

Análise da atuação dos voluntariados de serviço aos Comitês Olímpicos e Paraolímpicos Nacionais no âmbito dos Jogos Pan e Parapan-americanos Rio 2007¹

Rodrigo Fonseca Tadini² - UFRRJ
Tânia Melquiades³ - UFRRJ

Resumo

Eventos esportivos especiais congregam um número relevante de voluntários. No caso dos Jogos Pan e ParaPan-americanos Rio 2007, o Setor de Relação e Serviço aos Comitês Olímpicos e Para-Olímpicos Nacionais, que contou com o apoio de aproximadamente 200 voluntários é um exemplo desta realidade. Este estudo analisa os principais aspectos relacionados à preparação e execução das atividades propostas aos Voluntários CONs e CPNs durante os Jogos Pan e ParaPan-americanos Rio 2007. Neste estudo foi empregada a metodologia de pesquisa post hoc, descritiva e exploratória utilizando como método de coleta de dados o levantamento bibliográfico, a pesquisa quantitativa⁴, a pesquisa qualitativa⁵ e a observação participativa realizada in loco com os voluntários no treinamento geral e específico e durante todo os Jogos Pan e ParaPan Americanos Rio 2007⁶.

Palavras-chave

Voluntários CONs/CPNs; Jogos Pan-americanos Rio 2007; Jogos ParaPan-americanos Rio 2007; Eventos esportivos

Voluntariado e a hospitalidade eventos esportivos especiais

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

O marco desse evento coincide com os Jogos Olímpicos de Los Angeles e os procedimentos que marcaram essa prática nas nações ricas do planeta, com fortes investimentos

¹ Trabalho apresentado ao GT 6 “Gestão responsável do turismo” do V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 27 e 28 de julho de 2008.

² Rodrigo Tadini é mestre em hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi e Professor Assistente da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. rtadini@yahoo.com.br

³ Tânia Melquiades é Professora assistente na Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.

⁴ A pesquisa quantitativa foi realizada através de um questionário estruturado com 30 questões aplicado junto a 48 voluntários do setor de relação e serviço aos CONs/CPNs que atuaram em ambos eventos.

⁵ A pesquisa qualitativa utilizou-se de questionário semi-estruturado com 10 perguntas envolvendo uma amostra de 20 voluntários que trabalharam em ambos eventos.

⁶ O autor atuou nos Jogos Pan Americanos na coordenação de 200 voluntários do Serviço de Relação e Serviço aos CONs e nos Jogos ParaPan Americanos como Assistente de CPNs trabalhando com a delegação do Peru.

privados e públicos, diferem em muito dos países pobres ou em desenvolvimento onde o esporte ainda se estrutura em bases amadoras e/ou familiares.(RUBIO, 2005).

O processo de transformação do esporte brasileiro não foi diferente. Depois de ter permanecido por alguns anos às margens das principais modificações, como: crescimento da indústria esportiva, apoio a novas modalidades, criação de infraestrutura para treinamento desportivo, captação e transmissão de eventos esportivos especiais, o país vem passando por um processo de crescimento desta atividade.

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

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

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

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

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

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

Para Jones (2001), os eventos podem ser uma alavanca para a divulgação internacional da cidade-sede através da exposição de mídia gerada pelo interesse crescente pelos esportes. Neste sentido, Allen et al (2002) afirma que os gestores de eventos esportivos

especiais devem se conscientizar da importância de promover um planejamento organizado e de longo prazo, prevendo impactos e administrando-os.

Este desafio inclui, entre outras ações, o emprego de uma proposta ampla e consistente de voluntariado, que atue de maneira integrada durante todas as fases do evento, fornecendo aos atletas, turistas, patrocinadores, imprensa credenciada, convidados e habitantes locais, condições para que eles possam exercer da maneira mais adequada suas ações dentro do evento.

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

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

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

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

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

implementação de uma estrutura organizacional eficaz e, conseqüentemente, o sucesso do evento esportivo.

O processo de capacitação atua no refinamento das potencialidades do voluntário. Com o treinamento, ele se torna capaz de executar tarefas técnicas imprescindíveis para a execução do evento, assim como é conscientizado da importância de sua participação espontânea no desenvolvimento de relacionamentos baseados no respeito às diferenças culturais e na integração entre os participantes, valores humanísticos do esporte.

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

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

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

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

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

A função básica da hospitalidade é estabelecer um relacionamento ou promover um relacionamento já estabelecido. Os atos relacionados com a hospitalidade obtêm este resultado no processo de troca de produtos e serviços, tanto materiais quanto simbólicos, entre aqueles que dão hospitalidade (anfitriões) e aqueles que a recebem (os hóspedes). Uma vez que os relacionamentos necessariamente se desenvolvem dentro de estruturas morais, uma das principais funções de qualquer ato de hospitalidade é (no caso de um relacionamento já existente) consolidar o reconhecimento de que os anfitriões e os

hospedes já partilham do mesmo universo moral ou (no caso de um novo relacionamento) permitir a construção de um universo moral em que tanto o anfitrião quanto o hóspede concordam em fazer parte. (SELWYN, 2004, p. 26)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MacAloon sugere estudos sobre a “*street party*” (festa de rua) nos Jogos Olímpicos. De acordo com ele, o que acontece com quem está do lado de fora do estádio é algo surpreendente em termos de integração multicultural. “A televisão não registra esta festa. Algumas pessoas têm o ingresso e não entram no estádio por estarem inteiramente envolvidas nas manifestações externas”. Em alguns momentos, as manifestações nas ruas da cidade-sede não possuem nenhum tipo de relação com as propostas de atividades culturais elaboradas pelos comitês organizadores ou quaisquer setores da administração pública local. (MacAloon, 2001, p. 56)

Tanto o esporte como a hospitalidade pressupõe um progressivo processo de comunicação entre pessoas. E esse processo se torna cada vez mais eficaz quando os seus símbolos e ritos são percebidos por todos os participantes, promovendo sua interação com a atmosfera do evento. Em determinados momentos por uma integração espontânea comum em eventos esportivos ou por ação dos comitês organizadores, valores locais e símbolos característicos da cultura olímpica se fundem criando manifestações diferenciadas que são percebidas por boa parte dos presentes, gerando um diferencial de fascínio.

A manifestação de acolhimento no evento esportivo pode ser traduzida por práticas que facilitem a compra de ingressos, a chegada à cidade-sede, a entrada nos locais de

competição, o acesso da imprensa, a individualidade do atleta, o deslocamento do visitante em um espaço que, para ele pode ser de elevado grau de complexidade.

No caso dos Jogos Pan e ParaPan americanos Rio 2007, versão continental dos Jogos Olímpicos e Paraolímpicos que aconteceram na cidade do Rio de Janeiro nos meses de julho e agosto sucessivamente sob a responsabilidade do Comitê Organizador Rio 2007, a Força Rio 2007 foi o principal elementos de acolhida de todos os atores envolvidos.

A Força RIO 2007 foi responsável pela formação dos 20 mil voluntários dos XV Jogos Pan e ParaPan-americanos. O trabalho, imprescindível para a realização dos Jogos, englobou os funcionários do Comitê Organizador dos Jogos Pan Americanos Rio 2007 (CO-RIO) e empresas terceirizadas na formação dos voluntários.

Dentre a atuação dos voluntários da Força Rio 2007 destaca-se o papel dos voluntários CONs e CPNs e sua relevante contribuição para a hospitalidade no megaevento Jogos Pan-americanos Rio 2007. (COMITÊ OLÍMPICO BRASILEIRO, 2007).

O Setor de Relação e Serviço aos CONs e CPNs

O trabalho do setor foi dividido em duas fases. A primeira fase, que ocorreu antes da realização dos Jogos é chamada de Relações com os CONs/CPNs. Na primeira fase o departamento teve os seguintes objetivos: Promover a comunicação efetiva e serviços de informação. A primeira fase aconteceu antes dos Jogos e visava: Facilitar a comunicação efetiva e serviços de informação por meio da elaboração produção, e envio do Dossiê e do Manual de Chefe de Missão; Coordenação do Seminário de Chefes de Missão (Reunião Oficial entre o CO-RIO e os Comitês Olímpicos Nacionais/Comitês Paraolímpicos Nacionais); Realizar visitas de inspeção dos CONs e CPNs; Coordenar a Reunião de Pré-Registro da Delegação a fim de antecipar quaisquer problemas de credenciamento, alojamento, inscrições dos atletas/modalidades; Divulgar os informes referentes ao Status da organização dos Jogos para os CONs/CPNs; Elaboração e envio dos Boletins para os CONs/CPNs (informações referentes aos procedimentos e políticas adotadas pelas áreas funcionais do CO-RIO durante os Jogos); Envio das publicações gerais de outras áreas funcionais do CO-RIO; Promover a seleção e treinamento dos Assistentes dos CONs/CPNs; Produção do Manual de Treinamento; Coordenação do treinamento dos Assistentes dos CONs/CPNs.

A segunda fase que ocorreu durante os Jogos, é chamada de Serviços aos CONs/CPNs e caracterizou-se pela alocação de um Centro de Serviço dentro da Vila Pan/ParaPan Americana que começou a operar na pré-abertura da mesma, aproximadamente no dia 28 de junho de 2007. Dentro do ambiente do Centro de Serviço aos CONs e CPNs coexistiam outras funções importantíssimas para a atuação dos voluntários de serviço aos CONs/CPNs e a integração com outras áreas funcionais dentro da Vila, como: Rate Card (serviço de aluguel de equipamentos, TV's, solicitações de serviços de TV a cabo, aluguel de mobiliários, solicitação de aluguel de veículos); Financeiro; Tecnologia; Alimentação; Transportes; Chegadas e partidas; Logística; Serviços de tradução; Uniformes; Serviços gerais. Também foi de responsabilidade do Departamento de Relações e Serviço aos CONs/CPNs o auxílio na chegada das delegações à Vila e a organização diária das reuniões de chefes de missão.

Os Voluntários CONs e CPNs

Os Voluntários CONs eram na sua maioria do sexo feminino (54,17%), moradores da cidade do Rio de Janeiro (87,5%), solteiros (81,25%), com idade entre 19 e 34 anos (75%), renda familiar superior à R\$ 2.800,00 reais (50%), graduandos, graduados ou pós-graduados em curso superior (89,58%). (Fonte: Pesquisa Voluntários CONs/CPNs). Este perfil sócio-econômico constituído na sua maioria por universitários de classe média que falavam no mínimo uma língua estrangeira, demonstra que os voluntários CONs/CPNs possuíam um nível cultural diferenciado da maioria dos outros setores de voluntariado dos Jogos, o que fortalecia a posição deste grupo como interlocutor entre toda organização dos Jogos e as delegações.

Várias motivações fizeram com que esses voluntários atuassem como assistentes de CONs/CPNs. O gráfico 1 apresenta o “fazer parte do evento” como principal motivo que levou os voluntário CONs/CPNs a participar dos Jogos Pan e ParaPan Americanos.

Gráfico 1 – Motivação

Fonte: Pesquisa Voluntários CONs/CPNs

Os resultados encontrados na pesquisa a respeito das motivações dos voluntários CONs/CPNs reforçam o estudo realizado por Moreno(1999) que aponta o sentimento de pertencer ao grupo “fazer parte do time” que organiza e trabalha nos Jogos, como a principal motivação dos voluntários de Eventos Olímpicos. Moreno(1999) salienta que

a introdução de uniformes e acessórios (*squeeze*, bandana, pins, mochilas) que identificam os voluntários perante outras pessoas fortalece o sentimento de participação de um grupo e tem efeito de atrair novas pessoas para atuarem em eventos esportivos especiais⁷. No caso dos assistentes de CONs/CPNs foi possível observar relações entre a motivação, as atitudes, e o perfil sócio-econômico dos voluntários. Segundo Tadini (2006) algumas pessoas buscam tendenciosamente o trabalho voluntário em eventos esportivos na expectativa de aparecer nos meios de comunicação que divulgam o evento. Esse destaque pode conferir a estas pessoas status pela participação e benefícios profissionais futuros. Outro problema comum em eventos esportivos internacionais são os voluntários que buscam turismo, festas e entretenimento no ambiente das competições. Essas situações puderam ser observadas principalmente nos Jogos Pan Americanos, cuja presença da mídia foi maior, os atletas eram mais conhecidos, e o tempo disponível para atividades extras envolvendo membros das delegações e voluntários era facilitado por se tratar de recesso universitário. Tais fatores ajudam a explicar excessos cometidos por voluntários no desempenho de suas atividades como: falta de comprometimento com horários, perturbação a atletas em busca de autógrafos, fotos, *souvenirs*, material esportivo, convites para festas e relações amorosas, utilização de áreas restritas a atletas, comissão técnica e convidados especiais na Vila Pan-Americana e em outras áreas funcionais.

Contudo, cabe ressaltar que o fato da maioria dos voluntários estarem de férias das suas principais atividades diárias e trabalharem por períodos de trabalho superiores às 8 horas previstas pelo CO-RIO, facilitou o atendimento às necessidades das delegações referentes à montagem de infra-estrutura na Vila, compra de materiais esportivos e outros produtos, agendamento e confirmação de saídas para áreas de treinamento e competição, acompanhamento nas cerimônias oficiais, alimentação e turismo⁸. A mesma variável (tempo) favoreceu o contato constante com os voluntários das outras áreas funcionais, com os trabalhadores contratados pelo CO-RIO, empresas terceirizadas, Força Nacional e Polícia Federal, com o setor de transportes e logística da

⁷ Segundo dados da Pesquisa Voluntários CONs/CPNs, apenas 18% dos entrevistados desaprovaram o uniforme utilizado nos Jogos Pan e ParaPan Americanos Rio 2007.

⁸ Quando perguntados se a delegação com a qual trabalhou ficou satisfeita com a organização geral dos Jogos Pan e Para-Pan Americanos Rio 2007, 20,83% dos voluntários CON/CPNs considerou que a delegação ficou muito satisfeita, 43,75% disseram que a delegação ficou satisfeita pois o evento atendeu as expectativas e 35,42% relataram que a organização gerou insatisfação em alguns pontos do evento.

Prefeitura da Vila. Essa proximidade com os vários setores dentro da organização dos Jogos precipitou a percepção de problemas referentes à comunicação entre setores, como pode ser observado no gráfico abaixo que aponta que 58,33% dos voluntários CONs/CPNs considerou a comunicação entre os setores “ruim” ou “péssima”.

Gráfico 2 – Comunicação entre setores

Fonte: Pesquisa Voluntários CONs/CPNs

De acordo com alguns entrevistados, essa avaliação negativa em que 58,33% dos voluntários CONs/CPNs consideraram a comunicação entre setores “ruim” ou “péssima” é referente, num primeiro momento, as dificuldades enfrentadas para a resolução de problemas referentes à chegada, credenciamento e hospedagem das delegações. Vários dos procedimentos de *check-in* na Vila Pan-Americana foram definidos quando as delegações de alguns países já estavam esperando para ocupar as unidades habitacionais, situação que gerou impaciência e discussão entre atletas, voluntários, chefes de missão, logística e prefeitura da Vila. Soma-se a isso, o fato de muitos apartamentos e escritórios não estarem atendendo as especificações previamente estabelecidas pela Organização Desportiva Pan Americana (ODEPA)⁹.

No decorrer do evento, a falta de procedimentos definidos quanto ao acompanhamento das delegações às cerimônias oficiais, como as de boas-vindas, abertura e encerramento dos Jogos, o elevado número de informações desconstruídas que dificultavam a tomada de decisão em momentos chave como a entrega da alimentação aos atletas e o transporte para as áreas de competição, a ausência de critérios que definissem corretamente que áreas poderiam ser ocupadas pelos voluntários CONs/CPNs durante a execução de suas tarefas, transformou-se em entraves diários destes voluntários que algumas vezes entraram em desacordo com suas equipes, superiores, Força Nacionais, voluntários de outras áreas funcionais, membros do CO-RIO¹⁰.

Muitos problemas que dizem respeito à comunicação entre setores poderiam ter sido solucionados mediante um melhor projeto de treinamento dos voluntários que promovesse uma maior integração entre as diversas áreas funcionais e o entendimento

⁹ Muitos voluntários relataram problemas referentes à falta de energia, ar condicionado, filtros, telefones, conexão de internet, carpetes, entre outros equipamentos.

¹⁰ Durante os Jogos foram relatadas várias discussões entre voluntários CONs/CPNs e voluntários de outras áreas funcionais/Força Nacional/CO-RIO devido falta de entendimento da maioria destes a respeito dos limites de atuação dos assistentes de CONs/CPNs.

da importância de cada grupo específico de voluntários para a sinergia na execução de todas as atividades previstas no planejamento¹¹. Farrell et al. (1998) argumenta que organizadores de eventos esportivos precisam entender os motivos da participação dos voluntários a fim de “atender efetivamente as necessidades de gerenciamento nas áreas de recrutamento, retenção de voluntários e operações diárias”. E reforça que caso os voluntários sejam gerenciados de forma apropriada, todo o investimento empregado nesse processo poderá gerar retorno para a manutenção de uma base consistente de voluntários para eventos futuros. Cabe ressaltar, que de acordo com os voluntários CONs/CPNs os erros no programa de treinamento do CO-RIO não estavam concentrados na falta de capacitação dos facilitadores ou na qualidade do manual de treinamento oferecido e sim, na insuficiente carga horária de treinamento e nos procedimentos de comunicação via Internet. Aproximadamente 55% dos voluntários CONs/CPNs consideraram a comunicação via Internet e a carga horária do treinamento “ruim” ou “péssima”. Outra informação importante relata que quase 1/3 dos voluntários CONs/CPNs não tiveram acesso ou não leram o treinamento de hospitalidade produzido pelo CO-RIO com o auxílio do Instituto de Hospitalidade, situação que prejudicou a compreensão prática de importantes temas relacionados a eventos esportivos internacionais como hospitalidade, turismo, marketing pessoal e etiqueta, e comunicação. Os gráficos 2 e 3 apresentam a avaliação dos voluntários CONs/CPNs quanto ao treinamento geral e específico.

Gráfico 3 – Treinamento Geral

Fonte: Pesquisa Voluntários CONs/CPNs

Gráfico 4 – Treinamento Específico

Fonte: Pesquisa Voluntários CONs/CPNs

O treinamento geral foi estruturado de forma a demonstrar aos voluntários a importância estratégica de sua atuação para o andamento de ambos os Jogos, a relevância social e econômica dos Jogos para a cidade do Rio de Janeiro e do país, a

¹¹ Na opinião de 50% dos voluntários CONs/CPNs o resultado prático do treinamento na execução das tarefas foi “ruim” ou “péssimo” (Pesquisa Voluntários CONs/CPNs)

história dos Jogos Pan e ParaPan Americanos, a campanha para a conquista do direito a sediar os Jogos, a apresentação das áreas funcionais, da infra-estrutura de transportes, direitos e deveres dos voluntários, modalidades esportivas participantes do evento, pictogramas, mascote, uniformes, identificações, slogans e patrocinadores. Contudo, a grande quantidade de informações a serem transmitidas, o deslocamento de várias pessoas de lugares afastados da cidade-sede do evento para um treinamento de apenas 3 horas, e a grande quantidade de tempo gasto em sessões de fotos com a mascote Cauê e na apresentação da história da captação do Pan pelo CO-RIO, repercutiu negativamente no aprendizado técnico de temas como segurança, transportes, infra-estrutura e respectivamente no efeito prático do treinamento geral durante os Jogos. Quanto ao treinamento específico direcionado aos voluntários CONs e CPNs este não transmitiu aos participantes as diretrizes básicas de atuação dentro do setor de relação e serviço aos CONs e CPNs. A maioria dos voluntários relataram o desconhecimento dos principais procedimentos técnicos do setor para o atendimento das delegações, procedimentos estes que tiveram que ser assimilados na prática durante a execução do evento. Essa situação gerou grande constrangimento para os voluntários CONs/CPNs visto que eles atuavam em contato direto com as delegações e chefes de missão, e que algumas vezes eram questionados sobre determinados assuntos até então desconhecidos, os quais não poderiam ser atendidos com a eficiência esperada. Assim, é importante frisar que a falta de tempo para uma melhor preparação dos voluntários, de critérios de trabalho previamente definidos e integrados com o restante da organização, de liberdade para a tomada de decisão¹² e principalmente, de respeito com o trabalho dos voluntários CONs/CPNs no exercício de suas funções resultaram em mobilizações dentro do setor com o intuito de abandonar as atividades, suspensão e descredenciamento de alguns voluntários envolvidos nas reclamações e perda de controle dos supervisores sob os voluntários quanto à gestão das tarefas¹³.

Segundo Cuskelly (2004) um dos grandes desafios dos gestores de eventos esportivos é gerir a motivação e a satisfação dos voluntários, sabendo entender de que forma os voluntários esportivos se sentem recompensados em suas atividades, seja em eventos de

¹² Segundo pesquisa realizada com os voluntários CONs/CPNs 56,25% dos entrevistados consideraram “ruim” ou “péssima” a sua liberdade para tomada de decisão diante problemas ocorridos em sua área.

¹³ Cabe ressaltar que 83,34% e 89% dos voluntários CONs/CPNs avaliaram respectivamente como positivo, a relação de trabalho com seus supervisores mais próximos e com os voluntários de outras áreas. Por outro lado, 50% dos voluntários CONs/CPNs consideraram a relação de trabalho com a Força Nacional “negativa” ou “péssima”.

curto prazo ou nas instituições em que trabalham. Farrell *et al.*(1998) aponta que o nível de satisfação dos voluntários com toda a experiência dentro de um evento esportivo de grande porte não está simplesmente relacionada com o suprimento de suas expectativas pessoais, mas também, com as condições de trabalho em seu setor e com a postura da organização do evento diante seu esforço. No caso dos Jogos Pan e ParaPan Americanos, muitos voluntários CONs/CPNs se sentiram desprestigiados pela organização devido a péssima alimentação oferecida no refeitório criado para os voluntários da Vila e com a dificuldade em ter acesso ao transporte gratuito pela concessão do RioCard, promessa feita pelas autoridades do CO-RIO que em alguns momentos foi descumprida.

Nesta perspectiva, demonstrou-se aparente a necessidade de uma melhor avaliação por parte dos gestores dos Jogos Pan e ParaPan Americanos quanto as formas de melhor recompensar e valorizar o trabalho dos voluntários, visto que as iniciativas propostas como: festa dos voluntários, sorteio de ingressos para eventos esportivos e cerimônias de abertura e encerramento, entrega de brindes (pins) não atenderam as expectativas de muitos voluntários.

Cabe ressaltar que no ambiente do evento esportivo, o voluntário é um instrumento de formação e ampliação do capital social, sendo capaz de contribuir para que o espetáculo aconteça de maneira mais integrada com o ambiente da cidade. E entender esse procedimento é importante, pois aproxima a população local, principal componente do programa de voluntários, do evento como um todo, evitando manifestações locais contrárias ao acontecimento e a organização.

Considerações Finais

O clima proporcionado pelos Jogos Pan e ParaPan Americanos Rio 2007 constituiu um espaço de experiência e convivência democrática com outras culturas e tradições, já que muitos turistas, nacionais e estrangeiros, visitaram o país. Nesse contexto, o programa de voluntariado do CO-RIO e os voluntários CONs/CPNs buscaram promover ações no sentido de incorporar participação e espírito esportivo, característicos da cultura Olímpica, no intuito de contribuir para fortalecer a imagem do grupo, da cidade e do país frente à comunidade internacional, convergindo para o sucesso na captação de novos eventos no esporte e acontecimentos em diversas áreas. No caso dos voluntários de serviço aos CONs/CPNs, cuja atuação exige maior preparação e um nível cultural

mais elevado. Assim, é importante repensar a seleção, o treinamento e a atuação deste importante setor que abrange ações fundamentais para o andamento do evento.

O voluntariado em eventos esportivos é um tema amplo para realização de estudos no contexto brasileiro. Existe uma série de relações que envolvem o trabalho dessas pessoas dentro da atividade esportiva que ainda encontram-se obscuras, carentes por estudos que contemplem, por exemplo, o desenvolvimento de estratégias de treinamento dos mesmos em eventos esportivos especiais. Cumpre ressaltar que o Lema de Coubertin, inspirado numa frase que escutara de um bispo norte americano “o importante não é vencer, mas, competir e, competir com dignidade” demonstra que todos os esforços deverão ser empreendidos na busca de eventos que contemplem um clima de hospitalidade, segurança e bem estar a todos envolvidos, sendo esses valores o verdadeiro Legado Olímpico.

Referências Bibliográficas

CUSKELLY, G., AULD, C., HARRINGTON, M. *et al.* **Predicting the behavioral dependability of sport event volunteers**, *Event Management: An International Journal*, 2004.

FARRELL, J.M., JOHNSTON, M.E. and TWYNAM, G.D. **Volunteer motivation, satisfaction, and management at an elite sporting competition**. *Journal of SportManagement*, 1998

MANUAL DE TREINAMENTO GERAL FORÇA RIO 2007. Rio de Janeiro, 2007.

MANUAL DE TREINAMENTO ESPECÍFICO – SERVIÇO AOS CONS - FORÇA RIO 2007. Rio de Janeiro, 2007.

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

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

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

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

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

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