

Turismo colaborativo em hostels

Collaborative tourism in hostels

Turismo colaborativo em hostels

Gabriela Cornelsen de Queiroz Telles¹

Jaqueline de Fátima Cardoso²

Resumo: O turismo colaborativo é uma prática cujo foco é a troca do custo da viagem pela prestação de algum tipo de serviço oferecido pelo viajante. Essa troca tem se tornado cada vez mais comum em pequenos empreendimentos hoteleiros como os hostels. O objetivo deste estudo é analisar o turismo colaborativo em hostels, tendo em vista identificar o perfil dos turistas voluntários e dos hostels, bem como vantagens e desvantagens dessa atividade para ambos. Para isso, observou-se como essa modalidade se manifesta particularmente em hostels na cidade de Curitiba/PR, onde foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com gestores e volunturistas. O estudo caracteriza-se como exploratório e qualitativo, foram realizadas entrevistas com gestores e volunturistas. Os resultados demonstraram a predominância de viajantes jovens que valorizam a experiência e acreditam que essa troca traz benefícios que poderão ser aproveitados em âmbitos profissionais. Além de valer-se dessa oportunidade para aperfeiçoar outro idioma. Por outro lado, observou-se a dificuldade dos hostels a respeito da necessidade de treinamento constante dos voluntários. Por fim, propõe-se algumas soluções para assegurar trocas mais seguras e bem-sucedidas para ambos.

Palavras-Chave: Volunturismo, Turismo colaborativo, Hostels, Hospedagem, Economia colaborativa.

Abstract: Collaborative Tourism is a practice where the main objective is to exchange the cost of travel for the provision of some type of service offered by the traveler. This exchange has become increasingly common in small hotel developments such as hostels. The objective of this study is to analyze collaborative tourism in hostels, in order to identify the profile of volunteer tourists and hostels, as well as advantages and disadvantages of this activity for both. For this, it was observed how this subject manifest itself particularly in hostels in the city of Curitiba/PR, where semi-structured interviews were conducted with managers and volunteers. The study is characterized as exploratory and qualitative, interviews were conducted with managers and volunteers. The results showed the predominance of young travelers who value the experience and believe that this exchange brings benefits that can be exploited in professional settings. In addition, to taking advantage of this opportunity to improve another language. On the other hand, it was observed the difficulty of hostels regarding the need for constant training of volunteers. Finally, some solutions are proposed to ensure safer and more successful exchanges for both parties.

Key words: Voluntourism, Collaborative tourism, Hostels, Lodging, Shared economy.

Resumen: El turismo colaborativo es una práctica cuyo foco es el cambio del costo del viaje por la prestación de algún tipo de servicio ofrecido por el viajero. Este intercambio se ha vuelto cada vez más común en pequeños emprendimientos hoteleros como los hostels. El objetivo de este estudio es analizar el turismo colaborativo en hostels, con el fin de identificar el perfil de los turistas voluntarios y de los hostels, así como ventajas y desventajas de esa actividad para ambos. Para ello, se observó cómo esta modalidad se manifiesta particularmente en hostels en la ciudad de Curitiba / PR, donde se realizaron entrevistas semiestructuradas con gestores y voluntarios. El estudio

¹ Tecnóloga em Hotelaria pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina-IFSC. E-mail: gabriela.telles@gmail.com.

² Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal e Santa Catarina. Professora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC). Desenvolve atividade docente nas áreas de Gestão de Materiais, Gestão de Custos, Empreendedorismo e Plano de Negócios. É pesquisadora do Grupo de Pesquisa em Gestão do Turismo - IFSC. E-mail: jaque@ifsc.edu.br.

se caracteriza por ser exploratorio y cualitativo, se realizaron entrevistas con gerentes y voluntarios. Los resultados demostraron la predominancia de viajeros jóvenes que valoran la experiencia y creen que ese intercambio trae beneficios que podrán ser aprovechados en ámbitos profesionales. Además de valerse de esa oportunidad para perfeccionar otro idioma. Por otro lado, se observó la dificultad de los hostels acerca de la necesidad de entrenamiento constante de los voluntarios. Por último, se proponen algunas soluciones para asegurar intercambios más seguros y exitosos para ambos.

Palabras clave: Voluntarios, Turismo colaborativo, Albergues, Alojamiento, Economía colaborativa.

1 Introdução

Atualmente é possível viajar de várias maneiras e conhecer o mundo ao nosso redor. Uma forma de turismo, no entanto, tem ganhado visível popularidade recentemente. Trata-se do volunturismo, turismo voluntário, ou turismo colaborativo. Essa tendência atrai principalmente jovens que procuram experiências diferentes, gastando pouco dinheiro e a oportunidade de aprender novas habilidades, praticar um idioma e conviver com os locais. Nesse contexto, o turismo voluntário propõem um intercâmbio, no qual o turista oferece a sua mão de obra em troca de hospedagem e/ou alimentação.

Para Campaniço (2010, p. 14), turismo voluntário

[...] relaciona-se com vários tipos de turismo considerados como Turismo Alternativo, podendo ser cultural, social, ecológico, caritativo, entre outros, uma vez que o seu foco se centra na combinação de atividades de voluntariado altruístas durante as férias e momentos de lazer turísticos e a oportunidade do indivíduo para se desenvolver pessoalmente, e não nas áreas de intervenção das atividades.

Apesar de relativamente novo, esse conceito está presente em vários setores e, atualmente, é possível encontrar oportunidades de turismo colaborativo em fazendas, organizações não governamentais (ONG), casas de família, escolas, hotéis, hostels e pousadas.

Essa modalidade turística desperta interesse particular entre os meios de hospedagem, pois oferece a vantagem de usufruir dessa mão de obra com custo reduzido para os estabelecimentos. Nessa prática, é comum a procura por viajantes que estejam dispostos a trabalhar algumas horas na área de recepção, limpeza ou cozinha de um meio de hospedagem. Porém, por ser um conceito recente, ainda há poucos estudos sobre o assunto no Brasil, somado a isso apresentam-se dúvidas a respeito da sua regularização no país.

Mendes e Sonaglio (2012) realizaram uma análise acerca do esclarecimento e debate teórico/conceitual a respeito do termo volunturismo, um dos pontos levantados foi a carência de estudos sobre o tema na língua portuguesa. Nesse contexto, observou-se que na ferramenta Google Scholar (Google Acadêmico) o termo em português apresentou apenas 16 páginas,

enquanto em inglês o mesmo termo resultou em 698 páginas.

Essa ideia de viajar para fazer um trabalho voluntário é algo relativamente novo, contudo segundo site especializado, um relatório da Edelman e Panrotas, lançado em 2018, indica que o volunturismo movimentou 10 milhões de viajantes e US\$ 2 bilhões no mundo. A estimativa é que essa modalidade turística aumente para 20 milhões de viajantes em 2020. Os números indicam que existe, sim, uma demanda crescente para esse mercado e isso está se refletindo no Brasil. De 2017 para 2018, por exemplo, o portal Vivalá (<https://vivala.com.br>) apresenta crescimento de 70% em inscrições para esse tipo de viagem, segundo um de seus gestores (IG, 2019).

Levando em conta esses fatores, a realização de uma pesquisa sobre esse tema traz contribuições tanto para o mercado quanto para o mundo acadêmico, pois auxilia a compreensão e identifica as características de um tema constatado como tendência mundial, conforme um estudo publicado pela ATLAS (2008), porém ainda pouco explorado.

Frente ao exposto, o objetivo deste estudo é analisar o turismo colaborativo em hostels, tendo em vista identificar o perfil dos turistas voluntários e dos hostels, bem como vantagens e desvantagens dessa atividade para ambos.

Faz parte de estrutura deste trabalho esta introdução, na sequência o referencial teórico esclarece os principais conceitos relacionados ao tema, acrescidos de outros estudos; em seguida são apresentados os procedimentos metodológicos; por fim os resultados são apresentados e as conclusões encerram o trabalho.

2 Referencial teórico

2.1 Economia compartilhada e consumo colaborativo

Em 1978, Felson e Spaeth, publicaram *Community Structure and Collaborative Consumption: A Routine Activity*. Este foi o primeiro estudo focado no consumo colaborativo e apresentou esse termo com a seguinte definição "[...] eventos em que uma ou mais pessoas consomem bens ou séries econômicas no progresso do engajamento em atividades conjuntas com um ou mais outros" (FELSON e SPAETH, 1978, p. 21). Eles descrevem esses atos de consumo colaborativo como atividades rotineiras como beber, comer junto com amigos e usar uma máquina de lavar roupa para a família.

Autores contemporâneos, no entanto, adotaram concepções bastante diferenciadas ao abordarem as discussões do consumo colaborativo, associando-o às práticas de colaboração, compartilhamento e consumo a partir da apropriação do uso da internet. Economia compartilhada é constituída por práticas comerciais que possibilitam o acesso a bens e serviços, sem que haja, necessariamente, a aquisição de um produto ou troca monetária (BOTSMAN E ROGERS, 2011). Na visão de Chase (2015), a economia compartilhada é um novo sistema econômico baseado na colaboração, esse sistema baseia-se de uma lado na capacidade excedente de recursos, do outro lado pessoas com necessidades de consumir e para intermediar esses elementos, plataformas de intermediação são disponibilizadas na estrutura da internet. Ainda nesta direção, Kennedy (2015) afirma que no contexto da economia compartilhada, o consumo colaborativo encontra-se na partilha e nos mercados de trocas, podendo haver transferência de propriedade ou algum tipo de compensação.

Para Andrade, Matos e Barbosa (2016), o consumo colaborativo exige a interação de pelo menos duas pessoas e pode envolver trocas financeiras ou não. Compreendendo tanto a produção quanto o compartilhamento de bens tangíveis ou intangíveis (ideias, tempo, valores e informação).

No estudo realizado por Maior-Cabanne, Luft e Abreu (2018), os autores destacam que existem diferentes definições para economia compartilhada e consumo colaborativo, pois, tal fenômeno incorpora múltiplos significados.

No intuito de propor uma tipologia de consumo colaborativo, Freitas, Petrini, Silveira (2016) apontam para aluguel, empréstimo, compra, doação e troca. Tais tipos permeiam desde o consumo de intenção ideológica até novas oportunidades econômicas.

Botsman e Rogers (2011) apresentam três formas ou sistemas de consumo colaborativo. O primeiro é sistema de serviços e produtos, no qual se paga pela utilização de um produto sem necessidade de adquiri-lo. O segundo, denominado mercados de redistribuição, são associados às trocas e doações. A terceira forma consiste nos estilos de vida colaborativos no qual há propensão à divisão e à troca de ativos intangíveis como tempo, espaço, habilidades e dinheiro. Esta forma abrange outros tipos de colaboração, a saber: *crowdsourcing* (ferramenta de cocriação a partir da participação on line); *crowdfunding* (financiamento coletivo); *crowdlearning*

(aprendizado colaborativo); *couchsurfing* (compartilhamento de hospedagem); e *coworking* (escritórios de trabalho coletivos).

Podem ser considerados exemplos de iniciativas de consumo colaborativo, sistemas de compartilhamento de carona como a Blablacar, compartilhamento de serviços de transporte urbano como Uber e Cabify, espaços *coworking*, projetos de *crowdfunding* e estilos de vida colaborativos como o *couchsurfing* e AirBnb

Botsman e Rogers (2011) atentam para quatro princípios essenciais para funcionamento do consumo colaborativo: massa crítica, capacidade ociosa, crença no bem comum e confiança entre estranhos.

No contexto da internet das coisas, Rifkin (2016) aponta para a mudança de paradigma do capitalismo de mercado para os bens comuns colaborativos no qual surge o prosumidor, aquele que tanto produz quanto consome produtos e serviços, a exemplo do *crowdsourcing* e da aprendizagem com engajamento.

2.2 Turismo colaborativo

Inserido na economia compartilhada, o setor de turismo representa um dos segmentos mais relevantes para tais práticas. Dados da Organização Mundial do Turismo (2017), constatam que a indústria turística representa 10% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial e se enquadra no terceiro setor exportador do mundo. Além disso, no ano de 2017 registrou o número de 1,322 bilhão de viajantes internacionais um aumento de 7% com relação a 2016, o mais alto em sete anos.

Com a ascensão das classes trabalhadoras, maior acesso à internet e a democratização do acesso à informação, o turismo tornou-se cada vez mais abrangente e acessível. Atualmente é possível planejar uma viagem sem a necessidade de plataformas intermediárias, como agências de viagem, devido à venda direta de passagens aéreas pela internet, agências *online*, reservas instantâneas de meios de hospedagem, entre outros (MARTINS, 2017).

Essa popularização da prática do turismo incrementa o setor, inclusive pequenas revoluções que por sua vez transformam a maneira em que esse conceito foi concebido até então. O turismo colaborativo envolve as novas formas de consumo de bens e serviços provenientes da

era do compartilhamento, tais como *couchsurfing*, AirBnb e Dinner (BEZERRA, L. T., FERREIRA, 2018; VERA, GOSLING, 2017; MAIOR-CABANNE, LUFT, ABREU, 2018).

Nessa direção, Vera e Gosling (2017) observam que no contexto do turismo e da hospitalidade, percebe-se a força destas novas *startups* da economia compartilhada pela sua alta taxa de crescimento e pelo impacto na indústria do turismo. Diante disso, os autores desenvolveram um estudo cujo objetivo foi discutir como o compartilhamento e o consumo colaborativo têm se aplicado ao turismo. Os resultados apontaram que a economia compartilhada carece de um referencial teórico robusto, tendo em vista que os estudos sobre práticas alternativas de turismo são incipientes. Além disso, termos como turismo responsável e ecoturismo *slow* surgiram na literatura.

Uma organização representativa dessa condição é o Non-Commercial Homestay Tourism (NCHT) (MOYSIDOU, 2017), em português Turismo Anfitrião Não-Comercial, no qual o hóspede fornece trabalho em troca de comida e alojamento. Nesse contexto, destaca-se os canais Au Pairing³, WWOOFing⁴, Workaway⁵ e HelpX⁶, entre outros. É possível encontrar estudos sobre essa modalidade turística sob outras denominações, como volunturismo e turismo voluntário. Segundo Moysidou (2017), no turismo colaborativo as regras da troca não são explícitas ou escritas, e a estrutura moral é negociada durante o tempo da transação. Sendo assim, essa tendência “apresenta-se como um promissor mercado para os próximos anos, que compreende práticas sustentáveis e gera benefícios para os que delas participam: o turista, o ambiente e a comunidade” (MENDES e SONAGLIO, 2013, p.186).

Nessa direção, Marins (2018) pesquisou o perfil e o nível de satisfação de usuários da plataforma Worldpackers na cidade do Rio de Janeiro. O estudo procurou identificar manifestações de hospitalidade entre anfitriões e viajantes na plataforma Worldpackers através

³ *Au Pair* é uma expressão da língua francesa que significa "ao par" ou "igual" e tem sua origem na ideia de paridade econômica entre serviços trocados. Atualmente é utilizado para designar um estilo de intercâmbio onde o viajante se hospeda em uma casa de família em troca de serviços de babá e trabalhos domésticos

⁴ *World-Wide Opportunities on Organic Farms* Oportunidades Mundiais em Agricultura Biológica é uma rede de organizações nacionais que promovem o trabalho de voluntariado em fazendas de permacultura de todo o mundo.

⁵ *Workaway* é um serviço de hospitalidade internacional que permite aos membros entrarem em contato entre si para organizar homestays e intercâmbio cultural.

⁶ *HelpX* é uma plataforma online que conecta voluntários à procura de acomodações em vez de um salário com os anfitriões que buscam ajudantes.

da análise das avaliações escritas pelos volunturistas e de entrevistas com gestores de três estabelecimentos anfitriões. Segundo Martins (2008), a média de idade dos usuários analisados foi de 26 anos com predominância de viajantes do sexo feminino e cerca de 55% dos usuários com nacionalidade brasileira.

O canal mais popular dessa modalidade no Brasil é a plataforma Worldpackers. Idealizada em fevereiro de 2014 por dois jovens brasileiros com o intuito de democratizar viagens de experiências através de aparatos tecnológicos e da globalização utilizando as vertentes da economia compartilhada. A Worldpackers conecta viajantes com oportunidades de volunturismo. Os anfitriões variam entre casas de família, fazendas, ONG, pequenos negócios e, principalmente, hostels. Atualmente a plataforma opera em cerca de 170 países e conta com mais de 700 hostels em sua rede e com mais de 25 mil usuários entre 18 e 62 anos, dentre esses, cerca de 80% são usuários brasileiros (CAVALCANTE, 2018, p. 32). Esse sistema funciona da seguinte maneira:

1. Os anfitriões cadastram as oportunidades de trabalho voluntário na plataforma onde informam a jornada de trabalho, quais as tarefas a serem realizadas pelo voluntário e as recompensas que serão oferecidas em troca desse trabalho, como exemplificado na Figura 1.
2. O voluntário cadastra-se no site e se candidata para uma vaga que lhe interessa. Informa suas habilidades e como poderia ajudar.
3. O anfitrião entra em contato com o voluntário e então combinam os detalhes desse intercâmbio.
4. Uma vez que o anfitrião aceita a proposta e a viagem é confirmada, o voluntário paga um valor de 50 dólares para a plataforma que por sua vez oferece suporte especializado para o viajante.
5. Finalmente, assim que o voluntário finaliza seu trabalho, ambos são convidados a fazer avaliação sobre a experiência, ilustrado na Figura 2.



Apply Now →

Save to Wishlist

Have a great experience in a very cozy and laid back hostel!

★★★★★ 12 reviews

The Exchange

We are one of the bests hostels in country, because we love what we do. We love to make our guest feel like at home. Our hostel is not a party hostel neighter a family hostel. But we do appreciate parties and also a relaxing vibe. That's our challenge: provide a real travelling experience with an excellent staff support, the best tips and some nice parties in a very comfy place: delicious breakfast, a friendly common area and good dreams!

Title

30 hours of help per week

Night Shift: Help with night tasks to make the place relaxing for all guests

Kitchen Hand: Help serving and organizing meals.

Cleaning: Help clean the kitchen, bedrooms, bathrooms and common areas.

Reception: Help with check-ins, check-outs and attend to guests.

What you get

4 days off per week

Shared Dorm: Be ready to meet people while staying in a shared dorm.

Breakfast: Get your free breakfast, the most important meal of the day.

Figura 1. Oportunidade de trabalho em um hostel de Curitiba
Fonte: Plataforma Wordpackers (2018)

No Brasil, o turismo colaborativo tem se mostrado cada vez mais presente, compreendendo um mercado diversificado e global, podendo estar inserido em inúmeros segmentos que se beneficiam desse intercâmbio de diversas maneiras (VERA e GOSLING, 2017; MAIOR-CABANNE, LUFT e ABREU, 2018; BEZERRA e FERREIRA, 2018). Segundo a plataforma Wordpackers (2018), algumas vantagens para meios de hospedagem, ao aderirem ao turismo colaborativo, variam desde a economia de até 1.000 dólares por mês com mão de obra, o aumento da taxa de ocupação através do engajamento de voluntários com habilidades específicas, e até melhora das avaliações do negócio por conta da atmosfera de uma equipe comprometida.

12 Reviews ★★★★★

[View all reviews →](#)

Host & Staff



Hours & Tasks



Hostel



Learning & Fun



Marco · Brazil



Primeira experiência no Worldpackers e só uma coisa a dizer, SENSACIONAL, me senti em casa desde o primeiro dia, conheci pessoas maravilhosas, e fiz amizades que tenho certeza que levarei para a vida toda. Apliquei para ficar apenas um mês, mas gostei tanto que estou ficando mais de um mês. Valeu, casa amarela <3 Obrigado para os Staffs, Paula, Karla, Malu, João e Acácia e aos Packers que também estavam lá, May, Gabriel, que foram mais que amigos, foram FRIENDS XD e em especial para a querida da Aline que deu essa oportunidade e é uma MOTTER mesmo :D

4 months ago



Mayalison · Brazil



Essa foi a minha primeira experiência com o worldpackers e não poderia ser melhor. O hostel é muito aconchegante e a estrutura é sensacional. Me ensinaram como tudo deveria ser feito. O café da manhã é sempre top. A equipe é maravilhosa e eu aprendi muito com cada um. O meu turno era bem tranquilo, só alguns dias mais agitados hehehe. As únicas coisas que eu mudaria seriam as torneiras (pra ter água quente) e deixaria o uso da máquina de lavar grátis para os worldpackers :) Vou colocar vocês nos agradecimentos do TCC hehehe. Sentirei saudades de todo mundo. Vcs são muito tops.

5 months ago

Figura 2. Panorama de avaliações dos voluntários sobre a experiência no hostel

Fonte: Plataforma Worldpackers (2018)

2.3 Hostels

Para Dubin (2003, p.18), o termo hostel designa um “local de hospedagem barato, com estilo de dormitório, para viajantes que não procuram nem o luxo nem a privacidade habituais de um hotel comum”. Timothy (2009, p. 213) considera que os hostels são alojamentos que estão na maioria das vezes associados a turismo de jovens mochileiros e a alguns turistas internacionais independentes que viajam com orçamento pouco flexível, procuram alojamento mais barato e querem, muitas vezes, confraternizar com outras pessoas da sua categoria sócio-econômica e faixa etária.

Em um contexto histórico, acredita-se que o primeiro hostel foi criado no ano de 1909, em Altena, na Alemanha, chamado então de Albergue da Juventude, localizado em um castelo. Esse meio de hospedagem foi idealizado pelo professor Richard Schirmann, que se dedicava a criar programas de convivência com seus alunos, organizando grupos de jovens para realizar pequenas viagens de estudos. No final da década de 1920, o movimento se expandiu pela Europa. Sendo implantados primeiramente na Suíça, Polônia, Holanda, Inglaterra, Noruega e França, e, posteriormente, na Irlanda, Bélgica e Escócia. Durante a Segunda Guerra Mundial, os albergues sofreram um período de estagnação, porém, com o fim do conflito, retomaram seu crescimento

expandindo para todos os países. Foram implantados nos Estados Unidos e no Canadá na década de 1930. Na América do Sul, os primeiros estabelecimentos foram na Argentina e no Uruguai (HEATH, 1962).

O movimento alberguista só ganhou visibilidade no Brasil a partir da década de 1980, com o apoio do Instituto Brasileiro de Turismo, a Embratur, que criou o Plano Nacional de Albergues da Juventude. Giaretta (2003) complementa que a partir da segunda metade da década de 1990, observa-se a entrada de menor número de albergues da juventude na associação nacional e, desde então, um constante distanciamento entre o poder público e essa tipologia de meio de hospedagem.

A Wyse Travel Confederation realizou um estudo global, analisando dados de 1363 acomodações, entre hostels, albergues e alojamentos tipo *bed&breakfast*, em 93 países. Nele, foi constatado que esses estabelecimentos obtiveram taxa de ocupação diária média de 59%, já o RevPAB (receita por cama disponível) foi de 23,50 euros (WYSE TRAVEL CONFEDERATION, 2014).

3 Procedimentos metodológicos

3.1 Delineamento da pesquisa

A pesquisa caracteriza-se como qualitativa, de natureza exploratória. De acordo com Godoy (1995), na pesquisa qualitativa propõe-se obter os dados descritivos através do contato direto do pesquisador com o caso estudado, caracterizando assim as pessoas, lugares e circunstâncias. O objetivo é entender os fenômenos segundo a concepção dos participantes da situação em estudo.

3.2 Universo da pesquisa

Dados do Instituto Municipal do Turismo (2017) apontam para a existência de 17 estabelecimentos na cidade de Curitiba sob a categoria hostels. Os elementos pesquisados foram hostels localizados na cidade de Curitiba/PR que disponibilizam vagas para turismo colaborativo. Para a escolha dos empreendimentos foi utilizada a plataforma brasileira Worldpackers.com, que conecta volunturistas com oportunidades de trabalho voluntário ao redor do mundo. Foram identificados na referida plataforma sete hostels na cidade de Curitiba/PR e classificados a partir

do número de *reviews*. Assim, selecionou-se cinco empreendimentos, dos quais três concordaram em colaborar com a pesquisa através de entrevista com os gestores, bem como com os volunturistas, que estavam realizando atividades nos referidos hostels dperíodo da coleta de dados. No total, dos nove voluntários disponíveis, cinco concordaram em cooperar com a pesquisa.

3.3 Coleta e análise de dados

O instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa foi o roteiro de entrevista semi-estruturada. Dois roteiros foram elaborados, um para os volunturistas e outro destinado aos gestores dos hostels (ver Apêndice). O foco foi captar o motivo de hostels e volunturistas aderirem ao turismo colaborativo. As entrevistas ocorreram em um período de duas semanas no mês de novembro de 2018 e foram gravadas. Cada entrevista teve duração média de uma hora e foram realizadas com os gestores dos respectivos hostels, bem como com os volunturistas.

A análise das entrevistas foi feita por meio da análise de conteúdo, cujas categorias foram: perfil dos hostels; concepção dos gestores; perfil dos volunturistas; processo do turismo colaborativo; e vantagens e desvantagens.

4 Apresentação dos resultados

Os dados coletados neste estudo foram analisados em cinco partes. Primeiramente, apresentou-se o perfil dos hostels, definido por indicadores como a localização, número de camas, número de funcionários, início das atividades, infraestrutura, público-alvo e serviços oferecidos. Em seguida, a partir das respostas obtidas nas entrevistas, foi analisada a concepção dos gestores a respeito do turismo colaborativo e como isso influencia no funcionamento dos hostels. Posteriormente formou-se o perfil de cada volunturista entrevistado, seguido dos elementos relacionados ao processo do turismo colaborativo sob a concepção dos turistas que o praticam. Finalmente, foram relatadas as principais observações a respeito dessa prática, bem como os benefícios e as desvantagens identificadas.

4.1 Hostel A

O primeiro estabelecimento analisado está localizado no bairro Mercês, próximo ao

centro histórico e a importantes pontos turísticos da cidade. O hostel foi estabelecido em um antigo casarão construído nos anos 1950 e possui cinco dormitórios compartilhados e três suítes privativas, no total pode acomodar até 40 hóspedes. Está em funcionamento há seis anos e oferece serviços de mini mercearia, sala de jogos, café da manhã e lavanderia. O hostel conta com cinco funcionários fixos, além dos três volunturistas temporários que costumam ficar em torno de um mês no hostel.

O público-alvo do hostel, segundo a entrevistada, varia de acordo com a sazonalidade. No verão os hóspedes são em sua grande maioria turistas mochileiros e jovens famílias. Já no restante do ano recebemos desde palestrantes a turistas estrangeiros, conta ela.

Há um ano, os gestores decidiram incluir o turismo colaborativo no estabelecimento, essa decisão aconteceu devido ao fato da dificuldade de contratar funcionários para o turno da madrugada. A plataforma predominante utilizada para criar essa ponte é o Worldpackers, no entanto, ocasionalmente recebem propostas de volunturistas por e-mail ou pelas redes sociais. Isso acontece porque a plataforma cobra uma taxa dos usuários uma vez que a troca é concretizada.

Normalmente, os voluntários ficam responsáveis pelas atividades de recepção durante o turno da madrugada. Antes tínhamos uma certa dificuldade em fixar uma equipe para assumir as atividades durante a madrugada, o que acabava gerando um problema de alta rotatividade, explica a gestora. Agora, os próprios voluntários combinam suas escalas de acordo com os interesses e necessidades de cada um, acrescenta ela.

Uma das desvantagens apontadas é o fato de que sempre há novos volunturistas, portanto esses devem estar em constante treinamento e ocasionalmente receberem voluntários que não levam a sério o trabalho a ser realizado e acabam oferecendo um serviço de má qualidade.

4.2 Hostel B

O segundo hostel investigado localiza-se na região central de Curitiba, próximo à Universidade Federal do Paraná e atrações culturais como o Teatro Guaíra. Junto ao hostel, também funciona um café, lanchonete e bar durante a noite. O hostel possui 24 camas, divididas em três quartos de oito camas, sendo dois deles mistos e um dormitório feminino. Oferece o serviço de café da manhã aos hóspedes, além de tv a cabo, lavanderia e wifi. O espaço também

é conhecido por abrigar exposições artísticas uma vez por mês e concertos de jazz semanalmente, o que acaba sendo um atrativo também para os moradores da cidade.

De acordo com a gestora, o hostel possui público-alvo diversificado, variando desde viajantes a negócios até mochileiros. Adiciona também que o tempo de permanência dos hóspedes é entre uma e três diárias na cidade e o mês com maior procura costuma ser o de novembro. Além disso, a maior parte dos viajantes é de nacionalidade brasileira. O estabelecimento conta com dois funcionários que trabalham exclusivamente no hostel nas áreas de recepção e limpeza, contudo há outros funcionários que trabalham no restaurante e café.

O estabelecimento funciona desde 2014 e é adepto ao turismo colaborativo desde o início de suas atividades. Costuma abrigar de dois a quatro volunturistas por vez, os quais trabalham no turno da madrugada. A principal plataforma para captar esses voluntários é o Worldpackers, porém recebem também mensagens de volunturistas à procura de oportunidades por e-mail e redes sociais.

Os voluntários costumam ficar entre um e três meses e possuem escala de trabalho de dois dias por semana/12 horas por dia. As principais funções desempenhadas são as tarefas de check-in/ check-out, receber os hóspedes e organizar o café da manhã. Em troca, o hostel oferece acomodação por todo o período e o café da manhã.

A gestora explica que os voluntários acabam participando ativamente das atividades do hostel mesmo quando não estão trabalhando, o ambiente fica descontraído e laços de amizade são criados, conta ela. A maior vantagem para o estabelecimento no seu ponto de vista é a troca de experiências, além da oportunidade de estar aprendendo e conhecendo histórias de pessoas de vários lugares, nas palavras da entrevista é muito legal poder estar em contato com culturas diferentes, diferentes visões de mundo. Quando indagada sobre as desvantagens, ela afirma não ter encontrado nenhuma até o momento.

4.3 Hostel C

Por fim, o terceiro hostel investigado localiza-se no bairro Rebouças, também na região central de Curitiba. Conta com dois quartos mistos, totalizando quinze camas e duas suítes privativas. O estabelecimento, inaugurado em 2015, abriga diversos eventos culturais, gastronômicos e beneficentes.

Há dois anos o estabelecimento trabalha com a plataforma Worldpackers, apesar de contar com volunturistas desde o início das suas atividades. A gestora explica que no início essa proposta era feita para eventuais hóspedes que acabavam se identificando com o local.

Atualmente, apesar de receber propostas por outros meios, todos os voluntários são captados pela referida plataforma. Através da plataforma o viajante pode contar com o suporte dos especialistas e o processo de troca é formalizado, deixando claro as atividades que serão realizadas, a carga horária e os benefícios, explica a entrevistada.

O hostel contava, no momento da coleta de dados, com quatro voluntários além dos funcionários fixos, cuja quantidade não foi informada na entrevista. Os volunturistas realizam tarefas de recepção, arrumação, limpeza e organização do café da manhã. Segundo a gestora, o período que os viajantes ficam no hostel é entre três semanas e três meses, sendo que ocasionalmente negociam estadas mais curtas para trabalhos mais pontuais, como pintura e revitalização.

Para ela, a maior vantagem em trabalhar com o turismo colaborativo é a atmosfera que os volunturistas trazem para o estabelecimento, pois acima do trabalho realizado, esses viajantes agregam ao ambiente do estabelecimento, interagindo com os hóspedes e compartilhando suas histórias de vida e habilidades.

Apesar de não ter experiência negativa com os volunturistas desde que começou a trabalhar com a plataforma, a entrevistada explica que toma algumas medidas para evitar trocas malsucedidas. Uma delas é preferir admitir volunturistas que pareçam ter o perfil mais extrovertido e viajantes experientes com avaliações positivas possuem preferência. Somado a isso, a empresa prioriza candidatos entre 20 e 27 anos, que entendam a filosofia do colaborativismo e que valorizam a troca de experiências.

Por fim, a maior desvantagem observada desse processo é o constante treinamento dos voluntários pela alta rotatividade. Contudo, a gestora explica que tal problema pode ser minimizado com um plano de trabalho detalhado e formalizado com procedimentos padrões, por isso nós buscamos supervisionar o volunturista no início do trabalho para tirar as dúvidas e prevenir erros.

4.4 Volunturistas

No total foram entrevistados cinco volunturistas, sendo três brasileiros e dois

estrangeiros. Durante esse processo foram abordadas questões acerca do perfil de cada viajante, o trabalho realizado pelo voluntário no estabelecimento, o motivo de aderir ao turismo colaborativo e quais os principais benefícios e desvantagens dessa troca.

Dentre os entrevistados, cuja as idades estavam entre 22 e 34 anos, predominou o sexo feminino sendo apenas um volunturista do sexo masculino. Dois viajantes eram originários do estado de São Paulo e um do estado do Paraná, os dois volunturistas estrangeiros provinham da Inglaterra e Colômbia. A respeito da profissão, dois entrevistados afirmaram ser estudantes, um disse trabalhar com vendas de carros, um como designer de moda e um como professor.

As plataformas citadas na procura por oportunidades foram Worldpackers, Workaway, WWOOF e HelpX. Um entrevistado afirmou que ocasionalmente propõe voluntariado de forma independente, entrando em contato diretamente com o estabelecimento. Todos os entrevistados estavam em sua primeira ou segunda experiência de turismo colaborativo e disseram que pretendiam continuar voluntariando durante os próximos meses.

Ao serem indagados sobre as vantagens no processo do turismo colaborativo, todos os voluntários entrevistados citaram a vivência obtida como um fator chave. Como citou um dos volunturistas entrevistados, a oportunidade de estar em contato com pessoas de diversas nacionalidades e culturas e a oportunidade de estar aprendendo novas habilidades fazem dessa experiência algo muito valioso. Outro fator bastante citado foi a questão financeira, sendo este também o principal motivo de aderirem ao volunturismo, com essa troca que o volunturismo permite, nós conseguimos viajar gastando muito pouco, já que nada é gasto com acomodação, explica outro entrevistado. Dentre os estrangeiros, a oportunidade de aprender e aperfeiçoar o português também foi citada como um benefício. Por outro lado, alguns voluntários brasileiros afirmaram que um dos pontos fortes dessa experiência é a prática da língua inglesa com os hóspedes. Por fim, a oportunidade de conhecer pontos turísticos e obter experiências profissionais para o currículo também foram aspectos referidos como privilégios do volunturismo.

No que tange às desvantagens, três entrevistados afirmaram que a falta de privacidade é um inconveniente nessa prática. Além disso, um entrevistado afirmou que a insegurança de ir para um lugar desconhecido e a incerteza de como será a experiência, é um fator negativo.

Ademais, uma desvantagem é a falta de liberdade que sinto em alguns momentos por trabalhar e morar no mesmo lugar por um longo período, observa um deles.

Nenhum entrevistado afirmou receber certificação ou comprovação a respeito do trabalho realizado no momento em que a atividade se encerra. Entretanto, declararam que no site é possível acessar as avaliações feitas pelos anfitriões logo depois que o voluntariado acaba.

4.5 Análise comparativa perfil dos hostels, concepção dos gestores e volunturistas

Para melhor entendimento, apresentam-se três quadros comparativos expondo os principais dados coletados. O Quadro 1 aponta as principais características a respeito do perfil de cada hostel, indicando informações acerca da localização, capacidade e quantidade de funcionários de cada estabelecimento. O Quadro 2 expõe as concepções dos gestores a respeito da prática do volunturismo, apontando as como cada estabelecimento trabalha com o turismo voluntário assim como as vantagens e desvantagens observadas por cada entrevistado. Por fim, o Quadro 3 apresenta síntese as principais vantagens e desvantagens apontadas pelos volunturistas em relação à prática do turismo colaborativo.

O resultado deste estudo apresentou média de idade dos volunturistas de 25 anos, sendo que 4 dos cinco volunturistas entrevistados eram mulheres, nessa análise também há predominância de brasileiros. Com relação à pesquisa com os anfitriões, vale destacar alguns pontos como a diminuição dos custos para os hostels ao aderirem ao turismo colaborativo, a integração com os hóspedes, a atmosfera que os volunturistas agregam ao estabelecimento e a troca de experiências como propulsoras dessa prática. Tais resultados corroboram com o estudo de Marins (2018).

Hostels	A	B	C
Localização	Bairro Mercês, próximo ao centro histórico e a importantes pontos turísticos da cidade	Centro, próximo à Universidade Federal do Paraná e atrações culturais	Bairro Rebouças, região central de Curitiba
Capacidade	Cinco dormitórios compartilhados e três suítes privativas, no total pode acomodar até 40 hóspedes	Três quartos de oito camas, dois mistos e um dormitório totalizando quinze femininos. Total de 24 camas	Dois quartos mistos, camas e duas suítes privativas
Quantidade de funcionários	Cinco funcionários, três volunturistas	Dois funcionários, dois a quatro volunturistas	Não informado, quatro voluntários

Quadro 1. Perfil dos hostels

Fonte: Dados primários

Hostels	A	B	C
Tempo de adesão ao Volunturismo	Um ano	Quatro anos	Dois anos
Estadia média dos volunturistas	Um mês	Entre um e três meses	Entre três semanas e três meses
Plataforma	<i>Worldpackers</i> , e-mail e redes sociais	<i>Worldpackers</i> , e-mail e redes sociais	<i>Worldpackers</i> exclusivamente
Vantagens	Fixar equipe	Troca de experiências, histórias de cada um	Atmosfera
Desvantagens	Treinamento constante, voluntários que não levam a sério o trabalho	Nenhuma	Alta rotatividade, treinamento

Quadro 2. Concepção dos gestores

Fonte: Dados primários

Vantagens	Desvantagens
Vivência	Falta de privacidade
Contato com pessoas de diversas nacionalidades	Insegurança
Aprender novas habilidades	Morar e trabalhar no mesmo local
Economia de dinheiro	Não receber comprovação ou certificação
Prática de idiomas	
Conhecer pontos turísticos	
Experiências profissionais	

Quadro 3. Concepção dos volunturistas

Fonte: Dados primários

5 Conclusão

O turismo colaborativo é uma prática que proporciona aos viajantes uma maneira inovadora de conhecer lugares com custo reduzido. Conforme explorado neste estudo, essa concepção é atraente principalmente para jovens aventureiros que buscam novas experiências.

Esse conceito de turismo está incorporado na essência da economia compartilhada que, por sua vez, apresenta quatro princípios básicos conforme explorado no referencial teórico. Assim pode-se relacionar estes princípios com as características que o fenômeno do volunturismo apresenta.

Primeiramente o princípio da massa crítica descreve o ponto de equilíbrio entre a quantidade de serviços ofertados e o número de usuários desse sistema. O volunturismo atende

esse princípio pois apresenta um vasto leque de possibilidades de trabalho voluntário, além de poder ser inserido em estabelecimentos de naturezas distintas.

O princípio da capacidade ociosa sugere evitar que os bens ou serviços tornem-se inativos, sendo reutilizados por outras pessoas que os necessitam. No turismo colaborativo o tempo em que o voluntário permanece no estabelecimento é, na maioria das vezes, acordado em antecedência, dessa maneira há sempre novos viajantes preenchendo a vaga deixada pelo anterior.

A crença no bem comum é observada no turismo colaborativo pois os volunturistas dividem seu local de trabalho com o local de morada, apresentando assim um senso de pertencimento a esse espaço.

Por fim, a confiança entre estranhos é uma das máximas mais importantes no volunturismo, pois tanto o anfitrião quanto o viajante são desconhecidos e realizam um acordo de trabalho e moradia antes mesmo do contato pessoal.

O objetivo deste trabalho foi analisar o turismo colaborativo em hostels, tendo em vista identificar o perfil dos turistas voluntários e dos hostels, bem como vantagens e desvantagens dessa atividade para ambos. Os resultados apresentados proporcionaram o alcance deste objetivo.

Os volunturistas pesquisados possuem origens distintas, no entanto observou-se que são predominantemente estudantes e do sexo feminino.

Os resultados da pesquisa realizada com os voluntários possibilitam aos gestores de hostels, que usam plataformas como o Worldpackers, delinear as características que melhor satisfazem o viajante e potencializar os parâmetros valorizados pelo voluntário, de maneira que possam criar um ambiente mais atraente e trocas mais satisfatórias para ambos.

Destaca-se ainda que foi possível caracterizar três hostels na cidade de Curitiba adeptos ao turismo colaborativo, realizando análise a respeito da natureza desses estabelecimentos, além de identificar as ferramentas predominantes para a captação de novos volunturistas.

Um aspecto a evidenciar foi a falta de certificação das atividades efetuadas no meio de hospedagem. Dessa maneira, o voluntário é impossibilitado de comprovar sua experiência caso tenha a pretensão de aproveitá-la para seu currículo ou estudos. Uma sugestão seria a emissão de um certificado de trabalho voluntário pela própria plataforma, informando a carga horária e as atividades realizadas.

Para os estabelecimentos, uma desvantagem do volunturismo é a constante necessidade de treinamento dos novos membros. Esse obstáculo pode ser minimizado com a criação de manuais que especifiquem os procedimentos padrões do hostel, os quais devem ser disponibilizados aos novos voluntários para que os mesmos possam consultá-los a fim de dirimir dúvidas.

Vale lembrar que a transparência é importante para que ambas as partes tenham esclarecimento do que será acordado. É importante que os primeiros contatos entre o anfitrião e o voluntário sejam aproveitados para esclarecer eventuais dúvidas e assim garantir o sucesso da troca, tornando o processo mais seguro.

As limitações acerca desta pesquisa englobam o enquadramento legal em relação ao turismo colaborativo pelo fato de o mesmo ser uma atividade ainda não regulamentada no país. Por essa razão alguns gestores e volunturistas se recusaram a participar do estudo. Somado a isso, o universo da pesquisa possibilitou a observação desse fenômeno em apenas uma cidade. Assim, sugere-se pesquisas futuras que compreendam outras localidades, ampliando o entendimento a respeito do turismo colaborativo em outras regiões do país. Além disso, observa-se a necessidade de pesquisas do âmbito legal dessa atividade.

Referências

AACH, R. D., COONEY, T. G., GIRARD, D. E., GROB, D., MCCUE, J. D., PAGE, M. I., E COLS. Stress and impairment during residency training: strategies for reduction, identification, and management. **Annals of Internal Medicine**, v.109, n.2, p.154–161, 1988.

AQUINO, M. T. **Prevalência de transtornos mentais entre estudantes de medicina da Universidade Federal de Minas Gerais**. 207f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Saúde) - Faculdade de Medicina, Universidade Federal Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

ARORA, V. *et al.* The effects of on-duty napping on intern sleep time and fatigue. **Annals of Internal Medicine**, v.144, p.792-798, 2006.

ATLAS, ASSOCIATION FOR TOURISM AND LEISURE EDUCATION & TOURISM RESEARCH AND MARKETING. Volunteer tourism a global analysis: a report. Arnhem, Países Baixos, 2008.

BEZERRA, L. T.; FERREIRA, L.V. F. Turismo, viagem e economia compartilhada: as

experiências relatadas pelos usuários do *couchsurfing* em Natal/RN. **Turismo, Visão e Ação**, v. 20, n. 3, 2018, p. 375-388. <https://siaiweb06.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/13487>

BOTSMAN, R.; ROGERS, R. **O que é seu é meu: como o consumo colaborativo vai mudar o nosso mundo**. Porto Alegre, Bookman Editora, 2011.

CAVALCANTE, P. E. S. Plataforma Worldpackers: a economia colaborativa como dispositivo de imersão cultural e linguística. **Trabalho de conclusão de curso**, Departamento de Mediações Interculturais, Universidade Federal da Paraíba, Paraíba, 2018. <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/11151>

CAMPANIÇO, P. A. B. **Turismo de voluntariado: a perspectiva do voluntariado no turismo - dois estudos de caso: a "Aventura solidária" da AMI e a Global Volunteers**. Covilhã, Portugal, 2010.

CHASE, R. **Economia compartilhada: como pessoas e plataformas de peers inc. estão reiventando o capitalismo**. São Paulo: HSM do Brasil, 2015.

DLASKE, K. Shaping subjects of globalisation: at the intersection of voluntourism and the new economy. **Jyvaskyla - Finlândia, Multilingua**, 2015.

DUBIN, E. **Preservation for the people: seventy years of American Youth Hostels**, Pensilvânia, 2003.

FREITAS, M. S. P. Turismo colaborativo e reputação digital: um olhar sobre o AIRBNB. Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2016.

FREITAS, C. S., PETRINI M. C., SILVEIRA, L. M.. Desvendando o consumo colaborativo: uma proposta de tipologia. **CLAV 2016 - 9th Latin American Retail Conference**, 2016.

GIARETTA, M. J. **Turismo da juventude**. Barueri: Manole, 2003.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, p. 57-63, 1995.

HEATH, G. **Richard Schirrmann, the first youth hosteller**. Copenhagen: International Youth Hostel Federation, 1962. IG. Disponível em: < <https://turismo.ig.com.br/manual-do-viajante/2019-02-10/o-que-e-volunturismo.html> > Acesso em: 29/07/2019.

INSTITUTO MUNICIPAL DO TURISMO (Curitiba). **Matriz de Hotelaria 2017/2018**. Curitiba, 2017.

MAIOR-CABANNE, C. L. S.; LUFT, M. C. M. S.; ABREU, A. F. Turismo colaborativo: un nuevo modelo de negocios en el rubro de la alimentación brasileña. **Estudios y Perspectivas en**

Turismo, v. 27, 2018, p. 84 – 101, 2018.
<http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V27/N01/v27n1a05.pdf>

MARINS, A. E. S. Worldpackers - A hospitalidade mediada e promovida pelo desenvolvimento tecnológico. **Trabalho de conclusão de curso**, Faculdade de Turismo e Hotelaria, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2018.
<https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/9986/1/Artigo%20Worldpackers%20-%20Elizabeth%20PDF2.pdf>

MATOS, B.G; BARBOSA, M.L.A.; MATOS, M.B.A. Consumo colaborativo e relacional no contexto do turismo: a proposição de um modelo entre a sociabilidade e a hospitalidade em rede. **Revista Hospitalidade**, v. 13, n. 1, p. 218-241, 2016.

MENDES, T.; SONAGLIO, K. E. Volunturismo: uma abordagem conceitual. **Revista Turismo – Visão e Ação**, v. 15, n. 2, p. 185-206, 2013.

MARTINS, J. B. Consumo colaborativo e serviços de hospedagem em turismo: uma interpretação do Airbnb na oferta destes serviços. **Trabalho de conclusão de curso**, Centro de Excelência em Turismo, Universidade de Brasília, Brasília, 2017.
http://bdm.unb.br/bitstream/10483/19317/1/2017_JulianaBenvindoMartins_tcc.pdf

MOYSIDOU, G. Ethics of hospitality in non-commercial homestay tourism. **Critical Tourism Studies Proceedings**, v. 2017, n. 49, 2017. <http://digitalcommons.library.tru.ca/cts-proceedings/vol2017/iss1/49>

ORD, C. **Contribution of volunteer tourism to organic farms: an analysis of the WWOOF exchange in Canada**. University of the Balearic Islands, Palma de Mallorca, Espanha, 2010. Disponível em: <https://ecoclub.com/education/articles/502-volunteer-tourism-organic-farms>

OMT, ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **UNWTO Tourism Highlights**. Madrid, Espanha, 2017.

SANTOS, D. R. Hospitalidade no turismo voluntário: produção científica em língua inglesa (2000-2015). **Dissertação** (Mestrado em Hospitalidade) - Programa de Pós-Graduação Mestrado em Hospitalidade, Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2016.
<http://sitios.anhembi.br/tesesimplificado/handle/TEDE/1646>

SPAETH, J. L; FELSON, M. Community structure and collaborative consumption: a routine activity approach. **American Behavioral Scientist**, v. 21 n. 4, 614-624, 1978.

TIMOTHY, D.; TEYE, V. **Tourism and the lodging sector**. USA: Butterworth-Heinemann, 2009.

VERA, L. A. R.; GOSLING, M. S. Economia compartilhada no turismo: uma discussão teórica sobre o consumo colaborativo e o compartilhamento. **Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios**, v.10, n. 1, jan./abr. 2017.

VOUGA, A. Influências contraculturais no consumo colaborativo: insights no contexto do couchsurfing.com. **Consumer Behavior Review**, v.1, n. 2, 73-81, 2017.

WYSE TRAVEL CONFEDERATION. **The youth travel accommodation industry survey**, 2014.

WORLDPACKERS. Disponível em: <<https://www.worldpackers.com/>> Acesso em: 2 nov. 2018.

Artigo recebido em: 23/05/2019

Avaliado em: 26/06/2019

Aprovado em: 02/08/2019

APÊNDICE

Roteiro de Entrevista com Gestores de Hostels

Função do gestor:

Caracterização do hostel:

- tempo de atuação no mercado
- localização
- qual é público alvo
- quantos funcionários trabalham além dos voluntários
- número de camas
- tipo de quartos
- serviços que oferece
- infraestrutura

Perguntas voltadas ao volunturismo:

1. Qual plataforma a empresa utiliza para oferecer vagas a voluntários?
2. O que levou a empresa a buscar volunturistas?
3. Quantos volunturistas a empresa costuma acomodar simultaneamente?
4. Qual a duração média da estada do volunturista no hostel?
5. Há quanto tempo a empresa trabalha com turismo colaborativo?
6. Quais vantagens e desvantagens de possuir volunturistas?
7. A estada do volunturista no hostel é formalizada? Caso positivo, de que forma?

Comentários adicionais:

Roteiro de Entrevista com Volunturistas em Hostels

Caracterização do volunturista

Função que ocupa no hostel:

Idade:

País/Estado de origem:

Profissão:

Gênero:

Perguntas voltadas ao volunturismo:

1. Qual plataforma você utilizou para buscar oportunidades de turismo voluntário?
2. Há quanto tempo você realiza essa prática? Por qual motivo?
3. Você recebe alguma certificação/comprovação da atividade realizada ao final do trabalho?
4. Quais vantagens e desvantagens dessa prática?

5. Quantas horas diárias você disponibiliza para as atividades no hostel?
6. A relação entre volunturista e hostel é formalizada? Caso positivo, de que forma?

Comentários adicionais: