquisador: [01:04:45] Sim... Você acha que eu poderia explorar esse tipo de pergunta com mais volunturistas também?

E4, Especialista 4: [01:04:54] com pessoas que já viajaram?

P, Pesquisador: [01:04:56] É...

E4, Especialista 4: [01:04:58] acho que sim.

P, Pesquisador: [01:04:59] se você tiver adicionalmente mais um... mais um nome... você me falou de uma líder de programas, né? De voluntariado.... Me falou da primeira, talvez, uma das primeiras voluntárias que viajaram com vocês... se você tiver mais um contato eu te agradeço.

E4, Especialista 4: [01:05:16] tá... você diz de pessoas que viajaram com a gente, é isso, né?

P, Pesquisador: [01:05:19] pode ser quem tenha viajado com vocês ou alguém que tenha feito a experiência e que você tem contato, para mim acho que seria de grande valia, sim. Sem problemas.

E4, Especialista 4: [01:05:29] tá, beleza. Eu posso... uma... essa que viajou comigo agora em 2020, ela é bem aberta, assim. E ela já viajou duas vezes... essa que falei que começou a namorar, e tal. Posso ver isso com ela, se ela topa. Acho que sim, ela é um amor. Mas eu te passo, sim, os contatos também.

P, Pesquisador: [01:05:48] combinado. E aí como eu tinha mencionado, talvez por mensagem, como forma de agradecimento eu acho que estender essa questão da rede de colaboração, de apoio à comunidades, a instituições de modo geral, principalmente agora nesse momento, eu tenho feito o pedido para as pessoas com quem eu tenho falado, que me apontem ou uma outra organização na qual eu poderia fazer uma contribuição pontual, ou até mesmo um projeto da organização que eu possa fazer também uma contribuição pontual, como forma de agradecimento pelo tempo, pela conversa, pela disponibilidade...

E4, Especialista 4: [01:06:27] legal, bacana! Eu vou.... tem um projeto nosso que está precisando. Vou ver se ainda está de pé a vaquinha. Teve um que encerrou na semana passada, que voluntários organizaram.... Fizeram para comprar computadores para o projeto, para eles continuarem o trabalho, mas eu vou te passar também ainda hoje um projeto que eu acho legal... para contribuir.

P, Pesquisador: [01:06:48] Legal, E4, Especialista 4! Eu vou encerrar aqui a gravação, tá, já te agradecendo, pela, pela conversa, pelo tempo... A gente estendeu um pouquinho, mas eu tenho certeza que todas as tuas falas aí vão engrandecer e enriquecer o meu...

E5, Especialista 5

P, Pesquisador: [00:00:01] tá certo. Obrigado, então, Fulano. Primeiro eu queria novamente agradecer a tua participação nesse bate papo ou entrevista que vai compor, aí, o meu trabalho, né, minha tese de doutorado sobre volunturismo. Eu faço parte do programa de pós-graduação da Anhembi Morumbi e minha professora orientadora é a Mirian Rejowski, tá bom...
é

E5, Especialista 5: [00:00:26] está ótimo.

P, Pesquisador: [00:00:28] eu vou fazer um overview da nossa conversa. E aí, como primeira parte eu vou pedir na sequência que você se identifique fale um pouquinho sobre a tua atuação na XPTO e depois a gente vai falar um pouquinho mais sobre a organização, né, a empresa. Como terceiro ponto, vou falar sobre volunturismo, vou trazer alguns pontos relacionados a minha tese, né, hospitalidade, hospitalidade altruísta, a gente fala sobre o perfil do volunturista, né, do turista voluntário e sobre as intenções deles de retorno ou recompra. E por fim, aí a gente faz o fechamento, do, do bate papo. Tudo certo?!

E5, Especialista 5: [00:01:17] perfeito. Certinho. Perfeito.

P, Pesquisador: [00:01:19] então, queria que você falasse o seu nome só para ficar registrado na nossa gravação, falasse sobre o teu cargo ou da tua posição na XPTO e um pouquinho da tua trajetória na organização.

E5, Especialista 5: [00:01:34] está legal. Meu nome é Fulano. Eu sou o fundador da XPTO e autor do livro ABCD. A XPTO ela é uma empresa, não é uma empresa ainda, tá, ela é uma organização, não, não formalizada. E, mas, surgiu de um projeto que eu criei para divulgar as viagens de voluntariado e turismo comunitário, principalmente, com o objetivo de quebra de estereótipos. Então, como eu disse ela não está formalizada ainda na prática hoje o que eu faço é atuar como agente de viagens de voluntariado e de turismo comunitário com alguns parceiros que eu tenho no Brasil e no exterior. Eu faço a intermediação dos interessados com essas empresas ou ONGs, organizações. Além disso, também atuo com palestras, conversas em

escolas, empresas e instituições sobre voluntariado e tenho também um livro que eu publiquei ABCD pela editora Autografia, e é uma das formas de financiar o meu trabalho.

P, Pesquisador: [00:02:52] obrigado e, falando um pouquinho mais sobre a XPTO, você poderia elaborar um pouco sobre a fundação, quando foi fundada, quem participa junto com você, se há colaboradores, além das parceiras e, um pouquinho sobre os projetos principais que vocês fazem esse intermédio ou atuam junto.

E5, Especialista 5: [00:03:16] legal. Ela, a XPTO, ela surgiu em 2016, 2016 exato, em meados de 2016, ainda sem muito formato de como ela funcionaria. De qual seria o modelo de negócio dela, e ela é ainda hoje uma iniciativa praticamente individual minha. Eu conto com a colaboração da Fulana que é a minha noiva, e que, além de me acompanhar nas viagens também contribui com conteúdos para as redes e também, com, nas palestras, das conversas que ela participa junto, mas praticamente só nós, não tem colaborador nenhum fixo e a nossa situação foi se mudando ao longo desse tempo, até que depois da publicação do livro ABCD, em dezembro de 2017, aí ao mesmo tempo que eu publiquei o livro comecei a receber contatos de ONGs e de agências especializadas para atuar como agente de viagens deles, então, naturalmente o caminho me levou para isso, para atuar como um agente de viagens. Então, eu vislumbro que no futuro talvez a XPTO se torne uma agência de viagens especializada neste ramo do volunturismo.

P, Pesquisador: [00:04:41] perfeito. Excelente. E falando sobre volunturismo, agora a gente vai quebrá-lo em três aspectos, então primeiro o conceito, benefícios, e depois impactos, é, tratando da questão conceitual, para você, como você definiria o volunturismo?

E5, Especialista 5: [00:05:00] eu sempre defino, eu não costumo usar o termo volunturismo, me incomoda um pouco, mas é uma questão pessoal, agora o volunturismo ou as viagens de voluntariado, defino como uma forma sustentável de viajar e entrar em contato com comunidades que a gente não teria acesso, pelo, pelos roteiros tradicionais. Então, é como eu costumo explicar para as pessoas o que é a viagem de voluntariado, principalmente, para desmistificar muitas ideias que tem em torno dela como, por exemplo, a pessoa fazer uma associação direta com o trabalho de uma ONG como Médicos Sem Fronteiras, achar que ela vai atuar em zonas de guerra, ou que ela vai ficar num lugar isolado, aí eu explico que não, que

é uma viagem com todo, que claro, apesar de contar também com o inesperado com um imprevisto, mas é um roteiro planejado por profissionais com segurança, com cuidado, de acordo com as capacidades físicas, financeiras, e enfim, todas as outras possibilidades da pessoa, é, e então eu gosto dessa definição, de que é uma forma sustentável de viagem.

P, Pesquisador: [00:06:11] Aham, e, pensando exatamente nisso que você mencionou de desmitificar. A gente tem uma proposta de uma matriz que nós chamamos de é, não é, faz, não faz. E aí eu queria que você falasse para mim, né, o volunturismo é, ele não é, o volunturismo faz e ele não faz, pode ser um item só para cada um deles.

E5, Especialista 5: [00:06:39] O volunturismo. Ele é sustentável. É uma forma de viagem mais sustentável do que o turismo tradicional. Volunturismo não é heroísmo. Então, isso, acho que eu sempre ressalto para as pessoas. O volunturismo faz bem para as comunidades onde ele acontece. E o volunturismo, não sei se eu posso trocar o faz por promove, mas ele faz a quebra de estereótipo de povos e de culturas geralmente oprimidos ou historicamente oprimidos; e o volunturismo ele não faz, deixa eu pensar, como formar, como formar isso, mas ele não faz milagre, talvez. Ele não faz uma mudança estrutural não é o objetivo dele mudar o mundo. Ele não faz grandes mudanças estruturais, ele atuar pontualmente em comunidades e também no próprio viajante.

P, Pesquisador: [00:07:51] obrigado. E aí eu trago aqui para nossa discussão uma conceituação que talvez tenha sido a primeira na literatura acadêmica sobre o turismo voluntário, o volunturismo, e eu vou te dar um tempo para você fazer a leitura ou se você preferir eu posso fazer a leitura por conta da visualização você me avisa, para que você aponte o que você acha que permanece como adequado para essa definição, o que você talvez mudaria, então, fique à vontade para fazer a leitura e depois comentar, por gentileza.

E5, Especialista 5: [00:08:31] Beleza. Eu vou ler e eu leio em voz alta, se tudo bem, porque aí já consigo raciocinar melhor. Turismo voluntário se aplica àqueles turistas que por várias razões praticam o voluntariado de modo organizado em viagens de férias que envolvam seja o auxílio ao nível da pobreza material de alguns grupos da sociedade, a recuperação de certas áreas ambientais ou a pesquisa sobre aspectos da sociedade ou do meio ambiente. Deixa eu pensar um pouquinho sobre ela (pausa). Eu acredito que tudo o que essa definição está

colocando continua válido. Eu apenas acho que acrescentaria aqui a questão, de, do cuidado que o turismo voluntário tem ou deveria ter com os eventuais impactos negativos que o turismo possa causar numa comunidade ou no meio ambiente. Acho que o turismo voluntário ele tem essa premissa, ele também não só se preocupa com os impactos positivos que aqui estão listados como auxílio da pobreza material, recuperação ambiental, pesquisa, mas ele também se preocupa em minimizar e reduzir os impactos negativos.

P, Pesquisador: [00:10:07] excelente. Obrigado. Pensando exatamente nisso que você trouxe dos benefícios que já estão apontados nessa definição, quais outros você poderia apontar?

E5, Especialista 5: [00:10:23] olha o primeiro benefício que eu coloco quando eu falo sobre o volunturismo é em relação ao próprio viajante voluntário. Eu não sei se enquadra aqui, mas acho que um dos grandes benefícios é a transformação do próprio viajante. Então, o desenvolvimento de senso crítico e quebra de estereótipos que está diretamente ligado ao meu trabalho como, por exemplo, o viajante que vai, pra fazer um voluntariado na África. A ideia é que ele retorne de lá quebrando o estereótipo de que a África é só pobreza e vida selvagem. Que ele possa chegar lá e descobrir que o continente é muito mais do que isso. Assim como, eu já fiz voluntariado na Palestina e quebrei esse estereótipo de que o Oriente Médio é só radicalismo religioso, e enfim, guerras, que os muçulmanos são radicais e machistas, enfim. Então acho que o grande benefício é o que eu chamaria da quebra do estereótipo, e do aumento do senso crítico do próprio viajante. E, como um outro benefício, aí, pensando tanto na comunidade quanto no viajante é um intercâmbio cultural, o intercâmbio de experiências e essa conexão que deriva também na quebra de estereótipos, estereótipos, mas uma conexão muito mais legítima entre o viajante e a comunidade do que aconteceria no turismo convencional.

P, Pesquisador: [00:11:50] E aí, pensando em algo que você também trouxe sobre os impactos. Quais seriam os impactos negativos dessa experiência? E aí, você pode trazer sim a perspectiva também dos turistas voluntários e dos membros das comunidades.

E5, Especialista 5: [00:12:07] O primeiro impacto negativo que eu consigo pensar é justamente a manutenção dos estereótipos e a ideia do, o reforço daquele estereótipo do "branco salvador" e de você manter uma relação de servidão. O imperialismo acontecendo por meio de

um *soft power*, aí, então você não impondo isso, mas com a desculpa de que você está indo lá ajudar acaba reforçando esta relação do Ocidente ou do branco superior em relação àquelas comunidades. Eu acho que esse é o principal impacto negativo que pode ter. Fora isso, eu acho que também algumas atitudes bem antiéticas que podem acontecer como por exemplo abusos de criança quando envolvem o trabalho no orfanato, espetacularização da pobreza e coisas desse tipo que podem derivar de um suposto voluntariado.

P, Pesquisador: [00:13:14] tratando agora de alguns aspectos voltados para a minha tese que se juntam com as questões do volunturismo, vou tratar com você do tema hospitalidade e hospitalidade altruísta, é, o primeiro, né, tratando de hospitalidade, eu queria ouvir de você qual que é o teu, a tua definição, ou o teu entendimento desse termo.

E5, Especialista 5: [00:13:43] Hospitalidade. Acredito que está muito ligado à forma, como, como se recebem os visitantes em uma determinada, determinado local ou determinada comunidade, então padrões de recepção, de acolhimento e intensidade, dessa, desse acolhimento também, dessa receptividade.

P, Pesquisador: [00:14:13] E aí pensando nisso, uma das formas de conceituar a hospitalidade no meu trabalho seria essa citação que eu gostaria que você pudesse dar uma olhada, né, e que na verdade fala em relação a exatamente essa questão do relacionamento dos laços que são criados entre os anfitriões e os hóspedes. E aí pensando que ser hospitaleiro está relacionado exatamente a esse senso de generosidade ou o desejo de agradar ou prover os hóspedes ou entender aquela pessoa que está na figura do hóspede enquanto indivíduo. Pensando nesse aspecto do relacionamento entre anfitrião e hóspede, você diria ou apontaria que a hospitalidade tem um impacto nas relações de volunturismo ou nas experiências de viagens voluntárias?

E5, Especialista 5: [00:15:17] tem, tem sim, principalmente quando a gente pensa na questão do sentimento de generosidade como você colocou. Porque eu acho que em qualquer situação do turismo a gente, tem, uma boa hospitalidade faz com que você se sinta acolhido independentemente de estar pagando por aquilo, então a pessoa te recebe bem e você agradece como se estivesse fazendo algo além da obrigação dela, do que foi contratado. E quando se trata de um volunturismo acho que isso fica ainda mais evidente porque muitas vezes a gente está

em uma comunidade que carece de alguns recursos, sejam recursos materiais ou acesso à informação, mas acredito que quase que cem por cento das vezes o viajante tem mais acesso a recursos de informação ou de recursos materiais do que a comunidade que ele está visitando. Então, quando ele se sente acolhido e, se sente, recebe essa hospitalidade, acho que isso tem um peso ainda maior porque causa aquela reação de pensar o quanto que aquela comunidade precisa de ajuda e ainda assim se desdobra para receber bem o visitante, um hóspede.

P, Pesquisador: [00:16:34] E aí pensando nessa questão que a gente trouxe da hospitalidade nas relações entre os volunturistas e os membros das comunidades locais, você conseguiria exemplificar talvez alguma situação ou até mesmo uma experiência sua de viagem em que você conseguiu observar exatamente isso que você trouxe?

E5, Especialista 5: [00:17:00] Sim, eu tive uma experiência que foi talvez a mais intensa delas quando eu estive em uma aldeia da etnia Hamar lá na Etiópia, e por ser uma comuna..., uma aldeia que ficava muito isolada da sociedade urbana, cerca de 20 quilômetros do primeiro vilarejo, que poderia ser dito um pouquinho mais urbanizado e ainda assim, muito, muito pouco, mesmo, eram pessoas que não tinham a menor, a menor referência, vamos dizer assim, ocidental de hospitalidade e ainda assim eles estavam, e a ONG pela qual eu fui estava fazendo esse trabalho de conciliar a cultura daquela etnia, daquele grupo, e os seus hábitos com algumas questões mínimas para que eles pudessem receber turistas de uma sociedade contemporânea, então, como por exemplo, adaptar uma cabana para que essa pessoa possa se sentir minimamente segura ali no meio da savana, protegida de ataques de animais, enfim, e do frio, do calor, mas sem que isso descaracterizasse as características daquela comunidade, acho que ali foi um exemplo bem claro de como funciona essa relação.

P, Pesquisador: [00:18:33] legal. E falando sobre um outro termo, uma outra conceituação que eu trago para o meu trabalho está relacionada com a outrificação que nós chamamos e a relação de hostilidade. Pensando em hostilidade, você diria que isso pode ser um impacto negativo para a experiência de voluntariado em viagens?

E5, Especialista 5: [00:19:02] ela pode, não necessariamente será, porque eventualmente você pode encontrar certo grau de hostilidade que é o estranhamento e que isso possa fazer parte da experiência. Então, as pessoas até podem geralmente viajante até se encanta quando

ele encontra uma comunidade em que gera um certo estranhamento ou alguma coisa nesse sentido, mas claro dentro de um mínimo aceitável. Se for uma hostilidade muito intensa o viajante não vai se sentir à vontade naquele local, mas eu acho que, sim, sim, pode, pode ser um problema, mas também em determinadas vezes, pode ser também, pode agregar valor à experiência.

P, Pesquisador: [00:19:56] De uma maneira talvez mais abrangente o termo outrificação, ainda não ligado à questão da hostilidade se define em geral de que esse grau de outrificação e, em outras palavras, até como você mencionou a questão de ter um olhar de superioridade, de diferença em relação à comunidade receptora, há um aspecto que é trazido aqui é que os programas deveriam colocar como ponto central ou como agregadores dos projetos a própria comunidade para que como é colocada aqui para que eles tenham voz e possam participar de igual para igual. Qual é a sua opinião em relação a isso? Como você vê essa questão de dar voz a quem está recebendo alguém?

E5, Especialista 5: [00:20:50] é, fundamental, essencial. Eu acho que é o, que a comunidade tem que ter o papel, a comunidade que recebe o volunturista ela tem que ter o protagonismo nessa situação, e inclusive, recentemente, eu aprendi a não usar o termo que usava bastante que era "dar voz para essa comunidade" porque me falaram não eles já têm voz é só você ouvir, então, isso, isso até ficou muito gravado para mim, mas eu acho que é fundamental. Eu acho que qualquer atividade de voluntariado ou de volunturismo, de turismo comunitário precisa não só envolver a comunidade, precisa ser desenvolvido em conjunto com a comunidade tendo ela como protagonista dessa situação.

P, Pesquisador: [00:21:43] agora trazendo um pouquinho sobre o tema hospitalidade altruísta, eu vou trazer um apanhado geral do que a gente faz a leitura, desse, desse tema. E aí pensando também em aspectos relacionados à priorização das comunidades visitadas, como você mencionou, a gente vai verificar esse aspecto, o acolhimento e a promoção de felicidade ou de satisfação, e aí, também o respeito à individualidade dos ou aos membros das comunidades locais. Pensando até mesmo em aspectos que você trouxe no seu comentário anterior. Em relação à hospitalidade altruísta eu posso dividir em alguns temas, então um deles é essa questão de ter um interesse, em ter compaixão, esse desejo, essa vontade de agradar, de ser agradável para gerar exatamente uma amizade ou criar um senso de afeição é uma

característica particular de algumas pessoas. A mesma questão em relação a suprir ou ter essa vontade de colocar as necessidades dos outros em primeiro lugar e também pelo fato de ter interesse em pessoas, em recebê-las como amigos ou ajudá-las caso elas tenham dificuldade. E por fim, o simples fato de ter uma companhia, ou querer, ou ter prazer em entreter outras pessoas e ter também um momento de passatempo. Então, a hospitalidade altruísta pode ser vista como uma característica de alguém que tem aptidão em ser hospitaleiro, que gosta de ser hospitaleiro. Pensando nesse aspecto e trazendo um pouco para os papéis do turista voluntário, do viajante voluntário, e do membro da comunidade voluntária você consegue apontar qual dos dois tem essa característica ou se os dois têm, essa, essa característica de ser hospitaleiro?

E5, Especialista 5: [00:24:00] deixou entender melhor essa sua pergunta, os dois que você se refere são tanto, o, o membro da comunidade que recebe, quanto o viajante ou não?

P, Pesquisador: [00:24:11] isso. Exato.

E5, Especialista 5: [00:24:15] Sim, acredito que dentro de um volunturismo isso fica mais claro porque a pessoa que está viajando já está disposta a isso. Eu não vou entrar no mérito se isso se concretiza ou não, ou se, se isso soa natural ou artificial, mas sim eu acho que tem uma predisposição maior principalmente por parte do viajante de volunturismo em comparação com o viajante normal em ter, apresentar esse tipo de comportamento, mais aberto ou mais delicado, mais sensível àquela comunidade, sem dúvida. E por parte da comunidade, eu acredito que sim, talvez essa diferença seja mais, acho que é assim, também no turismo convencional vai existir isso, mas eu acho que na questão do volunturismo é em um grau diferente e com o foco não só no retorno financeiro que isso vai trazer, no fator material que isso vai trazer à comunidade que é o que acontece geralmente no turismo convencional, a pessoa é super-hospitaleira, superagradável, mas nitidamente com um objetivo ali, isso sem fazer juízo de valor, é porque ela quer prestar um ótimo serviço para ser remunerada por isso. Eu acho que no volunturismo, além desse aspecto, de se ter sim uma obtenção de alguma vantagem, a comunidade é porque ela está se mostrando daquela maneira, a gente volta naquela questão da voz, acho que é uma oportunidade de expressar sua voz. Ela vai ter essa preocupação também, ela vai entender que ela está recebendo pessoas que estão mais abertas a ouvir o que ela tem a dizer, então ela se torna sim, mais, mais hospitaleira nesse sentido.

P, Pesquisador: [00:25:59] certo. Obrigado. Aí traz em três ramificações da hospitalidade, eu queria que você compartilhasse algumas das experiências se você viu algum tipo de ocorrência como: os turistas voluntários, priorizando a membros das comunidades visitadas, se eles tiveram uma preocupação em também acolher e promover uma satisfação dos visitados, e de que maneira a gente consegue perceber ou não a esse respeito à individualidade dos locais?

E5, Especialista 5: [00:26:41] Deixa eu pensar nas minhas experiências para ver se eu consigo exemplificar. Eu acho que no primeiro caso em que os visitantes priorizam a comunidade visitada eu acho que isso sempre acontece, mas nunca é homogêneo no grupo. Pensando em todas as vezes que eu viajei no grupo sempre tem diferença nesse sentido. Algumas pessoas têm esse tipo de preocupação, geralmente, são pessoas já que já têm alguma experiência, neste, nessa modalidade de turismo, então elas já desenvolveram esse senso crítico um pouquinho mais apurado e se preocupam mais em deixar a comunidade como prioridade. Ao mesmo tempo também, em praticamente todo o grupo que eu fiz parte tinham aquelas pessoas que não estavam tão atentas a isso; e eu acho que vale para o restante também, eu acho que os grupos são bastante diversificados nesse ponto. O que eu percebo aqui que fez, que faz muita diferença é quando a própria agência ou a ONG ou organização responsável pelo volunturismo previamente orienta os viajantes a isso. Então, eu dou preferência inclusive para essas, para esses parceiros, organizações e promotores do voluntariado que têm essa preocupação, de antes do contato com a comunidade já orientar os seus viajantes a respeito disso.

P, Pesquisador: [00:28:26] obrigado. E aí, pensando exatamente neste turista voluntário, no volunturista, vou trocar com você algumas informações para que a gente crie uma persona e estabeleça quais seriam as motivações desse viajante. Então, eu tenho aqui uma categorização para que você me ajude a apontar qual seria a aparência comum ou a mais frequente no seu entendimento do turista voluntário, a gente vai discutir algumas informações pessoais como se a gente tivesse criando mesmo um personagem e vai por fim falar sobre o próprio volunturismo, quais seriam as expectativas e o objetivo principal dessa persona que a gente vai desenhar com as tuas informações. Então, a princípio se você tivesse que escolher uma aparência, o que você apontaria, que letra, de A à D e do número 1 a 3 para a gente identificar essa pessoa?

E5, Especialista 5: [00:29:38] ah, eu apontaria a pessoa, a C3.

P, Pesquisador: [00:29:44] C3. Certo. Essa pessoa tem um nome?

E5, Especialista 5: [00:29:54] pode ter, deixa eu pensar no nome que aparece bastante para mim. Deixa, deixa eu verificar aqui, peraí, que às vezes bate. Vamos chamar de...Pode ser Tatiana.

P, Pesquisador: [00:30:25] E qual a idade da Tatiana?

E5, Especialista 5: [00:30:28] 25 anos.

P, Pesquisador: [00:30:30] certo. Gênero?

E5, Especialista 5: [00:30:33] feminino.

P, Pesquisador: [00:30:35] de onde ela é?

E5, Especialista 5: [00:30:38] São Paulo, capital.

P, Pesquisador: [00:30:39] qual que é a profissão ou ocupação da Tatiana?

E5, Especialista 5: [00:30:43] Publicitária.

P, Pesquisador: [00:30:45] qual que é a classe dela?

E5, Especialista 5: [00:30:48] Classe B.

P, Pesquisador: [00:30:51] E, quais os principais interesses da Tatiana?

E5, Especialista 5: [00:30:55] ela se interessa por, por espiritualidade, em temas holísticos. Ela se interessa por questões sociais e políticas, e, cinema, filmes e séries, livros, acho que cultura, em geral. Cultura, sociedade, política e espiritualidade.

P, Pesquisador: [00:31:34] E em relação ao volunturismo, qual é o objetivo dela em relação a essa experiência?

E5, Especialista 5: [00:31:46] Acima de tudo, o que você chama de, da experiência, a experiência em si, viver uma experiência. Só um objetivo, ou não, podem ter mais de um?

P, Pesquisador: [00:31:56] não pode ter mais de um.

E5, Especialista 5: [00:31:59] então, primeiro viver uma experiência que tire ela da sua rotina, isso com certeza. Ainda que ela não reconheça uma certa necessidade de promoção pessoal em redes sociais. Eu acho que também uma busca por sentido na vida dela, para algo que faça sentido na vida dela. E, depois disso, a vontade de fazer algo que tenha um impacto positivo na sociedade. Se sentir uma cidadã responsável, ou sentir que fez, um, que causou um bom impacto para alguém.

P, Pesquisador: [00:32:45] O que ela espera encontrar nesse destino que ela está indo viajar?

E5, Especialista 5: [00:32:51] ela espera ser surpreendida, com certeza. Ela espera relações muito calorosas com as pessoas que estão lá. Ela espera um sentimento de gratidão por ela estar lá. Ela espera que aquela comunidade seja grata por ela ter ido lá trabalhar. Ela espera também claro o retorno positivo das pessoas que estão no círculo de amigos dela e de família ao momento que visualizarem as redes sociais e onde ela esteve e o que ela fez e espera ter histórias para contar quando ela voltar, boas lembranças.

P, Pesquisador: [00:33:38] obrigado. E aí, falando sobre as motivações dos viajantes voluntários. Eu trago aqui um diagrama que aponta como algumas das motivações: o altruísmo, a viagem em si, a questão da aventura ou descoberta, a interação social, o desenvolvimento pessoal e também profissional, a imersão cultural e estar na hora certa no lugar certo para realizar o turismo voluntário. Pensando nesses aspectos você incluiria mais alguma outra motivação, removeria alguma que aqui você acha que não cabe?

E5, Especialista 5: [00:34:24] eu acho que todas cabem, eu, eu incluiria o desenvolvimento espiritual, porque cada vez mais eu vejo as pessoas irem com essa, com esse objetivo, talvez um desenvolvimento também no sentido espiritual.

P, Pesquisador: [00:34:45] certo. Obrigado. E aí, pensando no inten..., na intenção de retorno ou recompra de uma viagem voluntária, eu vou tratar com você dos fatores que talvez influenciem esse processo, de acordo com o seu entendimento. E pra, isso eu trago uma pirâmide em que ou no topo seria o fator que mais influenciaria essa vontade de retornar ou recomprar uma viagem voluntária e 5 seria o fator de menor impacto, pensando que a gente está tratando dos cinco mais importantes.

E5, Especialista 5: [00:35:25] tá, isso, essa recompra necessariamente precisaria ser para o mesmo destino ou roteiro, ou não?

P, Pesquisador: [00:35:31] não.

E5, Especialista 5: [00:35:31] em relaç... Não, tá, então, eu acho que o primeiro é, uma, quão marcante foi a primeira experiência, isso com certeza sim, o impacto da primeira experiência, isso sem dúvida é a primeira coisa, se a pessoa for muito impactada ela, ela vai querer voltar, isso aconteceu comigo, inclusive. Segundo, talvez o... Eu acho que a quantidade de, aí vai mais para a quantidade de experiências vividas. No primeiro, eu coloquei a intensidade das experiências, no segundo a quantidade de experiências vividas. Então, não adianta ela viajar uma semana e ter uma experiência marcante com aquela comunidade não vai fazer ela retornar, mas se ela teve várias vivências isso pode ser, várias atrações, vamos dizer assim, isso pode ser impactado. O terceiro, eu acho que é o fator do fator externo, eu acho que o quanto isso está em voga na sociedade. Então, por exemplo, o tema que está sendo discutido, se a gente falar das queimadas na Amazônia e da questão indígena, hoje está sendo muito debatida, isso faria as pessoas buscarem essa experiência novamente. A gente teve lá uma participante do Big Brother que fez voluntariado na África, então, aquilo poderia intensificar a pessoa a buscar uma nova experiência a respeito disso, então fatores externos, eu colocaria. Vou colocar o 4 como a questão financeira, então uma oportunidade de uma promoção ou de um desconto, acho que isso faria sentido para ela, e o quinto, eu coloco o retorno que ela obteve dentro do, seu, seu convívio social, o retorno que a imagem dela teve dentro do convívio social, o quanto repercutiu

dentre os amigos e da família, aquela viagem, isso pode motivá-la a fazer outras viagens desse tipo.

P, Pesquisador: [00:38:08] certo. Considerando esses aspectos que você mencionou, qual deles, se você tivesse de encaixar estaria relacionado com o contato com os integrantes das comunidades visitadas?

E5, Especialista 5: [00:38:25] O primeiro e o segundo, com certeza. A intensidade das relações e a quantidade, mas principalmente o primeiro - a intensidade.

P, Pesquisador: [00:38:37] E aí, Fulano, a gente chega no momento da finalização em que eu costumo trocar um pouquinho mais sobre o funcionamento da minha tese em que a tua participação, que com certeza vai enriquecer, aí, o que eu tenho, pra, para dizer sobre o tema, e, então, poderia parar por aqui. E aí, eu queria saber de você, considerando esse percurso que a gente fez se haveria pessoas ou quais pessoas, você imagina que eu poderia falar para continuar essa conversa, para ter uma visão mais global sobre o tema. A princípio, que pessoas você imagina que deveriam participar dessa conversa comigo? E aí, eu tenho alguns nomes, assim, por exemplo, outros líderes de organizações, ou os próprios turistas voluntários, ou membros de comunidades, promotores de viagens? Quais seriam esses stakeholders que você acha que eu, deveria, deveria me comunicar?

E5, Especialista 5: [00:39:47] Primeiro lugar, de líderes de comunidade, que eu acho, que, eles podem dar um feedback do outro lado de quem realmente mais recebe do que viaja. Então, esses líderes de comunidade são importantes de serem ouvidos. Algo que enriqueceria bastante são influenciadores de redes sociais. Então, conseguir um grande influenciador que vai, que vive dessa exposição da imagem pode ser um tanto interessante também. E, e eu acredito que além deles, talvez, deixe eu pensar. Eu acho que, que são, são basicamente essas duas pessoas que eu consigo pensar como posições que podem te auxiliar em enriquecer esse debate.

P, Pesquisador: [00:40:46] Bom, é, da sua rede de contatos, você teria algumas indicações?

E5, Especialista 5: [00:40:53] possa indicar. Eu conheço uma ONG chamada XPTO, que eles atuam no Jardim Gramacho no Rio de Janeiro e em Moçambique, não sei você já conhece eles ou já falou com eles?

P, Pesquisador: [00:41:04] não, não. Ainda não.

E5, Especialista 5: [00:41:07] tá.

P, Pesquisador: [00:41:08] ONG XPTO, não.

E5, Especialista 5: [00:41:08] ONG Reviva é uma boa indicação. Eles têm inclusive uma loja no shopping de São Paulo do Rio de Janeiro que eles vendem produtos, fazem algumas expedições, é um contato legal. Outro contato legal, não se você já falou com o pessoal da XPTO?

P, Pesquisador: [00:41:24] não. Não.

E5, Especialista 5: [00:41:25] XPTO, que é uma, que é uma comunidade on-line, então, é uma plataforma on-line que você pode trocar, fazer o *work exchange* que é a troca de trabalho por hospedagem e alimentação, nem sempre esse trabalho tem o cunho social, onde podem estar envolvidas, você simplesmente trabalhar no *hostel* para poder se hospedar ali, mas às vezes tem, eles tem também, inclusive, eu já viajei para a Palestina com eles com essa ideia mais social, é bem legal. Acho que da minha rede de contatos é essa, são essas duas indicações que podem contribuir bastante.

P, Pesquisador: [00:42:02] então tá certo. Depois eu formalizo isso com você, mas já te agradeço aí pela indicação e pela menção, né, a quem mais pode contribuir, e eu queria finalizar, nossa, nossa conversa aqui de hoje. Novamente, aí, muito agradecido e sabendo que as tuas contribuições vão enriquecer bastante, a, a minha tese

E5, Especialista 5: [00:42:26] Oh, Diego. Obrigado, eu que agradeço pela oportunidade, aprendi bastante. Tô bem animado para ler o seu trabalho final depois a hora que for publicado, te desejar sorte aí, pra, nessa carreira acadêmica. E parabéns, espero ter colaborado mesmo.

P, Pesquisador: [00:42:45] Sim, com certeza. Muito obrigado, viu, Fulano.

E5, Especialista 5: [00:42:49] O que é isso, Diego. Eu que agradeço, viu. Sucesso para você, cara.

P, Pesquisador: [00:42:51] Muito Obrigado.

E5, Especialista 5: [00:42:52] Abraço.

P, Pesquisador: [00:42:53] Abraço.

E5, Especialista 5: [00:42:54] até mais. Tchau-tchau.

APÊNDICE G – Transcrições de entrevistas com volunturistas

V1, Volunturista 1

P, Pesquisador: [00:00:03] desde então. Boa tarde, Fulano. Tudo bem que você?

V1, Volunturista 1: [00:00:07] tudo ótimo, Diego.

P, Pesquisador: [00:00:08] eu queria iniciar a entrevista fazendo algumas perguntas só pra identificar você depois, tá bom? Primeiro se você puder falar seu nome completo.

V1, Volunturista 1: [00:00:20] Bom, meu nome é Fulano, F-U-L-A-N-O.

P, Pesquisador: [00:00:24] tá certo. Qual é a sua idade?

V1, Volunturista 1: [00:00:27] eu tenho 41. Moro no Rio de Janeiro, você quer essas coisas. Meu nome é Fulano Eduardo. tá beleza, prefere pela pergunta que é mais fácil

P, Pesquisador: [00:00:37] tanto faz. Vou te perguntar.

V1, Volunturista 1: [00:00:39] você que manda. Pois já estou querendo me enfiar no teu negócio.

P, Pesquisador: [00:00:43] ficar tranquilo.

V1, Volunturista 1: [00:00:45] E eu tenho 41 anos.

P, Pesquisador: [00:00:46] ah, beleza. E qual é o seu gênero?

V1, Volunturista 1: [00:00:50] eu sou homem.

P, Pesquisador: [00:00:52] qual raça que você raça que você se declara?

V1, Volunturista 1: [00:00:58] Branco.

[00:00:59] é bom, então você me disse que você e você mora no Rio de Janeiro ou é o seu estado de origem?

V1, Volunturista 1: [00:01:05] as duas coisas eu moro no Rio de Janeiro e é meu estado de origem.

P, Pesquisador: [00:01:08] tá certo. Qual é a sua formação acadêmica, Fulano?

[00:01:12] eu sou professor de Educação Física com mestrado em saúde pública

P, Pesquisador: [00:01:19] E a sua profissão/ocupação?

V1, Volunturista 1: [00:01:21] então, sou professor de educação física.

P, Pesquisador: [00:01:24] E considerando sua renda familiar em qual classe social você se enquadra? A B C D ou E?

V1, Volunturista 1: [00:01:33] como é que você está usando isso? Qual é a faixa de coisa que você é a faixa de salário que está usando pela renda familiar?

P, Pesquisador: [00:01:43] do IBGE e considerando aqui acima de ... Só um minuto. Tenho aqui meu documento de Apoio. Olha, de eu vou falar acima de 20 mil e 900 a renda familiar estou considerando A. Entre 10 mil e 10 mil 450 e 20 mil e 900, B. Entre 4.180 a 10.450, C. De 2090 a 4.180 B e até 2099, E.

V1, Volunturista 1: [00:02:26] eu tenho enquadrado no B. B de bola.

P, Pesquisador: [00:02:30] Beleza, Fulano. Se tiver que descrever quais são seus interesses pessoais o que você diria?

V1, Volunturista 1: [00:02:40] meus interesses pessoais? Eu diria viagens, *triathlon*, café, Música. Isso é basicamente.

P, Pesquisador: [00:03:01] BELEZA OBRIGADO. Pensando no tema ou no objeto do meu estudo que é sobre volunturismo, turismo voluntário ou viagem de voluntariado como é que você o que você entende sobre isso sobre esse termo ou como você definiria?

V1, Volunturista 1: [00:03:20] Bom, eu não sei se sou a pessoa mais indicada para definir afinal de contas eu sou só um consumidor vamos colocar dessa forma. E aí eu entendo que quando você fala de volunturismo você une duas coisas que são na minha opinião são assim. São coisas que sempre me marcaram muito dentro das minhas coisas dentro da minha formação que é viajar e fazer um trabalho voluntário. E aí você une as duas coisas e você faz isso num outro lugar que não é seu país, seu, seu, seu estado ou o país de origem. Então você une o trabalho voluntário com a questão da viagem.

P, Pesquisador: [00:04:01] certo. Se tiver de falar você gosta bastante de viagens que você mencionou que você tem bastante experiência com viagem nacional e internacional?

V1, Volunturista 1: [00:04:14] poderia dizer que sim, sim.

P, Pesquisador: [00:04:15] Ahan, certo. No caso da viagem de voluntariado você escolheu qual destino?

V1, Volunturista 1: [00:04:23] eu fui pro Quênia.

P, Pesquisador: [00:04:26] E você já havia feito alguma viagem similar ou não?

V1, Volunturista 1: [00:04:31] é uma viagem voluntária, não. Foi a primeira vez, foi a primeira vez que eu fiz uma viagem voluntária. Nunca tinha feito, foi a primeira.

P, Pesquisador: [00:04:38] No Quênia, você foi quando, qual o ano?

V1, Volunturista 1: [00:04:41] eu fui em fevereiro de 2015.

P, Pesquisador: [00:04:44] E o que fez você optar por esse destino?

V1, Volunturista 1: [00:04:49] olha, é no meu caso foi o seguinte. Eu viajei com uma agência especializada nisso e eles ofereciam vários destinos com várias propostas de trabalho voluntário diferente. Aquela que mais se assemelhava com as minhas possibilidades, porque acontece, muitas das vezes esse trabalho voluntário. Por exemplo eu fiquei muito na dúvida entre o Quênia e a Tanzânia, mas para fazer a viagem para a Tanzânia eu tinha que ficar 30 dias, porque o projeto da Tanzânia exige que o voluntário permaneça lá 30 dias e eu não tinha toda essa disponibilidade. Então, eu tive que pegar uma coisa que a *Volunteer Vacation* que foi a empresa que eu fui. Eles oferecem vários tipos de trabalho diferentes então você pode trabalhar com refugiados, você pode trabalhar com animais e eu quis trabalhar com crianças. Então assim, com a ideia de trabalhar com crianças e com a disponibilidade que eu tinha, o destino mais adequado para mim era o Quênia então foi esse um, foi um dos motivos de eu escolher o Quênia para ir.

P, Pesquisador: [00:05:57] certo, e pensando nas tuas motivações para praticar o que te levou a fazer essa viagem?

V1, Volunturista 1: [00:06:08] Como eu disse antes, isso é uma coisa que tem muito na minha formação. Eu venho de uma família que viaja muito e que sempre fez muito trabalho voluntário, então eu passei a minha infância inteira vendo a minha avó sendo presidente de um asilo, por exemplo. Então, eu vi a minha avó, desde que eu me entendo por gente a minha família faz um trabalho voluntário e a minha família também é apaixonada por viagens então eu vi uma possibilidade de fazer as duas coisas juntas de poder fazer um trabalho voluntário que é uma coisa que eu já tinha muito a ver comigo desde sempre e viajar que é uma das minhas paixões então eu juntei as duas coisas. Conheci as pessoas certas e fui.

[00:06:47] legal. Quais eram as expectativas que você tinha antes da viagem, o que você imaginava encontrar ou fazer lá no Quênia?

V1, Volunturista 1: [00:06:57] eu estava muito aberto porque eu sabia que ia ser uma experiência muito nova e ia ser alguma coisa, que como bom, era. Eu nunca tinha feito uma

viagem parecida com isso. Eu não conhecia ninguém que tinha feito. Então eu procurei várias pessoas eu não conhecia ninguém que tinha feito. Então eu fui muito de coração aberto porque era realmente uma coisa muito diferente de qualquer experiência que eu tinha tido ou que as pessoas da minha volta tinham tido. Então eu tinha uma expectativa de ser um troço bem diferente de qualquer coisa que eu tinha vivenciado. Tinha uma expectativa de estar indo para um destino com, bem pobre, né, afinal de contas eu estava indo para o Quênia, é. Bom, uma vez que você está fazendo trabalho voluntário você está indo de encontro a pessoas que estão numa situação fragilizada. Então eu tinha uma expectativa de ter uma vivência de um mundo que não é o meu cotidiano. E que acho que precisava de muita ajuda, né. Precisava de qualquer apoio possível, num país diferente que eu até então eu nunca tinha ido à África. Então eu tinha muita curiosidade para saber como era isso. Como é que era então eu tinha as minhas expectativas eram de muita curiosidade porque eu não tinha realmente a menor ideia do que eu ia encontrar.

P, Pesquisador: [00:08:22] certo. Você mencionou que foi com a VV né. E aí o que te chamou a atenção na empresa?

V1, Volunturista 1: [00:08:32] Cara, eu conheci a VV pelo Instagram e uma vez apareceu o Instagram e comecei seguindo a VV e vi que eles faziam um trabalho bem interessante e não, mais uma vez não só nessa questão do Quênia que para mim foi a experiência que eu tive, mas em outras áreas também com animais, com pessoas idosas, com refugiados essas coisas eu sempre achei muito interessante o trabalho que eles estavam fazendo sempre me chamou muita atenção e eu dei a sorte de eu entrar em contato e eles me retornaram rápido e você conheceu Mariana ou não?

P, Pesquisador: [00:09:08] conheci o André, André Fran.

V1, Volunturista 1: [00:09:11] então eu conheci o André também, mas assim a minha amiga de verdade é a Mariana. Depois ficamos amigos. E a Mariana é uma pessoa que contagia. Ela tem isso no sangue dela ela começa a falar sobre os destinos, como é que é o trabalho, como é que eles fazem. E é um troço de escutar Mariana falando é um negócio apaixonante. Então eu fui contagiado por isso, entrei em contato e eles entraram em contato comigo e eu não tinha dúvida de que eu tinha que fazer isso.

P, Pesquisador: [00:09:40] Sim, e nesse teu percurso de checar o Instagram e também falar com a Mariana. Você se lembra de algum discurso ou de algum bordão que remetesse ao voluntariado ou às questões que você encontraria nos programas. Algo do tipo: seja a mudança?

V1, Volunturista 1: [00:10:06] não, cara. Não me lembro de nada que tenha ficado na minha cabeça alguma coisa que chamasse a atenção no Coisa, Não. Eu acho que uma coisa que me chamava muita atenção era o nome curto me chamava muita atenção porque eles colocavam a vv isso a vv aquilo, a vv isso a vv aquilo. Então, isso me chamou muito a atenção o, a forma como eles usavam o nome mais curto da empresa, mas assim um slogan ou alguma coisa, não. Isso não me lembro de nada e nada disso foi o que me chamou a atenção realmente.

P, Pesquisador: [00:10:39] E no final das contas você mencionou que teu interesse era participar num programa em que se trabalhasse com crianças e você acabou sendo alocado para esse programa que você desejava?

V1, Volunturista 1: [00:10:53] Sim, sim. Eu fui num centro de acolhimento de crianças no Quênia. Passei uma semana lá, uma semana fantástica foi um momento muito marcante a experiência e... Eu estou tentando me... porque se me deixar eu vou falar aqui horas sobre o assunto... tuas perguntas, cara. Então, se você quiser saber mais alguma coisa fala...Pode...Não, não, não ficar vagando sobre o assunto, mas sim eu, eu fui bem-sucedido nisso eu consegui ter a experiência que exatamente eu tinha contratado e que eu tinha me proposto a ter.

P, Pesquisador: [00:11:31] certo. Você passou então você passou qual o tempo ou a duração, na verdade, da tua viagem, do programa que você fez?

V1, Volunturista 1: [00:11:41] eu fiquei. Eu fiz uma viagem de sete dias para o Quênia que é longe. Não, não é fácil de chegar no Quênia. Então, a viagem toda eu acho que foram oito ou nove dias porque você porque eu tive que via Paris. Então, era, era a Rio-Paris, Paris-Nairóbi. Eu fiquei baseado em Nairóbi, na capital do Quênia. Então, eu, assim a viagem toda foram alguma coisa acho que em torno de nove dias, foram cinco dias de voluntariado e dois conhecendo o país, o país não, a cidade. Eu não conseguia andar fora de Nairóbi. Então foram cinco dias de trabalho voluntário e dois fazendo turismo propriamente dita na cidade.

P, Pesquisador: [00:12:26] Beleza. E antes de viajar você fez alguma preparação, leu alguma coisa estudou alguma coisa?

V1, Volunturista 1: [00:12:36] Sim, sim. Eu sou desses, eu sou curioso. Então, eles fizeram um curso na época prévia porque na verdade eu estava indo ter uma experiência no Quênia, mas em paralelo tinha um grupo indo para o Quênia fazer uma outra coisa. Eles iam fazer um trabalho de apoio ao microempreendedor no Quênia o que não foi meu caso. Eu só fui com esse grupo. Eu viajei para esse grupo e voltei, mas eu fui para o centro de acolhimento de crianças. Então eu acabei fazendo esse curso para explicar mais ou menos o que a gente, o que a gente encontraria no Quênia. Eu li sobre o país, até então, eu não conhecia, conhecia muito pouco. Conhecia os famosos maratonistas quenianos, minha área, eu sou professor de educação física. Então, eu conhecia as celebridades que quenianos do atletismo. Mas eu não conhecia muito do país e sim de curioso e estudei bastante antes de ir.

P, Pesquisador: [00:13:36] certo. Você disse que, quando você falou eles ofereceram um curso você menciona a VV. Foi isso?

V1, Volunturista 1: [00:13:44] A vv a empresa que eu contratei para me levar.

P, Pesquisador: [00:13:49] esse curso eu comportava o que? Você se lembra das temáticas?

V1, Volunturista 1: [00:13:53] eles davam uma... Bom, de novo. É porque assim, eu estava eu estava de acompanhamento, estava acompanhando uma missão. Então eu ia para um lugar, mas tinham oito pessoas indo para outro lugar em Nairóbi. Essas oito pessoas iam fazer uma... Eles iam ministrar um curso e dar apoio para pequenos empreendedores dentro das comunidades em Nairóbi. Então era muito sobre a realidade do Quênia, como é diferente a realidade do Brasil para a realidade do Quênia, para entender para quem você vai estar falando. E aí, nessa nova realidade do Quênia. Eles queriam dar algumas dicas para organizar melhor os negócios para que eles fossem mais bem sucedidos, porque uma vez que você deu um primeiro passo que você tentou produzir alguma coisa que você tenha mais ferramentas para fazer aquilo dar certo, porque eu acho que isso é muito importante para essas comunidades.

P, Pesquisador: [00:14:57] Bom, por conta dessa diferença você diria que esse material contribuiu com você pela diferença dos projetos?

V1, Volunturista 1: [00:15:07] Sem dúvida. Foi pelo seguinte, foi muito, apesar de eu não trabalhar com essa parte do empreendedorismo dentro do Quênia. A parte de discutir como funciona a comunidade foi muito interessante. Então assim, eles, eles me... uma comunidade africana, ela não é igual a uma comunidade brasileira só que na África, ela é completamente diferente. Ela tem outras nuances outros, é... Outras particularidades e isso tudo foi muito bem abordado nesse curso. Então quando eu fui pra lá eu entendia exatamente quem eram aquelas pessoas que eu estava trabalhando.

P, Pesquisador: [00:15:48] ah, eu depois eu quero voltar...

V1, Volunturista 1: [00:15:50] aprendi isso nesse curso.

P, Pesquisador: [00:15:52] legal, legal, e mais especificamente, quais tarefas ou trabalhos que você realizou?

V1, Volunturista 1: [00:16:00] ah bicho, isso foi um carnaval de tudo um pouco. Porque assim, eu estava realmente disposto a viver essa questão do voluntariado então eu fiz sei lá 110% do proposto. Eu tive uma experiência muito bacana, era uma coisa muito organizada, eu tinha um contrato de voluntariado onde eu fiquei hospedado dentro do orfanato nesse centro de acolhimento e aí esse centro de acolhimento ele tinha os quartos dos voluntários. Eu tinha uma hora para entrar e uma hora pra sair e hora de almoço. Eu tinha horário vago para poder fazer as minhas coisas eu tinha. Um trabalho bem-organizado, Só que voluntário. E aí, eu estava muito animado com o fato de eu estar lá dentro e me facilitou muitas coisas. Então assim, eu, eu não só cumpria o meu horário que era de oito às 5, como eu ajudava a dar banho nas crianças de manhã às 6 horas da manhã e eu dava o jantar para as crianças às sete da noite. Ou seja, eu estava com eles. Eu estiquei muito a minha experiência como voluntário. Então, eu ajudei, dei café da manhã para as crianças antes de mandar as crianças para a escola. Eu pintei armário, fiz feira, eu dava jantar para as crianças na volta. Eu fiz de tudo que você pode imaginar para as crianças que eu consegui fazer, tive a sorte de fazer.

P, Pesquisador: [00:17:27] legal e pensando na realização de todas essas tarefas que você fez, você diria que foram exigidas habilidades mínimas ou com competências mais técnicas e profissionais?

V1, Volunturista 1: [00:17:44] São habilidades bem básicas, humanas. Eu estava, estava alimentando uma criança tem que ter paciência. Você tem que ter gentileza. Eu troquei fraldas, então bicho, tem que ter um pouco mais de técnica tem, mas é uma fralda você aprende rápido. Não fica tão bem quanto elas faziam, mas eu dava o meu melhor e um dia depois e depois de um dia inteiro trocando fralda cara você vai aprender a trocar fralda.

P, Pesquisador: [00:18:10] legal.

V1, Volunturista 1: [00:18:12] então assim, não tinha não, não tinha nenhuma técnica muito grande eram habilidades básicas humanas que eu acho que qualquer pessoa está apta a fazer.

P, Pesquisador: [00:18:20] certo. Pensando um pouco na questão do relacionamento com os membros das comunidades, as crianças, os locais como um todo. Como é que você descreveria o seu relacionamento com as pessoas?

V1, Volunturista 1: [00:18:35] ah, foi fantástico. Foi fantástico. É um povo muito amável. Os quenianos são um povo muito amável e eu fui muito bem recebido, muito, muito bem recebido e eles têm muita alegria de viver. É um negócio contagiante e com muito, muito menos acesso a coisas que a gente tem aqui. Quando a gente diz uma comunidade do Quênia, as coisas são muito, muito mais pobres do que a experiência que a gente tem aqui no Brasil. É gente que... Eu sou do Rio de Janeiro. Então quando você pega a Baixada Fluminense do Rio de Janeiro, Belford Roxo, Nova Iguaçu e eu costumo dizer assim que quando você pega Nairobi a comunidade de Kibera que foi uma das... Que é a maior favela da África que eu fui conhecer, cara, Kibera é assim Belford Roxo anos 80. Não é Belford Roxo como ela é hoje. Eles estão algumas décadas atrás, a pobreza lá é uma pobreza bem, bem extrema. As coisas, não, não diminuindo a... Bom, pobreza é pobreza. Quando, quando, quando, quando eu vejo as coisas lá as coisas são com muito, muito menos acesso do que, do que a gente tem conhecimento no

Brasil, mas independente disso, eles têm uma alegria de viver fantástica. Então você é muito bem recebido. É, é contagiante a alegria deles de estarem vivos, de estarem ali, de estarem conversando com você, de estar feliz porque você saiu do seu país para conhecer o país deles, entendeu?! E fica curioso para entender como é que funciona seu país. Isso é bem bacana. O povo é muito, muito, muito acolhedor.

P, Pesquisador: [00:20:21] falando sobre esse acolhimento, essa recepção. Você se sentiu parte daquela comunidade, integrado? Como é que você descreve esse modo como você mencionou de ser acolhido?

V1, Volunturista 1: [00:20:40] Diego, me sentir parte e me sentir parte como um voluntário, porque é um outro continente. Não é uma coisa assim, não é uma... Eu sequer falava a mesma língua deles, porque a gente se comunicava em inglês. Na verdade, o Quênia é muito louco, porque uma vez eu estava conversando com uma voluntária, ela falou assim "Fulano", eu falei "pois não", ela assim "quantas línguas vocês falam no Brasil?", eu falei assim "português", mas ela assim "mas uma só, você fala com seus amigos em português?". Eu falei "é, falo em português, porquê?" Ela falou assim, ela achou curioso, eu falei "mas, vem cá, quantas línguas você fala?", ela assim "47", eu falei "Como assim?". Ela falou assim "a gente fala 47 línguas, eu falo em suaíli com não sei quem, eu falo com não sei quem, em outra língua com outra pessoa e outra língua com outra pessoa". Então assim, quando a gente, quando eu conversava com ela, eu conversava em inglês que na verdade não é nem é minha língua nem a dela. Então, eu faço parte daquilo? Eu sequer falo a língua. Dentro do que é possível você se sente muito acolhido, mas você, não sei se eu diria que, que eu fazia parte daquilo eu fazia parte como um voluntário, sabe?!

P, Pesquisador: [00:21:52] Sim.

V1, Volunturista 1: [00:21:52] eu era muito bem recebido como um estrangeiro e tem uma coisa engraçada, assim engraçada, porque é o seguinte as pessoas são realmente muito negras na África são muito, muito negras, então e eu sou muito branco, muito, muito branco e era muito louco porque eu estava numa comunidade e essas comunidades têm poucas.... Pouco acesso, essas pessoas saem pouco da comunidade. E eu andava na rua as pessoas passavam a mão na minha pele. As pessoas me tocavam como se eu fosse, eu, eu era muito diferente do que

eu estava em volta. Então assim, era normal eu estar na rua, não, não as pessoas que eu estava no orfanato, as pessoas que eu estava todos os dias, mas quando eu andava na rua as pessoas me tocavam, tocavam minha pele sabe andando, porque eu destoo muito. Eu sou um branco dentro de uma comunidade muito, muito negra. Então eu fui muito acolhido, mas fazer parte é difícil. É difícil em uma semana conseguir fazer uma parte tão grande, entendeu?!

P, Pesquisador: [00:22:54] Sim legal. Você mencionou esse tratamento, esse acolhimento, você consegue exemplificar assim alguma coisa que te chamou, além claro de ser tocado na rua, mas alguma coisa que te chamou a atenção no modo como você era tratado pelas pessoas?

V1, Volunturista 1: [00:23:16] Cara. Eles são muito, muito receptivos sabe. Então, têm uma alegria de te receber que é, que é ímpar. Então, todo mundo, toda vez que eu chegava no...assim. Lembra o seguinte, eu estava no centro de acolhimento e as coisas funcionavam independente de você estar lá ou não. Quando eu digo um centro de acolhimento, é um prédio onde você tem alguma coisa entre cento e poucas crianças, porque, porque o Quênia é o segundo, um dos países onde você tem mais órfãos, né, porque essas crianças são abandonadas. Elas, falo as crianças elas são realmente abandonadas na rua. Muitas vezes os pais abandonam porque não têm condições de dar uma boa, uma boa alimentação para o filho e uma boa estrutura. Então ela sabe que essa criança em algum momento ela vai ser recolhida e ela vai ter um acesso melhor porque o Estado ou, no caso, eu fui no centro de acolhimento de uma iniciativa privada. Alguém resolveu criar do seu próprio dinheiro um centro de acolhimento. Então ela não recebia dinheiro do governo e essas crianças elas têm muito mais estrutura do que às vezes os vizinhos ou os companheiros dela de escola porque a mãe e o pai não têm condições de oferecer as coisas que o centro de acolhimento tem porque o centro de acolhimento conta com doações de pessoas. Tem pessoas por trás, patrocinando isso. Então, se por um lado aquelas crianças que estão no centro de acolhimento elas não têm pai e mãe às vezes ela tem uma alimentação melhor. Ela tem uma roupa melhor e as crianças que estão dentro das suas casas com pais e mães, elas já às vezes não têm o que comer. É uma situação extrema do mundo. Então as coisas funcionavam. Se você tem que alimentar e educar 120 crianças dentro do prédio eu era um voluntário, mas a coisa tem que acontecer, essas crianças têm que, têm que, têm que ser alimentado, elas têm que ir para escola, elas têm que... Os, as pessoas que são funcionários do Centro de Acolhimento elas têm que ajudar no dever de casa. Essas coisas vão acontecendo

naturalmente. Você contribui do jeito que você pode e toda vez que eu entrava num... para executar determinada função era uma coisa "o Fulano, hoje você vai ficar aqui com a gente, que barato, então senta aqui, vou te ensinar a trocar fralda!" E aí eu ia trocando fralda, não sei o quê... E aí as pessoas ficam muito curiosos para saber como é o seu país, fazendo milhões de perguntas sobre as coisas. Quando acaba o dia as pessoas assim "Pô, cara que bom passar o dia com você hoje. Foi muito legal ter você aqui hoje. Eu espero que te mandem pra cá de novo". Então tinha sempre uma coisa que é muito natural. E assim, eles têm uma alegria contagiante de você estar lá. Que independente de onde eu estivesse, se estivesse na cozinha ou se eu estivesse no banheiro dando banho nas crianças ou se estivesse trocando fralda. Independente da equipe que eu estivesse todos eles eram muito assim "Fulano, você está aqui hoje. Pô, que bom que te mandaram pra cá". Saiba então, é um povo muito, muito alegre, muito, muito, muito alegre. Um negócio impressionante e muito bacana.

P, Pesquisador: [00:26:37] certo, pode parecer redundante o que eu vou te perguntar, mas esse modo como você era saudado no final do dia, para você, que sentimento você acha que eles estavam querendo expressar além da alegria que ficou evidente.

V1, Volunturista 1: [00:26:58] que sentimento. Cara, eu acho que basicamente a alegria basicamente é alegria não. É porque o que acontece, de novo, Essa foi a minha experiência. Eu fui para um centro de acolhimento que era muito redondo que as coisas funcionavam muito bem, sabe?! Que não tinha déficit de pessoas para estar lá. Ele tinha pessoas suficientes para fazer a coisa acontecer. Então eu como voluntário eu tive uma experiência muito enriquecedora e eu pude ajudar as coisas acontecerem, mas elas aconteceriam independente de mim. Então, eu não acho que tinha gratidão por eu estar lá. Não tinha uma alegria de poder compartilhar aquele momento comigo entendeu porque o centro ele não precisava dos voluntários entendeu?! Ele, isso é minha experiência, no centro ele tinha sei lá todas as pessoas necessárias para fazer a engrenagem rodar. E aí o voluntário ele é alguém que ajuda alguém que vai a palavra para compartilhar esses momentos. Mas eu o voluntário nesse caso ele não é extremamente necessário então eu não via muita gratidão, nesse sentido. Eu via alegria, a alegria de realmente estar compartilhando aquilo lá, alguém entender que você saiu de seu país para conhecer o deles. O que você está lá ajudando eles a executar uma tarefa tão bonita, né cara, que é cuidar de 150 ,200 crianças sem, sem pai nem mãe, né?!

P, Pesquisador: [00:28:29] Sim, e pensando na cultura local você disse ter lido sobre algumas questões até culturais. Quando você se depara com o lugar em si o que você observou de diferente ou que chamou bastante atenção em relação à cultura a maneira como as pessoas também entre si, eu digo comunitárias se relacionavam...

V1, Volunturista 1: [00:28:59] Cara, eu posso te... Eu poderia dizer que são poucas as coisas que seriam parecidas. A África é um lugar muito diferente, muito, muito diferente. Eles... isso é uma das coisas que eu acho bacana viajar porque você começa a ver que o mundo não é só aquela coisa que você enxerga da sua janela. Então, especialmente quando a gente tem uma experiência muito ocidental, que você pega assim, eu moro no Rio de Janeiro, eu moro numa grande cidade ocidental. Então quando você pega um Rio de Janeiro, São Paulo, Nova York, Madri são cidades ocidentais que falam idiomas diferentes, elas têm lá suas particularidades, têm suas coisas, mas assim o core Ele é muito parecido. Quando você começa a aumentar e vê que o mundo não é só isso e que o mundo é muito maior do que isso. E aí, eu já fui três vezes à África, eu já fui à Ásia e já fui a vários lugares, você começa a ver que as coisas são realmente muito diferentes. É difícil até achar alguma coisa parecida. Então a experiência, a minha primeira, a minha primeira experiência africana foi no Quênia. Eu me arrisco a dizer que essa, a minha experiência, ela não tinha absolutamente nada a ver com nada que eu já tinha visto até então no mundo. Eu já tinha ido para a Europa algumas vezes, já tinha ido aos Estados Unidos, mas assim a África é uma coisa completamente diferente de qualquer coisa que eu já tinha visto na vida

P, Pesquisador: [00:30:20] Ahan.

V1, Volunturista 1: [00:30:21] então, eles tinham uma questão de essa alegria que não era só nesse ambiente. Eu acho que é uma questão do povo, porque onde eu passei eu vi essa alegria. Então, quando eu ia fazer feira eu via as pessoas se cumprimentando no mercado, eu via que as pessoas falando alto, se divertindo muito, sorrindo demais. Isso me chamou muita atenção. É realmente um povo muito alegre não só no... Onde eu estava, mas toda vez que eu saí do centro para conhecer os lugares no Quênia. Você vê que as pessoas são muito felizes, são muito alegres. Então, eu via essa alegria em Nairobi inteira. Andar no ônibus era uma experiência antropológica de estar lá. Uma vez me levaram para andar de ônibus, porque eu tinha que fazer mercado e aí no final da semana quando eu fui encerrar, a gente, fui jantar com

todo mundo “qual foi a coisa mais divertida que você fez, o que mais te marcou?” Eu falei assim “o ônibus”, “como assim cara, o ônibus?”... eles pegam ônibus o dia inteiro, mas, cara, o ônibus... Os ônibus são decorados, eles têm um hip hop comendo solto nas alturas e cada ônibus que você vai Ele tem um som diferente e é um som assim parece que é um miniônibus de micareta, mas não, são só as pessoas indo para o trabalho e assim parece que o dono do ônibus ele... Cada, ele tem uma competição entre eles então o cara tem que ter o ônibus mais colorido, o som mais alto com o melhor *DJ*, sabe?! Tinha, tinha como é que é, iluminação nos ônibus, sabe?! Era um negócio assim, nossa cara pra te levar até a tua casa, para o teu trabalho. E parecia que eu estava andando numa micro boate ambulante. Isso era muito, muito divertido e era uma coisa assim eu fui para África, eu estava numa comunidade, eles, eu estava numa situação onde todo mundo, de novo, eu sou muito branco. Eu sou muito, muito branco, então as pessoas são muito, muito diferente de mim elas são muito, muito negras na África, sabe?! Então as pessoas andavam na rua e eu acho que elas não estavam esperando encontrar um branco naquela situação então eu ia andando e de repente a pessoa me olhava causava uma estranheza, como eu não sei, De novo, eu moro no Rio de Janeiro é como você encontrar um muçulmano em Copacabana. Quando você for ao Irã você vai você vai ver muitas pessoas usando a burca é normal ter uma pessoa de burca quando você vai a um país do Oriente Médio. Mas no Rio de Janeiro, não. Então quando você encontra alguém na, na burca você leva um susto. É essa a sensação que eu tinha de andar numa comunidade porque eu era, eu destoava muito de tudo que estava acontecendo à minha volta. Então assim, as pessoas se assustavam quando eu estava andando e davam de cara comigo na padaria, entendeu?!

P, Pesquisador: [00:33:26] Apesar da questão das diferenças você, você não, você passou por alguma situação de hostilidade ou não, era só uma estranheza mesmo?

V1, Volunturista 1: [00:33:39] não, era essa uma estranha sem dúvida, zero hostilidade. Cara, eu tive uma experiência assim, muito adolescente, que quando eu saía como eu estava numa comunidade e assim tem lá as suas periculosidades. De qualquer comunidade, mas assim não é nada nada, nada parecido com o que a gente experimenta no Rio de Janeiro. Então eles tinham muito cuidado comigo na hora de ir na rua. Eu nunca fui na rua sozinho. Então assim, sempre que eu precisava ligar para alguém, eu precisava comprar alguma coisa “Não tem problema, espera aí que eu vou pedir para fulano ir lá com você”. Então todas as vezes que eu fui na rua eu sempre tive um local me acompanhando nisso, entendeu?” E aí eu estava andando

na rua e eu estava escutando uma coisa assim "*muzungo, muzungo, muzungo, muzungo*" atrás de mim, os adolescentes de uns 12, 14 anos e aí o cara que estava do meu lado, o motorista começou a rir. O motorista assim, a gente andando na rua e eu falei "o que foi?", "Eles estão te sacaneando, te chamando de "branquelo, branquelo, branquelo", mas assim, cara, brincadeira de adolescente. E aí, os cara, e como eu via que ele estava rindo e ele estava, assim, eles provavelmente estavam contando alguma piada de branquelo atrás de mim. Eu não ia entender porque era uma língua que eu sem dúvida não entendia e ele estava rindo e falei "o que foi?", e ele "Não, não, nada esquece, eles estão só te sacaneando, vamos embora" e a gente continuava andando. Então, foi uma coisa adolescente. Eram crianças vendo um branquelo no meio da comunidade delas.

P, Pesquisador: [00:35:17] Sim, você falou dessa questão do cuidado, você usou essa palavra e eu queria saber de você. Se você viu esse cuidado em outras situações ou até mesmo uma questão de partilha, compartilhar coisas, que você viu ou experimentou alguma coisa nesse sentido?

V1, Volunturista 1: [00:35:38] não, como assim. Me explica melhor essa pergunta que eu não entendi.

P, Pesquisador: [00:35:40] você falou sobre cuidado que sempre tinha um cuidado com você em relação a ter um local. Primeiro, então se você viu essa relação de cuidado de proteção em outras circunstâncias ou se você se lembra dessa apenas?

V1, Volunturista 1: [00:35:59] tinha uma questão muito de cuidado quando você quando você saía do abrigo e aí pelo seguinte eu fui numa época cara que pelo seguinte, o Quênia estava experimentando uma em desenvolvimento na época então eles estavam passando por uma questão assim um presidente novo com muitas ideias pra frente querendo transformar o Quênia numa referência para aquela região do sudoeste da África, não do Sudeste, desculpa, do sudeste da África. E aí tem uma questão muito ruim nisso pelo seguinte o Quênia faz fronteira com a Etiópia que é o berço do Estado Islâmico e esses caras não estavam satisfeitos com o rumo que o Quênia estava tomando de não transformar o Quênia não numa segunda Etiópia então tinham alguns atentados acontecendo especialmente na fronteira do Quênia com a Etiópia quando eu fui e em Nairobi que era a capital era um pouco mais visada. Então, toda vez que a gente, foi

um troço muito maluco, porque tinha um detector de metais para você entrar num shopping, por exemplo. Né, E eu falei cara, E era muito louco pelo seguinte não tem pra entrar no aeroporto, tá. Então assim você entra aeroporto sem detector de metais, não existe detector de metais para você pegar um avião no Quênia, mas para você entrar no shopping tinha um detector de metais. Foi exatamente por essas questões de uma tensão de terrorismo que vivia na época, Entendeu?! Por quê? Porque eles entendiam que o shopping por ser um lugar público ele tinha mais apelo para sensacionalismo do que um avião como aconteceu em Nova Iorque. Então, isso destoava um pouco, então, tinha algumas coisas assim que eles dissessem "Pô não vai nesse lugar não", sabe?! Era muito mais nesse sentido "mas porque tem algum problema?", "não tem, mas por que as coisas estão esquisitas e..." a gente tem um trabalho danado pra gente. O que aconteceu na prática pra eles assim, Cara, pra sair no shopping, você tinha que precisar muito ir para o shopping. Porque você tinha que ir para o shopping, tinha que chegar um tempo antes, tem uma fila para entrar porque tem detector de metais. Então, assim você não quer comprar aqui no mercadinho determinada coisa? Entendeu?! Então, tinha uma questão assim de entender como é que funcionava o dia a dia de um país completamente diferente do seu. Então, assim o cuidado, tinha um cuidado muito com a nossa segurança. Sem dúvida, entendeu?! Muito nesse sentido de não querer que a gente virasse efeito colateral de uma guerra paralela. Entendeu?! O que me marca mesmo cara é essa alegria independente do país independente de onde você esteja cara, isso, isso é muito bacana, muito bacana. Eu sou um cara sou um apaixonado pela África um apaixonado pelo Quênia. Foi minha primeira experiência e é um povo que eu tenho, eu tenho no meu coração, porque eles são muito, muito, muito bacanas.

P, Pesquisador: [00:39:16] E você falou sobre a questão da cultura da diferença cultural. Eu queria saber um pouco sobre os aprendizados. Se você teve algum aprendizado ou trouxe alguma coisa que você falou: "Não, isso eu absorvi".

V1, Volunturista 1: [00:39:35] Cara, recheado, eu costumo dizer assim, cara eu desafio alguém a voltar igual, porque não tem como, sabe assim, mas "você aprendeu alguma coisa lá?" É impossível voltar igual, impossível, desafio alguém dizer "Ah, você foi lá fez e volta igual", é impossível, impossível. Então assim, isso me impactou muito em vários, vários aspectos da minha vida. Quer ver um negócio, por exemplo, eu fui ver essa questão do... Lembro o seguinte, que quando eu fui, eu fui há seis anos atrás. A minha viagem foi de 2015. A gente tinha uma outra realidade em 2015 e que são algumas coisas diferentes que acontece em 2021. Isso vem

com muita força em 2021, mas 2015 não era isso que é o seguinte: Como eu fui fazer um curso eu estava, eu estava de papagaio, eu estava de penetra no curso de empreendedorismo eu vi o quanto é importante você comprar com o pequeno consumidor ou pequeno produtor ou com a comunidade ou com as pessoas a sua volta. Então, em 2015 eu era um cara que eu tinha muitos hábitos de comprar pela internet, porque hoje já era muito fácil você entrava, achava o lugar mais barato e você trazia entregava na sua casa pra um lugar mais barato. Desde 2015 quando eu voltei eu comecei a se eu puder pagar um pouquinho mais caro mais pra comprar na loja aqui do meu lado eu compro, porque eu sei o quanto é importante para esse consumidor que está aqui do meu lado do meu bairro. Quanto é importante pra ele isso, entendeu?! Dele ser A lojinha do bairro. Então, muitas vezes eu deixava de sei lá, de novo 2015, eu estava, eu estava fora e eu vi que saiu uma revista que eu queria comprar, ao invés de entrar na loja e entrar na banca de jornal, eu esperava voltar pra casa pra comprar na banca do meu lado. Entendeu?! Por quê? Porque com esse curso de empreendedorismo no Quênia, eu vi o quanto é importante para essa pessoa que está empreendendo do seu lado. Ter, ter você e isso ficou muito em voga com a pandemia que, assim cara, apoia os Pequenos, apoia quem está do seu lado, apoia quem está do seu lado, compra de quem está do seu lado. Não deixe os negócios de quem está do teu lado quebrarem. E eu trouxe isso de 2015, porque eu vi o quanto era importante para... Eu não sabia. Eu realmente não tinha uma consciência disso. Então isso foi uma coisa que eu trouxe muito para mim de valorizar sua comunidade, porque eu aprendi. Engraçado que fui aprender isso numa comunidade num outro continente. Eu aprendi o quanto é importante isso para aquela comunidade, o quanto é importante para desenvolver aquela comunidade e que a comunidade compre com a comunidade. Então, eu comecei a fazer isso pela minha. Eu voltei para o Rio e comecei a fazer isso pela minha. Eu tinha uma questão de nesse centro nesse especificamente nessa experiência que eu fui ter, foi o que eu te disse, esse centro de acolhimento ele é privado. Assim, foi uma mulher que resolveu pegar uma parte do dinheiro dela e fazer disso a missão da vida dela. Então ela tocava o centro com o dinheiro dela procurando apoiadores, a comunidade em volta, as lojas em volta. Cara, você precisa alimentar 120 crianças, 150 crianças. Ela vai pedir para pedir pro padeiro. E aí, essa mulher é uma pessoa muito fantástica. Que é o seguinte: ela tinha uma questão assim, "Cara, eu preciso dar pão para 150 crianças e pão é caro" não é caro, Caro, caro, mas assim, então "o quê, qual é a melhor alternativa que eu posso fazer?". Então, ela contratava um cozinheiro para ensinar as moças que trabalhavam para ela na cozinha a fazer pão para que ela produzisse o próprio pão e isso diminuía um pouquinho o custo dela. E aí, com esse pouquinho ela já consiga comprar um queijo para dar para as crianças, entendeu?!

Então, é fazer com que a sua vida seja o mais sustentável possível. Então, eu trouxe isso pra mim também. Então, de novo lembra, isso foi há seis anos atrás, 2015. Então, eu comecei a ter atitudes mais sustentáveis. Então, eu parei de usar saco de mercado em 2015. Por quê?! Porque eu sabia que aquilo gerava um impacto muito grande, então vamos tentar fazer com que eu consiga reaproveitar melhor as coisas que eu faço. Então para eu não produzir tanto lixo eu comecei a comprar mais coisas renová... Como é? Refil, ao invés de comprar a lata de Toddy o tempo inteiro, comprava uma lata de Toddy e depois de tentava procurar o refil. Às vezes, eu pagava um pouco mais caro no refil, mas eu sei o quanto é importante você diminuir o impacto que você gera com as coisas, entendeu?! Então, isso, de novo, eu fui para o outro continente para aprender a trazer isso para mim isso foi há seis anos atrás algumas coisas que eu faço hoje você, cara, era o destino. A gente ia ter que passar por isso em algum momento, mas tem alguém do outro lado do mundo já fazendo isso com muito, muito menos recurso que você, sabe?! Então, isso era uma coisa que me chamava muita atenção. É como você consegue ter boas soluções saindo do óbvio. Porque essas pessoas têm muito, muito menos recursos que você, elas estão vivendo, elas estão vivendo, elas estão se divertindo, elas estão se vestindo, então, isso foi muito bacana. É uma coisa que eu sempre digo é o seguinte: quando você vê aquilo tudo e você vê a alegria desse povo, você quando volta para o Brasil, você vê tudo o que você tem, você se recusa a ficar triste. Eu me recuso, eu falei assim, cara, eu não tenho problema. Eu não tenho problema. Eu tenho circunstâncias desfavoráveis, mas problema é outra coisa. Problema, problema é ter que botar 150 crianças numa escola. Problema é estar numa comunidade em que você não quer que as tuas crianças vão para o lado errado. É tem que dar uniforme para 150 crianças. Isso é outra coisa. Isso é um problema. O que eu tenho são circunstâncias desfavoráveis.

P, Pesquisador: [00:45:50] é interessante isto que você falou um pouco antes sobre a... Tornar a comunidade sustentável. Eu queria saber se você também se deparou com uma questão de fortalecimento dos comunitários. Além dessa questão da preocupação com de eu comprar do comerciário, da pessoa local ali ou se você também viu alguma outra situação, eu diria, de preocupação com o meu vizinho, se isso existe lá ou se você conseguiu observar algo nesse sentido: Eu tenho, então eu vou compartilhar com alguém.

V1, Volunturista 1: [00:46:38] ah, muito, muito, muito, muito, muito. Isso, isso é, vamos lá, porque assim algumas coisas passaram, passaram a ser triviais para mim, mas assim, você

tem razão, não é verdade isso não é trivial. Cara, de novo, eu vou ter que voltar nisso porque é muito bom a gente colocar esse 2015, 2021. Quando eu saí daqui em 2015, a gente estava começando, eu até acho que como comunidade, Como nação, a gente não conseguiu se livrar disso ainda, mas a gente estava experimentando um negócio muito forte de nós contra eles. Então, quando eu saí daqui em 2015 para fazer a viagem tinha muito uma coisa na comunidade brasileira, onde eu moro, nós contra eles, nós contra eles. E você tinha que escolher um lado ou você está conosco ou você está com eles. E eu achava aquilo e aquilo já me incomodava muito porque eu acho que a gente não constrói uma nação bacana com isso. E quando eu cheguei lá, eu pude vivenciar que realmente assim dá para viver sem isso. Dá para viver sem isso, porque é uma comunidade que não tem nós contra eles. E apesar de terem problemas raciais grandes, não tem o nós contra eles. Têm nós, têm eles, mas não tem o nós contra eles. Então, tem uma preocupação muito maior de você fortalecer o Nós do que você se CONTRAPOR CONTRA ELES. É exatamente nesse ponto você vai vendo que assim como isso parece uma besteira, mas como isso muda porque tem uma preocupação gigantesca com o seu vizinho. Então, se às vezes o meu negócio está funcionando, mas fulano de tal não tá. Isso não é bacana pra comunidade. Isso não é bacana pra Kibera "mas fulano, fulano vacila", "é, cara", sabe uma coisa assim "Pô, mas não tem como dar certo! O maluco vive bebendo"... Não sei o que, Pa-ra-rá, aí fala assim "que, bicho é", vem aquelas pessoas que são mais, que tem aquela sabedoria de vó, "não, meu filho eu sei como é que funciona isso", "cara, ele tá bebendo, mas assim, cara, se a gente não ajudar ele quem vai ajudar?" Porque, cara, teu vizinho se ficar ruim pra ele. Qual é a graça de ficar bom pra você e ficar ruim pra ele? Você quer isso? Você quer que só fique bom para você ou você quer que fique bom para a nossa comunidade inteira? Sabe, é tipo, tinha "é, é você tem razão", "Ele podia me ajudar, ele podia beber menos, né?! E aí a gente ia desenvolver mais isso". Então, esse senso de comunidade de que só fica bom quando fica bom pra todo mundo no sentido de você entrar numa espiral positiva isso me chamou muita atenção porque a gente estava começando a desvivenciar isso aqui. A gente, eu só cresço na medida em que você cai. Isso já me incomodava quando eu fui, quando eu cheguei lá e eu vi que isso não existia. Entendeu, que assim cara, que só fica bom quando fica bom pra todo mundo, e assim, isso não era uma questão só porque, por exemplo, aí você vai falar pra mim "ah, mas isso é muito fácil", eu estava, eu estava dentro de um centro de acolhimento. Todo mundo quer abraçar um centro de acolhimento, né?! Quando você pega uma criança carente todo mundo quer ajudar, todo mundo. Pô o cara da feira se sobrou fruta ele vai levar pra casa. Ele bate lá na porta da comunidade, "cara, a feira acabou. Eu não vou conseguir levar essas maçãs pra casa, vocês

querem essas maçãs?" Né?! E obviamente, "cara, claro que quero, vem cá eu vou fazer uma salada de frutas para as crianças, né?!" O padeiro quando assim "ah, cara. Fulano de tal me pediu não sei quantos pães e desistiu. Vocês querem esses pães?" Então, isso acontece muito, muito, muito da comunidade abraçar um centro de acolhimento que ela sabe, sabe o quanto é difícil fazer aquilo, sabe o quanto é importante alguém cuidar daquelas crianças, aquilo é o futuro do país. Aquilo é o futuro do país. Os pais não tiveram condições de cuidar daquelas crianças. Aquele negócio que eu estava te dizendo. Eu estava no centro de acolhimento, aquelas crianças eram órfãs. Elas não têm pai, elas não têm mãe. Elas vão crescer sem um pai e uma mãe. Elas só têm a elas mesmo e ao centro. E ainda assim, tinha um negócio bacana que é o seguinte, a dona do centro que a gente chama de mama. A mama ela dizia assim "Cara, essas crianças vão todas para a faculdade. As 120. Se você quiser chegar lá e você não quiser fazer uma faculdade, porque você quis ser cabeleireiro. Beleza, mas assim que eu vou te levar lá e você vai ter a chance de ser o que você quiser. Eu garanto isso". E ela trabalha demais para fazer um negócio desses, sabe?! Então, de novo, você vai escolher o que você quiser para sua vida. Se você quiser ser... Era muito louco pelo seguinte. Na semana em que eu estava lá, um dos filhos dela, que essa mulher deve ter. Se todo mundo que saiu lá era considerado filho dela, Ela deve ter uns 900 filhos espalhados pelo Quênia, uma, uma das pessoas que me levou para passear e conhecer Nairóbi era uma cabeleireira que era filha dela e o outro filho dela estava recebendo o presidente num hospital porque ele era o médico-chefe do hospital. Então assim, é alguém que cresceu sem pai nem mãe, mas teve alguém para cuidar de você do maternal à faculdade. Todos eles formados da mesma forma. "Eu não vou, vou dar mais, esse aqui tem chance vou investir nele". Não, não existe isso. Todos. Ela dizia assim "cara, eu vou te entregar, você vai ter condições de entrar numa faculdade. Se você vai ou não, você será um adulto e daí pra frente você vai ter as suas escolhas. Por que eu dei essa volta toda para falar sobre isso? (risos).

P, Pesquisador: [00:52:40] imagina, você falou sobre a questão da espiral, da bondade, do nós...Isso.

V1, Volunturista 1: [00:52:46] assim, não tinha o nós e eles. Então assim, isso, isso era muito doido porque assim, você, vai... Todos eles são amados pela mesma mãe. Então, eles tiveram as mesmas oportunidades, entendeu?! E assim, ela só não quis ser médica. Ela gostava de fazer cabelo, ela vai saber, e assim, ela vai ser amada pela mãe da mesma forma que o filho

que é médico-chefe do hospital que está recebendo o presidente do Quênia porque o hospital está bombando, entendeu?! Então assim, fica bom para todo mundo. A única coisa que vai decidir para onde você vai é você. Você não precisa. Eu não preciso que você caia para eu crescer. E isso não, isso não acontecia só dentro do centro, porque quando eu fui pra comunidade ter aquela experiência com empreendedorismo eu via isso acontecendo. Então esses outros lugares eles também abraçam aquele pequeno cara que está do seu lado que está com problema com bebida, que a mulher não consegue se identificar com o cara, entendeu?! Que eu vou te cobrir para que você, para que o seu negócio não caia. Porque, de novo, se fica bom para ele e fica bom para toda comunidade. Kibera prospera se cada um, se todo mundo prosperar, entendeu?! Então, isso, isso era uma coisa que, era disso que a gente estava falando, né?! Me chamava muita atenção da comunidade assim. De que você cuida do seu vizinho. E não só, não só do negócio do seu vizinho. Você cuida do seu vizinho, porque se seu vizinho estiver bem e você estiver bem, todos nós estamos bem.

P, Pesquisador: [00:54:22] Sim. Eu queria pensar, queria te perguntar sobre você disse "Fiquei cinco, sete dias desenvolvendo um trabalho". Foram cinco na verdade, né?!

V1, Volunturista 1: [00:54:37] na comunidade sim.

P, Pesquisador: [00:54:40] E aí, queria saber se você também viu algum impacto para a própria comunidade ou se foi algo muito pontual e que não dá para mencionar. Eu sei que você já trouxe aqui. Independente da tua presença lá o trabalho seguiria normalmente, mas de alguma maneira você acha que no todo, o trabalho dos voluntários de alguma maneira traz um impacto seja positivo ou negativo. Qual é sua percepção disso?

V1, Volunturista 1: [00:55:15] Cara, sem dúvida, sem dúvida, porque, Cara, eu vou tentar responder isso. É porque eu vou te dar a minha a minha visão como voluntário. Voluntário Fulano, dezembro de 2014 fecha uma viagem para fazer em fevereiro de 2015. Achando que eu vou para o Quênia mudar o mundo, porque todo voluntário pensa nisso "eu vou para o Quênia pra fazer a diferença", e a verdade é a seguinte, sem dúvida um voluntário faz a diferença. Ele faz uma diferença, porque, porque ele traz, ele, da mesma forma que aquela comunidade, eu trago um pouquinho de mim com ela quando eu volto eu deixo um pouco do que eu tenho pra lá. E, é essa troca que você vai tendo com o mundo é muito bacana. Então assim, da mesma

forma que eu consigo me beneficiar de todas as experiências que eu tive, eu consigo deixar alguma marca, porque eu consigo levar alguma coisa que, cara, não dá pra trazer todo mundo para o Brasil para eles experimentarem como é que funciona no Brasil para poder voltar pra lá, mas eu levo o meu pouquinho de Brasil pra lá quando eu levo, mas a verdade é que assim, sem dúvida um voluntário ele ajuda muito, muito, muito, mas não se compara no que no voluntariado faz por você. Então, em 2014 quando eu saí daqui achando que eu ia mudar o Quênia eu ia mudar o mundo, porque eu ia fazer um voluntário no Quênia. Como o Quênia me mudou é muito maior, muito, muito maior do que o que eu consegui fazer no Quênia. O voluntário, o voluntário ajuda, cara, sem dúvida, mas o que o voluntariado faz por você, isso, é muito maior muito, muito maior do que, o que eu trago com que... Eu fui pra lá pra mudar o mundo e na verdade, cara, foi o mundo que me mudou, na verdade.

P, Pesquisador: [00:57:19] legal, obrigado e pensando. Você falou das oportunidades que você teve de retornar, você retornou para o Quênia depois disso?

V1, Volunturista 1: [00:57:29] não, infelizmente eu não consegui. Eu não consegui. Eu mantenho contato com a maior parte das pessoas, com a maior parte! Eu mantenho contato com algumas pessoas que eu conheci lá e eu penso em voltar todos os dias. Todos os Dias. Todos os dias da minha vida desde que eu pisei no Brasil Eu penso em voltar, mas eu ainda não consegui isso. Essa é uma triste verdade que eu tenho que admitir eu não consegui mais voltar naquele lugar maravilhoso.

P, Pesquisador: [00:57:58] nesse teu pensamento em voltar né. Quais seriam ou qual seria o fator que te influencia a pensar nessa volta?

V1, Volunturista 1: [00:58:10] Cara, porque acho que todo mundo quer voltar para um lugar onde você foi muito feliz. É algo que te marcou tanto. Então assim, você quer voltar para o colégio onde você estudou sua vida inteira. Você quer voltar para aquela quadra que te fez muito feliz quando você jogava, você, você quer voltar pra sua faculdade antiga para lembrar os bons momentos que teve na faculdade. E cara, o Quênia para mim é um lugar que me marcou muito. Que sem dúvida baliza muito a pessoa que eu sou hoje em dia eu fui muito, muito, muito feliz no Quênia. Então, eu penso em voltar lá todos os dias porque eu tive uma ótima experiência que foi fantástico me mudou bastante e não, não é modo de falar, sabe?! Eu penso em voltar

para lá todos os dias. Eu penso naquele, naquele lugar e naquela experiência que eu tive naquela semana. Então, sim. Eu penso em voltar todos os dias.

P, Pesquisador: [00:59:04] legal. Bom, Fulano eu queria deixar aqui meu agradecimento enquanto eu ainda gravo eu vou interromper a gravação, tá bom?!

V1, Volunturista 1: [00:59:12] Beleza.

V2, Volunturista 2

P, Pesquisador: [00:00:03] Bom dia.

V2, Volunturista 2: [00:00:04] Bom dia.

P, Pesquisador: [00:00:06] vamos iniciar então a entrevista sobre volunturismo, turismo voluntário. Primeiro queria saber qual é o seu nome completo?

V2, Volunturista 2: [00:00:14] é Fulana.

P, Pesquisador: [00:00:17] Sua idade?

V2, Volunturista 2: [00:00:19] 32 anos.

P, Pesquisador: [00:00:21] legal. Com qual gênero você se identifica?

V2, Volunturista 2: [00:00:25] O feminino.

P, Pesquisador: [00:00:27] certo. A qual raça você se declara como pertencente?

V2, Volunturista 2: [00:00:33] Branca.

P, Pesquisador: [00:00:34] qual é o seu estado e cidade de origem?

V2, Volunturista 2: [00:00:38] O estado do Rio Grande do Sul e a cidade Dom Pedrito.

P, Pesquisador: [00:00:42] certo. Qual a sua formação acadêmica?

V2, Volunturista 2: [00:00:46] eu estou cursando Serviço Social na graduação.

P, Pesquisador: [00:00:50] E a sua profissão e ocupação?

V2, Volunturista 2: [00:00:53] eu sou autônoma, sou gerente em um estúdio de tatuagem aqui em Santa Cruz que é a cidade onde eu moro.

P, Pesquisador: [00:01:00] E de acordo com sua renda familiar e em qual classe social você se enquadra. A B C D ou E?

V2, Volunturista 2: [00:01:10] tem algum...Parâmetro?

P, Pesquisador: [00:01:14] eu tenho. Acima de 10.000. Acima de 20 mil e 900. O IBGE considera como classe A. Entre 10.450 e 20 mil e 900, Classe B. Entre 4 mil 180 a 10.450, Considera-se Classe C a renda familiar. Classe D de 2.090 a 4.180 e até 2.090. O IBGE considera a renda familiar como classe E.

V2, Volunturista 2: [00:01:51] C, da classe C.

P, Pesquisador: [00:01:53] certo. E pensando em você como pessoa, quais são seus interesses pessoais?

V2, Volunturista 2: [00:02:04] Tu me pergunta em relação a qualquer coisa?

P, Pesquisador: [00:02:09] Seus principais interesses.

V2, Volunturista 2: [00:02:13] eu estou cursando agora serviço social porque já iniciei algumas outras graduações, mas eu não finalizei. Então meu interesse no momento é finalizar mesmo o curso tem mais dois anos e pouco assim ainda, estou bem no início, então um dos meus interesses no momento seria exatamente concluir o curso, e eu trabalho no estúdio de tatuagem que é meu também, sou proprietária. Então por conta da pandemia, um dos meus interesses é fazer com que o estúdio engrene novamente assim, consiga... Porque foi bem complicado agora nesses últimos dois anos assim. Então, é isso que eu estou tentando assim no momento, a questão profissional, né, de estudo, de carreira. É isso.

[00:03:10] legal. Você mencionou que você iniciou outras graduações quais cursos você chegou a iniciar a fazer?

V2, Volunturista 2: [00:03:19] logo que eu terminei o ensino médio eu comecei a curso de dança que era graduação também. Aí depois eu me mudei de cidade. Daí, eu fiz um semestre de publicidade propaganda, mas eu não era... Eu só tentei, aí como eu já tinha cursado dança eu comecei a fazer educação física. Só que também assim meu interesse na época era a parte teórica da educação física e fisiologia. Quando chegou na parte do esporte mesmo que é uma coisa que eu nunca gostei eu não consegui continuar. Daí, tentei ocupar na verdade algumas disciplinas da dança na educação física. Consegui, só que na parte prática daí já não deu.

P, Pesquisador: [00:04:05] certo. Como a minha tese trata do volunturismo ou turismo voluntário o que significa isso para você, o que é essa viagem de voluntariado?

V2, Volunturista 2: [00:04:20] na verdade, são duas coisas até legais quando eu li o título do teu trabalho e eu fiquei pensando assim, fiquei também me questionando algumas coisas, né. Porque eu fiz esse trabalho voluntário em 2018 e eu fiquei uma semana e... Duas semanas praticamente lá. Então, mas o trabalho voluntário é uma coisa que eu sempre tive vontade de fazer. Só que era um sonho assim, né. Até que quando eu fiz 30 anos, um pouco antes, eu vi que eu precisava fazer alguma coisa diferente precisava mudar e era uma coisa muito interna minha eu precisava mudar e daí eu lembrei disso que era um sonho que eu não sabia quando eu ia realizar, porque eu sempre achei que eu precisava ter alguma formação, alguma coisa diferente, né. Não era suficiente eu chegar num lugar e eu não tinha né, no meu pensamento antes. Eu estava esperando o momento certo para eu ir fazer um trabalho voluntário. E daí, na época eu comecei a pesquisar sobre esses trabalhos que tu troca por alimentação e por hospedagem.

P, Pesquisador: [00:05:27] certo.

V2, Volunturista 2: [00:05:28] E eu achei bem interessante porque no momento que tu vai fazer uma viagem como turista o tempo que tu tem tu gasta assim... tu conhece o lugar, né, tu é turista, conhece depende do teu tipo de viagem, tu consegue conhecer bastante coisas conversar com pessoas tudo, mas no momento que tu tem essa troca eu acho que é muito mais interessante, né?! Tu acaba fazendo muito mais do que simplesmente turismo, tu acaba te doando um pouco, porque é claro que tu recebe ali no caso a hospedagem e alimentação, mas

tu consegue muito mais fundo eu acho que na questão cultural... tu conhece... Porque tu pode chegar no lugar e conhecer tudo superficialmente ou tu pode chegar e realmente entender a cultura e conversar com pessoas e no momento que tu trabalha isso, tu trabalha, é muito, eu acho muito mais interessante. No meu caso não foi, não foi, não foi nessa troca, porque eu comecei a pesquisar e tinha aplicativos até que fazem esse tipo de trabalho, Trabalho de voluntariado tu que recebe a questão de hospedagem e alimentação, mas no meu caso não. Como eu nunca tinha ido viajar para o exterior. Eu já tinha feito curso de inglês, mas eu sou extremamente envergonhada então eu não sabia se ia conseguir sair do aeroporto e então eu contratei uma empresa aqui que me ajudou nesse sentido, sabe?! De passagens assim... Então na verdade eu fui com tudo certo hospedagem, tudo, e eu acredito que mesmo assim foi uma viagem em questão de dinheiro, financeiro assim, foi o tu não gasto, acaba não gastando tanto assim. Eu vim pensando pelo lado financeiro mesmo. Até porque o tempo que tu tem com a culpa com outras coisas, né?! Mas o meu motivo principal para isso para ir à pra... Para viajar foi uma questão minha mesmo que realmente tinha muitos bloqueios, eu precisava quebrar isso, sabe?! Eu precisava... Juntei com uma vontade que eu tinha de fazer trabalho voluntário, que não era simplesmente chegar no lugar e conhecer, né?! E então acho que é mais ou menos isso assim. Então, juntei vários pontos assim.

P, Pesquisador: [00:07:53] legal, a gente vai explorar essa questão da motivação, mas eu queria voltar só um pouquinho para ver se eu entendi bem. Então para você o turismo voluntário é um turismo que permite uma troca como você falou, O conhecimento de uma cultura diferente do turismo convencional seria isso para você?

V2, Volunturista 2: [00:08:21] isso, justamente. Tu Consegue, porque tu pode ir num país diferente e tu não conversar com ninguém e tu só conhecer as coisas por fora sabe?! Ou tu pode, no meu caso eu conversei com as pessoas, eu comi o que as pessoas comem lá, eu assisti o que as pessoas assistem lá, Coisas assim artísticas de rua, por exemplo. Então a troca eu acho que é muito mais intensa do que simplesmente do que tu ir numa viagem a passeio só, só como turista. Então isso para mim isso é uma coisa, é uma troca muito maior, porque tu tem a parte de turismo, tu viaja, tu conhece ao mesmo tempo que tu trabalho, tu ajuda, tu te doa um pouco, né?! Eu Acho que isso também é importante, te transforma como pessoa, porque a gente sempre... Eu escutei isso antes de ir é muito verdade. Tu acha que tu vai no lugar ajudar, né?! "Vou fazer um trabalho voluntário, vou ajudar a quem precisa", na verdade, quem precisa, quem

precisava era eu. Então a gente volta muito mais diferente, transformada nesse sentido, né?! E do que, do que a gente ajuda, por mais que, claro, a gente tem, né?! Pode, pra eles mudou também. De repente, eu estar lá e conseguir ajudar, a gente conversar tudo, mas principalmente para mim isso mudou muito a minha vida, assim. Exatamente como tu falou, os dois conseguem muito mais assim... tu intensifica na verdade tua viagem, né. Nesse sentido.

P, Pesquisador: [00:10:04] você mencionou que havia sido a sua primeira viagem internacional, né?!

V2, Volunturista 2: [00:10:10] sozinha, sozinha.

P, Pesquisador: [00:10:11] você já tinha ido para fora em outras ocasiões?

V2, Volunturista 2: [00:10:13] tinha ido para fora, mas foi só como turismo.

P, Pesquisador: [00:10:17] ah certo, e nacionalmente você já tinha feito viagens também?

V2, Volunturista 2: [00:10:22] também.

P, Pesquisador: [00:10:22] certo. No caso, para sua viagem de voluntariado para qual destino você foi mesmo, Fulana?

V2, Volunturista 2: [00:10:33] eu fui para a África do Sul eu fiquei em Joanesburgo por dois dias só para conhecer o local assim e depois fui para Soweto e lá eu fiquei duas semanas um pouquinho menos de duas semanas.

P, Pesquisador: [00:10:49] Soweto é uma região ainda urbanizada ou rural como é que você definiria?

V2, Volunturista 2: [00:10:57] ela é urbanizada. Eles chamam Soweto, porque assim Soweto é uma *township*. Quando teve o apartheid foi isso que me explicaram bastante... Quando aconteceu, eles criaram essa tal *townships* que foi onde eles recolocaram os negros fora da

cidade, cidade. Então não era uma cidade e lá eles foram sendo recolocados e Soweto é uma das maiores que tem, e, mas é uma cidade, é uma cidade né?! Tem shoppings, tem tudo. Agora tem a parte que é bem precária, mas a maior parte não é.

P, Pesquisador: [00:11:43] você mencionou que você foi... Ah desculpa pode falar.

V2, Volunturista 2: [00:11:48] não, não. Era Isso que eu ia dizer, que é grande, era sobre Soweto, era 20 minutos de Joanesburgo.

P, Pesquisador: [00:11:55] obrigado. Você mencionou que você põe em 2018, né?!

V2, Volunturista 2: [00:11:59] isso.

P, Pesquisador: [00:12:01] E o que fez você optar por esse destino?

V2, Volunturista 2: [00:12:05] quando eu pesquisei tinha o Brasil várias opções, mas já fazia bastante tempo que eu tinha essa vontade de ir para a África do Sul, sabe?! E é uma coisa que eu notei muito, as pessoas me perguntavam assim "ah, mas lá é só...Tem prédios, tem casa? Tu vai acampar?" Porque a África é um continente, né?! E eu fui para um país. E tudo isso foi... fazendo eu aprender e as pessoas eu ouvia que muita gente tem essa, essa visão de que a África é safári e de pobreza, né?! Mas o que me motivou a ir foi realmente, eu já tinha essa vontade de ir para lá e era um lugar diferente, porque eu poderia ir para o Brasil, mas a língua também seria a mesma e eu precisava me desafiar nesse sentido também. E a África do Sul, por exemplo, não é. As pessoas gostam muito de falar, pelo menos as pessoas que eu conheço, "ah, vou para a Europa, vou para os Estados Unidos" sabe?! Vou para outros lugares. E eu queria ver esses lugares que as pessoas não vão, assim tinha muita curiosidade, sabe?! E isso foi uma coisa que mudou muito. Eu não tinha tanta visão de pobreza e de safári, mas eu também não sabia como que era. Até tu chegar no lugar é que nem o Brasil... eu já sabia como era... Então o que me motivou foi isso. Eu já tinha essa vontade antes e até para poder mostrar para as pessoas quando eu voltasse essa outra, esse outro lado que não é, não é assim como as pessoas pensam. O que mostram na TV é o que querem que as pessoas vejam sabe, não, não é, não é a realidade. É muito mais do que isso. E acho que esses foram os meus, meus, meus motivos. Por ser um lugar diferente também.

P, Pesquisador: [00:14:17] E eu acho que a conexão travou um pouco. Não sei se você me ouviu ainda?

V2, Volunturista 2: [00:14:23] estou escutando.

P, Pesquisador: [00:14:24] ah, tá. Você mencionou, então. Só recapitulando essa última parte, você disse então que o que te motivou foi exatamente sair daquelas rotas mais comuns e também ir a um lugar que você poderia desafiar o idioma inglês e também buscar conhecer uma cultura que você não, não conhecia ou sei lá quebrar alguém com alguma visão estereotipada. Não sei se foi isso que você mencionou?

V2, Volunturista 2: [00:15:02] isso, e era um sonho meu desde os meus 18 anos também que era conhecer a África do sul.

P, Pesquisador: [00:15:08] legal. Deixa eu te perguntar sobre as tuas expectativas antes da viagem você se lembra que você estava esperando encontrar ou fazer?

V2, Volunturista 2: [00:15:24] eu achava que eu não ia sair do aeroporto, porque eu estava muito apavorada. Na época eu tinha, eu tenho um filho de 11 anos e agora tenho uma menina de 7 meses. Na época eu tinha só ele, assim. Isso foi uma coisa que foi bem complicada também, né?! As pessoas não entenderam como é que eu uma mãe fui passar, foi viajar se não era trabalho, de um trabalho que eu receberia dinheiro, entendeu?! Exatamente, daí, mas assim, eu achava que, eu ficava... Eu estava com muito medo. Eu sabia que eu precisava daquilo que aquilo transformaria né?! muito a minha vida e eu precisava. Mas eu não sabia como ia ser. Eu não sabia se ia conseguir conversar. Eu não sabia se eu ia conseguir comer. Eu estava bem apavorada, né?! Antes de ir e tanto que eu acho que isso não me deu espaço para pensar. Eu sei, não sei. Eu não conseguia planejar muitas coisas assim. Não fui com tudo planejado, não foi tudo certo. Eu fui, eu fui com medo, sabe?! Peguei o medo que eu estava e fui. Então, eu não, eu não, não tinha... Eu sabia que ia ser no fundo e eu ia voltar e ia dar certo, né?! Mas eu não sabia como eu ia chegar lá e fazer isso dar certo, né?!

P, Pesquisador: [00:16:57] você, você foi com uma agência especializada em turismo voluntário?

V2, Volunturista 2: [00:17:03] isso. Eu Fui pela Exchange do bem. Eu pesquisei bastante coisas porque tinha que nem eu falei desse aplicativo que é da *Worldpackers* que é diferente um pouco eu pesquisei sobre isso, mas eu fiquei insegura de ir sozinha na primeira viagem. Na minha primeira viagem sozinha internacional. Então eu fiquei com um pouco de receio de fazer alguma coisa errada. Então, eu achei a Exchange do bem e foi eles que me ajudaram com tudo.

P, Pesquisador: [00:17:32] certo. Alguma coisa te chamou a atenção na Exchange do bem?

V2, Volunturista 2: [00:17:39] uma coisa que eu achei interessante é que eles conhecem os lugares antes eu não sei se todas as agências são assim, mas eles conhecem os lugares antes da gente ir. Eles fazem e eles fazem grupos também, eu fui sozinha, mas tem grupos de que também eles acompanham eles vão junto e fazem todo o trabalho em projetos maiores e eles dão toda assistência desde antes, da passagem, tudo, me deram toda assistência e lá durante também, então essa questão de segurança porque como tu vai para culturas completamente diferentes. Assim, eu me senti muito segura com eles sabe. Isso foi uma coisa que eu, que eu... Outras pessoas vieram conversar comigo depois e eu sempre indiquei assim, porque vale a pena não, não deixar de ir, sabe?! Se é uma coisa que tu tem vontade, mas tu tem medo de ir sozinha de primeira, então acho que dá para super confiar neles também bem legal.

P, Pesquisador: [00:18:42] E pensando nessa questão do trabalho que você foi desempenhar, qual programa de volunturismo que te atraiu e para qual você foi alocada?

V2, Volunturista 2: [00:18:56] Assim, das opções que tinham era com crianças, tinham opções com mulheres também em alguns projetos relacionados mais à mulher, tinha com animais, Mas eu achei que com as crianças eu ia poder... Até o assunto mulheres, é uma coisa que me interessa muito, sabe?! Mas o, a parte das crianças eu achei que eu ia poder ter uma troca maior e eu ia poder aprender muito com eles. A língua também e aprendi muito, muito mesmo. Então a parte de crianças assim para mim assim foi, foi o motivo da minha escolha e

foi exatamente essa troca que eu ia ter com eles e... E a questão da língua também. Achei que isso ia facilitar um pouco, sabe?! A minha ida, meu trabalho

P, Pesquisador: [00:19:53] é a tua viagem como um todo foi uma semana, certo?!

V2, Volunturista 2: [00:19:59] foi, eu fui, assim. Na verdade, deu duas semanas e uns dias depois. Que na escola eu fiquei, eu fiquei 10 dias. Uma semana certinho.

P, Pesquisador: [00:20:11] certo. E aqueles dois dias em Joanesburgo que você mencionou.

V2, Volunturista 2: [00:20:15] Em Joanesburgo. Aham, isso.

P, Pesquisador: [00:20:17] certo. Você antes da viagem você se preparou de alguma forma, assim?! Quero dizer leu sobre o país, conversou com alguém?

V2, Volunturista 2: [00:20:30] muito. Primeiro eu comecei a pesquisar sobre o trabalho voluntário até porque a minha ideia começou na verdade em julho. Foi bem rápido até, foi meio né... Vou fazer, tinha que fazer. Eu comecei a pesquisar sobre esses sites de trabalho voluntário para ser uma viagem que eu pudesse bancar no momento. Comecei a pesquisar nesse sentido primeiro aonde eu iria ou para juntar tudo sabe, porque eu não vou fazer trabalho voluntário só para... Só porque é mais barato viajar. Eu queria fazer. Eu queria que tudo se encaixasse. Então eu comecei a pesquisar sobre esses trabalhos voluntários. Eu achei a Exchange do Bem, comecei a pesquisar sobre a África do Sul, sobre os projetos que tinham na África do Sul. Esse era o único que tinha em Johannesburgo. Os outros eram todos em Cape Town que é um pouco mais longe a viagem também seria um pouco mais cara, mas eu gostei por ser em Joanesburgo por ser com criança, eu achei que era um trabalho até nesse aí pedia um inglês intermediário, para mim o meu inglês era só o básico. Então eles conseguiram falar conversar com o pessoal lá e não tinha problema nenhum, eu fui, e comecei a pesquisar um pouco assim da cultura, ver onde eu ia ficar, esse tipo de coisa, assim. Foi Essa a minha preparação maior nessas questões sobre o país, sabe?! Sobre a cultura, foi mais ou menos em ordem. Comecei a pesquisar sobre os projetos, sobre os lugares que eu podia ir sobre a cultura de onde eu ia realmente ficar, daí?!

P, Pesquisador: [00:22:17] certo. Você mencionou o trabalho da Exchange também nesse processo, né?! Como é que eles te ajudaram nessa preparação?

V2, Volunturista 2: [00:22:29] no início eles tiraram as minhas dúvidas porque eles que fazem tudo assim questão de passagens, também. Eles me mostraram as opções tudo direitinho. Como eu precisava me inscrever, Todas as dúvidas na verdade de que eu tinha eles todos estavam sempre me respondendo. Foi tudo pelo WhatsApp se não me engano. Depois, quando eu fui, no dia de eu embarcar eles criaram um grupo também porque eles são dois rapazes que fazem esse trabalho antes era, agora já não sei como é que é. E eles que me passaram todas as orientações. A questão de seguro saúde. Se eu tinha alguma dúvida eles podiam esclarecer eu podia perguntar. A questão do inglês mesmo que era intermediário eu queria saber se realmente não dava, porque meu inglês não era tão bom. Então tudo isso foi, foram eles assim que... Para mim saber o que estava incluído o que não estava incluído, o que poderia ser feito, várias, várias dúvidas que podem, que vão surgindo durante.

P, Pesquisador: [00:23:33] Das tuas pesquisas e também da tua conversa com o pessoal da Exchange. Alguma frase, algum bordão assim foi utilizado ou te chamou atenção? Alguma expressão ou alguma, algum elemento dessas conversas que ficou gravado com você ou não?

V2, Volunturista 2: [00:23:55] quando eu cheguei lá eles me deram não me lembro qual foi deles que me deu algumas dicas de como fazer algumas atividades com as crianças. Porque eu nunca trabalhei, eu já dei aula de dança e trabalhei com criança, mas era aula de dança. Eu nunca trabalhei com crianças em escola em atividades assim, não. Então nesse sentido eles me ajudaram, mas assim nada, é que na hora a gente conversou bastante, várias coisas assim agora eu não consigo me lembrar de alguma coisa que tenha ficado, sabe que tenha marcado. Sim, mas sempre eles foram muito atenciosos, mas nada que eu me lembre que tenha ficado, sabe?!

P, Pesquisador: [00:24:41] E em relação à sua participação. Quais trabalhos que você realizou durante a viagem?

V2, Volunturista 2: [00:24:51] eu, na verdade, eu não sabia, eu não fui assim muito preparada nesse sentido, sabe?! Porque eu queria ver, eu não sabia que, como ia ser, que turma eu iria ficar. Eu só sabia que eu ia auxiliar as professoras assim, né. A África do Sul, eles têm

11 línguas oficiais, o inglês é uma delas, né?! Mas as outras línguas eu não sabia nada. Na escola que eu fiquei, as crianças tinham duas línguas diferentes umas tinham, eram de uma língua e outras de outra e eu tive um pouco de dificuldade porque eles falam inglês, as crianças falam inglês, mas as professoras muitas vezes com elas não usam o inglês. Então, às vezes eu ficava meio perdidona, assim nas aulas e sempre que eles me informaram era que a gente nunca pode chegar a um lugar e tentar mudar "Por que tu está fazendo isso" e "isso não se faz", né?! A gente nunca pode chegar num lugar assim tentando mudar, né?! Então, porque eu presenciei algumas coisas bem Diferentes da nossa cultura e que para mim me chocou, me chocaram um pouco, sabe?! Então, mas assim eu consegui auxiliar nas aulas, tudo o que a "profe" precisava, né, com as crianças, a gente brincava, eu lia para elas e fazia atividade com lápis de cor com eles todos eles fizeram desenho para mim e eu trouxe. Então, nesse sentido, a minha ajuda foi auxiliar a "profe" né?! Ela precisava sair e eu ficava com as crianças, a gente fazia, elas me ensinavam brincadeiras a gente brincava junto, tinha um tapete na sala a gente sentava, a gente lia, A gente brincava, nesse sentido, assim que foi a minha ajuda lá, sabe?! Nada muito específico. Eu nunca tinha realmente trabalhado e tinha experiência com crianças e eu queria também conhecer deles, mas a gente chega com tudo pronto e não é nada daquilo que tu espera as crianças nem estão aí pra ti, sabe?! Então eu fui bem assim, bem aberta, sabe?! Bem aberta para poder realmente ver como eram as aulas e poder também aprender, assim, que eles me passassem também um pouco e saber do que eles gostavam de fazer, o que A gente podia fazer junto, né?!

P, Pesquisador: [00:27:21] você mencionou, você mencionou essa questão das habilidades, né?! Então você diria que as habilidades requeridas além do, do idioma elas ficaram mais em um nível mais básico não te exigiu nada muito complexo ou profissional?

V2, Volunturista 2: [00:27:44] não, não, não. Na verdade, é gostar é querer ir, sabe?! Tu Querer participar e tu gostar de criança. No meu caso era com crianças, é tu querer aprender também, porque na verdade tu dedica um pouco do teu tempo. Então, não tem uma coisa que tu precise saber, fazer. Às vezes tu sabe um monte e tu chega lá e não é o que interessa às crianças. Elas querem teu tempo, elas querem que tu sente com elas, elas querem... Elas gostavam muito do meu cabelo, elas diziam, sabe?! Elas queriam encostar no meu cabelo, elas queriam que eu brincasse com elas, que eu segurasse na mão delas. Então, isso não exige nada de estudos ou de profissão ou de qualquer tipo de coisas especiais assim não.

P, Pesquisador: [00:28:37] legal. Deixa eu te perguntar você falou uma coisa que me chamou a atenção em relação a um choque alguma coisa que te chocou. Você poderia exemplificar coisas, essas coisas que você falou que você viu, "nossa, bem diferente?"

V2, Volunturista 2: [00:28:54] Sim. É, assim, Eu nunca estudei em colégio público aqui. Eu não sei, mas eu acho que isso é uma coisa que não acontece. Lá eram muitas..., quando eu cheguei estava época quase de férias então tinham poucas crianças, tinham 20 e poucas crianças eu acho para uma "profe". Só que ela falou que chegava a ser quase 50 crianças. Era muita criança e eram crianças de 5 a 6 anos. Era muita criança para uma professora só, e lá as aulas são diferentes, elas iniciam 15 para oito e elas vão até uma e meia então as crianças almoçam na escola e muitas levam seu lanche, mas a maioria almoça na escola. A questão, é assim, a questão muito, é muita criança para uma "profe" para ti poder fazer com que as crianças se acalmem É bem complicado e acontecia da "profe" ter uma varinha, né?! Isso era uma coisa que acontecia aqui nas escolas né?! Eu sei disso, mas para mim chegar lá em 2018 aí e ver uma "profe" fazendo aquilo com uma criança foi uma coisa que me chocou muito. E daí até ela viu, a "profe" assim que ela me falou que, que não era o que ela queria fazer, mas que às vezes era necessário para a criança aprender para ela poder também fazer com que as crianças respeitassem ou controlar um pouco a situação, porque essas crianças não conseguiam Parar, e essa era uma única "profa", Eu não cheguei a ver as crianças na rua fazendo..., Elas tinham o intervalo e que elas iam comer depois que elas comiam na verdade elas podiam ir para a rua um pouco, mas eu não via uma atividade como uma educação física, por exemplo, uma coisa direcionada a gastar um pouco dessa energia, sabe?! Elas ficavam muito ali nas salas, na sala de aula. Só que como eu cheguei no período de férias eu também não sei como são as aulas lá do dia a dia, das aulas, do conteúdo das matérias. Só que, por exemplo, aqui, criança com cinco ou seis anos, as atividades são muito mais lúdicas e muito mais... Tu aprende brincando. E o espaço que as crianças tinham lá era legal. Era como se fosse um contêiner grande e tinha tudo lá dentro. Era, era legal, era, era, não era nada precário, sabe?! Mas eu não via essas atividades assim das crianças poderiam gastar essa energia. Então, isso é uma coisa que eu notei que me... não, eu não sei, não é que não exista aqui ainda, mas para mim foi uma coisa, porque viu umas crianças tão pequenas de cinco, seis anos, bem pequenas então elas, tipo, levando com aquela varinha nas mãos ou na cabeça tipo "para quieto".

P, Pesquisador: [00:31:51] Sim, e você falou que era um período de férias o que levava as crianças irem até lá, nesse período?

V2, Volunturista 2: [00:32:00] não era férias ainda, era quase férias. Como Se fosse aquelas últimas semanas até chegar as férias, que não tem mais conteúdo, não tem mais provas. Vamos lá ocupar o nosso tempo na escola.

P, Pesquisador: [00:32:15] Sim.

V2, Volunturista 2: [00:32:15] então, não era, não eram férias daí as escolas... O sistema deles lá de férias é diferente do nosso, porque aqui a gente estuda, por exemplo, de fevereiro a julho para duas semanas ou uma semana e estuda até o final do ano. Lá eles param mais vezes, Só que as férias grandes deles, no caso as nossas férias grandes de verão, não existe. Eles param para o Natal e Ano Novo, mas depois eles voltam. Aí tem mais um feriado lá que eles param também. Não tem essas férias de dois meses que a gente tem. Eles param mais vezes durante o ano. Então ali eles estavam também quase parando eu acho, mas que era perto do era pra dezembro que eles, que eles davam essa parada. Essas miniférias.

P, Pesquisador: [00:33:06] E, você já me deu algumas informações, mas você poderia descrever como foi seu relacionamento com as pessoas das comunidades locais desde as crianças até as outras pessoas?

V2, Volunturista 2: [00:33:21] então, assim. Soweto como eu te falei por ela ser uma *township* ela não tem muito branco não. A maioria, na cidade, tem muito branco, tá! Mas nas *townships* não tem. E era uma coisa que era, não sei se diferente, se... Eu tenho muita tatuagem também. Isso chamou a atenção das crianças. Só que eu noto assim que elas vinham sempre correndo. Elas vinham para falar comigo, para pegar na minha mão, Sabe?! Quando eu passava na rua da escola, que, porque eu fiquei, porque eu fiquei num *hostel* lá, as pessoas me perguntavam das tatuagens, as pessoas me davam, me cumprimentavam. E muitos viam que eu estava indo para a escola, porque acho que ali é o local como tenho *hostel* perto dessa escola é o local onde tem muita gente que vai e faz esse trabalho voluntário na escola, o que ...é muito, porque como é uma *township* bem conhecida lá, tem... Os brancos que têm lá são os turistas, entende?! Então, acho que por isso que eu, assim, eles vinham falar comigo, porque eles sabiam

que eu era de fora e eu falo isso de branco e negro de separação porque por causa do apartheid de lá isso é uma coisa muito, é muito triste e muito pesada ainda e vai ser, na verdade até o dia que isso vai terminar, Eu não sei, mas por que meu namorado ele é de lá, Lá. Eu conhecia ele, mas depois eu voltei para lá e foi quando a gente começou a namorar na segunda vez que eu fui para a África do Sul e as pessoas olhavam para a gente muito assustadas, assim. Tanto que uma vez ele falou “eles acham que eu trabalho pra ti”, porque tem muito essa diferença de branco e negro ainda, sabe?! Aqui a gente também tem, claro né, mas lá é o lugar onde é muito mais negros do que branco, né. Então, quando vai um branco para lá é uma coisa que é um pouco diferente. Talvez por eu ter tatuagem também, né?! Isso é uma coisa que talvez tenha chamado um pouco a atenção, eles viam falar comigo também. Eu tenho o Dr. House, o Dr. House na minha panturrilha, então alguns sabiam "ah, eu conhecia ele da TV". Então isso também foi uma coisa que talvez chamou a atenção. E, e como esse *hostel* que eu fiquei também é bem conhecido. Então, tinha muito turista lá que vai conhecer também. Então lá a parte turística é muito forte, a parte da cultura, a comida que eles têm lá é muito característica deles. Assim, eles fazem passeios, então, de bicicleta, de *tuk-tuk*, então isso, isso, eu conheci e consegui conhecer bastante também por ter ficado nesse *hostel*.

P, Pesquisador: [00:36:26] certo. E você, você mencionou essa questão do, de como você era vista ou abordada. E como é que você se sentiu sendo recebida? Quero dizer qual foi a sua sensação, positiva, negativa? Você sentiu muita receptividade, hostilidade? Queria ouvir um pouco de você nesse sentido.

V2, Volunturista 2: [00:36:56] eu fui muito bem recebida. Primeiro, eu fui recebida, porque a Exchange do bem como se fosse um link assim como o pessoal de lá como se fosse um convênio com o pessoal de, do que também trabalha com turismo lá. Então foi a Laurene que me recebeu. Eu fui super bem recebida e esses dois dias foi ela que me mostrou os pontos turísticos de Joanesburgo, né. A gente caminhou por tudo. Ela me levou de carro muitas vezes. Então foi ela que me, me deu esse, essa ajuda assim. E o pessoal de lá, isso foi uma coisa que eu trouxe comigo que é uma coisa que para mim mudou muito, né?! Porque eu lembro que quando eu contei para minha mãe que eu estava fazendo trabalho voluntário ela disse que eu ia ver as crianças lá com fome e ia voltar com depressão e eu pude voltar e dizer para ela que não, que foi muito pelo contrário até porque eles podem estar na situação que, eu não sei aqui eu... A gente reclama, eu acho que a gente reclama muito sabe de tudo, e eu sou uma dessas pessoas

que reclama, que reclamava muito e que me polio muito para, como uma coisa que eu vi muito lá agradecer mais E reclamar menos, né?! Porque eu via muito, não que a pobreza que eu via lá a gente não tem aqui, não é isso, mas eu via muita gente como... na Mesma, numa situação bem sem condições, assim e muito grato, muito alegre. A cultura deles é uma cultura muito... Eles dançam muito e eles são muito felizes. Então, isso foi uma coisa que me, me ensinou. Eu aprendi muito com isso. Então, eu fui muito bem recebido assim todos que queriam conversar, queriam me mostrar o local. Em nenhum momento me senti insegura, porque uma coisa quando tu lê sobre a África do Sul eles falam muito, né?! Sobre a África em geral, "ai, porque é muito perigoso", "ai, porque estupro", sabe?! É difícil você chegar numa pessoa que não foi pra lá, que não conhece e a pessoa dizer que "ah, eu quero muito ir" lá é muito, não é que lá seja muito seguro, não é isso. Aqui a gente também tem criminalidade, aqui a gente também tem muitos problemas assim, mas é o que as pessoas mais... Que eu conversei, mais se preocupavam assim "ah, mas lá não é seguro, lá o nível, é... O negócio de estupro é muito grande", esse tipo de coisa, esse tipo de comentário, né?! E tu chega lá e eu não me senti insegura. Por mais que tenha violência, aqui a gente também tem, a gente tem que saber se cuidar, né?! E aonde que a gente pode andar onde a gente não pode. E por eu ser mulher também. Infelizmente, ainda, a gente tem que cuidar certas coisas e por ser outra cultura. Eu sempre andei lá de short por exemplo e nunca nada, nunca, nunca aconteceu nada e nem perto nessa questão de violência mesmo, não, sabe?! O local que eu estava era bem... Porque até quando eu fui trocar o meu dinheiro. O senhor que trocou para mim que eu fui trocar o real por dólar. Ele me disse "ah, mas tu vai para Soweto. Lá a violência é muito grande" e daí eu cheguei lá e do *hostel* que eu fiquei, né, é um casal que eles são donos, o dono é de lá e a esposa dele, ela era da Suécia e ela mora, eles moram lá os dois, e ela falou que não, ali era supertranquilo, né?! Não, não tinha com que me preocupar ali eu podia andar, ela me mostrou onde que era o mercado. A gente caminhou por perto. Tudo muito tranquilo. Essa questão de gratidão deles é muito para mim foi uma coisa que me marcou de uma forma muito positiva. Eles me receberam muito bem lá.

P, Pesquisador: [00:41:07] você falou um pouco sobre esse termo que você usou deles serem gratos, felizes alegres. Você diria também que eles eram gentis tanto com você voluntária quanto entre eles próprios?

V2, Volunturista 2: [00:41:27] muito, muito. Nunca notei assim, que assim coisas... Outra questão é que eles comigo eles falavam inglês e as pessoas que trabalhavam, mas entre

eles, eles falavam na língua deles. Mas eu nunca notei nada de... Que eles, de brigas, por exemplo, ou de não. Sempre entre eles também, as professoras entre elas eram muito amigas. No *hostel* também onde eu fiquei, eles sempre, sempre via eles jantando, almoçando juntos, conversando sempre... Isso era muito legal porque eles sempre me trouxeram muito, não sei se eles viram que eu estava sozinha. É tipo "ah, coitadinha, fica sozinha ali, né?!" Eu sou muito tímida então para eu me enturmar assim para eu chegar e começar a conversar ainda mais numa outra língua. Era uma coisa muito difícil. Então eu fiquei muito com o pessoal que trabalhava lá no *hostel*, né?! E me chamaram e me chamavam "Vamos jantar, vamos, vamos comer juntos", assim, ou eu "tava" comendo sozinha eles chegavam "ah, posso jantar aqui contigo", eu dizia "pode, poder sentar". Sempre foi supertranquilo, assim, foi muito legal.

P, Pesquisador: [00:42:43] E, pensando nisso que você mencionou, né?! Você se considera uma pessoa tímida, né?! Mas quais atributos ou características suas, você acha que de alguma maneira facilitaram a tua comunicação, A tua, a tua permanência lá, A tua aproximação com as pessoas de algum modo? Quais atributos seus você acha que ou afloraram lá ou você viu que se potencializaram?

V2, Volunturista 2: [00:43:13] Sim, sim. Eu sou tímida, mas eu não sou uma pessoa. Eu não me considero pelo menos uma pessoa fechada a ponto de não querer conversar ou a ponto de não querer me aproximar, não. Então, eu acho que até por eu trabalhar também com bastante pessoas no estúdio. Sim, eu estou sempre sorrindo. Então, eu acho que as crianças se aproximavam muito de mim muito rápido. Eu acho que por eu ter filho também, né?! É uma coisa que a gente conhece criança, a gente sabe como é que as crianças são. A gente sorri pra uma criança a criança dá dois pulos e chega perto de ti. Então, eu acho que isso, em nenhum momento eu cheguei lá assim muito cabeça fechada ou fechada de não querer conversar ou de não querer subir e não querer, mas eu sempre tentei, sempre, sou tímida, mas eu tentei. Acho que isso é, foi... Eu sempre mostrava a foto do meu filho. Então era um jeito para eu me aproximar das pessoas também porque meu inglês não era nem perto dos melhores, mas eu conseguia mostrar que eu tinha um filho. Eles viam as tatuagens. Isso é uma coisa que também eles me perguntavam. Então a gente conseguia conversar e eu aprendi bastante coisas diferentes nesse sentido também porque tinha um jardim lá que é a horta que é onde eles colhiam as coisas para o restaurante do *hostel*. Então também eu consegui aprender um pouco sobre isso, porque também foi uma das partes do meu voluntariado foi com as crianças. Só que no outro projeto

que eu trabalharia à tarde eles já tinham fechado em questão de ser final de ano. Então eu trabalhei no *hostel* no jardim, na horta. Então para mim foi uma coisa que é muito terapia, tu poder botar o pé na terra e a mão na terra, PLANTAR, aprender. Dedicar um pouco, um pouco do teu tempo é muito interessante como isso te modifica, assim. É um bem-estar e... Então, também eu fiz o meu trabalho voluntário também foi no *hostel* que eu fiquei assim eu também pude ajudar nesse sentido. Que era uma coisa que eu nunca tinha feito de trabalhar com plantas e eu não entendia nada.

P, Pesquisador: [00:45:33] Sim.

V2, Volunturista 2: [00:45:34] Mas Aprendi, né!

P, Pesquisador: [00:45:35] legal, e falando dessa questão de aprendizado, né?! O que você considera que você aprendeu em relação ao modo das pessoas se comportarem, a cultura, em geral, mas principalmente na questão do relacionamento entre pessoas?

V2, Volunturista 2: [00:45:57] essa é a questão que eu te falei da visão que a gente tem tanto de outros lugares quanto de outras pessoas. Isso modificou muito, Sabe?! Porque a gente julga as pessoas, a gente tem, a gente cria um conceito da pessoa olhando pra pessoa, né?! E isso foi uma coisa que eu mudei muito, muito, muito, muito, muito, porque eu sei que não é bem por aí. Eu consegui ver isso, sabe?! Muito nesse sentido, assim, foi uma coisa que me modificou bastante nessa questão de não criar esse preconceito. Eu acho que a nossa cultura é muito racista, eu acho não, eu tenho certeza. A gente sabe disso. Então, por mais que a gente diga que não é, a gente se vê em momentos que a gente tem que parar e pensar, né?! E a gente vê que "opa, per aí?!" Se eu digo, se eu digo que eu não sou racista por que eu penso certas coisas? Que não é que a gente queira ser assim, mas acho que nossa educação, a nossa educação, a nossa cultura dentro de casa. São coisas que vão, coisinhas que a gente vai criando, de alguma forma, na nossa cabeça e quando a gente viaja, a gente consegue, se a gente está aberto, se a gente quer se modificar, a gente está aberto a mudanças. Uma coisa que foi muito interessante que eu notei assim que a gente está sempre procurando não ter tanto, ter um certo conforto, mas não ser tão ligado a um material. É muito difícil de desapegar. E daí eu conheci muita gente que fazia, viajava de mochilão, e daí isso me mostrou muita coisa que realmente são pessoas que quando está de mochilão mesmo, que não pode ter frescura, né?! Tem dias que tu vai estar todo

sujo porque tu caminhou um monte e isso me modificou muito para deixar de ter tantas frescurinhas, tantas coisinhas assim e realmente eu via que eles eram que estavam conhecendo mais os lugares mais as pessoas, estavam na simplicidade realmente e que isso é uma coisa que é difícil a gente conseguir se modificar porque tu nunca pensas. É difícil né. Eu tenho um carro, mas eu vou vender porque eu quero começar a andar mais a pé. Então tu vai continuar com o teu carro ali, entende?! É uma coisa assim, estou dando um exemplo assim, de coisas que é difícil tu abandonar, por exemplo, abandonar a casa pegar uma mochila e sair porque tu quer te melhorar. Que entende, isso que eu conseguia aprender muito. Isso na verdade é o que faz a gente mudar porque é uma coisa que eu sempre queria "ai, quero ter menos roupas. Quero viver de forma mais simples". Mas como eu iria simplesmente pegar e vender tudo ou me desfazer de tudo, Né?! Viajando e conhecendo que eu consegui modificar, assim são várias pequenas coisas que a gente vai se modificando e que a gente vai mudando que a gente vai melhorando assim como pessoa.

P, Pesquisador: [00:49:23] legal. Eu lembrei agora que você tinha falado que as professoras eram muito amigas entre elas, né?! E fiquei pensando se você consegue se lembrar de alguma situação se existiu claro em que as pessoas demonstravam a preocupação com o outro ou se elas se ajudavam e ajudavam umas às outras. Eu queria saber um pouquinho o que você conseguiu observar sobre a comunidade em si. Se havia um senso de comunidade e como isso te atingiu?

V2, Volunturista 2: [00:50:01] tem, tinha. Tem até hoje. Agora eu não sei com a questão dessa pandemia como é que está, mas a escola ficava muito perto do *hostel*. Então, as professoras se reúnem para ler para as crianças, por exemplo, num sábado de manhã que não é mais horário de aula, não tinha aula nos sábados. Elas vão até esse *hostel*, elas fazem um lanche para as crianças. Então é uma coisa assim que eles vão num horário diferente fazer isso com, com as crianças assim que elas se reúnem e vão. Eu não, nessa, essa primeira vez que eu fui o meu contato com as professoras foram esses. E no último dia que elas foram até o *hostel* para a gente se despedir, a gente almoçou juntos. Foi esse o meu contato, mas entre elas, até porque entre elas não falavam inglês, então eu ficava sempre lá no meio sem entender o que elas falavam, mas eu via que elas eram muito unidas, muito amigas porque eram várias turmas de crianças pequenas. Então eles estavam ensaiando para a formatura, né?! Então elas estavam sempre unidas, sempre juntas. Nesse, nesse sentido assim eu pude observar isso, sabe?! E com

o *hostel* delas terem essa, esse a mais, assim, na escola de irem para o *hostel* no sábado pela manhã de lerem para as crianças, de fazerem uma atividade isso aí também, eu noto, eu notei.

P, Pesquisador: [00:51:42] as demais pessoas tinham um comportamento similar em algum momento?

V2, Volunturista 2: [00:51:49] tinham porque essa dona do *hostel*, a Maria, que era a proprietária, ela era também uma das que estava junto, que criava, que conhecia as "profes". Então, tinha isso também. E eu vi assim que o pessoal que trabalhava no *hostel*, por exemplo, eles eram superamigos, porque eu passei bastante tempo com eles, Mais do que com..., porque as pessoas vão elas passam mais o dia lá e depois ou passam dois dias e eu que fiquei mais do que uma semana lá assim. Então, eu tive bastante contato com o pessoal que trabalhava lá e que também era superamigo e ficava sempre conversando, comendo junto. Então isso eu notei.

P, Pesquisador: [00:52:34] de modo geral, em resumo, o que você diria que trouxe de impactos para você, Essa sua experiência?

V2, Volunturista 2: [00:52:45] Como pessoa tu diz? Muitos. A gente pode conversar o sábado todo. Antes de eu ir para lá, eu conversei com pessoas que já tinham ido e teve uma menina que ela me disse assim "tu vai ver que quando tu voltar, tu vai voltar diferente e as pessoas que estão na tua, perto de ti ou as coisas da tua vida vão continuar as mesmas e isso vai te causar um sentimento muito estranho". E aconteceu exatamente isso. Eu voltei. Eu tentava explicar para as pessoas tudo o que tinha acontecido, mas eu via que aquilo, se tu não vais, tu não pega tua mochila, se tu não vai é difícil tu conseguir passar o que te transformou realmente, e realmente, isso aconteceu. Esse sentimento de... Eu dizia assim quando eu voltei que eu entendia o que era gratidão. Não que eu consiga ser. Isso é uma coisa que eu precisa ser cada vez mais, grata. Mas eu consegui entender o que eu via o que era gratidão das pessoas lá. Isso foi uma coisa que me modificou muito. A questão da simplicidade. E eu vi as coisas que a gente, que eu dizia, assim, "Ah, eu quero ser no futuro". Eu via lá. Não sei se eu consegui te passar minha ideia, sabe?! Nesse sentido, assim, de como eu voltei e... Eu, quando eu cheguei, eu lembro que eu sentei no sofá, de uma, numa cadeira de casa e eu comecei a observar tudo o que eu tinha e... Eu não tinha casa própria, né?! Mas eu morava num apartamento alugado e eu comecei a ver que como eu tinha coisas, como assim a minha vida, as coisas materiais, assim,

como eu tinha coisas demais. E como aquele sentimento de vazio eu continuar assim. Eu tinha, existia em mim aquilo, sabe?! E eu acho que isso foi uma das coisas mais importantes que a gente vê que perde tanto tempo com coisas tão pequenas. Depois tu viaja, tu Volta, daí quando tu chega, assim, que dá aquele choque realmente, né. E eu vi "assim, bah, eu tenho tanta coisa, eu tenho, nossa, muita coisa, mas não é isso que vai me, me trazer nada". Claro, não estou dizendo que as pessoas, as pessoas não têm que ter uma casa, um teto para dormir, uma comida, não é isso, mas é como a gente se dá, dá valor demais a coisas materiais e não consegue ver se esse outro lado que a gente realmente devia buscar. E eu lembro isso eu nunca vou esquecer que eu estava sentada numa cadeira de casa olhando para as coisas que eu tinha e dizer assim não preciso de nada disso, porque é onde eu preciso melhorar, onde, o que eu preciso buscar não está nas coisas materiais que eu tenho aqui. E isso foi, eu voltei em dezembro de 2018 e em julho de 2019 eu voltei para lá. Peguei um mochilão E voltei.

P, Pesquisador: [00:56:14] E pensando nisso na tua volta, é até uma das minhas perguntas agora, uma das perguntas finais, inclusive, qual fator ou quais fatores fizeram você tomar essa decisão em voltar?

V2, Volunturista 2: [00:56:28] de voltar. Eu acho que essa busca, assim, que a gente tem, porque eu buscava uma coisa eu não me sentia completa, Sabe?! Só que eu não sabia nem aonde era. Sabe quando assim... Eu já comecei várias faculdades e nunca conseguia terminar porque não era isso que eu queria. Eu estava uma pessoa que me considerava estava sempre reclamando de alguma coisa. Tinha um vazio. Tinha aquela dúvida estava, mas o que eu estou fazendo aqui, né que eu já estou com trinta, a primeira vez que eu fui, Foi o ano que eu fiz 30 anos e eu "meu Deus eu fiz 30 anos e eu estou aqui, né, estou só ocupando espaço". E daí, quando eu tive essa sensação quando eu voltei quando eu vi que o que eu queria mesmo buscar não era, não era um carro mais caro, não era uma casa luxuosa não era isso, que daí, me deu aquele choque de "ai, tá" não que eu estava 100% certa, cem por cento completa, mas eu sabia o que eu queria buscar. Eu sabia o motivo que eu estava ali, porque eu queria fazer, o que eu via naquelas pessoas que estavam viajando que passaram por mim de mochilão e de chinelo. O que eu via naquelas pessoas que me motivava a fazer algo parecido. E não em ficar no lugar que eu estava trabalhando para cada vez ter mais, Entende?! Nesse sentido, assim. E foi aí que me fez vender as minhas roupas, doar as minhas roupas ficar com uma mala e uma mochila e voltar para buscar uma outra coisa assim.

[00:58:18] entendi. E eu mencionei, você mencionou, na verdade que você leu o título da minha tese e eu uso a palavra Ubuntu, né?! Não sei se você chegou a conhecer, o que você conhece sobre isso e se a sua viagem para a África do Sul de alguma maneira te fez conhecer essa terminologia. Queria que você falasse um pouquinho sobre isso?

V2, Volunturista 2: [00:58:46] hoje eu estava conversando com o Jonas. Ele é de lá e ele estava me explicando também um pouco sobre, porque essa palavra ela não significa uma coisa, né?! É como se fosse uma filosofia né, é muito mais. E até a palavra que tu usou junto, tu usou o ubuntu, mas tu usou uma outra palavra junto no início, não vou me lembrar agora, porque ele me falou e ele me explicou também, né?! E, porque assim, eu, quando eu fiz os meus 30 anos eu pensava assim eu preciso pensar em mim antes de pensar em qualquer pessoa, que eu preciso estar bem para que os meus filhos estejam bem. Só que isso é uma coisa que me confundiu um pouco a cabeça quando eu cheguei e quando eu escutei essa palavra porque ali ele fala assim que, que para a gente crescer a gente tem que pensar nos outros também, né?! E então foi uma coisa que eu estou aprendendo a entender isso nesse sentido de que eu não sou ninguém sozinha, que eu preciso pensar em mim, que eu preciso melhorar, que eu preciso ser uma pessoa melhor para mim e para os meus filhos para as pessoas que estão perto de mim, mas que eu não vou fazer isso, eu não vou conseguir isso, por exemplo, eu não vou conseguir ser uma pessoa melhor se eu não pensar no todo, né?! E isso faz muito sentido agora, né?! E é uma coisa que eles têm muito lá que eu vejo isso, por exemplo, assim "ai, eu quero terminar minha faculdade, eu quero ter minha casa, eu quero meu carro" e lá não existe isso claro, as pessoas querem as suas coisas, mas elas nunca deixam de pensar na comunidade, sabe?! Isso é uma coisa que o Jonas sempre fala. Ele trabalha com jardinagem aqui e ele diz assim "quando eu conseguir um dinheiro aqui, eu vou comprar uma terra, alguma coisa lá Para poder ajudar as pessoas que estão lá sem trabalho a trabalhar e a terem o seu sustento, a Terem sua Horta, terem seu alimento", porque, às vezes, a gente, eu sou uma pessoa e fico aqui "ai, Eu queria tanto ajudar a fazer alguma coisa" e eu fico sentado sempre pensando, e na verdade, é isso, sabe?! Acho que essa palavra traz muito disso que eles têm de querer ter um espaço, "Eu estou crescendo, mas eu por mais que eu não tenha chegado onde eu quero ou por mais que eu não tenha condições de ajudar agora, mas no momento que eu tiver um pouco mais eu já vou ter isso. Antes de eu alcançar o que eu preciso, antes de eu chegar onde eu quero, porque eu também tenho que..." As coisas andam juntas, isso que para mim, às vezes, eu não entendia muito bem,

mas eu acho que é bem assim as coisas elas andam juntas, eu e eu, e a minha comunidade, as pessoas que estão perto de mim, as pessoas que eu posso ajudar.

P, Pesquisador: [01:01:39] não queria ser redundante, mas só para eu ter isso registrado, né?! Você, você diria que você evidenciou essa questão, essa filosofia africana nas tuas viagens pra lá?

V2, Volunturista 2: [01:01:56] Sim, porque eu acho que lá eu não vi assim ninguém querer ter ou ser mais do que o outro, assim. Eu vejo as pessoas sempre Juntas e eu acho que o Jonas quando, por ser de lá, ele me mostra muito isso... E é isso que eu acho, que eu vejo, que "nossa, como eu sou egoísta", às vezes de querer primeiro me... Com as minhas coisas para depois ajudar os outros, sendo que a gente pode fazer isso agora. E isso vai me ajudar também a chegar onde eu quero, né?! Então, eu fiquei, eu consegui ver isso. Eu consegui ver isso lá das professoras, elas todas na mesma... O diretor da escola era, Era uma coisa só. No *hostel* mesmo, assim, ao meu ver o que eu consegui observar era uma coisa junta, assim, as pessoas se ajudavam, entende?! Isso eu consigo ver, consegui ver, mas da parte dele isso é uma coisa que eu consigo também aprender mais. É uma coisa que realmente existe lá e que tem muito essa palavra é muito forte. É uma coisa bem grande sabe. É uma filosofia bem grande bem, bem bonito, sabe?!

P, Pesquisador: [01:03:34] Legal, Fulana, e você viu essa palavra lá, né?! Pela primeira vez, imagino eu?

V2, Volunturista 2: [01:03:41] Ah... Não, eu não sei te dizer porque até hoje o Jonas me pergunta assim "como vocês têm essa palavra aqui?". Daí eu, mas até ele achou que a gente não sabia todo o significado dela por ser, por ser uma expressão, não ser só uma palavra, porque a língua, muitas línguas, são muitas línguas lá, mas elas são muito assim de ter uma palavra significar mais do que só uma palavra, mas eu acho que eu vi essa palavra aqui antes.

P, Pesquisador: [01:04:14] ah, entendi.

V2, Volunturista 2: [01:04:17] isso, aqui, mas eu fui saber mais porque eu pesquisei um pouco, mas eu fui saber mais mesmo porque por causa dele da gente conversar sobre isso.

P, Pesquisador: [01:04:29] entendi. Tá certo. Fulana, queria deixar registrado antes de terminar a gravação. Meu agradecimento por você ter feito essa conversa comigo tá bom.

V2, Volunturista 2: [01:04:41] eu que agradeço.

V3, Volunturista 3

P, Pesquisador: [00:00:02] então bom dia. Vou começar perguntando algumas coisas relacionadas ao teu perfil. Queria iniciar com seu nome completo, por favor.

V3, Volunturista 3: [00:00:15] Fulano.

P, Pesquisador: [00:00:17] Ok. Qual é a sua idade, Fulano?

V3, Volunturista 3: [00:00:20] 30, 30 hoje, né, mas eu faço trinta e um semana que vem. Por enquanto é trinta.

P, Pesquisador: [00:00:28] certo e com qual gênero você se identifica, Fulano?

V3, Volunturista 3: [00:00:33] masculino.

P, Pesquisador: [00:00:34] Ok. E a qual raça você se declara como pertencente?

V3, Volunturista 3: [00:00:39] Branca.

P, Pesquisador: [00:00:40] qual é o seu estado e cidade de origem?

V3, Volunturista 3: [00:00:43] meu estado é São Paulo no Brasil e a cidade chama Bocaina, uma cidade pequenininha no interior, chama Bocaina.

P, Pesquisador: [00:00:52] eu acabei não checando, mas onde é que você está agora?

V3, Volunturista 3: [00:00:56] Portugal.

P, Pesquisador: [00:00:56] Portugal.

V3, Volunturista 3: [00:00:57] Portugal.

P, Pesquisador: [00:00:58] legal. E qual a sua formação acadêmica?

V3, Volunturista 3: [00:01:03] Psicólogo.

P, Pesquisador: [00:01:05] E você trabalha...

V3, Volunturista 3: [00:01:08] Só a primeira?

P, Pesquisador: [00:01:09] você fez pós graduação ou alguma coisa assim?

V3, Volunturista 3: [00:01:11] estou terminando o mestrado agora, foi o que eu vim fazer em Portugal. Estou terminando um mestrado, mas ainda não tenho formação. Sou mestrando [risos].

P, Pesquisador: [00:01:22] Beleza. E qual é a sua área de atuação, é psicologia?

V3, Volunturista 3: [00:01:28] Boa pergunta. Cara, eu acho que eu colocaria como psicologia social e organizacional.

P, Pesquisador: [00:01:36] certo. É a tua ocupação atual?

V3, Volunturista 3: [00:01:40] eu trabalho... Minha ocupação atual ela é como técnico de ação direta. Na verdade, esse é o nome do cargo, mas o que eu faço é atendimento psicossocial de pessoas sem abrigo que aqui em Portugal se chama de "sem abrigo", que são pessoas sem teto no Brasil, em um centro emergencial. Então as pessoas vão e estão na rua são encaminhados até o centro e eu faço esse atendimento psicossocial. Mesmo assim a minha carreira toda foi em RH, empresas, na área de recursos humanos. Então, por isso que eu falo da área atuação seria dentro da área de psicologia social e organizacional.

P, Pesquisador: [00:02:21] Beleza. De acordo com a sua renda familiar em qual classe social você se enquadra: A B C D ou E? Eu tenho uma faixa aqui do IBGE e se você quiser eu posso falar para você.

V3, Volunturista 3: [00:02:36] mas isso é familiar quer dizer? EU moro sozinho aqui em Portugal, seria a minha casa?

P, Pesquisador: [00:02:44] pode ser, pode ser tua renda. Se você está sozinho pode ser a sua renda. A faixa em que você se enquadraria.

V3, Volunturista 3: [00:02:53] mas aí aqui em Portugal ou no Brasil?

P, Pesquisador: [00:02:57] Fala do Brasil então porque aí você pode considerar outras pessoas da tua família também que moram contigo, não sei, ou se você mora sozinho.

V3, Volunturista 3: [00:03:05] então vai. Fala para mim quais são as faixas, por Favor?

P, Pesquisador: [00:03:08] Beleza. Classe e até 2090 como reais, a classe B de 2.090 a 4180. A classe C de 4180 a 10.450 reais e a classe B e 10.450 e um centavo a 20.900. E a classe A acima de 20.900.

V3, Volunturista 3: [00:03:42] Cara, se eu fingir que eu morava... Quando eu morava no Brasil eu morava sozinho, não sozinho, morava com uns amigos, mas morava sem a minha família. Aí eu estava na classe C.

P, Pesquisador: [00:03:59] certo.

V3, Volunturista 3: [00:03:59] quando eu saí do Brasil Classe C meu salário era entre esses quatro e dez. Se eu for morar com os meus pais, aí a coisa muda, mas eu acho que eu ficaria na classe C.

P, Pesquisador: [00:04:11] tá bom.

V3, Volunturista 3: [00:04:11] vamos fingir que eu moro no Brasil.

P, Pesquisador: [00:04:14] Beleza, tranquilo.

V3, Volunturista 3: [00:04:15] é isso.

P, Pesquisador: [00:04:16] Ok. E Fulano, em geral, quais são seus interesses pessoais?

V3, Volunturista 3: [00:04:23] Cara, meu interesse pessoal sendo bem conciso eu acho que ele tem dois, duas grandes vertentes que é desenvolvimento humano e contribuição social.

P, Pesquisador: [00:04:38] legal.

V3, Volunturista 3: [00:04:39] acho que ele tem essas duas grandes vertentes não vou ficar delongando muito porque senão você vai ter que transcrever o mundo todo. Eu iria para essas duas vertentes Desenvolvimento Pessoal, Desenvolvimento Humano, né, e contribuição social.

P, Pesquisador: [00:04:56] O tema da minha tese e o objeto de estudo está relacionado com o volunturismo ou o turismo voluntário. Algumas pessoas chamam de viagem de voluntariado. Se você tivesse que dar uma definição ou falar o seu entendimento sobre isso o que você falaria? O que é para você o turismo voluntário?

V3, Volunturista 3: [00:05:18] O turismo voluntário ele é a junção da exploração de um país novo ou de um ambiente novo e a disponibilidade de atuar como voluntário. Então seria duas, duas oport..., duas experiências em uma oportunidade, que acho que aí sendo bem conciso seria essas duas questões em uma. Você explorar, explorar um lugar novo e conhecer um ambiente novo, Ser um turista e também ter a oportunidade durante essa experiência de se viver também a experiência de um voluntário, de ser voluntário numa entidade, uma Organização, uma causa.

P, Pesquisador: [00:06:08] você considera o seu grau de experiência em viagens tanto no Brasil quanto internacionais: Básico, intermediário ou avançado. Quero dizer se você viajou bastante já na sua jornada?

V3, Volunturista 3: [00:06:23] Sim, sim, sim. Preciso falar mais?

P, Pesquisador: [00:06:28] não, pode ser uma resposta de sim ou não. Nesse caso eu queira saber em relação à viagem de volunturismo para onde você foi e em qual ano?

V3, Volunturista 3: [00:06:45] Só a do exterior ou do Brasil também?

P, Pesquisador: [00:06:49] eu queria considerar... Bom, pode me falar para onde que você foi, para onde que você foi no Brasil fazer a viagem de voluntariado?

V3, Volunturista 3: [00:07:00] é que no Brasil acho que foi tão rápido que não dá para ser contado, porque eu tive, eu tive uma viagem para o Rio Grande do Sul duas vezes na mesma experiência para fazer, na mesma, no mesmo local para fazer atividades de voluntariado, mas eu não sei se eu posso chamar de volunturismo eu prefiro não considerar. Eu vou só considerar as duas experiências onde eu realmente tive essa intenção de ter a experiência do volunturismo um termo que não gosto para início.

P, Pesquisador: [00:07:36] está legal.

V3, Volunturista 3: [00:07:38] mas a gente pode falar mais sobre...

P, Pesquisador: [00:07:40] Sim e deixa eu te perguntar uma coisa essa viagem para o Rio Grande do Sul para desenvolver o voluntariado, foram anteriores às suas experiências internacionais?

P, Pesquisador: [00:07:51] foram, foram anteriores. Foi pelo trabalho e eu fui, na verdade, designado pela minha gestão como um voluntário, porque eu sempre gostei muito de voluntariado. Eu fiz no Brasil, fiz nove diferentes e aí esse foi o Fora do Estado porque eu fui convidado pela minha gestão e aí eu aproveitei e acabei conhecendo um pouquinho da região. Mas eu não considero como um volunturismo, só foi uma oportunidade que eu viajei para, para ser um voluntário. Já nas outras duas experiências que eu viajei também para ser um voluntário, uma foi no Quênia em 2000 e... De 17 para 18, foi dezembro de 2017, janeiro de 2018 e depois a outra foi na Colômbia em agosto de 2019.

P, Pesquisador: [00:08:46] certo.

V3, Volunturista 3: [00:08:47] foram essas duas oportunidades.

P, Pesquisador: [00:08:49] É... Legal. Eu queria con... Eu queria considerar para a nossa conversa então a partir de agora a sua experiência no Quênia, está bom? Então, quando a gente for falar eu quero que a gente se concentre nesse destino, tudo bem?!

V3, Volunturista 3: [00:09:02] mesmo assim eu posso usar porque foram experiências totalmente diferentes. Eu posso usar também a comparação com a Colômbia?

P, Pesquisador: [00:09:10] pode, se for pertinente. Só fiz essa menção porque a minha tese ela é voltada para pessoas que tenham viajado para o continente africano e depois, depois vai ficar um pouco mais evidente dependendo das perguntas que eu fizer. O porquê disso eu te falo quando chegar nas perguntas, mas claro, de repente, você pode fazer um comparativo porque aí eu posso também me balizar nessa situação, tá bom?!

V3, Volunturista 3: [00:09:38] Beleza.

P, Pesquisador: [00:09:39] Só para você entender que o meu foco é o continente africano. E o que fez você optar pelo destino, Quênia?

V3, Volunturista 3: [00:09:49] Hum. Eu... Eu gosto muito de tracking, eu gosto muito de esportes, de caminhada, bicicleta de longa distância, coisas que você faz em vários dias. Eu já tinha ido para o Nepal, já tinha ido para a Índia entre outros países não tradicionais para viagens de brasileiro. Tinha ido para o Camboja, Vietnã, entre outros. Outras, outros países com culturas bem diferentes da nossa. Inclusive, meu mestrado agora aqui em Portugal é sobre as relações interculturais, psicologia das relações interculturais, então, admiro muito essas... A diversidade per se. Não somente as diversidades culturais, mas todas elas; e o que me levou ao, ao, ao Quênia foi a junção dos dois interesses: de conhecer, eu nunca tinha ido ao continente africano como um todo e eu gosto pra cacete dessas caminhadas, então eu decidi subir o Kilimanjaro que é na Tanzânia, que é na Tanzânia que é do lado do Quênia. E eu tinha férias do trabalho de 30 dias mais uns feriados e tal ia dar uns 40 somado ali com uma gambiarra de calendário que eu fiz. E aí eu falei "Bom, eu vou para outro país também, não vou ficar só na

Tanzânia" e aí eu entrei na Exchange do bem no site que imagino que você tenha até me encontrado por lá. Entrei na Exchange do Bem e comecei a procurar as opções de voluntariado que tinha a ver com os meus valores porque como eu sempre gostei dos voluntariados no Brasil e eu via necessidade de, de... Quando eu estava no trabalho, meu trabalho era muito corporativo, RH Corporativo muito focado em... Eu trabalhava numa empresa de... Que fazia carros e motos na Honda, no Brasil em Campinas. Então eu tinha. Era o RH muito focado no estratégico. Então, fazer carro e moto no fim era porque eu trabalhava. Então, desenvolvia pessoas, sim, mas no fim desenvolvia pessoas e trabalhava pelo clima organizacional para garantir alta performance e saúde mental, bem-estar no trabalho que vai gerar maior produção e melhor performance. Isso começou a me criar confusões mentais então eu via no voluntariado essa minha participação numa sociedade melhor que era algo que eu acreditava, redução de desigualdade e pronto. Aumento de equidade e inclusão social e pronto. Os voluntariados me davam esse sentimento de contribuição mesmo que limitado, né. Então eu vi na soma dessa viagem para a Tanzânia eu vi a oportunidade de continuar esse caminho e encontrei no Quênia uma instituição que eu achei incrível o trabalho que eles faziam que era o *Wema Center* que trabalhava, que trabalha com crianças de até 18 anos em situação de rua em um centro que acolhe essas crianças. E o foco era em meninas, é em meninas de rua e era uma coisa que eu queria ver como é que era esse trabalho e fazer parte dele. Vi ali, no, no Exchange do bem a oportunidade de fazer parte disso. Então, o que me levou ao Quênia foi a soma dessa experiência que eu queria ter na Tanzânia de subir o Kilimanjaro num trekking de sete dias e também de participar dessa atividade de voluntariado em um país que não falava português que era de uma cultura que eu não conhecia, e pronto. Então conhecer um pouquinho mais desse universo.

P, Pesquisador: [00:13:37] legal. E antes de iniciar a viagem, né, assim, então você diria que suas motivações estão relacionadas com, com isso, com essa questão de desenvolver o trekking na Tanzânia e ao mesmo tempo desenvolver um trabalho voluntário num país de uma cultura diferente? Posso considerar essas suas motivações, né?!

V3, Volunturista 3: [00:14:05] Sim, sim, sim.

[00:14:06] E antes de chegar lá no Quênia e desenvolver esse trabalho voluntário, quais eram suas expectativas? O que você tinha em mente que você ia encontrar?

V3, Volunturista 3: [00:14:19] Cara, interessantíssima essa pergunta, porque o Fulano que foi é diferente do Fulano que voltou obviamente. Tanto que meses depois eu larguei o trabalho. Foi um negócio assim que mudou minha vida, né, mas o Fulano que foi, minhas expectativas, cara, eu acho que eu tinha um pezinho ali na, na expectativa de, de auxiliar, de salvar ali. Eu tinha essa expectativa do *white savior*. Não, não tem como negar. Foi a pessoa que eu fui formado a ser pela sociedade, pela mídia, pela minha família que tem uma base cristã muito forte que é inteira branca e italianada por tudo e aí soma toda essa questão do interior de São Paulo, cultura religiosa, dessa visão, dessa religião, como eu posso dizer, prestadora de serviço, né, e eu acho que... E ainda mais por ser de uma família tradicionalmente, praticamente inteira branca no interior de São Paulo onde tem só branco também, fora alguns grupos de migrantes internos ali. Eu acho que eu fui formado a ter essa visão do *white savior*, que eu acho que contribuiu para, para, para a escolha desse voluntariado inclusive, que eu acho que eu tinha essa expectativa de chegar lá e auxiliar, tirar as pessoas da fome, vamos dizer assim. De ficar um mês lá e dar novos horizontes de vida para as meninas, dar novos horizontes de vida para as pessoas que eu, que eu ia ter contato e ao mesmo tempo eu tinha expectativa de aprender para caceta e também de aprender com as pessoas e trocar com eles ali, porque foi uma imersão muito grande e eu realmente aprendi. Você sai muito mais mudado do que você muda e isso ficou muito claro para mim depois, mas antes eu não tinha essa visão. Antes eu tinha uma visão muito mais ingênua na minha cabeça menos desconstruída se eu posso dizer de chegar lá e causar um impacto. Eu tinha muita, muito essa percepção de que eu ia causar impacto. Acho que minhas expectativas eram mais focadas nisso: de causar um certo impacto, de deixar uma semente lá, de alguma maneira contribuir com a redução da desigualdade no Quênia, vamos dizer assim, mas eu tinha expectativa de levar muito em troca também, de aprender muito com a cultura, de aprender muito com a vivência ali no centro.

P, Pesquisador: [00:17:08] certo. E você mencionou que você foi com a Exchange do bem e você trouxe a questão de ter procurado a agência e observou que os valores seus e da organização eram compatíveis. Além disso mais alguma coisa te chamou a atenção no trabalho Exchange do bem antes de partir?

V3, Volunturista 3: [00:17:34] Cara, eles foram muito cuidadosos e carinhosos assim com o, com o meu processo. Na época, eles eram muito menores do que eles são hoje. Hoje eles são muito grandes, assim. Então, a tratativa era direto com Eduardo que se tornou um

grande amigo, um grande amigo. Nunca vi o menino na vida, mas a gente se fala com frequência assim considerável. Eu vi ele, sabe, crescer na organização. E o que me fez escolher a Exchange do bem foi essa criação de vínculo entre a pessoa que estava cuidando do meu processo de voluntariado e eu, que era um voluntário de primeira viagem indo para o exterior. Eu senti muito carinho do Eduardo e da agência com a instituição com as, com as instituições que ele estava conectando aos voluntariados. Eles... O Eduardo me contava que ele visitava todas, que ele ia ver se ali realmente ia ter um bom acolhimento do voluntário. Então, ele reduzia, ele já tinha essa visão de redução de danos se eu posso dizer, mas redução das coisas dar errado entre os voluntários e a instituição. Mesmo assim, ah e também, eu senti super proximal ali a tratativa em questão de contrato, fazer reuniõezinhas enquanto eu estava lá e eles me davam bastante apoio. Não sei se isso é um padrão. Eu já ouvi falar que outras pessoas não ficaram tão contentes com a tratativa, mas para mim foi uma experiência muito, muito valiosa para me dar confiança, me senti, para ficar, para eu ficar muito confiante para poder assinar algo tão sério despendendo um valor tão grande na época. Eles tinham também..., eles revertiam um valor ali na época, eles revertiam um valor para instituição que eles estavam enviando o voluntário. Então, foram esses os principais fatores que me levaram a escolher a Exchange do bem, na época.

P, Pesquisador: [00:19:39] você mencionou alguns valores e eu não sei se a princípio foram os que eu identifiquei, mas você pode por favor mencionar novamente quais foram os valores que você viu que eram compatíveis entre você e a Exchange?

V3, Volunturista 3: [00:19:58] Hum, na verdade os valores que eu vi compatíveis eram mais entre principalmente entre eu e a instituição e depois que eu peguei um certo um certo carinho pela Exchange do bem. Não necessariamente pelos valores dele, mas, mas por algo ainda melhor que é a exposição desses valores em comportamentos e políticas, em tratativa, que a aplicação na prática desses valores. Mas o que eu me identifiquei com a instituição foi a, foi a valorização. Como eu posso dizer isso, mas acho que foi a... Por ser um centro de meninas para eles focarem nesse acolhimento focado em meninas. Na época eu estava iniciando a minha jornada nessa visão da valorização da diversidade. Eu estava aplicando para vagas internas no meu trabalho para cuidar da área de diversidade e inclusão na empresa. Só que eu tinha conhecimento teórico, mas não tinha prático. Então, viver, essa experiência de voluntariado onde o foco era em meninas para mim é representativo. Só da instituição reconhecer que uma minoria social, né, de gênero ali, era o foco da instituição. Eles poderiam falar assim "ah, é um

centro de meninos e meninas", não eles falavam que era um centro com foco em meninas. Isso mostra uma consciência social que eu valorizo, que eu achei "Putá, que massa". Então isso, acho que foi o principal. Eu acho que, eu acho que esse é o principal, eu gostaria de citar só esse. Por isso. Em relação à Exchange do bem, que foi a pergunta direta, acho que eu posso contribuir também. Eu acho que essa o Eduardo também. Eu acho que foi a identificação que eu tive foi com a..., com essa, com esse, essa vontade dele de conhecer o diferente, porque os países que ele visitou na época que deu esse gás para ele criar a Exchange do bem foram países parecidos com o meu. Ele foi para o Camboja também, ele foi pro Nepal também. Hum e eu me senti identificado com essa vontade dele de conhecer o diferente e mais do que isso eu admirei demais o passo que ele deu pro empreendedorismo e colocar isso na prática para mim foi um negócio que eu falei "não, eu preciso, eu preciso fazer parte disso de algum jeito, nem que for contribuindo como cliente". Eu acho que foi, resumindo, no centro que eu, que eu participei da atividade de voluntariado acho que foi a valorização da diversidade e para a escolha da Exchange do bem foi essa questão identitária de ele valorizar o diferente também e dar esse passo no empreendedorismo que eu valorizo pra caramba.

P, Pesquisador: [00:23:07] obrigado. Bom, falando um pouco sobre o programa que você desenvolveu lá, é... Você escolheu ir para esse centro com foco em meninas e de fato você foi alocado para esse programa não houve nenhuma mudança no percurso?

V3, Volunturista 3: [00:23:28] não, não, foi direto para lá.

P, Pesquisador: [00:23:31] E quanto tempo durou essa, o teu trabalho lá?

V3, Volunturista 3: [00:23:35] um mês.

P, Pesquisador: [00:23:35] um mês por completo, ok. E antes da viagem eu imagino que pelo que você mencionou a Exchange te deu algum suporte, vocês fizeram algumas reuniões para que você tivesse algumas informações de antemão do local, da instituição?

V3, Volunturista 3: [00:23:57] Sim. Tudo muito informativo e um guia e um manual informativo, o guia do voluntário e um guia do Quênia, vamos dizer assim.

P, Pesquisador: [00:24:09] certo.

V3, Volunturista 3: [00:24:09] aí eu tive também, uma reunião com a... Eu acho que teve uma reunião só com o pessoal da Exchange do bem que foi rápida e uma reunião com o pessoal da... que ia me acolher lá no Quênia, não da instituição, que ia me acolher no Quênia, são coisas diferentes, que eu fiquei na casa de uma senhora, mas eu que ela, era como se fosse a host do negócio e depois no *Wema Center* quem ia me acolher nem me conhecia, só tinha recebido uma *form* minha ali, um formulário, mas eu não tinha tido contato direto com essas pessoas. Então a Exchange do bem nesse quesito foi muito informativo, muito não, foi informativo me deu o básico. Na época, inclusive, foi um questionamento que eu voltei com esse questionamento, assim né. Porque, eu fui um voluntário na época lá que depois estudando mais sobre as questões do voluntariado eu fui vendo que eu poderia ter sido preparado melhor para ir com um, com outro *mindset* por dois motivos: para proteger a população que eu estava interagindo com e respeitar todo o ambiente que eu estava vivendo ali, né. Então era pra proteger e respeitar, isso iria fazer da minha experiência algo muito mais valioso. Então eu senti falta de um curso de voluntário, por exemplo, coisa que eu sei que eles já... se não terminaram de desenvolver, estão desenvolvendo, porque eu contribuí com esse curso na verdade. Eduardo me chamou, eu fiz esse curso antes de ele ser lançado, e fiz uma tabela gigante de feedback pra eles, tal não sei o que. Que é um curso que eu vi que estava prometendo ali, estava prometendo ser muito bom, porque levava, questionava essa visão do volunturismo ser algo, tem uma palavra para isso, calma, que é ser algo, que você só dá as coisas, como é?

P, Pesquisador: [00:26:16] que é assistencialista. Algo do tipo?

V3, Volunturista 3: [00:26:18] assistencialista. Exato. Para desmistificar essa visão do volunt... Da viagem de voluntariado ser algo assistencialista, de você chegar com um monte de presentinhos e chegar achando que vai, que é festa ali, que é farra, sem a responsabilidade, da visão responsável que é interagir com uma população que numa relação de poder tem outra, tem outro nível hierárquico, vamos dizer assim, por questões estruturais na sociedade e também uma população super mega vulnerável e frágil que vai acabar criando vínculos emocionais com o voluntário que chega lá cheio de amor pra dar e simplesmente depois evapora e volta para a realidade dessa pessoa e deixa todo um vazio depois com a população que interagiu com. Eu não tinha essa visão, não fui preparado pelo Exchange do bem para ter. Hoje em dia já acho que

eles têm isso por mais que seja um treinamento e todo treinamento tem falhas e deixa lacunas. Então, sim, o Exchange do bem me preparou de forma informativa a respeito de diferenças básicas culturais com o que eu ia ter no Quênia e principais expectativas em relação à minha postura como voluntário, mas nada muito elaborado nesse sentido.

P, Pesquisador: [00:27:48] certo, e você...

V3, Volunturista 3: [00:27:49] Desculpa, desculpa de te cortar, mas só um complemento que foi algo totalmente diferente da experiência que eu tive com o voluntariado na Colômbia

P, Pesquisador: [00:27:57] que foi um tempo depois e foi com outra instituição?

V3, Volunturista 3: [00:28:02] foi. Foi com a mesma. Foi com outra instituição que eu fiz voluntariado, óbvio, mas foi com a Exchange do bem também. Porém a instituição que me recebeu lá não era uma pessoa era também uma instituição que recebia voluntários do exterior e ela tinha toda uma metodologia de capacitação do voluntário de desconstruir essa visão de Salvador, desconstruir, de reduzir a distância entre o voluntário e a população que iria interagir com. Além disso, a instituição da Colômbia que iria me receber para ser voluntariado, tinha, sei lá, 40 anos já e esses 40 anos foram 40 anos recebendo voluntário, tendo experiências com isso então eles tinham muito mais cuidado com o voluntariado lá. Então eles sentavam comigo e tinha, tipo, dois dias só de treinamento de que eles ficavam do meu lado falando "isso você não pode fazer", "isso é bom você não fazer", "não brinca com as crianças assim", "não tira a foto dessa maneira", isso, sabe?! Dando uma auxiliada em quem seria o Fulano voluntário, que me fez pensar pra caramba depois a respeito de quem foi o Fulano voluntário no Quênia. Foi, foi os dois. Foi um processo de construção ali.

P, Pesquisador: [00:29:25] Sim. E ainda sobre o Quênia e te agradeço por ter feito esse comparativo que é super relevante. E sobre o Quênia, você falou do suporte básico que a Exchange proporcionou. Além disso e antes disso, você mesmo buscou informações, fez suas pesquisas pessoais sobre o destino ou não?

V3, Volunturista 3: [00:29:52] Sim. Fui pesquisar a respeito do Quênia com foco em entender um pouquinho mais a cultura, língua, moeda, costumes, locais, as questões básicas do

país e da cultura. Foi nesse sentido e da instituição eu entrei no site e li um pouco mais sobre a instituição. Foi isso que eu fiz.

P, Pesquisador: [00:30:20] legal. Bom, durante a sua viagem, durante o período que você trabalhou junto ao centro o que você realizou de tarefas?

V3, Volunturista 3: [00:30:35] interessante isso. Eu cheguei lá com um calendário, com um cronograma todo bonitinho ali e feito pela equipe da Exchange do bem em conjunto com a instituição, não sei o que, não foi seguido, não foi seguindo esse cronograma que era de atividades assim: "do período da manhã, auxiliar na limpeza não sei o quê", "período da tarde, levar as crianças, não sei o que", não, hum... No Quênia foi, foi, "puta" eu não queria usar uma palavra forte, mas foi meio largadão, foi meio largado. Eu fui com um amigo, importante citar, essa parte eu não tinha citado ainda, fui eu e o meu, um dos meus melhores amigos. A gente foi junto tanto para o Kilimanjaro quanto para o Quênia. A gente fez a viagem inteira junto. Ficou na mesma casa no Quênia, foi incrível, foi meu parceiro de viagem e as minhas atividades não corresponderam ao calendário montado, mas elas se baseavam em: auxílio em atividades operacionais da, do staff e lá. Então às vezes eu auxiliava na cozinha, auxiliava no, em levar as crianças para alguns lugares, auxiliava nas aulas que as crianças tinham lá com as professoras, auxiliava nas brincadeiras, mas de maneira muito informal. Auxiliava, se eu chegasse lá e proativamente erguesse o braço e falava "posso fazer alguma coisa?" e aí eles me traziam. Nós fizemos inclusive algumas atividades de escritório, que nós também conversamos ali e fizemos algumas atividades de escritório. Fizemos, meu amigo é de TI, então nós fizemos juntos ali uns vídeos de final de ano porque era de dezembro a janeiro. Fizemos uns vídeos de final de ano no Instagram deles, demos uma organizada no site e fizemos algumas coisas de escritório ali que eles, que eles tinham, sabe aquelas atividades que deixa para depois. Então a gente chegou com energia, com amor pra dar ali e auxiliamos nessa, nessa atividade, mas estas eram atividades pouco estruturadas era conforme a gente ia erguendo o braço. Inclusive as de escritório, tivemos muita dificuldade para fazer porque a galera não incluía muita a gente. A gente que chegava lá "oh, podemos dar uma olhada não sei o quê?", "tem um contador pra gente fazer?", não tinha muito acolhimento do staff ali para auxiliar nisso. Hum... Então a maioria do nosso tempo, por mais que eu tenha citado essas, essas atividades, a maioria do nosso tempo era livre com as crianças. Então a gente começou a desenvolver atividades com elas, então a gente jogava futebol com as crianças, porque tinha meninos também, era o foco era em meninas, mas tinha

alguns meninos mais novos também. Então eu jogava futebol com os meninos, cantava muito com as meninas que elas tinham um coral. Tanto eu quanto meu amigo a gente toca violão básico, intermediário ali. Então a gente tocava umas músicas com elas, cantava, ensinava a música brasileira, tentava tirar as músicas delas e então a gente fez bastante atividade lúdica e eu fiz um trabalho que, que eu acabei fazendo da minha cabeça por vontade minha, o que é muito perigoso de se fazer, na verdade, sem, sem a visão do staff ali, sem alguém me acompanhando. Que hoje eu vejo o risco, mas na época eu não via, que foi desenvolver um trabalho continuado de empoderamento feminino. Quem sou eu para empoderar mulheres, obviamente, mas na época o que eu quis não era empoderá-las chegando e falando, sei lá, "preste atenção no que é assédio", mas seria, seria mais, no contexto de... Foi mais num contexto de, eu peguei, eu preparei um material que era um material de perguntas poderosas; e eu sentei com as meninas acima de 15 anos de idade e comecei a falar com elas a respeito de sonhos, de comportamento do dia a dia, microagressões, e tentei de alguma maneira levá-las a se questionar a respeito da própria sexualidade e das interações mais erotizadas com professores, com alunos mais velhos da escola, com a própria família, falar a respeito de sonhos de profissão, como elas se veem os próximos passos dentro da vida delas e então era um trabalho, assim, de certa forma, estruturado, mas não estruturado, hum... Que eu vi como supervalioso, mas ao mesmo tempo super arriscado que poderia causar danos assim e eu gostaria de ter feito isso com uma supervisão exatamente por estar num contexto social totalmente diferente do meu com um público vulnerável e frágil e que eu não sabia, eu não sei exatamente como que... Eu não sabia na época como exatamente ia ser o impacto na vida dessas meninas. Que na minha cabeça era bom trazê-las para reflexão, mas às vezes poderia entrar em pontos delicados da vida dessas pessoas. Enfim, eu faria de novo e faria de novo, mas eu gostaria de ter tido um apoio da, de uma psicóloga da instituição, por exemplo, que não tinha, por exemplo, uma psicóloga lá na instituição ou psicólogo da instituição. Então, resumo nossas atividades eram baseadas em atividades operacionais junto ao staff, atividades lúdicas com as crianças, poucas atividades de escritório com a instituição e eu acabei desenvolvendo essa atividade um pouco mais estruturada de desenvolvimento de meninas ali.

P, Pesquisador: [00:37:00] Certa, e Fulano, queria te perguntar como foi o seu relacionamento com os membros, as pessoas, os locais, tanto as crianças assistidas, mas as pessoas locais como um todo.

V3, Volunturista 3: [00:37:19] Boa. Foi um relacionamento muito proximal e de entrega. Foi muito de entrega de viver a cultura. Então lá no Quênia tem essa cultura de, tem essa cultura, né, eu não sei, é eu acho que faz parte da cultura, mas as pessoas comem muito com a mão lá. Então a gente entrou nessa e comeu com a mão tudo e entrou mesmo na cultura deles e eu acabei também trabalhando no café da menina que eu fiquei na casa durante um tempo, que eu chamo de café, ela chama de café, né, a gente chama de café, mas, na verdade, era uma barraquinha, era uma barraquinha que vendia comida nesse subúrbio lá de Mombaaça que era um barraquinho de madeira assim com o banquinho de madeira no chão com fogão à lenha que fazia o básico ali. A menina que trabalhava com ela ganhava três euros por dia, por exemplo, sabe, é uma coisa muito precária, mas eu trabalhei lá também para imergir um pouquinho na cultura e, e, e deixar cada vez mais significativa a minha vivência lá tanto com as crianças quanto com a galera que trabalhava no centro quanto com as pessoas que eu fiquei na casa com e amigos dessas pessoas. Foi muito de entrega, certo?! Da minha parte e de tentar conhecer pra caramba tal. Perguntava muito, enfim. O que eu percebi na minha leitura das, da, do contrário do relacionamento das pessoas locais comigo, é, foi um certo endeusamento da minha presença lá. É, que assim, as crian... Primeiro, as crianças não estavam nada acostumada com pessoas brancas, tipo, uma coisa que eu tinha lido por aí, mas eu não achei que realmente acreditava é que elas... Eu não tinha o cabelo comprido na época, tinha cabelo curtinho, inclusive a minha foto do WhatsApp, eu não sei se você viu, era numa tribo Masai lá no Quênia.

P, Pesquisador: [00:39:35] Sim.

V3, Volunturista 3: [00:39:37] foi numa tribo Masai que eu visitei lá no Quênia então meu cabelo curtinho. Então as crianças pegavam no meu cabelo assim e viam que era um cabelo diferente então era mexer no meu cabelo era parte do que realmente as crianças gostavam de fazer, de pegar assim no meu... No meu pelo do meu braço, tinha algumas crianças que vinham assim davam um tapa no meu braço e ficava vendo eu, vendo eu ficar vermelho e achava a coisa mais engraçada do mundo. Esse é o tipo de coisa que foi muito *mind-blowing* pra mim, assim, que é uma coisa que eu já tinha ouvido, mas ver isso acontecer era um bagulho que, caralho isso me chocou muito, né, o acesso à diversidade que essas crianças tinham na vivência delas ali então era, era, era interessantíssimo essa expectativa que elas, que eu senti da população em relação ao branco, as crianças endeusavam mesmo a minha presença tudo era "Fulano, Fulano, Fulano" e "João, João, João". Os locais mais adultos tinham uma plena certeza absoluta que a

gente era milionário e rico. Eu senti isso base os lugares que eles levavam a gente, base as conversas, sabe, perguntavam que carro que eu tinha, perguntavam sabe umas coisas, que enfim, que eu sentia que a expectativa era ouvir uma Ferrari, tá ligado, tipo porra, eu tinha um golzinho na época e nada a ver com a expectativa, né. Mas, hum... Mais resumo, né, a minha relação foi positiva, na minha cabeça, foi positiva em sua grande maioria. A minha entrega foi total base o que eu tinha para dar na época em todos os... Tanto entrega ao país quanto entrega aos relacionamentos. E eu sentia que da parte dos locais, a diferença, né, não sei se posso chamar de diferença de poder ou diferença social era vista assim como desigual. A relação social era vista como desigual. Eu sentia que eu posso estar sendo bem... Eu vou falar do mesmo jeito que é o meu sentimento, mas eu sentia que os locais nos viam como salvadores também. Prova disso foi o que aconteceu quando eu voltei eu acabei no relacionamento lá com eles trocando muito número de celular e trocando muito contato e até hoje, quatro anos depois, três, três anos e pouco depois eu ainda tenho contato com alguns e eu cansei já de receber pedidos de dinheiro, pedidos, pedidos de ajuda "me manda uma grana que eu estou passando fome", "estou morando na rua" enfim... Realmente, ou seja, eu, eu acho que essa questão, essa questão do *white savior* é um tanto quanto estrutural lá. Além disso, só como um comentário extra que não tem necessariamente a ver com a minha relação com o país ou com as pessoas, existe como parte da cultura lá e eu vi isso muito acontecer, pessoas brancas mais velhas, normalmente europeias ou americanas que vão para o Quênia ou para alguns, outros países africanos para ser um *sugar daddy* ou uma *sugar mama*, uma *sugar mom*, que é aquele... Eu vi isso várias vezes, aquele velho alemão, por exemplo, ou outra nacionalidade europeia que vai para... Que está assim rodeado de três, duas ou três mulheres super jovens quenianas ou de outra nacionalidade africana e é nítido que essa pessoa, que estão juntos, tá ligado, sei lá qual é o relacionamento que eles têm, mas eles estão juntos. Eu tive inclusive uma viagem de ônibus da Tanzânia para o Quênia com uma dupla, com dois casais feitos de dois velhacos, dois super velhos alemães com duas quenianas super novas, as duas falando alemão e fazendo todo o intermédio das questões burocráticas e era nítido que elas estavam prestando serviço para os "véios", que elas iam lá compravam as coisas e traziam, que elas falavam com todo mundo para os "véio" e os "véio" ficava ali só na deles falando entre eles em alemão, dando uma reclamada, que meu amigo fala alemão também ele ficava me contando tudo o que os "véios" falava. E aí, eu em conversa com essa, com as pessoas locais nós questionamos sobre isso e eles contaram que faz... É como se fosse um caminho possível para uma mulher principalmente por questões patriarcais ali da estrutura social deles para uma mulher, mas também para homens que casam

com as velhas, com as senhoras brancas europeias, principalmente, europeias e americanas que vão para os países para conseguir essas pessoas. Então, é uma, é uma, é uma parte da cultura é aceito culturalmente. Tem gente que aceita e tem gente que não. Tem gente que fala "não, é uma opção delas e elas fazem o que elas quiserem" e tem gente que julga. Então isso pra mim é um exemplo de como na própria cultura, na própria sociedade queniana, pelo menos a queniana que eu vi, isso é estrutural ali, faz parte da questão da cultura deles hum... Uma certa visão ali, a possibilidade de ter essa visão do branco realmente como superior hierarquicamente ali na sociedade. Pelo menos foi o meu sentimento e isso foi, e isso foi, isso que estou compartilhando uma leitura social que na minha cabeça realmente foi exemplificado no relacionamento que eu tive com as pessoas lá. Na época nem... Na época nem percebi tudo isso, mas depois com o passar do tempo, vindo estudar mais sobre as questões culturais ficou um pouco mais claro para mim. O que na minha cabeça é super triste, mas faz parte.

P, Pesquisador: [00:46:00] Sim, e Fulano, antes de avançar deixa eu só te perguntar sobre o seu tempo. A gente pode continuar? A qualquer momento, por favor me...

V3, Volunturista 3: [00:46:09] Desculpa só o seu aí, Diego. Eu não sei se eu estou falando muito. Se você quer que eu seja mais objetivo, fala aí o que você espera.

P, Pesquisador: [00:46:15] não. Tudo bem. Pode deixar que eu vou direcionando se for o caso. A gente já está chegando no final, na verdade, mas só para saber porque eu já passei do tempo que eu combinei com você.

V3, Volunturista 3: [00:46:26] não, não, obrigado, mas está tudo bem.

P, Pesquisador: [00:46:28] imagina. E eu queria saber um pouco mais sobre essa questão de relacionamento, né. Você falou um pouco sobre a maneira como você foi né, como eram os dois papéis, então, você, a maneira como você se portou de total entrega. Queria que você falasse quais características pessoais suas você acha que contribuíram para essa entrega, para esse relacionamento? O que você diria que ficou bem evidente "Olha, isso, sou eu", "essa característica minha contribuiu para a aproximação com as crianças, com os locais".

V3, Volunturista 3: [00:47:08] Cara, eu acho que não é bem uma característica pessoal, mas é um... Experiências prévias, experiências prévias me auxiliaram muito em viver intensamente a questão do Quênia, porque eu já tinha vivido outros países bem diversos em relação à nossa realidade no Brasil o que me, me quebrou muitas barreiras emocionais em relação ao diferente. Eu estava muito pouco assustado com o que era diferente no Quênia ao estar... Ao ter quebrado essa barreira, eu me senti mais eu mesmo, me senti mais legítimo, se eu posso dizer, lá eu me senti confortável para ser legítimo e eu acho que características pessoais que contribuíram com essa imersão, com essa entrega foi a curiosidade e foi também minha capacidade de comunicação. Então, falar o inglês me ajudou muito, que é uma das línguas oficiais do Quênia. Hum... Essa a soma dos dois, da curiosidade com a comunicação me fazia perguntar muito, me mostrar bem interessado, então eles me ensinavam um pedaço da língua inclusive eu saí falando um pouquinho até, de swahili ali. Eu acho que com uns seis meses eu estava falando a língua ali. Eu gosto muito dessas questões. Então foi uma coisa que eu também fiz questão de aprender uma cacetada de palavras também para me comunicando no básico. Hum... Que mais?! Eu acho que o desprendimento, né?! O desprendimento de pudores, né?! Desprendimento das questões de higiene, realmente a entrega à cultura. Então essa quebra dos preconceitos com o ambiente, né, a entrega à cultura me fez viver ali uma imersão maior então "vamos comer com a mão", "então vamos comer com a mão". Eles me traziam colher baseado nas experiências prévias deles com outros estrangeiros e eles traziam colher porque a galera pedia colher e eu falava "veíó, para que colher!", "como é que vocês fazem com, com o *ugali* ali, que é o arrozinho, que é a massa de milho deles ali, "como é que vocês fazem com o *ugali*, me ensina aí, como é que faz a bolinha?". Tudo com as crianças, "me ensina aí como é que eu jogo pra cima, como, não sei o que?", voltei cheio de verme, Diego. Voltei cheio de verme, mas valeu total a pena pra mim ali, né. Eu acho que esse desprendimento. Então, eles iam para o mar e para uns lugares lá eu ia junto, eles iam para, para, para as vivências noturnas eu ia junto, eles iam comer ia comendo tudo sítios locais eu ia junto. Então acho que essa, essa entrega à cultura, essa que eu não sei muito bem se isso é uma competência, mas como é que eu trago isso pra competência? Acho que a curiosidade, a comunicação, essa abertura à diversidade, né, essa vontade de aprender também, eu acho que foram fatores decisivos ali para me fazer ter bons relacionamentos e uma boa experiência de voluntariado.

P, Pesquisador: [00:50:24] certo. É... Pensando na maneira como as pessoas tanto te colocaram dentro dessas experiências, mas também a relação entre eles, entre os comunitários,

o que você poderia me dizer ou compartilhar em termos do senso de comunidade que você viu entre as pessoas, se havia, se não havia e se havia como era essa maneira de viver em comunidade das pessoas locais.

V3, Volunturista 3: [00:50:55] Boa pergunta. Como era o senso...

P, Pesquisador: [00:50:59] se havia um senso de comunidade, se as pessoas, né, tinham, como é que elas se portavam entre elas?

V3, Volunturista 3: [00:51:10] Cara, "puta", para ser sincero eu não senti um senso de comunidade forte, não senti um senso de comunidade forte ali. Hum... é, não senti um senso de comunidade forte, não senti. Na verdade, eu senti de uma pessoa ou outra, mas no todo assim eu via as pessoas lutando pelo seu, vamos dizer assim, lutando pelas suas... Mais pelas suas próprias necessidades do que realmente tendo aquele, aquele sentimento de comunidade, de vamos juntos ali, sabe?! Existia algumas questões egóicas dentro da própria instituição que eu estava, a senhorinha da casa que eu estava, eu sentia que ela abusava um pouco das meninas que ela contratava. Ela, na minha cabeça, ela era considerada como classe baixa dentro da sociedade queniana e ela ainda contratava a classe baixa, baixa, vamos dizer assim, por nada, três euros por... três euros, não, três dólares por dia. Era o pagamento que ela dava para uma menina que trabalhava 14 horas. É real esse dado, né. E ela por mais que ela gostasse da moça ali eu não sei o quanto que ela, ela abusava muito na minha cabeça ali da... Eu, eu sentia que ela pelo simples fato de ser a chefe ela se via como socialmente acima e ela se comportava dessa maneira. Dentro de... então eu não senti um senso de comunidade forte. Esse é o sentimento que eu fiquei, o sentimento pode enganar, né. Eu não tenho grandes exemplos disso. Um exemplo do contrário, na verdade, era uma outra pessoa que eu conheci lá. Que, tinha saído da rua por ter sido acolhido por uma pessoa para ficar na cozinha, morava na cozinha da senhora. Então ele dormia lá durante a noite, ele não podia ficar durante o dia, mas ele dormia na cozinha de uma senhora que tinha um quarto menor que o meu como casa que era um quarto que devia ser dois e meio por dois e meio que era a casa dela e a cozinha era separada e mesmo assim ela deixava a pessoa dormir lá. Então eu acho que eu diria como o sentimento de comu... A questão de comportamento comunitário deles como não padrão. Eu não vi um padrão de comportamento comunitário, mas eu não sei se eu tive tempo para analisar isso com calma nos detalhes ali, por exemplo, por exemplo, eu já tive trabalhos de voluntariado no Brasil onde eu

ia numa favela e "porra" outra vida ali, outro sentimento comunitário, a turma tudo se brigava, tudo tinha relacionamentos ali conflituosos, mas no fim "nós é nós", aquela coisa do, né, somos a comunidade não sei o quê.

P, Pesquisador: [00:54:22] certo.

V3, Volunturista 3: [00:54:23] lá, eu não tive ainda... As crianças entre si, era tudo *Wema Center*, aqui é, era um sentimento de coletividade muito forte no centro.

P, Pesquisador: [00:54:32] certo.

V3, Volunturista 3: [00:54:33] mas, mas eu não tive um sentimento assim da galera que trabalhava. Eles não conheciam nada um do outro. Eu conhecia mais deles, das pessoas que trabalhavam no centro do que eles que trabalhavam entre eles, então tanto que eu perguntei depois assim "como é que ele está?" eu perguntava para a professora "como é que está o Alex?" que era o que fazia trabalho de atividades com as crianças. Ela "não sei, está bem", aí tipo que... Acho que é um sentimento, não... Eu não sei se eles compartilham tanto ali, sabe?! Eu senti muito, eu senti muito como cada um lutando pelo seu.

P, Pesquisador: [00:55:12] você acha que isso se deve ao fato do quê?

V3, Volunturista 3: [00:55:16] eu acho, puta, não sei, talvez pela... Eu acho principalmente pela condição, pela ultra condição vulnerável que todos eles estão e talvez um fator histórico que os tenha levado a pensar muito mais individualmente do que coletivamente. Não acho que eles foram estimulados como, como país, essa é uma leitura minha, agora que eu vou entrar num campo que eu não domino, eu vou falar da minha cabeça, eu acho que o Quênia como nação ali explorada historicamente não desenvolveu ali um senso comunitário. Então a galera, galera, galera como sociedade ali se vê muito mais como indivíduo do que como o coletivo. Um pouco do que eu vejo acontecendo no próprio Brasil, na verdade, nós somos um país visto como coletivista, mas muito bairrista. A gente é... As pequenas, pequenos núcleos sociais comunitários, mas no "tudão" ali a gente é muito individualista, muito binário, muito dualista... Um conflito entre o diferente. Eu acho que no Quênia eu acho que tem esse histórico assim também, sofrido, que levou a uma realidade mais individualista que não é padronizada

na minha cabeça. Eu acho que tem gente fazendo pela comunidade, mas a minha vivência foi mais individualizada. Eu colocaria como um fator histórico versus Momento, né?! Momento dessas pessoas e a classe social que elas se encontram do tipo assim "Prefiro eu lutar pelo meu e eu cobrar e eu pagar menos para as minhas colaboradoras aqui, para as minhas empregadas e aí eu tiro mais para mim e para meus filhos", né, do que prezar por uma sociedade mais igualitária, dividir os meus lucros com as meninas aqui, elas também vão poder ter um pouquinho mais para elas e para os filhos dela, mas eu vou ter um pouco menos do meu, não. Eu acho que ali o capitalismo já entrou de cabeça, meritocracia tá gritando na cabeça deles ali e isso gerou consequências para a sociedade mais individualista.

P, Pesquisador: [00:57:35] E nessa tua experiência e essas pessoas que você mencionou estão numa área um pouco mais urbanizada da cidade? Quero dizer diferente daquela tribo que você visitou?

V3, Volunturista 3: [00:57:49] não é uma tribo. De longe não é uma tribo é uma área urbanizada da cidade, mas pobre é um subúrbio de Mombaça, subúrbio. É terra batida, pouco asfalto, mas as casas são de alvenaria são minis predinhos, internet por tudo, assim não é, não é o pobre do pobre do pobre, mas era uma área na minha cabeça considerado como pobre dentro de Mombaça, é o subúrbio. Demorava um tempo para chegar na cidade ali por mais que, que fosse conectada, era uma área separada socialmente

P, Pesquisador: [00:58:24] Sim e você chegou a visitar mesmo um povo mais afastado?

V3, Volunturista 3: [00:58:31] Como turista eu fui visitar num dia ali uma tribo Masai e fiquei algumas horas com eles lá, mas era aquela coisa, nós fomos, nós fomos visitar uma praia e aí na volta fazia parte do tour passar na tribo do Masai. Eles já tinham combinado com a tribo Masai, nós chegamos lá, tinha o chefe da tribo estava esperando. Foi "puta" da hora, mas foi um negócio controlado ali. Não foi o Fulano que chegou lá e bateu na porta e falou "oh, estou chegando" do nada aí... Não, era aquela coisa, eles fizeram dancinha com a gente, depois tinha aquele momento da gente comprar as coisas que eles faziam uma coisa um tanto quanto, a monetarização da cultura alheia vamos dizer assim.

P, Pesquisador: [00:59:14] praticamente um turismo convencional ali naquela situação.

V3, Volunturista 3: [00:59:16] total. Um turismo convencional, já vi isso em tribo indígena do Brasil até tribo indígena na Tailândia entre... Isso aí acontece, “monetarizou” essa, essa cultura aí do pessoal o que não deixa de ser "puta" da hora também, né, mas enfim fica, fica só fica, fica o que eles querem mostrar e não o que realmente é.

P, Pesquisador: [00:59:38] E por fim, o que você aprendeu com essa experiência, com as pessoas, quais impactos a experiência trouxe pra você dessa viagem?

V3, Volunturista 3: [00:59:52] "Caralho", que pergunta difícil, porque, cara, é uma coisa que eu venho aprendendo com essa experiência. Então, eu tenho toneladas e toneladas de aprendizado. Mudou totalmente a minha vida, totalmente a minha vida. Eu voltei do Quênia chocado, total, “chocadaço”, “chocadaço”. Na época, eu trabalhava em recursos humanos na empresa que eu te falei lá na Honda numa vaga muito estratégica para o negócio, dentro da área de recursos humanos que como psicólogo eu achava que eu estava trabalhando para as pessoas, mas eu comecei a enxergar que no fim eu estava fazendo carro e moto, o que também está tudo bem, mas não era vida... E aí eu fui percebendo que não era a vida que eu queria ter. Eu trabalhava de 12 a 14 horas por dia e eu acho que o maior ensinamento que o Quênia me trouxe é, foi né, na época. Imagina se eu aplico esse tempo, de trabalho e essa energia vital para tentar deixar um impacto social um pouquinho maior, deixar um legado social um pouquinho maior. Reduzir, tentar trabalhar com uma redução de desigualdades para criar mais projetos como esse do *Wema Center*, né, junto com as comunidades que elas que sabem o que elas precisam, mas trabalhar junto com essas comunidades e desenvolver nessas comunidades algo que eles estão precisando. Então hum... Que obviamente é um discurso que eu fui elaborando com o tempo, mas na época o que o que me veio à cabeça foi: "Imagina se eu aplico essa energia para o contexto social". Esse foi o maior choque que eu tive, porque eu via que na Honda eu estava moendo as ferragens socialmente ali eu estava contribuindo com empregos ou aumentando a saúde mental das pessoas que trabalhavam lá ou aumentando o bem estar, aumentando a segurança, legal, importante, mas, mas com as vivências que eu tive previamente, sabendo, vendo tudo o que eu vi no Quênia e conversando com as pessoas de lá, por que não fazer parte de uma questão um pouco mais social para de certo modo prevenir que isso continue acontecendo com as pessoas ou de alguma maneira contribuir para algo que eles precisem? Porque eles precisam, né. Outro aprendizado é algo do pouco do que eu já estou também

contando pra você que é essa visão do Fulano Salvador social ali... eu me via, eu me via como uma pessoa muito privilegiada, comecei a entender naquela época o que era privilégio, né. Acho que é um movimento da nossa geração né, de... Nesses vinte e poucos, eu tinha 27 para 28 na época. Nesses vinte e poucos talvez um pouco tardio hoje em dia, mas esses vinte e poucos começa a se questionar a respeito da nossa identidade e nossos valores. E eu comecei a ver que eu tinha essa visão de Salvador, que eu tinha essa visão do Fulano que ia chegar no lugar e falar "pessoal, vou compartilhar tudo o que eu sei para tirar vocês dessa situação". Eu tinha um pouco dessa visão. Foi o que eu fui treinado a ser, né. E aí viver isso é questionar essa vivência me fez aprender que não é esse o caminho, está longe disso e que se eu quiser realmente contribuir com algo diferente eu tenho que ter outras metodologias eu tenho que participar do movimento de outra maneira, né. Que o voluntar... E aí entra aquelas questões que eu te falei da palavra que eu não gosto de "volunturismo", porque na minha cabeça tem uma visão muito assistencialista, né. E não deixa, na minha cabeça, não deixa, como, vem direto a imagem daquela pessoa branca de classe média alta que viaja para o Quênia e tira a foto com as crianças sofrendo, que foi um pouco do Fulano na época. Por mais que não fosse de classe média alta, mas era um pouco daquela imagem que eu tinha do que era essa viagem. Então isso também foi um aprendizado muito grande que eu tive ali com o passar do tempo e que esses estímulos me levaram a pensar sobre. Que hoje eu acho que a Exchange do bem já ia minimizar muito mais esse tipo de, de, de risco da pessoa chegar achando que chega lá adotando criança, chega lá, sabe, falando do tipo "oh, eu vou vir aqui te ensinar uma coisa" assim de desmistificar esse tipo de voluntariado. Então acho que hoje em dia eles já estão reduzindo isso. Então isso foi uma coisa que passou pelo meu, pelo meu aprendizado. Eu acho que outra, outra, outro aprendizado muito forte que eu tive foi ver diferentes maneiras e contextos de ser feliz assim, né, eu, eu via nas crianças uma felicidade muito grande. Eu via no método de trabalho da galera do centro, né, principalmente do grande diretor lá, um cara muito feliz e muito foda no que ele fazia todo dia. E ele não fazia isso porque a gente estava lá. Ficou muito claro que era dele. Ele chegava conhecia todas as crianças pelo nome e brincava com todas elas, fazia uns gritos motivacionais. Elas amavam o diretor lá e o cara realmente tinha esse, esse, esse propósito com ele muito forte ali e não só o propósito, mas ele também fazia de uma maneira muito massa que é uma coisa que eu tento fazer hoje em dia no trabalho que eu tenho que é essa..., esse acolhimento das pessoas sem abrigo. Eu tento gastar energia de uma maneira saudável com eles, pouco conflitante um tanto quanto pedagógica, né, de mais em busca de autonomização, respeitando, no começo eu falei do respeito, respeitando também outra pessoa como um ser humano. É uma

pessoa que está numa condição que eu poderia estar, se eu tivesse nascido numa outra realidade ou em outro momento histórico tal e eu só estou numa posição social diferente dado questões históricas. Não sou melhor que ninguém. Então tentar trabalhar essa questão pedagógica com educação e respeito do indivíduo ali na minha frente e ver isso no Quênia e ruminar um pouquinho do que eu vivi lá me trouxe muito aprendizado inclusive essa questão do respeito de tentar reduzir por mais que seja ou da minha cabeça ou da estrutura social que a pessoa está ou vem, tentar reduzir a distância social ali implícita na nossa, no nosso convívio. Então no centro agora que eu trabalho acontece muito de eles já chegarem me chamando de doutor Fulano, me chegar... Aqui em Portugal, tem muita tratativa do tu versus você, né. Às vezes, eles chegam chamando de você que para eles "você" é como se fosse senhor. E aqui eles chamam tu vai tu vens porque o tu é a forma informal. E no Brasil você, tu não sei o quê e até né... Então eles chegam, chegam me chamando de você e eu falo "oh, querido, me chama do jeito que você quiser" e doutor, então, pelo amor de Deus, na minha cabeça só quem tem doutorado, não tem nada... Vamos reduz... né. Na minha cabeça, vamos reduzir ali e eu tento o máximo possível tratar todo mundo igual porque eu aprendi quais são os prejuízos que uma clivagem de relacionamento traz que você cria os pequenos favoritos e como isso impacta na saúde mental da pessoa que se vê como diferente e pronto. Acho que são infinitos os aprendizados que eu fui tendo ali com a experiência lá no *Wema Center* e com toda a experiência do voluntariado. Mesmo assim, eu acho que é um... Assim, esses foram os meus aprendizados, né. Essa experiência é uma experiência que pode trazer, que traz aprendizados super subjetivos e que o Exchange do bem na época, na minha opinião, tinha deixado várias pontas soltas que poderiam me ensinar várias coisas assim. É, não tão saudáveis, do tipo, "Ah, realmente, os países africanos não tem salvação" ou "realmente, eu acho que eu via como eles mesmos se veem inferiores aos brancos eu acho que isso deve ter algum fundo mesmo, deve ser mesmo que a turma realmente é inferior" e eu acabar reforçando os estereótipos negativos e os preconceitos que eu tenho. Então essa experiência de voluntariado ela é muito delicada na minha cabeça. Na minha cabeça, tem que ter um acompanhamento muito proximal pra garantir, né. Então eu sou muito a favor do briefing, experiência, *debriefing*, do tipo, munir a pessoa de estímulos saudáveis para a experiência que ela vai ter. Deixar a pessoa ter experiência e depois trazer junto com essa pessoa o que eu gostaria. O que eu como instituição ou como pessoa gostaria que a pessoa levasse dessa experiência do tipo se eu saio como uma crença entre aspas "bosta" da experiência que eu tive no *debriefing* isso é diagnosticado e reconstruído enquanto ainda está frio, enquanto ainda está, enquanto ainda está em possibilidade de se reconstruir. Enfim, eu só

acho delicado, mas eu acho incrível inclusive aqui, "puta", eu estou falando pra cacete, eu prometo que eu vou fechar agora, mas inclusive, aqui pela Europa eu não tinha conhecimento disso, mas tem muitas escolas que ao você terminar o terceiro ano te dão a possi... faz parte do pacote da galera, te dão a possibilidade de você ir para um país à sua escolha trabalhar, trabalhar como um voluntariado, mas que a escola te dá um dinheiro para você sobreviver, mas você trabalha pra uma instituição lá desse país e normalmente são países com culturas chocantes que chocam, né, que são diferentes das culturas daqui então tem de Uganda até Bolívia, sabe?! Em diferentes contextos ali para trabalhar para instituições normalmente ligadas ao terceiro setor. E a galera volta assim com a realidade chacoalhada, né, Diego. Ninguém volta normal de seis... Vivendo na Alemanha onde é um país que sim tem até um certo nível de diversidade, um certo nível questionável de inclusão social, mas você cola numa Bolívia ali onde o negócio é totalmente maluco, totalmente diferente, "*cholita*" pra cá e sociedade matriarcal lá em La Paz entre outras questões ali, você volta totalmente chocado e com uma visão de valorização da diversidade muito maior. Pelo menos é a minha visão e a experiência que eu tive conversando com as pessoas aqui. Então não deixa de ser um volunturismo um pouco mais controlado, de seis meses, "puta" imersão que eu acho que seria super, super favorável para a diversidade e para um amadurecimento social das pessoas. É isso.

P, Pesquisador: [01:11:40] queria te perguntar sobre, na mesma, talvez para você, né, claro você faz essa leitura dos impactos e das aprendizagens, mas você acha que você como voluntário lá no Quênia deixou alguma coisa ou você percebeu algo que ficou também como impacto para as pessoas?

V3, Volunturista 3: [01:12:03] Cara, eu acho que sim. Óbvio é impossível não passar. Eu acho muito difícil. Impossível é muito forte, mas eu acho muito difícil passar por uma experiência onde uma pessoa se entregou tanto e não deixar uma marca né. Mesmo assim eu acho que a marca foi de curto prazo. Eu acho que ficou na memória das pessoas para o longo prazo. Então de mudança da realidade das pessoas, nada, muito pouco. De mudança social, assim, nada, para muito pouco. Hum... de mudança de vida das pessoas, de vida não, mas de mudança de impacto emocional para as pessoas, assim, acho que foi mais significativo, os relacionamentos que eu criei, alguns deles se mani... Continuam até hoje, principalmente que as meninas, o que eu vejo como um ponto positivo, mas também arriscado. Positivo porque é legal que mostra que teve um compartilhamento de amor muito forte ali, mas arriscado porque

tem um discurso aí... Então algumas... Relacionamentos tem um discurso de... Muito forte de uma certa, não sei se eu posso chamar de dependência, mas tem umas meninas que, que já pediram para eu adotar elas, por exemplo, umas meninas que ligam mandando mensagem falando que ama, outras mensagens pedindo celular, pedindo um monte de coisa. Então, eu acho que a memória afetiva foi a que, foi o impacto que eu mais deixei. No curto prazo foi incrível e foi muito saudável, mas delicado no longo prazo, porque elas ficam perguntando quando que eu vou voltar, quando que eu vou... Eu não vou voltar para já assim. Não tem essa perspectiva, né. Então eu acho que de impacto positivo que eu deixei foi mais focado no emocional das pessoas no curto prazo e... e um tanto delicado no médio-longo prazo que tem alguns que ficou saudável e legal de se manter e de troca de "como é que você está, tudo bem?" não sei o quê... E delicado nos outros que vêm pedindo coisa, que me vê ainda como uma possível salvação e na minha... Na cabeça deles 20 euros para mim não é nada e 20 euros para eles é pra "caralho" e eles têm razão. Vinte euros para mim é bom também, é pra caralho, mas muito menos do que é pra eles.

P, Pesquisador: [01:14:51] Sim.

[01:14:54] Enfim eu não sei se fui muito objetivo nessa resposta, mas eu vejo como a parte emocional o grande, o grande legado ali e o que é totalmente diferente do que eu trouxe de volta, né. Você percebeu o quanto que impacto... Me impactou muito mais do que impactou o lugar que eu fui.

P, Pesquisador: [01:15:12] Sim. Em relação a essa questão que você trouxe do retorno essa é a minha última pergunta, é... Você disse da sua perspectiva de retorno não ser a curto prazo, mas você voltaria para o Quênia?

V3, Volunturista 3: [01:15:30] Se eu, se eu tivesse total disponibilidade financeira e de tempo eu voltaria com certeza.

P, Pesquisador: [01:15:37] Certo.

V3, Volunturista 3: [01:15:39] eu não fiquei com imagens negativas e não... eu voltaria inclusive para visitar as pessoas, mas não está..., mas como tem muitos outros países que eu

gostaria de conhecer. E agora que eu me vejo na área social como carreira, eu não tenho planos para voltar para o Quênia para já.

P, Pesquisador: [01:16:02] Sim.

V3, Volunturista 3: [01:16:02] Se eu fosse nas minhas próximas férias eu voltaria para o continente africano como eu já voltei, fui ao Marrocos depois, daqui fica “facinho”, né?! Eu voltaria para outros países do continente africano com muito maior chance para eu voltar para outros países do continente africano e de outros continentes do que para Quênia, mas eu voltaria ao Quênia.

P, Pesquisador: [01:16:25] certo. Para realizar, para realizar uma viagem de voluntariado o que você diria que te influenciaria? Você mencionou, não sei se são os mesmos fatores, mas se você incluiria mais alguma coisa, como, por exemplo, você mencionou disponibilidade de tempo e finanças. Para realizar uma viagem de voluntariado novamente esses seriam os fatores de influência ou você incluiria algum outro?

V3, Volunturista 3: [01:16:48] mas assim você perguntou essa questão do, se eu voltaria para o Quênia era se era para fazer trabalho voluntário?

P, Pesquisador: [01:16:54] é isso.

V3, Volunturista 3: [01:16:55] ah, não tinha ficado claro para mim se eu voltaria para o Quênia para fazer trabalho voluntário de novo.

P, Pesquisador: [01:16:59] é, agora estou especificando e agora estou especificando se, se for para uma viagem de voluntariado, porque... Não.

V3, Volunturista 3: [01:17:06] ah antes não era, tá bom. Agora se for para eu... Faz a pergunta de novo, Diego, acho que é mais fácil, desculpa.

P, Pesquisador: [01:17:14] Claro, imagina. Se você for realizar uma viagem de voluntariado novamente para o continente africano, não necessariamente o Quênia, quais seriam os fatores de influência?

V3, Volunturista 3: [01:17:28] hoje, hoje em dia, eu iria para um lugar onde estava precisando de gente, não precisando de ajuda, precisando de gente, que seria um contexto... Porque lá no *Wema Center* onde eu fui, eu fui fazer um voluntariado porque eu quis, não porque eles estavam precisando, eram coisas diferentes. Eu iria para um lugar onde estavam precisando de gente "*We are looking for volunteers, bla, bla, bla*" que aí provavelmente ia ser países tipo, Somália, que está numa guerra civil, por exemplo, ou outras..., outros países ali que estão em momentos delicados ali sociais. Então, porque para fazer um voluntariado tradicional tem o meu trabalho onde eu cuido dos voluntariados... Dos voluntários hoje em dia e querendo ou não é um estepe acima do voluntariado. Eu só ganho dinheiro com uma atividade de responsabilidade, porque eu faço um pouco das atividades do que eu fazia nos voluntariados da vida ali. Então eu iria para um lugar onde estava precisando de gente porque o contingente da situação ali é aversivo para um voluntário, para um voluntário, para um local, que o contingente de pessoas e a atividade em si é aversiva para o volunturismo. A galera não vai para a Somália para conhecer a Somália e fazer um voluntariado num campo de refugiados, tá ligado?! Não, eu iria para um, para Lázos, na Grécia, está ligado?! Na ilha onde a turma tá toda "fodida". Eu ia lá na fronteira com a Venezuela onde a galera tá baldeando para a Colômbia ali andando 300 dias ali com a mochila nas costas. Então hoje, pra minha vivência, eu não sei se é representativo para as pessoas, é, em relação à opinião das pessoas, mas na minha escolha hoje seria ir para um lugar para fazer voluntariado, seria para um lugar onde estava precisando de voluntário pra "caralho". É isso, aí obviamente a disponibilidade de tempo e o fator financeiro de eu estar, de eu estar parrudo economicamente para conseguir ficar seis meses num lugar e o tempo de eu falar "ah, consegui uma vaga super foda de trabalho, mas ela só começa daqui a seis meses", entende, ou ela começa daqui dois meses. Então, aí talvez, eu iria para um desses lugares, assim, mas enfim, seria isso.

P, Pesquisador: [01:20:19] Beleza. Fulano vai interromper a gravação e já deixar registrado aqui meu agradecimento pela sua participação.

V3, Volunturista 3: [01:20:27] Prazer.

V4, Volunturista 4

P, Pesquisador: [00:00:02] Bom, vou fazer algumas perguntas iniciais mais para ter uma noção do teu perfil sociodemográfico. Tá bom?

V4, Volunturista 4: [00:00:12] tá bom.

P, Pesquisador: [00:00:12] então, eu queria iniciar com o teu nome completo, por favor.

V4, Volunturista 4: [00:00:18] meu nome é Fulano.

P, Pesquisador: [00:00:21] E qual é a sua idade?

V4, Volunturista 4: [00:00:24] eu tenho 31.

P, Pesquisador: [00:00:26] com qual gênero você se identifica?

V4, Volunturista 4: [00:00:29] masculino.

P, Pesquisador: [00:00:31] E a qual raça você se declara como pertencente, Fulano?

V4, Volunturista 4: [00:00:37] Branco.

P, Pesquisador: [00:00:39] E qual é o seu estado e cidade de origem?

V4, Volunturista 4: [00:00:43] de origem é Belo Horizonte, Minas Gerais.

P, Pesquisador: [00:00:48] qual é a sua formação acadêmica?

V4, Volunturista 4: [00:00:51] Eu sou Engenheiro de Controle e Automação pela UFMG.

P, Pesquisador: [00:00:58] E qual é a sua profissão ou ocupação?

V4, Volunturista 4: [00:01:02] é, hoje eu trabalho na área de TI na Honda, e meu cargo, eu sou gerente de Inovação Digital, hoje.

P, Pesquisador: [00:01:14] certo. E de acordo com a sua renda familiar em qual classe social você se enquadra? Eu tenho uma listinha do IBGE e se você quiser eu posso falar para você. Bom as classes aqui vão se dividir entre a A, B, C, D ou E. A classe E, a renda familiar vai até 2.090, na classe D, de 2090 a 4.180 reais, na classe C, a renda familiar vai de 4.180,01 a 10.450 reais. A classe B de 10 450,01 a 20 mil e 900 reais e a classe A, renda familiar acima de 20 mil e 900.

V4, Volunturista 4: [00:02:04] tá. Eu acho que seria classe B.

P, Pesquisador: [00:02:12] Em geral, Fulano, quais são seus interesses pessoais? O que você gosta de fazer?

V4, Volunturista 4: [00:02:19] oh, boa pergunta. Ultimamente, eu tenho gostado de jogar xadrez na pandemia. Foi um hábito novo, mas eu sempre joguei, pratiquei muito esporte, então, sempre joguei basquete, comecei a pedalar também tem algum tempo, é, uma coisa que eu gosto de fazer. Gosto de ler também, ver filme, série... Acho que esses que são os principais. Viajar, talvez viajar. Não está podendo fazer muito, mas é uma coisa que eu curto bastante.

P, Pesquisador: [00:02:56] Verdade. E, Fulano, o objeto meu estudo tem a ver com o volunturismo, turismo voluntário ou viagem de voluntariado. E daí, queria saber como é que, como é que você conceitua. Qual é o seu entendimento desse tipo de viagem ou de turismo?

V4, Volunturista 4: [00:03:18] Bom, como conceito. Bom, assim não sei se é bem isso a pergunta, mas a minha ideia ao buscar isso foi poder aproveitar uma coisa que eu gosto de fazer que é viajar e de certa forma aprofundar na cultura do lugar, porque muitas vezes as viagens são superficiais aí. Você conhece a parte mais turística e tal, e, e poder de alguma forma contribuir também e fazer parte. Então eu acho que como conceito falaria mais ou menos dessa forma, essa é a minha opinião não sei se atende (risos).

P, Pesquisador: [00:03:59] isso, é isso mesmo, é como que você definiria o que é esse turismo, esse tipo de turismo. E pensando nisso, pensando na sua experiência, você diz que gosta de viajar. Você diria que você tem um grau elevado, básico ou intermediário de viagens, seu conhecimento e sua prática de viagens nacionalmente e internacionalmente?

V4, Volunturista 4: [00:04:27] acho que... eu não sei a comparação exata, mas eu julgo elevada assim. Eu viajo bastante, é uma coisa que eu curto bastante de...

P, Pesquisador: [00:04:41] acho que, não sei por qual motivo o seu áudio... Está me ouvindo? Eu parei de te ouvir. Não sei se...

V4, Volunturista 4: [00:04:53] Voltar... Vê se voltou?

P, Pesquisador: [00:04:55] agora sim.

V4, Volunturista 4: [00:04:58] ah, tá. Eu considero o... Elevado o grau. Eu costumo viajar bastante, nos últimos, o último ano principalmente com a pandemia não deu, mas eu costumo viajar bastante.

P, Pesquisador: [00:05:10] certo, e considerando a viagem para a realização de volunturismo já tinha feito algumas antes?

V4, Volunturista 4: [00:05:19] não.

P, Pesquisador: [00:05:20] não.

[00:05:20] foi a primeira.

P, Pesquisador: [00:05:22] E a que você realizou foi qual ano?

V4, Volunturista 4: [00:05:26] foi, 2019, dezembro.

P, Pesquisador: [00:05:34] Ahan, e qual foi o destino?

V4, Volunturista 4: [00:05:38] foi para o Quênia, na cidade de Mombaça.

P, Pesquisador: [00:05:42] O que fez você optar por esse, por esse destino?

V4, Volunturista 4: [00:05:48] Cara, na verdade, eu conciliei dois pontos. Um, que eu queria fazer uma coisa mais de aventura também. Então a ideia foi junto com um amigo, foi da gente subir o Kilimanjaro na Tanzânia e depois a gente achou na região aí um país que fosse interessante culturalmente falando, enfim, que a gente..., é seguro também, e que tivesse oportunidades boas também, assim, fosse acessível, a gente por desconhecimento mesmo tem muita preocupação então devido à acessibilidade que a própria Exchange do Bem, que é a agência lá que ajudou a organizar tinha, já gerou essa ponte, também.

P, Pesquisador: [00:06:44] certo. E como é que você chegou até a Exchange do bem... Acho que travou e não consegui te ouvir.

V4, Volunturista 4: [00:07:11] eu não sei se é minha internet. Deixa eu tentar...

P, Pesquisador: [00:07:14] na minha também...

V4, Volunturista 4: [00:07:16] é, então, a indicação, na verdade, foi feita por um amigo meu, o Caio, que a gente estava conversando sobre viajar e tudo e a gente estava procurando algumas opções e achou, achou online assim e, e deu super certo.

P, Pesquisador: [00:07:37] E pensando nas tuas motivações e expectativas, o quê que você poderia, pode compartilhar, assim.

V4, Volunturista 4: [00:07:47] Bom, assim, eu... Já era um interesse meu fazer trabalhos voluntários aqui por questão de tempo e de outros pontos eu não conseguia fazer coisas muito estruturadas então não eram mais coisas pontuais. E aí eu vi uma chance de unir isso nas minhas férias em que eu teria tempo para conseguir tirar férias. Então lá eu senti que conseguiria me dedicar a alguma coisa então era isso. Outro ponto de motivação que me motivou, que foi esse ponto da cultura. Assim, por experiência minha de viagem, quando a gente vai em destinos que

são... ah, que tendem a ser um pouco mais... não vou dizer perigosos, mas assim que... Destinos mais diferentes dos comuns, tradicionais, a gente fica com uma série de preocupações só que normalmente a gente não consegue aprofundar o conhecimento fica na parte turística dos hotéis. Então queria conhecer mais na realidade. A motivação então acho que foram essas, mas, assim o, o que eu acho que tem um apelo muito grande na África assim de necessidade mesmo, assim, de pelo menos com a informação que eu tinha naquele momento, eu acho que, acho que comprovou um pouco né, mas é muito carente assim também, se juntou isso e a expectativa, cara, eu assim eu estava como... Eu não tinha muita, assim, eu nem quis criar muita coisa não porque enfim, acho que foi ótimo na verdade fazer isso, me surpreendeu demais, mas eu não estava com muitas expectativas de quase nada assim não, estava bem aberto a conhecer.

P, Pesquisador: [00:09:33] E falando sobre a participação da Exchange, além do informações que você obteve com seu amigo, há alguma coisa além que te chamou a atenção na agência?

V4, Volunturista 4: [00:09:50] Eu acho, assim, o que me chamou... o que me convenceu, porque normalmente eu nunca viajo com agência nenhuma para nada em geral... e eu entendi que poderia ter eu mesmo procurar por fora enfim, mas o que eu entendi assim da minha leitura é que tem um processo bem organizado, de ter um lugar para ficar, de ter já as instituições... Então como, pelo menos, eu achei um pouco difícil de achar lugares pela internet, de entender assim se é uma coisa séria, confiável e tal. Eu acho que esse foi o grande diferencial. Eles têm muita informação estruturada, explicam bem e foi o que me chamou a atenção.

P, Pesquisador: [00:10:33] certo. Bom, daí você escolheu um programa de voluntariado, como é que foi esse processo?

V4, Volunturista 4: [00:10:45] foi, foi, então assim ali a gente viu as opções ali e estava com vontade de ir para um lugar assim. Eu já tinha bastante vontade conhecer a África e aí conseguiu conciliar. A gente viu que tinha de, de três a quatro opções lá. Aí a gente viu a do Quênia e aí viu "pô, está do lado da Tanzânia e o Kilimanjaro que dá pra casar tudo nessa oportunidade". Acho que foi mais ou menos... as coisas, foi, eu não lembro direito a linha do tempo, mas foi meio que se casando e se construindo para isso.

P, Pesquisador: [00:11:24] Bom, pensando na duração do trabalho de voluntariado quanto tempo você ficou lá?

V4, Volunturista 4: [00:11:33] De, de trabalho voluntário foram três semanas.

P, Pesquisador: [00:11:38] certo no caso a Exchange do bem prestou alguma preparação antes, durante a sua viagem, como é que eles prepararam vocês ou não?

V4, Volunturista 4: [00:11:54] Sim, não, eles têm uma série de recomendações. Eles introduziram a pessoa que nos receberia lá combinaram os, os horários da instituição, a rotina mais ou menos assim. Foram bastante preocupados ao longo da viagem também para saber se estava tudo bem e colhia feedbacks tanto do programa quanto da atividade em si e na volta também eles “briefaram” assim de forma bem, bem ampla do que fazia sentido até com relação à cultura local foi, foi interessante isso aí.

P, Pesquisador: [00:12:34] E você também fez algum tipo de preparação assim buscou este tipo de informações por conta?

V4, Volunturista 4: [00:12:43] assim, sim, a gente depois que sabia em qual instituição que ia ficar, a gente pesquisou na internet e tentou achar... Agora, agora não me lembro certinho quando que a gente achou, se foi lá, mas achar outras pessoas que foram ao mesmo lugar. Enfim eu acho que a gente acabou achando uma outra pessoa e conversou antes de ir.

P, Pesquisador: [00:13:07] certo e quais trabalhos que você realizou durante esse período?

V4, Volunturista 4: [00:13:14] então lá a gente fez atividades gerais então não tinha uma coisa tão específica assim que ia ser feito. Então, por exemplo, a gente é... ajudava um pouco na organização do, do instituto né, então de coisas gerais assim tipo de organizar os horários saída e chegada enfim acompanhar o que precisava ser feito em alguns momentos tal. A gente também... precisava de alguém para trabalhar um dia na cozinha ajudando a lavar louça, atividades mais gerais ali também. A gente acabou, por exemplo, eu lembro de alguns dias dois ou três dias, eu ajudei, como eu sou engenheiro, ajudei na parte de matemática das meninas que

estavam com uma dificuldade, então acadêmico assim alguma coisinha, lógico, não foi muito, mas ajudou. A gente teve muito momento de recreação de passar um pouco da cultura, a gente até ensinou, ensinou, elas tinham um coral lá. Então a gente até combinou de fazer uma música no final de fechamento. Teve esses ensaios, atividades, foi bastante coisa diferente.

P, Pesquisador: [00:14:40] E você diria que exigiram habilidades tanto mais simples mais genéricas quanto habilidades mais sofisticadas complexas?

V4, Volunturista 4: [00:14:52] é, eu acho que não exigiu nada muito complexo assim sabe de, do que a gente fez assim, eu lembro que a gente ajudou a editar um vídeo de Natal e tal, mas eram coisas que a gente fica pesquisando online fazendo, coisas assim, não teve... não me lembro de ter uma coisa sofisticada assim de precisar ter muito preparo anterior e tal.

P, Pesquisador: [00:15:16] Em geral o que o instituto promovia assim? Qual que era o cerne do instituto que vocês visitaram?

V4, Volunturista 4: [00:15:23] ah, legal. Eles, eles acolhiam moradores de rua a maioria mulheres de rua e crianças e adolescentes. Então eles pegavam assim... Recebiam eles, tinha o processo de ir nas ruas, enfim. Verificar se estavam em qual condição que estava se queria ir para o centro enfim tinha uma questão de abandono também, enfim, de quem vem do interior e fugindo, buscando oportunidades, mas meninas de 12 e 13 anos às vezes em situação de rua. E eles faziam uma pré análise, um estudo e tal e levavam para o centro e tentavam dar condição de educação, atividades extracurriculares igual o coral ou aprender cozinhar, costurar, enfim, tentar dar uma oportunidade melhor de vida. Esse era o principal.

P, Pesquisador: [00:16:27] E aí como é que você descreveria o teu relacionamento com os membros da comunidade local? E aí eu estendo não somente às crianças, mas também às equipes do instituto.

V4, Volunturista 4: [00:16:44] ah, cara. As crianças são um negócio fantástico. Foi uma troca muito... Eu assim, a gente falou de expectativa, eu não tinha, mas também foi um negócio que me chamou muita atenção. Acho que assim até os pontos mais básicos, eles não estavam acostumados a ver pessoas brancas com pelo no braço, com o cabelo liso. O choque cultural

assim quando eu parava e olhava tinha duas meninas mexendo no meu cabelo, reconhecendo. E assim teve uma outra situação que, por exemplo, elas disputavam bastante nossa atenção, às vezes uma brigava com a outra, jogava alguma coisa, assim, mas, cara, totalmente normal e foi fantástico. Tinha até..., tem uma outra que já estava mais velha que até hoje eu troco e-mail, a gente conversa, então assim, fantástico. Da comunidade em geral, a gente teve bastante contato com os membros do *Wema Center* também foram muito receptivos, muito abertos e muito preocupados até com a gente também em linhas gerais. Então é fantástico e, e assim, fora isso a gente teve mais contato com quem nos recebeu ali na casa e algumas pessoas também foi, foi muito bom. A gente, eu pelo menos não esperava assim, é uma condição bem simples. Então você vê que todo mundo ali trabalha 16 horas, 15 horas por dia, mas se preocupa em fazer acontecer. Então foi ótimo assim.

P, Pesquisador: [00:18:32] certo e eu do seu modo de agir com as pessoas que você se lembra do seu próprio comportamento?

V4, Volunturista 4: [00:18:43] Cara, eu, assim, uma coisa que eu me esforço muito e eu, eu, a gente conversou bastante sobre isso também... Então assim, como é que nossa cabeça faz muito pré-julgamentos e é uma coisa que eu já, já, já vinha pensando sobre antes. Então assim eu... É um pouco estranho, né, por exemplo, ter situações que eu olhava assim e ser a única pessoa branca num recinto inteiro assim ou na rua. É um negócio totalmente diferente para mim, mas o que eu percebi é que a relação que eu tive pelo menos é muito cordial. Digo isso porque o choque cultural ele é grande não deixa de ser até coisa básica, como é que você pega o ônibus, como é que você..., é um negócio meio louco. Não tem placa, não tem nada e você tem que perguntar e o cara cobra o preço que está na cabeça dele. E aí você vai pagar e o cara, o cara te xinga porque você não entendeu direito. Então assim, mas em linhas gerais são aspectos culturais que foi superbacana. Então por falar inglês ajudou muito né. Então não teve essa barreira do idioma quase que, quase que nunca e foi assim, sendo bem sincero, certas vezes a gente ficava um pouco preocupado ali porque assim... De andar à noite o pessoal recomendava bastante dado o perigo, mas a gente não teve problema nenhum, cara, nenhum, nenhum, nenhum foi, foi tudo muito, tranquilo, assim, a gente foi na casa de um muçulmano, por exemplo, eu lembro que até falou "oh, não comenta que tem a outra esposa", você acha assim umas coisas que não estamos acostumados, mas que eu não me lembro de ter nenhum problema não.

P, Pesquisador: [00:20:34] E pensando na questão do comportamento das pessoas assim se falou do choque cultural, tudo. O que você notou do relacionamento entre os próprios comunitários ali?

V4, Volunturista 4: [00:20:51] com relação a mim ou em geral?

P, Pesquisador: [00:20:53] com relação a eles mesmos, a maneira como eles se comportavam em conjunto o que você observou da cultura deles em relação ao relacionamento entre eles?

V4, Volunturista 4: [00:21:05] perfeito. Assim, isso eu enxerguei bastante similaridade com o Brasil. São bem calorosos um com o outro e assim, bem, bem, bem... A cultura de abraçar, de falar, de ser bem aberto, de ser bem expansivo, isso parece muito com, com o Brasil, observando. Na hora de vender, de pechinchar e passa a moto e passa ônibus. É um certo, eu comentei bastante isso com Caio é um certo caos, até pra gente que é brasileiro e eu adoro andar no centro e eu gosto dessa, mas lá é um negócio maior assim e você vê que o negócio funciona, em certo aspecto funciona, não dá pra entender como olhando assim, base comunicação, base todos esses pontos. Então assim, eu não me lembro uma discussão, briga, relações assim ríspidas. Então eu acho que sobre o relacionamento humano entre a comunidade é bem parecido com o brasileiro.

P, Pesquisador: [00:22:26] certo. E falando sobre essa questão cultural e também o impacto que essa viagem trouxe para você, o que você diria?

V4, Volunturista 4: [00:22:45] assim o..., acho que cada viagem que eu fiz, por isso que eu gosto bastante de fazer é que ela te acrescenta de uma forma que você só percebe é o... alguém falou outro dia você vai fazer um café com leite e vai botando o leite no café e você não sabe o momento que virou um café com leite. Você vai misturando ali e aos poucos virou o negócio. Acho que essas viagens são um pouco assim. Você aprende coisas que você não vê na hora, que a gente percebe ou não te tocam tanto ali, mas que acaba que te mudam de algum aspecto. Por exemplo, ver tão de perto a realidade das crianças de rua. A gente teve oportunidade de andar na rua de ver pessoas com vício, pessoas em situação ruim e tal. Aqui

no Brasil apesar de a gente ver todo dia é um outro olhar, né. A gente esteve lá, a gente participou de um sopão lá também ajudando, o que eu percebi é que assim primeiro de valorizar muito que a gente tem. Acho que tem um ponto que é engraçado que assim a gente costuma criticar muito o que gente tem em linhas gerais, e do país, do Brasil e tal, mas a gente não sabe o que tem lá fora em linhas gerais para reclamar. A gente se compara com "ah, porque na Alemanha, nos Estados Unidos", mas é um bom negócio assim... Isso, isso muda bastante. Assim como as pessoas, por exemplo, tinha uma menina que trabalhava no café que era próximo nosso, ela chegava às cinco e meia da manhã, saía às oito da noite e ganhava agora 100 dólares no mês. Vivia num quarto negócio super, superdifícil assim e feliz pra caramba e achando o máximo. A gente até no final conseguiu dar um dinheiro para ela comprar um celular que era o sonho dela. Cara, a felicidade dela era um negócio assim absurdo. Acho que esse é um grande ponto que dessa viagem que eu já tinha visto em outros lugares, mas que vivenciar mudou, assim, como a percepção de mundo e de valor das coisas que a gente dá, acho que esse foi o maior, acho que teve outros, assim de, achei muito massa que eu tenho vontade de voltar para outros países, porque assim tem um lance cultural de origem que é bem legal apesar do leste africano ser menos parecido com o Brasil acho que o Oeste é mais dado, dado a proximidade cultural dos países da imigração, tem muita coisa super que... A gente não tem noção. Por exemplo, o suaíli que é a língua que se fala lá no Quênia "pô" eu não sabia que existia. É engraçado ver várias referências eu até brinco, do Rei Leão, o "*hakuna matata*" é uma expressão real do suaíli é "não tem problema" em suaíli. "Pô", cara, coisa besta, né, coisas pequenas, mas que ajudam a entender melhor vários aspectos, não sei se estou sendo prolixo, mas...

P, Pesquisador: [00:26:01] não, não fica tranquilo. É legal essa menção. Você falou tanto das vulnerabilidades do local, você disse dessa ação do sopão, ela era uma proposta do *Wema Center* ou foi algo esporádico?

V4, Volunturista 4: [00:26:18] ah, não. É o seguinte, tinha o... A gente conheceu um cara que... Agora eu não lembro como, acho que ele trabalhava no *Wema Center* também, mas ele era de rua. Esqueci o nome dele. E aí a gente ficou meio que próximo dele assim e ele falou "Vocês querem..." Ele, ele mesmo tinha um trabalho de voltar na rua e ele tinha uma condição um pouquinho melhor, assim ele conseguiu um emprego e tal. Ele voltava na rua e ajudava a organizar, a mapear uma série de pontes e tal, então, ele tinha isso. E... Só um segundo, "perafí".

P, Pesquisador: [00:26:56] Claro.

V4, Volunturista 4: [00:27:09] pronto. Desculpa.

P, Pesquisador: [00:27:12] imagina.

V4, Volunturista 4: [00:27:12] E aí ele perguntou se a gente queria conhecer e ir um dia com ele lá no centro da cidade e ver né e tal e a gente falou "Não, claro, vamos lá". Então a gente foi e tinha uma associação lá que ele conhecia já que servia então tinha um culto não lembro direito exatamente o que era, mas tinha um certo culto ali e a gente ajudou depois a passar os pratos e servir e tal, mas não era do *Wema Center* não, era desse cara que a gente conheceu.

P, Pesquisador: [00:27:45] em relação a essa atitude dele, você acha que isso fazia parte de uma postura individual dele ou você viu isso nas outras pessoas também? Essa questão de auxiliar, partilhar...?

V4, Volunturista 4: [00:28:00] É... Não, tem outras pessoas assim, e especificamente ele, ele tinha um projeto de mostrar a cultura queniana então ele gravava videoclipes assim depois ele até pediu uma ajuda para comprar uma câmera nova a gente ajudou lá para poder comprar e tal, mas, em geral, é assim, você vê que é um povo muito aberto a ajudar. Acho que assim, todo mundo com muita necessidade e aí se ajuda muito. Então acho que não era individual dele não, tinha isso em outras situações também.

P, Pesquisador: [00:28:42] pensando na... Você falou do impacto causado pra você, assim que você viu, né. Você acha que também para as pessoas de alguma maneira fica alguma coisa a partir do trabalho de quem voluntariou na associação, no Centro?

V4, Volunturista 4: [00:29:04] é, quando a gente chegou lá tinha um pessoal da Espanha, não se era um casal, alguma coisa assim. E aí... Eu acho que a pessoa tinha conseguido ficar mais tempo. Se não me engano, a empresa que a menina lá trabalhava conseguiu doar computadores pra lá e tal. Então, ela ficou mais tempo também, acho que três meses alguma

coisa assim que eu não lembro agora, mas a percepção que a gente teve foi muito parecida com a que eles nos falaram e de outros relatos.

P, Pesquisador: [00:29:40] certo. Pensando agora na questão do retorno, você falou que já pensou em retornar, mas em relação ao trabalho voluntário em outro país, na África. Quais fatores você acha que podem influenciar o influenciaram nessa sua volta?

V4, Volunturista 4: [00:30:05] é meu o meu problema atual hoje é tempo assim, eu mal, eu mal consigo tirar 20 dias de férias no ano. E o que eu percebi é o seguinte: eu achei boa, acho que foi ótimo, mas eu acho que é pouco tempo. Eu acho que faria muito mais sentido ficar mais tempo. O que não impede de fazer né, nada, óbvio, mas acho que acaba sendo um pouco mais superficial fazer em três semanas, quatro semanas que seja... Faz tempo que eu não tiro uma semana de férias, mas se eu conseguisse tirar quatro semanas ainda assim seria um pouco superficial, porque é assim, o que eu vi né, ninguém vai te passar uma coisa muito complexa, porque sabe que se vai voltar e aí vai gerar um próprio problema aí para o lugar, né. Então se você vai ficar seis meses o cara fala "posso confiar que essa pessoa vai fazer essa atividade, vai evoluir e vai melhorar". Com três semanas ali você gasta uma para entender, conhecer, na segunda você aprofunda um pouco mais e depois já está indo embora. Então eu gostaria de fazer mais tempo, mas é um conflito grande porque o emprego que eu tenho hoje não tem jeito, mas acho que talvez coisas menores assim eu pensaria em fazer, mas talvez em outros formatos, eu ainda não pensei muito sobre isso, mas na verdade eu não parei para pensar muito não, é o interesse é uma coisa que... assim eu ainda preciso procurar um pouco melhor.

P, Pesquisador: [00:31:37] E por quais motivos você voltaria, se não houvesse esse impedimento de tempo?

V4, Volunturista 4: [00:31:47] É... Eu acho que assim eu voltaria assim. É uma coisa muito boa. É engraçado isso. A sensação que se tem é que eu tinha pelo menos talvez essa sensação que eu não ia conseguir conhecer muito o lugar porque ia ficar trabalhando, né, nas férias e tal. Por outro lado, o que é um pouco verdade, né, assim, a gente não conseguiu fazer viagens longas, a gente não consegui lá dentro do Quênia, mas por outro lado a gente conheceu um lado que eu nunca conheceria se não tivesse nesse formato, enfim. E essa troca com as crianças, cara, o dia de ir embora foi muito triste para mim. Foi um negócio..., que eu fiquei

abalado, foi um negócio que eu não esperava. Eu não sou tão emotivo assim, em geral, o Caio que é meu amigo ele é bastante, o Caio... Ele eu esperava, agora quando eu senti em mim esse... pensei "caramba, estou bem triste de deixar, de sair, eu criei relações superbacanas". É uma coisa que com certeza eu gostaria de ter de novo.

P, Pesquisador: [00:32:53] E o Fulano que foi para o Quênia voltou o mesmo Fulano?

V4, Volunturista 4: [00:32:59] ah, não. Com certeza não. Por vários aspectos, assim, a forma de enxergar que é o principal, mas eu acho que a forma... Acho que o ponto chave que muda assim como, como valorizar, por exemplo, outro ponto, né, família. "Pô", a gente conviveu com sei lá, cem, eu não lembro o número exato, mas mais de cem crianças que foram abandonadas ou situação de rua ou... Então a gente não valoriza nem isso, você ter um pai ou uma mãe que acompanhou o crescimento. Então com certeza voltamos com outra, outra forma de enxergar.

P, Pesquisador: [00:33:40] tá certo, Fulano. Fulano eu vou interromper a gravação e já te agradecendo pela participação e pelas informações tá bem.

V4, Volunturista 4: [00:33:49] legal.

V5, Volunturista 5

V5, Volunturista 5: [00:00:01] Cara, eu vou pegar uma água.

P, Pesquisador: [00:00:06] vou começar com uma pergunta sobre o seu nome completo. Você pode me dizer por favor?

V5, Volunturista 5: [00:00:12] Fulano.

P, Pesquisador: [00:00:15] certo. Qual é a sua idade?

V5, Volunturista 5: [00:00:18] 36 anos.

P, Pesquisador: [00:00:20] com qual gênero você se identifica?

V5, Volunturista 5: [00:00:23] Homem cisgênero.

P, Pesquisador: [00:00:26] A que raça você se declara como pertencente, Fulano?

V5, Volunturista 5: [00:00:31] Pardo.

P, Pesquisador: [00:00:33] E qual é o seu estado e cidade de origem?

V5, Volunturista 5: [00:00:37] Sou de Brasília, Distrito Federal.

P, Pesquisador: [00:00:40] qual é a sua formação acadêmica?

V5, Volunturista 5: [00:00:45] eu sou graduado em Engenharia Agrônômica e pós-graduado em Sociologia e estratégias de impacto social.

P, Pesquisador: [00:00:54] qual é a sua ocupação no momento?

V5, Volunturista 5: [00:00:59] eu sou, eu tenho alguns chapéus, aí. Eu sou analista de operações dentro do Sistema B Internacional. Eu sou especialista do Sistema B Brasil, eu sou o gerente geral de Brasília e eu sou consultor empresarial na TeamCo uma empresa da qual eu sou sócio.

P, Pesquisador: [00:01:22] legal e de acordo com sua renda familiar em qual classe social você se enquadra. Eu tenho uma listinha do IBGE. Se você precisar, mas é aquela divisão: A, B, C, D ou E.

V5, Volunturista 5: [00:01:38] Ai, carambola. Não lembro até quando é...as classes, qual é a renda familiar.

P, Pesquisador: [00:01:45] isso. Eu vou, eu vou falando as, as faixas e aí você aponta para mim até 2.090 reais é a classe E, de 2.090,01 a 4.180 reais é a classe D, de 4.180,01 a 10.450 reais a renda familiar se enquadra as pessoas na classe C, entre 10.450,01 e 20.900 é a classe B e acima de 20.900 é classe A.

V5, Volunturista 5: [00:02:25] Milhar, né?!

P, Pesquisador: [00:02:26] é isso.

V5, Volunturista 5: [00:02:28] Classe A.

P, Pesquisador: [00:02:29] certo. Falando sobre você quais são seus interesses pessoais?

V5, Volunturista 5: [00:02:41] Hum... Interesses pessoais: família, espiritualidade, impacto positivo, sustentabilidade, desenvolvimento organizacional, paternidade, comunicação, temas financeiros, *crossfit*. Acho que esses temas me resumem bem

P, Pesquisador: [00:03:32] legal e o que você entende pela viagem de volunturismo ou turismo voluntário?

V5, Volunturista 5: [00:03:42] ah, entendo que é uma ressignificação do conceito de turismo através de experiências não usuais. Entendo que a concepção de turismo é uma concepção que muitas vezes gera um, um efeito manada dentro das viagens que acontecem a turismo. E no meu, no meu, na minha busca de vida seguir para caminhos diferentes dentro de viagens é algo que nos últimos anos foi muito forte para mim e para minha família. Então ter experiências não turísticas em cidades que são turísticas e uma busca de entendimento dos meus porquês, da minha espiritualidade me levou muito para esse propósito de gerar impacto através do turismo e quando eu conheci a empresa que me levou para minha viagem de turismo voluntário a Exchange do Bem do Edu, do Eduardo Mariano lá de Porto Alegre, é, eu senti que era uma oportunidade de conhecer o lugar que eu tinha muita vontade de conhecer, porém com um propósito não turístico e sim de experiência de vida, de experiência de troca e quando eu tive essa experiência eu entendi que assim como eu poderia ter investido o valor que eu investi para conhecer mais um país, mais um lugar, eu poderia ter feito, transformando a minha vida e ao mesmo tempo de alguma forma impactando na vida de outras crianças, outras pessoas que acabaram tendo contato comigo, então eu entendo que é um formato de viagens que tem um porquê que vai além do turismo em si, que vai além do viajar em si, então o turismo de voluntariado é algo que pode começar a ser dismis... não dismis... pode começar a ser abordado de uma forma mais abrangente para que as viagens possam ter outras facetas que seja uma faceta mais conhecida do mundo todo assim como institucionalmente eu descobri que é em alguns países que fomentam esse tipo de turismo para a formação de uma cultura dos jovens em formação. Então acabei descobrindo isso em Gana na minha viagem de turismo, de turismo voluntário

P, Pesquisador: [00:06:48] legal e falando sobre a sua experiência com viagens. Você tem bastantes experiências com viagens tanto nacionais quanto internacionais?

V5, Volunturista 5: [00:07:03] tenho. Sou um privilegiado. Conheço... tenho mapeado, conheço mais da metade dos estados do Brasil e já conheci outros 21 países ao redor do mundo.

P, Pesquisador: [00:07:20] legal. Você mencionou que foi lá para Gana para a realização da viagem de volunturismo. Você já tinha ido para algum lugar nesse sentido ou Gana foi o seu primeiro, a sua primeira vez para realizar...

V5, Volunturista 5: [00:07:35] A primeira.

P, Pesquisador: [00:07:36] obrigado. Ah, certo.

V5, Volunturista 5: [00:07:37] foi a primeira vez.

P, Pesquisador: [00:07:39] qual, qual foi o ano que você foi, Fulano?

V5, Volunturista 5: [00:07:42] 2... 2018.

P, Pesquisador: [00:07:45] 18. Certo. E o que fez você optar por esse destino?

V5, Volunturista 5: [00:07:53] eu sentia que eu tinha muitas conexões com a África e por conta da minha origem e da minha fisiologia do meu formato de concepção corporal e depois acabei descobrindo que de fato tinham boas origens genéticas advindas de lá e não conhecia o continente africano então não havia ido a nenhum país dali e tinha muito essa vontade de estar em contato. E quando houve a possibilidade de viajar em grupo eu me identifico muito com essa sinergia com outros, outras pessoas, a interdependência, eu senti que seria uma boa experiência para ser vivida.

P, Pesquisador: [00:08:41] falando em motivações você incluiria mais alguma coisa ou limitaria as suas motivações incluindo o que você acabou de me falar?

V5, Volunturista 5: [00:08:54] Hum... Motivação sim de, de maior entendimento do mundo, de abertura e clareamento das lentes da vida e sair um pouco das bolhas que eu vivo para conhecer outros ambientes que poderiam agregar a minha experiência. Então essa é uma grande motivação também.

P, Pesquisador: [00:09:22] OK.

V5, Volunturista 5: [00:09:24] Além da prática de idiomas, sem dúvidas, isso sim é uma motivação prática de idiomas, empoderamento para uma comunicação efetiva em situações diferentes. Uma coisa é você falar uma segunda língua no, num trajeto turístico e outra coisa é

você falar em uma segunda língua com pessoas totalmente fora do usual que você está acostumado. Então essa também foi a motivação. Esse aprimoramento.

P, Pesquisador: [00:09:56] certo. Antes de viajar quais eram as suas expectativas em relação ao destino?

V5, Volunturista 5: [00:10:05] Expectativas de ter uma experiência em grupo diferenciada. Expectativas de criar vínculos com as crianças, porque o destino era um orfanato que pudessem agregar muito a minha experiência como pai que já tinha uma filha e a outra estava no "forninho" a minha esposa estava grávida quando eu fui. Então esse movimento paternal, essa experiência com crianças com, com uma vivência totalmente diferente das que eu estava acostumado a ter. E então eu tinha uma expectativa de poder ser um agente de quebra de padrões, de mostrar que o mundo era algo além daquilo que eles conseguiam ver e também de abrir o meu modo de enxergar para o mundo através dos olhos deles. Então eu tinha bastante animação para conseguir gerar bons vínculos com as pessoas do grupo e com as pessoas ali. E, e de que não fosse a primeira, que não fosse só a única viagem de volunturismo que eu faria. Então eu tinha esperança de conhecer e me aprofundar ainda mais dentro desse campo.

P, Pesquisador: [00:11:26] certo. Você mencionou que foi com a Exchange do Bem. Eu queria saber o que te chamou a atenção na empresa.

V5, Volunturista 5: [00:11:36] O nível organizacional me chamou a atenção, a qualidade de experiência em contato com eles, a estrutura do site, as informações dentro do site, a forma como eles expunham as informações das redes sociais, e, e, principalmente, o profissionalismo do fundador do Eduardo Mariano e a segurança que ele passava em relação a todo o negócio.

P, Pesquisador: [00:12:10] certo e pensando no programa que de volunturismo que você foi, você diz que foi para um orfanato, certo?!

V5, Volunturista 5: [00:12:21] isso.

P, Pesquisador: [00:12:22] E qual foi a duração do programa de volunturismo que você realizou?

V5, Volunturista 5: [00:12:28] foram 14 dias. 15 dias. 15 dias

P, Pesquisador: [00:12:35] E você individualmente se preparou de alguma forma? Antes de viajar em relação a costumes, cultura...

V5, Volunturista 5: [00:12:46] Sim, é, é algo que eu já faço rotineiramente. Então eu busquei conhecimento sobre o local, o país e a cidade, sobre formas de comunicação que é algo que eu gosto muito de fazer e outros aspectos culturais que poderiam me preparar para a experiência. Então eu pesquisei e a Exchange do Bem também nos preparou de uma certa maneira com informações relevantes sobre o país com um guia do voluntário. Então eu fiz o..., eu fiz bem o meu dever de casa.

P, Pesquisador: [00:13:29] legal. Bom, chegando no orfanato, quais trabalhos que você desempenhou?

V5, Volunturista 5: [00:13:40] Hum... Pintura, reparos gerais das edificações. A nossa principal missão era completar uma parte do sistema de esgoto que passava dentro do orfanato. Então nós trabalhamos junto a outros profissionais da área de construção civil locais que receberam incentivo e receberam o pagamento para que isso acontecesse. Então nós trabalhamos como pedreiro, como ajudante de pedreiro, pintores, nós reformamos um campo de futebol e alguns serviços de marcenaria e carpintaria. Hum... Além de é tempo de qualidade com as crianças no extraturno, nas, nos horários extra, extraescolares delas. Foi isso que a gente fez.

P, Pesquisador: [00:14:52] E pensando nessas tarefas que você desempenhou você diria que foram exigidas algumas habilidades mais complexas de você?

V5, Volunturista 5: [00:15:04] não, não, mais complexas, não. Cada um dos voluntários do grupo se disponibilizou mais para onde se encaixava e a coordenação que o Eduardo como líder do grupo teve em relação a esses encaixes foi algo muito fluido e leve.

P, Pesquisador: [00:15:25] certo. E pensando no relacionamento com os membros das comunidades locais, as pessoas que você encontrou, como é que você descreveria esse relacionamento?

V5, Volunturista 5: [00:15:39] O relacionamento junto aos... repete de novo.

P, Pesquisador: [00:15:44] Como você descreveria o seu relacionamento com os locais incluindo também as crianças, pessoas do orfanato?

V5, Volunturista 5: [00:15:56] Foi um relacionamento de, um relacionamento de serviço, de troca, um relacionamento de troca de experiências, de troca de experiências e de cuidado com os, os órfãos ali que estavam na primeira infância, de abertura de conhecimento de mundo para os adolescentes para os, os maiores ali a partir de oito anos e até os adolescentes e aí já conversando muito sobre visões de mundo, experiências, como era nos países que nós... como eram no país que a gente morava, como eram lá. Então nós tivemos o tempo de qualidade e entretenimento e de fato entretenimento para conexões assim, que fazíamos brincadeiras com a parte de diversão e de relacionamento com os gestores e profissionais que trabalhavam dentro do orfanato para que as informações pertinentes fossem passadas. O entendimento geral, nós chegamos a ajudar alguma coisa administrativa ali dentro na parte da gestão, então foram essas, foram essas trocas que nós fizemos ali.

P, Pesquisador: [00:17:25] E como as pessoas tratavam você?

V5, Volunturista 5: [00:17:30] com muita acolhida, com muita amorosidade com... É, com muito, com muito calor mesmo, com uma alegria diferenciada diante de todas as circunstâncias e com um ânimo muito grande em trocar e saber mais. Posso dizer que eu me senti muito acolhido e muito pertencido a tudo aquilo que nós vivemos ali.

P, Pesquisador: [00:18:06] certo. Então pensando no seu modo de agir com os comunitários, quais características suas que você acredita que de alguma maneira influenciaram ou estavam ali presentes no seu relacionamento com as pessoas?

V5, Volunturista 5: [00:18:27] Hum... acredito que a entrega é algo que..., foi algo que me marcou muito. A entrega em tudo o que eu estava envolvido então tanto nas atividades mais laborais ali para recuperação da estrutura para a parte de saneamento básico que acabei tendo um relacionamento muito bom com os trabalhadores que atuaram ali e com as crianças e a minha expansividade, a minha intensidade, a minha presença e minha escuta. Acredito que essas foram algumas marcas dentro de tudo que eu vivi, que aprendi e outro ponto, outro ponto é o diferencial de eu conseguir me comunicar bem com elas na..., numa língua oficial e aprender a língua e aprender uma língua local mais original sem ser o inglês que veio através da colonização. Isso de fato me abriu algumas conexões bem diferenciadas.

P, Pesquisador: [00:19:42] que idioma você aprendeu com eles?

V5, Volunturista 5: [00:19:48] se chama Twi, T-W-I é Twi o nome, tem até um soprar no dente que é diferente, mas é Twi é o idioma que a região de Kumasi que nós ficamos como se fosse o dialeto tribal que eles falavam também, Além do inglês.

P, Pesquisador: [00:20:08] certo. Você ficou numa área mais urbanizada ou mais afastada dos grandes centros?

V5, Volunturista 5: [00:20:15] mais urbanizada, um centro econômico talvez depois da capital.

P, Pesquisador: [00:20:23] certo. O que você aprendeu com a cultura local com as pessoas que lá estavam além, imagino eu, de várias palavras e várias articulações nesse idioma?

V5, Volunturista 5: [00:20:42] na parte gastronômica, a diferença em relação à alimentação eu aprendi que existem muitas similaridades de bases alimentares entre as deles e as nossas. Eu aprendi a enxergar os bens materiais de uma forma diferente que cada uma das crianças tinha um espaço para guardar tudo que elas tinham e esse espaço muitas vezes se resumia a uma bolsa a uma mala. Então foi uma significação dentro desse meu olhar de bens, do que eu tenho, do que eu preciso ter. Da alegria mesmo diante de dificuldades. Então eu aprendi, que eu aprendi, eu aprendi que... Eu aprendi a ressignificar a dimensão de algumas problemáticas que eu via na minha vida. Então acho que talvez esse tenha sido um dos grandes

ensinamentos além de, de olhar para as diferenças e a diversidade como algo sempre construtivo para a minha vida independente de qual diferença seja.

P, Pesquisador: [00:22:09] certo. Pensando um pouco na forma de relacionamento dos comunitários entre eles mesmos, você conseguiu observar alguma coisa que te chamou a atenção?

V5, Volunturista 5: [00:22:26] ah, me chamou a atenção. Me chamou a atenção os relacionamentos familiares. E me chamou a atenção, uma forte presença machista dentro da voz e do tratar, do lidar com as mulheres e me chamou a atenção uma comunicação muito violenta e repreensiva. Me chamou a atenção o formato de discrepância social ainda mais acentuado do que, não muito mais acentuado, porque não é verdade, mas uma discrepância social de uma... que faz com que as pessoas não enxerguem o valor delas mesmas. Então isso me chamou muita atenção e... Necessidades básicas humanas que não, não eram atendidas dentro daquele espaço, talvez nos lugares mais pobres do Brasil que eu já fui eu não via aquela dimensão de falta de saneamento básico, de necessidades básicas mesmo, então isso me chamou muito a atenção e a parte comportamental é que... É, eu acho que falta esse olhar do valor que cada ser humano tem ali dentro daquele lugar que eu conheci então o quanto eles são valiosos e, principalmente, o quanto a história fez com que não só os bens materiais fossem retirados dali para lugares mais ricos do mundo quanto a essa, essa perspectiva de empoderamento humano então foi, foi além do ouro que foi retirado, foi além do ouro que Gana fica na região da Gold Coast então considerado um dos lugares onde existe a maior concentração de ouro da história do mundo onde as pessoas iam plantar suas, suas coisas no quintal e se deparavam com ouro, eles contaram essas histórias e ter tido uma experiência muito marcante, assim não sei se seria uma pergunta como essa, mas de ter visitado um castelo de escravos, um castelo de escravos, onde os escravos ficavam de três a seis meses aguardando os navios negreiros chegarem para irem para a América. Visitar os lugares onde os escravos ficavam confinados, ver o nível de água, dejetos e qualquer outro tipo de solução que ficava nesse espaço de confinamento. Enxergar que era um espaço onde... a seleção natural acontecia de forma acelerada, só sobreviviam os que aguentavam e os mortos ficavam no mesmo espaço. A alimentação chegava por uma vala. Então viver isso, conseguir imaginar isso e talvez tenha sido uma das minhas experiências de guia de receber o conhecimento através de uma pessoa local que mais me marcou em toda a minha vida. Foi algo que, que me agregou muito, desse

reconhecimento e dessa honra de tudo o que foi, foi manejado com dor e com sofrimento para interesse de tão poucos dentro do mundo, sabe, tão poucos a preço de tantos. Então isso foi muito marcante para mim dentro da experiência que não foi dentro do orfanato, mas foi uma das experiências que a gente teve dentro dessa viagem.

P, Pesquisador: [00:26:53] legal. Agradeço por ter compartilhado esse capítulo né. Você mencionou a questão das tuas buscas ancestrais da tua origem. Foi isso que te levou a fazer esse tipo de passeio também ou não?

V5, Volunturista 5: [00:27:15] não, foi... Eu junto com o Eduardo que era o líder do grupo, a gente conseguiu coordenar uma decisão coletiva para passar um fim de semana que a gente tinha de, de fim de semana off ali de trabalho do voluntariado nessa região que era mais pra praia, mais praiana, mas enfim não é nada de praia assim como a gente é privilegiado aqui no Brasil, mas que nesse lugar tinha esse castelo de escravos e aí pesquisando, acho que pesquisando e buscando conteúdos culturais e históricos diversos nós decidimos ir nesse lugar e foi muito, foi muito marcante. Então acredito que tenha sido mais essa busca por conhecimento que nos levou até lá.

P, Pesquisador: [00:28:12] legal. E eu queria também saber de você em relação a essa comunicação que você mencionou o fato de ser violenta. A que fato você deve esse comportamento, o que você imagina que seja, uma questão mais cultural, individual ou resquício talvez dessa exploração?

V5, Volunturista 5: [00:28:43] eu acho que não tem só uma resposta é um conjunto de fatores que de fato constroem uma cultura onde muitas vezes o olhar individual para sobrevivência ele se sobrepõe ao poder coletivo para uma construção de uma nova comunidade, uma nova sociedade. Então é o Separar, é o dividir para vencer mesmo, então se dentro do próprio lar as pessoas não têm esse olhar colaborativo, provavelmente o país não vai ter esse olhar colaborativo. E isso faz com que o poder, a riquezas se mantenham sempre no mesmo estrato. Então eu acredito que tem sim tra... Traços culturais e traços da colonização, traços de, de uma classe e uma colonização contemporânea, mas é um formato onde o poder e a riqueza ela é pouco acessível para a maioria da população. Então dentro do continente africano onde as pessoas geralmente não falam que vão a um país, mas falam que vão à África. Desde desse

simples falar "eu fui à África" e não "eu fui a Gana", "eu fui à Costa do Marfim", eu já despersonifico, não despersonifico, eu já não dou a importância devida que cada país tem, porque ninguém fala que foi a América do Norte, ninguém fala que foi ao Reino Unido, as pessoas falam o nome do país, a cidade e o lugar. Então eu entendo que tem uma construção cultural até dentro dessa comunicação que faz com que a África continue sendo olhada de uma forma diferente e isso é presente internamente, é uma família que consegue ganhar um pouco mais de dinheiro, mas... que a temática de diversidade, inclusão, equidade e justiça, o de dar ele ainda não é uma temática, porque as pessoas ainda estão procurando ter um esgoto na casa, estão procurando ter uma alimentação, estão procurando um emprego e estão procurando uma escola. Então, olhando meio que para a pirâmide de Maslow mesmo, as necessidades básicas ainda não atendidas e que fazem com que a manutenção do poder ela permaneça da mesma forma. Então eu acredito que são...é uma soma dos fatores.

P, Pesquisador: [00:31:24] certo. E pensando nessa questão das vulnerabilidades, então, é correto dizer assim do que você vivenciou, que as pessoas são individualistas e que um senso de comunidade não dá para se enxergar?

V5, Volunturista 5: [00:31:44] não, não. Isso não dá para se dizer, não. Isso não dá para se dizer, não. As pessoas demonstram ser muito, muito interligadas então assim não que... Eu acredito que não são antônimos o que eu falei e essa parte. Existe sim um senso de comunidade muito forte, mas é um senso de comunidade para cuidar das vulnerabilidades e não um senso de comunidade para exponencializar os pontos fortes. Eles cuidam muito bem dos pontos fracos. Então eu divido o pouco que eu tenho para o próximo, mas falta... é difícil falar falta, eu não consigo nem ter a perspectiva e a compaixão para poder falar que falta uma coisa. O que eu sinto é que eles ainda não têm as condições ideais para que possam se enxergar como eles deveriam se enxergar. Eu acredito que essa é uma construção que ela não é feita de uma hora para outra. Inclusive com nós brasileiros que acredito que a gente está... a gente tem décadas que vem buscando essa ressignificação como seres importantes e empoderados para fazer o que quisermos no mundo. Então eu sinto que o Brasil, por exemplo, o Brasil, por exemplo, tem 500 anos, é, de vida, né, a gente pode dizer e pós-colonização um pouco mais de tempo do que boa parte dos países da África. Então eu sempre enxergo com a maturidade do País e da população e eu sinto que nós Brasil temos uma maturidade e uma maturidade de população inclusive das nossas grandes mazelas que faz com que a gente comece a se enxergar como seres muito

importantes e eu senti pouco disso e o tanto que a Á... O tanto que o continente africano, o país Gana, a cidade Kumasi é importante para todo mundo. Então talvez seja isso. Bom, talvez seja isso.

P, Pesquisador: [00:34:15] legal, obrigado. Pensando agora nas questões de repente... Você, você mencionou a questão do impacto, para você e de alguma maneira como você acha que a sua viagem impactou no destino ou no orfanato?

V5, Volunturista 5: [00:34:41] eu tenho relação com algumas pessoas de lá até hoje. Eu acredito que o meu grupo começou um trabalho que depois foi finalizado por outro grupo que foi de extrema importância para temas de saneamento, de necessidades básicas mesmo das crianças. Nós conseguimos, o meu grupo e depois o grupo seguinte, viabilizar e já estão indo pro..., estamos fechando o segundo ano de subsídio para uma universitária advinda do orfanato onde nós custeamos aqui todos os investimentos necessários para um ano de faculdade a gente como um grupo já está indo para o terceiro ano apoiando essa universitária para que ela consiga concluir a graduação dela. Eu sinto que ... Essa, eu gosto muito do olhar que nós expandimos, de expansão do mundo, de mostrar um pouco como é o nosso mundo, conversar como é o nosso mundo para que eles entendam que têm algo além daquilo que eles estão vendo para as possibilidades de fazer o que eles quiserem para a vida. Então eu sinto que essa expansão de perspectiva muito além das coisas materiais e de estrutura que nós trabalhamos ali foi um diferencial para a experiência que todos estiveram envolvidos.

P, Pesquisador: [00:36:06] certo. O Fulano que foi pra Gana voltou o mesmo?

V5, Volunturista 5: [00:36:12] não, muito diferente, não, muito diferente. Sem dúvidas foi um dos pontos de inflexão da minha vida ter vivido uma experiência de duas semanas em um ambiente muito diferente do que eu havia vivido a minha vida toda esta... Voltei melhor sem dúvidas.

P, Pesquisador: [00:36:37] certo. Legal. Depois de ter feito, ter tido essa experiência, você chegou a voltar novamente para realizar voluntariado em outros países ou até mesmo em Gana?

V5, Volunturista 5: [00:36:50] não. Tenho muita vontade de voltar inclusive com a minha família toda, mas ainda não tive essa possibilidade. Ainda não criei essa oportunidade.

P, Pesquisador: [00:36:59] se você tiver de listar os fatores que influenciam ou podem influenciar nessa tua volta nesse teu retorno, o que você apontaria?

V5, Volunturista 5: [00:37:12] Complexidade, a complexidade da primeira infância das minhas filhas. Não é complexidade, mas talvez a complexidade. Movimentações profissionais neste pós 2018. 2018 foi um ano de muita movimentação para minha vida. Então eu tive movimentações profissionais que talvez foram escolhas não... coisas que não me propiciaram com muita leveza ter uma outra experiência como essa. É..., talvez escolha financeira de onde eu investiria. Acho que é isso. Acho que o momento de família também. Ter me tornado pai pela segunda vez, e... acho que é isso. Acho que é isso, Diego.

P, Pesquisador: [00:38:23] certo. Se... Essas questões você entende como talvez impedimentos ou obstáculos para voltar, é isso?!

V5, Volunturista 5: [00:38:34] talvez, talvez. Eu sinto que foi uma experiência muito positiva, mas eu quero envolver mais a minha família das próximas vezes. Então eu não consegui chegar ao movimento de estar com a minha família fazendo essa atuação no volunturismo.

P, Pesquisador: [00:38:53] certo.

V5, Volunturista 5: [00:38:55] talvez essa entrevista seja um dos pontos de resgatar esse, esse projeto que eu tenho.

V5, Volunturista 5: [00:39:04] certo. E aí você envolveria sua família, né, que... Você pensando nessa possibilidade, vamos imaginar esse cenário de você levando a sua família que você teria de expectativas nessa viagem em conjunto, esquecendo qualquer impedimento. Vamos supor que você embarca na semana que vem com a tua família, o que você espera em poder fazer esse movimento de levar a sua família?

V5, Volunturista 5: [00:39:35] eu espero um envolvimento e uma entrega de toda, de toda a família para que cada um com o seu perfil se envolva com toda, com toda, com a experiência do volunturismo mesmo. Eu quero muito que as minhas filhas vejam uma... Eu quero muito que as minhas filhas vejam e vivam uma experiência diferente no lugar onde os privilégios que nós temos eles não são tão acessíveis e tão claros e principalmente esse olhar de, de viver como, como minoria, eu vivi como minoria, dentro, como uma minoria sub-representada para ser mais específico. Eu, quando estive em Gana, me vi como uma minoria sub-representada por mais privilégios que eu tinha ali como um turismo de voluntariado como volunturismo eu me vi como uma minoria e viver na perspectiva da minoria representada é algo que no meu entendimento agrega muito valor para o nosso entendimento como ser humano. Então eu esperaria isso eu esperaria essa, esse aprimoramento sobre as lentes da justiça, da equidade, da diversidade e da inclusão em todas as... Em todos nós e em cada um na sua fase e no seu olhar de vida. Eu minha esposa e as minhas duas filhas.

P, Pesquisador: [00:41:25] legal. Quero deixar registrado aqui o meu agradecimento pela tua participação e vou interromper a gravação, está bem?!

V6, Volunturista 6

P, Pesquisador: [00:00:02] eu quero iniciar...

V6, Volunturista 6: [00:00:04] eu já concordei aqui.

P, Pesquisador: [00:00:07] legal. Eu quero iniciar perguntando seu nome completo.

V6, Volunturista 6: [00:00:13] Fulana.

P, Pesquisador: [00:00:16] qual é a sua idade?

V6, Volunturista 6: [00:00:18] 29 anos.

P, Pesquisador: [00:00:19] com qual gênero você se identifica?

V6, Volunturista 6: [00:00:23] eu sou uma mulher.

P, Pesquisador: [00:00:25] A qual raça você se declara como pertencente, Fulana?

V6, Volunturista 6: [00:00:30] Branca.

P, Pesquisador: [00:00:32] E qual é o seu estado e cidade de origem?

V6, Volunturista 6: [00:00:35] Itajaí, Santa Catarina.

P, Pesquisador: [00:00:38] qual é a sua formação acadêmica?

V6, Volunturista 6: [00:00:41] eu me formo este ano em Marketing.

P, Pesquisador: [00:00:44] E qual é sua profissão?

V6, Volunturista 6: [00:00:48] aí que está o problema. Na verdade, eu trabalho no setor administrativo em geral como gerente administrativa. Eu faço muitas coisas. Então isso que está no meu...

P, Pesquisador: [00:01:04] legal. E de acordo com a sua renda familiar em qual classe social você se enquadra? Eu tenho uma listinha aqui do IBGE e se você quiser eu falo as faixas A, B, C, D e E. De acordo com o...

V6, Volunturista 6: [00:01:20] é média alta.

P, Pesquisador: [00:01:22] então acho que seria B a classe B vai..., a renda familiar vai de 10.450 a 20.900.

V6, Volunturista 6: [00:01:33] Classe B.

P, Pesquisador: [00:01:36] quais são seus interesses pessoais?

V6, Volunturista 6: [00:01:40] basicamente, eu sou uma pessoa que eu gosto muito de viajar, gosto muito de ler e conversar com muitas pessoas. Eu gosto de fazer amizades, trocar, ter um network. Então, basicamente, uma pessoa que é ligada à comunicação.

P, Pesquisador: [00:01:56] certo. Como eu mencionei por mensagem o objeto da minha tese fala um pouco sobre volunturismo, turismo voluntário ou viagem de voluntariado. Se você tivesse que definir o turismo voluntário o que você diria? O que ele é?

V6, Volunturista 6: [00:02:17] eu diria que é um turismo responsável, um turismo responsável onde você não é apenas um turista. Então você tem experiências de um nativo lá. Então há um turismo diferenciado e principalmente responsável porque exatamente para você conhecer mais a cultura você acaba enfim identificando as diferenças, porque apesar de sermos seres humanos temos diferenças de muitas questões principalmente culturais e isso não só fora do Brasil como também dentro do próprio Brasil. Então vejo de uma maneira um turismo responsável, porque vai muito além dessa questão de preservação que enfim a gente quer se dita viajante, a gente preza nessa questão como é que eu posso te dizer de cuidar do local onde

a gente está a gente na parte de turismo voluntário a gente não é basicamente um turista, a gente faz parte de um ambiente realmente.

P, Pesquisador: [00:03:19] certo.

V6, Volunturista 6: [00:03:21] não sei se ficou Claro.

P, Pesquisador: [00:03:22] ficou, ficou sim. Você é uma pessoa que tem bastante experiência com viagens tanto nacionais quanto internacionais?

V6, Volunturista 6: [00:03:34] eu acredito que sim.

P, Pesquisador: [00:03:36] E pensando na viagem onde você desempenhou o voluntariado você já havia feito alguma viagem parecida antes?

V6, Volunturista 6: [00:03:48] O meu primeiro trabalho voluntário foi na África do sul. Na minha primeira experiência eu tive oportunidade de fazer dois trabalhos voluntários por lá, mas depois eu continuei fazendo em outros países também, mas a minha primeira experiência foi na África.

P, Pesquisador: [00:04:02] certo e quando é que você foi para a África do Sul?

V6, Volunturista 6: [00:04:07] em dezembro de 2019.

P, Pesquisador: [00:04:09] OK e...

V6, Volunturista 6: [00:04:11] não, desculpa, 2018, dezembro de 2018 e fiquei até março de 2019.

P, Pesquisador: [00:04:18] certo, e o que fez você optar por esse destino, pela África do sul?

V6, Volunturista 6: [00:04:25] na verdade, eu já havia conhecido um pouco da Europa enfim tinha feito mochilão e um intercâmbio por lá e eu buscava algo diferente. Na verdade, eu não gosto muito de... Não que eu não gosto, eu não tenho aquela chama de conhecer destinos muito tradicionais, então eu gosto de conhecer alguns países que são um pouco fora da zona turística. Apesar que a África do Sul ainda assim é um dos países mais turísticos da África após o Egito, que Egito e Marrocos na verdade são os mais. Então eu busquei esse local exatamente por ter uma cultura diferente da nossa por ser um continente do qual ainda não conhecia e também por ter essa questão como eu estava buscando melhorar o meu inglês a África do Sul eu vejo que era um país ideal para isso que eu estava buscando também. Então foi um monte de coisas que me ajudaram nessa decisão.

P, Pesquisador: [00:05:24] certa. Então se você tivesse que listar suas motivações para praticar o voluntariado lá, você enquadraria esses elementos que você me disse?

V6, Volunturista 6: [00:05:36] exatamente. E sem contar que a África do Sul é um país incrível e muito... como é que eu posso dizer, essa questão, principalmente dos animais, enfim. A vida lá é tudo muito mais vivo diferente do que pelo menos onde eu vivo, porque onde eu vivo não tem macacos entrando dentro da minha casa, por exemplo, eu não vou sair daqui a pouco ver um elefante. Então essa questão de ser muito natureza também me chamou bastante atenção.

P, Pesquisador: [00:06:09] ah, legal.

V6, Volunturista 6: [00:06:10] essa história de roubar a... de roubar comida, macaco roubar comida é real.

P, Pesquisador: [00:06:16] (Risos) legal. Antes de fazer a tua viagem para lá, quais eram as suas expectativas, o que você imaginava encontrar lá na África do Sul.

V6, Volunturista 6: [00:06:25] na verdade, eu sabia que eu ia lidar com um sotaque um pouco diferente do que eu estava acostumada. Apesar que o meu nível de inglês quando iniciei trabalhos voluntários era pré-intermediário, eu não tinha domínio da língua. Eu imaginava conhecer um povo um pouco parecido com o Brasil, porque quando se fala em África, a África

do sul também é um povo mais quente, tem mais esse calor humano que nós brasileiros acaba que, enfim, vivem... Vivenciamos isso diariamente. Então eu já aguardava uma proximidade e também eu sabia que em alguns casos, principalmente, ... A gente sabe que a África do Sul é um dos países mais perigosos para a mulher. O nível enfim da violência contra a mulher é muito grande. Então eu sabia que eu iria ter que tomar alguns cuidados. Enfim, coisas que a gente já faz aqui no Brasil, porque o Brasil é o segundo neste ranking. Então eu sabia que eu precisaria ficar de olhos abertos um pouco diferente de viajar pela Europa, porque lá principalmente muitos dos países que eu passei eu conseguia andar com uma certa liberdade que nem aqui na minha cidade eu ando, de uma certa segurança. Às vezes, até mesmo andar sozinha à noite. Então sabia que isso eu não poderia fazer por lá. Então eu já tinha essa expectativa que eu teria que enfim ficar de olhos abertos.

P, Pesquisador: [00:07:55] certo, e, pensando na viagem em si. Você foi com qual empresa para lá?

V6, Volunturista 6: [00:08:05] na verdade, eu comecei fazendo um intercâmbio de duas semanas para tentar melhorar um pouco meu inglês, porque nesse trabalho voluntário do qual eu tinha me inscrito eles exigiam enfim um pouco do domínio da língua. Então eu estava muito travada, porque já estava há mais de um ano sem viajar não tinha muito domínio. Eu fui com... Fiz um intercâmbio de duas semanas só para aprender alguma coisa e me acostumando com o sotaque e ritmo da cidade e depois eu participo de trabalho voluntário. O intercâmbio foi através da Egalí Intercâmbio, mas não teve nada a ver com voluntariado e o voluntariado foi com Worldpackers do qual todos os meus voluntariados eu faço com eles.

P, Pesquisador: [00:08:46] certo. E o que te chamou atenção na Worldpackers.

V6, Volunturista 6: [00:08:54] primeiramente, acho que é a plataforma referência. Hoje em dia a gente tem a Workaway e Worldpackers. Para o brasileiro são as maiores, mas eu conheci várias pessoas que já tinham essa experiência com a Worldpackers e isso me passou bastante credibilidade. Então eu resolvi fazer o meu perfil na plataforma. Pesquisei bastante e como eles trabalham de uma maneira muito transparente enfim tudo muito certinho acabou que me passou uma confiança e no qual eu fiz ao todo cinco trabalhos voluntários com eles e vou

fazer o último ou, o próximo, quero dizer agora em dezembro eu pretendo fazer mais um trabalho voluntário através do Worldpackers.

P, Pesquisador: [00:09:38] E só para eu saber, você fez esse primeiro com eles na África do Sul e os demais foram em quais destinos?

V6, Volunturista 6: [00:09:48] na verdade, na África do Sul teve dois em duas cidades diferentes. Daí depois eu fiz em Zagreb na Croácia. Daí eu fiz na Espanha em Barcelona e fiz em Sarajevo na Bósnia.

P, Pesquisador: [00:10:01] certo e o próximo já tem destino definido?

V6, Volunturista 6: [00:10:05] vai ser a Cidade do México.

P, Pesquisador: [00:10:08] legal. Bom falando sobre o programa de volunturismo ou de voluntariado que você realizou na África do sul na sua primeira ida. Quais programas que você foi alocada?

V6, Volunturista 6: [00:10:25] eu busquei fazer programas em um *hostel*, enfim, porque o que eu estava buscando mais por realização pessoal era a questão do inglês. Na verdade, quando eu entrei na plataforma eu tinha muita vontade de fazer trabalho, não trabalho voluntário, projetos sociais, mas eu estava pesquisando bastante e falei "Não, primeiramente eu vou fazer um trabalho voluntário e depois eu vejo para eu estar fazendo projetos sociais" eu ainda não me sentia muito segura de fazer esse tipo de experiência assim, principalmente, na África é algo que com certeza eu quero e pretendo fazer um dia, mas naquele momento a Fulana de 2018 não estava muito segura disso. Hoje, com a bagagem que eu tenho de viagem de voluntariado com certeza eu faria e enfim daí eu tive a minha primeira função foi em Plettenberg Bay num *hostel* que, na verdade, era uma pousada e tinha também a questão de *hostel*. Era em cima de uma montanha, não chegava a água, tinha que buscar água, tinha muitos animais, tinha cobra, tinha aranha, era tipo meio da natureza mesmo assim e daí lá era um destino muito tranquilo e eu cuidava do bar. Então era muita gente de diversos países. Eu tive a oportunidade de conhecer muita gente ter realmente um contato muito a fundo com o inglês e com aquela cidade. Por não ser um destino muito turístico, acabei vivendo bastante a realidade do local.

Enfim, era uma cidadezinha pequena também e depois eu fui para a capital do qual eu trabalhava como ajudante de cozinha num *hostel* que já era uma pegada diferente. Cape Town é uma cidade, tem natureza com certeza, mas nem se compara do lugar, o local onde eu estava, então realmente era uma pegada para turismo mais urbano mesmo. Então ali foi uma experiência bem, bem diferente, mas foi para mim de todas as experiências de voluntariado que eu tive essa foi a melhor.

P, Pesquisador: [00:12:31] ah, legal. Por quê? Por que foi a melhor?

V6, Volunturista 6: [00:12:35] A *vibe* do local assim. Todos os funcionários eram sul-africanos. Então eu fiz muita amizade com os sul-africanos. Tinha também voluntários de outros locais e o *hostel* era grande tinha 116 camas. Então eu tive a oportunidade de conhecer muita, muita gente e eles tinham muito essa questão, eu me identifiquei muito com o *hostel*, porque eles tinham essa questão de turismo sustentável. Então a energia era solar, a gente tinha programas para economia de água, porque querendo ou não, lá tem muitas dessa questão de precisar economizar água. Então eu aprendi muitas coisas que eu levo hoje que eu trouxe para o meu dia a dia não só no Brasil como nos outros lugares. Por exemplo, você vai no banheiro, você não precisa se você... desculpe a língua aqui, mas todo mundo faz, você vai fazer xixi, você não precisa puxar a descarga sempre. Então ali tinha esses tipos de instruções. A questão de banho, tudo certinho. Então eu gostei muito do jeito que eles estavam trabalhando com turismo e ver a galera se engajando com isso. Dentro do próprio *hostel* toda terça feira tinha palestras explicando sobre isso, principalmente, sobre a situação na África. Então eles tinham também atividades, geralmente eram nos fins de semana para estar indo em alguns bairros e conhecendo, participando, tipo, como se fosse um projeto social, mas, enfim, apoiando artistas de rua e tendo alguma, algum contato com crianças e não em situação realmente carente, mas enfim crianças de colégios normais lá, né. Enfim eles faziam muitas atividades que acabavam deixando a gente bem engajada.

P, Pesquisador: [00:14:23] legal. Obrigado, e, falando sobre a duração desses trabalhos que você realizou na primeira cidade, quanto tempo você ficou?

V6, Volunturista 6: [00:14:34] Três semanas.

P, Pesquisador: [00:14:35] Três semanas e na outra em Cape Town.

V6, Volunturista 6: [00:14:38] acho que foi um mês e três semanas, que fechou três meses certinho. Foram 2 duas semanas de trabalho voluntário e tem mais três semanas do outro e daí um mês e três semanas.

P, Pesquisador: [00:14:54] certo. Você mencionou que na tua chegada lá primeiro você se ambientalizou e também se preparou em termos de idioma, mas antes de embarcar você chegou a fazer alguma preparação? Buscou algumas informações sobre o destino? Como é que foi?

V6, Volunturista 6: [00:15:14] bastante. Aqui em casa o pessoal é muito preocupado comigo. Na minha família eu sou a única pessoa que enfim deseja viajar e tal. Então eu precisei realmente entregar um leque de informações imensas para eles e enfim, é claro, contratei seguro-viagem que é extremamente importante não só para a África como em qualquer outro país, quando você sai enfim do solo brasileiro. Então eu sempre vou bem-preparada para essas viagens. Como viajo sozinha e é aquele negócio não tem ninguém por mim sou eu e a minha mochila. Então eu tomo todas as precauções. Busco, já cheguei por lá com um chip de celular e tudo certinho, eu vou com todo direito. Em alguns lugares até essa minha última *trip* eu fiquei 11 meses viajando. Então teve alguns lugares que eu fiquei sem celular algumas coisas assim, mas em locais que enfim eu já estava fazendo esse trabalho voluntário e eu estava me sentindo muito em casa em locais totalmente seguros. Então na África eu tomei alguns cuidados a mais.

P, Pesquisador: [00:16:23] assim você buscou informações sobre cultura costumes algo do tipo também?

V6, Volunturista 6: [00:16:29] Com certeza, também. Principalmente, parte culinária tal. Saber o que estava me esperando e tal. E também essa questão de costume, mas essa parte de costume como eu falei eles são... Não é um choque tão grande pra nós brasileiros. Essa coisa de falar mais alto na rua ou o pessoal realmente se juntar na rua porque... É..., aqui, pelo menos, falando da minha cidade, faltou luz todo mundo vai até a calçada conversar e quando tu vê está a rua toda junta conversando e lá tem muita dessa coisa de pessoal ficar próximo mesmo. Então quanto a esse choque cultural eu acho que você ir para a Europa é maior do que você ir para a

África, porque lá você vê o pessoal na África você vê o pessoal se abraçando, se cumprimentando, fazendo festa mesmo. O pessoal, eu percebo muito que eles gostam de sorrir, sabe?! Eu achei incrível.

P, Pesquisador: [00:17:28] legal. Em relação a Worldpackers eles prestaram alguma assistência pra você nesse sentido da preparação antes da, da viagem?

V6, Volunturista 6: [00:17:39] A plataforma do Worldpackers ela mudou bastante recentemente agora eles têm o WP Academy onde tem diversos cursos preparatórios pra galera aqui. Quem deseja viajar. Eu mesmo tenho um curso lá tive a oportunidade depois de voluntariar com todos os voluntariados que eu fiz e apareceu essa oportunidade depois e enfim tem bastante gente bacana lá dando um suporte, mas antes de ter esse WP Academy a gente tinha a oportunidade de conversar e ainda tem a oportunidade de conversar com pessoas que já viveram a mesma experiência. Então você está lidando com um ser humano que passou pelo mesmo lugar, vai saber te dar uma informação e enfim tem as avaliações. E a Worldpackers, eu sei que eles têm um seguro caso alguma coisa saia fora do programado. Enfim, vamos supor que o local onde você está deu algum problema. Enfim, na estrutura, algo assim, você precisou sair daquele trabalho voluntário, eles te ajudam a localizar um outro trabalho voluntário. Tem eu acho que uma... como que eu posso dizer. Faz parte do seguro três diárias em algum outro *hostel* até você conseguir um outro lugar para ficar. Eles dão suporte, mas no mais o meu pré-viagem eu preparei sozinha, comprei a minha passagem, fui atrás do seguro-viagem, tudo isso foi independente, independente.

[00:19:05] Sim. E eu queria explorar um pouquinho mais a questão das tarefas que você realizou nas duas oportunidades, nas duas..., nos dois diferentes programas que você fez. No, no primeiro, o que você fez, se você tivesse que listar as suas atividades rotineiras?

V6, Volunturista 6: [00:19:28] vamos lá, eu... Como eu cuidava do bar era mais cuidar dessa questão de estoque, preparar drinks, cuidar do dinheiro, serviço de bar mesmo, mas às vezes se apurava para o pessoal aumentava a demanda a gente ia para a cozinha lavar a louça, a gente varria um chão, ajudava a cozinhar e então era aquela tarefa, mas a gente estava aberto a ajudar nossos colegas caso aparecesse alguma outra coisa, mas, de início, era essa a minha tarefa padrão. Então eu trabalhava das cinco da tarde até o bar fechar. Era... geralmente, fechava

onze da noite, mas tinha dias enfim que faz amizade com os hóspedes e ficava ali até duas horas da manhã, três. Já na África do sul, ah, desculpa... Já em Cape Town era... Eu cuidava do café da manhã, então era das seis e meia da manhã às 11 horas e o café da manhã lá era tipo bem servido mesmo então tinha comida tradicional africana, a gente fazia todo preparatório, colocava as frutas, pães, queijos, fazia o mingau de aveia que é tradicionalíssimo por lá, cuidava de tudo, lavava louça, limpava o chão, recolhia as mesas e botava as mesas. Enfim, todo esse trabalho. E teve um dia enfim que faltou gente para limpar o *hostel*, teve algum problema lá e daí os voluntários foram fazer cama, ajudar a cuidar mesmo dessa parte de limpeza.

P, Pesquisador: [00:20:56] é, queria falar agora um pouquinho sobre as habilidades para realizar essas tarefas, assim. Você aprendeu as tarefas durante? Foi exigida alguma habilidade mais técnica ou profissional sua? Como é que foi essa questão?

V6, Volunturista 6: [00:21:16] Bom nessas duas primeiras experiências eu aprendi tudo lá. Claro que eu nunca tinha trabalhado em bar. Então eu lembro que nessa oportunidade é muito bacana essa troca de trabalho voluntário porque quem vai te ensinar ou é um nativo ou uma pessoa gringa principalmente lá de fora. Então eu lembro que eu fiquei muito animada que uma menina da Suécia estava me ensinando como trabalhar no bar. Achei aquilo incrível. Na África do Sul foi só a gente realmente nativa. Então a África do Sul claro eu já tinha algum domínio de cozinha, mas assim, domínio de casa mesmo nada profissional. Então não foi algo muito difícil assim. Querendo ou não já faz parte do nosso dia a dia fazer refeições, mas claro era refeições para 116 pessoas então exigia uma certa agilidade, mas aprendi tudo lá. Agora falando mais... Saindo um pouquinho da África indo um pouquinho mais a fundo que talvez te ajude. Quando eu trabalhei em recepção que foi na Bósnia era... Realmente precisava ter um nível melhor de inglês, naquele tempo já tinha alcançado um nível muito bom, já estava há bastante tempo viajando e enfim já estava muito tempo às vezes sem falar português. Então eu me inscrevi para um voluntariado numa recepção e lá realmente eu precisava do nível de inglês bom porque eu trabalhava sozinha e não tinha outra pessoa. Então precisava realmente. Imagina você chegar numa recepção o gringo chegar pra sair e falar e você está recepcionado ele e não saber atendê-lo. Então ali principalmente em tarefas que exigem recepção no qual você vai trabalhar sozinho acho interessante ter o que realmente eles estão pedindo. Se eles botam lá que precisam de um nível de inglês fluente é porque realmente vai ser necessário.

P, Pesquisador: [00:23:10] Certo... É, pensando na tua primeira experiência ainda né, como é que foi o seu relacionamento com os nativos, os locais? Nas duas ocasiões.

V6, Volunturista 6: [00:23:23] foi muito bom. Muito, muito bom. Eu fiz amigos assim. Principalmente na segunda experiência que eu passei mais tempo eu nossa fiz amigos com certeza.

P, Pesquisador: [00:23:36] certo.

V6, Volunturista 6: [00:23:36] é eles... E é também muito, uma troca assim que os dois lados saem ganhando, porque você pra eles, imagina pra uma pessoa estar trabalhando com alguém de outro país foi tão incrível pra mim quanto para eles. Então a gente faz uma troca cultural muito bacana e também vai muito da pessoa. Enfim, eu gosto muito de buscar, absorver as coisas, então eu perguntava, eu questionava e eu me interessava. Enfim, isso faz aumentar ainda mais. Você abre uma porta a mais para a pessoa te explicar as coisas e você entender um pouco melhor.

P, Pesquisador: [00:24:17] com esse teu comportamento, você diria que o tratamento em relação a você era parecido ou diferente de um turista convencional?

V6, Volunturista 6: [00:24:33] A questão que principalmente em setores de hotelaria, né, *hostel*, o turista em todos foram super bem tratados. Eles dão realmente um tratamento excelente, principalmente, porque eles dependem do turismo nesse canto então muita, muito, muita parte de hotel, *hostel*, a nota que está ali presente no Google enfim no Trip Advisor ou Booking.com é extremamente importante. Isso vai atrair mais clientes. Então eles tratam muito bem e os voluntários pelo menos nas experiências que eu passei eu também fui muito bem tratada porque para eles é interessante ter esse mix de cultura dentro do local. E se você se sente bem em um ambiente, porque você está morando ali você vai acabar fazendo parte daquilo e você vai ter contato com os hóspedes então a experiência vai muito além de você trabalhar umas horinhas ali, você está morando dentro daquela atmosfera então você acaba mudando também. Então é aquela questão, eu estou fazendo minha comida aqui no local onde eu trabalho e eu estou lidando, conversando com hóspedes e conversando com o pessoal do staff. Então é uma mistura que, tipo, eu não vi diferença do tratamento. Claro que sendo voluntário você tem as

suas responsabilidades e é extremamente importante cumprir porque é uma troca. Você está ganhando ali a sua hospedagem, mas você tem que ter o compromisso de fazer as suas coisas ali naqueles horários. Então particularmente eu não vi nenhuma diferença não só nesses quanto nos outros trabalhos voluntários que eu fiz também.

P, Pesquisador: [00:26:12] certo. Junto aos nativos e aos locais que trabalharam com você, você se sentia à vontade, você se sentia protegida? Como é que era essa sua sensação em estar com as pessoas?

V6, Volunturista 6: [00:26:30] eu lembro que no início eu tinha um pouco de medo por conta de não entender expressões, porque como a gente tem expressões locais o pessoal do Nordeste tem expressões, do Sudeste e tal, eu tinha medo de não entender. Então, era... Acho que era minha maior barreira às vezes no me aproximar. Então era o primeiro receio que eu tinha nessa conexão, mas depois você está ali, você está trabalhando com eles, né. Precisa..., vai se quebrando as coisas. É a mesma coisa de você conhecer uma pessoa até você ter uma afinidade demora.

P, Pesquisador: [00:27:10] E em relação às suas características pessoais o que você acha que promoveu essa conexão ou esse modo de aproximação que você mencionou?

V6, Volunturista 6: [00:27:28] até o trabalho voluntário em si, eu acho que a pessoa tem que estar aberta a novas experiências, porque, querendo ou não, a gente faz tarefas que ah... Eu conheci uma menina que fazia trabalho voluntário comigo ela era advogada e ela estava lá trabalhando no bar também nesse último *hostel* que eu fiquei na África do Sul, eu trabalhava no café da manhã, ela trabalhava no bar. Então a pessoa tem que estar aberta sabendo que tu vai lá fazer algo que vai sair totalmente fora da sua zona de conforto. Então eu acho que essa característica de você realmente estar aberta às possibilidades sem um olho de julgamento ou superioridade, porque você chega lá você vai dividir o quarto, você... Por exemplo, aqui na minha casa eu tenho o meu quatinho, meu espaço. Fazendo trabalho voluntário eu dividi quarto com várias pessoas. Enfim a gente sabe que tem que ir aberta essa questão de tipo, lá vai ser diferente. Eu vou ter que passar por algumas situações que estão fora enfim do que sou habituado na minha zona de conforto. Então eu vejo que essa é uma das principais características, estar aberto a novas oportunidades e também ter um olho curioso para as coisas

para conseguir absorver mais a experiência. Então se você está vendo o pessoal fazendo uma comida típica chega ali perto aprende, observa. Acho que isso ajuda bastante ah... Daí já vai para a parte mais de crescimento pessoal, pelo menos é o que eu busco.

P, Pesquisador: [00:29:04] E você experimentou esse tipo de experiência que você mencionou?

V6, Volunturista 6: [00:29:11] bastante.

P, Pesquisador: [00:29:11] eu queria saber de você o que você aprendeu da cultura local com os membros da comunidade e com os nativos?

V6, Volunturista 6: [00:29:21] enfim eu aprendi a fazer uma papa que é muito tradicional lá, só que é tipo uma polenta branquinha. Enfim aprendi a fazer essa comida lá com eles. Só que se eu for fazer aqui no Brasil preciso botar bem menos tempero. Eu lembro que a primeira vez que eu fiz que eu comi eu passei super mal, porque não estava acostumada com o tempero e a minha playlist de música mudou pra caramba, porque eu conheci o estilo musical que eu não conhecia. É... Acabei absorvendo muitas, muitas coisas assim deles. Tem a questão de fazer o churrasco deles que é super tradicional o *Braai* é diferente da gente que fica servindo de churrasco toda hora o pessoal fica ali às vezes papeando e vai linguicinha, a farofa, pedacinhos de carne. Lá é como se fosse um prato feito o pessoal não vai se servindo é um prato só. E daí a linguiça é diferente, ela é redondinha assim mais fininha como se fosse uma salsicha. Daí eles botam bastante salada. É só... é como se fosse um buffet mesmo e eles comem ali só uma vez e depois ficam socializando. Então eu vi algumas diferenças assim e também essa parte do cuidado com o meio ambiente que eu acabei trazendo para mim que são os cuidados que eles acabam tomando lá com a água e com toda essa questão para estar... Enfim estendendo a vida de uma maneira melhor por lá...

P, Pesquisador: [00:31:00] certo. Você também é...

V6, Volunturista 6: [00:31:03] ah, desculpa.

P, Pesquisador: [00:31:04] imagina.

V6, Volunturista 6: [00:31:05] uma coisa que eu levei também eles não têm o costume de almoçar. Então o pessoal costuma tomar o café da manhã um pouco mais tarde e mais reforçado e daí passa um tempo faz um lanchinho e depois janta. Não é muito comum a questão de almoço pelo menos nos locais que eu passei.

P, Pesquisador: [00:31:26] certo. Eu queria saber de você também essa questão que você mencionou duas vezes com relação à sustentabilidade e responsabilidade social, mas eu queria explorar se você observou as suas experiências na África do Sul a questão do cuidado com o outro. Existia isso?

V6, Volunturista 6: [00:31:52] vamos lá, de qual maneira é o certo? Me dá algum exemplo para eu tentar.

P, Pesquisador: [00:31:58] você mencionou a questão de um projeto social que na segunda experiência as pessoas tinham essa, essa premissa, mas eu queria saber em relação aos comunitários, os nativos nos dois lugares em que você esteve se havia uma preocupação com o bem-estar uns dos outros se eles eram preocupados com os outros, em ajudar e auxiliar? Queria que... Queria ouvir um pouco seu relato se isso era evidente entre os locais.

V6, Volunturista 6: [00:32:33] na primeira experiência eu não vi muito disso. Na verdade, a primeira experiência tinha alguns funcionários do *hostel*, mas os donos não eram tão presentes, mas na segunda experiência eu notei que tinha mais uma preocupação até mesmo com a gente sempre perguntando como é que estava se sentindo, não só comigo com os outros voluntários e também eu notava assim claro que daí... Eles, umas conversas mais fechadas a gente via o pessoal mais próximo e perguntando mesmo é aquela coisa que saiu um pouco fora da questão profissional ia mais para o pessoal. Eu vejo principalmente nesse segundo *hostel* que a galera era muito família quanto a isso então nessa questão, daí os hóspedes todos muito bem tratados não tem o que falar.

P, Pesquisador: [00:33:28] na... Você mencionou essa, essas perguntas que faziam sobre o bem-estar de vocês. Era só da gerência ou era uma coisa dos próprios funcionários? Como é que era isso?

V6, Volunturista 6: [00:33:43] então a mulher que era dona do *hostel* ela me chamava pelo menos umas duas vezes por semana para conversar. Tanto que até hoje a gente troca mensagens. Ela não é mais dona desse *hostel* enfim hoje mudou de nome tudo, mas no Natal me mandou mensagem é uma pessoa muito, muito querida que manteve contato e o pessoal do trabalho eu trabalhava muito ali com as meninas do café da manhã. Então a gente realmente socializava bastante. Aquela questão de perguntar como é que estava eu falava da minha família cheguei a fazer chamadas de vídeo mostrando a minha mãe e eu fiz um vídeo um tour pelo *hostel* que era esse na época e apareceram também que foi bem, bem bacana assim eu notava que são pessoas mais fáceis de fazer amizade. No início, os dois três primeiros dias têm aquela barreira por estar se conhecendo ainda, mas depois abraçava e tirava fotos. Era bem família. No primeiro não tive tanto essa oportunidade, mas no segundo sim.

P, Pesquisador: [00:34:49] no primeiro, porque você acha que essa oportunidade não, não ocorreu?

V6, Volunturista 6: [00:34:54] A maioria das pessoas que estavam no primeiro eram voluntários então eram de outros países e tinha alguns funcionários lá, mas o pessoal que era dono do *hostel* não ficava muito por lá, mas eu tive proximidade, tive a oportunidade de brincar com os filhos adotados da moça que era dona, da senhora que era dona do *hostel*. E daí, brincadeira de criança mesmo, vamos pular, andar de bicicleta e correr. Enfim, criança é criança, não importa o lugar. Eu já percebi isso, brinca e não tem isso.

P, Pesquisador: [00:35:29] legal. Depois de passada essa experiência assim, talvez você já tenha mencionado alguma coisa, mas ela trouxe quais impactos para você? De que maneira te impactou ao ter feito essa viagem, esses trabalhos nesses três meses que você passou na África?

V6, Volunturista 6: [00:35:53] A principal que eu vi que eu me identifiquei bastante foi essa questão da sustentabilidade algo muito, muito isso, achei muito importante porque a maneira que eles levam a sério isso lá é fantástico. Então isso foi uma das principais coisas. Então eu lembro que eu continuei viajando e eu tinha uma visão diferente sobre os meus gastos com água principalmente e desperdícios também eles eram fantásticos. Eles faziam um trabalho

muito consciente. E... Outra coisa foi essa questão de vergonha que eu tinha no início do meu inglês, eu consegui aprimorar muito lá coisa que eu acho que demoraria um pouco num curso de inglês ou algo assim porque você está fazendo parte de um ambiente, é um ambiente de imersão, mas você tem as suas responsabilidades. Então a questão do inglês foi uma das que mais se fortaleceu e também depois disso eu dei continuidade à minha viagem e daí foram países um pouco mais seguros enfim logo eu já subi para a Europa. Então acho que a África foi sei lá uma preparação ou no geral para tudo o que estava vindo nas minhas próximas viagens.

P, Pesquisador: [00:37:15] certo. E a relação que você criou, os laços que você criou com os locais e as pessoas que eram nativas de lá. Você pode me contar como é que foi isso?

V6, Volunturista 6: [00:37:31] é muito, muito bacana assim. Como eu tinha bastante saudade da minha família. Então rolaram muitos abraços até hoje às vezes a gente mandou mensagens: "saudades", "como é que você está?", nossa já faz mais de dois anos isso. Então, realmente, claro que teve pessoas que se distanciaram é normal, mas eu mantenho ainda contato com algumas pessoas algumas ainda ficaram no *hostel* mesmo mudando de direção, mas, enfim, outras foram para outros locais. Cada um segue seu rumo, mas mantive contato. Levo várias pessoas em meu coração não só os locais como as pessoas que tive a oportunidade de conhecer por lá também.

P, Pesquisador: [00:38:13] certo. Aí você menciona turistas que lá estavam, os hóspedes...

V6, Volunturista 6: [00:38:19] Turistas e voluntários também.

P, Pesquisador: [00:38:20] legal. Eu queria saber de você se você esteve na África do sul, se você teve alguma experiência em alguma região mais rural ou se você visitou alguma tribo não existente.

V6, Volunturista 6: [00:38:42] não.

P, Pesquisador: [00:38:43] Aham... Certo. Pensando na questão dos fatores que influenciaram a a tua, não somente na... O teu retorno ou a tua recompra de experiências de

voluntariado nas outras situações o que você diria que influenciou o que te impulsionou a continuar fazendo esse trabalho de voluntariado em viagens.

V6, Volunturista 6: [00:39:08] é uma experiência muito mais intensa que mochilão e turismo com certeza. Então é aquela questão de você realmente pertencer a um local e você está ali você trabalha também a questão de inglês que era extremamente importante para mim e também a questão do voluntariado é muito bacana que você não paga hospedagem então tinha desejo de continuar viajando e cortando hospedagem os meus gastos diminuiram bastante então eu iria continuar viajando por mais tempo. Então foram vários benefícios assim do qual eu vi motivações para estar investindo em voluntariado. Olha, agora eu tenho férias de 15 dias no fim do ano eu vou estar fazendo voluntariado bate e volta vou lá vou voluntariar e voltar... Só que vai ser no México, agora minha intenção é aprender espanhol. Então eu vou estar indo pra lá. Primeiro, porque eu curto muito a experiência de voluntariado me apresenta a diversas pessoas então acho isso muito incrível. Quero aprender o espanhol de uma outra maneira fora do tradicional no caso trabalhando eu vou ter essa oportunidade. Então eu vou lá, vai ser só 15 dias, mas só que vão ser 15 dias de muito aprendizado. Eu poderia pegar esses 15 dias e fazer uma outra viagem... Qual, tenho vontade também de fazer outras viagens, mas eu decidi investir no voluntariado porque realmente eu curti a experiência.

P, Pesquisador: [00:40:42] legal.

V6, Volunturista 6: [00:40:44] Meu Deus, o vizinho estava gritando com o cachorro, está ouvindo?

P, Pesquisador: [00:40:49] não, não. Eu ouvi o cachorro, mas não ouvi o vizinho. Fulana eu vou interromper a gravação, mas já deixando o meu muito obrigado pela tua participação e por todas as informações que vão com certeza contribuir com o meu trabalho.

V6, Volunturista 6: [00:41:08] Ai, eu espero ter ajudado de verdade.

V7, Volunturista 7

P, Pesquisador: [00:00:05] Bom, vou começar a entrevista pedindo para você falar seu nome completo por favor.

V6, Volunturista 6: [00:00:11] certo. É Fulana.

P, Pesquisador: [00:00:15] qual é a sua idade?

V6, Volunturista 6: [00:00:17] eu tenho 26 anos.

P, Pesquisador: [00:00:18] com qual gênero você se identifica?

V6, Volunturista 6: [00:00:22] com o feminino.

P, Pesquisador: [00:00:23] A qual raça você se declara como pertencente?

V6, Volunturista 6: [00:00:27] A negra.

P, Pesquisador: [00:00:28] qual é o seu estado e cidade de origem, Fulana?

V6, Volunturista 6: [00:00:31] é Guarulhos, São Paulo.

P, Pesquisador: [00:00:34] qual é a sua formação acadêmica?

V6, Volunturista 6: [00:00:36] eu me formei em administração de empresas.

P, Pesquisador: [00:00:40] Sua profissão e ocupação?

V6, Volunturista 6: [00:00:43] é analista de marketing.

P, Pesquisador: [00:00:45] certo. De acordo com a sua renda familiar em qual classe social você se enquadra. Eu tenho aqui uma classificação das classes A, B, C, D e E se você quiser eu posso falar para você as faixas.

V6, Volunturista 6: [00:01:00] ah, é melhor falar porque eu não lembro exatamente.

P, Pesquisador: [00:01:04] A classe E, a renda familiar é até 2.000 mil reais e noventa, a classe D é de 2.000 e noventa e um centavo a 4.180. A classe C vai de 4.180,01 a 10.450, a classe B vai de 10.450,01 a 20.900 e a classe A, a renda familiar é superior a 20 mil e 900.

V6, Volunturista 6: [00:01:34] A familiar, tipo toda a minha família, então é a C.

P, Pesquisador: [00:01:38] certo e eu queria saber de você os seus interesses pessoais. Do que você gosta?

V6, Volunturista 6: [00:01:46] A agora que a pandemia é bem difícil falar que a gente gostava mais de viajar e fazer coisas do lado de fora de casa, mas, por enquanto, no momento, é mais leitura, gosto muito de ler livros assistir às séries e filmes como todo mundo que está imerso nessa atividade. E gosto de tópicos relacionados à psicologia, comportamento das pessoas, também de marketing. Gosto também de ficar me aperfeiçoando na minha profissão enfim.

P, Pesquisador: [00:02:26] Bom o objeto do meu estudo na tese trata do volunturismo ou turismo voluntário. Algumas pessoas também chamam de viagem de voluntariado e eu queria saber de você o que você acha disso? Como é que você conceituaria o turismo voluntário?

V6, Volunturista 6: [00:02:47] certo. O turismo voluntário eu... Você falou que leu um pouquinho do meu depoimento. É, eu na verdade sou sempre uma pessoa que sempre foi conectada ao voluntariado. Então eu também sou cristã é que agora como, como eu disse na pandemia é impossível ficar saindo, mas antes eu tinha muito costume de fazer o trabalho voluntário aqui no Brasil mesmo na minha cidade e tudo mais. E quando eu fiz um curso de autoconhecimento eu vi que eu queria muito fazer algo também para outras pessoas que ali no

amor-próprio, amor ao outro, amor ao próximo eu queria também melhorar. E eu acho que o voluntariado ele proporciona isso você dá assim, compartilhar o que você tem, dá amor atenção depende do que você escolhe que tem voluntariado em muitas coisas, mas eu no meu caso na minha experiência foi com crianças, com, com pessoas enfim então sempre é conectado Ali eu conheci gente que fez com animais, que vai numa fazenda. Então é muito assim de você compartilhar e fazer o bem para a sociedade. Então eu definiria mais ou menos isso.

P, Pesquisador: [00:03:58] Aham, certo e você mencionou a questão de viajar você tem bastante experiência com viagem nacional e internacional, como é que é isso para você?

V6, Volunturista 6: [00:04:11] Bom, como sempre estou trabalhando consigo tirar as férias de uma vez ao ano como outro como a maioria das pessoas que trabalham CLT e tento fazer alguma viagem então eu não sou muito experiente, mas acabo fazendo uma outra aqui no Brasil. Eu moro hoje em Guarulhos São Paulo, fui para Minas Gerais, também visitei um pouquinho sul ali também Rio Grande do Sul, Santa Catarina e agora para fora Internacional só foi dois lugares: foi a África do Sul com o voluntário e também o Chile.

P, Pesquisador: [00:04:48] certo. E no caso para a viagem de voluntariado. Você foi para a África do Sul em qual ano?

V6, Volunturista 6: [00:04:57] foi, acho que em 2018.

P, Pesquisador: [00:05:00] O que fez você optar por esse destino e quais foram suas motivações principais?

V6, Volunturista 6: [00:05:07] Eu até falei um pouquinho antes, eu falei que eu fiz o curso e acabei buscando um pouco isso de melhorar o amor assim que eu dava ao próximo e tudo mais e a África do Sul e esse projeto foi em decorrência de dois, dois, dois critérios que eu tive que foi também a questão do preço que tinha que ser algo mais em conta, barato e também a segunda é que eu conseguiria fazer o curso de inglês e fazer ali um pouquinho para melhorar, aprimorar o meu inglês. Então eu acabei juntando as duas coisas em uma. Eu fiz um pouco de voluntário e depois eu fiz o curso de inglês logo em sequência.

P, Pesquisador: [00:05:47] certo. E no caso de antes da sua partida quais eram as suas expectativas?

V6, Volunturista 6: [00:05:55] A gente quando vai, quando, a gente fica vendo as coisas na internet super ansiosa. Estava, sei lá, querendo encontrar, conhecer novas pessoas, ver aquelas paisagens maravilhosas enfim ter essa vivência. Eu tinha, eu tinha muito esse sonho de fazer um intercâmbio nunca foi possível por questões financeiras e tudo mais. E aí quando eu consegui juntar esse dinheiro, tinha também pedido... Estava passando por uma transição de carreira. Então eu pedi demissão do lugar que estava e aí eu consegui juntar esse dinheirinho e fui. Então eu estava muito querendo ali viver o novo, conhecer, também com medo porque era uma outra língua e nunca tinha ido para fora. Então não tinha a menor ideia de como ia ser, tanto que eu fiquei bem travada no início eu ficava muito quieta, porque eu tinha muito medo de falar inglês errado. Mas aí depois foi, foi indo.

P, Pesquisador: [00:06:55] legal e em relação a sua ida para a África do Sul, você foi com qual empresa?

V6, Volunturista 6: [00:07:04] eu fui com a Exchange do Bem. É uma agência de trabalho voluntário mesmo pelo mundo. Então eles têm vários lugares tanto aqui no Brasil, América Latina também na África e foi, foi muito legal.

P, Pesquisador: [00:07:19] O que te chamou a atenção na Exchange do bem?

V6, Volunturista 6: [00:07:23] então eu fui num... quando estava nessa pesquisa do intercâmbio onde eu poderia ir e juntar as duas coisas o voluntariado e o curso de inglês. Eu fui numa feira de intercâmbio e lá tinha algumas palestras e tudo mais e aí lá estava o fundador da Exchange do Bem. E aí ele foi e contou a experiência dele que ele deixou o universo corporativo, fundou essa agência, ele mostrou os projetos que ele tinha realizado lá na África, a infraestrutura que ele ajudou a organizar de um lugar que precisava de água e tudo mais. Então tudo o que ele foi falando ali eu fui foi comovendo, me comovendo e brilhando nos meus olhos. Então depois eu fui e já tinha pesquisado alguns preços. Então eu vi que era ok, mas foi isso eu me identifiquei com o que ele fez, com o propósito dele, com a agência. Entrei na internet, vi as opções de projetos e vi que dava ali para eu fazer e eu fui.

P, Pesquisador: [00:08:21] você pode falar um pouquinho sobre a opção de projeto que você escolheu?

V6, Volunturista 6: [00:08:26] Hum... a opção que eu escolhi foi... Eu não lembro exatamente o termo, o nome do projeto, mas era com crianças em periferias. Então a gente fazia... Era, foi duas semanas que eu fiquei e aí de segunda a quinta a gente fazia o projeto tanto manhã quanto tarde. Então de manhã a gente passava em uma creche, a gente ia na creche de crianças menorzinhas e aí no período da tarde a gente tinha o horário do almoço depois voltava para uma creche bem maior que aí vinha as crianças maiores as pequenas todas ali para ficar até o final do dia para quando as mães voltassem do trabalho, os pais iam lá buscar e aí na sexta feira tinha um horário diferenciado que era só até meio dia e depois a gente ficava livre para conhecer a cidade, Cape Town, que era onde era localizado.

P, Pesquisador: [00:09:19] então a tua escolha inicial foi exatamente o programa que você foi alocada?

V6, Volunturista 6: [00:09:24] foi, foi isso mesmo.

P, Pesquisador: [00:09:26] certo. Para essas duas semanas que você ficou lá, você se preparou de alguma forma antes da viagem?

V6, Volunturista 6: [00:09:34] foi é... antes na agência, a Exchange do Bem, eles não tinham nenhum treinamento eu sei que hoje eles têm, mas antes na época que eu fui, eu acho que estava bem no início da agência do crescimento e tudo mais. Então eles... Não teve nenhum preparo assim tipo "lá, lá você vai agir assim ou assado", mas quando você chega lá, você... Eu no caso, fiquei numa casa de voluntários então ali o pessoal já fala um pouquinho como é que funcionava lá também tinha uma coordenadora que recepcionava, também tinha uma pessoa que pegava a gente numa van. E aí o motorista também compartilhava. Então foi muito receptivo assim eles eram bem, sei lá, te deixavam bem confortável com relação a isso e aí na hora acho que no primeiro dia eles fazem um tour com você pela cidade e aí explica um pouquinho do que é o projeto, mas não teve nenhuma preparação de uma semana ou uma coisa

grande era bem ali no dia mesmo e aí eles explicavam mais ou menos. Mostrou cada uma das creches. E foi basicamente isso.

P, Pesquisador: [00:10:41] você por sua própria conta chegou a fazer algumas pesquisas antes de embarcar sobre os costumes, sobre a cultura em Cape Town?

V6, Volunturista 6: [00:10:51] eu acho que não, eu acho que não. Sobre cultura assim eu via o que era ali apresentado no site das agências que tem o “resuminho” de como é o clima, de quantas línguas são faladas no local. Enfim, mas não muito, muito aprofundado.

P, Pesquisador: [00:11:09] falando um pouquinho das atividades que você realizou, você pode exemplificar ou falar um pouquinho mais sobre isso?

V6, Volunturista 6: [00:11:18] então basicamente era isso nas creches então a gente tinha que passar o tempo com as crianças. Então já na unidade que eu fiquei sempre tinha também uma cuidadora local. Então não era só os voluntários tinha a cuidadora local que falava também a língua deles lá, que eles tinham vários dialetos e aí ali a gente meio que auxiliava ela. Então ela coordenava a... Ia dar alguma atividade, alguma aula a gente ia lá e pegava os materiais e dava para as crianças. Se era o horário do lanche a gente ia lá pegava o lanche. Eles mesmos... A maioria... Acho que eles traziam os lanches, tinha um lugar que eu fiquei em vários ao mesmo tempo, um dia em um, outro dia, depois de três dias em outro e aí tinha uma que a mulher preparava o lanche lá mesmo. E aí colocava no pratinho e a gente dava para as crianças. Então era mais ou menos isso, organizar mesmo e também brincar com elas. Tinha o tempo do período da brincadeira e tinha alguns brinquedos. E foi basicamente isso.

P, Pesquisador: [00:12:20] na parte da tarde a rotina também era similar?

V6, Volunturista 6: [00:12:23] na parte da tarde também era similar que também tinha o lanche e também as atividades. Aí na parte da tarde era um pouco mais estruturada do que na parte da manhã que era muito mais criança e as voluntárias que veio antes de mim lá eles já tinham preparado uma estrutura. Então tipo um dia vai ser o dia da leitura, outro dia o dia da diversão, da dança. Então eles tinham cada um já tinha até uma “apresentaçõzinha” pra fazer, as meninas dançavam, os meninos tocavam. Então era bem legal. Então cada dia estava meio

que estruturado. Outro dia era do desenho enfim. Aí a gente só coordenava ali para dar tudo certo.

P, Pesquisador: [00:13:00] nesse caso você mencionou que os próprios voluntários que criaram essa agenda?

V6, Volunturista 6: [00:13:06] foi. Foi o que eu ouvi um deles falando que foram os voluntários que criaram.

P, Pesquisador: [00:13:10] A tarde tinha algum cuidador local, algum monitor ou só você de voluntária?

V6, Volunturista 6: [00:13:15] tinha também. Sempre tinha alguém do local para orientar a gente. A gente ficava muito como auxiliar.

P, Pesquisador: [00:13:24] E para realizar essas tarefas, você acha que em algum momento foram exigidas algumas habilidades mais complexas ou não?

V6, Volunturista 6: [00:13:34] eu acho que não. Eu acho que assim, o treinamento é necessário para a gente poder saber como lidar um pouco para você não ficar muito chocado também. Lembro que nos primeiros dias eu chorei, porque foi bem um choque de ver, porque você vê assim as cuidadoras elas falam, não falam de um jeito tão carinhoso, tem aquela coisa da cultura e aí também em outra língua que você não está entendendo. Então às vezes pega assim a criança e aí às vezes você não está acostumado a ver isso aí você fica assim um pouco receoso, mas aí depois você se acostuma, entende e tudo mais. Então o treinamento é no caso necessário para isso. Também tinha tipo as crianças, elas vêm muito em cima de você e é ótimo isso porque eles querem muito amor, mas eu lembro de um menininho que, meu Deus, ele machucava, ele vinha abraçar e pulava e eu ficava "Meu Deus, o que eu faço?" o que eu preciso fazer para... para poder que ele fique um pouco mais calmo e tudo mais. Às vezes um treinamento assim é necessário, mas nada também que você não conseguiria resolver de alguma forma. E outra coisa que eu esqueci de comentar, é quando eu vi o... Que eu estava pesquisando o projeto eu entrei em contato com uma voluntária pelo Instagram talvez a mesma coisa que você fez para falar comigo eu fui lá e visitei e ouvi os depoimentos. E aí eu fui e essa menina

que eu conversei, ela também tinha ido a esse projeto que eu e a gente trocou figurinhas. Então ela falou como é que era então eu já tinha na minha mente o que ia encontrar lá.

P, Pesquisador: [00:15:06] essa questão do teu choque inicial. O que mais te chocou e você chegou a ouvir alguma explicação dessa relação das cuidadoras com as crianças?

V6, Volunturista 6: [00:15:21] não. Não ouvi. Eu não ouvi nenhuma explicação assim até porque eu também não cheguei a falar tipo "Nossa!" eu meio que fiquei na minha, tipo nem fiquei falando com outras pessoas de que "Nossa, poderia ser assim ou assado" enfim, porque como eu estava ali num ambiente totalmente novo, talvez era um choque para mim, mas talvez para outras pessoas era tranquilo então eu meio que tentei me adaptar, mas não teve nenhuma orientação falando até porque a pessoa que apresentou o projeto para a gente era uma pessoal local. Então acho que para ela talvez nem passou pela cabeça de falar alguma coisa do tipo, porque também ela viveu ali, cresceu ali então talvez para ela também é supernormal.

P, Pesquisador: [00:16:05] E interessante isso que você falou, queria questionar, né. Então esse comportamento mais rígido não sei se é assim que a gente pode falar...

V6, Volunturista 6: [00:16:13] não sei o termo correto, né, mas era...

P, Pesquisador: [00:16:18] não era somente de uma das cuidadoras, era algo comum?

V6, Volunturista 6: [00:16:22] é, a... deixa eu pensar... Essa pessoa, essa mulher que ela, que ela era a mais... assim que apresentou para a gente. Ela era como se fosse a coordenadora Master assim que todas as crianças respeitavam ela. Então ela falava todo mundo respeitava. Ela, ela era, tipo, uma pessoa que botava ordem na situação. E aí ela só estava no período da tarde e assim o local, eu sei também pelos, pelos voluntários que eu já tive também aqui em favela e tudo mais é exigido também esse posicionamento mais forte para poder ter uma ordem assim, mas acho que o que teve um local que a menina era muito, era muito assim que eu não tinha... eu tive esse choque que foi bem no começo que foi com ela que eu fiquei. Já teve outras creches, não, que elas eram mais amorzinho, você via que ela, mas aí também era difícil para pôr ordem porque aí as crianças meio que não respeitava sei lá. E aí tinha, e tinha, teve essas diferenças então algumas assim e outras não.

P, Pesquisador: [00:17:27] elas chegavam a bater nas crianças com algum objeto alguma coisa assim?

V6, Volunturista 6: [00:17:30] não, não, não. Era mais puxão mesmo, falar alto, mas bater mesmo eu não me lembro de ter visto não.

P, Pesquisador: [00:17:38] está bem. Pensando na questão do relacionamento com os membros das comunidades visitadas, os locais. Como é que você descreveria o seu relacionamento com eles?

V6, Volunturista 6: [00:17:52] com os membros da comunidade local... Acho que foi, foi legal. Eu consegui sentir um acolhimento bem forte e não vi tanta diferença daqui para o Brasil. Pelo menos não no local que eu fiquei. Talvez o pessoal fale bastante mais assim do tipo da Europa de outros lugares, mas ali na África foi bem, foi bem tranquilo... Que nem ali na... quando eu cheguei, foi a minha primeira viagem internacional, e aí eu perdi a minha mala. Então logo no início eu já estava muito nervosa, porque eu cheguei e era para eu ter feito de novo o despacho da mala no segundo voo, mas aí a pessoa que eu confirmei no início do primeiro voo falou que não ia direto e acabou não indo. Aí fiquei um dia sem a mala e aí ali no primeiro contato com o motorista ele já foi bem assim legal me tranquilizou foi contando também da realidade da cidade e tudo mais. E aí também a coordenadora, a cuidadora lá da casa, ela também é coordenadora dos projetos também me tranquilizou. Então quando eu precisei que ligassem para o aeroporto ela ligou. Então assim, eles foram bem receptivos. Eles estão super acostumados também a receber voluntários o tempo inteiro. Das duas semanas que eu fiquei, saiu gente, entrou gente. Era bem assim rotativo ali e todo mundo ama, todo mundo na despedida chora e tem toda aquela coisa. Então eu gostei.

P, Pesquisador: [00:19:23] certo. Em relação às crianças também você podia falar um pouquinho mais sobre o seu relacionamento com elas, com as crianças e adolescentes?

V6, Volunturista 6: [00:19:31] Sim. Foi bem gostoso também as crianças chegavam assim "*Teacher, teacher*" aí vem, corre abraça e aí elas dão muito amor têm uma alegria surreal também ali, mesmo tendo as condições que eles têm, eles têm uma alegria muito grande e isso

impacta você assim. Os adolescentes, alguns que eu conversei, que eu consegui conversar inglês, que eles também aprendem desde pequeno, eles também demonstram que tem sonhos, sabe, querem alcançar grandes coisas e para mim foi muito legal. Eu lembro de uma situação de uma menina que sei lá quantos anos ela tinha talvez uns 10 anos mais ou menos. E aí ela, ela colocou todo mundo sentado, as pequenas numa roda. E aí foi fazendo algumas gincanas, algumas brincadeiras, aí eu lembro de falar pra ela "Nossa, você é muito linda, você é inteligente" e ela ficou toda envergonhada e aí eu sempre tentava falar algumas coisas pra reafirmar isso neles assim né de que eles são capazes, que eles são lindos e tudo mais. Então eu também abraçava e a gente era muito dessa troca de afeto e também foi muito legal porque eles também estão super acostumados a ter voluntários ali. Então todo tempo igual eu falei que troca. Então eles simplesmente recepcionam todo mundo do mesmo jeito e é incrível.

P, Pesquisador: [00:20:57] você chegou a ter interações com as pessoas na rua nos lugares que você visitou?

V6, Volunturista 6: [00:21:04] não. Era muito assim entra na van para ir, aí eles deixam você na porta da creche e depois pega. Eu não consegui, eu não conversei com as cuidadoras. Eu não sei se elas sabiam falar inglês ou não, mas elas não tinham muita essa, essa... Elas já eram um pouco mais fechadas. Elas eram mais mulheres assim mais velhas e tudo mais aí elas não conversavam muito com a gente. Então e a gente também ali... Falava muito com as crianças e tudo mais. Então a gente ficava muito tempo com as crianças e elas cuidando das outras coisas. Então a única que tinha essa abertura era aquela que eu falei a coordenadora que ela era, né, e aí ela assim vinha, conversava, perguntava como a gente estava e tudo mais se estava tudo bem e ela era engraçado e tudo. Então ela era mais aberta para tudo, mas as locais assim das creches elas eram um pouco mais tímidas vamos dizer assim.

P, Pesquisador: [00:21:57] essa coordenadora ela era negra?

V6, Volunturista 6: [00:22:00] Era todas elas menos a que era da casa de voluntários. Ela era branca era um casal branco.

P, Pesquisador: [00:22:10] mas eram sul-africanos também ou não?

V6, Volunturista 6: [00:22:13] acredito que sim.

P, Pesquisador: [00:22:16] você se sentiu tratada como uma turista convencional ou de um modo diferente pelas pessoas lá?

V6, Volunturista 6: [00:22:26] ah não sei te falar, porque tem muito essa *vibe* de voluntariado, sabe?! Eu não sei se, se teve essa diferença assim. Eu acho que não que não foi como uma turista, porque a gente está ali, né, não pra ficar tirando foto ou sei lá. Claro que eu tirei foto, mas foi mais assim... Alguns poucos momentos até também para dar atenção para as crianças e fazer as atividades e tudo mais. Então, eu não senti que eles me trataram como uma turista, turista.

P, Pesquisador: [00:23:02] certo e como é que você descreveria o seu modo de agir com os comunitários, com as crianças?

V6, Volunturista 6: [00:23:10] acho que foi bem, um pouco do que eu já falei, assim, eu estava aberta a viver novas experiências então eu tentava com as crianças eu era totalmente aberta e amorosa falava e tudo mais. Com os voluntários como eu falei também tinha um pouco de receio de falar em inglês no início, e eu fiz o, eu fiz primeiro voluntariado ao invés de fazer o curso antes. Então para mim foi a primeira vivência ali já logo na, na, no voluntariado com novas pessoas de outros locais. Então tinha voluntários da Inglaterra, da Suíça, de várias, de vários outros países. Então com eles eu não falava tanto, tinha uma ou outra que eu falava e também tinha brasileiras. Então com elas, quando têm brasileiras aí você acaba grudando nos brasileiros, aí fica falando, conversando ali mais com eles. Então foi mais ou menos isso, mas ali na atividade era bem aberta com as crianças até porque você não precisa conversar muito, é, só uma brincadeira ali tudo já faz o dia acontecer.

P, Pesquisador: [00:24:11] certo. É, em relação à questão da cultura local o que você aprendeu?

V6, Volunturista 6: [00:24:22] Bom, eu aprendi um pouco disso de independente das suas circunstâncias você sempre tem algo para compartilhar, sempre algo bom no seu coração, então que nem eu falei, as crianças, elas mesmo estando ali naquelas condições na hora de lavar

a mão era uma bacia com água e todo mundo vai lá e coloca a mão e lava ale mesmo. Não tinha muita... A estrutura era totalmente precária e tudo mais. Então para você fazer a brincadeira de pintar eram folhas às vezes que já estavam pintadas e aí reutilizava a folha pintada. Então mesmo ali com pouco eles se alegavam, sabe?! Eles sempre tinham isso para dar, alegria, alegria, alegria o tempo inteiro. Então eu aprendi um pouco a valorizar, um pouco não, aprendi muito a valorizar mais, assim, isso as poucas coisas, a simplicidade, também a questão da empatia de se colocar no lugar de todo mundo e me doar mesmo compartilhar o que eu tenho mesmo que, sei lá, é um desenho que eu posso fazer, uma palavra ou falar "você é linda", "você é inteligente", "nunca desista dos seus sonhos" falar uma coisinha assim já, para mim já, eu sentia, via o brilho no olhar deles e eu sabia que estava fazendo alguma diferença. Então é saber isso de que a gente pode ser alegre, com pouco na simplicidade e também que a gente sempre tem algo para compartilhar mesmo que a gente ache que é pouco, mas pode ser muito para outra pessoa

P, Pesquisador: [00:25:59] Só para eu verificar se eu compreendi então é correto afirmar que as pessoas, as crianças, em especial, tinham esse senso de compartilhamento, de cuidado com o outro?

V6, Volunturista 6: [00:26:15] Sim eu sentia que sim.

P, Pesquisador: [00:26:19] E em relação aos impactos. Quais os impactos que essa experiência de turismo voluntário trouxe para você?

V6, Volunturista 6: [00:26:29] os impactos, ah acho que eu acabei, acho que já até falei todos, mas... (risos) deixa eu ver seu posso pôr em outras palavras. Bom, eu me senti transformada com essa, com isso, e sempre, desejo continuar fazendo trabalhos assim sociais, é uma pegada que eu tenho desde sempre falei desde pequena. Desde nova, sempre fui inserida nesse contexto social, de trabalho social, de fazer o bem para o próximo e tudo mais. Então se tornou... o impacto se tornou, deixou isso ainda maior dentro de mim, dentro do meu coração. Também tenho planos para continuar fazendo voluntariado, quero também viajar talvez no próximo ano, no final desse ano também fazendo voluntariado. Então, sei lá, eu acho que deixou essas coisas ainda maiores dentro de mim e valorizando ainda mais e com vontade de fazer ainda mais para o próximo.

P, Pesquisador: [00:27:31] certo. Então a Fulana que, que foi é diferente da Fulana que voltou da experiência de volunturismo?

V6, Volunturista 6: [00:27:38] Com certeza. Impossível voltar o mesmo.

P, Pesquisador: [00:27:42] certo. E você mencionou a questão de retornar. Você ir para fazer voluntariado, você diria que quais seriam os fatores que podem influenciar nessa sua vontade de retornar para uma viagem como esta?

V6, Volunturista 6: [00:28:00] os fatores que podem impedir ou os fatores...

P, Pesquisador: [00:28:03] que podem te impulsionar.

V6, Volunturista 6: [00:28:05] motivar mais, tá. Agora é difícil não falar tipo do COVID e de todas essas situações. Não tenho a menor ideia, por exemplo, se eu quisesse hoje ou amanhã e se está aberto enfim tem que ter todo esse planejamento se é capaz de fazer isso, mas aqui como eu já tenho dentro de mim forte de sempre estar fazendo e compartilhando não sei se tem alguma coisa ainda que pode me impulsionar ainda mais e talvez, lá tinha, é, eu paguei para fazer esse trabalho voluntário, então, talvez, um incentivo financeiro enfim, mas como eu também tenho esse tipo de planejamento e tudo mais não é um super empecilho, mas também se uma pessoa vir aqui para mim hoje e fala aí eu vou falar "você precisa ter um planejamento financeiro também, se você não é rico no caso" e ter um dinheiro para gastar ali, a passagem que é cara. Também eu paguei para estar ali na hospedagem, alimentação e outras coisas que são levadas em consideração. E eu acho que é mais isso porque vontade mesmo dentro de mim já tem é só as questões de estrutura e tudo mais.

P, Pesquisador: [00:29:32] você se sentiu vinculada àquelas pessoas que você de alguma maneira auxiliou?

V6, Volunturista 6: [00:29:40] Sim, sim. Tenho vontade de encontrar principalmente os maiores assim. Têm alguns rostinhos que eu lembro que tocaram mais meu coração, o jeito de, de ser, igual a essa menina que eu falei que "você é linda, inteligente" então tipo ver aonde que

ela conseguiu chegar, se isso não morreu dentro dela e se morreu a gente ressuscitar, porque não pode deixar que eles desacreditem do potencial deles. Então tem alguns, algumas carinhas deles que eu gostaria de ver novamente eu tenho até essa menina que eu conversei, que ela foi antes de mim, ela se apaixonou e tem um apego surreal de... De ela ter votado lá a segunda vez e conseguiu o WhatsApp de alguém da comunidade e ficar trocando informação. Então é uma coisa que toca mesmo seu coração. Enfim acho que é isso.

P, Pesquisador: [00:30:35] você, você então não manteve contato com, com essas pessoas, né?!

V6, Volunturista 6: [00:30:41] eu nem pensei em ter o WhatsApp de alguém e tudo mais. Eu tenho o Facebook da dona da casa lá do voluntariado, mas eu nunca conversei com ela mais depois que eu acabei saindo de lá.

P, Pesquisador: [00:30:57] certo. Está certo, Fulana. Eu vou interromper a gravação, mas já deixo gravado o meu agradecimento pela sua participação.

V6, Volunturista 6: [00:31:07] imagina.