

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**

**FLÁVIA DE SOUZA MAGALHÃES**

**TURISMO DE ESTUDOS E INTERCÂMBIO COMO FATOR DE INCENTIVO AO  
VOLUNTARIADO NA CIDADE DE CURITIBA-PR**

**CURITIBA  
2015**

**FLÁVIA DE SOUZA MAGALHÃES**

**TURISMO DE ESTUDOS E INTERCÂMBIO COMO FATOR DE INCENTIVO AO  
VOLUNTARIADO NA CIDADE DE CURITIBA-PR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado às disciplinas de Estágio em Turismo II e Orientação de Trabalho de Conclusão de Curso II, Curso de Turismo, Setor de Ciências Humanas, Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup>. Dra. Margarete Araujo Teles

**CURITIBA  
2015**

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por ser infinita fonte de inspiração e força, e por guiar meus passos, muitas vezes tortos, no decorrer da vida.

A meus pais, Mafalda e Francisco, por serem o melhor exemplo de amor incondicional que existe. Devo absolutamente tudo que sou a vocês.

A minha irmã Bruna, pelo companheirismo infinito, pelo amor e cuidado sempre presentes e por compartilhar comigo as melhores gargalhadas!

Ao meu irmão Guilherme, por trazer equilíbrio fraternal à nossa família, pelo amor, carinho e pelos comentários engraçados que sempre aliviam qualquer ambiente (comportamento que, com toda certeza, é herança do nosso pai!).

A minha orientadora, professora Margarete Araujo Teles, pela dedicação e comprometimento no decorrer deste trabalho.

Ao professor Bruno Gomes, por aceitar compor as bancas de qualificação e defesa, pelos comentários positivos, críticas construtivas e todo o incentivo.

A coordenadora de mobilidade internacional da PUC/PR, Lara de Lacerda Rodrigues, por todo o auxílio durante a pesquisa e por aceitar compor a banca de defesa do trabalho.

Aos intercambistas da UFPR e da PUC, presentes nos dois semestres de 2015, e aos membros do Centro de Ação Voluntária de Curitiba, pelo auxílio ao responderem a pesquisa.

Aos colegas da turma de Turismo que ingressou no ano de 2009, com quem compartilhei os prazeres (e agonias!) de ser uma caloura na UFPR. Agradeço pelas amizades e pelas incontáveis memórias maravilhosas.

A todos os professores do curso de Turismo da UFPR, por todos os ensinamentos no decorrer deste período.

A todos que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho.

Muito obrigada!

## RESUMO

O Turismo de Estudos e Intercâmbio é um segmento que gera impactos positivos na vida dos indivíduos, pois, além da vivência acadêmica em uma instituição no exterior, o estudante tem a possibilidade de conviver em uma cultura diferente da que está habituada. Neste contexto, o volunturismo se apresenta como um segmento que, quando atrelado ao intercâmbio, agrega valor a experiência pessoal e profissional do intercambista. Assim sendo, o objetivo desta pesquisa é identificar como o turismo de intercâmbio pode auxiliar no desenvolvimento de atividades de voluntariado na cidade de Curitiba. O objetivo foi atingido através de pesquisa exploratória e descritiva. Foi realizada uma pesquisa documental e bibliográfica a respeito do tema para maior embasamento da construção do instrumento de coleta de dados. A pesquisa se deu então por meio de aplicação de questionários com intercambistas e com o Centro de Ação Voluntária de Curitiba e, através dos dados coletados, foi desenvolvido o projeto de turismo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Turismo de estudos; Intercâmbio; Voluntariado; Volunturismo

## **ABSTRACT**

Educational Tourism is a segment that generates positive impacts in the lives of individual, because, in addition to academic experience at an international institution, the student has the opportunity to live in a different culture. In this context, voluntourism presents itself as a segment that, when linked to the exchange, adds value to personal and professional experience of exchange students. Therefore, the goal of this research is to identify how the educational tourism can help the development of voluntary activities in the city of Curitiba. The goal was achieved through exploratory and descriptive research. Documental and literature research were employed for the purpose of developing the tool for data collection. The research was conducted through semi-structured questionnaires applied to exchange students and to a member of the Center of Voluntary Actions of Curitiba and, through the collected data, it was developed the tourism project.

**KEY-WORDS:** Educational Tourism; Exchange; Volunteer work; Voluntourism

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BELTA	<i>Brazilian Educational and Language Travel Association</i>
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CAV	Centro de Ação Voluntária
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
MCTI	Ministérios da Ciência, Tecnologia e Inovação
MEC	Ministério da Educação
MTUR	Ministério do Turismo
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONG	Organização Não Governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
PUC - PR	Pontifícia Universidade Católica do Paraná
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UNESCO	<i>United Nations Educational Scientific and Cultural Organization</i>
UNV	<i>United Nations Volunteers</i>

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – SEGMENTOS DO MERCADO TURÍSTICO .....	16
QUADRO 2 – SEGMENTOS DO TURISMO.....	17
QUADRO 3 – BASES PARA A SEGMENTAÇÃO DO MERCADO .....	18
QUADRO 4 – OS PRINCIPAIS TIPOS DE MOTIVAÇÃO DO VOLUNTARIADO .....	26
QUADRO 5 – NÚMERO DE INTERCAMBISTAS ESTRANGEIROS DA PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ.....	36
QUADRO 6 – NACIONALIDADE DOS INTERCAMBISTAS RESPONDENTES .....	42
QUADRO 7 – FATORES MOTIVACIONAIS PARA ESCOLHER A INSTITUIÇÃO DE ENSINO .....	43
QUADRO 8 – CIDADES DE INTERESSE PARA VIAGENS DE LAZER. ....	44
QUADRO 9 – ÁREAS DE REALIZAÇÃO DE TRABALHO VOLUNTÁRIO .....	45
QUADRO 10 – ÁREAS DE INTERESSE PARA TRABALHO VOLUNTÁRIO .....	46
QUADRO 11 – AUXÍLIO DO CAV.....	47
QUADRO 12 – PROCESSO PARA SE TORNAR UM VOLUNTÁRIO.....	47
QUADRO 13 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA CAPA DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO.....	61
QUADRO 14 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO MIOLO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO.....	61
QUADRO 15 – DESCRIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS .....	61
QUADRO 16 – DESCRIÇÃO DAS DESPESAS DO PROJETO.....	63

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – GÊNERO .....	40
GRÁFICO 2 – ESTADO CIVIL .....	41
GRÁFICO 3 – FAIXA ETÁRIA.....	41
GRÁFICO 4 – GRAU DE ESCOLARIDADE .....	42
GRÁFICO 5 – DURAÇÃO DO INTERCÂMBIO.....	43
GRÁFICO 6 – EXPERIÊNCIA COM VOLUNTARIADO .....	45
GRÁFICO 7 – INTERESSE EM REALIZAR VOLUNTARIADO EM CURITIBA .....	45

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – CAPA DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO .....	54
FIGURA 2 – PRIMEIRO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO.....	54
FIGURA 3 – SEGUNDO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO.....	55
FIGURA 4 – SEGUNDO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO .....	55
FIGURA 5 – TERCEIRO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO.....	56
FIGURA 6 – TERCEIRO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO .....	56
FIGURA 7 – TERCEIRO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO .....	57
FIGURA 8 – TERCEIRO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO .....	57
FIGURA 9 – TERCEIRO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO.....	58
FIGURA 10 – TERCEIRO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO .....	58
FIGURA 11 – QUARTO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO .....	59
FIGURA 12 – QUINTO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO .....	59

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	10
2 MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 TURISMO .....	13
2.2 SEGMENTOS DO TURISMO .....	15
2.3 TURISMO DE ESTUDOS E INTERCÂMBIO. ....	20
2.3.1 Histórico das viagens de intercâmbio.....	23
2.4 VOLUNTARIADO .....	25
2.4.1 Voluntariado no mundo. ....	27
2.4.2 Voluntariado no Brasil.....	28
2.5 VOLUNTURISMO .....	29
3 METODOLOGIA.....	32
3.1 PESQUISA EXPLORATÓRIA .....	32
3.1.1 Pesquisa bibliográfica e documental .....	32
3.2 PESQUISA DESCRITIVA.....	33
3.2.1 CAV - Centro de ação voluntária de Curitiba.....	33
3.2.2 Universidade Federal do Paraná.....	34
3.2.3 Pontifícia Universidade Católica do Paraná.....	34
3.2.4 Pesquisa de campo.....	35
3.2.5 Construção do instrumento de coleta de dados com intercambistas.....	37
3.2.6 Construção do instrumento de coleta de dados com o CAV .....	37
3.3 Amostragem .....	38
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA .....	39
4.1 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS.....	39
4.1.1 Análise dos dados coletados com os intercambistas .....	39
4.1.2 Análise dos dados coletados com o Centro de Ações Voluntárias de Curitiba. 46	
4.2 INTERPRETAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	48
5 PROJETO DE TURISMO .....	50
5.1 DESCRIÇÃO DA PROPOSTA DO PROJETO .....	50
5.2 ETAPAS PARA A EXECUÇÃO DO PROJETO.....	51
5.2.1 Descrição das etapas para a execução do projeto - Manual do Intercambista Voluntário .....	51

5.2.1.1 Especificações técnicas do Manual do Intercambista Voluntário .....	60
5.2.2 Descrição dos recursos humanos envolvidos em cada etapa .....	61
5.2.3 Descrição do orçamento e dos desembolsos por etapa.....	62
5.2.4 Avaliação do retorno do investimento .....	63
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	64
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	67
APÊNDICE A.....	72
APÊNDICE B.....	73
APÊNDICE C.....	74

## 1 INTRODUÇÃO

O turismo de estudos e intercâmbio se apresenta como um fator que causa mudanças e diversos impactos positivos na vida dos indivíduos e de seu entorno, pois, além da possibilidade de conviver em um ambiente acadêmico internacional, o estudante possui também acesso a cultura local, através do contato com a comunidade receptora, intensificando e ampliando a experiência.

Com o aumento das possibilidades de internacionalização das instituições, é comum que cada vez mais alunos sejam encaminhados para o exterior com o objetivo de ampliar seus conhecimentos acadêmicos, bem como sua visão cultural, visto que um programa de intercâmbio apresenta, dentre outros fatores, a possibilidade de conviver em uma cultura diferente da qual se está habituado.

Apesar de o Brasil, através de projetos como o Ciência sem Fronteiras, apresentar mais interesse em estimular seus estudantes a realizarem estudos no exterior, a relação contrária ainda não apresenta os mesmos resultados. Em estudo divulgado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) em 2014, o Brasil é apresentado como o país emergente que menos recebe intercambistas. O relatório “Brics: construir a educação para o futuro” comparou os esforços dos cinco países do Brics (Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul) para desenvolver e ampliar a qualidade da educação e redução da desigualdade social, sendo que o Brasil é o penúltimo em número de estudantes enviados para cursos no exterior, e o último em relação à quantidade de estudantes estrangeiros recebidos.

De acordo com Fennel (2006), é natural pensar a atividade turística como um dos grandes motores da economia, graças a duas perspectivas. A primeira refere-se à importância do turismo para geração de empregos e outros indicadores. A segunda está relacionada com o fato de que, além de ter sua posição como impactante econômico, o turismo também gera discussões a respeito de impactos socioculturais, econômicos e ecológicos.

Dentre os segmentos nos quais a atividade turística é desenvolvida encontra-se o turismo de estudos e intercâmbio, que pode ser considerado como uma nova forma de usufruir do turismo. Molina (2003) aponta que, ao longo do século XX, a atividade turística sofreu diversas mudanças e transformações políticas

e sociais, explicadas a partir do desenvolvimento de novos estilos de vida em sociedades com maior poder aquisitivo. Neste contexto, o desenvolvimento da prática de turismo de estudos e intercâmbio está diretamente ligado à busca dos indivíduos por novas formas de contato com diferentes culturas.

Conforme apontado por Brasil (2010, p.11), “recentemente a mobilidade estudantil se tornou um assunto de alto interesse para diversas nações, principalmente no que se refere à educação”. A busca por ensino acadêmico em outros países é motivada, portanto, pela experiência intercultural e educacional que a atividade proporciona.

De acordo com o estudo realizado pela UNESCO (2014), o Brasil não é consolidado mundialmente como um receptor de intercambistas, porém, atividades secundárias ao intercâmbio como parte de sua experiência cultural podem incentivar os estudantes internacionais, para que realizem viagens de turismo e intercâmbio ao país.

Considerando este cenário, como o turismo de estudos e intercâmbio pode auxiliar o desenvolvimento de atividades de voluntariado na cidade de Curitiba? A hipótese discutida na pesquisa aponta que os intercambistas não possuem acesso a informações referentes a atividades de voluntariado que podem ser desenvolvidas na cidade durante o período de seu intercâmbio estudantil.

Desta forma, o objetivo geral da pesquisa é identificar como o turismo de estudos e intercâmbio pode auxiliar no desenvolvimento de atividades de voluntariado na cidade de Curitiba, e os objetivos específicos são:

- Analisar e quantificar a demanda de intercambistas de estudos na cidade de Curitiba, vinculados às instituições Universidade Federal do Paraná e Pontifícia Universidade Católica do Paraná;
- Avaliar o perfil dos intercambistas de estudos universitários vinculados às duas instituições citadas;
- Identificar se os intercambistas escolheram o Brasil para estudos alinhados ao turismo como lazer;
- Analisar a experiência dos estudantes intercambistas com voluntariado;
- Identificar as possibilidades de voluntariado em Curitiba;
- Apresentar uma proposta de turismo e voluntariado para os intercambistas da cidade de Curitiba;

Como desconhece-se na cidade um projeto específico voltado ao fomento de atividades voluntárias para intercambistas, tal proposta visa ofertar um projeto voltado a estes estudantes, vinculando a experiência do intercâmbio de estudos ao voluntariado, ampliando a vivência cultural proporcionada, expandindo o leque de opções de atividades disponíveis a estas pessoas em seu tempo livre e contribuindo com a comunidade local.

A seguir são apresentados os demais capítulos que compõem este trabalho. O segundo capítulo apresenta o marco teórico, no qual foram abordados e discutidos conceitos de turismo, segmentação do turismo, o segmento de turismo de estudos e intercâmbio, voluntariado e volunturismo.

O terceiro capítulo trata da metodologia utilizada para a realização da pesquisa, que se caracteriza como exploratória e descritiva e tem caráter quantitativo e qualitativo. Os objetos de estudo são os intercambistas da Universidade Federal do Paraná e da Pontifícia Universidade Católica do Paraná, no ano de 2015.

O quarto capítulo apresenta os resultados obtidos através da aplicação de questionários com os intercambistas e com o CAV – Centro de Ação Voluntária de Curitiba, bem com a discussão acerca destes dados.

O quinto capítulo é referente ao projeto de turismo desenvolvido através dos resultados da pesquisa, no qual é proposto um manual para os intercambistas, a fim de informar a respeito de voluntariado e atividades que podem ser desenvolvidas no decorrer de sua estadia na cidade.

O sexto capítulo tem a finalidade de apresentar as conclusões obtidas com a pesquisa, bem como resultados alcançados e limitações presentes no decorrer do trabalho.

## 2 MARCO TEÓRICO

Nesta etapa da pesquisa são abordados e discutidos os principais temas referentes ao turismo de intercâmbio e estudos e o voluntariado. São apresentados conceitos referentes ao turismo, segmentação do mercado turístico, o turismo de estudos e intercâmbio e o voluntariado. Esta fase tem como objetivo embasar a pesquisa documental e bibliográfica e, posteriormente, a pesquisa de campo.

### 2.1 TURISMO

A atividade turística se apresenta, ao longo dos séculos, como alvo de pesquisas econômicas e acadêmicas e assim, diversos conceitos foram desenvolvidos. De acordo com Barreto (2005) a primeira definição remete-se ao ano de 1911, elaborada pelo economista austríaco Hermann von Schullern zu Schattenhofen: “turismo é o conceito que compreende todos os processos, especialmente os econômicos, que se manifestam na chegada, na permanência e na saída do turista de um determinado município, país ou estado.”

A partir dos primeiros sinais de crescimento industrial, no século XVII, houve o início do turismo, pois foi através do aumento das riquezas que se ampliou também o interesse por outras culturas e a ideia de que viajar era uma forma de educação. A Revolução Industrial foi de extrema importância para o desenvolvimento da atividade, pois houve a partir daí uma nova divisão de tempo: o tempo biológico, o tempo de trabalho, o tempo livre e o tempo inoperante. Tal divisão trouxe implicações na vida dos cidadãos e na forma de utilizar o tempo livre, bem como nas viagens turísticas. (IGNARRA, 2003)

A palavra “turismo” surgiu no século XIX, no entanto, a atividade já estava presente na história anteriormente. Pode-se afirmar que algumas formas de turismo já estavam presentes desde as mais antigas civilizações, porém, somente a partir do século XX, precisamente no período posterior a Segunda Guerra Mundial, a atividade passou a evoluir como uma consequência de aspectos relacionados à produtividade empresarial, atrelada ao poder de compra da população e ao bem estar resultante da restauração da paz no período pós-guerra. (RUSCHMANN, 2012)

Na década de 40, Hunziker e Krapf, *apud* Ignara (2003. p.12), definiram turismo como:

[...] o conjunto das inter-relações e dos fenômenos que se produzem como consequências das viagens e das estadas de forasteiros, sempre que delas não resultem um assentamento permanente nem que eles se vinculem a alguma atividade produtiva.

Durante a Segunda Guerra Mundial, o turismo ficou estagnado no mundo todo. Os efeitos causados pela guerra foram tamanhos que, somente após 1949, a atividade ressurgiu, com características crescentes de “turismo de massa”. Após este período, houve aumento e melhorias na organização das atividades turísticas em diversos países, com desenvolvimento dos meios de transportes, hospedagem, agências de turismo e infraestrutura em geral.

Posteriormente, na década de 90, foi proposto um conceito por Mathieson e Wall, *apud* Ignara (2003. p.13), para os quais o turismo poderia ser considerado como:

[...] movimento temporário de pessoas para locais de destinos externos a seus lugares de trabalho e moradia, às atividades exercidas durante a permanência desses viajantes nos locais de destino, incluindo os negócios realizados e as facilidades, os equipamentos e os serviços criados, decorrentes das necessidades dos viajantes.

No decorrer das décadas as viagens ocorreram de acordo com os meios materiais disponíveis e com os conhecimentos e convicções adquiridos pela população. Houve períodos onde o desenvolvimento da atividade foi mais propício e outros momentos nos quais houve estagnação deste processo. O momento atual pode ser considerado favorável para o turismo, pois as viagens se tornaram parte da programação de lazer das pessoas, especialmente aquelas que residem em países desenvolvidos e dispõem de mais recursos financeiros. Neste contexto, a Organização Mundial do Turismo – OMT apresenta a seguinte definição para o turismo:

Fenômeno que ocorre quando um ou mais indivíduos se trasladam a um ou mais locais diferentes de sua residência habitual por um período maior que 24 horas e menos que 360 dias, sem participar dos mercados de trabalho e capital dos locais visitados. (OLIVEIRA, 2005 p.31).

Um dos principais processos responsáveis pelas modificações e alterações das dinâmicas da sociedade, bem como da prática do turismo, é a globalização, que auxilia na evolução e desenvolvimento dos padrões sociais, econômicos e políticos mundiais. Com a aceleração deste processo, as dinâmicas das destinações

turísticas sofrem alterações e se atentam para novas tendências, buscando um diferencial e destaque a partir disto (BENI, 2011). De acordo com Dias e Aguiar (2002), o início do século XXI representou a era do turismo de massa, principalmente devido ao acesso a informação e melhorias no padrão de vida da população, de forma que o as oportunidades para realizar viagens foram facilitadas. A tendência, no entanto, é que os serviços se tornem personalizados e os produtos busquem se diversificar e desenvolver, com o objetivo de conquistar novos clientes e fideliza-los. Conforme proposto por Beni (2011, p. 46), é possível observar e constatar esta necessidade de experimentar algo novo “(...) quando turistas mais sensatos estão deixando os decepcionantes lugares badalados e de prestígio europeus para experiências mais autênticas, como andar a cavalo pela floresta”.

Mesmo que a atividade turística esteja presente como um fator de desenvolvimento de vários países, pode-se dizer que esta questão ainda não é amplamente compreendida, pois é comum que o turismo seja visto apenas como o deslocamento e viagens, sem deixar clara a importância deste setor para o desenvolvimento econômico dos envolvidos. Para melhor entender o turismo e seus conceitos, a atividade divide-se em segmentos de mercado, conforme será apresentado no capítulo a seguir.

## 2.2 SEGMENTOS DO TURISMO

Para a compreensão do tema proposto, o diálogo referente à segmentação do turismo se apresenta como um fator fundamental, sendo que para uma análise e contextualização mais ampla toma-se necessário uma observação do turismo no sistema na qual a atividade está inserida. No sistema de turismo (SISTUR), toda a atividade turística, bem como seus componentes, está estruturada em diversos subsistemas.

O SISTUR tem como estruturador Beni (2004) e apresenta na base de sua composição a oferta, o mercado e a demanda. Seu objetivo geral é:

Organizar o plano de estudos da atividade de turismo, levando em consideração a necessidade (...) de consolidar condutas de investigação para instrumentar análises e ampliar a pesquisa, com a consequente descoberta e desenvolvimento de novas áreas de conhecimento em Turismo (BENI, 2004, p.45)

A atividade turística é vista como algo amplo e de extrema complexidade. Para melhor estudar e compreender o mercado apresenta-se a necessidade de ampliar as áreas de conhecimento do turismo, organizando-as de maneira a entender o enfoque na demanda, bem como na oferta. Isso se dá a partir da segmentação do turismo.

A segmentação é entendida como uma forma de organizar o turismo para fins de planejamento, gestão e mercado. Os segmentos turísticos podem ser estabelecidos a partir dos elementos de identidade da oferta e também das características da demanda (BRASIL, 2010, p. 3).

A segmentação pode ser considerada como a divisão dos grupos através de suas motivações e demais fatores, sendo que esta divisão de mercado facilita algumas possibilidades de conhecimento sobre a demanda turística de determinado destino. Ignarra (2003, p. 119-120) caracteriza alguns dos critérios que geram a segmentação de mercado, conforme quadro abaixo:

CRITÉRIO DE SEGMENTAÇÃO	SEGMENTOS
Idade	Turismo Infantil Turismo Juvenil Turismo de meia-idade Turismo de terceira idade
Nível de renda	Turismo popular Turismo de classe média Turismo de luxo
Meio de transporte	Turismo aéreo Turismo rodoviário Turismo ferroviário Turismo marítimo Turismo fluvial/lacustre
Duração da permanência	Turismo de curta duração Turismo de média duração Turismo de longa duração
Distância do mercado consumidor	Turismo local Turismo regional Turismo nacional Turismo continental Turismo intercontinental
Tipo de grupo	Turismo individual Turismo de casais Turismo de famílias

	Turismo de grupos
Sentido do fluxo turístico	Turismo emissor Turismo receptor
Condição geográfica da destinação turística	Turismo de praia Turismo de montanha Turismo de campo Turismo de neve
Aspecto cultural	Turismo étnico Turismo religioso Turismo histórico
Grau de urbanização da destinação turística	Turismo de grandes metrópoles Turismo de pequenas cidades Turismo rural Turismo de áreas naturais
Motivação da viagem	Turismo de negócios Turismo de eventos Turismo de lazer Turismo de saúde Turismo educacional Turismo esportivo Turismo de pesca

QUADRO 1 – SEGMENTOS DO MERCADO TURÍSTICO

FONTE: IGNARRA, 2003, p. 119-120

Já o Ministério do Turismo (2007) apresenta os seguintes segmentos da atividade turística:

SEGMENTO	DESCRIPTIVO
TURISMO SOCIAL	Forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão.
ECOTURISMO	Segmento da atividade turística que utiliza, de forma sustentável, o patrimônio natural e cultural, incentiva sua conservação e busca a formação de uma consciência ambientalista através da interpretação do ambiente, promovendo o bem-estar das populações.
TURISMO CULTURAL	Compreende as atividades turísticas relacionadas à vivência do conjunto de elementos significativos do patrimônio histórico e cultural e dos eventos culturais, valorizando e promovendo os bens materiais e imateriais da cultura.

TURISMO DE ESTUDOS E INTERCÂMBIO	Constitui-se da movimentação turística gerada por atividades e programas de aprendizagem e vivências para fins de qualificação, ampliação de conhecimento e de desenvolvimento pessoal e profissional.
TURISMO DE ESPORTES	Compreende as atividades turísticas decorrentes da prática, envolvimento ou observação de modalidades esportivas.
TURISMO DE PESCA	Compreende as atividades turísticas decorrentes da prática da pesca amadora.
TURISMO NÁUTICO	Caracteriza-se pela utilização de embarcações náuticas como finalidade da movimentação turística.
TURISMO DE AVENTURA	Compreende os movimentos turísticos decorrentes da prática de atividades de aventura de caráter recreativo e não competitivo.
TURISMO DE SOL E PRAIA	Constitui-se das atividades turísticas relacionadas à recreação, entretenimento ou descanso em praias, em função da presença conjunta de água, sol e calor.
TURISMO DE NEGÓCIOS E EVENTOS	Compreende o conjunto de atividades turísticas decorrentes dos encontros de interesse profissional, associativo, institucional, de caráter comercial, promocional, técnico, científico e social.
TURISMO RURAL	Conjunto de atividades turísticas desenvolvidas no meio rural, comprometido com a produção agropecuária, agregando valor a produtos e serviços, resgatando e promovendo o patrimônio cultural e natural da comunidade.
TURISMO DE SAÚDE	Constitui-se das atividades turísticas decorrentes da utilização de meios e serviços para fins médicos, terapêuticos e estéticos.

QUADRO 2 – SEGMENTOS DO TURISMO  
 FONTE: MTUR, 2010

Ainda, como base para a segmentação de mercado, o Mtur apresenta os critérios abaixo:

Geográfica	Demográfica e socioeconômica	Psicográficas (de ordem psicológica)	Padrões de Comportamento	Padrões de consumo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fronteiras políticas;</li> <li>• Climas;</li> <li>• Fronteiras populacionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gênero;</li> <li>• Idade;</li> <li>• Estado civil</li> <li>• Composição familiar</li> <li>• Ciclo de vida;</li> <li>• Ocupação;</li> <li>• Educação;</li> <li>• Renda;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Estilo de vida;</li> <li>Atividades;</li> <li>•Características de personalidade;</li> <li>•Preferências;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Momento das compras, impulso ou preferência por marcas;</li> <li>•Número de unidades compradas;</li> <li>•Frequência de compras;</li> <li>•Hábitos em relação à mídia;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Frequência de uso – muito uso versus pouco;</li> <li>•Ocasão;</li> <li>•Fidelidade à marca;</li> <li>•Propriedade de outros produtos;</li> <li>•Conhecimento do produto;</li> <li>• Benefícios buscados;</li> </ul>

QUADRO 3 – BASES PARA A SEGMENTAÇÃO DE MERCADO

FONTE: MTUR, 2007.

Segmentar um público geograficamente significa analisar a demanda com base nas diferentes regiões demográficas emissoras, como cidades, estados ou países. O foco não deverá ser voltado apenas para uma localidade específica, mas com base no princípio de que, em cada localidade, os indivíduos podem ter preferências distintas, com oportunidades de negócios diferentes.

Em relação aos critérios demográficos e socioeconômicos, percebe-se a necessidade de analisar não somente o destino emissor, mas também o perfil dos consumidores de acordo com as características demográficas, enquanto os critérios psicológicos possibilitam entender o comportamento dos indivíduos em relação aos produtos e serviços, auxiliando na composição da oferta. Da mesma forma que as pessoas não possuem a mesma faixa etária e renda, as motivações em relação a determinado produto ou localidade também serão diferenciadas de acordo com cada perfil, para tanto se faz necessário analisar e compreender os fatores de comportamento, pois se trata de um fator relevante no processo de segmentação. (BRASIL, 2010)

A segmentação com base nos padrões de consumo, de acordo com o Ministério do Turismo, é facilmente notada no mercado turístico,

[...] quando se percebe que alguns são viajantes compulsivos, e o fazem de forma frequente e para diferentes destinos. Já outras pessoas viajam com menos frequência, mas ainda o fazem com regularidades e outro grupo opta por viajar apenas em ocasiões especiais. Esta segmentação pode também ser relacionada com as motivações de viagem ou com o perfil do turista. Alguns podem ter alto consumo de viagens em função da atividade profissional que exercem, sendo então *heavy-users* com foco em turismo de negócios, porém *light-users* para o turismo de lazer. Outros podem ser *medium-users*, viajando com frequência mediana, em função da baixa disponibilidade financeira, mas sempre com foco em turismo de lazer. (BRASIL, 2010, p. 72)

Desta forma, compreender a diferenciação da demanda é essencial para compor os produtos de uma localidade, direcionando-os para diferentes segmentos.

A segmentação é mais do que apenas uma divisão de nichos decorrentes em determinado mercado, pois pode ser utilizada como um meio para buscar a satisfação dos consumidores durante o período de sua viagem, além de ser discutida por alguns autores como uma estratégia de marketing que, de acordo com Kotler (2006) é considerado o processo gerencial e social através do qual grupos e indivíduos adquirem produtos de sua necessidade e desejo através de criação, oferta e troca de produtos com outros. Neste contexto “os segmentos

do mercado turístico surgem devido ao fato de as empresas e os governos desejarem atingir, de forma mais eficaz e confiável, o turista ou o consumidor em potencial” (NETTO e ANSARAH, 2009, p.19).

Conforme definições apresentadas acima, pode-se inserir o turismo de estudos e intercâmbio, que será discutido no capítulo a seguir, como pertencente as seguintes categorias de segmentação: nível de renda (turismo de classe média e turismo de luxo), duração da viagem (longa duração), distancia do mercado consumidor (turismo nacional, continental e intercontinental) e motivação da viagem (turismo educacional).

### 2.3 TURISMO DE ESTUDOS E INTERCÂMBIO

Com a diversificação da oferta turística, considerando as tendências da demanda e demais fatores, diversos segmentos do turismo se expandem e se consolidam no mercado mundial. Dentre os critérios de segmentação, o turismo de estudos e intercâmbio pode ser definido como aquele que engloba os viajantes que efetuam o deslocamento com o objetivo de realizar cursos ou demais tipos de estudos. O intercâmbio de estudos surge a partir do desejo do intercambista não apenas de aprimorar um idioma ou demais qualificações, mas também pela busca de uma “troca de culturas” e de uma vivência internacional. Para Sebben (2007, p.34), “a ideia central dos intercâmbios não poderia ser puramente de estudos, mas, mais do que isso, de mudança de si mesmo”.

Este segmento é abrangente, englobando diversas atividades e o desenvolvimento deste tipo de turismo se evidenciou a partir da Revolução Industrial na Europa, com o objetivo de acompanhar a evolução científica da época.

De acordo com o Ministério do Turismo (2010, p.19) o turismo de estudos e intercâmbio constitui-se “da movimentação turística gerada por atividades e programas de aprendizagem e vivências para fins de qualificação, ampliação de conhecimento e de desenvolvimento pessoal e profissional.” Ainda, segundo Swarbrooke e Horner (2002), há duas formas principais nas quais este tipo de turismo é realizado, sendo estes os intercâmbios estudantis, nos quais os viajantes buscam em outros países o objetivo de aprender a língua, bem como vivenciar a cultura local, e as férias com

interesse especial, direcionadas aos viajantes que desejam aprender algo novo em um país diferente como, por exemplo, um curso de culinária ou pintura.

Estes programas possuem características diferentes, com o objetivo de atender as necessidades da demanda, conforme proposto por Mota (2009, p.398) “a oferta do turismo de intercâmbio é vasta e têm objetivos e perfis diferenciados, atendendo a diferentes demandas”. Tais programas, de acordo com Oliveira (2008, p.34), têm períodos de duração variados:

Os cursos podem ter no mínimo uma semana e no máximo 52 semanas de duração, variando de acordo com cada país. Geralmente são combinados com hospedagem, transporte e alimentação. Esta combinação permite que o estudante adquira enriquecimento cultural e pessoal, além do domínio da língua.

Desta forma, a Belta – Brazilian Educational & Language Travel Association – responsável por reunir as principais instituições do país que trabalham nas áreas de cursos, estágios e intercâmbios no exterior, disponibiliza informações referentes aos diversos tipos de intercâmbio, conforme apresentação e síntese a seguir:

- **Au pair:** programa de intercâmbio cultural para jovens a partir de 18 anos, no qual são recebidas por famílias com filhos e coordenam as atividades relacionadas às crianças na casa;
- **Colegial:** considerado equivalente ao ensino médio brasileiro, direcionado a alunos de 15 a 18 anos com conhecimento intermediário do idioma estrangeiro;
- **Graduação:** modalidade voltada ao ensino superior em universidades no exterior, mantendo a grade horária equivalente ao curso do aluno em seu local de origem;
- **Pós-graduação:** Necessário apresentar um comprovante da graduação e também de conhecimento do idioma. Curso voltado a área de estudos da graduação;
- **Estágios não remunerados:** ofertados para universitários no final do curso ou recém-graduados, que desejam praticar o idioma e adquirir experiência profissional em sua área de formação;
- **Estágios remunerados:** Com duração de 3 a 18 meses, esta modalidade também é ofertada para universitários e jovens profissionais para cada área de interesse específica.
- **Cursos de Idiomas:** Programas para pessoas com interesse em aprimorar o conhecimento em uma língua estrangeira, direcionado a qualquer nível de conhecimento do idioma e com foco em gramática, redação, vocabulário e conversação.

- **Idioma combinado com interesse específico:** cursos de idiomas que podem agregar também a prática de alguma atividade de interesse específico, como esportes e artes.
- **Negócios:** direcionado a estudantes e profissionais que buscam aperfeiçoar o conhecimento de determinado idioma, com enfoque na carreira. O foco está no estudo de termos específicos voltados ao mundo dos negócios.
- **Cursos preparatórios para exames:** Voltados para indivíduos que pretendem realizar exames de proficiência de idiomas e outros necessários para qualificar-se para cursos de graduação ou pós-graduação no exterior. Como exemplos: Toefl, Ielts, Toeic, Michigan, Cambridge, GMAT, Dele e Delf.
- **Programa de férias para adolescentes e adultos:** combinação de estudo do idioma com demais atividades, sendo estas esportivas, sociais e excursões.
- **Terceira-idade:** estudo do idioma combinado com atividades sociais e culturais voltadas ao público da terceira idade.
- **Treinamento para professores:** voltado aos futuros professores de idiomas estrangeiros ou profissionais que já atuam na área e desejam aprimorar ou renovar os conhecimentos.

No Brasil, diversas instituições trabalham com este segmento e suas diversas modalidades, sendo estas públicas ou privadas.

No âmbito acadêmico, um dos principais programas de intercâmbio para estudantes universitários, bem como graduados no ensino superior, é o Ciência sem Fronteiras. Implantado em 2011, o programa é uma iniciativa conjunta dos Ministérios da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) e do Ministério da Educação (MEC), por meio de suas respectivas instituições de fomento – CNPq e Capes –, e Secretarias de Ensino Superior e de Ensino Tecnológico do MEC e prevê, até o final de 2015, a utilização de até 101 mil bolsas para a promoção de intercâmbio “de forma que alunos de graduação e pós-graduação façam estágio no exterior com a finalidade de manter contato com sistemas educacionais competitivos em relação à tecnologia e inovação” (CIÊNCIA SEM FRONTEIRAS, 2015). Com o desenvolvimento e implantação deste projeto, percebe-se o interesse do sistema educacional brasileiro em proporcionar aos estudantes a chance de ampliar seus horizontes, tanto no meio acadêmico, quanto no pessoal e cultural.

Apesar de o país apresentar mais opções para estimular seus estudantes a realizarem estudos no exterior, a relação contrária ainda não apresenta os mesmos resultados. Com base no relatório “Brics: construir a educação para o futuro”,

divulgado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) em 2014, o Brasil é apresentado como o país emergente que menos recebe intercambistas. No período analisado para a pesquisa (entre 2011 e 2012), o número de brasileiros estudando fora era de 30.729, acima apenas da África do Sul, que tinha 6.378 alunos estudando no exterior no mesmo período. A Rússia enviou 51.171 estudantes, a Índia tinha 189.472 estudantes fora do país e a China mandou 694.385 pessoas para estudarem no exterior. Em contrapartida, a análise apresentada referente aos estrangeiros estudando em cada um destes países, mostra que ainda é um número pequeno: 14.432 estudantes de outros países estavam matriculados em cursos no Brasil, a Índia recebeu 31.475 estudantes, a África do Sul foi escolhida para o intercâmbio de 70.428 alunos estrangeiros, a China havia abrigado 88.979 estudantes e a Rússia tinha 173.627 estrangeiros estudando em suas escolas. (UNESCO, 2014).

Um dos itens que pode ser considerado um empecilho aos intercambistas é a barreira do idioma, visto que os cursos no Brasil são ministrados na língua portuguesa. Como muitos dos países citados na pesquisa feita pela UNESCO ofertam opções de cursos ministrados também em inglês, o número de interessados é incrementado.

### 2.3.1 Histórico das viagens de intercâmbio

O início das viagens ocorreu a partir do fenômeno das migrações humanas, pois, desde o começo da história do homem, com o normandismo, situação na qual os homens não possuíam uma habitação fixa, os seres humanos já mudavam de lugar constantemente em busca de alimentação. Ainda antes de Cristo, no período da República Romana, os jovens pertencentes à nobreza local já efetuavam viagens para a Grécia, com o objetivo de aprimorar seus estudos, sendo que as cidades mais procuradas eram Atenas, Rodes e Pérgamo, locais onde poderiam aprofundar seus conhecimentos referentes à filosofia e artes. (TAMIÃO, 2010)

Sebben (2007, p. 28), afirma que “muitos professores gregos foram importados para que fundassem em Roma suas próprias escolas e instituições. Esses gregos também fizeram intercâmbio”. Assim, o segmento de turismo de estudos e intercâmbio é amplo e suas origens não são recentes, embora a nomenclatura e definições sejam. O desenvolvimento se apresenta com mais

evidencia desde a Revolução Industrial na Europa, quando se tornava essencial uma visão de mundo mais ampla, com o objetivo de acompanhar a evolução científica da época. (BRASIL, 2010)

Denominadas de *Grand Tour*, estas viagens eram vistas como aventuras para jovens aristocratas que, na prática, adquiriam qualidade educacional, a fim de trazer o conhecimento do mundo a uma classe social da época (OMT, 2003).

Conforme apresentado por Salgueiro (2002), um novo tipo de viajante surgiu no século XVIII, conectado com as transformações econômicas e culturais na Europa do Iluminismo e da Revolução Industrial. Este viajante não era o de expedições de guerras e conquistas, missionário ou peregrino, mas sim o *grand tourist*, conforme eram chamados os viajantes amantes de cultura. Estes viajantes dispunham, acima de tudo, de recursos financeiros e tempo para realizar as primeiras viagens ligadas à prática social de viajar por puro prazer e com objetivos educacionais e culturais. Ainda, segundo Bonfim (2010), foram estas – as práticas de viagens de jovens pertencentes à aristocracia inglesa aos principais centros europeus – as principais evidências a realização de viagens com objetivos educacionais, visando os estudos, para consolidar uma carreira profissional no século XVIII. A autora afirma que esta prática surgiu como um privilégio de classes sociais mais favorecidas, sendo parte do modo de vida da elite.

O *Grand Tour*, conforme apresentado por Molina (2003) compôs a era pré-turismo – período no qual ocorreram as etapas de desenvolvimento da atividade – sendo que sua finalidade era permitir que os filhos de famílias nobres aprimorassem sua educação, além de estabelecer contatos diplomáticos e de negócios em importantes cidades da Europa, como Madri, Paris, Roma e Londres.

Esta atividade de intercâmbio, inicialmente, era desenvolvida por membros da aristocracia, pertencentes a famílias privilegiadas, o oposto do que ocorre nos dias atuais, momento em que a atividade turística em muitos destinos é massificada e bastante popular. Porém, no Brasil, o turismo de intercâmbio mantém nos dias atuais o caráter elitizado, com exceção das viagens financiadas pelo governo.

Sendo assim, os turistas e principalmente os intercambistas, com o objetivo de “fugir” das opções convencionais de viagens, buscam novamente por produtos e serviços inovadores. “Determinados grupos de consumidores do produto turístico mudam sua postura de vida e não desejam mais viajar com a programação generalizada oferecida pelo turismo de massas” (MORAES, 1999, p.19). Como

resultado desta mudança de postura e comportamento dos turistas, novos segmentos ganham maior destaque entre os tradicionais e, na tentativa de escapar desta massificação, os indivíduos buscam por serviços personalizados e destinos que proporcionem inovação e estimulem seu potencial e diferencial, de forma que o turista obtenha mais do que um local para viajar, mas também uma experiência memorável. Segundo Beni (2011, p. 74) “commodities são fungíveis, produtos são tangíveis, serviços são intangíveis e experiências são inesquecíveis”.

Considerando as mudanças de interesse apresentadas pelos indivíduos, bem como a necessidade de inovação nas atividades turísticas com foco na experiência, surge como opção de integração ao turismo de estudos e intercâmbio o turismo voluntário, ou “volunturismo”, conforme será apresentado nos capítulos seguintes.

## 2.4 VOLUNTARIADO

O conceito de voluntariado é amplamente discutido, tanto na esfera político-social, como pelos cidadãos em geral. De acordo com a Organização das Nações Unidas (2015), voluntariado é considerado o conjunto de ações com interesse social e comunitário, que são realizadas pelos indivíduos de forma desinteressada no âmbito de projetos, programas ou demais formas de intervenção, desenvolvidas sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas. Ainda, de acordo com a ONU, o voluntariado traz benefícios não apenas para a sociedade em geral, mas também para o indivíduo que realiza tarefas voluntárias, pois estes irão produzir importantes contribuições para as esferas econômicas e sociais, contribuindo para uma sociedade mais coesa, desenvolvida através da construção da confiança e reciprocidade entre as pessoas.

Para Dohme (2001), voluntário é a aquele que doa seu trabalho em prol da realização de uma ação de natureza social, sendo que a autora discute o voluntariado em junção com a cidadania. O conceito de cidadania varia de acordo com o modo de imersão dos indivíduos na sociedade, mas uma definição simples caracteriza como a forma de os indivíduos se relacionarem em sociedade tendo o Estado como ponto em comum. Na realidade atual, cidadania define o sujeito como

participante ativo na comunidade. O objetivo do trabalho no terceiro setor é gerar o conceito de uma cidadania participativa, englobando como componentes características pessoais e sociais.

Silva (2004), afirma que o trabalho voluntário tem tomado novas dimensões no mundo contemporâneo. Tais dimensões relacionam-se ao papel das organizações na busca de alternativas para as questões sociais e, desta forma, as práticas e sentidos da solidariedade tomam centralidade nas discussões sobre os rumos da sociedade. O padrão organizativo da sociedade das décadas de 70 e 80 sofreu mudanças e, atualmente, o Estado deixa de ser o espaço privilegiado na resolução de problemas sociais, surgindo um terceiro setor da sociedade, que altera as relações entre público e privado. Este novo desenho das políticas sociais e as crescentes mudanças na vida social contribuem para esse fenômeno.

Com base em pesquisa literária realizada, Ferreira e Proença (2008) discutem as motivações para a realização de atividades voluntárias, conforme quadro apresentado abaixo:

TIPOS DE MOTIVAÇÕES	OBJETIVOS
ALTRUÍSMO	Ajudar os outros; Fazer algo que valha a pena; Sentido de missão; A organização ajuda aqueles que precisam; Preocupação com a natureza; Forma de solidariedade;
PERTENÇA	Contato social (fazer amigos, conhecer pessoas); Entrar em contato com pessoas que possuam os mesmos interesses; Doar algo e ser útil a comunidade;
EGO E RECONHECIMENTO SOCIAL	Preencher o tempo livre com mais qualidade; Sentimentos de autoestima, confiança, satisfação, respeito e conhecimento; Contatos institucionais;
APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO	Novos desafios, experiências; Aprender e ganhar experiência; Enriquecimento pessoal e alargar horizontes;

QUADRO 4 - OS PRINCIPAIS TIPOS DE MOTIVAÇÕES DO VOLUNTARIADO  
FONTE: FERREIRA; PROENÇA E PROENÇA (2008)

### 2.4.1 Voluntariado no mundo

O desenvolvimento de atividades voluntárias no mundo pode ser considerado como uma expressão básica das relações humanas. Tais atividades representam a necessidade das pessoas em participar da sociedade na qual convivem e, ao mesmo tempo, sentirem que são importantes para outros.

No ano de 2011, a Organização das Nações Unidas, através do programa UNV – *United Nations Volunteers*, divulgou o primeiro relatório referente ao desenvolvimento do voluntariado ao redor do mundo, intitulado *State of the World's Volunteerism Report: Universal Values for Global Well-being*, com o objetivo de compreender o papel do voluntariado no mundo e incorporá-lo na agenda do desenvolvimento. Apresentado oficialmente na Assembleia Geral das Nações Unidas, em dezembro de 2011 na cidade de Nova York, o relatório demonstrou o aumento da participação voluntária dos jovens, tanto em organizações, como através de formas menos estruturadas de engajamento, estimulados pela internet.

De acordo com o relatório, o voluntariado existe em todas as sociedades do mundo, ainda que de diferentes formas. Oportunidades para que as pessoas possam se engajar em ações voluntárias se expandiram no decorrer dos anos, resultado de fatores como a globalização e surgimento de novas tecnologias, associadas às iniciativas de responsabilidade social do setor privado.

Apesar de o voluntariado internacional não ser algo novo, com o advento da era da globalização as manifestações tem se apresentado através de novas formas e dimensões. O turismo voluntário (volunturismo), ou o voluntariado realizado durante períodos em que os estudantes interrompem seus estudos e atividades profissionais – durante ou após a faculdade – para viajar o mundo, por períodos longos ou curtos, surge como uma nova manifestação, causando discussões referentes à atividade. Corporações, ONGs, universidades e organizações baseadas em crenças se tornam cada vez mais engajadas em facilitar a colocação de voluntários internacionais. (ONU, 2011)

Ainda, de acordo com a ONU, a contribuição do voluntariado para o desenvolvimento está relacionada ao contexto de convivência sustentável e noções baseadas em valores de bem-estar. O engajamento voluntário promove valores

cívicos, bem como coesão social, sendo que, ao contribuir com a construção da confiança, a ação voluntária diminui tensões que possam gerar conflitos.

#### 2.4.2 Voluntariado no Brasil

No Brasil, a evolução da atividade voluntária passou por quatro momentos: benemerência, estado do bem-estar, voluntariado combativo e integração do Estado com a sociedade civil (SOBOLH E WIDMA, 2011). Os autores definem estes momentos da seguinte forma:

- Benemerência – o nascimento do voluntariado de maneira formal teve origem a partir do século XIX sendo que, nesta época, os problemas sociais eram vistos como “desvios” da ordem dominante. Desta forma, as famílias mais abastadas e com boas intenções efetuavam a distribuição de seus excedentes aos necessitados.
- Estado do bem-estar – Posteriormente, a partir do século XX, o poder público passou a intervir nas instituições filantrópicas e com isso desenvolveu-se uma política de assistência social. Neste período o Estado assumiu a responsabilidade pelas condições de vida da população.
- Voluntariado combativo – Se tornou presente a partir da década de 60, com as transformações de comportamento que politizavam e polemizavam as relações sociais. Nesta época o estado do bem-estar sofreu uma queda e o movimento voluntário perdeu seu direcionamento e passou a ser politicamente questionado. A partir desta mudança na sociedade, grupos de pessoas passaram a liderar questões sociais e diversas organizações foram criadas, baseando-se no pressuposto de mudanças de ordem social, se situando, muitas vezes, no âmbito do protesto.
- Integração do Estado com a sociedade civil – A partir dos anos 80, com a democratização da América Latina e através do desenvolvimento dos países, a questão social deixou de ser responsabilidade exclusiva do Estado e passou a ser também responsabilidade da sociedade civil, com a criação de organizações sociais, fundações e empresas. Neste sentido, o voluntariado se tornou uma maneira de suprir os espaços deixados pelo Estado e passou

a ser discutido como peça fundamental na abordagem de intervenção nos problemas sociais. Posteriormente, na década de 90, surge um novo voluntariado, motivado pela participação e solidariedade, onde o indivíduo doa seu tempo de maneira espontânea e não remunerada, buscando atender as causas e interesses sociais comunitários.

Em 1998, o serviço voluntário passou a ser definido por legislação específica (Lei nº 9608/98), com o objetivo de criar respaldo jurídico e facilitar a profissionalização do trabalho voluntário. De acordo com a referida Lei:

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

Ao realizar trabalho voluntário o indivíduo se dispõe a doar seu tempo livre, visto que não há remuneração financeira para desenvolver as atividades. A base para a realização destas ações é o interesse em oferecer ou prestar um serviço por vontade própria, visando o benefício de terceiros.

## 2.5 VOLUNTURISMO

A atividade turística cada vez mais se firma como um dos setores de maior crescimento da economia. Segundo dados da Organização Mundial de Turismo (2014), as entradas de turistas internacionais cresceram 5% da escala mundial em 2013, sendo que nas Américas o aumento de chegadas internacionais cresceu 3% em relação ao ano anterior.

O turismo, além dos aspectos econômicos, envolve também o contato do turista com a comunidade autóctone, sendo que, como forma de desviar da massificação, surgem alternativas para desenvolver a atividade. O turismo alternativo dá vazão à experimentação do diferente, do novo; conseqüentemente, os visitantes buscam roteiros e formas de hospedagens diferenciadas e, normalmente, buscam conhecer a comunidade e outros atrativos do local visitado, além daqueles já conhecidos e popularizados. (MAKANSE; ALMEIDA, 2014)

De acordo com o site da ONG internacional VolunTourism (2015), o volunturismo difundido atualmente obteve impulso a partir da fundação do Serviço Voluntário no Exterior (Volunteer Service Overseas), no ano de 1958, e do Corpo de Paz Americano (U.S. Peace Corps), em 1961.

No entanto, ainda de acordo com informações fornecidas pelo site, a conexão entre viagens e atividades de voluntariado na Era Moderna está relacionada com o trabalho desenvolvido por Herb Feith na Indonésia, no ano de 1951. Em 1950, durante uma conferência internacional de estudantes (World University Service Assembly), na cidade de Bombain, na Índia, a delegação da Indonésia decidiu desafiar os participantes australianos. Com a partida recente de pesquisadores holandeses, a Indonésia sofria com a falta de graduandos qualificados. Assim, os australianos foram convidados a viver e trabalhar na Indonésia, com o intuito de suprir essa necessidade, além de proporcionar aos estudantes australianos a oportunidade de especializar-se e vivenciar uma nova cultura.

No ano de 1951 Herb Feith se tornou o primeiro voluntário australiano a atender ao pedido, viajando para Jacarta para trabalhar como tradutor no Ministério da Informação Indonésio. Vários outros jovens australianos seguiram seus passos e assim o Regime de Voluntariado de Pós-Graduação (Volunteer Graduate Scheme) se estabeleceu. Atualmente o programa é conhecido como Voluntários Australianos Internacionais (Australian Volunteers International). (BRITTON, 2002).

Acredita-se que o volunturismo surgiu, portanto, da união entre instituições filantrópicas e operadores turísticos na busca por mais recursos. Embora as viagens ao exterior para serviços voluntários tenham se iniciado no começo do século XX, tal prática ainda é considerada recente. Mesmo recente, dados mostram que a atividade vem tomando impulso e gerando resultados econômicos consideráveis para uma modalidade com pouco tempo de prática. (MENDES; SONAGLIO, 2013).

Para Wearing (2001), o termo volunturismo se aplica aos turistas que prestam algum tipo de serviço voluntário, de forma organizada, durante suas viagens. O autor também afirma que estas atividades influenciam o estilo de vida dos praticantes, por gerarem mudanças de valores e consciência, promovendo ao mesmo tempo o desenvolvimento comunitário.

O volunturismo também pode ser entendido como a prática de utilizar o tempo livre de uma viagem para fornecer assistência a outras pessoas ou, ainda,

como uma experiência turística que pode ser oferecida por uma empresa de viagens como excursão alternativa, contendo um componente voluntário, com o objetivo de realizar uma troca de cultura com os moradores locais (BROWN, 2008).

O voluntariado e o turismo, quando reunidos, criam uma experiência híbrida. O turista está dispondo de seu período de férias e de seus recursos financeiros para, então, dedicar-se ao próximo. Tal ação trará benefícios tanto para a comunidade receptora, quanto para o voluntário e pode ser gerada a partir de diversas motivações intrínsecas. (FENNEL, 2006)

Krippendorf (2001) afirma que as condições nas quais se desenvolve o turismo moderno não favorecem ou desabrocham atitudes de amizade entre turista e autóctone, pois há muitos obstáculos para que isto realmente ocorra, tornando distante a compreensão entre os povos, graças a algumas circunstâncias desfavoráveis a esse relacionamento, como os interesses econômicos que a atividade envolve e o preconceito que muitas vezes está presente, impedindo que exista essa relação. As ações voluntárias dentro do turismo causam, então, uma mudança nos turistas, que buscam o contato com a comunidade receptora, humanizando o desenvolvimento da atividade.

O site [www.voluntourism.org](http://www.voluntourism.org) fornece diversas informações a respeito de programas de turismo voluntário, seja para organizações ou viajantes. Criado e apoiado pela organização *Via International*, o objetivo é proporcionar aos viajantes informações referentes a destinos, tipo de trabalho voluntário e duração, baseado no tipo de experiência de cada indivíduo. Além disso, facilita a comunicação e o alinhamento entre a “indústria do turismo” e as organizações que realizam trabalhos voluntários, apoiando a primeira no atendimento aos turistas e no esforço para o desenvolvimento de corporações socialmente responsáveis e permitindo, ao mesmo tempo, que as ONGs continuem realizando seus trabalhos sociais. (MAKANSE; ALMEIDA, 2014).

Diante deste contexto, é possível afirmar que a realização de atividades de trabalho voluntário contribui para a formação das pessoas tanto em âmbito profissional quanto nas relações sociais, podendo ser agregado como experiência profissional, cultural e também fornecendo impactos na vida pessoal do participante.

### 3 METODOLOGIA

A metodologia caracteriza-se como um passo primordial para a realização da pesquisa, pois é o meio pelo qual os objetivos geral e específicos serão atingidos. É por meio da metodologia e embasando-se no marco teórico que o instrumento de coleta de dados foi construído, imprescindível para responder ao problema de pesquisa.

De acordo com Dencker, (1998, p.22), a metodologia “é a maneira concreta de realizar a busca de conhecimento”. Dentre os vários tipos de pesquisa utilizados para buscar resultados concretos, o presente trabalho se utilizará de pesquisa exploratória e descritiva.

#### 3.1 PESQUISA EXPLORATÓRIA

Inicialmente a pesquisa se caracterizou como exploratória, pois os conceitos e definições necessários para embasar o trabalho foram buscados em fontes secundárias como livros e artigos científicos. “A pesquisa exploratória procura aprimorar ideias, ou descobrir intuições. Caracteriza-se por possuir um planejamento flexível, envolvendo em geral levantamento bibliográfico (...) análise de casos similares” (DENCKER, 1998, p. 150). Assim, foi através da pesquisa exploratória que a pesquisa prosseguiu.

##### 3.1.1 Pesquisa bibliográfica e documental

Para a pesquisa exploratória foi utilizada a técnica de pesquisa bibliográfica e documental, dissertando a respeito do turismo, segmentação do mercado, bem como o segmento específico de turismo de estudos e intercâmbio e o voluntariado.

A pesquisa bibliográfica é “desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2002, p. 44). Já a

pesquisa documental “difere da pesquisa bibliográfica por utilizar material que ainda não recebeu tratamento analítico ou que pode ser reelaborado” (DENCKER, 1998, p.153), como, por exemplo, os dados coletados diretamente com os departamentos de intercâmbio das duas instituições que foram abordadas nesta pesquisa.

### 3.2 PESQUISA DESCRITIVA

Com base na pesquisa exploratória, foi realizada a etapa descritiva da pesquisa. De acordo com Gil (2002, p. 42), “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição de características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre as variáveis”.

Este trabalho foi realizado por meio de pesquisa de campo, através de questionário respondido pelo CAV – Centro de Ação Voluntária de Curitiba, e da aplicação de questionários com intercambistas que realizaram estudos em duas instituições de ensino da cidade de Curitiba no segundo semestre do ano de 2015, sendo estas a Universidade Federal do Paraná e a Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

#### 3.2.1 CAV – Centro de Ação Voluntária de Curitiba

O Centro de Ação Voluntário de Curitiba surgiu em 1998, como resultado do movimento nacional “Comunidade Solidária”, composto por representantes do Estado e da sociedade civil, com o intuito de promover a participação de todos no desenvolvimento de novas políticas sociais.

Curitiba foi a primeira capital brasileira a sediar um seminário de mobilização de organizações públicas, privadas e do terceiro setor em prol do desenvolvimento de um centro de voluntariado em 1996, dois anos antes da fundação do CAV.

O CAV trabalha com duas frentes de atuação, uma voltada ao cidadão e outra às entidades sociais. Com isso busca a estruturação na gestão de voluntários

das instituições e uma atuação voluntária consistente por parte dos cidadãos. (AÇÃO VOLUNTÁRIA, 2015)

### 3.2.2 Universidade Federal do Paraná

A Universidade Federal do Paraná é a mais antiga universidade do país, considerada um símbolo da cidade de Curitiba e está ligada à história de desenvolvimento do estado do Paraná. Fundada em 1912, após ser avaliado que o Paraná necessitava de mais profissionais qualificados, se instaurou o movimento pró-universidade no Estado, com a mobilização das lideranças políticas.

Atualmente a Universidade possui sete campi, em Curitiba, no interior e no litoral do estado, representando papel ativo no desenvolvimento socioeconômico e na qualidade de vida da população paranaense, através do acesso a educação e atividades desempenhadas pela comunidade acadêmica (UFPR, 2015).

### 3.2.3 Pontifícia Universidade Católica do Paraná

A Pontifícia Universidade Católica do Paraná foi fundada em 14 de março de 1959, por Dom Manuel da Silveira D'Elboux, Arcebispo de Curitiba, no entanto a história as instituições e faculdades que passaram a compô-la é mais antiga. O início situou-se a partir de 1929, com a criação da Fundação do Círculo de Estados Bandeirantes, instituição cultural que reunia os intelectuais católicos da época. Em 1944 foi fundada a Escola de Serviço Social do Paraná e, em 1950, a Faculdade Católica de Filosofia de Curitiba.

A condição de Pontifícia foi concedida pelo Vaticano em agosto de 1985 e, posteriormente, no ano de 1991, foi fundado o campus em São José dos Pinhais, sendo que os demais campi do estado foram inaugurados em 2000 (Toledo), 2002 (Londrina) e 2004 (Maringá). (PUC, 2015).

### 3.2.4 Pesquisa de Campo

Com base na pesquisa exploratória, realizada através de técnicas de pesquisa documental e bibliográfica e visando os objetivos da pesquisa, foram construídos os instrumentos de coleta de dados.

Dois modelos de questionários foram utilizados como instrumentos de coleta de dados para a pesquisa, ambos semiestruturados, com perguntas abertas e fechadas (o questionário respondido pelo CAV apresentou apenas perguntas abertas, enquanto o questionário respondido pelos intercambistas teve como predominância perguntas fechadas). A finalidade dos questionários foi “obter, de maneira sistemática e ordenada, informações sobre as variáveis que intervêm em uma investigação, em relação a uma população ou amostra determinada” (DENCKER, 1998, p.175). Desta forma, nesta fase realizou-se a pesquisa quantitativa e qualitativa.

O critério de seleção para determinar as duas instituições pesquisadas no decorrer deste estudo foram dados coletados no portal do Ministério da Educação – MEC (2015), que estabelece a lista das Universidades credenciadas. Buscou-se inicialmente a lista das Universidades de Curitiba que possuem o curso de Turismo como uma das opções para graduação (14 instituições, MEC, 2015) e, dentre estas, buscou-se as duas com maior número de alunos, sendo estas a Universidade Federal do Paraná – UFPR e a Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUC (MEC, 2015).

Após esta fase, houve contato inicial com os departamentos de Relações Internacionais das duas instituições, com o objetivo de coletar dados referentes ao número de intercambistas que ambas já receberam e quantos estão realizando intercâmbio no primeiro semestre de 2015, sendo que foi realizada uma entrevista informal com a coordenadora do referido departamento da PUC no dia 06/05/2015.

De acordo com dados primários fornecidos pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (2015), foi possível quantificar o número de intercambistas recebidos pela Universidade desde 2010 até o presente semestre, conforme quadro abaixo:

<b>ANO</b>	<b>NÚMERO DE ALUNOS</b>
2010	64
2011	101
2012	133
2013	163
2014	242
2015 – PRIMEIRO SEMESTRE	104

QUADRO 5 – NÚMERO DE INTERCAMBISTAS ESTRANGEIROS DA PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ

FONTE: DEPARTAMENTO DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS – PUC, 2015

Por motivos de logística, não foi possível obter os dados referentes ao número exato de intercambistas recebidos pela Universidade Federal do Paraná no ano de 2015 (a coordenadora do departamento encontrava-se em período de férias). Portanto, os dados iniciais fornecidos pelo departamento são baseados em informações que se referem apenas ao ano de 2013, no qual a Universidade recebeu 75 intercambistas, e a margem de alunos para o segundo semestre de 2015, sendo que 12 estavam matriculados no momento em que as informações foram cedidas.

Posteriormente foi possível efetuar a aplicação de questionários com intercambistas da UFPR através de dois alunos mexicanos matriculados no curso de Turismo, no segundo semestre de 2015. Estes foram respondentes da pesquisa e solicitaram a colegas intercambistas que frequentavam, no momento em que a pesquisa de campo foi efetuada, aulas de português fornecidas pela Universidade.

Em relação ao CAV, o critério de seleção refere-se ao fato de o Centro atuar em Curitiba há 17 anos, tanto com voluntários, quanto com instituições. Devido a isso, as informações coletadas foram de suma importância para determinar os resultados da pesquisa.

Na seguinte etapa foram aplicados os questionários semiestruturados (DENCKER, 2001), com os intercambistas matriculados nas duas instituições no segundo semestre de 2015 (questionário composto por doze questões) e com o CAV (questionário composto por quatro questões). Com os intercambistas da PUC, os questionários foram aplicados pessoalmente durante uma das aulas de português fornecidas pela instituição. Em relação aos intercambistas matriculados na UFPR, o procedimento utilizado foi através da entrega de questionários aos intercambistas presentes no Curso de Turismo no segundo semestre de 2015, sendo que estes,

além de responder o questionário, solicitaram o preenchimento aos demais colegas intercambistas que são alunos do curso de português ofertado pelo Centro de Línguas e Interculturalidade (CELIN) da UFPR.

Em relação ao CAV, o respondente optou por encaminhar as respostas do questionário via e-mail, impossibilitando a realização de uma entrevista pessoalmente.

Os instrumentos de coleta de dados utilizados na pesquisa de campo encontram-se ao final do trabalho, como apêndices A e B.

### 3.2.5 Construção do instrumento de coleta de dados com intercambistas

As questões escolhidas para compor o questionário foram baseadas na literatura presente no marco teórico da pesquisa, sendo que as questões de 1 a 6 têm por objetivo avaliar o perfil dos intercambistas.

As questões 7 e 8 têm por objetivo verificar o motivo pelo qual optaram pela instituição específica e se os pretendem viajar a lazer durante o período do intercâmbio.

A questão 9 tem como principal objetivo comprovar ou não a hipótese proposta na pesquisa e as questões 10 e 11 irão avaliar se os indivíduos já realizaram algum tipo de atividade voluntária e se há o interesse em realizar tais atividades durante o intercâmbio. E então será possível viabilizar um dos objetivos da pesquisa, que consiste em propor uma atividade de voluntariado atrelada ao intercâmbio estudantil na cidade de Curitiba.

### 3.2.6 Construção do instrumento de coleta de dados com o Centro de Ação Voluntária

Para este questionário foram desenvolvidas quatro questões abertas, embasadas no marco teórico da pesquisa, com o objetivo de verificar como a

atuação da instituição ocorre na prática. Posteriormente foi possível realizar o cruzamento destes dados com os que foram obtidos com os intercambistas.

Neste contexto, a primeira questão discorreu sobre como o CAV atua no auxílio do voluntário na busca por instituições, a segunda teve como objetivo verificar as áreas que mais demandam voluntários, a terceira questão buscou compreender o processo para que o voluntário opte por uma atividade específica e a última questão visou os métodos que são utilizados para promoção do voluntariado, bem como opções de atuação com as Universidades.

### 3.3 Amostragem

O universo da pesquisa é composto pelos intercambistas estrangeiros que estão matriculados nas duas instituições componentes desta pesquisa durante o primeiro e segundo semestre de 2015. De acordo com Marconi (2008, p. 27-28):

Nem sempre há a possibilidade de pesquisar todos os indivíduos do grupo ou da comunidade que se deseja estudar, devido a escassez de recursos ou a permanência do tempo. Nesse caso, utiliza-se o método da amostragem, que consiste em obter um juízo sobre o total (universo), mediante a compilação e exame de apenas uma parte, a amostra, selecionada por procedimentos científicos.

A escassez de tempo para a realização da pesquisa, que foi realizada durante o segundo semestre acadêmico, bem como o número indefinido de intercambistas recebidos pela UFPR, levaram inicialmente ao critério de amostragem não probabilística. Esta, segundo Dencker (2001, p.179) trata-se de “qualquer tipo de amostragem em que a possibilidade de escolher um determinado elemento do universo é desconhecida”. Desta forma, a amostra foi definida por conveniência, método no qual o pesquisador seleciona os membros do universo mais acessíveis. (DENCKER, 2001).

Foram aplicados 34 questionários, sendo 23 com alunos da PUC e 11 com alunos da UFPR.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Após a finalização da pesquisa exploratória – documental e bibliográfica – a próxima etapa constituiu-se na coleta de dados com intercambistas das instituições pesquisadas, que estão realizando estudos na cidade de Curitiba no segundo semestre do ano de 2015, e com o Centro de Ação Voluntária de Curitiba. Os instrumentos de coleta de dados foram baseados na primeira etapa da pesquisa.

Com a análise dos resultados obtidos ocorre a conclusão dos objetivos específicos descritos na introdução deste trabalho, que visa analisar e quantificar a demanda de intercambistas vinculados às duas instituições, bem como avaliar seu perfil.

### 4.1 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

A seguir será apresentada a análise dos dados coletados no decorrer da pesquisa de campo.

#### 4.1.1 Análise dos dados coletados com os intercambistas

Nesta etapa é demonstrada a análise com as informações quantitativas e qualitativas coletadas com os intercambistas da Universidade Federal do Paraná e da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

Esta etapa da pesquisa foi realizada por meio de questionários semiestruturados com os alunos, sendo que, com os alunos da PUC estes foram distribuídos pessoalmente durante uma das aulas de língua portuguesa frequentadas pelos intercambistas durante o período em que estudam na Universidade. Total de participantes: 23.

Os questionários com alunos da UFPR também foram distribuídos pessoalmente para dois alunos que frequentam o curso de Turismo no segundo

semestre de 2015, e estes solicitaram que demais colegas intercambistas, alunos da disciplina de português para estrangeiros ofertada pela Universidade, respondessem ao questionário. Total de participantes: 11.

As questões aplicadas aos alunos, conforme expostas no questionário em apêndice, são referentes ao gênero, estado civil, idade, grau de instrução, país e cidade de residência permanente, duração do intercâmbio, motivo pelo qual optou pela instituição, interesse em realizar viagens de lazer durante o período de intercâmbio, opções de atividades extracurriculares ofertadas pela instituição, opções de atividades de voluntariado ofertadas pela instituição, histórico referente à participação em atividades de voluntariado em seu país de origem e se possui interesse em realizar atividades voluntárias no decorrer de seu período de permanência em Curitiba.

As seis primeiras questões são muito relevantes para a pesquisa, pois através dos resultados é possível definir um perfil dos intercambistas, conforme descrito a seguir.

O número de intercambistas do sexo feminino é maior que do sexo masculino em 23,6%, sendo que do total dos respondentes 61,8% são mulheres e 38,2% são homens.

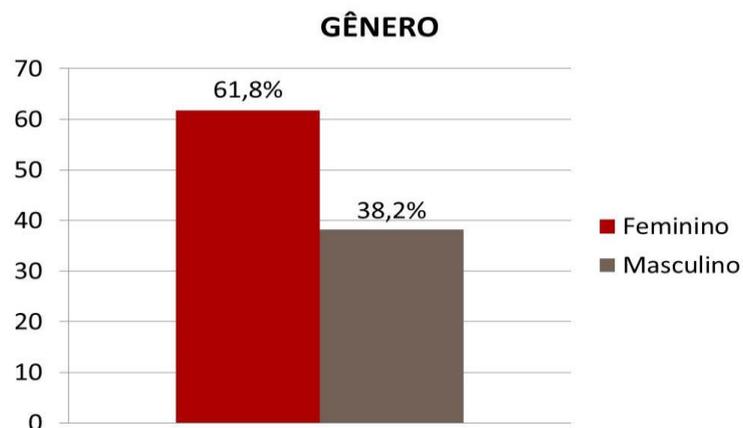


GRÁFICO 1 – GÊNERO  
FONTE: A autora 2015

Em relação ao estado civil, 100% dos entrevistados são solteiros.

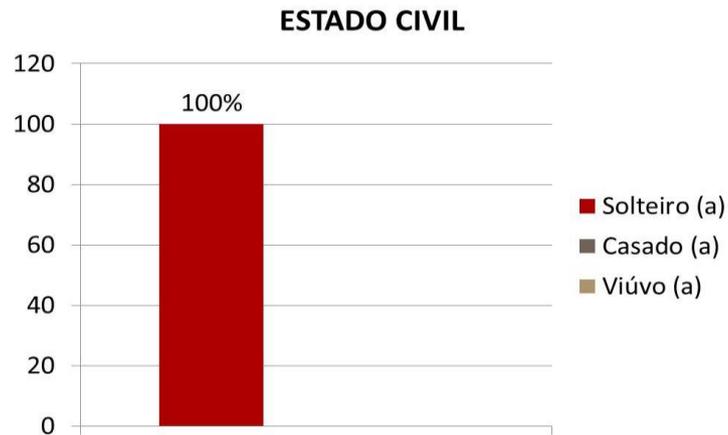


GRÁFICO 2 – ESTADO CIVIL  
FONTE: A autora, 2015

95% dos entrevistados possuem idade entre 20 e 29 anos, e apenas 5% possui faixa etária de até 19 anos. Este fator demonstra que, apesar das opções de intercâmbio para adultos estarem se desenvolvendo, ainda há predominância na idade dos que realizam este tipo de atividade, sendo que a grande maioria é composta por jovens universitários ou recém-formados, conforme demonstrado nos gráficos abaixo:

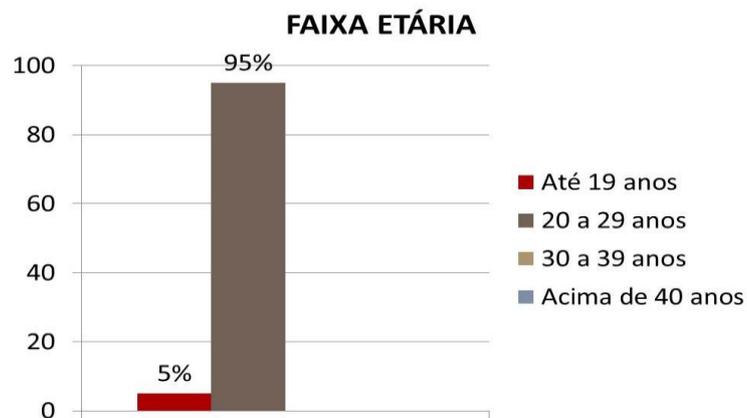


GRÁFICO 3 – FAIXA ETÁRIA  
FONTE: A autora 2015

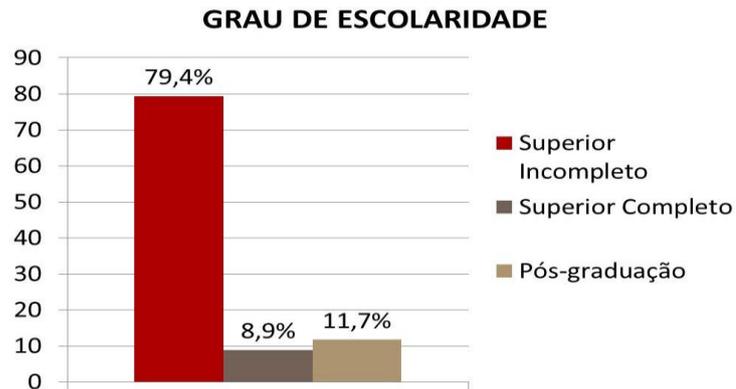


GRÁFICO 4 – GRAU DE ESCOLARIDADE  
 FONTE: A autora, 2015

Em relação ao país de origem dos entrevistados, foi possível perceber uma grande diversidade de nacionalidades, principalmente considerando o fato de que o grupo de pessoas componentes da pesquisa não é amplo. Seguem abaixo os dados referentes à nacionalidade:

NACIONALIDADE	
Argentina	1
Alemanha	2
Colômbia	3
Espanha	1
Estados Unidos	1
França	8
Itália	1
México	12
Paraguay	1
Perú	4

QUADRO 6 – NACIONALIDADE DOS INTERCAMBISTAS RESPONDENTES  
 FONTE: A autora, 2015

A predominância de participantes é originária do continente americano (22 alunos), sendo que o grupo de estudantes mexicanos é maioria. Os demais estudantes são de países do continente europeu (12 alunos), tendo o grupo de alunos franceses como maioria.

Conforme gráfico abaixo, a maioria dos respondentes irá permanecer no país pelo período de um semestre (79,4%). A duração do intercâmbio de 17,7% dos

respondentes é de mais de um semestre e apenas 2,9% ficará no país pelo período inferior a um semestre.

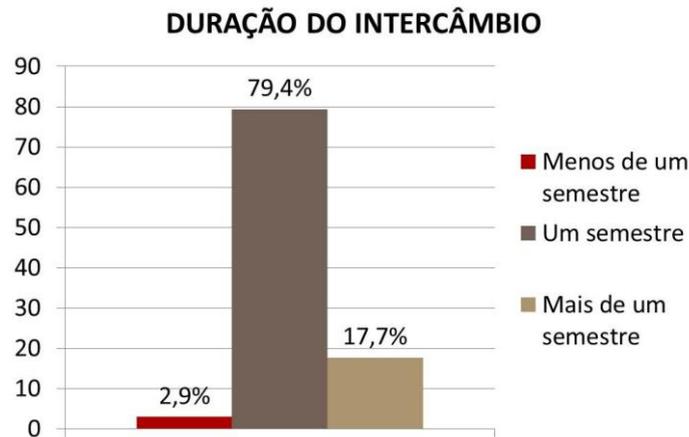


GRÁFICO 5 – DURAÇÃO DO INTERCÂMBIO  
 FONTE: A autora, 2015

Os fatores motivacionais que incentivaram os alunos a optarem pela instituição de ensino em questão estão sintetizados no quadro a seguir:

<b>FATORES MOTIVACIONAIS</b>
Acordo com Universidade no país de origem
Oportunidade de visitar o Brasil
Infraestrutura da Universidade
Recomendação de outros alunos
Instituição reconhecida pelas pesquisas acadêmicas
Oportunidade de estudar português
Programa de estudos ofertado

QUADRO 7 – FATORES MOTIVACIONAIS PARA ESCOLHER A INSTITUIÇÃO DE ENSINO  
 FONTE: A autora, 2015

Aliado aos fatores motivacionais descritos acima, foi possível verificar que 100% dos respondentes possuem interesse em efetuar viagens de lazer no Brasil durante o período de intercâmbio, sendo que diversas cidades e regiões do país foram citadas como de interesse dos alunos. Abaixo é possível verificar as opções apontadas pelos intercambistas, bem como o número de menções de cada cidade destacada:

<b>CIDADES DE INTERESSE PARA VIAGENS DE LAZER</b>	
Salvador	5
Rio de Janeiro	23
Foz do Iguaçu	9
Natal	2
Bonito	1
Florianópolis	8
Blumenau	1
São Paulo	7
Porto Alegre	1
Campo Grande	2
Ouro Preto	3
Manaus	1

QUADRO 8 – CIDADES DE INTERESSE PARA VIAGENS DE LAZER  
 FONTE: A autora, 2015

Quando questionados a respeito das atividades extracurriculares, 85,3% dos respondentes afirmaram que a Universidade ofertou, no momento de chegada, opções a serem realizadas durante a estadia na cidade.

Especificamente em relação ao voluntariado, 67,7% afirmou que a Universidade oferece opções de atividades, enquanto 32,3% não recebeu nenhuma orientação específica.

Vale destacar que, os alunos que receberam orientações sobre atividades de voluntariado são os estudantes da PUC, e os 32,3% que não receberam informações são os alunos de intercâmbio da UFPR. A Pontifícia Universidade Católica possui projetos específicos voltados ao auxílio à comunidade, em bairros carentes de Curitiba, aos quais todos os discentes têm acesso e podem participar efetivamente, assim como os intercambistas que a instituição recebe.

Em relação à atuação em atividades de voluntariado, 82,3% dos respondentes afirmaram nunca ter participado deste tipo de projeto, enquanto apenas 17,7% já realizaram atividades voluntárias anteriormente.

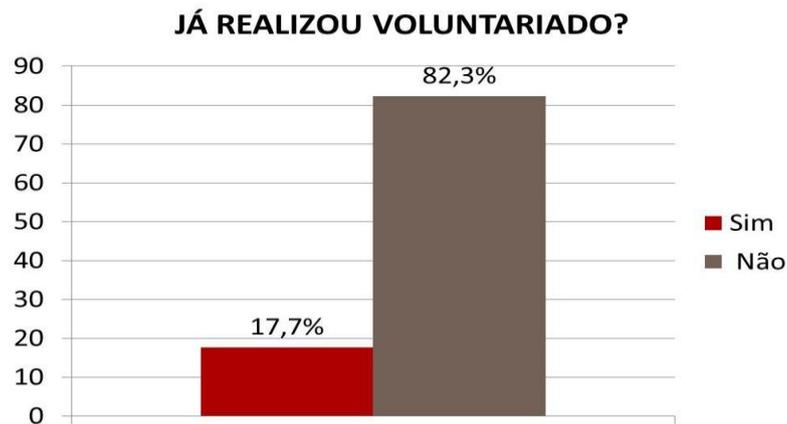


GRÁFICO 6 – EXPERIÊNCIA COM VOLUNTARIADO  
 FONTE: A autora, 2015

As áreas de atuação nas quais os intercambistas já atuaram como voluntários estão listadas no quadro abaixo:

ÁREAS DE REALIZAÇÃO DE TRABALHO VOLUNTÁRIO
Educação
Saúde
Idiomas
Logística

QUADRO 9 – ÁREAS DE REALIZAÇÃO DE TRABALHO VOLUNTÁRIO  
 FONTE: A autora, 2015

Mesmo que a maioria não tenha realizado atividades voluntárias anteriormente, 64,7% apresentou interesse em se envolver com voluntariado durante o período de intercâmbio, conforme apresentado abaixo:



GRÁFICO 7 – INTERESSE EM REALIZAR VOLUNTARIADO EM CURITIBA  
 FONTE: A autora, 2015

As áreas de interesse para a realização de atividades voluntárias que foram citadas pelos respondentes estão no quadro abaixo:

<b>ÁREAS DE INTERESSE PARA TRABALHO VOLUNTÁRIO</b>
Educação
Saúde
Idiomas
Administração
Relações Internacionais
Psicologia
Turismo

QUADRO 10 – ÁREAS DE INTERESSE PARA TRABALHO VOLUNTÁRIO  
 FONTE: A autora, 2015

#### 4.1.2 Análise dos dados coletados com o Centro de Ações Voluntárias de Curitiba

A seguir é demonstrada a análise das informações coletadas com o Centro de Ações Voluntárias de Curitiba.

Esta etapa da pesquisa foi realizada através de questionário semiestruturado, composto de quatro questões abertas. O questionário foi respondido por uma das voluntárias que atua no CAV e encaminhado por e-mail.

As questões aplicadas, conforme expostas no questionário demonstrado no apêndice B, ao final deste trabalho, foram referentes à forma de atuação do CAV no auxílio do relacionamento entre o voluntário e as instituições, as áreas que mais demandam voluntários, o processo para que o voluntário opte por uma atividade e as estratégias utilizadas para promover o voluntariado, bem como a possibilidade de ações em conjunto com universidades.

Com o intuito de facilitar a visualização e discussão dos resultados, os mesmos serão apresentados em tópicos no quadro abaixo, de acordo com cada uma das questões:

<b>AUXÍLIO DO CAV</b>
Disponibiliza opções de atividades.
Fornece acompanhamento para o voluntário e a instituição.
Realiza, semanalmente, a palestra “O que é ser voluntário?”, com conteúdos que auxiliam as pessoas a decidir por uma atividade de voluntariado.
Mantém no site uma base de dados com informações e opções de atividades.

QUADRO 11 – AUXÍLIO DO CAV

FONTE: A autora 2015

Apesar de fornecer oportunidades em diversas áreas de atuação, as que mais demandam voluntários, de acordo com os dados coletados, são as educacionais e de saúde. O procedimento para se tornar um voluntário está exposto no quadro abaixo:

<b>PROCESSO PARA SE TORNAR UM VOLUNTÁRIO</b>
Assistir a palestra “O que é ser voluntário?”
Preencher o formulário no site e criar um <i>login</i> de acesso.
Ao acessar as vagas, poderá filtrar pelas que mais tenha interesse, de acordo com seu perfil e disponibilidade.
A partir do momento em que o candidato escolhe uma atividade de interesse, entra em contato direto com a instituição para verificar necessidades específicas e horários de atuação.

QUADRO 12 – PROCESSO PARA SE TORNAR UM VOLUNTÁRIO

FONTE: A autora, 2015

Em relação à atuação do CAV para a promoção e desenvolvimento do voluntariado, a instituição trabalha ofertando consultoria especializada para a criação e desenvolvimento de um Programa de Voluntariado Empresarial, sendo que é possível atuar da mesma forma com instituições de ensino, pois o intuito é incentivar a prática do voluntariado.

Este programa, após um diagnóstico inicial, oferece treinamento e palestras, para então estruturar soluções, planejar ações e buscar ferramentas de gestão específicas para cada instituição. Posteriormente, o CAV oferece uma avaliação, como objetivo de verificar o desenvolvimento do programa.

## 4.2 INTERPRETAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com base nos dados coletados no decorrer das duas pesquisas de campo, foi possível avaliar e verificar que alguns resultados possuem ligação direta com informações coletadas no decorrer da pesquisa bibliográfica.

Todos os intercambistas respondentes declararam-se solteiros, sendo que a maioria (95%) está na faixa etária entre 20 e 29 anos. Isto demonstra que, conforme apontado anteriormente no decorrer do marco teórico, nas páginas 20 e 21 do presente trabalho, ainda que sejam desenvolvidas mais opções de intercâmbio visando também o público com faixa etária mais alta, o número de alunos de intercâmbio ainda é composto, basicamente, por jovens no início da fase adulta.

O turismo de estudos e intercâmbio pode auxiliar na promoção e desenvolvimento de demais segmentos do turismo. Todos os entrevistados demonstraram interesse em realizar viagens de lazer durante o período do intercâmbio, comprovando que o objetivo da viagem é aliar os estudos com a possibilidade de imersão cultural e contato com as pessoas na comunidade receptora, conforme apontado na página 17 do marco teórico. Neste contexto, as atividades de voluntariado podem ser aplicadas como uma forma de promover o contato direto do estudante com a comunidade na qual está realizando seu intercâmbio, ampliando horizontes e intensificando a experiência.

Ainda que a maioria dos respondentes não tenha atuado como voluntário, é importante destacar que há o interesse na realização das atividades, conforme apontado por 64,7% dos estudantes. Desta forma é possível trabalhar com a divulgação deste tipo de atividades nas universidades, com o objetivo auxiliar o aluno que tenha interesse e também a comunidade, que ganhará mais aliados na busca por uma sociedade mais participativa e cidadã.

Em relação às informações fornecidas aos intercambistas, 67,7% dos entrevistados afirmaram ter recebido informações específicas sobre a possibilidade de realizar atividades voluntárias em Curitiba no decorrer do intercâmbio acadêmico, e vale ressaltar que todos estes alunos são os respondentes da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

A PUC atua com um programa específico implantado desde 2002, denominado Projeto Comunitário. Este projeto é uma disciplina comum voltada a

todos os cursos de graduação, sendo considerada como atividade complementar de 36 horas. A intenção do projeto é promover novos horizontes e novos desafios aos estudantes, visando uma formação voltada a responsabilidade social, que vai além da oferta do conhecimento em sala de aula. As atividades são desenvolvidas em instituições sociais que mantêm termo formal de cooperação técnica com a Universidade, onde os alunos são acompanhados por profissionais vinculados às instituições. (PUC, 2015)

Estas horas complementares compõem a grade curricular dos alunos matriculados em cursos de graduação regulares ofertados pela instituição, e podem ser uma opção de atuação também para os intercambistas que a universidade recebe.

Conforme discutido anteriormente, há interesse por parte dos respondentes em realizar atividades de voluntariado atreladas ao intercâmbio acadêmico, sendo que as áreas apontadas pelos alunos foram educação, saúde, idiomas, administração, relações internacionais, psicologia e turismo. Neste contexto, foi possível verificar que duas das áreas apontadas pelos alunos são as que mais demandam voluntários, de acordo com as informações fornecidas pelo CAV, sendo estas as áreas educacionais e de saúde.

Desta forma, foi possível perceber que há a possibilidade de desenvolver um projeto visando informar aos intercambistas sobre as possibilidades de realização de atividades voluntárias na cidade de Curitiba, que será demonstrado a seguir no projeto de turismo.

## 5 PROJETO DE TURISMO

A proposta do projeto é a elaboração de um manual para os intercambistas, a fim de informá-los a respeito da possibilidade de realizar atividades de voluntariado no decorrer do período de seu intercâmbio, bem como onde encontrar opções e como proceder caso haja interesse. O foco do projeto é propor opções aos alunos e colaborar com a comunidade, com o intuito de aumentar a demanda de voluntários.

### 5.1 DESCRIÇÃO DA PROPOSTA DO PROJETO

O manual proposto nesta etapa foi embasado nos resultados alcançados com a pesquisa qualitativa e quantitativa realizada anteriormente. A partir dos questionários com os alunos e da entrevista com o CAV – Centro de Ação Voluntária, bem como através da pesquisa bibliográfica realizada, foi possível elaborar o material, a fim de incentivar a realização de atividades de voluntariado pelos intercambistas.

O objetivo é que as informações encontradas no Manual do Intercambista Voluntário sanem as dúvidas do aluno que tenha interesse neste tipo de atividade, desta forma o aluno terá acesso a opções de atividades de voluntariado em instituições de acordo com sua preferência, tempo livre para realização e objetivos pessoais.

No Manual do Intercambista Voluntário o aluno será aconselhado, inicialmente, a assistir a uma das palestras ofertadas pelo CAV, intitulada “O que é ser Voluntário?”, para posteriormente buscar as opções que mais se enquadrem em seu perfil, tanto acadêmico quanto pessoal. É importante frisar que o projeto tem como objetivo trabalhar em conjunto com as instituições de ensino e instituições que trabalham com programas de voluntariado, ofertando sugestões de atividades e demonstrando depoimentos de voluntários, descrevendo como a atividade realizada impactou em sua vida pessoal e profissional.

A proposta inicial é que o Manual do Intercambista Voluntário esteja finalizado para que sua primeira edição seja distribuída no primeiro semestre de 2016, e esteja disponível nos departamentos responsáveis pelo contato inicial com os alunos em cada instituição de ensino, desta forma as informações poderão ser

disseminadas assim que o intercambista chega à instituição, como opção de atividade extracurricular. Como forma de buscar parceria com as instituições de ensino, a idealizadora do projeto propõe a realização de uma palestra com os departamentos de mobilidade acadêmica, com o intuito de divulgar o material e sanar dúvidas a respeito do volunturismo.

## 5.2 ETAPAS PARA EXECUÇÃO DO PROJETO

### 5.2.1 Descrição das Etapas para a Execução do Projeto - Manual do Intercambista Voluntário

#### **Primeira etapa: Criação e desenvolvimento do conceito**

Na etapa inicial foram traçadas as ênfases para criação e desenvolvimento do conceito do manual. Nesta fase os principais itens do manual foram definidos, bem como os objetivos desejados. O objetivo final é oferecer ao intercambista opções de atividades voluntárias a serem realizadas no período de sua estadia, bem como demonstrar, através de depoimentos, como tais ações afetam os indivíduos e quais os benefícios para a vida pessoal e profissional. A partir desta linha de raciocínio, foram desenvolvidos os capítulos do manual, composto por onze páginas, excluindo capa, conforme a seguir:

#### **Segunda etapa: Criação dos capítulos do manual**

Nesta etapa os itens que compõem o manual foram descritos, separados através de capítulos em ordem cronológica, desde o momento em que o aluno opte por buscar uma atividade de voluntariado até o item final, composto por depoimentos de pessoas que já realizaram estas atividades.

#### **1. Título: Você sabe o que é ser voluntário?**

Subtítulo: Suas ações podem mudar o mundo!

Descrição: Nesta etapa há uma definição sobre o que é ser voluntário, com uma breve descrição de termos e da Lei do Voluntariado no Brasil.

## **2. Título: Como posso me tornar um voluntário?**

Descrição: Neste capítulo estão as informações referentes ao CAV e como proceder para atuar como voluntário nas instituições. O aluno é instruído a assistir a palestra semanal “O que é ser voluntário?” e posteriormente efetuar o cadastro no site, para então ter acesso às vagas disponíveis.

## **3. Título: Como posso ajudar?**

Descrição: Neste capítulo são descritas opções de atividades a serem realizadas pelos voluntários nas instituições. São fornecidos exemplos de acordo com as áreas de atuação de interesse citadas pelos voluntários, disponíveis no quadro 10 do capítulo Análise dos Dados Coletados.

## **4. Título: Mais informações**

Descrição: Capítulo com informações referentes ao CAV e ao projeto de voluntariado desenvolvido pela PUC/PR.

## **5. Título: Depoimentos**

Descrição: Este capítulo tem o intuito de reunir depoimentos de voluntários, relatando suas experiências e quais mudanças foram acarretadas em suas vidas com a realização de atividades de trabalho voluntário.

### **Terceira etapa: Plano de marketing para divulgação do material elaborado**

O plano de marketing deve ser desenvolvido em conjunto com a confecção do material, a fim de que haja divulgação e distribuição do material após a finalização. As ações tomadas estão descritas abaixo:

- Obter o apoio das Instituições de ensino, através de uma palestra explicativa com os departamentos de relações internacionais, a fim de divulgar o conceito do material e seus objetivos.
- Criar uma página no *facebook* com o intuito de divulgar o material, bem como links de instituições que trabalham com voluntariado. Será possível também

solicitar parceria ao CAV e as instituições de ensino, para que estes divulguem o link que levará até a página disponível na Rede Social.

- A partir da criação da página no *facebook* será possível adicionar grupos e páginas a respeito de voluntariado e intercâmbio acadêmico, com o intuito de aumentar a visualização por parte dos alunos que desejarem realizar atividades voluntárias.
- Demonstrar as instituições uma prévia do material antes do lançamento.

#### **Quarta etapa: Concepção da capa, arte e diagramação do Manual do Intercambista Voluntário**

Nesta etapa o primeiro passo foi a contratação de um *designer* para a concepção da capa e criação da arte que irá integrar o miolo do manual.

A arte da capa do Manual do Intercambista Voluntário, assim como as imagens que acompanham os títulos de cada capítulo tem visual leve, com elementos que chamem a atenção para uma leitura dinâmica.

Foi desenvolvida também uma versão do manual em língua inglesa, que se encontra no apêndice C, ao final deste trabalho.



FIGURA 1 – CAPA DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO  
 FONTE: A autora, 2015



FIGURA 2 – PRIMEIRO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO  
 FONTE: A autora, 2015

Como posso me tornar um voluntário?

Você pode começar assistindo a uma das palestras ofertadas pelo CAV - Centro de Ações Voluntárias de Curitiba.

Denominada "O que é ser voluntário?"; a palestra é gratuita e é ofertada uma vez por semana.

Gostou da idéia? Para informações sobre futuras datas e horários das palestras, não se esqueça de acessar o site [www.acaovoluntaria.org.br](http://www.acaovoluntaria.org.br)





FIGURA 3 – SEGUNDO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO  
 FONTE: A autora, 2015

Como posso me tornar um voluntário?

Já assistiu a uma das palestras? Agora é hora de encontrar sua atividade voluntária!  
 Acesse o site do CAV, efetue seu cadastro e tenha acesso as vagas disponíveis.

Já decidiu como quer ajudar?  
 Entre em contato com a instituição com a qual gostaria de contribuir e verifique as possibilidades.





FIGURA 4 – SEGUNDO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO  
 FONTE: A autora 2015

Como posso ajudar?

Existem várias áreas nas quais você pode ajudar:

Área: Educação

Tem noções básicas de informática? Você pode atuar como multiplicador de inclusão digital e de Centros Digitais Sociais

Quando?  
Uma vez por semana, durante 1:15h  
Público: crianças e adolescentes



FIGURA 5 – TERCEIRO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO  
FONTE: A autora, 2015

Como posso ajudar?

Área: Saúde

Tem conhecimentos artísticos? Você pode atuar como recreacionista em ambulatórios infantis (brinquedoteca hospitalar)

Quando?  
Há oportunidades para todos os dias da semana, das 08:00h as 12:00h

Público: crianças



FIGURA 6 – TERCEIRO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO  
FONTE: A autora, 2015

Como posso ajudar?

Área: Assistência Social / Auxiliar administrativo

Tem conhecimentos em word e excel?  
Você pode atuar como auxiliar administrativo

Quando?  
Há oportunidades para todos os dias da semana, em horários a combinar

Público: crianças, adolescentes e adultos





FIGURA 7– TERCEIRO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO  
FONTE: A ATORA, 2015

Como posso ajudar?

Área: Idiomas

Tem conhecimentos de idiomas?  
Você pode atuar como professor voluntário

Quando?  
Há oportunidades para todos os dias da semana, em horários a combinar

Público: crianças, adolescentes e adultos





FIGURA 8 – TERCEIRO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO  
FONTE: A autora 2015

## Como posso ajudar?

Área: Turismo

Já pensou em ser voluntário enquanto conhece Curitiba? Você pode atuar como guia auxiliar em um dos free walking tours da cidade

Quando?  
Há oportunidades para todos os dias da semana, em horários a combinar

Público: crianças, adolescentes e adultos





FIGURA 9 – TERCEIRO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO  
 FONTE: A autora, 2015

## Como posso ajudar?

Área: Turismo

Gostaria de compartilhar informações sobre seu país? Você pode participar de oficinas de turismo em escolas, onde poderá aprender sobre o Brasil e ensinar sobre seu país de origem.

Quando?  
Oportunidades para todos os dias, em horários a combinar.

Público: crianças e jovens de escolas públicas de Curitiba





FIGURA 10 – TERCEIRO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO  
 FONTE: A autora, 2015



FIGURA 11 – QUARTO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO  
FONTE: A autora, 2015



FIGURA 12 – QUINTO CAPÍTULO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO  
FONTE: A autora, 2015

### **Quinta etapa: Definir a viabilização do projeto**

A etapa seguinte é referente à viabilização financeira do projeto. Antes do envio do material para a impressão é necessário definir a quantidade da tiragem para efetuar o cálculo do custo total. Os detalhes a respeito da viabilização do projeto estão na descrição do orçamento e retorno de investimento, ao final deste projeto.

### **Sexta etapa: Impressão**

Após definir o plano de viabilização do projeto, a última etapa é a impressão dos manuais. Posteriormente, na descrição do orçamento, há também a tiragem para o Manual do Intercambista Voluntário.

As ações de marketing continuarão sendo executadas, pois as ações iniciais deram início à divulgação que será concluída com a impressão do material finalizado.

#### **5.2.1.1 Especificações técnicas do Manual do Intercambista Voluntário**

Seguem nos quadros abaixo as especificações técnicas do Manual do Intercambista Voluntário. Estas especificações foram escolhidas visando tanto à qualidade do produto quanto o custo-benefício. É necessário também visar a importância da qualidade estética do manual, o que resulta em um material 100% colorido e na escolha de papel que confere maior valor estético.

<b>CAPA</b>
Formato: A5
Impressão: 2 páginas
Cores: 4x4 (colorido)
Papel: Couché Brilho 170g
Acabamento: Refile
Extras: Vinco
Sem enobrecimento

QUADRO 13 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA CAPA DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO  
 FONTE: A autora 2015.

<b>MIOLO</b>
Formato: A5
Impressão: 9 páginas
Cores: 4x4 (colorido)
Papel: Couché Fosco 115g
Acabamento: Dobra em Cruz
Sem enobrecimento

QUADRO 14 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO MIOLO DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO  
 FONTE: A autora, 2015.

### 5.2.2 Descrição dos Recursos Humanos envolvidos em cada etapa

A seguir se encontra a descrição dos recursos humanos envolvidas em cada etapa da criação do manual.

<b>DESCRIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS</b>	
Primeira Etapa	Idelizadora do projeto
Criação dos capítulos	Idelizadora do projeto
Definição do plano de marketing	Idelizadora do projeto
Arte e diagramação das páginas	Designer e diagramador
Planejamento da viabilidade	Idelizadora do projeto
Impressão	Terceirizado – gráfica

QUADRO 15 – DESCRIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS  
 FONTE: A autora, 2015.

A etapa de criação e desenvolvimento do conceito será desenvolvida por uma pessoa, a pesquisadora e idealizadora do projeto, podendo ter a colaboração espontânea de profissionais da área do intercâmbio e voluntariado.

A etapa da criação dos capítulos do manual é também desenvolvida pela autora do projeto. Para a criação dos capítulos a autora se baseia nos resultados da pesquisa realizada com os intercambistas e com o CAV.

A terceira etapa, a definição do plano de marketing, será também desenvolvida e executada pela idealizadora do projeto.

A quarta etapa, criação da capa, arte e diagramação das páginas dos miolos do manual envolverá a contratação de um designer e de um diagramador.

A quinta etapa é referente ao planejamento da viabilidade do projeto e também será executada pela autora do projeto, podendo existir a colaboração de especialistas em finanças.

A última etapa será terceirizada. O serviço da impressão dos manuais será executado por uma gráfica.

### 5.2.3 Descrição do Orçamento e dos desembolsos por etapa

Neste tópico serão apresentados os orçamentos referentes à confecção do manual proposto.

A primeira etapa, de criação e desenvolvimento, não exigirá desembolso financeiro, somente disposição de tempo da idealizadora do projeto.

A segunda etapa, a criação dos capítulos do manual, também não exigirá desembolso financeiro, tendo a mesma característica da primeira etapa em relação ao despendimento do tempo da pessoa idealizadora do manual.

A terceira etapa a princípio também não exigirá desembolso financeiro, visto que as ações de marketing estão baseadas em contatos com as instituições de ensino. Porém, o deslocamento até as universidades para a palestra explicativa com os departamentos de relações internacionais, a fim de divulgar o conceito do material e seus objetivos, tem um custo. Calcula-se que para o período de divulgação a pesquisadora gaste em torno de R\$200,00 em gasolina na cidade. A criação da página no *facebook* também exige somente o tempo e disponibilidade de atualização da idealizadora e responsável pela execução do projeto.

A quarta etapa contará com um serviço terceirizado de design para integrar o conteúdo do manual a fim de torná-lo atrativo, divertido e dinâmico. Contará também com o serviço terceirizado de um diagramador. Os serviços cobrados serão a concepção da capa e arte para integração do manual, bem como a diagramação das páginas do miolo. Para a arte da capa e miolo de cada manual será cobrado R\$300,00, e para a diagramação de cada página do miolo será cobrado R\$5,00.

A quinta etapa será o próprio planejamento de viabilização financeira, no qual serão feitos orçamentos para definir os valores gastos com a produção do material, assim como o cálculo do retorno de investimento. Novamente, a idealizadora do projeto despenderá de seu tempo para realizar os cálculos.

Para a sexta e última etapa, a impressão dos manuais, será feita uma tiragem do Manual do Intercambista Voluntário de 300 cópias e cobrado por esse valor R\$1054,75.

<b>Descrição das despesas</b>	<b>Unidade</b>	<b>Valor</b>
Concepção de capa e criação da arte do manual	-	R\$300,00
Diagramação por página do miolo do manual	9 paginas	R\$45,00
Impressão dos manuais	300u	R\$1054,75
Ações de marketing (deslocamento)	-	R\$200,00
<b>TOTAL</b>		<b>R\$1599,75</b>

QUADRO 16 – DESCRIÇÃO DAS DESPESAS DO PROJETO

FONTE: A autora, 2015

#### 5.3.4 Avaliação do retorno do investimento

Tendo em vista as características da pesquisa, não é possível mensurar o retorno do investimento quantitativamente, visto que não se pode prever o quanto as instituições poderão lucrar ao incentivar a participação dos intercambistas em atividades de voluntariado.

O projeto visa a busca de parcerias com instituições de ensino e de voluntariado, para que tenham interesse em investir neste instrumento de informação dedicado aos alunos, com o objetivo de proporcionar características diferenciadas para o período de seu intercâmbio e contribuir com a comunidade local de alguma forma, através de atividades voluntárias.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verificou-se inicialmente que há carência de bibliografia acadêmica referente aos temas de turismo de estudos e intercâmbio e volunturismo, porém há publicações e interesse em propostas que forneçam a possibilidade de dinamizar o turismo, através destes segmentos. É ressaltada aqui a importância da pesquisa para estes temas, agregando informações ao meio acadêmico com conexões sobre estes segmentos do Turismo.

Na primeira etapa da pesquisa foi concluída a pesquisa exploratória, ou seja, documental e bibliográfica a respeito do tema proposto e todos os subtemas relacionados a ele. Os temas abordados no marco teórico foram: Turismo, Segmentação do Turismo, Turismo de Estudos de Intercâmbio, Voluntariado e Volunturismo.

Tendo como base o marco teórico, a próxima etapa foi a pesquisa descritiva. Essa se deu através da aplicação dos instrumentos de coleta de dados – questionários semiestruturados com os intercambistas e com o Centro de Ações Voluntárias de Curitiba.

Através da coleta de dados com os alunos foi possível alcançar os objetivos específicos que pretendiam “avaliar o perfil dos intercambistas de estudos universitários vinculados às duas instituições pesquisadas;” “identificar se os intercambistas escolheram o Brasil para estudos alinhados ao turismo como lazer;” e “analisar a experiência dos estudantes intercambistas com voluntariado;”

Foi possível verificar que os alunos são, em sua maioria, do sexo feminino, solteiros, com idades entre 20 e 29 anos, cursando ensino superior e o tempo de permanência do intercâmbio é de um semestre. Vale destacar que o maior número de alunos é oriundo do México (12 dos 34 respondentes).

Em relação ao turismo como lazer alinhado ao período do intercâmbio, a pesquisa constatou que todos os respondentes possuem interesse em conhecer outras cidades no país durante sua permanência, demonstrando que estes intercambistas também contribuem com o turismo local e nacional.

Apesar da maioria dos respondentes não ter participado de nenhum tipo de trabalho voluntário anteriormente, há interesse em realizar, durante o intercâmbio, atividades de voluntariado. Desta forma, fica visível a viabilidade da prática do

volunturismo na cidade de Curitiba, sendo que estas atividades também podem ser desenvolvidas nas demais cidades visitadas pelos estudantes, alinhadas ao turismo de lazer.

Tendo em vista os resultados alcançados através da pesquisa com os intercambistas, a hipótese “os intercambistas não possuem acesso a informações referentes a atividades de voluntariado que podem ser desenvolvidas na cidade durante o período de seu intercâmbio estudantil” foi parcialmente comprovada, visto que os respondentes da Pontifícia Universidade Católica do Paraná informaram que receberam orientações sobre atividades de voluntariado, no entanto os intercambistas da Universidade Federal do Paraná afirmaram não ter recebido nenhuma informação específica sobre este tipo de atividade extracurricular.

A partir dos dados coletados com o CAV foi possível alcançar os demais objetivos específicos, que visavam “identificar as possibilidades de voluntariado em Curitiba;” e “apresentar uma proposta de turismo e voluntariado para os intercambistas da cidade de Curitiba;” Por meio destes dados identificou-se algumas das possibilidades de voluntariado na cidade de Curitiba, bem como os procedimentos para contribuir com alguma instituição. Foi também com o auxílio destas informações que o projeto de turismo, item 5 deste trabalho, foi desenvolvido.

Como foram destacadas pelos respondentes áreas nas quais possuem interesse para a possível realização de atividades de voluntariado, o manual proposto no projeto apresenta algumas atividades específicas relacionadas a estas áreas. No manual se encontram também outras informações úteis a respeito do volunturismo e como contribuir.

Existiram também dificuldades e limitações durante a realização do trabalho, descritas a seguir. A respeito do marco teórico, houve algumas limitações pelo fato de os temas de Turismo de Estudos e Intercâmbio e Volunturismo não estarem tão difundidos nacionalmente, embora nos últimos anos tenha se feito progresso pelo aumento de demanda dos programas de intercâmbio. Nesse sentido a dificuldade foi em partes superada ao adicionar ao marco teórico bibliografia internacional, visto que em alguns países como nos Estados Unidos da América a pesquisa científica voltada para estas áreas é vista com cada vez mais relevância.

Durante a aplicação dos questionários houve também limitação de acesso a informações referentes aos intercambistas da UFPR, o que dificultou o processo de coleta de dados.

Dentre as diversas modalidades nas quais o turismo é desenvolvido, foi possível perceber que o volunturismo se apresenta como uma forma sustentável da atividade, diferenciando-se dos métodos tradicionais principalmente pelas motivações dos participantes. A partir da bibliografia analisada, constatou-se que esta, até o momento, não é uma prática difundida de maneira expressiva no Brasil e o conceito ainda não é amplamente discutido. O volunturismo busca impactar de forma positiva as comunidades nas quais é desenvolvido, principalmente por meio da atuação dos turistas em conjunto com a comunidade receptora em prol do bem comum.

Conforme descrito ao longo das considerações finais, todos os objetivos propostos foram alcançados, tanto o geral quanto os específicos. O problema de pesquisa, ou seja, como o turismo de estudos e intercâmbio pode auxiliar o desenvolvimento de atividades de voluntariado na cidade de Curitiba, foi respondido através do trabalho em questão. Para pesquisas futuras considera-se de interesse analisar como estas propostas, em conjunto com o desenvolvimento do turismo local, podem ser desenvolvidas em demais cidades brasileiras, com o intuito de colaborar com o incremento do volunturismo no Brasil.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**AÇÃO VOLUNTÁRIA.** Disponível em < <http://www.acaovoluntaria.org.br/index.php>> Acesso em 04/11/2015

BARRETTO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo.** 14. ed. Campinas, SP: Papyrus, 2005. 160 p., (Coleção turismo).

BELTA. **Brazilian Educational & Language Travel Association.** Disponível em : < <http://www.belta.org.br/> > Acesso em 09/05/2015

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo.** 10.ed. São Paulo: SENAC, 2004.

\_\_\_\_\_. **Globalização do turismo:** megatendências do setor e a realidade brasileira. 3. Ed. ampl. e atual. São Paulo: Aleph, 2011. – (Série turismo).

BONFIM, M. V de S. Por uma pedagogia diferenciada: uma reflexão acerca do turismo pedagógico como prática educativa. **Turismo: Visão e Ação.** V. 12, nº 1, p. 114-129. Jan/Abr. 2010. Disponível em < <http://www6.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/1127>> Acesso em 21/05/2015.

BRASIL. Lei nº. 9.608, de 18 de fevereiro de 1998. Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9608.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9608.htm).> Acesso em: 28/05/2015.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil: Módulo Operacional 8: Promoção e apoio à comercialização.** Brasília: Ministério do Turismo, 2007. Disponível em < [http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/PROGRAMA\\_DE\\_REGIONALIZACAO\\_DO\\_TURISMO\\_-\\_DIRETRIZES.pdf](http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/PROGRAMA_DE_REGIONALIZACAO_DO_TURISMO_-_DIRETRIZES.pdf)> Acesso em 19/05/2012

BRASIL, Ministério do Turismo. **Marcos Conceituais.** Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, Coordenação Geral de Segmentação. 2ª Ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2010. Disponível em < [http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Marcos\\_Conceituais.pdf](http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Marcos_Conceituais.pdf) > Acesso em 25/04/2015

BRITTON, P. The history of Australian Volunteers International begins in Indonesia. Inside Indonesia, Nº 70. Abr-jun 2002. Disponível em: <<http://www.insideindonesia.org/australians-volunteer>>. Acesso em 11/10/2015

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, Dez. 2008. Disponível em: <[www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13683500508668232](http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13683500508668232)>. Acesso em: 29/05/2015

CIENCIA SEM FONTEIRAS. Disponível em <<http://www.cienciasemfronteiras.gov.br/>> Acesso em 14/03/2015.

DENCKER, A. de F. M. **Pesquisa em Turismo**: planejamento, métodos e técnicas. 9ª Ed. São Paulo: Futura.

DOHME, V. **Voluntariado equipes produtivas** - Como liderar ou fazer parte de uma delas. São Paulo: Editora Mackenzie, 2001

FACULDADES INTEGRADAS DE OURINHOS. **Manual de normas para elaboração de projetos e monografias**. 2015. Disponível em <[http://www.fio.edu.br/manualtcc/co/modulo\\_%20Principal.html](http://www.fio.edu.br/manualtcc/co/modulo_%20Principal.html)> Acesso em 29/05/2015

FERREIRA, M,; PROENÇA, T. As motivações no trabalho voluntário. In: **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão**. Porto, v.7. n. 3, 2006. Disponível em <<http://www.scielo.mec.pt/pdf/rpbg/v7n3/v7n3a06.pdf>> Acesso em 28/05/2015

FENNEL, D. A. **Tourism Ethics**. Londres: Channelview, 2006

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do turismo**. 2.ed. rev e ampl. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson, 2006.

MAKANSE, Y.; ALMEIDA, M. V. Turismo e voluntariado: estudo sobre a experiência solidária no âmbito do turismo. In: **Revista Iberoamericana de Turismo**. Penedo, vol. 4 n.1, p. 35-51, 2014. Disponível em <

<http://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/viewFile/1191/946>> Acesso em 29/05/2015.

MARCONI, M. de A. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas; amostragens e técnicas de pesquisa ; elaboração análise e interpretação de dados. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MENDES, T.C.; SONAGLIO, K.E; Volunturismo: uma abordagem conceitual. **Turismo**: visão e ação, V. 15, nº 2, p. 185–205. Mai/Ago. 2013. Disponível em < <http://siaiweb06.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/3806/2614>> Acesso em 11/10/2015.

MOLINA. S. **O pós-turismo**. São Paulo: Aleph, 2003

MORAES, C. C. de A. **Turismo – Segmentação de mercado**: um estudo introdutório. In: Turismo: Segmentação do mercado. ANSARAH, M. G. dos R. (Org.). São Paulo: Futura, 1999.

MOTA, K. C. N. **Turismo de intercâmbio**. In: Segmentação do mercado turístico: estudos, produtos e perspectivas. ANSARAH, M. G. dos R.; PANOSSO, A. (orgs.). Barueri, SP: Manole, 2009

NETTO, A. P.; ANSARAH, M. G. dos R. **Segmentação do Mercado Turístico**: Estudos, produtos e perspectivas. Barueri, São Paulo: Manole, 2009.

OLIVEIRA, A. P. **Turismo e desenvolvimento**: planejamento e organização. 5. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2005.

OLIVEIRA, P.O. **Turismo de estudos e intercâmbio**: contribuições pessoais, profissionais e sociais. (Monografia) Especialização em Planejamento e Gestão do Turismo. Curitiba: UFPR, 2008

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Turismo internacional**: uma perspectiva global. 2ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2003

\_\_\_\_\_. **Panorama OMT del turismo internacional**. 2014. Disponível em <<http://mkt.unwto.org/es/publication/panorama-omt-del-turismo-internacional-edicion-2014>> Acesso em 20/05/2015

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Disponível em < <http://www.onu.org.br/>> Acesso em 21/05/2015.

PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO E EDUCAÇÃO PROFISSIONAL. Disponível em < <http://www.prograd.ufpr.br/portal/>> Acesso em 15/11/2105.

RUSCHMANN, D. V. de M. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente**. 16. ed. Campinas, SP: Papirus, 2012. 192 p. (Coleção turismo).

SALGUEIRO, V. Grand Tour: uma contribuição a historia do viajar por prazer e por amor à cultura. In: **Revista Brasileira de História**. São Paulo, v. 22, nº 44, pp. 289-310 2002. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rbh/v22n44/14001.pdf>> Acesso em 20/05/2015

SEBBEN, A. **Intercâmbio Cultural: para entender e se apaixonar**. Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2007.

SILVA, J. S. Voluntariado: uma ação política de novo tipo? In: **Novo voluntariado social: teoria e ação**. Porto Alegre, RS: Dacasa, 2004.

SOBOLH, T.; WIDMA, S. **Voluntariado, a possibilidade da esperança**. São Paulo: Voluntários Einstein, 2011

SWARBROOKE, J; HORNER, S. **O comportamento do consumidor no turismo**. São Paulo: Aleph, 2002

TAMIÃO. T. S. Revisão da literatura sobre intercâmbio cultural estudantil: renovação das práticas turísticas. In: **Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. Saberes e fazeres do turismo: interfaces**. 6., 2010. Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2010. Disponível em < [http://www.ucs.br/ucs/tpIVSeminTur%20/eventos/seminarios\\_semintur/semin\\_tur\\_6/gt02/arquivos/02/Revisao%20da%20literatura%20sobre%20intercambio%20cultural%20estudantil%20renovacao%20das%20praticas%20turisticas.pdf](http://www.ucs.br/ucs/tpIVSeminTur%20/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_6/gt02/arquivos/02/Revisao%20da%20literatura%20sobre%20intercambio%20cultural%20estudantil%20renovacao%20das%20praticas%20turisticas.pdf)> Acesso em 19/05/2015

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ. Disponível em < <http://www.pucpr.br/>> Acesso em 20/05/2015

UNESCO. **Brics: construir a educação para o futuro**. 2014. Disponível em < <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002296/229602por.pdf>> Acesso em 14/03/2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Disponível em < <http://www.ufpr.br/>> Acesso em 20/05/2015

UNITED NATIONS VOLUNTEERS. ***State of the World's Volunteerism Report: Universal Values for Global Well-being.*** 2011. Disponível em <<http://www.unv.org/swvr2011>>. Acesso em 29/05/2015

VOLUNTOURISM. Disponível em <<http://www.voluntourism.org/>> Acesso em 28/05/2015

WEARING, S. **Volunteer tourism: experiences that make a difference.** Oxfordshire: CABI, 2001.

## APÊNDICE A – MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO COM INTERCAMBISTAS



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**  
**SETOR DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS**  
**E ARTES**  
**DEPARTAMENTO DE TURISMO**  
**Questionário**

**1 – Sexo / Gender**

- Masculino / Male  
 Feminino / Female

**2 – Estado Civil / Marital Status**

- Solteiro (a) / Single  
 Casado (a) / Married  
 Viúvo (a) / Widower

**3 – Idade / Age**

- Até 19 anos / Up to 19 years old  
 20 a 29 anos / 20 to 29 years old  
 30 a 39 anos / 30 to 39 years old  
 Acima de 40 anos / Above 40 years old

**4 – Grau de instrução / Educational Status**

- Ensino superior incompleto / Incomplete higher education  
 Ensino superior completo / Higher education  
 Pós –graduação / Post graduated

**5 – País e cidade de residência permanente / Home country and city where you came from**

\_\_\_\_\_

**6 – Duração do intercâmbio / Length of exchange program**

- Menos de um semestre / Less than one semester  
 Um semestre / One semester  
 Mais de um semestre / More than one semester

**7 – Motivo pelo qual optou por esta instituição de ensino / Reason why you chose this University**

\_\_\_\_\_

**8 – Tem interesse em realizar viagens de lazer durante o período de intercâmbio? / Are you interested in travelling for leisure during your exchange program?**

- Sim / Yes

Para quais locais? / Where?

- \_\_\_\_\_  
 Não / No

**9 – Quando chegou à Universidade, foram ofertadas opções de atividades extracurriculares? / When you arrived at the University, options of extracurricular activities were offered?**

- Sim / Yes

- Não / No

**10 – Quando chegou à Universidade, foram ofertadas opções de atividades de voluntariado? When you arrived at the University, options of volunteer work activities were offered?**

- Sim / Yes

- Não / No

**11 – Já realizou algum tipo de atividade voluntária? / Have you ever participated in any kind of volunteer work?**

- Sim / Yes

Em qual área? / In which área?

- \_\_\_\_\_  
 Não / No

**12 – Tem interesse em realizar atividade voluntária em Curitiba, atrelada ao seu intercâmbio acadêmico? / Do you have interest in realize a volunteer activity in Curitiba during your exchange program?**

- Sim / Yes

Em qual área? / In which área?

- \_\_\_\_\_  
 Não / No

**OBRIGADA! / THANK YOU!**

## **APÊNDICE B – MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO COM O CENTRO DE AÇÃO VOLUNTÁRIA DE CURITIBA - CAV**

1 - Como o CAV atua no intermédio do voluntário para com a Instituição na qual a atividade voluntária será realizada?

2 - Quais são as áreas que mais demandam voluntários?

3 - Como é o processo para que o voluntário opte por uma atividade voluntária específica?

4 - Como o CAV atua com as instituições que buscam promover o voluntariado? Seria possível trabalhar com Universidades que recebem intercambistas, quando os alunos apresentem interesse em atividades voluntárias?

## APÊNDICE C – VERSÃO EM LÍNGUA INGLESA DO MANUAL DO INTERCAMBISTA VOLUNTÁRIO



Do you know what it is to be a volunteer?

Your actions can change the world!

Volunteer is the one that donates his time to projects, programs or other kind of actions, developed with no financial benefits.

According to Brazilian Law nº 9608/98: It is considered volunteer service the activity with no financial benefit developed by a person or company of any kind, with civic, cultural, educational, scientific or recreational goals.



## How can I become a volunteer?

You can start watching one of the lectures offered by CAV - Centro de Ação Voluntária (Center of Volunteer Action) of Curitiba.

Entitled "What is to be a volunteer?", the lecture is free and offered once a week.

Did you like the idea? For further information about days and time of the lectures, do not forget to check the website [www.acaovoluntaria.org.br](http://www.acaovoluntaria.org.br)



## How can I become a volunteer?

Did you watch one of the lectures already? Now it is time to find your volunteer activity!

Check the website of CAV, create an account and access the positions available.

Already decided how you want to help?

Contact the institution which you would like to contribute to check the possibilities.



## How can I help?

There are a lot of areas in which you can help:

Area: Educational

Do you have computer skills?  
You can help with digital inclusion in one of the Social Digital Centers.

When?  
Once a week.

Audience reached: children and teenagers.

**QUERO AJUDAR!**



## How can I help?

Area: Health

Do you have artistic skills?  
You can help as a recreationist for children in hospitals

When?  
There are opportunities for every day of the week, from 8am to noon.

Audience reached: children

**QUERO AJUDAR!**



## How can I help?

Area: Language

Do you have language skills?  
You can help as a volunteer  
teacher.

When?  
There are opportunities for every  
day of the week.

Audience reached: children,  
teenagers and adults.



## How can I help?

Area: Social work / Administration

Do you have skills in microsoft word  
and excel?  
You can help as an administrative  
assistant

When?  
There are opportunities for every  
day of the week.

Audience reached: children,  
teenagers and adults.



## How can I help?

Area: Tourism

Have you ever considered being a volunteer at the same time as you get to know Curitiba a little more? You can be an assistant in one of the free walking tours of the city.

When?

There are opportunities for every day of the week.

Audience reached: children, teenagers and adults.

**QUERO  
AJUDAR!**



## How can I help?

Area: Tourism

Would you like to share information about your country? You can join a tourism workshop, where you will be able to learn about Brazil and teach about your home country.

When?

There are opportunities for every day of the week.

Audience reached: children and teenagers from the public schools of Curitiba.

**QUERO  
AJUDAR!**



## Information



CAV: Center of Volunteer Action - Curitiba:  
[www.acaovoluntaria.org.br](http://www.acaovoluntaria.org.br)

Volunteer Project - PUC/PR  
[www.pucpr.br/projetocomunitario](http://www.pucpr.br/projetocomunitario)



## Testimonials

Chapter dedicated to testimonials from the volunteers about the activities developed.

