



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

## **Voluntariado nos Jogos Pan Americanos Rio 2007: uma análise da capacitação promovida pelo comitê organizador Rio 2007<sup>1</sup>.**

Rodrigo Fonseca Tadini  
Centro Federal de Educação Tecnológica de São Paulo

### **Resumo**

Nos eventos esportivos especiais os voluntários atuam em quase todas as áreas dentro da estrutura organizacional do evento, garantindo sua sustentabilidade. Este estudo analisa o programa de voluntários do Comitê Organizador dos Jogos Pan Americanos Rio 2007 (CO-RIO 2007) entidade responsável pelo treinamento de voluntários dos Jogos Pan Americanos 2007. Os procedimentos metodológicos envolvidos são: o levantamento bibliográfico, a pesquisa qualitativa e a observação participativa realizados respectivamente junto à Coordenação Geral do Programa de Voluntários do CO-RIO 2007, no treinamento geral e específico e na execução dos Jogos. Os resultados obtidos apontam para a necessidade de uma reformulação no processo de capacitação objetivando aprofundamento sobre questões como Olimpismo, e turismo.

**Palavras-chave:** eventos esportivos especiais; Jogos Pan Americanos Rio 2007; Hospitalidade; Voluntariado; Turismo

### **Voluntariado e a hospitalidade eventos esportivos especiais**

O esporte é uma prática cultural associada diretamente ao lazer e ao uso do tempo livre. Entretanto, a atividade esportiva como profissão é um fenômeno recente, posto que a profissionalização no esporte, exceto para o futebol onde isso já ocorria, só se tornou uma realidade a partir do início da década de 1980.

O marco desse evento coincide com os Jogos Olímpicos de Los Angeles e os procedimentos que marcaram essa prática nas nações ricas do planeta, com fortes investimentos privados e públicos, diferem em muito dos países pobres ou em desenvolvimento onde o esporte ainda se estrutura em bases amadoras e/ou familiares. (RUBIO, 2005).

No Brasil, não tem sido diferente o processo de transformação do esporte. Depois de ter permanecido por alguns anos às margens das principais modificações, como: crescimento

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao GT – Interfaces com os Eventos do IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.



da indústria esportiva, apoio a novas modalidades, criação de infra-estrutura para treinamento desportivo, captação e transmissão de eventos esportivos especiais, o país vem passando por um processo de crescimento desta atividade.

No Brasil, o esporte e as atividades físicas cresceram com a economia em expansão, estagnada ou em crise, nos últimos 100 anos. Enquanto o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro foi de 2,25% entre 1996 e 2000, somente o do esporte chegou a 12,34. (COSTA, 2003, apud Cruz 2003, p.30)

O avanço do setor esportivo no Brasil acabou gerando uma série de discussões entre estudiosos do esporte, empresários, atletas, imprensa e a própria sociedade civil, sobre o papel do poder público no desenvolvimento de ações concretas que potencializassem este setor da economia no país.

Dentro desta nova perspectiva, o governo federal através do Ministério dos Esportes está promovendo iniciativas com o intuito de fomentar uma nova política de desenvolvimento da atividade, mais adequada aos novos parâmetros do esporte.

Trata-se de novos conceitos e ações que abrangem um maior número de modalidades esportivas, da recreação à competição, e visam a beneficiar uma grande parcela da população. (MINISTÉRIO DOS ESPORTES, 2005).

Essa política está viabilizando a revitalização de importantes eventos esportivos nacionais de caráter amador como os Jogos da Juventude, as Olimpíadas Escolares e os Jogos Universitários, sem esquecer do potencial que o país possui para competir internacionalmente para captação de eventos esportivos. (QUEIROZ, 2003).

Segundo Getz (1993), os eventos esportivos podem ser definidos como acontecimentos festivos que envolvam exposições de uma modalidade desportiva ou de um conjunto delas. Em alguns casos, devido à projeção que alguns eventos esportivos adquirem, eles podem ser conceituados como eventos esportivos especiais.

Os megaeventos são a classe de principal destaque dentro da classificação dos eventos esportivos especiais. Os megaeventos são focados no mercado de turismo internacional, e têm o poder de atrair um público numeroso de visitantes, cobertura televisiva e causar impacto sobre todo o sistema organizacional de uma cidade-sede.

Os eventos esportivos especiais causam diversos impactos na sociedade anfitriã podendo engendrar coesão, confiança, auto-estima social, orgulho pela conquista de sediar um acontecimento, novas áreas públicas e privadas para práticas esportivas. Trata-se do legado



social que segundo os consultores e fiscais de instituições internacionais do esporte, responsáveis pela análise dos projetos esportivos de captação internacional, é um dos principais fatores para o êxito das candidaturas.

Para Jones (2001), os eventos podem ser uma alavanca para a divulgação internacional da cidade-sede através da exposição de mídia gerada pelo interesse crescente pelos esportes. Neste sentido, Allen et al (2002) afirma que os gestores de eventos esportivos especiais devem se conscientizar da importância de promover um planejamento organizado e de longo prazo, prevendo impactos e administrando-os.

Para que uma cidade-sede ou país receba de maneira hospitaleira um grande fluxo de pessoas que superlotam a cidade durante períodos superiores a 20 dias, como acontecerá nos Jogos Pan-Americanos Rio 2007 é necessário organizar os vários fatores que estão relacionados com o exercício de acolher.

A organização de todas as esferas públicas e privadas envolvidas no contexto do evento esportivo especial necessitam atender uma extraordinária demanda por acomodação, entretenimento, restauração e transportes. Este desafio inclui, entre outras ações, o emprego de uma proposta ampla e consistente de voluntariado, que atue de maneira integrada durante todas as fases do evento, fornecendo aos atletas, turistas, patrocinadores, imprensa credenciada, convidados e habitantes locais, condições para que eles possam exercer da maneira mais adequada suas ações dentro do evento.

De acordo com Moragas (2001), o voluntário de eventos esportivos é uma pessoa que assume o compromisso individual e filantrópico de colaborar com o melhor de suas habilidades na organização destes acontecimentos, assumindo as responsabilidades delegadas a ele sem receber qualquer forma de pagamento ou recompensa material.

Dentro do evento esportivo, a ação voluntariada assume contornos bastante específicos. O voluntário passa a ser um agente da hospitalidade, um interlocutor entre culturas diversas, tendo a responsabilidade de interagir com pessoas de diferentes hábitos, classes sociais e religiosas, integrando-as ao ambiente do evento.

Segundo Kofi Annan, Secretário Geral das Nações Unidas,

[...] é importante reconhecer o voluntariado como o principal alicerce do movimento olímpico, e a necessidade de promover o desenvolvimento da cultura do voluntariado, a fim de contribuir para a construção de um mundo melhor através da educação do jovem pelo esporte. (ANNAN, 2001, p.4)



A participação dos voluntários no desenvolvimento e execução de grandes eventos é fundamental. Eles realizam tarefas diversas: acompanham as equipes durante suas estadas na cidade-sede, auxiliam árbitros, juízes e chefes de delegação, atendem aos meios de comunicação, aos convidados especiais e turistas que buscam maiores informações sobre a localidade. Eles podem atuar na segurança, com a imprensa, nos complexos esportivos, na área médica, no setor de alimentação, auxiliando a organização geral e a mão-de-obra contratada. (AÑÓ, 2003, tradução do autor).

Essas atividades puderam ser visualizadas na organização do voluntariado olímpico elaborada pelo Comitê Olímpico Australiano de Sidney 2000 que reuniu aproximadamente 45 mil voluntários (Chalip, 2001), e mais recentemente no planejamento do Campeonato Europeu de Seleções (EUROCOPA) no qual o país-sede, Portugal, contou com o auxílio de mais de 5.000 voluntários.

Na Austrália, estatísticas mostraram que em anos não olímpicos, aproximadamente 4,5% dos voluntários australianos atuaram em benefício do esporte, doando um total 104.600,000 horas de trabalho. (CHALIP, 2001, tradução do autor).

Com relação a eventos esportivos especiais, cumpre salientar que o Brasil tem buscado captar esse tipo de evento como estratégia de desenvolvimento de vários setores da economia local e nacional. Entre os exemplos de projetos de captação podem ser citados: Rio-Pan 2007, Rio Olímpico 2012 e o FIFA World Cup 2014.

No que concerne a megaeventos esportivos ou eventos de menor porte, os voluntários assumem papel de destaque pela gratuidade dos seus serviços, quando se leva em conta que na maioria das vezes, a falta de recursos financeiros e de infra-estrutura inviabilizariam a realização da maioria destes eventos.

Entretanto, os voluntários de eventos esportivos especiais, não são uma mão-de-obra totalmente gratuita. Apesar de não cobrarem pelos serviços prestados ao evento, os voluntários geram custos de hospedagem, alimentação e locomoção, valores grandiosos dependendo da relação voluntários/dias de evento. O conhecimento de mecanismos de capacitação de voluntários para atuarem em eventos, é um dos principais passos para a implementação de uma estrutura organizacional eficaz e, conseqüentemente, o sucesso do evento esportivo.

O processo de capacitação atua no refinamento das potencialidades do voluntário. Com o treinamento, ele se torna capaz de executar tarefas técnicas imprescindíveis para a



execução de atividades relacionadas ao evento esportivo, assim como é conscientizado da importância de sua participação espontânea no desenvolvimento de relacionamentos baseados no respeito às diferenças culturais e na integração entre os participantes, valores humanísticos do esporte.

Fok (1999) aponta os eventos como momento de maior visibilidade dos voluntários no esporte, que assumem papel de destaque no planejamento e execução das atividades relacionadas e como divulgadores da cultura esportiva.

Hoje é praticamente impossível encontrar algum evento do circuito olímpico internacional que não conte com o trabalho organizado dos voluntários. Isso acontece porque o próprio Comitê Olímpico Internacional (COI), dentro de uma política de resgate do ideal olímpico, credita ao voluntarismo a idealização dos principais valores do Olimpismo, encontrando no voluntário o agente de transmissão desta filosofia.

Cumprе salientar que, a visibilidade das práticas esportivas na imprensa, a presença de espectadores internacionais, a circulação de atletas midiáticos em campeonatos, juntamente com a atual facilidade de deslocamento, têm motivado o interesse pela prática do voluntariado em eventos esportivos especiais.

Os estudos de McAloon (2001) sobre os impactos dos megaeventos esportivos em cidades-sede apontam o voluntarismo como o grande elo de ligação entre os participantes dos eventos e a comunidade anfitriã, ou seja, os voluntários constituem a principal mão-de-obra nos diversos setores dentro desses eventos, propiciando o diálogo entre os dois universos: de quem recebe (voluntário) e o de quem é recebido (atletas, comissão técnica, visitantes, imprensa, etc.).

A interlocução que se estabelece com o visitante por meio da ação do voluntário, é analisada sob a perspectiva da hospitalidade conceituada por Selwyn (2004)

A função básica da hospitalidade é estabelecer um relacionamento ou promover um relacionamento já estabelecido. Os atos relacionados com a hospitalidade obtêm este resultado no processo de troca de produtos e serviços, tanto materiais quanto simbólicos, entre aqueles que dão hospitalidade (anfitriões) e aqueles que a recebem (os hóspedes). Uma vez que os relacionamentos necessariamente se desenvolvem dentro de estruturas morais, uma das principais funções de qualquer ato de hospitalidade é (no caso de um relacionamento já existente) consolidar o reconhecimento de que os anfitriões e os hóspedes já partilham do mesmo universo moral ou (no caso de um novo relacionamento) permitir a construção de um universo moral em que tanto o anfitrião quanto o hóspede concordam em fazer parte. (SELWYN, 2004, p. 26)



Selwyn (2004) trabalha a hospitalidade como forma de estabelecer ou manter um relacionamento. Reportando esta idéia para o contexto da organização dos eventos esportivos especiais, onde o número de pessoas de diferentes culturas envolvidas é grandioso e os diálogos interpessoais acontecem a todo o momento, parece evidente a necessidade da criação de mecanismos que facilitem a recepção dos voluntários aos outros atores do evento como forma de promover a hospitalidade.

No que se refere “a troca de produtos e serviços, tanto materiais quanto simbólicos, entre aqueles que dão hospitalidade (anfitriões) e aqueles que a recebem (os hóspedes)”, é possível fazer uma analogia com a figura do voluntário de eventos esportivos. Este age como anfitrião motivado pelo valor simbólico de participar, fazer parte, estar envolvido com o evento. A sua retribuição fica por conta de gestos de cordialidade como um aperto de mão, uma fotografia, um autógrafo ou até materialmente falando, um brinde esportivo.

Outra questão tratada por Selwyn (2004) são as estruturas morais presentes nos relacionamentos. Tal universo na prática esportiva pode ser representada pelo compartilhamento do respeito às regras e leis do esporte, ou *fair-play*.

O *fair-play*, ou ‘espírito esportivo’, ou ‘jogo limpo’, ou ‘ética esportiva’ pode ser definido como um conjunto de princípios éticos que orientam a prática esportiva, principalmente do atleta e também dos demais envolvidos com o espetáculo esportivo.

O *fair-play* presume uma formação ética e moral daquele que pratica e se relaciona com os demais atletas na competição. De acordo com Turini (2002) o *fair play* é entendido como um dos principais valores do Olimpismo sendo considerado a ética do esporte moderno cujo propósito é orientar a conduta do competidor na prática esportiva.

Cabe ressaltar, que as estruturas morais nem sempre impedem que atitudes incorretas como preconceito, doping, corrupção, vandalismo e violência aconteçam no ambiente esportivo. Entretanto, na maioria das vezes, o que predomina dentro dos eventos esportivos especiais é a integração entre os personagens envolvidos, um clima de festa que ultrapassa os limites dos complexos esportivos.

No caso dos eventos olímpicos como os Jogos Pan Americanos, as estruturas morais são ainda mais solidificadas, pois além das regras desportivas, existem uma série de medidas a serem tomadas visando fortalecer os ideais olímpicos de integração multirracial e de respeito às diferenças culturais.

Candidatar-se não é um desejo ou um sonho de fácil realização. Cada vez mais exige profissionalismo e conhecimento das infinitas exigências que



uma candidatura desta magnitude solicita. A cidade candidata sujeita-se a uma profunda transformação sócio-econômica e desportiva-cultural sem precedentes em sua própria história. É condição imperativa e definitiva transformar-se para candidatar-se. (KOFF, 1999, p. 71)

A essa complexa logística de transformação, deve-se somar os eventos os shows artísticos, exposições de arte, festivais olímpicos, atrações que se iniciam pelo menos 10 dias antes da data de abertura oficial do calendário oficial eventos e se estendem por pelo menos mais uma semana após o encerramento.

Assim, a hospitalidade em um evento esportivo especial tornou-se uma das maiores preocupações do comitê organizador visto que exige, o respeito constante aos princípios do Olimpismo, e uma ação antecipada e progressiva de diversos segmentos sociais, visando acolher com qualidade todos os envolvidos no evento.

Com relação ao ato de receber o visitante, MacAloon (1995) nos remete à hospitalidade da comunidade receptora como fator diferencial dos Jogos Olímpicos.

MacAloon sugere estudos sobre a “*street party*” (festa de rua) nos Jogos Olímpicos. De acordo com ele, o que acontece com quem está do lado de fora do estádio é algo surpreendente em termos de integração multicultural. Em alguns momentos, as manifestações nas ruas da cidade-sede não possuem nenhum tipo de relação com as propostas de atividades culturais elaboradas pelos comitês organizadores ou quaisquer setores da administração pública local. (MacAloon, 2001, p. 56)

Cruz (2002) reforça a importante ligação entre a hospitalidade e a comunidade receptora, ao analisá-la sob a ótica do turismo.

[...] como o turismo envolve deslocamento de pessoas e sua permanência temporária em locais que não são o de sua residência, há uma intrínseca relação entre turismo e hospitalidade. Todo o turista está sendo, de alguma forma recebido nos lugares. O que diferencia a experiência entre um e outro turista no que se refere à hospitalidade é a forma como se dá o acolhimento no destino. (CRUZ, 2002, p.68)

Desta forma, é importante observar, que a gestão da hospitalidade proposta pela organização de um evento esportivo especial e o acolhimento da comunidade sede tem o poder de resgatar o envolvimento, a confiança e a solidariedade entre moradores e turistas, povos de diversas realidades sócio-culturais econômicas.

Tanto o esporte como a hospitalidade pressupõe um progressivo processo de comunicação entre pessoas. E esse processo se torna cada vez mais eficaz quando os seus



símbolos e ritos são percebidos por todos os participantes, promovendo sua interação com a atmosfera do evento.

Muitos desses símbolos e ritos são de natureza local. Contudo, em determinados momentos por uma integração espontânea, valores locais e símbolos característicos da cultura olímpica se fundem criando manifestações diferenciadas que são percebidas por boa parte dos presentes, gerando um diferencial de fascínio.

De acordo com Dias (2002):

A primeira impressão daquele que chega é visual e a expressão, postura daquele que acolhe não é, então, neutra, sem função... é a primeira mensagem para o cliente. Aquele que chega elabora uma “idéia” do lugar e das pessoas e, esta idéia vai perdurar. Se este primeiro encontro é ruim, talvez sejam necessários dias para fazer a primeira impressão evoluir. Se ela é boa, ela poderá mascarar certas imperfeições do local de acolhimento. (DIAS, 2002, p. 42)

A manifestação de acolhimento ao turista no evento esportivo pode ser traduzida por práticas que facilitem a compra de ingressos, a chegada à cidade-sede, a entrada nos locais de competição, o deslocamento do visitante em um espaço que para ele pode ser de elevado grau de complexidade.

No caso dos Jogos Pan-Americanos, um dos principais elementos de acolhida de todos os atores envolvidos com o evento é a Força Rio 2007.

A Força RIO 2007 é responsável pela formação dos 15 mil voluntários dos XV Jogos Pan-americanos. O trabalho, imprescindível para a realização dos Jogos, engloba os funcionários do Comitê Organizador (CO-RIO) e empresas terceirizadas na formação dos voluntários<sup>2</sup>. (COMITÊ OLÍMPICO BRASILEIRO, 2007).

Destaca-se que a Força Rio 2007 foi planejada em grande parte, pelos funcionários do COB relacionados com a Diretoria Geral de Voluntariado. Estes já possuíam experiência prévia em eventos esportivos especiais e hoje tem a responsabilidade de treinar os voluntários dentro das bases do movimento olímpico.

---

<sup>2</sup> O Sesc elaborou o treinamento e forneceu os uniformes; a Universidade Estácio de Sá ofereceu salas de aula e professores e atuou no processo de seleção; e a Cultura Inglesa realizou testes de língua estrangeira para aferir a capacidade dos voluntários para servirem atletas e turistas de fora do Brasil.



## **Estratégias de treinamento geral dos voluntários do CO-RIO: Palestras de capacitação e manual de voluntários**

As palestras são importantes mecanismos de capacitação dos voluntários do COB. A partir delas são transmitidas uma série de informações fundamentais para o trabalho do corpo de voluntários, como: direitos e deveres; aspectos gerais dos eventos, a importância da atividade voluntariada para o desenvolvimento do esporte e das relações sociais.

Para promover uma maior assimilação do conteúdo, os promotores desta estratégia têm procurado conhecer antecipadamente as características das pessoas que atuarão como voluntários em pontos estratégicos nos Jogos Pan Americanos 2007, a fim de facilitar o aprendizado específico. Esse procedimento é citado pelo Grupo de Estudos do Terceiro Setor (GETS) como uma das principais estratégias de capacitação de multiplicadores no setor voluntário.

Os critérios de seleção têm como objetivo ajudar os organizadores a identificar e selecionar indivíduos com maior potencial para aproveitar e que possam contribuir para a experiência de aprendizado. O perfil do grupo vai influenciar a estrutura e o conteúdo da oficina, bem como determinar as prioridades de aprendizagem. (PROJETO GETS, 2002, p.37).

No caso dos eventos esportivos organizados pelo CO-RIO, o principal aspecto enfatizado nas palestras de capacitação está relacionado à segurança das delegações. Existe uma grande preocupação por parte dos gestores, quanto à segurança dos atletas, técnicos e dirigentes. Neste sentido, vários procedimentos são transmitidos aos voluntários no intuito de se evitar contratempos que gerem prejuízos físicos e psicológicos a estes participantes, bem como danos à imagem da organização.

Assim, no ambiente das palestras, os voluntários conhecem antecipadamente os tipos de identificação específicos de cada evento. Essas identificações referem-se a credenciais e camisas de cores diferenciadas que facilitam a locomoção e identificação dos trabalhadores de imprensa, atletas, staffs, patrocinadores, dirigentes, árbitros e dos próprios voluntários, evitando que áreas internas da competição sejam invadidas por pessoas desconhecidas que ponham em risco o sucesso do evento.

Outro ponto abordado nas palestras de treinamento geral são os aspectos técnicos relacionados às modalidades da competição. A coordenação do programa de voluntários expõe dentro deste mecanismo particularidades relacionadas à história das modalidades, o perfil dos principais atletas, as características da competição, as entidades do esporte (federações) envolvidas. Esse procedimento é importante para que o voluntário conheça de



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

maneira ampla as características do evento em que irá trabalhar, os limites de sua atuação e todos os atores diretamente envolvidos.

No entanto, ao mesmo tempo em que existe uma grande preocupação com as questões técnicas do evento (cerimoniais, premiações, credenciamento, alimentação e traslado) voltadas às delegações, imprensa e convidados vip, praticamente não existe orientações que contemplem a hospitalidade aos visitantes e turistas, que também são parte integrante do espetáculo esportivo atual.

A proposta de treinamento geral dos voluntários dos Jogos Pan-Americanos de Winnipeg 1999, adverte para a necessidade de bem receber atletas, turistas e visitantes transmitindo informações sobre o evento, a região e suas oportunidades de entretenimento.

O papel do voluntário dos Jogos Pan-Americanos de Winnipeg começa em acreditar que o seu trabalho pode fazer a diferença na impressão que cada visitante e atleta terá sobre a cidade e o evento. (MANITOBA TOURISM EDUCATION COUNCIL, 1998, p. 73, tradução do autor).

Cabe ressaltar, que o manual de treinamento dos voluntários do Pan 99 elaborado por uma entidade diretamente relacionada ao turismo, a *Manitoba Tourism Education Council*, reforça a tendência internacional da utilização dos megaeventos esportivos como plataforma de desenvolvimento da atividade turística, e a preocupação dos organizadores em bem receber os visitantes internacionais que acabam se dirigindo a seu país em busca desse tipo de lazer.

Uma iniciativa recente dentro das palestras do programa de voluntários do CO-RIO é a exposição de vídeos motivacionais cujo tema central é a atuação dos voluntários em eventos esportivos ao redor do mundo. Esses vídeos também apresentam depoimentos de alguns deles, ressaltando a importância do trabalho voluntário para o desenvolvimento pessoal e dos esportes em suas cidades.

Segundo a cartilha do Projeto GETS de treinamento de facilitadores para o terceiro setor, a definição das atividades a serem desenvolvidas é de grande importância, pois determina a atmosfera das palestras em termos de energia, motivação e expectativas para o resto do tempo em que os voluntários e a coordenação irão passar juntos.

Um dos aspectos de maior relevância dentro do treinamento de capacitação do CO-RIO é a disposição dos voluntários em aprender mais sobre os eventos esportivos e atividades relacionadas, bem como a hospitalidade que existe entre eles.

Durante a realização da observação participante, foi identificado o clima de integração entre os voluntários que atuam nos eventos, não importando a idade e os padrões



culturais. Muitos acabam tornando-se amigos, e convidam outros colegas para fazer parte da equipe, criando um fluxo de pessoas que alimenta e fortalece o grupo. A integração também ocorre quando pessoas que nunca haviam participado de outras atividades como voluntários, muitas vezes de localidades externas a sede dos eventos, se conhecem durante as palestras de capacitação e trabalham juntas na realização dos eventos.

Contudo, ressalta-se que na maioria das palestras, devido ao pouco tempo disponível para apresentação dos temas, não existem atividades de apresentação dos voluntários que auxiliem na maior integração do grupo.

A própria promoção dos valores propostos por Coubertin, base da Educação Olímpica, são deixados de lado no momento das palestras, circunstância que contraria as discussões internacionais sobre capacitação de voluntariado em eventos esportivos.

De acordo com as coordenadoras do Programa de Voluntários do COB as pessoas que atuam como voluntários em eventos esportivos de caráter Olímpico já possuem conhecimento prévio sobre o assunto.

Entretanto, durante a observação participante realizada no evento esportivo Travessia dos Fortes e na palestra de abertura do Programa Força Rio 2007 ficou aparente que a maioria dos voluntários entendem superficialmente a proposta esportiva do Olimpismo, desconhecendo a aplicação desta filosofia no ambiente dos eventos.

No treinamento geral de voluntários dos Jogos Olímpicos de Atenas 2004, por exemplo, alguns membros da Academia Olímpica Internacional, sediada na cidade de Olímpia na Grécia, auxiliaram na capacitação dos voluntários promovendo um maior entendimento dos valores chave do Olimpismo e sua aplicação no contexto dos eventos.

Para Ayres (2003),

Um aspecto importante para a promoção do voluntariado é a ênfase em parcerias, trocas e intercâmbios para alcançar, ações voluntárias que tenham condições de enfrentar as demandas da sociedade. É muito difícil pensar em uma ação voluntária que seja realizada isoladamente, sem a participação de duas ou mais pessoas no processo. Interação e troca de informações, conhecimentos e experiências são inerentes ao voluntariado. (AYRES, 2003, p.43)

Um método de aprendizagem, também utilizado pela coordenação do programa de voluntários do CO-RIO nas palestras de capacitação, é facilitar que as pessoas exponham suas experiências e opiniões a respeito das atividades a serem realizadas. Em muitos momentos, essas opiniões acabam melhorando a eficácia dos serviços.



Descobrir a riqueza de experiências e recursos dentro do grupo é um começo motivador para qualquer processo de aprendizagem. Ao reforçar aquilo que as pessoas já sabem, novas questões e estruturas podem ser integradas a opiniões existentes, levando à criação de níveis mais profundos de compreensão. (PROJETO GETS, 2002, p.20)

Cumprido salientar que em alguns momentos a liberdade dada aos voluntários no ambiente das palestras e reuniões se reflete na operacional dos eventos, gerando, em alguns casos, problemas como comportamento inadequado, falta de postura diante da organização, atletas e público, e extravasamento nos limites de atuação dos voluntários.

A questão da etiqueta nos eventos esportivos, principalmente relacionada a recepção de atores internacionais, é pouco trabalhada no programa de voluntários. Essa lacuna, no caso do CO-RIO, é reflexo do senso comum da organização sobre a atitude hospitaleira do brasileiro, no caso o voluntário, que segundo as gestoras supera possíveis conflitos culturais no ambiente do esporte.

Holanda (1995) expõe que

A lidez na trato, a hospitalidade, a generosidade, virtudes tão gabadas por estrangeiros que nos visitam representam, com efeito, um traço definido do caráter brasileiro [...] (HOLANDA, 1995, p. 146)

Entretanto, tal característica precisa ser mais bem estudada, no sentido de entender até que ponto a hospitalidade dos voluntários consegue manter positiva a imagem do evento e da cidade-sede, quando existem problemas estruturais na organização das atividades relacionadas.

No contexto dos eventos esportivos especiais, o grande número de voluntários a serem capacitados, a distância entre a sede do evento e a cidade onde alguns voluntários habitam, a falta de tempo e recursos financeiros são fatores que dificultam o processo de capacitação no que concerne à realização de palestras e oficinas. Visando superar esses problemas, sem que haja perda na interlocução entre organizadores e voluntários, algumas entidades esportivas, como os comitês organizadores de megaeventos, vêm procurando agilizar os processos de treinamento, utilizando-se de tecnologias de informação como treinamento à distância (via Internet), cd-rom e manuais de voluntários.

De acordo com Goldberg (2001), em sua análise sobre a implementação de programas de voluntários em empresas privadas, é extremamente válida a utilização de novas tecnologias no processo de comunicação interna.

A comunicação com o público interno pode efetivar-se através de inúmeras maneiras, da realização de reuniões periódicas ao uso de correio interno,



correio eletrônico, jornal, vídeo-jornal, vídeo-conferência, rádio interno, mural etc. Cada empresa deve fazer o seu diagnóstico e identificar as modalidades de comunicação mais eficientes, conforme o perfil do público-alvo. (GOLDBERG, 2001, p.75)

O programa de voluntários do CO-RIO, ainda está estudando a viabilidade econômica dos cd-rom e da Internet como instrumento de capacitação à distância de seus voluntários. Vale destacar que a Internet já é um meio de comunicação muito utilizado pela coordenação em relação ao cadastramento dos voluntários (banco de dados) e divulgação de informações internas referentes aos eventos.

O manual de voluntários do CO-RIO, uma espécie de cartilha com as principais informações necessárias para o melhor desempenho dos voluntários, tem sido o principal material de consulta nos eventos esportivos do CO-RIO. Essa síntese aborda muitos temas fundamentais apresentados nas palestras de capacitação como: segurança, história da modalidade, regras, perfil dos atletas principais, entidades relacionadas, bem como outros assuntos complementares, mais específicos do evento como: datas, horários, local de realização, áreas de trabalho, equipamentos fornecidos, e a descrição das outras coordenações do evento.

O manual de voluntários do CO-RIO varia muito pouco de um evento preparatório para o outro. As modificações estão relacionadas às modalidades esportivas e suas características, as datas, locais e as dimensões dos eventos.

Contudo, o material fornecido aos voluntários do CO-RIO possui algumas lacunas são temas importantes não abordados, ou superficialmente apreciados quando em comparação a manuais organizados por outros comitês.

O manual de treinamento geral dos voluntários dos Jogos Pan-Americanos de Winnipeg 1999, por exemplo, enfatiza à atitude que os voluntários precisam ter diante pessoas com necessidades especiais, seja ela visual, motora, cognitiva, auditiva ou de fala. Esse procedimento visa a integrar pessoas portadoras de deficiência ao ambiente do evento, garantindo a elas as mesmas condições de interação dos outros visitantes.

Outro aspecto negativo no manual de voluntários do CO-RIO é a ausência de mapas geográficos que orientem a localização espacial do evento dentro da cidade-sede, facilitando o embarque e desembarque dos voluntários nos meios de transporte fornecidos até os complexos esportivos. Também não existe no material fornecido, ilustrações internas das arenas esportivas que contemplem áreas de alimentação, aquecimento dos atletas, imprensa, premiação, vestiários, camarotes dos convidados vip, entre outras.



Cabe ressaltar, que tal iniciativa, utilizada nos Jogos de Sidney 2000 auxiliou no posicionamento adequado dos voluntários nos ambientes internos da competição favorecendo a hospitalidade. (D'AMINCO, 2001)

A questão da diversidade cultural da cidade-sede é outro ponto relevante nos manuais de treinamento geral de voluntários, tendo ganhado elevado destaque após os Jogos Olímpicos de Barcelona 1992. O propósito de se inserir nos materiais dos voluntários, informações sobre a história, o folclore, a geografia da cidade, região e até mesmo do país anfitrião, surge do interesse de entidades públicas e privadas em fornecer condições para que os voluntários trabalhem como divulgadores da cultura local, promovendo um aumento da atividade turística nos períodos posteriores ao do evento esportivo.

Em relação ao CO-RIO, não existe atualmente nenhum tipo de proposta, seja nas palestras ou no material impresso, para o fornecimento de informações sobre a cultura da localidade em que será realizado o evento, tampouco sobre a atividade turística regional. De acordo com a entrevista realizada com a coordenadora geral de voluntários do CO-RIO, Paula Hernandez, a questão da divulgação da cultura e dos atrativos turísticos deve ficar por conta dos órgãos públicos diretamente relacionados, ficando os voluntários do CO-RIO capacitados para questões técnicas diretamente relacionadas ao evento esportivo.

### **Considerações Finais**

Os Jogos Pan-Americanos 2007 merecem da parte de seus organizadores uma política para que, em primeiro plano, a gestação e operacionalização do projeto, e depois o próprio evento, representem uma divulgação para a cidade e o país à altura da importância e repercussão deste evento esportivo especial.

Os eventos preparatórios e todo o processo de capacitação de voluntários da Força Rio 2007 devem ser encarados como instrumento de inclusão popular no processo de organização do Pan, através da integração de um grupo cada vez maior de pessoas de diversas faixas etárias e perfis sociais, alterando a concepção que prioriza o legado econômico dos Jogos.

A prática do voluntariado em eventos esportivos é um direito da população e não apenas uma plataforma para a performance dos melhores ou mais aptos.

Visto que, a verba destinada para a organização dos Jogos está sendo aos poucos viabilizada, é fundamental que os responsáveis pelo planejamento do voluntariado do CO-RIO, desde já, utilizem-na para a capacitação de pessoas que possam atuar como

multiplicadores da filosofia Olímpica, criando um ambiente verdadeiramente hospitaleiro, dado que jamais houve no Brasil um momento mais adequado que o atual.

Os eventos esportivos especiais são uma oportunidade de incentivo ao esporte amador praticado nas comunidades, nos clubes e associações esportivas; de aumentar a consciência cívica e de participação, de motivar a criatividade e o talento de todos os segmentos da sociedade. Além de estímulo a professores, educadores, instrutores e todos que atuam em áreas afins.

### **Bibliografia**

ANNAN, C. **SPORT CONGRESS**. Congresso Internacional do Voluntariado. Laussane, v. 38, p.4, 2001.

AÑÒ, V. La importancia del voluntariado en un gran evento: El programa de Almería 2005. **Actas Del Congreso Internacional Andalucía Tierra Del Deporte**. Sevilha, v. 2, Consejería de turismo y deporte, 2003.

ALLEN, Jonhy. **Gestão e organização de eventos**. Trad. Marise Philbois Toledo. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

AYRES, Bruno R. C.. **Informação, Voluntariado e Redes Digitais**/ Rio de Janeiro: PPGCI (CNPq/IBICT-UFRJ/ECO), 2003. Disponível em: <<http://www.portaldovoluntario.com.br>>. Acesso em: 15 maio 2004.

CANTON, A. Os eventos no contexto da hospitalidade – um produto e um serviço diferencial. In: DIAS, Célia Maria de Moraes. **Hospitalidade Reflexões e Perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

CASHMAN, Richard. The University as Recruiting Agency: the Second Level of Volunteers (Opportunities and Issues). In: MC ALOON, John. **Volunteteers, Global Society and the Olympic Moviment**. Internacional Simposium, Laussane, 2001.

CHALIP, Laurence. Sydney' 2000: Volunteers and the organisation of the Olympic Games: Economic and Formative Aspects. In: MC ALOON, John. **Volunteteers, Global Society and the Olympic Moviment**. Simpósio Internacional, Laussane, 2001.

CLAPÉS, Andreu. Voluntaris'92. **La gran festa de la participació**. Barcelona : 1995.

CORULLÓN, Mónica. **Trabalho Voluntário**. Publicado pelo Conselho da Comunidade Solidária, 1996.

CRUZ, R. Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais". In: DIAS, Célia Maria de Moraes. **Hospitalidade Reflexões e Perspectivas**. Barueri: Manole, 2002

DIAS, Célia Maria de Moraes. O modelo de hospitalidade do hotel Paris Ritz: um enfoque especial sobre a qualidade. In: DIAS, Célia M. M. (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri, SP: Manole, 2002.

FOK, Timothy. Volunteers are the Sources of the Sport Culture. In: MC ALOON, John. **Volunteteers, Global Society and the Olympic Moviment**. Simpósio Internacional, Laussane, 2001.



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

GETZ, D. **Event management and event tourism**. Nova York: Cognizant Communications Company, 1997.

GUERRIER, Yvonne; MULES, Trevor. **Gestão municipal do turismo**. Trad. Gleice Regina Guerra. São Paulo: Futura, 2001.

HALL, C. M. **Hallmark Tourist Events: Impacts, Management and Planning**. John Wiley & Sons, Chichester.

JONES, C. **Mega events and host-region impacts: determining the true worth of the 1999 rugby Word Cup**. International Journal of tourism Research, 2001.

KOFF, José Araújo. **Avaliando preliminarmente capacitação técnica, financeira e de gestão para a candidatura aos Jogos Olímpicos**. Coletânea de textos em estudos olímpicos. Editores Marcio Turini, Lamartine DaCosta. Rio de Janeiro: Editora Gama Filho, 2002.

LOVIOLO, H. Esporte competitivo e espetáculo esportivo. In: Moreira, Wagner. **Fenômeno esportivo no início de um novo milênio**. Piracicaba: Unimep, 2000. p. 15-39.

MANITOBA TOURISM EDUCATION CONCIL. **XIII 1999 PAN AMERICAN GAMES VOLUNTEER GENERAL TRAINING MANUAL**. Winnipeg, 1999.

**MANUAL DE VOLUNTARIOS DO COB**. Rio de Janeiro, 2005.

MC ALOON, John. **Volunteteers, Global Society and the Olympic Moviment**. Internacional Simposium, Laussane, 1999.

MORAGAS, M. Evolution of the Olympic Volunteers in the Olympic Games. In: MC ALOON, John. **Volunteteers, Global Society and the Olympic Moviment**. Simpósio Internacional, Laussane, 2001.

MULES, T. (1993). A special event as part of an urban renewal strategy. *Festival Management and Event Tourism*, 1 (2), 65–67.

PIRES, G. Olimpismo e Ideologia – o desporto a serviço da humanidade. In: TURINI, M. & COSTA, L. **Coletânea de textos em estudos olímpicos**. Rio de Janeiro: Editora Gama Filho, 2002.

RUBIO, Kátia. Da Europa para a América: a trajetória do Movimento Olímpico brasileiro. **Geo Crítica / Scripta Nova**. Revista electrónica de geografía y ciencias sociales. Barcelona: Universidad de Barcelona, 1 de noviembre de 2005, vol. IX, núm. 200. <<http://www.ub.es/geocrit/sn/sn-200.htm>> [ISSN: 1138-9788]

SELWYN, Tom. Sociologia da hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

SPÀ, Miquel de Moragas. Television and the construction of identity: Barcelona, Olympic host. London: Jonh Libbey, 1996.

TADINI, Rodrigo. **A hospitalidade no processo de capacitação de voluntários em eventos esportivos: Um Estudo de Caso do Comitê Olímpico Brasileiro**. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Hospitalidade - Universidade Anhembi Morumbi), São Paulo. 2006.





ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

*IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007*

TAVARES, Otávio. **Esporte, Movimento Olímpico e Democracia: o atleta como mediador.** Tese de Doutorado (Educação Física - Universidade Gama Filho), Rio de Janeiro. 2003.