

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO**

**LETÍCIA BRISTOT**

**TURISMO DE INTERCÂMBIO:  
O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS SEGUNDO A PERCEPÇÃO  
DE PARTICIPANTES DO PROGRAMA SUMMER WORK TRAVEL**

**CAXIAS DO SUL**

**2020**

**LETÍCIA BRISTOT**

**TURISMO DE INTERCÂMBIO:  
O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS SEGUNDO A PERCEPÇÃO  
DE PARTICIPANTES DO PROGRAMA SUMMER WORK TRAVEL**

Trabalho de Conclusão de Curso II do Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul, apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Michel Bregolin

**CAXIAS DO SUL**

**2020**

**LETÍCIA BRISTOT**

**TURISMO DE INTERCÂMBIO:  
O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS SEGUNDO A PERCEPÇÃO  
DE PARTICIPANTES DO PROGRAMA SUMMER WORK TRAVEL**

Trabalho de Conclusão de Curso II do Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul, apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

**Aprovado(a) em: 02/12/2020.**

**Banca Examinadora**

---

Prof. Dr. Michel Bregolin

Universidade de Caxias do Sul – UCS

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Luciane Todeschini Ferreira

Universidade de Caxias do Sul – UCS

---

Prof<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Fabiola Carla Sartori

Universidade de Caxias do Sul - UCS

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, agradeço aos meus pais por me acompanharem em toda minha trajetória acadêmica, por acreditarem em mim e por sempre me incentivarem a viver meus sonhos, mesmo que isso signifique estarmos distantes fisicamente.

Ao meu orientador Michel Bregolin por sua competência, sensibilidade e paciência comigo durante os últimos meses.

A todos os professores da Universidade de Caxias do Sul que de alguma maneira contribuíram para minha formação acadêmica e desenvolvimento pessoal.

Aos meus amigos Elisa, Anderson, Maria Eduarda e Geovana pela amizade, apoio, energias positivas e boas vibrações de sempre.

A todos meus colegas e amigos de curso. Em especial à Laís, à Thalia, à Raquel e à Dai que estiveram ao meu lado desde o início da graduação. Foi um prazer compartilhar cafés no Laranja Lima com vocês.

E a todos os amigos que eu fiz durante meu intercâmbio por tornarem minha experiência incrível e inesquecível.

*“If you can believe in something great, then  
you can achieve something great.”*

**Katy Perry**

## RESUMO

O programa de intercâmbio *Summer Work Travel* é realizado por jovens universitários entre 18 e 29 anos dispostos a passarem suas férias trabalhando de forma remunerada nos Estados Unidos da América. Durante esse período, o estudante é capaz de se desenvolver em âmbitos pessoais e profissionais. Esse estudo pretende identificar as competências desenvolvidas durante a realização do programa de intercâmbio *Summer Work Travel* segundo seus participantes. Para tanto foi realizado um estudo exploratório-descritivo de natureza qualitativa. A coleta de dados ocorreu a partir de entrevistas *online* com nove estudantes de turismo que participaram do programa. Os resultados indicaram que o intercâmbio pode ser visto como uma maneira eficaz de qualificar o currículo do estudante de turismo além de ajudá-lo a desenvolver competências importantes para seu crescimento pessoal e profissional. Verificou-se ainda que os benefícios obtidos variam de acordo com a intenção e o comprometimento do participante e que todos os entrevistados perceberam um impacto positivo da experiência em suas vidas, de modo que recomendam o programa para outros estudantes.

**Palavras-chave:** Turismo de Intercâmbio. Intercâmbio de Trabalho. Internacionalização. Competência.

## **ABSTRACT**

The Summer Work Travel exchange program is performed by university students between 18 and 29 years old willing to spend their vacation working in the United States of America. During this period the student is able to develop in personal and professional spheres. This study aim to identify the competences developed during the Summer Work Travel exchange program according to its participants. Therefore, an exploratory-descriptive study of a qualitative nature was adopted. Data collection was conducted through online interviews with nine tourism students who participated in the program. The results indicated that the exchange can be seen as an effective way to qualify the tourism student's curriculum in addition to helping him to develop important competences for his personal and professional growth. It was also noted that the benefits obtained vary according to the participant's intention and commitment and that all interviewees perceived a positive impact of the experience on their lives, and recommend the program to other students.

**Keywords:** Exchange Tourism. Work Exchange. Internationalization. Competence

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

### FIGURAS

Figura 1 - Competências como Fonte de Valor para o Indivíduo e a Organização ...	23
Figura 2 - Motivações.....	39

### QUADROS

Quadro 1 - Programas Educacionais .....	16
Quadro 2 - Programas de Ensino Superior .....	17
Quadro 3 - Modalidades de Intercâmbio do Visto J-1 dos Estados Unidos .....	19
Quadro 4 - Perfil dos Entrevistados.....	28
Quadro 5 - Motivações.....	40
Quadro 6 - Desafios .....	42
Quadro 7 - Ganhos pessoais e profissionais.....	43
Quadro 8 - Objetivos Pretendidos .....	45

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BELTA	<i>Brazilian Educational &amp; Language Travel Association</i>
CCUSA	<i>Camp Counselors USA</i>
CHA	Conhecimento, habilidade e atitude
ERASMUS	<i>European Action Scheme for the Mobility of Students</i>
EUA	Estados Unidos da América
ILRWG	<i>International Labor Recruitment Working Group</i>
MEC	Ministério do Turismo
OMT	Organização Mundial do Turismo
SEVIS	<i>Student and Exchange Visitor Information System</i>
SWT	<i>Summer Work Travel</i>
WEUSA	<i>Work Experience USA</i>

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	10
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b>	13
2.1	TURISMO DE INTERCÂMBIO	13
2.2	INTERNACIONALIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR	16
2.3	SUMMER WORK TRAVEL	18
2.4	COMPETÊNCIA	21
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b>	24
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	24
3.2	COLETA DE DADOS	25
3.3	ANÁLISE DOS DADOS	27
<b>4</b>	<b>RESULTADOS</b>	28
4.1	PERFIL DOS ENTREVISTADOS	28
4.2	MOTIVAÇÕES PARA REALIZAR O PROGRAMA	30
4.3	DESAFIOS ENCONTRADOS	32
4.4	GANHOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS OBTIDOS	34
4.5	OBJETIVOS PRETENDIDOS	35
4.6	BENEFÍCIOS PROFISSIONAIS	36
<b>5</b>	<b>ANÁLISE DOS RESULTADOS</b>	39
5.1	MOTIVAÇÕES	39
5.2	DESAFIOS	41
5.3	GANHOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS	43
5.4	OBJETIVOS PRETENDIDOS	45
5.5	BENEFÍCIOS PROFISSIONAIS	47
5.6	COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS	47
5.6.1	<b>Conhecimentos</b>	47
5.6.2	<b>Habilidades</b>	48
5.6.3	<b>Atitude</b>	49
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	50
	<b>REFERÊNCIAS</b>	52
	<b>APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA</b>	55
	<b>APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO</b>	56
	<b>ANEXO 1 – CAPTAÇÃO DOS ENTREVISTADOS</b>	57

## 1 INTRODUÇÃO

Em um mundo altamente tecnológico e com informação facilmente disponível para parcela significativa da população, a conexão com diferentes países e culturas é possível em poucos instantes. Graças a esse acesso rápido à informação, o mundo aparenta estar mais próximo de um indivíduo, independentemente de onde esteja. Ramos (2003) afirma que nesse processo cria-se a consciência de ser, estar e pertencer ao mundo, mesmo que não em plenitude material ou intelectual.

Entretanto, ainda que muito eficaz, a internet não é capaz de substituir na totalidade o valor da vivência real. Com o cenário virtual cada vez mais presente, é necessário que haja outras formas de interação, mais físicas e profundas. Desta maneira o intercâmbio pode ser observado como um modelo de ação que oportuniza a interação entre pessoas e uma determinada cultura.

No Brasil muitos estudantes optam por realizar uma experiência internacional por intermédio de programas desse segmento. Segundo pesquisas da *Brazilian Educational & Language Travel Association* (BELTA), entidade que reúne as principais instituições brasileiras que trabalham com intercâmbio, o número de brasileiros que embarcaram para o exterior para fazerem intercâmbio cresceu 5,86% em 2019 em relação à 2018, representando um montante de 386 mil estudantes e movimentando 1,3 bilhões de dólares americanos. Dentre os destinos mais procurados por brasileiros, o Canadá apareceu na primeira colocação, seguido pelos Estados Unidos da América (BELTA, 2020).

Além dos programas mais tradicionais de ensino, como os de cursos de idioma e de formação universitária, outro tipo de intercâmbio que faz com que o número de intercambistas internacionais cresça são os programas exclusivamente de trabalho, como é o caso do *Summer Work Travel* (SWT), realizado nos Estados Unidos da América (EUA) e enfatizado neste estudo.

No SWT o estudante universitário<sup>1</sup> tem a oportunidade de trabalhar durante

---

<sup>1</sup> O SWT tem como um dos requisitos obrigatórios para a realização que o participante esteja matriculado em um curso de graduação aprovado pelo Ministério da Educação (MEC), mesmo que o intercâmbio não envolva vivências acadêmicas.

suas férias para conhecer mais a cultura americana, sendo que apenas um dos *sponsors*<sup>2</sup> oficiais desse programa, a *Camp Counselors USA* (CCUSA), afirma ter atendido mais de 100 mil pessoas por intermédio de sua agência e de 100 empregadores espalhados pelos Estados Unidos (CCUSA, 2020).

Conforme a pesquisa mais recente da *International Labor Recruitment Working Group* (ILRWG), o SWT foi responsável por levar 104.512 estudantes aos Estados Unidos no ano de 2018. O auge dessa movimentação ocorreu em 2008, quando o país recebeu 152.726 visitantes por seu intermédio. Em 2018, os participantes, com idade entre 18 e 29 anos, se deslocaram de 141 países para exercerem funções concentradas principalmente nos setores de lazer, entretenimento, hospitalidade, varejo e gastronomia (ILRWG, 2019).

Entre os possíveis fatores decisivos para a escolha do intercâmbio de trabalho nos EUA estão a busca dos estudantes por uma melhor qualificação, aprimoramento da língua inglesa e a obtenção de experiência profissional no exterior. Além disso, a experimentação de vivência internacional que gere progressos significativos à vida do intercambista parece também ser um elemento motivador.

Todos esses elementos convergem com o que afirmou Sebben (2007) sobre o turismo de intercâmbio quando o apresentou como uma ferramenta de ensino, capaz de acrescentar aspectos enriquecedores para a formação pessoal e profissional de um indivíduo por meio do provável contato com outras realidades, culturas e situações nas quais aprenderá e vivenciará situações diferentes que o farão amadurecer para um futuro profissional de sucesso.

Seguindo essa interpretação, a pesquisa buscou investigar, dentro do segmento do turismo de intercâmbio, como a experiência de trabalho temporário no exterior pode acarretar o desenvolvimento de competências pelos participantes e impactar positivamente sua vida profissional depois do seu retorno ao Brasil.

---

<sup>2</sup> Um Sponsor é uma organização ou agência com base nos EUA a qual assume a responsabilidade perante o governo dos EUA pelos intercambistas que vêm ao país com visto J-1. Isto é, as agências de intercâmbio em vários países (ex: Intercultural em Florianópolis) vendem pacotes de intercâmbio e auxiliam os intercambistas em tudo que precisam, mas, por lei, são obrigadas a ter uma agência parceira norte-americana (ex: CCUSA nos EUA) que se responsabilize legalmente por este processo (MARTINS, 2013).

A escolha desse tema considerou tanto o crescimento do número de intercambistas brasileiros (caracterizados principalmente por jovens adultos que procuram aperfeiçoamento de seu conhecimento e desenvolvimento pessoal) registrados nos últimos anos; quanto a experiência pessoal da autora obtida durante o período de dezembro de 2019 a março de 2020 quando participou do SWT no estado norte-americano da Califórnia. Nesse período constatou-se como a realização do programa pode ser relevante para o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes que posteriormente serão importantes diferenciais no mercado de trabalho, especialmente para profissionais em formação na área da hospitalidade.

São muitas as motivações existentes para a realização desse tipo de intercâmbio, as quais abrangem desde ganhos de experiência pessoal até a obtenção de qualificação profissional. Foi por isso que a pesquisa procurou descobrir, segundo o relato dos participantes do SWT, quais foram as competências desenvolvidas por eles durante o período<sup>3</sup> em que viveram e trabalharam no país norte-americano. Nesse sentido, a pesquisa procurou responder ao seguinte questionamento: **Quais competências são desenvolvidas com a realização do programa de intercâmbio *Summer Work Travel* segundo os seus participantes?**

A partir desse problema, foram elaborados os objetivos que orientaram o desenvolvimento do estudo. O objetivo geral foi identificar as competências desenvolvidas durante a realização do programa de intercâmbio *Summer Work Travel* segundo seus participantes; já os específicos foram: a) Identificar as motivações dos estudantes para a escolha do programa; b) Identificar desafios vivenciados pelos participantes durante a realização do intercâmbio; c) Identificar os ganhos pessoais e profissionais obtidos pelos participantes a partir de sua experiência; d) Verificar quais objetivos os participantes pretendiam atingir ao realizar o intercâmbio; e) Analisar se a experiência do intercâmbio contribuiu para o crescimento profissional e a formação de competências dos participantes.

Para isso foi selecionado um referencial teórico pertinente e que se apresenta melhor a seguir.

---

<sup>3</sup> Em geral entre três e quatro meses. O programa ocorre durante o período de férias dos estudantes. No caso das instituições de ensino superior do Brasil esse período acontece de dezembro a março do ano seguinte.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico da pesquisa foi estruturado em quatro tópicos: Turismo de Intercâmbio, Programas de Ensino Superior, *Summer Work Travel* e Competência.

### 2.1 TURISMO DE INTERCÂMBIO

Ao longo da história, as viagens de intercâmbio com o propósito de estudo receberam diferentes nomenclaturas. Nos séculos XVI e XVIII esse movimento envolvendo as viagens de estudos foi conhecido como *Grand Tour*. Ele caracterizava-se por viagens de filhos de nobres, burgueses e altos comerciantes europeus para completarem seus estudos e aprendizados culturais em países com grande desenvolvimento cultural tendo por objetivo conhecer o mundo para que pudessem estudar o desenvolvimento e a estruturação das sociedades para se prepararem a se tornarem membros da classe dominante (TAVARES, 2007).

Já no contexto brasileiro destaca-se um movimento similar influenciado pela chegada da Corte Portuguesa ao país no século XIX. Nesse período a cultura europeia, e principalmente a francesa, era muito valorizada. Por isso tornou-se comum que filhos de aristocratas realizassem seus estudos superiores na Europa, vivendo uma média de cinco anos no exterior para depois retornarem ao Brasil com um diploma de graduação estrangeira. Da mesma forma que durante o *Grand Tour*, esta também era uma prática da elite e um sinônimo de status social (TAVARES, 2007).

Contudo à partir da Revolução Industrial na Europa, tornou-se essencial uma visão mais ampla para acompanhar a evolução científica da época. A disseminação das agências de viagens e a evolução dos meios de transporte contribuíram para o aumento do turismo mundial, no século XX. Assim, o turismo de intercâmbio ganhou popularidade tornando-se uma prática de aprendizagem e qualificação mais acessível a outras camadas sociais. Nesse contexto surgiram os chamados “Clubes de Intercâmbio”, organizações que trabalhavam especificamente com este segmento (TAVARES, 2007). O primeiro intercâmbio registrado desses clubes foi realizado em 1929 pelo Rotary Club de Copenhague com participantes europeus. Já a partir de

1939 começaram intercâmbios entre clubes da Califórnia, nos Estados Unidos, e países latino-americanos.

Segundo Tavares (2007), as viagens de intercâmbio da maneira como as conhecemos atualmente começaram a ser realizadas depois da Segunda Guerra Mundial, a partir da década de 1950. Nas palavras da autora:

Além dos clubes de intercâmbio, surgiram outros programas e outras empresas envolvidas nessa atividade, como agências de viagens, associações de escolas, instituições educacionais, etc. Com o objetivo de promover o entendimento entre nações, resgatar o respeito entre povos de diferentes culturas para cicatrizar as feridas da guerra e criar raízes para a futura paz mundial, surgiram então os programas de intercâmbio. (TAVARES, 2007, p. 239)

O turismo de intercâmbio apresenta características peculiares e conceituações diversas. Para Tavares (2007, p. 238), esse “termo engloba troca de produtos, a permuta, a troca de experiências, troca cultural ou mesmo comercial”. Ainda segundo ela, as viagens de intercâmbio são essencialmente de cunho culturais e educacionais e têm como motivação a busca de conhecimento de uma cultura, de uma língua ou da área de atuação profissional.

Mota (2009) também destaca a contribuição do intercâmbio para o crescimento do indivíduo. Em suas palavras: “o turismo de intercâmbio pode ser visto como uma atividade pedagógica de grande aprendizado pessoal e profissional, capaz de agregar valor teórico-prático e contribuir para uma nova *práxis* do saber-fazer do turismo” (MOTA, 2009, p. 402).

Para Tavares (2007), entre as características de um intercâmbio, se destacam o tempo de permanência geralmente longo; a alta expectativa de retorno pelo investimento pessoal para valorização da formação; a definição em realizar a viagem com antecedência tendo em vista o planejamento necessário consideravelmente maior do que o de outros tipos de viagens. Registra ainda que são viagens que, na maioria das vezes, acontecem individualmente, característica peculiar por se tratar de um programa com maior dificuldade de encontrar amigos ou familiares com as mesmas disposições financeiras, de tempo e com os mesmos interesses quanto ao lugar, curso e atividades. Outras particularidades são fazer parte do crescimento individual e do aprendizado da língua estrangeira e o fato de serem viagens realizadas em busca de um objetivo e não necessariamente de um lugar.

Essa característica de ser uma viagem orientada para um objetivo e não para um destino fica evidente na definição apresentada pelo Ministério do Turismo do Brasil, o qual afirma que: “o turismo de intercâmbio constitui-se da movimentação turística gerada por atividades e programas de aprendizagem e vivências para fins de qualificação, ampliação de conhecimento e de desenvolvimento pessoal e profissional” (2010, p. 15). Este conceito foi delimitado “com base na motivação por atividades e programas de aprendizagem, que podem promover o desenvolvimento pessoal e profissional por meio das vivências interculturais” (BRASIL, 2010, p. 15).

Tomazzoni e Oliveira (2013) também destacaram que o turismo de intercâmbio proporciona experiência tanto para o intercambista, que conhece outra realidade, quanto para quem o recebe, assim como promove o crescimento pessoal do estudante em ambiente desconhecido e o desenvolvimento de competências que contribuem para a ascensão de sua carreira.

O impacto da internacionalização na vida profissional dos intercambistas também foi ressaltado pela Organização Mundial do Turismo (OMT). Conforme ela:

Os intercâmbios proporcionam aos intercambistas a possibilidade de imersão na cultura local, pois passam a conhecer o modo de vida, o idioma, os hábitos e os costumes do lugar, além de desenvolver novas habilidades profissionais dentro de um padrão internacional que envolve disciplina, formalidade, respeito e padrão de qualidade na prestação de serviços e, ainda, a conquista de experiências e conhecimentos que contribuem para a especialização em nível internacional (OMT, 2003 apud SCHNEIDER; ASHTON, 2019, p. 129).

Tavares (2007, p. 238) cita como sendo os principais benefícios que um intercambista pode obter “o desenvolvimento pessoal (amadurecimento, liberdade, autonomia, aumento de autoestima e autoconhecimento), o reconhecimento de diferenças culturais e o desenvolvimento de perspectiva global mais ampla”.

Ao tratar desse segmento de Turismo de Estudos e Intercâmbio, o Ministério do Turismo (2010) identifica modalidades de programas educacionais, os quais são compreendidos como o “conjunto de atrativos, informações e experiências organizadas de forma a atender ao conteúdo de um intercâmbio” (BRASIL, 2010, p. 17). No Quadro 1 são apresentadas as cinco modalidades citadas por esse órgão.

Quadro 1 - Programas Educacionais

Programas de ensino de/no Ensino Médio	Programas de Ensino Superior	Programas de Estudos de Curta Duração	Curso de Idiomas	Estágio Profissionalizante ou Trabalho Voluntário.
--	------------------------------	---------------------------------------	------------------	--

Fonte: Elaboração da autora com base em Brasil (2010).

Segundo Brasil (2010), as modalidades de programas educacionais dentro do segmento do Turismo de Estudos e Intercâmbio podem ser conjugadas com diversas atividades relacionadas a outros segmentos turísticos de oferta: “trata-se de agregar benefícios aos produtos do segmento, capazes de serem percebidos pelo estudante, oferecendo a ele novas possibilidades de vivência e de experiências diferenciadas” (BRASIL, 2010, p 17). Considerando os objetivos desta pesquisa, os programas de ensino superior são apresentados a seguir com maior detalhamento.

## 2.2 INTERNACIONALIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR

O processo de internacionalização cresceu rapidamente em consequência do panorama globalizado que vivemos nas últimas décadas. Nesse contexto as universidades brasileiras passam a buscar seu espaço por uma questão de sobrevivência, já que é necessário internacionalizar para competir com as melhores instituições de ensino superior no mundo (STALLIVIEIRI, 2002).

Brasil (2010) divide os programas de ensino superior em quatro categorias: cursos técnicos de graduação ou extensão universitária, graduação e pós-graduação, pesquisa científica e intercâmbio de estudantes – semestre ou ano acadêmico. No último caso, normalmente, os estudantes cursam disciplinas da mesma área de conhecimento da formação que frequentam em sua instituição de origem (BRASIL, 2010). No Quadro 2 são apresentados os programas de ensino superior e suas características:

Quadro 2 - Programas de Ensino Superior

Programa	Características
Cursos Técnicos de Graduação ou de Extensão Universitária	Possuem duração menor que os de graduação e abordam uma área específica do conhecimento. São procurados por pessoas que buscam valorizar o currículo e atualizar ou aprofundar seus conhecimentos profissionais. Também se destinam àqueles que querem ser professores de um idioma estrangeiro ou aos profissionais que trabalham na área e buscam uma reciclagem.
Graduação e pós-graduação	Cursos universitários e de especialização em todas as áreas.
Intercâmbio de estudantes	Oferta de estudos e qualificação com duração de um ano ou um semestre acadêmico em uma instituição de ensino superior de outro país.
Pesquisas científicas	Consistem em observações <i>in loco</i> , para aperfeiçoamento de conhecimento utilizado para uma pesquisa ou trabalho. É comum que seja desenvolvida por meio de convênios ou parcerias firmadas entre pesquisadores e suas instituições de ensino, agências de fomento ou empresas. As pesquisas científicas contam com a colaboração do turista para o seu desenvolvimento. Não existe a necessidade de conhecimento prévio sobre o assunto pesquisado e têm como objetivos a participação e o aprendizado.

Fonte: Elaboração da autora com base em Brasil (2010).

Em relação à internacionalização acadêmica, Brasil (2010), afirma:

Quanto maior o número de pessoas internacionalizadas e preparadas para lidar com a diversidade cultural, mais chances estes indivíduos e, conseqüentemente, os seus países, têm de se projetar e se manter competitivos. Portanto, a mobilidade estudantil e acadêmica desempenha um importante papel, proporcionando aos cidadãos novas experiências e competências interculturais e gerando, aos países, uma forte fonte de geração de receitas.

As instituições de ensino superior no Brasil têm um papel muito importante para a internacionalização dos estudantes. Stallivieri (2002) afirma que as universidades devem ter consciência de seu papel integrador em relação ao aluno para que eles possam usufruir das oportunidades de internacionalização que o panorama global atual apresenta.

Entre essas oportunidades existem também programas não diretamente ligados à educação, os quais inclusive remuneram seus participantes. Exemplo disso é o *Summer Work Travel*, programa que consiste em permanecer nos Estados Unidos por três a quatro meses, prestando serviços à uma empresa estadunidense. Este programa é considerado um dos mais acessíveis financeiramente e exclusivo para alunos matriculados em alguma instituição de ensino superior, sendo por isso bastante procurado no Brasil. A seguir ele é apresentado com maior detalhamento.

### 2.3 SUMMER WORK TRAVEL

O intercâmbio denominado *Summer Work Travel* está inserido em um programa mais amplo chamado pelo Departamento de Estado Americano (2020) de "Programa de Visitantes de Intercâmbio". Conforme este órgão, "o Programa de Visitantes de Intercâmbio (*Exchange Visitor Program*) é um programa criado há quase 60 anos que concede um tipo específico de visto, o J-1" (DEPARTAMENTO DE ESTADO AMERICANO 2007 apud MARTIN, 2013, p. 28). O objetivo das diversas modalidades desse programa é promover o intercâmbio cultural por meio de diferentes atividades como trabalho temporário, estágios profissionais ou acadêmicos, intercâmbios estudantis e assim por diante.

O Programa de Visitantes de Intercâmbio é administrado pelo Governo norte-americano, o qual designa organizações privadas, conhecidas como *Sponsors*, para

administrarem esses programas. A maioria dos *Sponsors* trabalha em parceria com agências de intercâmbio ao redor de todo mundo, as quais recrutam intercambistas e os auxiliam em todo o processo para a participação no programa (MARTINS, 2013). As 14 modalidades de intercâmbio que fazem parte do Programa de Visitantes de Intercâmbio e englobadas pelo Visto J-1 são apresentadas no quadro a seguir.

Quadro 3 - Modalidades de Intercâmbio do Visto J-1 dos Estados Unidos

Programa	Características
<i>Au Pair</i>	Jovem entre 18 e 26 anos que mora com família nos EUA e trabalha como babá.
<i>Camp Counselor</i>	Instrutor de atividades com crianças em colônias de férias.
<i>College and University Student</i>	Estudo em universidades.
<i>Government Visitor</i>	Consultores ou representantes em discussões de cunho governamental.
<i>Intern</i>	Estágio para universitários ou recém formados.
<i>International Visitor</i>	Para participação em consultorias, treinamentos ou pesquisa.
<i>Physician</i>	Médicos visitantes ou estudantes realizando residência médica.
<i>Professor and Research Scholar</i>	Professores ou pesquisadores visitantes.
<i>Secondary School Student</i>	Intercambista de Ensino Médio.
<i>Short-Term Scholar</i>	Professor, pesquisador ou palestrante visitante por até 6 meses.
<i>Specialist</i>	Especialista visitante com intuito de intercâmbio ou cooperação científica.
<i>Summer Work Travel</i>	Para estudantes do ensino superior, visto para trabalhar e viajar, permanecendo quatro meses no máximo.
<i>Teacher</i>	Para professores de ensino primário ou secundário.
<i>Trainee</i>	Estágio profissional para graduados e atuantes na área.

Fonte: Elaboração da autora com base em Departamento de Estado Americano (2020).

Entre os diferentes programas que concedem o visto J-1 está o programa *Summer Work Travel*, foco deste estudo. Ele se apresenta como um intercâmbio remunerado nos Estados Unidos realizado durante as férias universitárias<sup>4</sup>. É definido pelo Departamento de Estado Americano (2020) como uma oportunidade para os estudantes universitários de vários países compartilharem sua cultura e ideias com americanos e residentes do país via um emprego temporário e viagens conhecendo as pessoas e o modo de viver dos Estados Unidos.

Giaretta (2003) explica que o *Summer Work Travel* consiste em um programa de trabalho remunerado nos Estados Unidos durante o período de férias, realizado por universitários de todas as áreas e que estejam interessados em praticar o inglês e adquirirem experiência profissional. Dos Santos e Tomazzoni (2015) complementam essa informação dizendo que o programa proporciona desenvolvimento profissional, contribuição pessoal e educacional, com ênfase na vivência da cultura americana por meio de contato com os nativos e de participação em atividades de lazer e de turismo.

Os pré-requisitos para a realização desse programa são: estar vinculado a um curso universitário (de graduação, de mestrado ou de doutorado), não estar com a matrícula trancada; ter idade entre 18 e 29 anos; nível intermediário de inglês; e flexibilidade e empenho no trabalho (INTERCULTURAL, 2020).

Em sua operacionalização, o programa usa o SEVIS<sup>5</sup>, sistema computadorizado do governo dos Estados Unidos que coleta e gerencia dados de todos os estudantes internacionais e visitantes durante suas estadas. O SEVIS informa ao governo dos EUA onde os estudantes vivem, trabalham e o seu status legal durante o programa. Além do registro obrigatório de todos os participantes no SEVIS, os estudantes também precisam pagar a taxa correspondente ao tipo de programa que participarão (DEPARTAMENTO DE ESTADO AMERICANO, 2020).

No Brasil esse programa é vendido para estudantes do ensino superior por diversas agências de intercâmbio parceiras de *Sponsors* norte-americanos. Em paralelo a isso, cada agência utiliza sua própria denominação para a gestão do

---

<sup>4</sup> No hemisfério sul esse período ocorre entre os meses de novembro e abril, variando entre os países. Em países do hemisfério norte o programa acontece durante os meses de maio e setembro.

<sup>5</sup> SEVIS é a abreviação da sigla que significa *Student and Exchange Visitor Information System*. Trata-se de sistema utilizado por escolas e universidades e pela imigração para analisar e monitorar as informações dos estudantes durante o período em que estiverem morando nos Estados Unidos.

programa. Por exemplo, a Intercultural Intercâmbio tem parceria com o *Sponsor* CCUSA e vende o programa com a denominação *Work Experience USA - WEUSA*; a IE Intercâmbio, CI Intercâmbio e STB Intercâmbio têm parceria com o *Sponsor* CIEE e utilizam a denominação *Work and Travel*; já a *Travelmate* Intercâmbio trabalha com os *Sponsors* AWA, DGE, Intrax, Spirit, Aspire, Cenet e UWT. Por isso, os empregadores e as vagas disponíveis variam de acordo com a agência contratada.

Assim como as outras modalidades de turismo de intercâmbio, a realização do *Summer Work Travel* proporciona aos participantes qualificação e ampliação de conhecimento, aptidão e instrução do turista em determinada atividade (BRASIL, 2006). Essas qualificações podem ser enquadradas no termo competência, discutido em seguida.

## 2.4 COMPETÊNCIA

O termo competência tem origem no fim da Idade Média. No princípio era limitado à linguagem jurídica e significava que determinada corte, tribunal ou indivíduo era competente para realizar um dado julgamento. O conceito também foi utilizado para designar a capacidade de alguém ao pronunciar-se a respeito de determinado assunto (ISAMBERT-JAMATI, 1997).

Na língua portuguesa, define-se competência como idoneidade; aptidão; rivalidade; capacidade em uma área específica (BUENO, 2000 p. 181). No idioma inglês, a definição é semelhante. Segundo o dicionário Oxford: “é a habilidade de fazer algo com sucesso ou eficiência; capacidade que um indivíduo possui de expressar um juízo de valor sobre algo a respeito de que é versado; idoneidade” (STEVENSON, 2010, p. 355).

Para o desenvolvimento desse trabalho foi adotada como base a compreensão do termo competência proposta pelo autor francês Durand (1998). Para ele a competência se baseia em três dimensões: conhecimentos, habilidades e atitudes, as quais normalmente são referidas por meio das suas iniciais (CHA) para caracterizar um perfil profissional.

A caracterização do CHA não engloba somente questões técnicas, mas também a cognição e atitudes relacionadas ao trabalho. Nesse caso, competência diz respeito ao conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes interdependentes e necessárias à consecução de determinado propósito (DURAND, 1998).

A primeira dimensão do CHA, representada pela letra “C” é o conhecimento. Para Durand (1998), o conhecimento se refere ao conjunto de informações assimiladas e estruturadas pelo indivíduo que lhe permite compreender o mundo. O autor completa propondo que informações não são apenas dados. Informações são dados que foram reconhecidos, peneirados, transformados e adaptados para caber na estrutura pré-existente do conhecimento. Portanto, o conhecimento pode ser definido como o saber que a pessoa acumula ao longo da vida.

A habilidade, segunda dimensão do CHA, é representada pela letra “H”. Segundo Durand (1998) a habilidade está associada ao saber-fazer algo, ou seja, corresponde à capacidade de aplicar e fazer uso produtivo do conhecimento adquirido e utilizá-lo em uma ação com vista ao alcance de um propósito específico.

Por último, a terceira dimensão é a atitude, representada pela letra “A”. De acordo com Durand (1998), atitude é a dimensão do querer fazer e diz respeito aos aspectos sociais e afetivos relacionados ao trabalho. Trata-se de uma dimensão composta por comportamento, cultura e identidade do indivíduo, bem como a ideia de vontade, ou seja, de determinação e compromisso. Para tomar uma atitude o ser humano tem que usar de conhecimentos e habilidades, dessa forma a atitude toma um aspecto de síntese das dimensões anteriores (DURAND, 1998).

Durante o processo de intercâmbio, Fantini (2007) afirma que o desenvolvimento de competências interculturais ajuda na adaptação e envolvimento em uma cultura diferente. Já o contato com outras línguas proporciona o desenvolvimento da competência comunicativa ao estudante. Dessa forma, a competência intercultural é formada pelas variáveis conhecimento, habilidade, atitude e conscientização, sendo a última referente à capacidade de autoavaliação do indivíduo quanto às outras três variáveis.

Também abordando o tema competência, Fleury e Fleury (2001) acreditam que a agregação de valor interage com as competências tanto individuais como organizacionais, formando um complexo (figura 1). Conforme estes autores, o

conceito de competência está relacionado a verbos como: saber agir, mobilizar recursos, integrar saberes múltiplos e complexos, saber aprender, saber engajar-se, assumir responsabilidades, ter visão estratégica. Do lado da organização, as competências devem agregar valor econômico e do lado do indivíduo, valor social.

Figura 1 - Competências como Fonte de Valor para o Indivíduo e a Organização



Fonte: Fleury e Fleury (2001).

A agregação de valor ocorre assim por meio de duas vias, o valor social e o valor econômico. Desse modo, a competência é “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo” (FLEURY e FLEURY, 2001 p. 30). Para identificar as competências profissionais que agregam valor aos participantes do programa *Summer Work Travel*, a pesquisa foi realizada conforme a metodologia descrita a seguir.

### 3 METODOLOGIA

A metodologia de pesquisa é um procedimento racional e sistemático por meio do qual busca-se encontrar respostas aos problemas que são propostos. Ela é desenvolvida através dos conhecimentos disponíveis e da utilização cautelosa de métodos, técnicas e demais procedimentos científicos (GIL, 2019). Nesta seção são apresentados os caminhos seguidos para a realização da pesquisa. Inicialmente caracteriza-se a pesquisa enquanto natureza e abordagem. Na sequência são explicitados os procedimentos de coleta e análise de dados.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Com o propósito de responder à questão-problema da pesquisa foram analisadas experiências por meio da ótica de estudantes brasileiros de turismo que realizaram o intercâmbio *Summer Work Travel*. Para isso foi executada uma pesquisa de natureza qualitativa, do tipo exploratório-descritiva.

A abordagem adotada foi qualitativa. Esse tipo de pesquisa, segundo Dencker (1998, p. 98), “visa compreender ou interpretar processos de forma complexa e contextualizada e se caracteriza como um plano aberto e flexível”. Complementando, Dencker (1998) afirma que, sendo a descrição o procedimento básico de uma pesquisa qualitativa, é necessário envolver a coleta de dados para encontrar respostas para questões referentes ao estado atual dos sujeitos de estudos.

De acordo com Chizzotti (2018, p. 51), as pesquisas qualitativas “fundamentam-se em dados coligidos nas interações interpessoais, na coparticipação das situações dos informantes, analisadas a partir da significação que estes dão aos seus atos. O pesquisador participa, compreende e interpreta”.

Considerando o objetivo de identificar competências desenvolvidas durante a realização do programa de intercâmbio *Summer Work Travel*, segundo a perspectiva de seus participantes, a pesquisa se caracterizou também por ser exploratória, pois, conforme Gil (2018), este tipo de pesquisa envolve levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram ou têm experiências práticas com o problema

pesquisado e a análise de exemplos que estimulem a compreensão e que têm como objetivo o desenvolvimento, o esclarecimento e a mudança de conceitos e ideias para a formulação de abordagens posteriores. Segundo ele:

As pesquisas exploratórias têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado (GIL, 2018, p. 25).

Além disso, e considerando o que foi dito por Gil (2018) de que “as pesquisas descritivas têm como principal objetivo descrever características de determinado grupo de pessoas ou fenômeno e as relações entre suas variáveis”, esta pesquisa pode ser caracterizada também como descritiva pois buscou descrever situações envolvendo um grupo específico (acadêmicos brasileiros de turismo participantes do programa *Summer Work Travel*).

### 3.2 COLETA DE DADOS

No que tange as técnicas utilizadas para a coleta de dados em pesquisas sociais, Gil (2019) destaca a entrevista, escolhida para ser utilizada nesta pesquisa. Segundo ele, a entrevista se caracteriza como uma das mais importantes e curiosas técnicas por se tratar de uma situação atípica, onde pessoas que não se conhecem falam por um tempo relativamente longo para depois se separarem e possivelmente não se reverem (GIL, 2019).

Por sua vez, Dencker (1998), informa que o planejamento de uma entrevista deve considerar: o tipo de entrevista (estruturada, semiestruturada ou mista); o objetivo da entrevista; fontes utilizadas para a determinação dos tópicos a serem considerados nas entrevistas estruturadas; o número aproximado de entrevistas; o perfil dos entrevistados. Aqui foi empregada a entrevista semiestruturada, a qual, de acordo com Gil (2019), refere-se às entrevistas abertas, em que as perguntas são previamente estabelecidas, mas não são oferecidas alternativas de resposta, sendo possível respondê-las livremente.

Para a realização da pesquisa, buscou-se inicialmente um meio de selecionar participantes com o perfil desejado. Nesse sentido, encontrou-se no grupo do *Facebook* denominado *Work and Travel BRASIL*, que reúne três mil e quinhentos membros entre estudantes que já realizaram o programa e outros que ainda pretendem realizar, um meio adequado para a seleção dos participantes.

Para isso foi inserido um comentário da autora/pesquisadora nesse grupo em julho (ANEXO 1). Nele solicitava-se a colaboração de estudantes da área da hospitalidade para que concedessem uma entrevista à distância durante os meses de agosto e setembro de 2020. Inicialmente onze estudantes que já haviam feito o programa concordaram em participar e ao fim nove permaneceram disponíveis para a realização das entrevistas. As entrevistas foram feitas por meio de chamadas de vídeo pelo aplicativo *Whatsapp*, gravadas com a autorização dos entrevistados e posteriormente transcritas.

Para apoiar a coleta de dados, foi utilizado como instrumento um roteiro de entrevista (APÊNDICE 1) que, segundo Dencker (1998, p. 137), “é uma comunicação verbal entre duas ou mais pessoas, com um grau de estruturação previamente definido, cuja finalidade é a obtenção de informações de pesquisa”.

O roteiro foi feito com base nos objetivos pré-estabelecidos, visando identificar nas respostas dos entrevistados quais seriam suas motivações para realizar o intercâmbio e quais foram os desafios e ganhos pessoais e profissionais que eles obtiveram durante o período. Também procurou-se identificar quais objetivos os alunos tinham ao realizar o programa e se a experiência de trabalho nos Estados Unidos teve consequências positivas para sua carreira profissional. Por meio da análise integrada das respostas, buscou-se atingir o objetivo geral da pesquisa de identificar quais foram as competências desenvolvidas durante a realização do programa de intercâmbio *Summer Work Travel* segundo a percepção dos participantes. Os procedimentos usados para a análise são explicitados a seguir.

### 3.3 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados obtidos por meio das entrevistas foram submetidos ao método de análise de conteúdo proposto por Bardin (2011). Este método descreve objetiva, sistemática e quantitativamente o conteúdo das comunicações, tendo por finalidade interpretá-las. A análise de conteúdo é dividida entre as seguintes etapas: pré-análise; exploração do material; tratamento dos resultados, inferência e interpretação. A pré-análise consiste na seleção dos materiais que foram analisados, conforme Bardin (2011, p. 125):

É a fase de organização propriamente dita. Corresponde a um período de intuições, mas tem por objetivos tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso do desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise.

A exploração do material corresponde à descrição dos dados, é a administração sistemática das decisões tomadas na fase anterior. Nesse momento os dados serão sistematizados por meio da codificação. Já a fase de tratamento dos resultados, inferência e interpretação é o momento em que os resultados serão tratados de maneira a serem válidos e significativos à pesquisa (BARDIN, 2011).

A análise de conteúdo da presente pesquisa iniciou-se pela transcrição dos dados obtidos durante as entrevistas. A leitura das entrevistas foi feita identificando temáticas discutidas em cada uma delas. Após identificação de todas as temáticas abordadas foram definidas as categorias subjacentes aos discursos dos participantes. Essas categorias serviram de apoio para a codificação dos dados com base nas três dimensões do CHA (DURAND, 1998) e para a apresentação dos resultados que seguem.

## 4 RESULTADOS

São apresentados aqui os resultados da pesquisa. Inicia-se pelo perfil dos entrevistados e depois abordam-se cada uma das categorias previstas: motivações (para a realização do programa); desafios (enfrentados durante o período de intercâmbio); ganhos pessoais e profissionais obtidos; objetivos (iniciais e se foram atingidos); benefícios profissionais (alcançados em decorrência do intercâmbio).

### 4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Com relação ao perfil dos entrevistados, os participantes foram nove estudantes de turismo, com idade atual entre 21 e 26 anos de diferentes estados do Brasil e predominância da Região Sudeste. O Quadro 4 apresenta o perfil deles.

Quadro 4 - Perfil dos Entrevistados

E	IDADE ATUAL	IDADE QUANDO PARTICIPOU DO PROGRAMA	MUNICÍPIO DE RESIDÊNCIA	LOCAL DO INTERCÂMBIO / EMPREGADOR / FUNÇÃO	TEMPORADA EM QUE PARTICIPOU DO PROGRAMA	DOMÍNIO DA LÍNGUA INGLESA	CURSO E INSTITUIÇÃO DE ENSINO
E1	22	21	Natal - RN	Lincoln, New Hampshire / Loon Mountain Resort / Cashier	2019/2020	Intermediário	UFRN <sup>6</sup> - Turismo
E2	24	23	Curitiba - PR	Wisconsin Dells / Mount Olympus Resorts / Lifeguard	2019/2020	Intermediário	UFPR <sup>7</sup> - Turismo
E3	26	23	Rio de Janeiro - RJ	Nevada / Sugar Bowl Ski Resort / Busser	2017/2018	Intermediário	UVA <sup>8</sup> - Turismo
E4	22	20 e 21	Itaboraí - RJ	Big Bear Lake / Big Bear	2018/2019 e 2019/2020	Intermediário	UFF <sup>9</sup> - Turismo

<sup>6</sup> Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

<sup>7</sup> Universidade Federal do Paraná.

<sup>8</sup> Universidade Veiga de Almeida.

<sup>9</sup> Universidade Federal Fluminense.

				Vacations / Housekeeper			
E5	21	21	Embu das Artes - SP	Mcgaheysville / Massanutten Resort / Housekeeper	2019/2020	Intermediário	USP <sup>10</sup> - Turismo
E6	21	19 e 20	Rio de Janeiro - RJ	Tabernash – Colorado / Devil's thumb ranch / Barista  e  Lincoln / New Hampshire / Loon Mountain Resort / Busser	2018/2019 e 2019/2020	Intermediário	UFF - Turismo
E7	21	20 e 21	São Paulo – SP	Nashville / Gaylord Opryland Resort Spa / Hostess  e  Massanutten / Massanutten Ski Resort / Snow Tubing Atendent	2018/2019 e 2019/2020	Avançado	USP - Turismo
E8	26	22	São Paulo – SP	Mercersburg / Whitetail Ski Resort / Lift Attendant	2016/2017	Avançado	USP - Turismo
E9	21	20	São Paulo – SP	Michigan / Harbor Springs Boyne Highlands Resort / Lift Operator	2019/2020	Intermediário	Universidade Anhembi Morumbi - Turismo

Fonte: Elaboração da autora (2020).

<sup>10</sup> Universidade de São Paulo.

Observa-se que dos nove entrevistados, sete vivem na Região Sudeste do Brasil, sendo quatro do estado de São Paulo e três do Rio de Janeiro. Um entrevistado vive na Região Sul do Brasil, no Paraná e outro na Região Nordeste, no Rio Grande do Norte. Entre os nove respondentes, sete são estudantes de instituições públicas e apenas dois de instituições particulares. Três entrevistados realizaram o programa por duas vezes em anos consecutivos. As temporadas de participação variam entre os anos de 2016 e 2020. Quando perguntados em relação ao domínio da língua inglesa ao chegar nos Estados Unidos, sete consideravam ter o conhecimento intermediário e dois avançado. Todos concordam que evoluíram seu conhecimento no decorrer do programa. No período em que participaram do programa, os estudantes tinham idade entre 20 e 23 anos.

#### 4.2 MOTIVAÇÕES PARA REALIZAR O PROGRAMA

Perguntados sobre os motivos que os levaram a participar do programa *Summer Work Travel*, todos os nove entrevistados citaram em algum momento o fator profissional. Por serem estudantes de turismo, a experiência de trabalho no exterior foi encarada como uma oportunidade de crescimento, como cita o entrevistado E3: “*Vi no programa uma possibilidade de dar um up no meu currículo, porque querendo ou não, passar três meses trabalhando fora do Brasil as empresas já te olham de outra forma, então vi isso como uma oportunidade*”. Já o entrevistado E1 afirmou: “*por estudar turismo eu pensei que isso me ajudaria, porque a maioria das vagas envolviam turismo, decidi unir o útil ao agradável*”. E o entrevistado E6 complementou dizendo ser uma oportunidade de utilizar o que foi aprendido durante a graduação: “*vi que poderia usar as coisas que eu aprendi na faculdade, como se fosse um estágio, então optei por esse intercâmbio*”.

Os entrevistados E1, E3, E4, E5, E6, E7 e E8 citaram o fator financeiro como um dos motivos para realizar o programa. Sobre isso o entrevistado E7 afirmou: “*Pela vantagem financeira, eu acho que é um intercâmbio muito barato, onde eu pude recuperar todo o dinheiro investido e me manter lá durante os três meses com o meu salário*”. Já o entrevistado E1 completou: “*Pelo custo-benefício. Eu gostaria de fazer*

*um intercâmbio e esse é mais barato do que passar um mês estudando fora, por exemplo”.*

No que diz respeito ao desenvolvimento e domínio do idioma, os entrevistados E1, E3, E5, E6, E7 e E8 citaram ser um dos fatores decisivos para a escolha pelo programa Summer Work Travel. O entrevistado E3 afirmou que havia estudado inglês por alguns anos, mas nunca tinha praticado a conversação com nativos. Por isso ele encarou o intercâmbio como uma oportunidade de aprimorar o idioma no trabalho e fazer amizades durante o período. O entrevistado E7 complementou essa ideia dizendo que melhorar o inglês foi umas das maiores motivações ao optar pela realização do intercâmbio.

Outro aspecto citado pelos entrevistados E2, E4, E7 e E9 foi a realização pessoal. Os entrevistados E2 e E9 disseram que fazer um intercâmbio era um sonho antigo, mas que nunca tinham tido a oportunidade de realizar. Sobre isso, o entrevistado E4 comentou:

*Sempre tive vontade de fazer intercâmbio, a ideia de ficar fora do meu país por um tempo, antes mesmo de entrar na faculdade, mas não tinha muito dinheiro. Quando entrei na faculdade tentei a mobilidade acadêmica com bolsa de estudos, mas não consegui, porque não tinha a carga horária suficiente. Foi então que descobri o Work através de uma amiga minha.*

A influência de terceiros foi mencionada pelos entrevistados E4, E5 e E9. Os entrevistados E4 e E5 comentaram ter amigos próximos que já haviam participado do programa anteriormente, os quais incentivaram para a escolha. Já a entrevistada E9 contou que foi influenciada pela antiga chefe, quando trabalhava em uma agência de intercâmbios: *“Eu trabalhava na IE intercâmbio e minha antiga chefe queria me promover, e na época tinham especialistas em outros programas, mas nenhuma especialista no Work. Ela me incentivou a ir, para que quando eu retornasse virasse especialista no programa pela agência”.*

A duração do programa, de três a quatro meses e durante o período de férias universitárias, também foi um fator decisivo para sua escolha pelos entrevistados E2 e E6. Sobre isso o entrevistado E2 comenta: *“Optei por esse intercâmbio pela minha faculdade. Por ser durante as férias, apenas 3 meses, não precisaria trancar meus estudos”.*

Além disso, o entrevistado E7, que trabalhou em uma estação de esqui durante o período de intercâmbio, menciona o fato de trabalhar com algo que não teria a

possibilidade no Brasil: “Oportunidade para fazer uma coisa que nunca faria no Brasil, nunca teria a oportunidade de trabalhar em uma estação de esqui e de ver neve”.

Os entrevistados também foram questionados sobre os desafios que encontraram.

#### 4.3 DESAFIOS ENCONTRADOS

Os entrevistados E1, E4, E5 e E8 afirmam que tiveram dificuldades em lidar com a cultura norte-americana. Para o entrevistado E1, houve um período de adaptação para acostumar-se com a personalidade de seus supervisores:

*Meu desafio foi mais no quesito interpessoal, porque no profissional eu já fui esperando que iria trabalhar bastante. Então minha maior dificuldade foi com a cultura, lidar com americanos, pois eles têm a personalidade diferente de brasileiros. Algumas coisas que eu falava, podia dar a impressão que eu estava debochando ou sendo grossa, e na verdade era apenas uma brincadeira, então tive que ter esse cuidado. Ao contrário também, o jeito que eles falavam comigo parecia que estavam sendo agressivos, mas era só o jeito deles mesmo, tive que me acostumar.*

Sobre isso o entrevistado E4 acrescentou:

*Os meus gerentes não tinham muita experiência com intercambistas, era a segunda vez que eles recebiam J1 para a empresa. Nossa responsável era em alguns momentos rude com quem tinha mais dificuldade com o idioma. Isso foi um impacto para mim, em como eles eram ‘secos’ na tratativa.*

Já o entrevistado E8 relatou ter tido dificuldade durante o trabalho com seus colegas americanos:

*Percebi um pouco de preconceito por parte de alguns colegas americanos com os brasileiros. Por ser uma cidade mais do interior eles não nos receberam muito bem. As pessoas têm um jeito mais direto de falar e criticar e tive que aprender a lidar com isso.*

Outro aspecto informado como desafiador pelos entrevistados E2, E7 e E9 foi o de lidar com o cansaço físico pelas longas jornadas de trabalho. A entrevistada E7 contou que sua função como atendente do *snow tubing*<sup>11</sup> exigia esforço físico e em algumas ocasiões ela chegou a trabalhar até 12 horas seguidas, sendo isso desgastante. A entrevistada E9, que trabalhava como operadora de teleférico em uma estação de esqui no estado do Michigan, contou que por um período chegou a

---

<sup>11</sup> Atividade de lazer, onde o turista pode descer a montanha de neve dentro de uma boia.

trabalhar 12 horas consecutivas diariamente: *“Fiquei fazendo isso por umas duas semanas e não aguentei mais porque era absurdamente cansativo. Passado esse tempo pedi para mudar de cargo para algo mais tranquilo”*. O entrevistado E2 optou por ter dois empregos durante a temporada e chegou a trabalhar 15 horas no mesmo dia: *“Organizar meu tempo entre os dois trabalhos foi complicado. Fica muito difícil para o intercambista ter dois empregos, por desgastar muito”*.

As entrevistadas E3 e E9 mencionaram o fato de estarem longe de família e amigos em um local desconhecido. Sobre isso a entrevistada E3 afirmou: *“Tive dificuldade de adaptação por ficar longe da minha família pela primeira vez, principalmente no Natal. Mas meus colegas de casa eram muito carinhosos e me ajudaram a passar por esse tempo longe deles”*. Já a entrevistada E9 contou que a maior dificuldade foi estar sozinha quando sofreu uma concussão decorrente de um acidente de *snowboard*:

*Foi muito complicado estar sozinha, sem família ou pessoas que já conhecesse do Brasil. Tive o apoio de pessoas que eu conheci lá, porque se não fosse por isso teria voltado para o Brasil. Precisei ir para a enfermaria, tomar remédio e por alguns dias não fui trabalhar. Mais tarde desenvolvi um derrame articular do meu maxilar em decorrência dessa queda.*

A convivência foi citada como fator desafiador pelas entrevistadas E6 e E7. Sobre isso a entrevistada E6 conta: *“Em relação ao trabalho foi bem tranquilo. A dificuldade maior foi a convivência com meus chefes e colegas xenofóbicos e machistas. Nos desentendemos algumas vezes e preferi mudar de função”*. Já a entrevistada E7 acrescentou que foi difícil conviver com pessoas de nacionalidades muito diferentes da dela, como os peruanos. Elas também disseram que moraram com outras pessoas na mesma casa. Sobre isso a entrevistada E6 comentou:

*Convivência com muitas pessoas na mesma casa também foi difícil, morava com mais oito brasileiros e três chilenos. E foi uma parte complicadíssima, era um só banheiro. Depois de uma semana o ralo já estava entupido de tanto cabelo, entre outros perrengues mais. Separar as funções para a limpeza da casa era difícil também.*

Os entrevistados E3 e E4 disseram que a princípio tiveram dificuldade em relação ao idioma, mas que foi superada com o tempo e a convivência. A entrevistada E3 contou que quando chegou nos Estados Unidos percebeu uma dificuldade de conversação, apesar de ter estudado inglês no Brasil por anos. Sobre isso ela afirma: *“Foi difícil a adaptação no início, mas com calma e pedindo para falarem mais devagar*

*em alguns momentos, consegui me acostumar. Foi bom para ter uma maior vivência com o idioma e aprendi na marra”.*

#### 4.4 GANHOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS OBTIDOS

Em relação aos ganhos pessoais e profissionais obtidos durante a realização do intercâmbio, os entrevistados E1, E3, E4, E5 e E8 mencionaram a melhora no relacionamento interpessoal. A entrevistada E1 contou que pôde aprender a conviver com diferentes pessoas, comportamentos e culturas, tanto de nativos quanto de outros intercambistas. O entrevistado E4 afirmou que foi um aprendizado morar com pessoas que não conhecia anteriormente e lidar com suas personalidades. Já a entrevistada E5 afirmou ter trabalhado com pessoas diferentes do que estava habituada no Brasil e que precisou aprender a conviver com isso.

A adaptação para viver longe da família foi destacada pelos entrevistados E3, E5, E6, E7 e E9. Sobre isso a entrevistada E3 afirmou: *“amadureci bastante porque eu sempre morei com meus pais. Então lá eu tive que aprender a me virar, lavar minha roupa, fazer minha comida, porque não ia ter ninguém para fazer por mim”*. A entrevistada E5 afirmou: *“você vai para um lugar onde não tem ninguém para contar. Aprendi a me virar sozinha, porque eu tinha que cuidar de tudo relacionado à minha vida”*. Ainda sobre o assunto a entrevistada E6 completou:

*Já tinha realizado outros intercâmbios, mas aprendi a ser mais independente e tomar decisões importantes. Antes do intercâmbio eu tinha muito a ajuda da minha mãe para tudo e lá não, tinha que resolver tudo sozinha. Durante a pandemia tive que decidir se voltava para o Brasil ou continuava lá por mais tempo, tive que entrar em contato com a companhia aérea. Essas coisas acabam nos dando uma independência que eu não tinha antes.*

Os entrevistados E2, E4, E7 e E8 ressaltaram a importância que a experiência de trabalho nos Estados Unidos teve para o desenvolvimento e aprimoramento da língua inglesa em suas vidas. Eles contaram que além do atendimento ao cliente no ambiente de trabalho, também foi possível praticar o idioma através das amizades construídas no período. O entrevistado E4 afirmou que além do inglês, também aprendeu espanhol em razão do relacionamento interpessoal criado com intercambistas latinos que realizaram o programa.

Sobre a questão financeira, os entrevistados E1, E4 e E9 contaram que aprenderam a valorizar seu trabalho e a economizarem dinheiro. A entrevistada E1 afirmou:

*Hoje analisando, vejo que aprendi a dar valor às coisas que eu não dava antes, dar valor ao trabalho. Entender a proporção que é, pois eu nunca tinha trabalhado na vida então e não sabia como funcionava. Então eu comecei a dar valor ao tempo que eu estava passando ali e sendo remunerada. É como se eu estivesse entendendo o valor que as coisas realmente têm. O trabalho tem o valor x, o lazer tem o valor x, e meu tempo livre também tem um valor, pois se eu não estou trabalhando eu não ganho. Antes eu não era uma pessoa econômica e lá eu fiquei muito econômica. Precisava economizar para pagar aluguel e comida, por exemplo.*

Já o entrevistado E4 afirmou “definir os propósitos que eu tinha. Economizar e como dividir tempo e dinheiro foi muito marcante para mim”. E a entrevistada E9 complementou: “aprendi a cuidar de mim mesma com meu próprio dinheiro, porque lá não dá para depender de ninguém. Tive que economizar para fazer as viagens que eu havia planejado também”.

Em relação ao trabalho, o entrevistado E4 contou que aprendeu a se expressar e ser mais proativo, além de trabalhar em equipe e a supervisionar seus colegas quando necessário. A entrevistada E7 contou que aprendeu a trabalhar com atendimento ao público já que foi sua primeira experiência lidando com clientes. O entrevistado E2 contou que teve dois trabalhos diferentes durante o período de intercâmbio e aprendeu a administrar seu tempo para estar 100% nos dois ambientes.

#### 4.5 OBJETIVOS PRETENDIDOS

Perguntados em relação aos objetivos que pretendiam atingir com o intercâmbio, sete dos nove entrevistados (E1, E2, E4, E6, E7, E8 e E9) contaram que desejavam fazer viagens dentro dos Estados Unidos, durante o *grace period*<sup>12</sup>. Os locais mais citados foram Nova Iorque, Las Vegas e o estado da Califórnia.

---

<sup>12</sup> Grace Period é a denominação utilizada para o período de trinta dias após o encerramento do contrato de trabalho. Durante esses dias o participante tem a permissão de permanecer nos Estados Unidos, com o visto J1. Normalmente é durante esse período que os jovens realizam as viagens planejadas com o salário que receberam.

Adquirir fluência e/ou melhorar o idioma inglês foi informado pelos entrevistados E2, E4, E5 e E9. Já os entrevistados E4, E8 e E9 comentaram ter como objetivo realizar compras pessoais como roupas e aparelhos eletrônicos.

Os entrevistados E4, E5 e E6 informaram que pretendiam recuperar o dinheiro investido com o programa inicialmente. Além disso, os entrevistados E4 e E8 também tinham como objetivo ter uma experiência de trabalho internacional na área do turismo.

As entrevistadas E3 e E7 afirmaram que queriam aproveitar a experiência para seu bem-estar, já que fazer um intercâmbio era um sonho antigo na vida de ambas. A entrevistada E3 afirmou: “*Meu objetivo era me divertir, fazer algo diferente. Além disso, eu sempre quis fazer um intercâmbio, queria crescer como pessoa e acrescentar no meu currículo ao mesmo tempo*”.

Ainda sobre os objetivos pretendidos, o entrevistado E2 contou sobre sua experiência:

*No decorrer do programa, além de atingir os objetivos previamente propostos, também pude atingir objetivos que eu nem esperava. Fiz um projeto no RH do empregador em conjunto com a minha namorada. Notamos que a empresa tinha um ponto falho em relação a atendimento ao consumidor. Organizamos um vídeo para os próximos intercambistas explicando como é o trabalho lá, a importância do turismo e como deve ser o tratamento com hóspedes. Foi a minha maior realização no intercâmbio. Eles notaram que nós gostaríamos de ajudar de coração e no fim até fomos remunerados pelo projeto. Com certeza faria o intercâmbio novamente.*

#### 4.6 BENEFÍCIOS PROFISSIONAIS

Os entrevistados foram questionados em relação às suas experiências profissionais anteriores e posteriores a realização do programa *Summer Work Travel*. O entrevistado E2 disse que já havia trabalhado como recepcionista de hotel e estagiado em uma agência de turismo corporativo antes do intercâmbio. Depois do seu retorno não está atuando na área, mas acredita que a experiência vai agregar ao projeto obrigatório da universidade e sua vida profissional mais adiante. Pretende finalizar a graduação em 2022.

A entrevistada E3 contou que antes do intercâmbio somente havia atuado profissionalmente em um hostel. Quando retornou ao Brasil terminou a graduação em

2018 e trabalhou em uma agência de viagens até o início da pandemia, em 2020. Futuramente fará outro programa de intercâmbio de trabalho, o *Au Pair*.

O entrevistado E4 informou ter estagiado no setor de eventos de um hotel de seu município antes de viajar para o intercâmbio. Após seu retorno atuou novamente na área de eventos em outra empresa até embarcar para realizar o programa pela segunda vez. Atualmente trabalha em uma empresa de TI e afirmou que a experiência internacional foi de grande importância para sua contratação:

*Quando voltei esse ano, com a pandemia e a área de turismo fechada foi mais complicado. Comecei a participar de um processo seletivo em uma área completamente diferente para trabalhar em uma empresa de TI. Como requisitos precisava falar línguas e ter um bom relacionamento com clientes. A experiência do Work foi muito válida para mim e só agora eu percebi como fez diferença. Todas as entrevistas foram em inglês e eu fazia questão de falar das minhas experiências e do contato com o cliente que eu tive. Certamente foi um diferencial.*

A entrevistada E5 contou que antes do intercâmbio já tinha sido supervisora de andares em um hotel por 1 ano e posteriormente estava trabalhando com inteligência de negócios em um grupo turístico por 9 meses, período no qual cuidava da análise de concorrência das companhias aéreas. Atualmente ela não está trabalhando. Ela informou não acreditar que ter realizado o programa acrescentou tanto em seu currículo pois em sua visão o inglês fluente não é um diferencial já que a maioria dos estudantes de turismo possuem este nível.

Já a entrevistada E7 trabalhou em uma operadora de turismo por um ano e em uma agência por cinco meses, antes de participar do intercâmbio. Disse que trabalhava apenas com as operações e que durante duas experiências de intercâmbio pôde adquirir a habilidade de se relacionar com os clientes. Atualmente procura um trabalho na área de turismo.

O entrevistado E8, que voltou do programa SWT em 2017, disse que trabalhou por um período como estagiário na FIPE (Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas) fazendo pesquisas com visitantes para identificar diferentes perfis de demanda. Fez também um intercâmbio acadêmico onde permaneceu um semestre estudando no Japão e mais tarde participou do ICP, programa de trabalho na Disney, onde ficou por dois meses. Atualmente trabalha para a empresa de viagens Expedia:

*Desde ano passado eu trabalho na Expedia, um grupo de várias plataformas de viagens e eu trabalho especificamente na marca do Hotéis.com. Um dos motivos de eu ter sido contratado foi justamente as experiências*

*internacionais. Foi 100% relevante, ouvi isso da boca dos próprios diretores. Eu faço muitas vídeo chamadas com pessoas de Londres, de Hong Kong, de tudo quanto é lugar do mundo falando em inglês, então por eu ter tido a experiência internacional não me causa nenhum desconforto. Pode ser considerado complicado se comunicar com clientes, e por vídeo pode ser mais vergonhoso ainda. Mas por eu ter já essa experiência não foi difícil para mim.*

A entrevistada E9 contou que trabalhou por 1 ano e 9 meses na agência de intercâmbio IE e com o incentivo de sua antiga chefe realizou o programa para especializar-se nas vendas. Em 2020 em função da pandemia do coronavírus, a agência em que trabalhava fechou sua filial. Atualmente atua em uma empresa de turismo e eventos de São Paulo, vinculada a prefeitura do município:

*Recentemente comecei a trabalhar para SPTuris, um órgão de São Paulo que cuida só do turismo daqui. Eles têm uma operadora oficial, onde trabalho auxiliando os turistas estrangeiros que visitam São Paulo. Quando fui contratada minha chefe falou que a minha experiência no intercâmbio foi o diferencial para a minha contratação. Acho que teve um grande peso para a minha vida e para o meu currículo. Para a vaga que eu entrei, fui considerada a pessoa ideal porque já tinha tido esse contato com turista internacional.*

Já as entrevistadas E1 e E6 afirmaram que suas únicas experiências profissionais foram as realizadas durante o intercâmbio. A entrevistada E6 além de ter realizado o programa SWT por duas vezes, fez outros dois intercâmbios de estudos, no Canadá e na França. Ambas pretendem terminar a graduação em 2022.

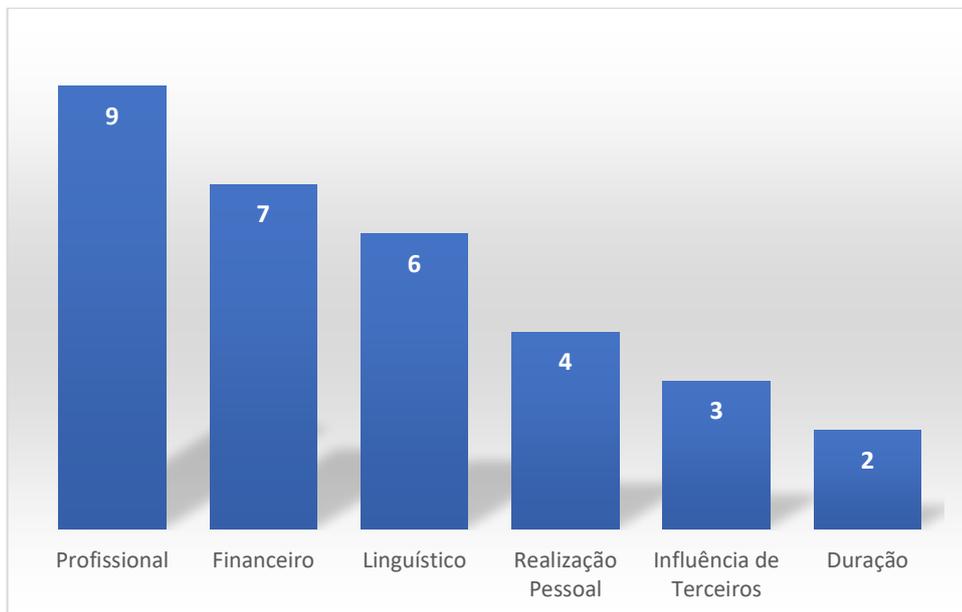
## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nessa seção são analisados os resultados obtidos durante as entrevistas. Eles são divididos em motivações; desafios; ganhos pessoais e profissionais; objetivos e benefícios para a carreira dos participantes em decorrência do intercâmbio. Além disso, são analisadas quais competências foram desenvolvidas pelos estudantes a partir da sua percepção

### 5.1 MOTIVAÇÕES

Na Figura 2 encontra-se a síntese dos motivos mais citados pelos entrevistados para realizarem o programa.

Figura 2 - Motivações



Fonte: Elaboração da autora (2020).

Por sua vez, o quadro 5 permite identificar o padrão de resposta dos entrevistados.

Quadro 5 - Motivações

Entrevistados/ Motivos citados	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
Profissional	x	x	x	X	x	x	x	x	x
Financeiro	x		x	X	x	x	x	x	
Linguístico	x		x		x	x	x	x	
Realização Pessoal		x		X			x		x
Duração		x				x			

Fonte: Elaboração da autora (2020).

Considerando o gráfico e o quadro apresentados, percebe-se que 100% dos entrevistados citaram o fator profissional como motivo para realizar o intercâmbio SWT. Isso converge com o fato apontado pela literatura de que a internacionalização é considerada um diferencial competitivo no mercado de trabalho. Além disso, todos os entrevistados são ou eram estudantes de turismo no período do intercâmbio, potencializando a importância de atuar na área e em contato com clientes do mundo inteiro. Este fator foi evidenciado por Schneider e Ashton (2019), quando afirmaram que a internacionalização impacta diretamente na vida profissional dos intercambistas e no desenvolvimento do setor turístico do seu país de origem.

O segundo fator mais citado foi o financeiro. Em relação aos outros programas oferecidos pelas agências de intercâmbios, o SWT é um dos mais acessíveis. Além disso, existe a possibilidade de recuperar o valor investido inicialmente, pois durante o período passado nos Estados Unidos o participante recebe um salário pelos serviços prestados ao seu empregador. Com o valor adquirido também foi mencionado o interesse em compras pessoais como roupas e acessórios eletrônicos, já que o custo é mais baixo em relação ao Brasil.

Em seguida vem o fator linguístico. Todos os participantes possuíam no mínimo o inglês intermediário ao embarcar, já que esse é um dos pré-requisitos estabelecidos pelo Departamento de Estado Americano para realizar o programa. Com a vivência em outro país e o contato com nativos e outros intercambistas internacionais, é possível melhorar a comunicação e adquirir fluência. Ter o domínio da língua inglesa

é essencial para o mercado de trabalho no Brasil, especialmente se tratando da área do turismo e isso foi referido pelos entrevistados.

A busca de realização pessoal foi mencionada por quatro entrevistados. Todos disseram terem uma vontade antiga de morar fora do Brasil e de conhecerem os Estados Unidos e a neve. Isso pode ser associado ao fato de a cultura americana ser muito presente no Brasil e expressa em séries, filmes e músicas. Para entrar e permanecer nos EUA é necessário a permissão por meio de vistos. O visto J1 – utilizado pelos participantes do SWT – dificilmente é negado pelo consulado, já outros como o de turismo são mais difíceis de conseguir. Esse pode ser um motivador da decisão pelo programa.

Três entrevistados contaram que tiveram a influência e incentivo de terceiros para realizar o SWT. Destaca-se nesse sentido que a experiência de outra pessoa tem o poder de passar segurança ao possível intercambista, principalmente quando se trata de alguém que nunca viajou para fora do país ou permaneceu por meses longe de sua família.

A duração do intercâmbio foi citada por dois entrevistados. O SWT tem duração de 3 a 4 meses e acontece durante as férias universitárias, não havendo a necessidade de trancar o curso de graduação. O contrário pode acontecer em outras ofertas de intercâmbios populares entre jovens, como o *Work and Study* - duração mínima de 6 meses, e o *Au pair* - duração média de 1 ano (INTERCULTURAL, 2020).

## 5.2 DESAFIOS

No quadro 6 pode se verificar o padrão de respostas dos entrevistados sobre os desafios enfrentados durante o período em que permaneceram e trabalharam nos Estados Unidos.

Quadro 6 - Desafios

Entrevistados / Desafios citados	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
Cultura dos EUA	x			x	x			x	
Cansaço Físico		x					x		x
Distância de familiares			x						x
Convivência						x	x		
Idioma						x	x		

Fonte: Elaboração da autora (2020).

A cultura dos Estados Unidos foi o único desafio mencionado pelos entrevistados E1, E4, E5 e E8. Durante a entrevista, alguns comentários e falas reportaram-se à personalidade dos americanos, como a forma “rude” de se comunicar, costumes distintos e xenofobia. Também foi mencionada a dificuldade de adaptação em relação à alimentação, já que as refeições americanas possuem muitos alimentos industrializados. O Brasil é conhecido por ser um país hospitaleiro, caloroso, alegre, muito diferente da cultura americana. Então a maneira mais fria e distante de tratamento por parte dos norte-americanos pode causar um choque cultural ao intercambista brasileiro.

Três entrevistados abordaram o cansaço físico. Eles contaram que trabalharam por longas horas consecutivas. O entrevistado E2 tinha dois empregos, trabalhando em dois turnos diariamente. Como citado no item anterior, muitos estudantes realizam o programa com a intenção de ganhar dinheiro. O salário nos EUA é definido em relação à quantidade de horas trabalhadas em determinado período, de 15 ou 30 dias. O valor por hora varia conforme o estado, o empregador e a função. De acordo com a Intercultural (2020) esse valor pode variar de US\$ 6 a US\$14 por hora.

As entrevistadas E3 e E9 têm em comum o fato de nunca terem morado longe dos familiares. A primeira ocasião aconteceu justamente durante o intercâmbio. As duas contaram na entrevista a dificuldade de adaptação que tiveram no início para

realizarem tarefas cotidianas como lavar roupas e organizar a casa. Além disso, sentiram falta de seus familiares em datas comemorativas e em momentos difíceis.

Durante o período do intercâmbio é comum o participante morar com uma grande quantidade de pessoas, fazendo com que o fator convivência fosse citado por duas entrevistadas. Dividir quarto, cozinha e banheiro se torna uma tarefa difícil para quem já estava acostumado a ter a seu próprio espaço. Vale ressaltar que o local onde cada participante vive durante o intercâmbio em algumas situações é definido pelo empregador e descontado do seu salário. Em outras fica a cargo do próprio intercambista encontrar sua casa.

Dois entrevistados comentaram terem tido dificuldade com o idioma e os diferentes sotaques no início do intercâmbio, mas enfatizaram que com o passar do tempo puderam se adaptar e desenvolver a escuta e fala no idioma inglês.

### 5.3 GANHOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS

Os entrevistados informaram ao todo nove ganhos obtidos durante o intercâmbio. O Quadro 7 apresenta a síntese das respostas.

Quadro 7 - Ganhos pessoais e profissionais

Entrevistado/ Ganho citado	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
Relações interpessoais	x		x	x	x			x	
Independência pessoal			x		x	x	x		x
Idioma		x		x			x	x	
Economizar	x			x					x
Administrar o tempo		x	x	x					
Ser proativo no trabalho				x					
Supervisionar				x					
Trabalhar em equipe				x					
Atendimento ao público							x		

Fonte: Elaboração da autora (2020).

No que diz respeito aos ganhos, percebe-se um equilíbrio entre desenvolvimento de competências profissionais e ganhos pessoais. Os jovens que nunca haviam vivido longe dos pais foram os que mais ganharam amadurecimento para administrarem seu dinheiro, seu tempo e adquirirem independência.

Nota-se que o entrevistado E4 foi o que mais demonstrou ganhos, apontando sete deles. Ele participou do programa em duas ocasiões diferentes, sendo que na segunda precisava supervisionar o trabalho de seus colegas. Além disso, o entrevistado mora sozinho desde que iniciou a graduação em um município longe de seus familiares. Já a entrevistada E6 apontou apenas um ganho, independência pessoal. Ela contou que antes do programa dependia de sua mãe para tomar qualquer decisão e que isso mudou durante o intercâmbio.

Relações interpessoais foi o ganho mais mencionado pelos entrevistados. Esse aspecto envolve questões como respeito ao próximo e empatia, pois durante o SWT o participante se vê obrigado a conviver com outras pessoas em seu ambiente de trabalho e em sua casa. Nesse contexto é necessário lidar com diversidade de nacionalidades, culturas, hábitos, gêneros, etnias, raças, idades, orientação sexual, religiões, entre outros.

O desenvolvimento do idioma inglês, que também aparece nos itens motivações e objetivos iniciais foi destacado também. Quatro entrevistados consideraram que de fato houve um aprimoramento idiomático durante o período em que viveram nos Estados Unidos. Inicialmente os entrevistados E2 e E4 possuíam inglês intermediário e os entrevistados E7 e E8 já possuíam avançado.

Em seguida aparece a independência pessoal. Esta tem relação com o amadurecimento que se adquire ao viajar sozinho e precisar tomar decisões importantes sem o auxílio dos familiares. Também tem relação com a questão financeira, pois o jovem não necessita do dinheiro de terceiros para manter-se durante o período. Os cinco entrevistados que se consideram mais independentes depois do intercâmbio costumavam viver com os pais e sentiram diferença estando longe deles.

Economizar faz referência à independência financeira. Cada participante define seus propósitos durante o programa, dentre eles foram citadas viagens durante o *grace period* e compras de eletrônicos, roupas e objetos pessoais. Para isso o

participante deve organizar suas prioridades e economizar dinheiro, já que uma parte do salário vai obrigatoriamente para o aluguel e a outra para alimentação.

Outra questão fundamental mencionada por três entrevistados foi a administração do tempo. Algumas vezes o tempo precisa ser dividido entre dois empregos diferentes, como foi o caso do entrevistado E2. Já a entrevistada E3 contou que era chamada à atenção caso chegasse atrasada ao trabalho, então era necessário ter um cuidado maior com os horários.

O entrevistado E4 contou que durante suas duas participações no programa aprendeu a ser mais proativo e expressar sua opinião, além de trabalhar em equipe com diversas nacionalidades diferentes da sua. Na segunda temporada em que participou lhe foi dada a oportunidade de atuar como supervisor, onde aprendeu a auxiliar e monitorar seus colegas de trabalho. Também contou que ajudava seus colegas latinos que não tinham domínio do inglês e isso fez com que seu conhecimento em espanhol aumentasse.

A entrevistada E7 trabalhava com operações antes de realizar o intercâmbio, sendo responsável pela parte burocrática de uma operadora de turismo. Foi durante o programa SWT que pela primeira vez ela pôde trabalhar com atendimento ao público. A partir dessa experiência, ela percebeu sua preferência em trabalhar com público ao invés de papéis e agora visa isso para o seu futuro profissional.

#### 5.4 OBJETIVOS PRETENDIDOS

No Quadro 8, são apresentados os objetivos iniciais mencionados pelos entrevistados.

Quadro 8 - Objetivos Pretendidos

Entrevistado / Objetivo citado	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
Viajar pelos EUA	x	x		X		x	x	x	x
Desenvolver a língua inglesa / adquirir fluência		x		X	x				x
Compras pessoais				X				x	x
Recuperar o dinheiro investido				X	x	x			

Experiência de trabalho na área de turismo				X				x	
Divertir-se			x				x		

Elaboração da autora (2020)

Ao todo foram mencionados seis objetivos. Nota-se que três envolvem desejos pessoais, dois envolvem fator profissional e um financeiro. Apenas um entrevistado não mencionou viajar pelos Estados Unidos como objetivo. Os estudantes que realizam o programa SWT aproveitam o período em que não estão trabalhando para conhecerem outros locais do país norte americano. No entanto, os intercambistas que participaram da temporada 2019/2020 relataram dificuldades para conhecerem todos os estados que haviam planejado inicialmente por conta da pandemia do coronavírus, pois, a partir de março, muitos voos foram cancelados e fizeram com que alguns participantes antecipassem sua volta ao Brasil.

Como já mencionado anteriormente, muitos estudantes tinham como objetivo melhorar o inglês e em alguns casos adquirir fluência no idioma. Para isso, além de utilizar o idioma durante a jornada de trabalho, é comum criar-se laços de amizade entre nativos e intercambistas, possibilitando a prática nos momentos de lazer. Todos os entrevistados consideram que seu inglês evoluiu significativamente durante os meses em que participaram do SWT.

Os três entrevistados que citaram como objetivo realizar compras pessoais conseguiram adquirir os itens que desejavam. Muitos turistas brasileiros vão aos EUA para fazer compras, especialmente de aparelhos eletrônicos, perfumaria, roupas e calçados que não são vendidos no Brasil ou que tem custo inferior para o consumidor.

Três entrevistados gostariam de recuperar o valor investido. Eles contaram que conseguiram recuperar e utilizaram o dinheiro para se manter nos meses seguintes ao retorno para o Brasil. Em contrapartida, duas entrevistadas gostariam de se divertir e fazer amizade, sem dar tanta importância para o fator financeiro.

Dois entrevistados informaram a vontade de adquirirem experiência profissional internacional trabalhando no setor turístico. Por esse motivo escolheram vagas em que pudessem ter contato com turistas do mundo todo e impulsionar seus currículos. No momento os dois trabalham em funções diferentes e ambos acreditam que a experiência do intercâmbio foi fundamental para suas contratações.

## 5.5 BENEFÍCIOS PROFISSIONAIS

No momento da entrevista seis dos nove entrevistados encontravam-se desempregados. Vale destacar que as entrevistas ocorreram durante a pandemia, quando muitas empresas do setor turístico diminuíram seu quadro de funcionários e deixaram de contratar. As entrevistadas E1 e E6 nunca haviam tido uma experiência de trabalho antes do intercâmbio e por isso a viagem foi para elas ainda mais desafiadora.

Apenas uma entrevistada acredita que a experiência vivida durante o intercâmbio não será um fator que a diferenciará no mercado de trabalho. Já os outros oito, pensam o contrário. Apesar de a maioria dos estudantes de turismo terem conhecimento do inglês, nem todos tem a oportunidade de atuarem em um país onde essa é a língua oficial ou ainda de terem contato direto com clientes do mundo todo.

A experiência do SWT foi importante para que os três entrevistados empregados no momento da entrevista entrassem em suas respectivas empresas. Percebe-se que o crescimento profissional é uma consequência do intercâmbio, afinal os ganhos pessoais e o desenvolvimento de competências, como uma nova língua, destaca o intercambista no mercado de trabalho.

## 5.6 COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS

Com base nas entrevistas disponibilizadas foi possível analisar as competências desenvolvidas pelos participantes do SWT. Consoante o referencial teórico consultado, esta seção está dividida entre as dimensões da competência: conhecimentos, habilidades e atitudes.

### 5.6.1 Conhecimentos

O conhecimento é a base das três dimensões da competência, sendo necessário para uma boa execução das habilidades e atitudes. Para Durand (1998), ele é o conjunto de informações assimiladas e estruturadas pelo indivíduo que lhe

permite compreender o mundo, onde informações são dados que foram reconhecidos, peneirados, transformados e adaptados

No que diz respeito à internacionalização, Fantini (2007) afirma que o conhecimento reflete sobre o que os estudantes conhecem da própria cultura e sobre a cultura do país do intercâmbio. Aspectos relacionados a língua, costumes, tradições, aspectos geopolíticos e históricos.

Com base nisso e de acordo com as respostas dos entrevistados foi possível identificar os seguintes conhecimentos adquiridos:

- Identificar a cultura americana e contrastar com a realidade brasileira;
- Perceber diferenças nos padrões comportamentais de acordo com distintas nacionalidades;
- Desenvolver a fluência no idioma;
- Conhecer a história local;
- Conhecer as regras de seu local de trabalho.

### **5.6.2 Habilidades**

Há uma relação entre conhecimento e habilidade, porém habilidade somente se materializa quando posta em prática. De acordo com Durand (1998) a habilidade é a capacidade de aplicar e fazer uso produtivo do conhecimento adquirido e utilizá-lo em uma ação com vista ao alcance de um propósito específico. Ela pode ser definida como a competência da vivência e experiência adquirida. Fantini (2007) complementa essa ideia ao dizer que durante o intercâmbio, essa dimensão refletirá a capacidade de adaptação dos estudantes, ou seja, como as novas informações adquiridas serão postas em prática.

Com base nisso foram identificadas as seguintes habilidades desenvolvidas pelos participantes do SWT, segundo seus relatos:

- Saber conviver com as diferenças;
- Saber trabalhar em equipe;
- Respeitar regras e horários no trabalho;
- Comunicar-se bem e de forma clara;

- Saber administrar seu tempo;
- Saber administrar seu dinheiro;
- Supervisionar o trabalho dos outros;
- Saber trabalhar com atendimento ao público.

### 5.6.3 Atitude

Para assumir uma atitude é necessário um bom conhecimento e habilidade no que se propor a fazer. Para Durand (1998) a atitude é a dimensão composta por comportamento, cultura e identidade do indivíduo, bem como a ideia de vontade, ou seja, de determinação e compromisso. Para Fantini (2007) a atitude envolve a capacidade de interação, aprendizado, reflexão, compreensão e sensibilidade, com base na cultura de origem e como essa cultura é recebida no país do intercâmbio.

Nesse contexto observou-se as seguintes atitudes desenvolvidas pelos participantes do SWT, de acordo com suas respostas:

- Ser proativo no trabalho;
- Aprender com os estadunidenses sua cultura e idioma;
- Lidar com a distância de familiares e amigos;
- Adquirir independência;
- Lidar com o cansaço físico;
- Assumir diferentes funções no trabalho;
- Criar laços de amizade com pessoas de padrões comportamentais e culturais diferentes da sua;
- Tomar decisões importantes;
- Atingir objetivos pré-estipulados;

A partir dos resultados obtidos o programa demonstrou bons resultados para a carreira e expansão pessoal de seus participantes. Ao todo foram identificadas vinte e duas competências desenvolvidas pelos estudantes. Sendo elas em esferas profissionais e pessoais. Notou-se que os estudantes que tinham objetivos mais claros ao realizar o intercâmbio conseqüentemente desenvolveram mais competências.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo identificou quais competências foram desenvolvidas durante a realização do programa de intercâmbio *Summer Work Travel* segundo a percepção de seus participantes. Para orientar a pesquisa foram definidos os seguintes objetivos específicos: identificar as motivações dos estudantes para a escolha do programa; identificar desafios vivenciados pelos participantes durante a realização do intercâmbio; identificar os ganhos pessoais e profissionais obtidos pelos participantes a partir de sua experiência; verificar quais objetivos os participantes pretendiam atingir ao realizar o intercâmbio; e analisar se a experiência do intercâmbio contribuiu para o crescimento profissional e a formação de competências aos participantes.

Para participarem da pesquisa foram selecionados nove estudantes de turismo que já realizaram o programa e que se disponibilizaram a ceder uma entrevista *online* à autora. A escolha por alunos da área de turismo se deu ao analisar que cada setor profissional resultaria em distintos resultados e poderia comprometer a interpretação dos resultados, visto que em algumas áreas a internacionalização não é considerada como um diferencial competitivo para o mercado de trabalho.

No programa SWT o estudante universitário tem a possibilidade de passar suas férias nos Estados Unidos enquanto desempenha funções básicas em empresas norte-americanas. Os Estados Unidos possibilita que o estudante brasileiro trabalhe legalmente em outro país sem que a viagem esteja associada aos estudos. Esse aspecto facilita a ida de estudantes que não possuem grande recurso financeiro, pois durante o intercâmbio é possível manter-se com seu salário e até mesmo recuperar o valor que foi investido inicialmente. O país utiliza o programa para conseguir mão de obra barata atuante nas temporadas de inverno e verão. Já para o intercambista é uma oportunidade de viver três meses longe de casa, conhecer culturas e lugares diferentes e desenvolver a língua inglesa. Contudo, no caso do estudante de turismo, a motivação maior para a realização do programa foi a oportunidade de adquirir experiência profissional na área e em contato com clientes dependendo da função desempenhada.

Toda vivência fora do ambiente natural pode ser desafiadora para jovens em formação acadêmica. Em alguns casos, os participantes relataram terem tido o primeiro contato com o mercado de trabalho durante o intercâmbio, além desta ser a primeira viagem internacional que realizaram. Além disso, durante o tempo de intercâmbio, o estudante necessita praticar o bom relacionamento com pessoas antes desconhecidas e muitas vezes com hábitos e culturas diferentes dos seus.

Constatou-se que quanto maior o interesse do participante, maiores são seus ganhos pessoais e profissionais e mais são as competências desenvolvidas durante o processo. Alguns dos estudantes entrevistados aproveitaram a oportunidade como um fator impulsionador para sua carreira, enquanto outros utilizaram a experiência com a intenção de lazer e bem estar.

Verificou-se também que as pessoas que realizaram o programa com objetivos profissionais tiveram maior facilidade para inserir-se no mercado de trabalho. Em determinadas funções a vivência internacional é considerada um diferencial, já que no ambiente de trabalho é necessário que o colaborador apresente competências que puderam ser desenvolvidas durante o intercâmbio.

As competências listadas como desenvolvidas foram identificadas a partir da análise feita em cima das respostas dos entrevistados. Para isso utilizaram-se as três dimensões da competência elaboradas por Durand (1998): conhecimento, habilidade e atitude. Houve equilíbrio entre o âmbito pessoal, envolvendo amadurecimento e independência por parte do participante e o âmbito profissional, em que as competências poderão ser utilizadas em atividades trabalhistas desempenhadas futuramente pelos estudantes.

Mesmo com objetivos diferentes todos os participantes que tiveram oportunidade de realizar o intercâmbio SWT demonstraram satisfação em ter participado e interesse em repetir a experiência. Os retornos foram significativos e a viagem proporcionou amadurecimento que se materializou em ganho pessoal e intransferível. As competências desenvolvidas evidenciaram crescimento pessoal ao jovem e grande potencial de crescimento profissional futuro.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

**BELTA lança virtualmente sua nova Pesquisa Selo Belta 2020 e Pesquisa Impacto do COVID-19 no intercâmbio**. 2020. Disponível em: <http://www.belta.org.br/belta-lanca-virtualmente-sua-nova-pesquisa-selo-belta-2020-e-pesquisa-impacto-do-covid-19-no-intercambio/>. Acesso em: 12 nov. 2020.

BRASIL, Mtur. Segmentação do Turismo: marcos conceituais. **Brasília: Ministério do Turismo**, 2006.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo de Estudos e Intercâmbio**: orientações básicas. / Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, Coordenação Geral de Segmentação. – 2. ed. – Brasília: Ministério do Turismo, 2010.

BUENO, Silveira. **Silveira Bueno**: minidicionário da língua portuguesa. São Paulo: FTD, 2000.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 2. Ed. São Paulo: Cortez editora, 2018.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

DOS SANTOS, Jéssika Conceição; TOMAZZONI, Edegar Luis. **O programa summer work and travel**: as motivações e as visões dos participantes brasileiros sobre intercâmbio nos estados unidos. Revista: **Turydes Revista Turismo y Desarrollo**. ISSN, v. 1988, p. 5261, 2015.

DURAND, Thomas. **The alchemy of competence**. Strategic Flexibility, New York: Wiley, p. 303-30, 1998. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Thomas\\_Durand3/publication/265663969\\_The\\_](https://www.researchgate.net/profile/Thomas_Durand3/publication/265663969_The_)

Alchemy\_of\_Competence/links/551bc8230cf2fe6cbf75e825/The-Alchemy-of-Competence.pdf Acesso: 20. jul. 2020

ESTADOS UNIDOS. **Departamento de Estado Americano**. J-1 Visa. Disponível em: <https://j1visa.state.gov/programs/summer-work-travel> Acesso em: 21 abr. 2020.

FANTINI, A. E. **Assessment Tools of Intercultural Communicative Competence** in D. Humphrey, 2007.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. **Construindo o conceito de competência**. Revista de administração contemporânea, v. 5, n. SPE, p. 183-196, 2001.

GIARETTA, Maria José. **Turismo da juventude**. Barueri, SP: Editora Manole, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas SA, 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. Rio de Janeiro: Editora Atlas SA, 2019.

International Labor Recruitment Working Group (ILRWG). **Shining A Light on Summer Work: A First Look at the Employers Using the J-1 Summer Work Travel Visa**. Disponível em: <https://migrationthatworks.files.wordpress.com/2020/01/shining-a-light-on-summer-work.pdf> Acesso em: 15. Ago. 2020

ISAMBERT-JAMATI, V. **O apelo à noção de competência na revista l'orientation scolaire et professionnelle – da sua criação aos dias de hoje**. In: ROPÉ, F.; TANGUY, L. (Orgs.). Saberes e competência: o uso de tais noções na escola e na empresa. Campinas: Papyrus, 1997.

MARTINS, Tiago Welter. **Novas dinâmicas da mobilidade espacial internacional: a rede dos " intercâmbios de trabalho" summer work travel entre florianópolis e eua..** 2013. 207 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Geografia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

MARQUES, Alexia Porto de Miranda. **Intercâmbio internacional de trabalho: a percepção de estudantes egressos sobre esta nova alternativa de formação..** 2018.

75 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade de Brasília, Brasília, 2018.

MOTA, Keila Cristina Nicolau, Turismo de Intercâmbio in PANOSSO NETTO, Alexandre; ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Segmentação do mercado turístico**: Estudos, produtos e perspectivas. São Paulo: Manole, 2009.

STALLIVIERI, Luciane. **O processo de internacionalização nas instituições de ensino superior**. Educação Brasileira: Revista do Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras, Brasília, v. 24, n. 48, p. 35-57, 2002. Disponível em: Acesso em 20 Ago 2020.

STEVENSON, Angus (Ed.). **Oxford dictionary of English**. Oxford University Press, USA, 2010.

SCHNEIDER, Andréia Caroline; ASHTON, Mary Sandra Guerra. **Turismo de Intercâmbio**: as contribuições da experiência Afebrae/Schloss Hotel Lisl GmbH & co. kg. na Alemanha. **Turismo-Visão e Ação**, v. 21, n. 2, p. 128-149, 2019.

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

RAMOS, Silvana Pirillo. **Hospitalidade e Migrações Internacionais**: o bem receber e o ser bem recebido. São Paulo: Aleph, 2003.

TAVARES, Adriana, Mercado de intercâmbio in BRAGA, Débora Cordeiro. **Agências de viagens e turismo**. São Paulo: Elsevier, 2007. p. 237 – 247.

TOMAZZONI, Edegar Luis; OLIVEIRA, Caroline Cunha de. **Turismo de intercâmbio: perfis dos intercambistas, motivações e contribuições da experiência internacional**. Revista Turismo, São Paulo: 2013.

**Work Experience USA**, 2020. Disponível em:  
<https://www.ccusa.com/EMPLOYERS/Work-Experience-USA> Acesso em: 18 abr. 2020

**Work Experience USA, 2020**. Disponível em:  
<https://www.intercultural.com.br/trabalhar/work-experience-usa> Acesso em: 10 mai. 2020.

## APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Qual sua idade?
2. Em qual município você reside?
3. Qual curso superior você estuda ou estudava? Em qual instituição de ensino?
4. Por que você decidiu realizar um intercâmbio?
5. Fale sobre os motivos que te fizeram escolher o programa *Summer Work Travel*.
6. Qual o seu nível de conhecimento da língua inglesa ao desembarcar nos Estados Unidos?
7. Em qual local dos Estados Unidos você residiu durante o intercâmbio?
8. Fale sobre seu empregador, função e atividades desempenhadas.
9. Fale sobre alguns desafios enfrentados.
10. O que você mais aprendeu com esta experiência?
11. Você atingiu seus objetivos em relação ao intercâmbio? Comente.
12. O que mudou na sua vida profissional depois do intercâmbio.

**APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Eu, \_\_\_\_\_, CPF número \_\_\_\_\_ concordo em participar da pesquisa TURISMO DE INTERCÂMBIO: O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS SEGUNDO A PERCEPÇÃO DE PARTICIPANTES DO PROGRAMA SUMMER WORK TRAVEL realizada pela acadêmica Letícia Bristot – lbristot6@ucs.br.

O trabalho será apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo pela Universidade de Caxias do Sul, com a orientação do Prof. Dr. Michel Bregolin.

Fui esclarecido de que a pesquisa tem como objetivo identificar competências desenvolvidas durante a realização do programa de intercâmbio *Summer Work Travel*, segundo a percepção de seus participantes.

Estou ciente de que minha privacidade será respeitada, ou seja, meu nome ou qualquer outro dado ou elemento que possa, de qualquer forma, me identificar, será mantido em sigilo.

Também fui informado que minha participação nas atividades não implicará riscos ou desconfortos e que posso me recusar a participar do estudo, ou retirar meu consentimento a qualquer momento, sem necessidade de justificativas.

Estou ciente de que minha colaboração na pesquisa não resultará em qualquer ganho ou benefício pessoal e que os resultados poderão constar em textos científicos. Fui esclarecido ainda de que, em havendo dúvidas, a qualquer tempo, poderei consultar a pesquisadora responsável pelo projeto.

---

Assinatura

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## ANEXO 1 – CAPTAÇÃO DOS ENTREVISTADOS

**Letícia Bristot** ▶ **Work and Travel BRASIL**

6 Jul ·

Oi gente, tudo bem?  
 Sou estudante de turismo e meu tcc é sobre turismo de intercâmbio com foco no work and travel / work experience usa.  
 Preciso de estudantes da área da hospitalidade (turismo, hotelaria e gastronomia) que já tenham realizado o programa e que se disponibilizem em me ceder uma entrevista no próximo semestre do ano.  
 Vocês conhecem alguém que possa me ajudar?  
 Agradeço ✨

Like
 Comment

and 19 others

View previous comments...

eu e 2  
 9w Love Reply

**Letícia Bristot** Author  
 obrigada, te chamei no privado  
 9w Like Reply 1

Letícia Bristot pode chamar também se quiser!  
 9w Like Reply 1

Write a comment...