

## TURISMO COLABORATIVO EM HOSTELS NA CIDADE DE CURITIBA/PR

Acadêmica: Gabriela Cornelsen de Queiroz Telles<sup>1</sup>

Orientadora: Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Jaqueline de Fátima Cardoso<sup>2</sup>

### 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 na cidade de Curitiba/PR, 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 multi-casos caracteriza-se como qualitativo e descritivo. 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; hotelaria; 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 the collaborative tourism in the city of Curitiba/PR, 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 manifests itself particularly in hostels in the city of Curitiba/PR, where semi-structured interviews were conducted with managers and volunteers. The multi-case study is characterized as qualitative and descriptive. 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.

**Keywords:** voluntourism; collaborative tourism; hostels; hospitality; shared economy.

---

<sup>1</sup>Graduanda do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) Florianópolis/SC - Brasil. E-mail: [gabriela.telles@gmail.com](mailto:gabriela.telles@gmail.com)

<sup>2</sup>Professora de Administração do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) Florianópolis/SC - Brasil. E-mail: [jaque@ifsc.edu.br](mailto:jaque@ifsc.edu.br)

## 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 propõe 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.

Estudos mais recentes da Association for Tourism and Leisure Education (ATLAS) (2008) identificaram que o mercado de volunturismo possui demanda anual de 1,6 milhões de turistas voluntários, também denominados volunturistas, que geram um valor entre US\$ 1,6 e 2,6 bilhões com suas viagens. Seu avanço e sua crescente popularidade têm atraído atenção da necessidade de pesquisas.

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.

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 recentemente constatado como tendência mundial, conforme o estudo publicado pela ATLAS (2018), porém ainda pouco explorado.

Outro aspecto importante, diz respeito à condição de legalidade dessa modalidade no Brasil. A reportagem da Revista Época intitulada “Trabalho voluntário ou exploratório: os limites do turismo colaborativo” identificou que ainda há muitas dúvidas sobre como o turismo colaborativo se encaixa na legislação brasileira e demonstra preocupação sobre as condições de trabalho de alguns turistas adeptos a essa prática de voluntariado, afirmando que estes podem estar sendo explorados pelos estabelecimentos (MOTTA, 2017).

Frente ao exposto, a proposta deste estudo é analisar o turismo colaborativo na cidade de Curitiba/PR, tendo em vista identificar o perfil dos turistas voluntários e dos hostels, bem como vantagens e desvantagens dessa atividade para ambos.

Em síntese, levanta-se a seguinte questão problema: De que maneira meios de hospedagem e turistas voluntários podem se beneficiar do turismo colaborativo?

Este trabalho está estruturado da seguinte maneira: esta primeira seção, a 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 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. 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).

O conceito de consumo colaborativo pode ser chamado também de economia compartilhada que tem como base as pessoas que trabalham de forma colaborativa, compartilham ideias e práticas e geram interações, vendas de produto e promoções de forma cooperativa (BOTSCHAN E ROGERS, 2011).

Por fim, Freitas (2016) estabelece a economia compartilhada como uma prática econômica em que o objetivo não é obrigatoriamente uma troca monetária. Também adiciona a possibilidade de emprestar, trocar, compartilhar ou alugar bens ou serviços através dessa atividade.

[...]com isso, há uma valorização da experiência em detrimento da posse, além da humanização do processo de consumo, o qual é efetivado, em sua maioria, entre pessoas desconhecidas, mas com objetivos semelhantes: uma delas de oferecer um bem ou serviço e a outra de tê-lo temporariamente ou definitivamente, a depender do tipo de relação estabelecida (FREITAS, 2016 p.9).

Atualmente, trata-se de uma tendência cada vez mais abrangente. Podem ser considerados exemplos de iniciativas consumo colaborativo sistemas de compartilhamento de carona como a Blablacar, compartilhamento de serviços de transporte urbano como a Uber e Cabify, espaços *coworking*, projetos de *crowdfunding* e estilos de vida colaborativos como o *couchsurfing* e AirBnb.

Botsman e Rogers (2011, p. 64) atentam para os quatro princípios essenciais do consumo colaborativo: “massa crítica, capacidade ociosa, crença no bem comum e confiança entre estranhos”.

Define-se como massa crítica a existência de um impulso suficiente em um sistema para torná-lo autossustentável. Na economia compartilhada esse fundamento tem relevância principalmente pela comodidade e pela escolha. É desejável que haja opções variadas e suficientes de bens e/ou serviços para que não aconteça a insatisfação. Assim sendo, a massa

crítica seria o ponto de equilíbrio no qual o usuário do serviço sintasse satisfeito com a pluralidade de serviços oferecidos, podendo encontrar algo que o satisfizesse e traga a sensação de ter feito uma boa escolha (BOTSCHAN E ROGERS, 2011).

Para haver consumo colaborativo é necessário haver capacidade ociosa. Define-se capacidade ociosa, como o tempo em que os produtos ficam inativos, podendo ser utilizado por outras pessoas que os necessitam. Esses produtos não são necessariamente bens tangíveis, esse conceito é fundamental por diminuir a necessidade de posse, agregando valor a esses bens ao evitar que tornem-se inúteis em algum período (BOTSCHAN E ROGERS, 2011).

O terceiro princípio advém da crença no bem comum, nesse caso afirma-se que os recursos pertencem a todos, aplicando uma importância e senso de responsabilidade. A internet, segundo os autores, representa uma nova ótica sobre essa concepção. Plataformas como a Wikipédia e o sistema Linux simbolizam esse ideal uma vez que dependem da confiança em desconhecidos que trabalham em conjunto e que estão relacionados à ideologia de bem comum (BOTSCHAN E ROGERS, 2011).

Por fim, entende-se o princípio da confiança entre estranhos como fundamental para o consumo colaborativo. Uma vez que, diferente de um ambiente de compras convencional, onde a intermediação é feita por instituições, na economia compartilhada a maioria das intermediações é feita por estranhos através de plataformas que gerenciam tais relações. Isso acontece, por exemplo, em aplicativos como o Uber, no qual usuários marcam caronas sem conhecer o motorista e em sites de relacionamento como o Tinder, que possibilita marcar encontros românticos com alguém completamente desconhecido (BOTSCHAN E ROGERS, 2011).

## **2.2 Turismo colaborativo**

Ainda inserido no aspecto da 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.

Atualmente, 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. Hoje em dia 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 traz inúmeros benefícios para 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. Um exemplo disso são as plataformas de caronas compartilhadas para viagens de longa distância como o Blablacar, onde um usuário “aluga” o assento do seu carro para outra pessoa durante uma viagem, reduzindo consideravelmente os custos relacionados a esse deslocamento.

Um cenário representativo 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 Pairing<sup>2</sup>, WWOOFing<sup>3</sup>, Workaway<sup>4</sup> e HelpX<sup>5</sup>, entre outros. É possível encontrar estudos sobre essa mesma 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 no contexto atual 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).

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 aspectos tecnológicos e da globalização utilizando as

---

2 **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

3 **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.

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

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

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 172 países e conta com um número de 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:

- 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.
- O voluntário cadastra-se no site e se candidata para uma vaga que lhe interessa. Informa suas habilidades e como poderia ajudar.
- O anfitrião entra em contato com o voluntário e então combinam os detalhes desse intercâmbio.
- 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.
- 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. Segundo o site da plataforma (Worldpackers, 2018), algumas vantagens para meios de hospedagem, ao aderirem ao turismo colaborativo, variam desde a economia de até US\$1.000 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 80, 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.

Em 2013, a Travel Confederation (WYSE) 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 (THE YOUTH TRAVEL ACCOMMODATION INDUSTRY SURVEY, 2013).

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

#### **3.1 Delineamento da pesquisa**

A pesquisa caracteriza-se como qualitativa, de natureza descritiva. 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.

Além disso, trata-se de um estudo de caso múltiplo, nos quais vários estudos são conduzidos simultaneamente. Segundo Yin (2005), os estudos de casos múltiplos possuem a vantagem de terem mais consistência e possibilitar maiores generalizações, apesar de exigirem maiores recursos e tempo por parte do pesquisador.

#### **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 apresentam características de 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. Desta maneira, foram identificados na plataforma sete hostels na cidade de Curitiba/PR, os quais foram classificados a partir do número de *reviews*. Assim, foram selecionados cinco empreendimentos, dos quais três concordaram em colaborar com a pesquisa através de entrevista com os gestores. Quanto aos volunturistas, observou-se os que estavam realizando atividades nos referidos hostels no período da coleta de dados. No total, dos nove voluntários disponíveis, cinco concordaram em cooperar com a pesquisa.

### **3.3 Coleta de dados**

Nesta pesquisa foram entrevistados os gestores desses empreendimentos, assim como os volunturistas atuantes no estabelecimento. Para tanto, foi utilizada a entrevista semi-estruturada. As entrevistas ocorreram em um período de duas semanas no mês de novembro de 2018.

O instrumento de coleta de dados adotado para a pesquisa será o roteiro de entrevista. Dois roteiros foram elaborados, um utilizado para os volunturistas (Apêndice A) e outro destinado aos gestores dos hostels (Apêndice B). O foco foi captar o motivo de hostels e volunturistas aderirem ao turismo colaborativo. Também foram consideradas observações realizadas *in loco* pela pesquisadora. A observação foi realizada com propósito de coletar informações a partir do contato da pesquisadora com o universo da pesquisa, quando da ocasião das visitas realizadas nos empreendimentos.

### **3.4 Análise dos dados**

As entrevistas foram analisadas 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. A análise da observação e dos documentos foi realizada de forma qualitativa, cujo propósito consistiu em compreender o comportamento do grupo-alvo.

## **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 varia de acordo com a sazonalidade. No verão os hóspedes tendem a ser em sua maioria turistas mochileiros e jovens famílias, no restante do ano é comum a hospedagem de viajantes a negócios, participantes de palestras e eventualmente turistas estrangeiros.

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. A gestora explica que, antes de aderirem ao turismo colaborativo, enfrentavam problema de alta rotatividade de funcionários e não conseguiam fixar uma equipe no referido turno, mas agora os próprios voluntários combinam suas escalas de acordo com os interesses e necessidades de cada um.

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 indolente.

#### **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 um total de 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 *business* 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 hostel 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 das 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 email 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 e que a maior vantagem para o estabelecimento é a troca de experiências, além da oportunidade de estar aprendendo e conhecendo histórias de pessoas de vários lugares. 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 trabalha com a plataforma Worldpackers, apesar de já 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 plataforma. Isso se dá pelo fato do viajante possuir com a Worldpackers o suporte dos especialistas, além de ter o processo da troca formalizado, deixando explícito todo o quadro de atividades, carga horária e benefícios.

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 nenhuma experiência negativa 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,

sendo que o início do trabalho do volunturista deve ser supervisionado para dirimir dúvidas e prevenir eventuais 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 mais citadas na procura por oportunidades foram Worldpackers, Workaway, WWOOF e HelpX, respectivamente. 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 pretendem continuar voluntariando durante os próximos meses.

Todos os voluntários entrevistados citaram a vivência como uma vantagem no processo do turismo colaborativo, a oportunidade de estar em contato com pessoas de diversas nacionalidades e culturas e a oportunidade de estar aprendendo novas habilidades acrescentam nesse conceito. Outro fator bastante citado foi a economia, por viajar gastando menos dinheiro, sendo este também o principal motivo de aderirem ao volunturismo. 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.

Ao serem indagados sobre as desvantagens, três voluntários 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, o fato de morar e trabalhar no mesmo local por um período longo de tempo, ocasiona sensação de falta de liberdade, conforme a observação de um entrevistado.

Nenhum entrevistado afirmou receber alguma 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 Quadros comparativos

Para melhor entendimento e fins de comparação, apresentam-se três quadros comparativos expondo os principais dados coletados. O primeiro quadro 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 segundo quadro 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 terceiro quadro comparativo apresenta em síntese os principais benefícios e malefícios apontados pelos volunturistas em relação à prática do turismo colaborativo.

QUADRO 1 - Perfil dos hostels

Hostels	A	B	C
<b>Localização</b>	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.
<b>Capacidade</b>	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 camas e feminino. Total de 24 camas.	Dois quartos mistos, totalizando quinze camas e duas suítes privativas.
<b>Quantidade de funcionários</b>	Cinco funcionários fixos, três volunturistas.	Dois funcionários, dois a quatro volunturistas.	Não informado, quatro voluntários.

Fonte: Elaborado pela autora.



QUADRO 2 - Concepção dos gestores

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	Worldpackers, E-mail e redes sociais.	Worldpackers, E-mail e redes sociais.	Worldpackers exclusivamente.
Vantagens	Fixar equipe.	Troca de experiências, histórias de cada um.	Atmosfera.
Desvantagens	Treinamento constante, voluntários que não levam a sério o trabalho.	Nenhum.	Alta rotatividade, treinamento.

Fonte: Elaborado pela autora.

QUADRO 3 - Concepção dos volunturistas

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	

Fonte: Elaborado pela autora

## 5 CONCLUSÃO

O turismo colaborativo é uma prática que proporciona aos viajantes uma maneira inovadora de conhecer lugares novos sem gastar muito dinheiro. Conforme explorado nesse estudo, essa concepção é atraente principalmente a jovens aventureiros que buscam novas experiências.

Esse conceito 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 na cidade de Curitiba/PR, 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 do trabalho uma vez que o

voluntário termina a sua estada no estabelecimento. 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 clarifiquem os procedimentos padrões do hostel, os quais devem ser disponibilizados aos novos voluntários para que os mesmos possam consultá-los para dirimir dúvidas.

Vale lembrar que a transparência é importante para que ambas as partes tenham total esclarecimento do que será acordado. É importante que os primeiros contatos entre o anfitrião e o voluntário sejam aproveitados para esclarecer qualquer eventual dúvida 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 do 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 diversas localidades, ampliando o entendimento a respeito do turismo colaborativo em outras regiões do país. Além disso observa-se a necessidade de pesquisas aprofundadas a respeito do âmbito legislativo dessa atividade.

## REFERÊNCIAS

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

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. Paraíba, 2018.

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.

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.

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.

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

MATOS, B.G; BARBOSA, M.L.A.; MATOS, M.B.A. **Consumo colaborativo e relacional no contexto do turismo.** Revista Hospitalidade. São Paulo, 2016.

MENDES, T.; SONAGLIO, K. E. **Volunturismo:** uma abordagem conceitual. Revista Turismo – visão e ação, 2013.

MARTINS, J. B. **Consumo colaborativo e serviços de hospedagem em turismo:** uma interpretação do Airbnb na oferta destes serviços. Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

MOTTA, A. **Trabalho voluntário ou exploratório**: os limites do turismo colaborativo. 2017. Disponível em: <<https://epoca.globo.com/economia/noticia/2017/08/trabalho-voluntario-ou-exploratorio-os-limites-do-turismo-colaborativo.html>> Acesso em: 9 Março 2018.

MOYSIDOU, G. **Ethics of hospitality in non-commercial homestay tourism**. Critical Tourism Studies Proceedings Edinburgh, 2017.

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.

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). São Paulo 2016.

SPAETH, J. L.; FELSON, M. **Community structure and collaborative consumption**: A Routine Activity Approach. American Behavioral Scientist, 1978

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

VOUGA, A. **Influências contraculturais no consumo colaborativo**: Insights no contexto do Couchsurfing.com. Consumer Behavior Review. Pernambuco, 2017.

WYSE Travel Confederation, **The youth travel accommodation industry survey**, Amsterdão, 2013.

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

YIN. R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre, 2005.

## APÊNDICE A - 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:

## **APÊNDICE B - 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: