

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE HOTELARIA

ALESSANDRA MARTINS GALVÃO

**O OLHAR DOS DISCENTES INTERNACIONAIS SOBRE AS PRÁTICAS DE
HOSPITALIDADE NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO NO CAMPUS
DE SÃO LUÍS**

São Luís
2018

ALESSANDRA MARTINS GALVÃO

**O OLHAR DOS DISCENTES INTERNACIONAIS SOBRE AS PRÁTICAS DE
HOSPITALIDADE NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO NO CAMPUS
DE SÃO LUÍS**

Monografia apresentada à Universidade Federal do Maranhão como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Dr. Saulo Ribeiro dos Santos.

São Luís
2018

Galvão, Alessandra Martins.

O olhar dos discentes internacionais sobre as práticas de hospitalidade na Universidade Federal do Maranhão no Campus de São Luís / Alessandra Martins Galvão. - 2018.

72 f.

Orientador(a): Saulo Ribeiro dos Santos. Monografia (Graduação) - Curso de Hotelaria, Universidade Federal do Maranhão, Universidade Federal do Maranhão, 2018.

1. Discentes internacionais. 2. Hospitalidade. 3. Internacionalização. I. Santos, Saulo Ribeiro dos. II. Título.

ALESSANDRA MARTINS GALVAO

**O OLHAR DOS DISCENTES INTERNACIONAIS SOBRE AS PRÁTICAS DE
HOSPITALIDADE NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO NO CAMPUS
DE SÃO LUÍS**

Trabalho de Conclusão do Curso de Hotelaria apresentado à banca de defesa do Curso de
Graduação de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão.

Aprovado em: _____ de _____ de _____ Nota: _____

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Saulo Ribeiro dos Santos (orientador)
DETUH/UFMA

Prof. Msc. Angela Roberta Lucas Leite (banca examinadora)
DETUH/UFMA

Prof. Msc. Ruan Tavares Ribeiro (banca examinadora)
DETUH/UFMA

*Dedico este trabalho aos discentes internacionais da
Universidade Federal do Maranhão – Campus, São
Luís.*

AGRADECIMENTOS

A todos que colaboraram direta e indiretamente para minha formação.

Em especial aos meus pais, Katiana Martins e Getulio Galvão, ao meu irmão Pedro Alexandre pelo apoio e por tornarem possível o sonho de cursar e concluir a graduação.

A Profª. Marilene Sabino que com sua sagacidade e seu amor pelo Turismo e Hotelaria, me inspirou logo no primeiro período a continuar no curso e perceber que estou na área que eu amo.

A Nádia Regina e Taynara Ferreira por estarem ao meu lado desde que ingressei em 2014.1. Somos três personalidades diferentes que se entendem.

Ao Willian Oliveira pela força, parceria e companhia de todos os dias, mas com destaque ao apoio e presteza nesse período de finalização da graduação.

Aos meus amigos Ana Shellida Brandão, Jaciara Carneiro e Silvestre Costa pelas risadas, companhia e amizade nesses últimos períodos.

O Fábio Henrique pelo café de todos os dias na coordenação de Hotelaria, pela hospitalidade, ajuda, proatividade e empatia.

A Profª. Ana Letícia Burity por estar sempre preocupada com a situação dos discentes do curso de Hotelaria.

Ao Projeto “Olhares do Brasil” e seus membros, pela experiência com a internacionalização e acolhimento dos discentes internacionais, que me levaram a desenvolver esse trabalho.

Aos meus amigos Anacleto Domingos e Cossi Yves Gbefon pela amizade, por me ajudarem na pesquisa e, principalmente, por me apresentarem um continente incrível, rico, diversificado e único.

Ao prof. Saulo Ribeiro pela orientação, por fazer uma ideia tomar-se realidade com resultados inimagináveis.

Aos discentes oriundos da Angola, Bolívia, Bénin, Cabo Verde, Colômbia, Costa Rica, Gana, Guiné-Bissau, Haiti, México e Venezuela, que colaboram com a pesquisa.

“Jogue-me no oceano com meus antepassados que pularam dos navios, porque sabiam que a morte era melhor do que a escravidão”. (Killmonger)

RESUMO

O presente trabalho versa sobre as práticas de hospitalidade na Universidade Federal do Maranhão (UFMA) (Campus, São Luís), a partir do olhar dos discentes internacionais participantes dos programas PEC-G e PAEC. O bem receber nas organizações tem-se traduzido e evidenciado fortemente em grandes empresas, pois a valorização das relações através de práticas e políticas tem sido um dos principais meios de fidelização e aproximação com os clientes. Desta forma, objetiva-se compreender a percepção dos discentes estrangeiros que estudam na UFMA (Campus, São Luís) quanto às ações de hospitalidade promovidas pela instituição. O desenho metodológico tem como base a pesquisa bibliográfica e documental, com abordagem quantitativa e qualitativa, caracterizando-se como estudo de caso. Utilizou-se de questionário como instrumento de coleta de dados, aplicados através do uso da ferramenta gratuita denominada *Google Forms*. Os resultados apontam que a maioria dos estudantes é de países que fazem parte do continente Africano e América Latina com fluxo maior de ingressantes no semestre de 2018.1, e que o programa PEC-G possui o maior número de estudantes matriculados na UFMA. Além disso, os discentes apontam que existe um longo caminho na UFMA para o desenvolvimento de práticas de hospitalidade mais sólidas com discentes estrangeiros.

Palavras-chave: Discentes. Hospitalidade. Internacionalização. UFMA

ABSTRACT

The present work on the practices of hospitality at the Federal University of Maranhão (UFMA) (Campus, São Luís), from the look of the international students participating in the PEC-G and PAEC programs. The well receive in organizations has been translated and evidenced strongly in large companies, because the appreciation of relationships through practices and policies has been one of the main ways of loyalty and approximation with customers. In this way, we aim to understand the perception of the foreign students who study at UFMA (Campus, São Luís) as to the hospitality practices promoted by the institution. The methodological design is based on bibliographic and documentary research, with quantitative and qualitative approach, characterized as case study. A questionnaire was used as a data collection tool, applied through the use of the free tool called Google Forms. The results point out that the majority of students are from countries that are part of the African continent and Latin America with higher flow of entrants in the first half of 2018 (2018.1), and that the PEC-G program has the largest number of students enrolled in UFMA . In addition, the students point out that there is a long way in UFMA for the development of more solid hospitality practices with foreign students.

Keywords: Students. Hospitality. Internationalization. UFMA.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ARI	Assessoria de Relações Internacionais
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEFET	Centro Federal de Educação Tecnológica
CNC	Confederação Nacional do Comércio
CNE	Conselho Nacional de Educação
CsF	Ciência sem Fronteiras
DCG/MRE	Divisão de Temas Educacionais do Ministério das Relações Exteriores do Brasil
EUA	Estados Unidos da América
GCUB	Grupo de Universidades Brasileiras
IES	Instituição de Ensino Superior
INEP	Institutos Nacionais de Estudos e Pesquisas
MRE	Ministério das Relações Exteriores
PAEC	Programa de Alianças para a Educação e a Capacitação
PEC-G	Programa de Estudantes-Convênio de Graduação
PROPAE	Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Assuntos Estudantis
UFMA	Universidade Federal do Maranhão
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UNILA	Universidade Federal da Integração Latino- Americana
UNILAB	Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 HOSPITALIDADE: CONCEITOS E DIMENSÕES	16
2.1 PRÁTICAS DE HOSPITALIDADE	21
2.2. HOSPITALIDADE EM INSTITUIÇÕES/EMPRESAS	25
3 INTERNACIONALIZAÇÃO E O ENSINO SUPERIOR	28
3.1 INTERCÂMBIO ESTUDANTIL	35
4 UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO	38
4.1 INTERNACIONALIZAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR.....	43
5 METODOLOGIA	45
6 RESULTADOS E DISCUSSÕES	48
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
REFERÊNCIAS	64
APÊNDICE A	71

1 INTRODUÇÃO

O ato de acolher é um espírito de hospitalidade que começou a ser desenvolvido na Idade Média (CONFEDERAÇÃO..., 2005), com o deslocamento de peregrinos e mercadores nos caminhos construídos pelos romanos para expansão territorial, onde alojar os viajantes era visto como uma obrigação espiritual e honrosa (PEREIRA; COUTINHO, 2007).

A hospitalidade é considerada um diferencial competitivo, conforme os autores Castelli (2017), Erig (2014), Maia (2010) e Miranda (2008), por compreendem que o “algo mais” ao lidar com pessoas, bem como atenção aos detalhes e/ou competência na prestação dos serviços, personaliza o acolhimento. Desta forma, fazendo com que o indivíduo sinta-se único e especial, tendo o aspecto hospitaleiro como diferencial e vantagem fundamental na busca pela fidelização do consumidor, já que a hospitalidade é essencial nas relações, mas ao mesmo tempo é algo deixado às margens.

Portanto, a hospitalidade é compreendida como o encontro de pessoas que se dispõem a receber e serem recebidos (CAMARGO, 2008), sob uma concepção de acolher e integrar, ou seja, a hospitalidade (*hospitalité, hospitality e hospitalidad*), independente do idioma, a essência sempre será a mesma em qualquer lugar, bem como as Instituições de Ensino Superior.

A Universidade Federal do Maranhão (UFMA) através de convênios e programas com universidades de países pertencentes ao continente africano, americano, asiático, europeu, oceânico e a região do Caribe é anfitriã de discentes internacionais, além de possibilitar a mobilidade internacional da sua comunidade acadêmica, desde 2007 (ASSESSORIA..., 2018).

Atualmente, a instituição detém um total de 27 alunos estrangeiros nas modalidades de graduação e pós-graduação, participantes do Programa de Estudantes - Convênio de Graduação (PEC-G) e Programa de Alianças para a Educação e a Capacitação (PAEC). Os discentes são naturais de países como Venezuela, Costa Rica, Bolívia, Colômbia, Haiti, Chile, México, Moçambique, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Colômbia, Angola, Peru, Jamaica, Gana, Benim e Timor Leste (ARAÚJO, 2018).

Os que são oriundos do Programa de Estudantes - Convênio de Graduação (PEC-G) somam 14 alunos participantes da África, Ásia, América Latina e Caribe. Este programa tem destinação aos alunos em vulnerabilidade econômica, que, após a conclusão da graduação devem voltar ao seu país de origem para dar sua contribuição social, porém, alguns optam por continuar a pesquisa, partindo para o Mestrado ou até Doutorado (ARAÚJO, 2018).

Já o Programa de Alianças para a Educação e a Capacitação (PAEC) possui 13 estudantes com bolsas concedidas para pós-graduação (Mestrado e Doutorado) vindos da América Latina e do Caribe, onde proficiência na língua não é pré-requisito, diferentemente do PEC-G que é requisito obrigatório. Mas ambos os programas têm como finalidade e/ou caráter de desenvolvimento socioeconômico (ARAÚJO, 2018).

A internacionalização no ensino é uma política pública que vem sendo esboçada pelas Instituições de Ensino Superior (IES) e ganhando força desde os anos de 1980 (MARANHÃO *et al.*, 2016) com as viagens de grandes pensadores aos centros de conhecimentos, ao redor do mundo, para trocar experiências vividas. Vista como consequência positiva da globalização e contemporaneidade, que possibilita o intercâmbio a nível técnico, científico, tecnológico e estágio internacional entre pessoas do mundo inteiro, fazendo com que se ampliem os conhecimentos, vivências e experiências compartilhadas entre os intercambistas (MARANHÃO *et al.*, 2016) possibilitando que a universidade receba e envie alunos para mobilidade acadêmica.

Este movimento requer que as IES estejam organizadas e preparadas para acolher os discentes internacionais com auxílios e orientação aos recém-chegados e acompanhamento dos já residentes. Posto que esse processo influencie na integração, permanência e desempenho acadêmico dos mesmos (MONTEIRO, 2016). Portanto, esse acolhimento trás consigo um intercâmbio sem sair do próprio país (BASTOS *et al.*, 2017).

Considera-se como práticas, ações que possibilitem a melhor estadia do discente internacional, bem como da comunidade acadêmica. A universidade dispõe de atividades de ensino, pesquisa, extensão, auxílios e bolsas, eventos, serviço social e psicológico destinados a atender seus acadêmicos.

Por intermédio do Projeto de Pesquisa “Olhares do Brasil”, que iniciou suas atividades em junho de 2017, foi organizado e executado o I Seminário do Discente Internacional em parceria com Assessoria de Relações Internacionais (ARI) no dia 12 de Abril de 2018, para recepção dos ingressantes ao período de 2018.1 e integração dos alunos estrangeiros já residentes. O evento contou com a participação da reitora, pró-reitores, discentes, técnicos, docentes, coordenadores de cursos de graduação e programas de pós-graduação da universidade.

Além disso, o projeto proporcionou o acompanhamento, troca, aproximação dos estudantes recém-chegados e dos já instalados, possibilitando o conhecimento de suas experiências, diversidades, dificuldades e demandas acadêmicas, pessoais ou sociais com os encontros semanais. Assim, surgiu o interesse da pesquisa a partir das experiências e

vivências relatadas pelos estudantes nos encontros do projeto, da qual estive como bolsista por quase dois anos.

Mediante tais aspectos, tem-se como questionamento central: os alunos internacionais matriculados regularmente na Universidade Federal do Maranhão (Campus, São Luís) em nível de graduação e pós-graduação, participantes dos programas PEC-G e PAEC, sentem-se acolhidos e integrados pela comunidade acadêmica?

O objetivo geral é compreender a percepção dos discentes estrangeiros, que estudam na UFMA (Campus, São Luís), quanto às práticas de hospitalidade promovidas pela instituição. Já os específicos são: traçar o perfil dos alunos internacionais que participam dos programas; caracterizar as práticas de hospitalidade promovidas pela UFMA direcionadas aos discentes estrangeiros, e, por fim, entender como as práticas de hospitalidade são implementadas pela UFMA para os discentes estrangeiros dos programas.

Sendo assim, pretende-se com este trabalho ampliar o conhecimento teórico sobre o tema em questão (hospitalidade), e, posteriormente contribuir para a melhoria das políticas, práticas e estratégias utilizadas pela Universidade Federal do Maranhão no processo de acolhimento, beneficiando cada vez mais e de melhor forma a comunidade acadêmica. Além disso, contribuir para a ampliação do material teórico sobre hospitalidade e internacionalização, possibilitando que pesquisadores possuam informações adicionais sobre o tema escolhido.

Quanto ao desenho metodológico, caracteriza-se como estudo de caso sobre a hospitalidade na universidade para com os discentes internacionais, participantes dos programas PAEC (OEA-GCUB) e PEC-G da UFMA (Campus, São Luís), possuindo amostragem não probabilística por acessibilidade. É definida como pesquisa bibliográfica e documental, com abordagem quantitativa e qualitativa. Utiliza-se do questionário, como instrumento de coleta de dados, aplicados através do uso da ferramenta gratuita denominada *Google Forms*.

O trabalho está dividido em sete capítulos, sendo, o primeiro a introdução que aborda a justificativa, a questão central desenvolvida e os objetivos. Em seguida, tem-se o segundo com exposição histórica, conceitual e aplicabilidades da hospitalidade. O terceiro trás a ambientação e desenvolvimento da temática. Posteriormente, o quarto capítulo contextualiza o campo de trabalho e apresenta o objeto de estudo. No quinto, apresenta-se a metodologia utilizada na pesquisa, bem como o sexto discute e analisa os dados obtidos. Por fim, o sétimo capítulo encerra com as considerações finais sobre o estudo de caso.

Acredita-se que esse trabalho auxiliará a Universidade Federal do Maranhão a visualizar a política de acolhimento como uma estratégia de hospitalidade. Desta forma, atentando-se para a importância do processo de acolhimento e suas práticas para o desempenho, vivência, adaptação, integração e inclusão dos alunos estrangeiros no Campus.

2 HOSPITALIDADE: CONCEITOS E DIMENSÕES

No presente capítulo, faz-se uma abordagem histórica sobre a hospitalidade ao longo das últimas décadas para entendimento sobre a importância do acolhimento ao lidar com pessoas, independente da área de atuação. Além disso, apresentam-se conceitos e definições de acordo com autores que se destacam no campo científico da hospitalidade, mostrando esta cordialidade como diferencial em instituições e/ou empresas para contextualização da temática investigada. Assim, considerando-se o entendimento do aspecto hospitaleiro como uma prática necessária.

Entende-se a hospitalidade como sentimento, serviço, qualidade, mito, marketing, característica ou estado de espírito (BAHIA, 2006). “Em síntese, a hospitalidade consiste na ação voluntária de inserir o recém-chegado em uma comunidade possibilitando o benefício das prerrogativas relacionadas ao seu novo *status*, seja provisório ou definido” (CASTELLI, 2006, p. 02). Pois, na definição de hospitalidade há uma multiplicidade de autores nacionais como Bastos (2003), Bueno e Salles (2009) Camargo (2008) Dencker (2007), e internacionais, Baptista (2002), Gotman (2004), Lashley (2004), Montandon (2003), Mauss (1974), Shelwyn (2004), Telfer (2004) que interpretam de acordo com suas áreas de estudo e pesquisa, e, que levam em consideração também o contexto na qual será aplicada.

Para melhor compreensão da hospitalidade, faz-se uma breve abordagem histórica e etimológica na qual se descreve algumas possíveis origens, que de acordo com a Confederação Nacional do Comércio (CNC) e Conselho de Turismo da CNC, origina-se da denominação *hospituim* no Império Romano, como eram intituladas as estalagens destinadas aos viajantes na época (CONFEDERAÇÃO..., 2005). Juntamente ao Francês *hospice* (BAHIA, 2006) que era o abrigo para estrangeiros e/ou até mesmo do Grego *philoxénia*, por conseguinte, o ato de amar o estrangeiro, do Latim *hospitalitas-atris* em razão do ato de acolher (DIAS, 2002).

Considerado como um marco histórico no desenvolvimento do espírito de hospitalidade, os Jogos Olímpicos da Era Antiga aconteciam de 4 em 4 anos na Grécia uma vez que gerava fluxo de pessoas para contemplar as competições realizadas em estádios e se estendiam por dias, além do caráter esportivo, também se apresentava o religioso (CONFEDERAÇÃO..., 2005).

Já no período da Idade Média, havia como foco o abrigo para membros do clero, mercadores e outros indivíduos que se deslocavam com diferentes propósitos. Em decorrência, surgem na época os primeiros meios de hospedagem, onde os cavalos eram o

único meio de transporte e seu descanso assim sendo uma necessidade/prioridade (PEREIRA; COUTINHO, 2007).

Ao tratar-se de meios de hospedagem, esta era realizada em mosteiros e abadias, pois, naquele período o ato de atender o viajante estava relacionado à moral e espiritualidade (PEREIRA; COUTINHO, 2007), e para Camargo (2007) era tratado como obrigação baseada em regras ancestrais não-escritas. Na época dos romanos, estes, começaram a expandir seus territórios construindo caminhos, demandando acomodações e estalagens que serviam de espaço para a alimentação e descanso.

O fim da Idade Média trouxe consigo a expansão das cidades assim como o desenvolvimento das estalagens, ampliação dos tipos de acomodações e aperfeiçoamento dos serviços prestados como alimentação até mesmo a higienização das instalações (DUARTE, 2003).

Durante a recuperação do período pós Cruzadas (1095 – 1291), a Igreja Católica assim como outras religiões começaram a reestabelecer os lugares santos para abrigar os peregrinos, e que serviam também como locais para tratamento de saúde, no qual eram denominados de hospitais (onde o termo é originário do latim *hospes* – hóspede) (HISTÓRICO... 2018).

No século XVIII, tem-se a Revolução Industrial que contribuiu para o surgimento de eventos científicos, técnicos e gerou estímulo para o setor hoteleiro, por ter assumido o papel de atividade comercial, com caráter econômico e não mais sem fins lucrativos. Já no período da II Guerra Mundial houve uma estagnação dos eventos, causando forte demanda por acomodações, em decorrência do deslocamento dos homens de suas residências mediante convocação para as Forças Armadas (DUARTE, 2003).

A Hospitalidade no Brasil, como em todo o mundo, despertou através da hotelaria e dos eventos, pois ela adquiriu um veio comercial. Para muitas pessoas Hospitalidade é Hotelaria e ponto final. Os americanos pensam assim e não tem jeito. Eu penso que a proximidade deles junto com a gente sempre leva-nos a perguntar como torná-la capaz de analisar as diferentes ações do cotidiano. (BRUSADIN, 2016, p. 243).

No Brasil, com a chegada da Família Real, em 1908, ocasionou o encontro entre os indígenas e portugueses, que para Pero Vaz de Caminha a tentativa de entendimento através de saudações, oferendas (CAMINHA, 1963) e Barretto e Saragoça (2011) é considerado o primeiro ato de hospitalidade no país. O que descreve bem a natureza do “jeitinho brasileiro” de recepcionar, pois, no primeiro contato, os portugueses trouxeram a vivacidade da sua nacionalidade e os índios a inocência de um povo que não havia sido civilizado, provocando o embate de tradições no processo de acolhimento (BARRETTO; SARAGOÇA, 2011).

Só então se passou a falar em hotéis, palavra que chegou às ruas na voz dos estrangeiros que os procuravam, ainda sem sucesso. Sendo um galicismo (do francês, *hôtel*), o vocábulo ainda não se fazia presente na edição de 1813 do Dicionário da língua portuguesa, de Antônio de Moraes e Silva, o primeiro dicionarista brasileiro. Mas logo as casas de hospedagem dos mais variados níveis, das estalagens às pensões, passavam a usar a nova denominação, que lhes conferia mais prestígio. (BREVE..., 2005, p. 19).

Com o transcorrer dos séculos, as estruturas e serviços prestados nos meios de hospedagem foram evoluindo e se modernizando, além da qualificação da mão de obra. Assim como, também, o conceito de hospitalidade, suas categorias e dimensões (CAMARGO, 2008). Desta forma, caracterizou-se o surgimento das linhas de pensamento ao redor do mundo, que se destacam, e estão presentes nas escolas americana ou anglo saxônica, brasileira e francesa, três escolas que são pertencentes aos estudos da hospitalidade, que para Oliveira (2010), Sogayar e Rejowski (2011) são referências no âmbito científico.

Na escola francesa, a hospitalidade pode ser entendida como o acolhimento que supre as expectativas e/ou como uma forma estratégica de marketing, principalmente no aspecto da hospitalidade pública e doméstica (SILVA, 2018). Para Montandon (2011), estudioso da escola francesa, a hospitalidade é vista como uma concepção estruturada no relacionamento humano a partir do contato com o próximo, disponibilizando-se a receber alguém que necessita de abrigo, e também reconhece a necessidade do outro. Além disso, está baseada nos direitos, deveres, normas ou valores que regem o comportamento e a interação da população na sociedade. Aplica-se também essa ideia na hospitalidade comercial, já que a relação é um degrau para confiabilidade em diversos patamares.

Gotman (2004) já apresenta a hospitalidade nos equipamentos urbanos, ou seja, o que se tem a oferecer aos visitantes, enfatizando a importância do planejamento em localidades. Por outro lado, Baptista (2002) reconhece a hospitalidade como reflexo da relação com o outro, pois, ao ser acolhido, o homem tenta proporcionar algo a partir da experiência vivenciada, vindo a ser positiva ou negativa projetando nos encontros posteriores.

Mauss (1974), no seu ensaio sobre a dádiva, exterioriza o dar, receber e retribuir como três obrigações de quem se propõem a praticá-la, mostrando-a como um “laço espiritual” entre os praticantes. Assim, a hospitalidade seria aquilo que se dá algo simbólico que vem de uma oferta. Ou seja, ao receber alguém estamos sempre dando de nós, mesmo que involuntariamente, e ao auferir esse acolhimento acaba-se gerando uma retribuição por seu caráter hospitaleiro, onde a boa experiência está no equilíbrio entre expectativa e realidade, o que se torna um ciclo (LANNA, 2000).

Mauss observa que o contato humano não se estabelece como uma troca, como um contrato. Considera uma “lei não escrita” que começa com uma dádiva que parte de alguém gerando a retribuição e que envolve um novo receber e retribuir num processo sem fim. (NEVES, 2018, p. 01).

A escola anglo saxônica ou americana destina seus estudos para hospitalidade comercial, podendo surgir como um diferencial competitivo, pois, está na relação entre quem vende e quem compra algo (SOGAYAR; REJOWSKI, 2011). São referências da escola anglo saxônica Lashley (2004), que tem como linha de estudo a hospitalidade no contexto familiar e/ou doméstico.

O autor Telfer (2004) mostra a hospitalidade como qualidade no que tange o receber e acolher o outro. Shelwyn (2004) traz consigo a ideia da hospitalidade vista como obrigação espiritual e honrosa difundida na Idade Média, que se assemelha à escola francesa que direciona o foco nos serviços e nicho comercial.

A escola brasileira aborda a hospitalidade em diferentes espaços, abrangendo a hospitalidade doméstica, pública, urbana ou comercial. De acordo com Camargo (2008, p.21) “estamos nos reportando a uma noção de hospitalidade lastreada no sistema da dádiva, baseada no dar-receber-retribuir”. No Brasil, destacam-se os pesquisadores Bastos (2010), Bueno (2003), Camargo (2008), Dencker (2007) e Salles (2010).

Camargo (2008) apresenta a hospitalidade como o encontro entre o anfitrião e o hóspede, ou seja, quem recebe e quem é recebido, ponderando todos os aspectos que envolve o ato, onde pode ser caracterizado como hospitaleiro ou hostil. Considerando os tempos e espaços apontados pelo autor, na qual a hospitalidade pertence (CAMARGO, 2004) como podemos observar na tabela 1 a seguir.

Tabela 1: Tempos e espaços da hospitalidade

TEMPOS:	Receber	Hospedar	Alimentar	Entreter
ESPAÇOS:	Doméstico	Público	Comercial	

Fonte: Adaptado de Camargo (2004)

Como exemplo, a hospitalidade doméstica acontece quando o anfitrião recebe em sua casa o visitante, disponibilizando um espaço para o descanso, oferecendo refeições e confraternizando com o mesmo. Já a hospitalidade pública, é percebida nas instituições/órgãos públicos, e, é apresentada como um cartão de visita, da cidade e/ou país que se encarrega de hospedar, de oferecer alimentação (de preferência típica da região), e o entretenimento por meio das programações locais (OLIVEIRA, 2010). A hospitalidade

comercial é voltada para o público que se desloca por motivações como negócios ou eventos (LIMA, 2010).

Todos concordam, porém, que o termo é aplicado ao turista que faz negócios, aqui entendidos como transação comercial de compra e venda, além de prestação de serviços, visitas técnicas e outras atividades profissionais como reuniões e treinamentos (CERQUEIRA, 2008, p. 05).

Assim, acontecendo a hospedagem, alimentação para recuperação e o entretenimento são eventos ou atividades de lazer através de uma programação paga, ou seja, privada (CAMARGO, 2004).

Outros autores brasileiros que estudam a hospitalidade como Ada Dencker (2007) que compreende que a hospitalidade pode ser utilizada como uma ferramenta de comunicação ou canal para uma boa relação, sustentando os relacionamentos interpessoais. Para Bastos (2003) apresenta-se a hospitalidade como um meio para investigar o anfitrião e o hospede, para entender como funciona, o que rege e influencia no relacionamento ao encontro de ambos.

Bueno e Salles (2009) trazem, ainda, a hospitalidade como uma virtude na integração, viabilizando os aspectos culturais e sociais como prováveis agentes influenciadores na recepção do outro, já que em tudo há dois lados, na hospitalidade não seria diferente. Haja vista disso, o acolhimento ou a falta dele pode causar exclusão ao visitante que se depara com uma nova realidade havendo, assim, desafios nesse processo.

Mediante os conceitos e definições apresentados anteriormente, é possível considerar que a hospitalidade está em tudo, no ato de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter, conforme descrito por Camargo (2003). Pode-se vê-la como um ato social onde seu alicerce está na relação com o outro, pois, promove a interação e/ou encontro de pessoas de diferentes grupos, etnias ou culturas. O que acaba propiciando um intercâmbio humanizado entre o anfitrião e o hóspede/convidado com a imersão em suas vivências e aspectos únicos.

Assim *hospitalité*, *hospitality* ou *hospitalidad* são formas que a hospitalidade pode ser definida em outros idiomas como francês, inglês ou espanhol. Eventualmente possuem grafias e pronúncias diferentes, mas um único sentimento, o de acolher. De maneira que transcende esses detalhes impostos por aspectos da língua, já que busca proporcionar a melhor experiência de recepção ao visitante concebendo há ele um sentimento singular ao ser acolhido (CERQUEIRA, 2010).

2.1 PRÁTICAS DE HOSPITALIDADE

Os empreendimentos hoteleiros são locais que as pessoas buscam para o ato de hospedar-se, de acordo com motivações diversas como, por exemplo: o lazer, negócio, e, saúde. E, portanto, os serviços ofertados devem suprir as necessidades de quem se hospeda a partir das práticas de hospitalidade que surgem como ações que promovem o acolhimento, resistindo e transformando-se ao longo dos anos (POPP *et al.*, 2007).

Na França, *hôtel* era como chamavam a Residência do Rei da França, o que influenciou no Brasil, sendo reconhecido como Hospedaria do Reino do Brasil ou *Hôtel Royaume du Brésil* em francês, sendo esse o primeiro registro de hotel no país (CONFEDERAÇÃO..., 2005). Para Castelli (2003, p.), hotel nada mais é do que “[...] uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”.

Nesse contexto, as práticas de hospitalidade aparecem como ações que possibilitam o acompanhamento, bem-estar, boa vivência e interação, no processo de acolhimento. Desta forma, possibilitando que o indivíduo sinta-se parte, participante e integrado, com a finalidade de facilitar ou auxiliar na ambientação e estadia do visitante (MANUAL... 2013).

As práticas podem ser tangíveis, isto é, aquilo que pode ser sentido ou tocado, assim como intangíveis, ou seja, o que não pode ser tocado, mas possui grande valia (SOARES, 2017), como base nos recursos humanos, materiais e financeiros estando presente em setores públicos e privados (OLIVEIRA, 2013).

As práticas da hospitalidade estão concentradas na vivência em instituições e/ou empresas, designado a quem usufruir dos serviços aplicados, assegurando uma sociabilidade que leva a criação de um ambiente de troca, experiências, afetividade, conversa ou percepção a partir de grupos, reuniões ou atividades recreativas, incentivando e viabilizando a interação de todos (ARAÚJO, 2010). Com pessoas qualificadas, acomodações diferenciadas, serviços inovadores, infraestrutura e equipamentos com configurações visuais fascinantes são concepções fundamentais para aplicação das práticas.

Além disso, a hospitalidade está alicerçada nas necessidades do outro através de serviços, como auxílios e assistências (MONTEIRO, 2016). Com o intuito de garantir o exercício da cidadania lastreado em direitos, deveres, normas e valores. Sendo assim, um meio de inserção e valorização do semelhante, trazendo consigo semblante de libertação e dignidade (SHELWYN, 2004).

Atributos por parte dos colaboradores como simpatia, empatia, competência, gentileza, cordialidade e qualidade na execução nos serviços prestados são gestos que podem proporcionar um acolhimento fascinante, inclusive, saber reconhecer as preferências dos hóspedes para promover um atendimento personalizado e único ofertando cortesias de acordo com o perfil identificado do hóspede recebido com intuito de entender seu público (POPP *et al.*, 2007).

São práticas utilizadas em hotéis, políticas de pontos ou fidelidade, a exemplo do Hotel Le Club (figura 1), pertencente a Rede Accor, no qual o hóspede recebe um cartão fidelidade, onde a cada diária é marcada com selo acumulando assim pontos, afim de que a partir de uma determinada quantidade de números o hóspede tenha como recompensa ganhar uma diária gratuita. Desta maneira, mostra-se ao hóspede o que está disponível na organização para ser utilizado como espaços, serviços e atividades que podem ser realizadas pelo hotel ou localidade. Com a máxima de fazer com que o visitante se sinta em casa, para uma estadia memorável (HOTÉIS..., 2018)

Figura 1: Rede Accor – Le Club



Fonte: Accor hotel (2018)

Deixar nas áreas sociais ou privadas lembranças de acordo com países, estados ou cidades visitadas, trazendo assim um pedacinho e algo característico do local para próximo do hóspede (HOTÉIS..., 2018), como o *L'Hotel Porto Bay* São Paulo (figura 2) com informativos sobre o clima, bem como brigadeiros que é uma sobremesa tipicamente brasileira, além da Pousada da Vigia (figura 3) onde seus hóspedes recebem um champanhe ao se instalarem. Proporcionar através dos colaboradores engajamento oportunizado por conversas agradáveis,

assim como mantimento da calma e compostura em situações adversas, tal como conhecimento sobre as imediações de onde está localizado, buscando sempre ser criativo e com desenvoltura para lidar com inesperado (POPP *et al.*, 2007).

Figura 2: L'Hotel Porto Bay São Paulo



Fonte: Tripadvisor (2016)

Figura 3: Pousada da Vigia (Florianópolis/SC/Brasil)



Fonte: Falando de viagem (2013)

O hotel *Hyatt's Andaz* (figura 4) localizado no México lança o recepcionista como anfitrião recebendo o hóspede no lobby ao invés do balcão da recepção (HOTÉIS..., 2018). O hotel *Conrad Chicago* oferece de cardápio aos travesseiros, chás às pílulas, que ajudam o hóspede a ter uma boa noite de sono, além de chocolates, hidromassagem e outras práticas que possibilitam o relaxamento pessoal (HOTÉIS..., 2018).

Outro aspecto inovador neste quesito é a personalização dos serviços através das mídias sociais, que possibilita o monitoramento da satisfação dos clientes, possibilitando ao empreendimento uma nova forma de contato, além de ser um diferencial competitivo por estar captando informações online sobre a percepção do cliente/consumidor (HOTÉIS..., 2018).

Figura 4: Recebendo os hóspedes com anfitriões, Andaz Hotels



Fonte: Reviewpro (2017)

O *Aloft Hotels de Starwood*, testando uma tecnologia apenas vista em filmes de ficção científica, trás um Recepcionista Holográfico (figura 5), ou seja, há a projeção de uma imagem em tamanho natural real de uma pessoa localizada no lobby do hotel, e, além disso, o hóspede pode fazer o download em seu smartphones e salvar as informações ou ofertas locais (HOTÉIS..., 2018).

Figura 5: Recepcionista holográfico (Aloft Hotels)



Fonte: Reviewpro, 2014

Isso mostra-nos que as organizações, de modo geral, estão preocupadas em garantir formas que possam fidelizar, motivar e influenciar os clientes a partir de ações hospitaleiras utilizando aspectos inovadores e/ou diferenciados abrangendo, inclusive, a tecnologia, levando-os a distinguir-se das demais instituições. As práticas de hospitalidade podem ser

utilizadas e adaptadas em diversos contextos e ambientes, desde que preze pelo acolhimento que cative e faça com que o visitante se sinta em casa.

Este processo deve ocorrer antes, durante e após a estadia do visitante, com a utilização das práticas que tem como objetivo unir. Onde, se aplicadas corretamente irão possibilitar um amparo encantador em situações ao longo da vida (MANUAL..., 2016).

2.2. HOSPITALIDADE EM INSTITUIÇÕES/EMPRESAS

O conceito de hospitalidade nas organizações é recente (CUNHA *et al*, 2006), e está em ascensão por ter como propósito acolher e tratar os clientes da melhor forma. Assim, a hospitalidade transforma os vínculos afetivos, tornando desconhecidos em conhecidos, o que no ambiente organizacional é de suma importância.

A hospitalidade organizacional nasce envolta em um conceito que pode ser visto como adaptado diretamente do conceito geral de Hospitalidade, e na maioria das vezes adequado apenas à organização que atua no mercado da hospitalidade como objeto principal do seu negócio (CLARO, 2015, p. 342).

A hospitalidade pode ser utilizada como diferencial competitivo, pois:

As organizações estão cada vez mais mudando os seus conceitos e formas de gerir seus recursos humanos enfatizando sua atenção para dentro da empresa e dedicando mais tempo a formular estratégias internas com intuito de tornar o ambiente de trabalho um lugar propício e favorável ao bom desempenho das atividades inerentes a cada funcionário [...]. E isso é conseguido por meio de análises internas e aplicação de medidas do marketing interno, técnica mercadológica dedicada a estudar as relações internas entre pessoas de uma organização [...]. Tais preocupações já constituem indícios da prática de hospitalidade do estabelecimento para com seus funcionários (LIMA, 2010, p. 05-06).

Por isso, é necessário que as organizações trabalhem com a manutenção da motivação dos colaboradores por meio de premiações, atividades laborais, exercícios de relaxamento, benefícios, planos de carreira, políticas de gestão de qualidade e excelência (LIMA, 2010).

Valorizar os profissionais e mantê-los informados sobre todos os aspectos inerentes à empresa é condição fundamental para que haja comprometimento, desenvolvimento e prestação de serviços dos funcionários e da empresa com qualidade aos clientes externos (LIMA, 2010, p. 04).

Para trazer o aspecto hospitaleiro ao ambiente organizacional, conta-se com o auxílio da gestão de pessoas (SILVA; ALVES, 2012) para administrar os recursos humanos, dispondo-os em funções de acordo com suas competências para uma atuação adequada, possibilitando a promoção pessoal e organizacional, indagando o equilíbrio nas atividades desenvolvidas na empresa para um ambiente de trabalho proveitoso.

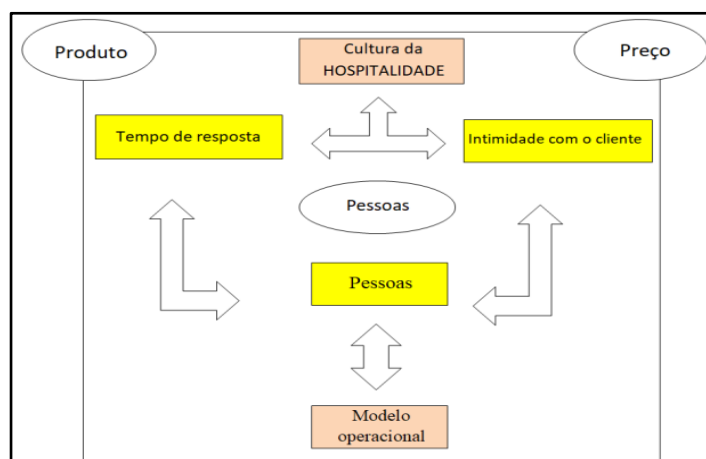
A arquitetura da hospitalidade é também a arquitetura da gestão de pessoas [...] Podemos inferir que a hospitalidade é considerada nos dias atuais um componente fundamental na gestão das pessoas e dos serviços. O que exige mudanças no processo de desenvolvimento dos Departamentos de Recursos Humanos. Tais mudanças incluem a modernização de sua abordagem, superação dos modelos tradicionais, posicionamento proativo dos gestores, e comprometimento dos profissionais dos diferentes departamentos do equipamento turístico (SILVA; ALVES, 2012, p. 6–8).

Análogo a isso, existe o Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE) que surge como um órgão voltado para aplicação do conceito de hospitalidade no meio empresarial, na qual está alicerçada no indivíduo, processos, ambiente, informação e cultura a partir de requalificação, aprimoramento e mudanças rentáveis para as instituições/empresas em suas rotinas operacionais e organizacionais. Entretanto, dependem de aptidão, capacitação, comprometimento e presteza, com todos os colaboradores alinhados à missão, visão e valores da companhia (INSTITUTO..., 2018).

Pois, como afirma Leite e Rego (2007, p. 08) “a hospitalidade deve fazer parte da abordagem estratégica da empresa e, portanto, deve estar ancorada num modelo operacional com processos voltados para a hospitalidade”.

A partir de suas vertentes tanto sociais como comerciais, na qual os serviços variam entre públicos ou privados, a hospitalidade (figura 6) voltada para a organização traz a tarefa de anfitrião para a instituição e o colaborador sendo agente recepcionado como fatores que influenciam na cultura da hospitalidade, nesse âmbito. Apoiado nas necessidades de autorrealização, autoestima, socialização, segurança e fisiológicas, apresentada por Maslow de forma hierárquica, onde as fisiológicas são a base de tudo e a autorrealização encontra-se no topo, sistemática mais conhecida como a Pirâmide de Maslow (HESKETH; COSTA, 1980).

Figura 6: Fatores que contribuem para a cultura da hospitalidade



Fonte: Leite e Rego (2007, p. 12)

Para que a hospitalidade aconteça no ambiente de trabalho, é indispensável a confiança, respeito, zelo, civilidade, bem-estar e entendimento na relação com outro. Assim, no momento da contratação considera-se um perfil profissional disposto à hospitalidade.

Para muitos empreendedores, a hospitalidade pode ser sintetizada nos procedimentos adotados pelos funcionários que ficam em contato direto com o cliente. A hospitalidade nas empresas de serviços vai além de procedimentos individuais, é um conjunto de valores baseado em ideias, técnicas, padrões de comportamento e atitudes que promovem o prazer e a satisfação dos clientes e funcionários (LEITE; REGO, 2007, p. 01 – 02).

Contudo, podemos perceber que a hospitalidade em instituições e/ou empresas é uma prática que busca aplicar os aspectos hospitaleiros, como acolhimento e recepção, no ambiente organizacional fazendo com que os colaboradores se sintam especiais, essenciais e reconhecidos. Esses atos influenciam no desempenho profissional, no que refere ao cumprimento de suas funções e em suas relações interpessoais, desenvolvendo uma cultura organizacional e proporcionando um ambiente saudável com uma equipe formada por bons profissionais motivados focados nos objetivos e metas da organização.

3 INTERNACIONALIZAÇÃO E O ENSINO SUPERIOR

De acordo com a Organização das Nações Unidas atualmente existem 193 países no mundo, cada um deles com culturas, idiomas, religiões e culinárias diversificadas que caracterizam seu povo. A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO apud SATLLIVIERI, 2016) declara que as políticas e programas voltados para internacionalização em instituições de ensino superior devem ser claros e com envolvimento da comunidade acadêmica.

Já na Idade Média começou a delinear-se a mobilidade acadêmica de professores e estudantes, com os deslocamentos de grandes pensadores entre outros países possíveis, em busca de conhecimentos através dos centros de saber da época para troca de vivências e sabedoria. Esse compartilhamento é chamado atualmente de cooperação acadêmica internacional (SANTOS; FILHO, 2017). Segundo Stallivieri (2004, p. 11) [...] entre tantas colaborações trazidas no período da Idade Média, uma das mais importantes foi o surgimento das universidades. "*Universitas*", instituições formadas por comunidades nas quais "*magistri*" e estudantes de todas as partes da Europa participavam em condições de igualdade e usufruíam, praticamente, os mesmos privilégios e direitos.

De forma a abranger estudantes, professores e técnicos, ou seja, a comunidade acadêmica, onde a experiência torna os intercambistas seres humanos melhores e capazes de compreender a diversidade linguística, cultural e civilizacional do outro (SANTOS; FILHO, 2017). Em meados da década de 1980, a mobilidade no âmbito científico e acadêmico foi intensificada quanto à internacionalização sendo incorporada nas Instituições de Ensino Superior (MARANHÃO *et al.*, 2016). Podemos entender internacionalização como uma interação entre países por meio do ensino, observação e serviços que possibilitam o desenvolvimento socioeconômico, a troca de aspectos culturais e vivências através do ensino, com a expansão dos conhecimentos e retribuição aos países de origem. Além de ser “[...] uma questão já estabelecida na sociedade globalizada [...] tratados entre países, acordos econômicos internacionais e queda das barreiras culturais são algumas das expressões do forte impacto da educação como uma esfera da formação multicêntrica [...]” (MARANHÃO *et al.*, 2016, p. 09).

De acordo com Veiga (2011, p. 09), a internacionalização das Instituições de Ensino Superior deve ser dividida em três fases, a saber: “idade média ao período renascentista, do século XVIII a 2º Guerra Mundial, e desde esta até os dias de hoje”.

Na primeira fase, a internacionalização é tratada como privilégio dos estudantes pertencentes à elite, que se deslocavam para aperfeiçoamento da língua comum, no período, o *latim*, além de programas de estudo e sistemas de exames. Depois retornavam para seus países para aplicar os conhecimentos, visões, princípios a partir das experiências adquiridas (VEIGA, 2011).

Na segunda fase, a internacionalização possibilitou a exportação de sistemas de Ensino Superior das potências coloniais para as colônias. Onde os Estados Unidos das Américas (EUA) baseou-se ao longo do século XVIII à 2ª Guerra Mundial, no modelo europeu de ensino, viabilizando a investigação e publicações, a mobilidade internacional dos discentes e docentes (VEIGA, 2011).

Por fim, a terceira fase do intercâmbio no ensino internacional expandiu-se após a 2ª Guerra Mundial (GM) iniciando tal nos EUA e na União Soviética, duas potências do pós-guerra com objetivos políticos de desenvolver cooperação e intercâmbio internacional do ensino superior. Diferente da Europa, que destinou seus esforços para recuperar-se da guerra, assim, com o passar dos anos trouxe mudanças e notou-se a mobilidade como um fenômeno passageiro desses períodos, que foi perdendo força ao longo dos anos. No ano de 1999 ministros representantes da educação superior de 29 países assinaram a declaração de Bolonha que buscava assegurar empregabilidade, competitividade e mobilidade (VEIGA, 2011).

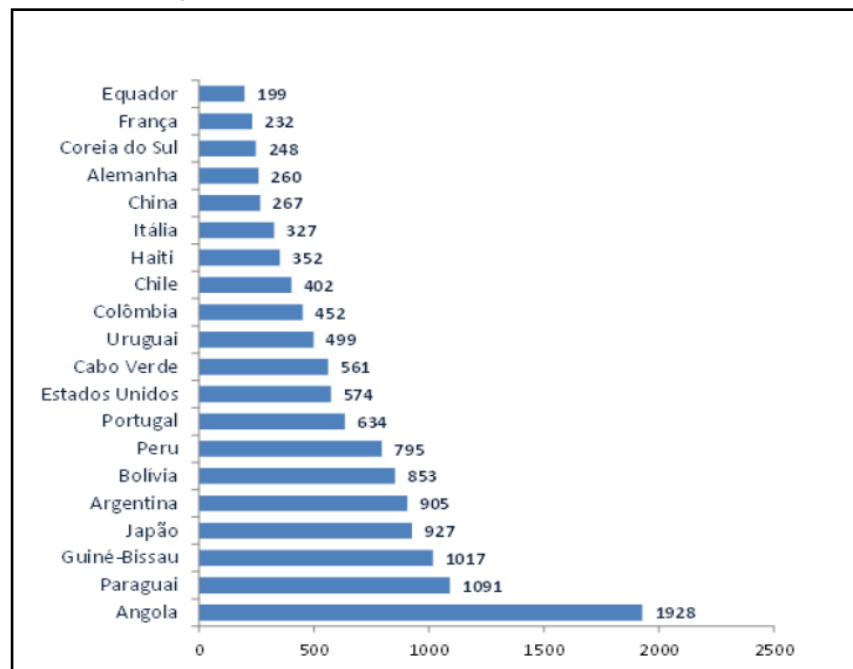
No Brasil, a educação no ensino superior é conduzida por leis como 9.394/96, 9.131/95, 9.192/95, pareceres, resoluções do Conselho Nacional de Educação (CNE), estatutos e regimentos internos particulares as Instituições de Ensino Superior no país de âmbitos federais e estaduais espalhadas por todos os 27 estados brasileiros que só surgiram depois do início do século XIX (MANUAL ... [20--]).

Os 34.366 cursos na modalidade graduação presenciais e a distância (Bacharelado, Licenciatura e Tecnólogo) acontecem nas 2.407 Instituições de Ensino Superior (Pública/Privada), Instituto Federal (IF) e Centro Federal de Educação Tecnológica (CEFET) espalhados pelas regiões do país. Através do levantamento atualizado do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) em 2016, a educação superior nacional possui 296 instituições públicas (Federal, Estadual e Municipal) custeadas nos mesmos níveis de governo e 2.111 privadas que são idealizadas e mantidas por organizações privadas com fins lucrativos ou não (SINOPSE..., 2016). Considerado maior sistema de Ensino Superior da América Latina ultrapassando o número de 7,8 milhões de estudantes matriculados em todo território nacional (ROBLES; BHANDARI, 2017).

De acordo com o levantamento do Censo da Educação Superior de 2015, o número de estudantes estrangeiros, matriculados nas instituições de ensino superior brasileiras, representam 0,2% em relação ao total de matrículas com estudantes de 174 nacionalidades distintas. O Brasil detém de 12.523 estudantes nas suas Instituições de Ensino Superior divididos em 20 países com 45% oriundos do continente americano. Deste número, 28% dos estudantes são provenientes do continente africano com destaque para Angola que possui o maior número de estudantes matriculados (CENSO..., 2016).

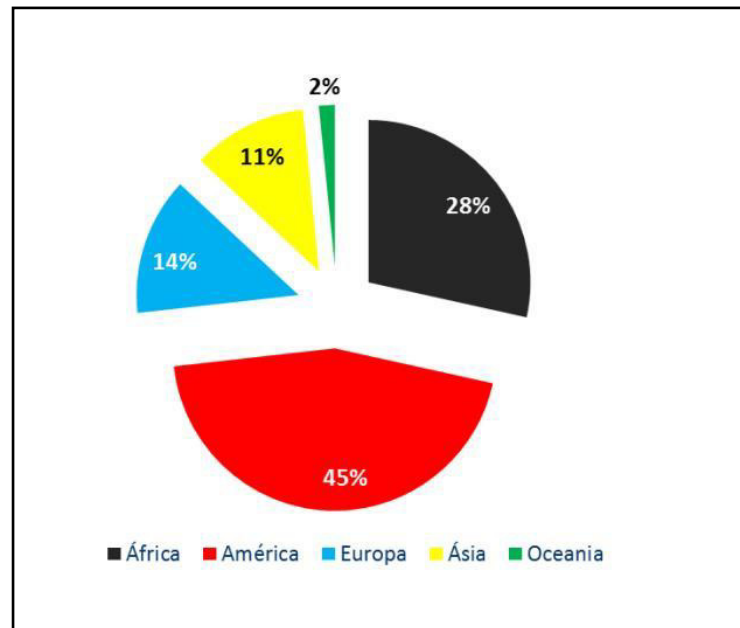
Os dados citados são ilustrados nas figuras 7 e 8 a seguir de acordo com a distribuição de matrículas na educação superior, segundo o país de origem do estudante estrangeiro e o percentual de matrículas por continente de origem, trazendo a Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA) (figura 9), no Paraná, e Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), no Ceará, como as instituições com maiores números de alunos estrangeiros em relação às demais.

Figura 7: Distribuição de matrículas na Educação Superior, segundo o país de origem do estudante estrangeiro (Brasil/2016)



Fonte: Censo da Educação Superior (2016)

Figura 8: Percentual de matrículas na educação superior de estudantes estrangeiros por continente de origem



Fonte: Censo da Educação Superior (2016)

Figura 9: Instituições com maior número de alunos estrangeiros

Instituição	UF	Categoria administrativa	Organização acadêmica	Número de estudantes
UNILA - UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA	PR	Federal	Universidade	878
UNILAB - UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA	CE	Federal	Universidade	833
UNIP - UNIVERSIDADE PAULISTA	SP	Privada	Universidade	691
USP - UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO	SP	Estadual	Universidade	416
UNESA - UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ	RJ	Privada	Universidade	402
UNASP - CENTRO UNIVERSITÁRIO ADVENTISTA DE SÃO PAULO	SP	Privada	Centro Universitário	313
UNINOVE - UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO	SP	Privada	Universidade	299
UNESP - UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JÚLIO DE MESQUITA FILHO	SP	Estadual	Universidade	269
UFSC - UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA	SC	Federal	Universidade	268
UNB - UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA	DF	Federal	Universidade	256
UNIDERP - UNIVERSIDADE ANHANGUERA - UNIDERP	MS	Privada	Universidade	229
UNESC - UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE	SC	Privada	Universidade	215
FMU - CENTRO UNIVERSITÁRIO DAS FACULDADES METROPOLITANAS UNIDAS	SP	Privada	Centro Universitário	203
MACKENZIE - UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE	SP	Privada	Universidade	188
UNILINS - CENTRO UNIVERSITÁRIO DE LINS	SP	Privada	Centro Universitário	173
PUC MINAS - PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS	MG	Privada	Universidade	172
UFPR - UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ	PR	Federal	Universidade	166
UNOPAR - UNIVERSIDADE NORTE DO PARANÁ	PR	Privada	Universidade	146
UAM - UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI	SP	Privada	Universidade	146
UVA - UNIVERSIDADE VEIGA DE ALMEIDA	RJ	Privada	Universidade	143

Fonte: Censo da Educação Superior (2015)

Outras modalidades de ensino como pós-graduação *stricto sensu*, que é referente ao mestrado e doutorado, e pós-graduação *lato sensu*, que são as especializações, fazem parte desse sistema ensino. No mais, o círculo educacional é constituído do sistema Federal, Estadual, Municipal de ensino e Distrito Federal (MANUAL..., 2018).

A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) fundada pelo Ministério da Educação (MEC) tem a cooperação internacional como parte de sua missão para possibilitar engajamento acadêmico, científico e tecnológico no âmbito internacional. Através da mobilidade de discentes e docentes, viabilizando a troca de vivências e ideias baseadas no Ensino, Pesquisa e Extensão, o tripé que sustenta as Instituições de Ensino Superior, onde a CAPES concede bolsas e auxílios com seus programas e ações para estudantes brasileiros quanto estrangeiros, de Graduação a Pós-Graduação.

A CAPES mediante a Cooperação Internacional promove acordos bilaterais que estimula e sustenta projetos de pesquisas entre brasileiros e estrangeiros - bem como parcerias universitárias binacionais - buscando potencializar e alimentar o intercâmbio de estudantes de graduação, pós-graduação e professores. Nesse âmbito da internacionalização, a universidade recebe e manda alunos para mobilidade (CAPES, 2018). De acordo com a pesquisa sobre internacionalização nas instituições de ensino superior, aplicada pela CAPES às instituições com programas de pós-graduação com nota de 3 a 7, os resultados dos questionários evidenciam que o programa Ciência sem Fronteiras (CsF) , criado em 13 de Dezembro de 2011 a partir do Decreto N° 7.642 no governo da ex-presidente Dilma Rousseff, trouxe o aumento de bolsas e expansão da mobilidade internacional para destinos em sua maioria países da Europa e América do Norte, tal como em menores proporções bolsas para vinda de estrangeiros (INTERNACIONALIZAÇÃO..., 2017).

A internacionalização é tratada como quarta missão de uma Instituição de Ensino Superior no livro “*A quarta missão da Universidade: internacionalização universitária na sociedade do conhecimento*”, de autoria de Fernando Seabra Santos e Naomar de Almeida Filho, com publicação em 2012, quando consegue cumprir seus propósitos de manter projetos de integração do conhecimento com ações de formação, pesquisa, inovação e uma cultura universitária protagonistas que estimula a universalidade. Sendo Ensino, Pesquisa e Extensão as três missões de uma Universidade (INTERNACIONALIZAÇÃO..., 2018).

Nesses contextos, têm-se “Estudante Internacional” que pode ser entendido como indivíduo que cruza fronteiras internacionais com destino a outro país para cursar graduação de curta ou longa duração em uma ISF credenciada (ROBLES & BHANDARI, 2017). Com

visto de estudante temporário, pelo tempo necessário, não sendo considerado cidadão, imigrante ou residente do país.

Então para acolher e integrar os estudantes estrangeiros com suas diferentes culturas, vivências ou idiomas - que as instituições colocam-se a receber devidos aos acordos, convênios e/ou programas firmados com outros países - é preciso organizar, planejar, executar e controlar as ações para concessão de comodidade, assistência e uma convivência harmônica no método de acolhimento, ou seja, as práticas de hospitalidade. Algumas universidades possuem programas/projetos para o acolhimento dos estudantes estrangeiros como, por exemplo, tem-se:

1. A Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), que possui o Programa de Acolhimento e Integração de Estudantes Estrangeiros (PAIE) no qual seleciona discente com matrícula regular para serem tutores dos estudantes e para acompanhar permanência, integração e desempenho acadêmico acontecendo reuniões para monitoramento.

O programa foi desenvolvido pelas pró-reitorias acadêmicas da instituição e pró-reitoria de Políticas Afirmativas e Estudantis (PROPAE) (PAIE... 2018). Atualmente, a Unilab possui 1.034 estudantes estrangeiros de um total de 6.529 estudantes em graduação, pós-graduação, presencial e a distância. Com 22 Acordos de Cooperação com Instituições Internacionais que fazem parte da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), em Angola, Cabo Verde, China, Guiné-Bissau, Moçambique, Portugal, Timor Leste, São Tomé e Príncipe, com destaque para países do continente africano (UNILAB... 2018).

2. Já o Projeto Integração de Alunos Estrangeiros desenvolvido pela Universidade Federal do Paraná (UFPR), com início em 2014, busca integrar os alunos estrangeiros a partir de 4 ações que são:

- a) Apoiar: Os alunos matriculados regularmente, de forma voluntária, tornam-se madrinhas ou padrinhos dos alunos por meio de preenchimento de formulário e passam por uma entrevista com a realização de encontros para troca de informações do local de forma informal.
- b) Incluir: Selecionam monitores, que estejam do segundo ao penúltimo período, para organização de eventos e contato com os alunos.
- c) Acolher: Servidores técnico-administrativos e docentes candidatam-se a receber os alunos em suas casas por um curto período de tempo, de um dia a um mês, através do cruzamento de perfis.

d) Alojjar: Para pertencentes à comunidade acadêmica, que estiverem interesse em locar cômodos ou espaços completos por um período de tempo maior (PROGRAMA, 2018).

3. A Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) possui o Projeto “Amigo Internacional” desenvolvido pela Secretaria de Relações Internacionais com a função de agregar a cultura de algum país estrangeiro para o cotidiano de seus alunos, podendo praticar uma nova língua, adentrando em novas culturas, trocando experiências, construindo laços, aumentando sua rede de contatos ganhando conhecimento e internacionalizando-se.

Para adotar um “amigo internacional” é preciso preencher um formulário *online*, onde se permite adotar mais de um intercambista. O contato com o aluno começa com dicas sobre clima, preços e atividades da cidade dadas com o aluno ainda em seu país. Ao chegar, o tutor busca no aeroporto, ajuda na escolha da moradia, abertura de conta no banco, apresentação da cidade e outras atividades do dia-a-dia (PROGRAMA, 2018).

4. A Universidade Federal do Maranhão possui o Projeto “Padrinhos Brasileiros” (processo de institucionalização) ligado aos programas de mobilidade da universidade com duração de 3 a 12 meses onde discentes, docentes ou servidores apadrinham os alunos estrangeiros recém-chegados para ajudar no alojamento, apresentar os serviços da universidade e ambientação após preenchimento de formulário com seus dados (ASSESSORIA..., 2018).

5. Universidade Federal do ABC (UFABC) possui UFABC Mates que é um programa novo com edital divulgado em 2018, onde alunos regularmente matriculados em graduação e pós-graduação sem fluências, mas que consigam se comunicar em outra língua, podem participar auxiliando alunos estrangeiros. No qual, tem-se um trabalho assessorando a ambientação do aluno estrangeiro e concedendo experiência internacional para seus acadêmicos na própria instituição. Com certificado de horas complementares (PROGRAMA... 2018).

6. Assim como a Universidade Federal de Lavras (UFLA) tem o Programa Brother UFLA (PROGRAMA... 2018), Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) com Programa de Apadrinhamento (REUNIÃO... 2018), Universidade Federal de Viçosa (UFV) com Projeto Embaixadores UFV (EMBAIXADORES... 2018), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) (PROGRAMA... 2018) e

Universidade de Brasília (TUTORIA... 2018) com Programas de Apadrinhamento, ambos possuem caráter voluntário.

Assim, sendo, a internacionalização - uma etapa fundamentada nas relações internacionais, essencial para desenvolvimento pessoal, social e econômico dos estudantes. Sendo dividida em passiva já que possibilita a mobilidade de docentes ou discentes para o exterior e ativa quando recebe os intercambistas (CAPES, 2017).

Onde os resultados obtidos pela CAPES (INTERNACIONALIZAÇÃO..., 2017), sobre a internacionalização nas Instituições de Ensino Superior Brasileiras, trás como metas de crescimento para serem alcançadas pelas instituições de ensino superior, entre os anos de 2016 a 2020, o aumento do número de professores visitantes e Pós-doutores estrangeiros; professores estrangeiros no quadro permanente; projetos de cooperação internacional; artigos publicados em revistas com JCR; artigos publicados com coautoria estrangeira; aulas ministradas em outro idioma, alunos estrangeiros matriculados regularmente na IES; alunos estrangeiros regulares na pós-graduação; alunos estrangeiros temporários na pós-graduação; alunos que obtiveram dupla titulação/cotutela com uma instituição estrangeira; alunos de pós-graduação em disciplinas lecionadas em idiomas estrangeiros, alunos de pós-graduação que possuam fluência em língua estrangeira; alunos brasileiros em doutorado sanduíche e um corpo técnico com fluência em outros idiomas.

3.1 INTERCÂMBIO ESTUDANTIL

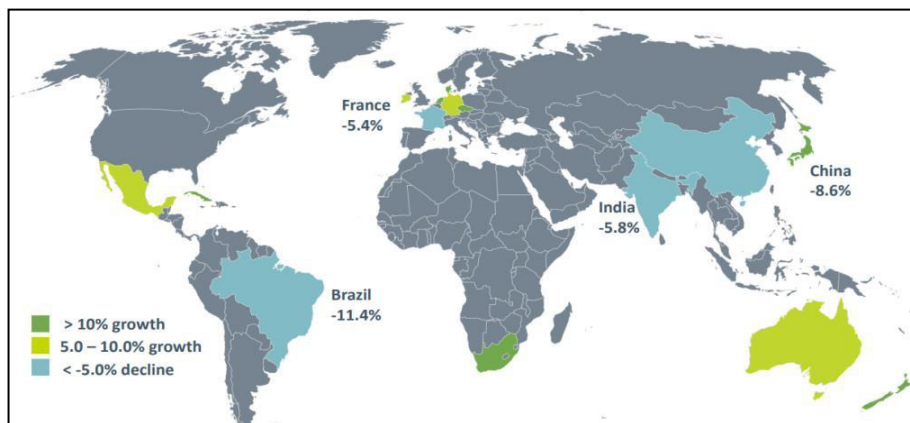
Intercâmbio é toda troca que acontece entre qualquer país, onde os intercambistas possuem diferentes motivações. Pode ser organizado por agências especializadas e/ou pelas universidades que possuem convênios com instituições no exterior, podendo ser do tipo comercial, cultural, acadêmico, profissional e outros níveis (OLIVEIRA, 2015).

Os EUA e Portugal são os principais destinos dos estudantes brasileiros que estudam no exterior: Dos 15.492 estudantes brasileiros, o maior grupo (18%) estudou em instituições nos EUA. Isso reflete as descobertas do relatório Open Doors® do IIE, que descobriu que o Brasil é o oitavo lugar de origem principal para estudantes que vêm para os Estados Unidos. Durante o ano letivo de 2015/16, 19.370 estudantes do Brasil estavam estudando nos Estados Unidos (Farrugia & Bhandari, 2016), indicando uma demanda significativa por uma educação americana. Portugal é o segundo destino mais popular para estudantes brasileiros. Essa constatação indica que a oportunidade de estudar no exterior e usar uma linguagem comum atrai 13% dos estudantes brasileiros para os institutos de ensino superior portugueses. (ROBLES; BHANDARI, 2017. p.05).

O Brasil tornou-se uma rota para intercambistas de países como Alemanha e Estados Unidos, que permanecem de 3 meses a 12 meses. Em 2014, o Brasil recebeu 96 mil estudantes estrangeiros (BRASIL, 2014), e o gasto destes no Brasil aumentaram 112% nos últimos oito anos, devido ao fluxo de imigrantes e refugiados (BRASIL, 2014). Segundo dados do Banco Central, em 2014, os intercambistas investiram US\$ 151 milhões em programas educacionais, culturais e esportivos no País. Em 2005, o valor foi US\$ 61 milhões.

De acordo com o Estudo da Demanda Internacional do Ministério do Turismo, Estudos e Cursos representam 1,8% da motivação internacional de viagens para o Brasil. Dados divulgados pelo *Open Doors - Institute of International Education* (IIE) indicam que no ano de 2013, o intercâmbio de estudantes dos Estados Unidos para o Brasil teve um aumento de 4%. Em um ranking de 25 países, o Brasil é o 14º que mais recebe estudantes universitários do país norte-americano (BRASIL, 2014) (figura 10).

Figura 10: Crescimento do estudo nos EUA e Exterior



Fonte: Open Doors (2017)

Esse fluxo de pessoas em busca de conhecimento e capacitação é resultado de programas, convênios ou acordos entre Instituições públicas ou privadas. Existe um segmento turístico chamado “Turismo de Estudo e Intercâmbio”. Podendo ser conceituado como:

Turismo de Estudos e 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. (MINISTÉRIO..., 2015, p.19).

Dados do projeto-piloto sobre Mobilidade no Brasil nos anos de 2016 (janeiro/fevereiro a dezembro de 2016) a 2017 (9 de junho de 2017), sobre o qual a pesquisa foi distribuída pela Agência Federal de Apoio e Avaliação da Educação de Pós-Graduação e a Associação Brasileira de Educação Internacional para 485 instituições de ensino superior com 158 respostas sobre mobilidade e internacionalização de instituições públicas e privadas,

teve-se que somente 0,6% dos estudantes brasileiros estudam no exterior. Número este diferente, que se compara aos índices de mobilidade de outros países latino-americanos como: Equador (2%), Colômbia (1,2%), Chile (0,8%) e México (0,8%) (ROBLES; BHANDARI, 2017).

No Brasil, o idioma aparece como um obstáculo, pois, a maioria não cumpre o requisito de proficiência em outra língua com interesses destinados a países da Europa e EUA. O maior fluxo de mobilidade dos brasileiros são para as áreas de ciência, tecnologia, engenharia e matemática: Engenharia (29%); Ciências da Vida, Terra, Espaço, Química, Física e Matemática (10%); Ciências Biológicas (7%), e entre os anos de 2011-16. O programa brasileiro de Mobilidade Científica concedeu 100.000 bolsas de estudo nesses campos de estudo. A região Sudeste concentra o maior número de estudantes participantes de mobilidade e internacionalização com 51% em relação às demais regiões, na qual a região Sul conta com 23%, Nordeste 14%, Centro-Oeste 9% e Norte 4% (ROBLES; BHANDARI, 2017).

O fluxo de estudantes internacionais com matrículas ativas em programas de curto prazo ou intercâmbio em instituições de ensino superior brasileiras são de 0,8%, significando 2.700.943 matrículas, onde 47% são mulheres, 45% homens e 8% não especificados. Vindos de países como Alemanha, Angola, Argentina, Bolívia, Chile Colômbia, Espanha, México, Peru e Portugal. Localizados em sua maioria na região Sudeste e em menor número na região Norte. Estes, estudando ciências sociais e direito; engenharia; ciências da saúde; humanidades; agricultura; ciências da vida, terra, espaço, química, física, matemática; linguística, literatura e artes; ciências biológicas; e multidisciplinar. As instituições federais públicas acumulam maiores números de estudantes internacionais no seu corpo discente (ROBLES; BHANDARI, 2017).

Em 2016, 0,6% dos estudantes nacionais das instituições pesquisadas estudaram no exterior. Quando denominados por gênero, as mulheres representam 37% e os homens 36%. Originários de instituições da região Sudeste, Sul, Centro-Oeste e Norte. Com países como: Estados Unidos, Portugal, França, Espanha, Alemanha, Austrália, Itália, Canadá, Reino Unido e Argentina para serem seus destinos. Esse corpo estudantil estudou engenharia; ciências sociais e direito; ciências da vida, terra, espaço, química, física, matemática; ciências da saúde; humanidades; ciências biológicas; agricultura; linguística, literatura e artes e multidisciplinar (ROBLES; BHANDARI, 2017).

4 UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

No Ranking Universitário Folha (RUF), de 2017, a UFMA ocupa o 56º lugar ofertando 109 cursos e totalizando 30.771 discentes matriculados ativamente no mesmo ano, com Campus nas cidades de São Luís, Chapadinha, Pinheiro, Imperatriz, Bacabal, São Bernardo, Pindaré-Mirim, Grajaú, Turiaçu, Tutóia, Codó, Vargem Grande, Central do Maranhão, Presidente Vargas, Urbano Santos e Alto Alegre do Pindaré no estado do Maranhão, sendo uma universidade nota 4 segundo ranking do MEC (RANKING..., 2017).

A Instituição de Ensino Superior tem como compromisso acompanhar a necessidade da sociedade. É notável que durante muitas décadas, as IES estavam preocupadas em formar profissionais para uma atuação eficiente no mercado, porém nos últimos anos, observa-se que o mercado carece mais do que de super-profissionais, de cidadãos, de pessoas que saibam conviver, dialogar, compreender o outro. O papel da gestão nas Instituições de Ensino Superior é de extrema relevância para fomentar as relações de hospitalidade, visto que é um ambiente propício para a busca de referenciais, é o espaço onde o jovem universitário necessita de bons exemplos, e isso repercutirá consideravelmente na sua formação integral e conseqüentemente na sua vida em sociedade. (DENCKER; GOULART, 2006, p. 10).

Fundada em 1966, através da criação da Fundação Universidade do Maranhão (FUM), que incorporou a Universidade Católica do Maranhão constituída em 1958, sendo reconhecida em 1961, ao passo que se integrou as faculdades de Filosofia, Enfermagem, Ciências Médicas e Serviço Social do período (MARANHÃO, 2013).

Anos depois, em 16 de agosto de 1989, originou-se a Assessoria de Relações Internacionais, com a elaboração do Programa de Cooperação e Intercâmbio Internacional (PROCIN) com objetivo de desenvolver ações que contribuíssem com parcerias e convênios para realização de intercâmbio científico, técnico e cultural juntamente com Instituições Internacionais. O programa foi aprovado pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE) e regulamentado pela Portaria 404/89-MR, onde atribuíram a função de análise técnica dos convênios, acordos, cartas de intenção e outras ações relacionadas às instituições estrangeiras (ASSESSORIA... 2018).

No ano de 2007, consolidou-se possuindo o total de 111 convênios com instituições de países como Alemanha, Colômbia, Austrália, França, México, Venezuela, Estados Unidos, Moçambique, Portugal e outros, divididos por vigência, processos de renovação e/ou acordo de cooperação e providências de contato. Assim, sendo, o setor responsável por receber estudantes estrangeiros em mobilidade à nível de graduação e pós-graduação, assim como orientar e viabilizar a mobilidade internacional para comunidade acadêmica por intermédio de seus convênios, parcerias e/ou programas (ASSESSORIA... 2018).

A Universidade é parte integrante do Grupo Coimbra de Universidades Brasileiras desde 2008 (ASSESSORIA... 2018). O Grupo Coimbra de Universidades Brasileiras é composto por 77 instituições de Ensino Superior no Brasil, Federais (55), Estaduais (16) e Comunitárias (6), dispostas pelas regiões Nordeste, Sudeste, Centro-Oeste, Sul e Norte. Tem sua fundação datada em 29 de outubro de 2008, na capital Brasília. Possui a missão institucional de promover um elo acadêmico, científico e cultural entre as associadas, garantindo à internacionalização nas universidades através de programas, projetos e ações ligadas a cooperação internacional, que possui 34 países membros (GRUPO, 2017).

Nesse cenário, ingressaram no primeiro período de 2018 (2018.1), treze discentes internacionais para pós-graduação (Mestrado e Doutorado) estando matriculados nos Programas de Pós-Graduação em Design (PPGDg), Cultura e Sociedade (PGCULT), Engenharia de Eletricidade (PPGEE) e em Biodiversidade e Conservação (PPGBC) oriundos de países como Peru, Venezuela, Costa Rica, Bolívia, Colômbia, Haiti, Chile e México com faixa etária entre 24 a 42 anos, em sua maioria estudantes do gênero masculino. Através do Programa de Alianças para a Educação e a Capacitação (PAEC) instituído em 2011 no nível de mestrado, e ,em 2012, passou a englobar também doutorado, sem exigência de proficiência em língua portuguesa (ARAUJO, 2018).

O programa acontece devido à participação da Organização dos Estados Americanos (OEA), Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS/OMS) incluído em 2014 e o Grupo Coimbra de Universidades Brasileiras (GCUB), com assistência da Divisão de Temas Educacionais do Ministério das Relações Exteriores do Brasil (DCE/MRE) (GRUPO, 2018).

O programa abrange todas as áreas do conhecimento com 650 cursos de pós-graduação, e, atualmente, está na sua sétima edição. Sendo uma iniciativa para o desenvolvimento educacional das regiões da América Latina e do Caribe, e, detém o objetivo de integrar as Américas com a concessão de bolsas para pós-graduação *stricto sensu* (Mestrado e Doutorado) com formações de 24 a 48 meses, que possibilitam crescimento profissional, intercâmbio científico e cultural (GRUPO, 2017).

Sendo, também, anfitriã de discentes do Programa de Estudantes – Convênio de Graduação (PEC-G), criado em 1965, no qual é regido pelo Decreto nº 7.948 informando que o programa se destina à oferta de forma gratuita aos estudantes estrangeiros para formação e qualificação a partir de vagas em Instituições de Ensino Superior em nível de graduação. O programa é de responsabilidade do Ministério das Relações Exteriores (MRE) por meio da Divisão de Temas Educacionais (DCE) e Ministério da Educação (MEC), em cooperação com Instituições de Ensino Superior do Brasil (BENEFÍCIOS..., 2018).

Nessa conjuntura, a UFMA abrange quatorze discentes internacionais pertencentes ao Programa Estudantes – Convênio Graduação (PEC-G) correspondendo à população de estudantes matriculados no período de 2012.1 a 2018.1, cursando bacharelado, fazendo-se graduandos em Farmácia, Ciências Biológicas, Medicina, Odontologia, Ciências Econômicas e Ciências Sociais. Seus países de origem são Moçambique, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Colômbia, Angola, Peru, Jamaica, Gana, Benim e Timor Leste. São motivações, como, a falta de desenvolvimento econômico do país, a qualidade dos programas de estudos e a possibilidade de obter bolsas de estudos que levam alunos de outros países a buscarem cursos de graduação e programas de pós-graduação fora do seu país de origem. Onde alunos procedentes do programa formaram, outros ingressaram na pós - graduação e alguns retornaram aos seus países (ARAÚJO, 2018).

De 2000 a 2017, através dos 59 países participantes do programa, no qual são pertencentes ao continente africano (25), asiático (9), regiões como América Latina e Caribe (25 países), assim foram beneficiados o montante de 9.000 estudantes nesse período. As imagens a seguir exemplificam como os estudantes estão alocados em diversos cursos de graduação, mas com destaque para os cursos de Letras, Comunicação Social, Administração, Ciências Biológicas e Pedagogia que ofertam mais vagas.

Países como Paraguai (730), Peru (236), Equador (210), Honduras (201) e Timor Leste (65) são destaque nos números de participantes em seus continentes e regiões. Assim, sendo, majoritários candidatos vindos da África ênfase em países como Cabo Verde (3059), Guiné-Bissau (1358) e Angola (739) (BENEFÍCIOS..., 2018).

Os candidatos que pretendem participar do programa precisam ser maiores de 18 e ter até 25 anos (MINISTÉRIO..., 2018), tendo como requisito o teste de proficiência na língua portuguesa e atender a outros critérios. Ao serem contemplados, recebem auxílio financeiro através da Bolsa Mérito que é baseada no rendimento acadêmico, após o primeiro ano cursado; Bolsa Emergencial que é concedida em caráter de urgência, baseada na situação financeira que o estudante se encontra, e do Projeto Milton Santos de Acesso ao Ensino Superior (PROMISAES), bolsa concedida exclusivamente aos participantes do PEC-G pelo Ministério da Educação (MEC) (BENEFÍCIOS..., 2018).

Contudo, os estudantes não podem participar de mobilidade acadêmica da universidade que está vinculado, pois não é permitido sair do país que cursa a graduação para outro e nem ter vínculos de trabalho de acordo com as normas do programa. No geral, tem-se o objetivo de promover o desenvolvimento socioeconômico, onde após a conclusão da

graduação o participante deve retornar ao seu país de origem ou optar por seguir para pós-graduação (Mestrado e Doutorado) (MANUAL..., 2018).

Assim sendo, a universidade se coloca como anfitriã ao se dispor a receber alunos de outros países e o processo de acolhimento é de grande importância, pois, estudos de autores como Ferreira, Almeida, & Soares (2001) e Taveira (2002) vem evidenciando o impacto das instituições universitárias no desenvolvimento psicossocial, rendimento acadêmico e na adaptação dos estudantes no ambiente acadêmico. Já que a hospitalidade tem como finalidade gerar, constituir, conservar e consolidar as relações humanas com experiências vividas, em todos os âmbitos, primordialmente positivas do mesmo modo que podem vir a ser negativas, pois, todos os acontecimentos possuem duas versões, ou seja, podem ser afável e/ou desagradável.

Uma empresa não é hospitaleira ou inhospitaleira: seus responsáveis, aqueles que atendem o público é que são! Uma cidade não é hospitaleira ou inhospitaleira: os que (não) planejaram adequadamente o espaço urbano, aqueles com os quais nos relacionamos é que (não) o são (CAMARGO, 2015, p. 49).

Nesse contexto, as práticas são importantes para acolhimento e acompanhamento dos discentes nas universidades brasileiras aparecendo como uma inquietação contemporânea, que busca serviços de apoio e orientação aos ingressantes. Ao tratar-se dos discentes internacionais, as dificuldades dobram, pois, o processo de acolhimento não é visto como uma peça fundamental para integração, permanência e desempenho acadêmico (MONTEIRO, 2016).

Como exemplificação disso, tem-se o Projeto de Pesquisa Olhares do Brasil (figura 11), que se justifica ao proporcionar aos estudantes internacionais encontros para troca de experiências, pois as aulas tratam sobre gastronomia local, opções de lazer, sistema de saúde, expressões idiomáticas e gestos, entre outros temas sugeridos pelos participantes a partir de questionários aplicados no mesmo. A aula de lançamento do projeto aconteceu em 13 de julho de 2017. Projeto no qual o autor desta pesquisa é bolsista desde 2017.1 por meio do Programa Foco Acadêmico.

No início, as atividades eram destinadas apenas aos alunos do Programa PEC-G, depois foi aberto para a comunidade acadêmica e direcionado para quem possuía interesse em mobilidade acadêmica, e, hoje, atende a comunidade acadêmica em geral. Os encontros acontecem na Assessoria de Relações Internacionais toda Quinta-Feira, de 12h às 13h. Já foram alcançados 48 alunos de diferentes cursos e modalidade, de ensino médio a docentes.

Figura 11: Lançamento do Projeto Olhares do Brasil



Fonte: Assessoria de Relações Internacionais, 2017

Além de atuar na organização de eventos e outras atividades, realizou-se o I Seminário do Discente Internacional, onde os ingressantes 2018.1 foram recepcionados com presença da Reitora, Pró-Reitores, Coordenadores de Cursos de Graduação e Programas de Pós-Graduações, Assessoria de Relações Internacionais, Docentes e Palestrantes convidados.

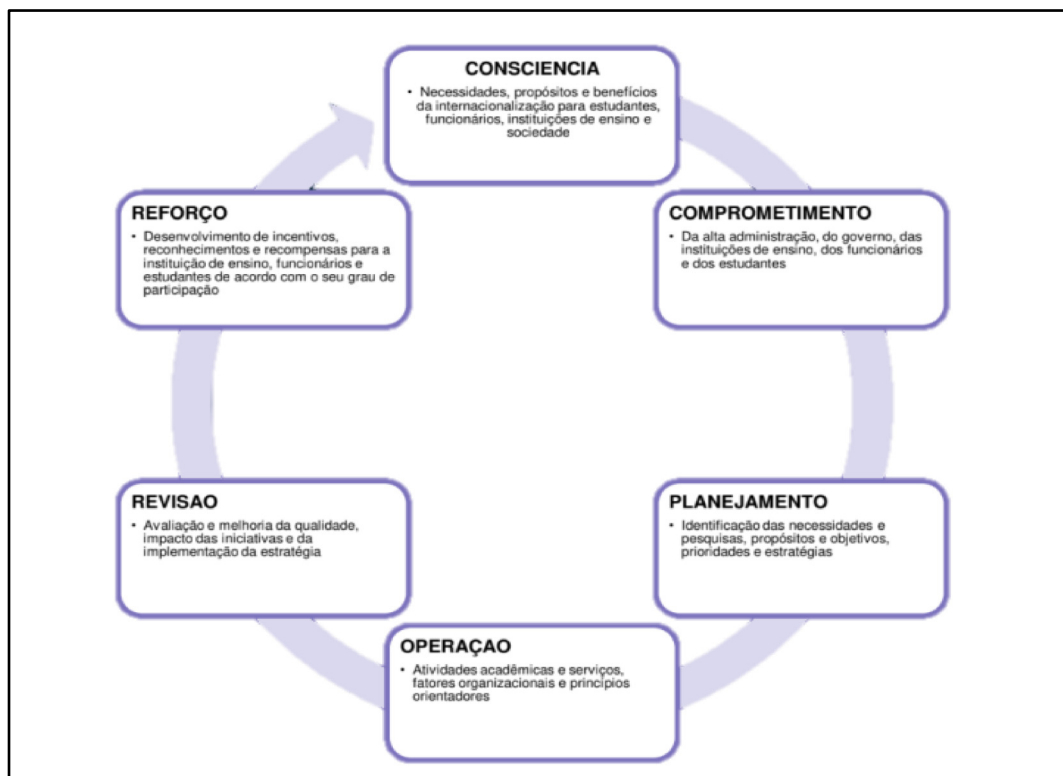
Outra ação interessante é o Projeto Padrinhos Brasileiros (em processo de institucionalização), em que os discentes apadrinham os alunos estrangeiros recém-chegados para ajudá-los no alojamento, apresentar os serviços da universidade e ambientação. Existe também o Projeto de Extensão Cursos de Línguas Estrangeiras com o Curso de Língua Portuguesa para Estrangeiros visando o português como língua estrangeira (ASSESSORIA..., 2018).

Existe também o Projeto Milton Santos de Acesso ao Ensino Superior (PROMISAES), que oferece bolsas exclusivamente para os discentes internacionais do Programa PEC-G. Os setores de psicologia e serviço social fazem o acompanhamento da saúde mental e questões sociais da comunidade acadêmica. Por meio de cadastro socioeconômico e vulnerabilidade econômica, a UFMA oferece auxílios como moradia estudantil, alimentação, transporte, tratamento odontológico e bolsas como permanência UFMA, MEC e Foco Acadêmico estrangeira (ASSESSORIA..., 2018).

4.1 INTERNACIONALIZAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR

A internacionalização (figura 12) torna possível um intercâmbio cultural reforçado para todos os alunos, colaboradores e visitantes da instituição sem sair do próprio país através do seu ciclo que é composto de consciência, comprometimento, planejamento, operação, revisão.

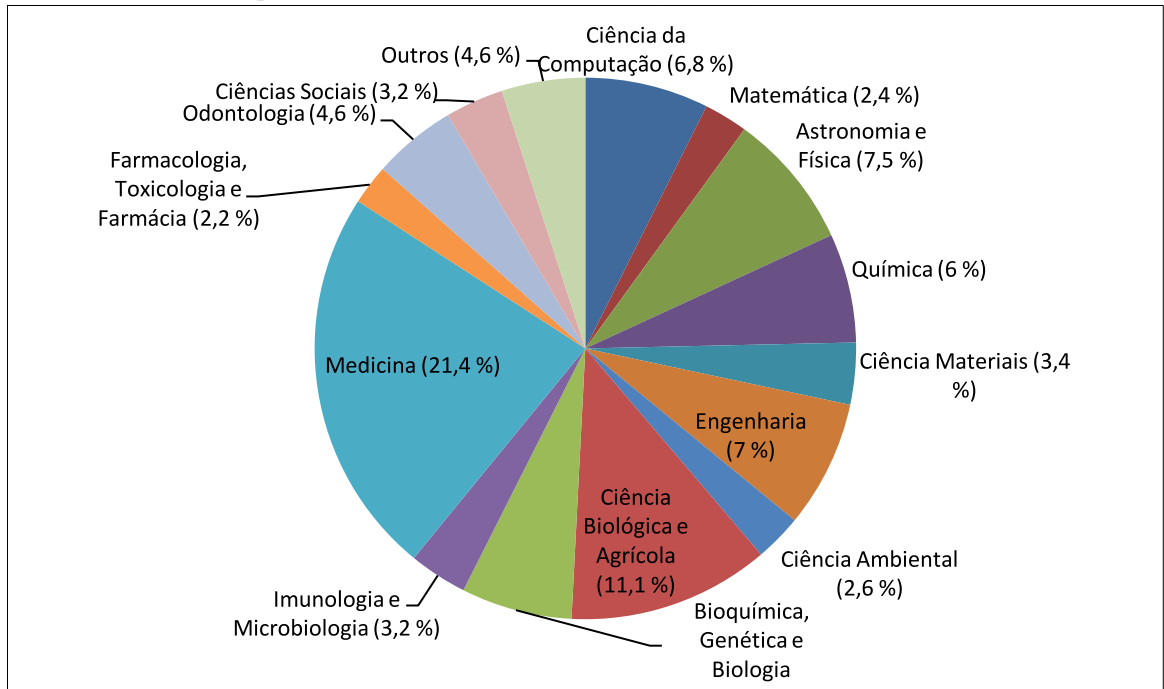
Figura 12: Ciclo da internacionalização



Fonte: Knight e de Wit (2007)

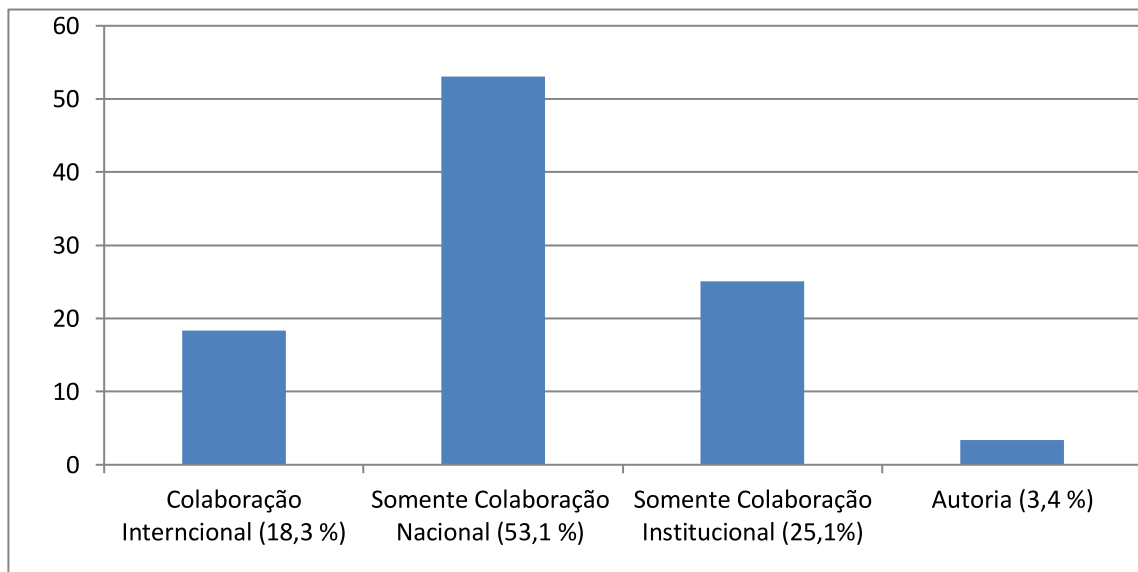
A partir dos resultados obtidos através dos questionários aplicados pela CAPES (2017), em relação à internacionalização nas Instituições Ensino Superior Brasileiras, a porcentagem de publicações da UFMA na data de 2014 até 2017 em contexto internacional, de acordo com as áreas de conhecimentos especificadas no gráfico, sendo a área da Medicina com maior publicação (21,4%) (gráfico 1). Já em relação aos dos docentes com graduação, mestrado, doutorado sanduíche, doutorado ou pós-doutorado no exterior a porcentagem é de 30,6% possuindo uma colaboração internacional de 18,3%, descrito no gráfico 2 sobre a colaboração da universidade.

Gráfico 1: Publicação por área do conhecimento da UFMA (2014-17)



Fonte: CAPES, 2017

Gráfico 2: Colaboração internacional da UFMA (2014-17)



Fonte: CAPES, 2017

A internacionalização demanda infraestrutura, setor de relações internacionais, projetos que engajem discentes internacionais pesquisadores, equipe habilitada, utilização dos idiomas dos estudantes recebidos, acompanhamento ao retorno do país em relação ao conhecimento adquirido pelo bolsista e entre outras ações que possibilite uma comunidade acadêmica envolvida com a internacionalização e viva isso no seu cotidiano.

5 METODOLOGIA

Buscou-se compreender a percepção dos discentes estrangeiros, que estudam na UFMA (Campus São Luís), quanto às práticas de hospitalidade promovidas pela instituição. Sendo caracterizada como exploratória já que se tem “[...] o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições [...]” (GIL, 2002, p. 41) conceituando as práticas de hospitalidade sob a ótica de autores nacionais e internacionais, e, descritiva, pois, traz “[...] a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis [...]” (GIL, 2002, p. 42) com caracterização das práticas de hospitalidade promovidas pela UFMA direcionadas aos discentes estrangeiros.

A pesquisa caracteriza-se como bibliográfica, que para Marconi e Lakatos (2010, p. 166) consiste em “[...] toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo [...]” e para Gil (2002, 45) a “[...] principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. [...]”.

Foram utilizados para embasamento teórico: periódicos, livros, monografias, teses, e materiais disponíveis exclusivamente online e documental, pois, contou-se com a disponibilização de documentos como listas de alunos estrangeiros, contatos e outros, cedidos pela Assessoria de Relações Internacionais da UFMA na primeira fase da pesquisa.

A pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A diferença essencial entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa. (GIL, 2002, p. 45).

Quanto ao desenho metodológico, caracteriza-se como estudo de caso sobre a hospitalidade na universidade com discentes internacionais, participantes dos programas PAEC (OEA-GCUB) e PEC-G da UFMA (Campus, São Luís), “[...] um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidência [...]” (GIL, 2008, p. 58).

O universo da pesquisa foi alicerçado nos 27 discentes estrangeiros dos programas PAEC (OEA-GCUB) e PEC-G regularmente matriculados na UFMA (Campus, São Luís). O tipo de amostragem utilizada foi não probabilístico por acessibilidade ou por conveniência. Segundo Gil (2008, p. 94), nessa amostragem “[...] o pesquisador seleciona os elementos a

que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo. [...]”. Assim, a amostra da pesquisa foi composta por 14 discentes internacionais participantes do programa PEC-G e 13 do programa PAEC (OEA-GCUB).

O levantamento foi realizado no período de 04 a 08 de Junho de 2018, onde os questionários foram enviados por e-mail para todos os discentes. O instrumento de coleta de dados foi o questionário, considerado uma “[...] técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações [...]” (GIL, 2008, p. 121) sobre o universo estudado no qual foi disponibilizado aos estudantes, através de um link para preenchimento online, enviados aos 27 discentes internacionais pertencentes aos programas PAEC (OEA-GCUB) e PEC-G, para seus contatos com 20 respondentes, o que culminou no alcance dos sujeitos da pesquisa por parte da pesquisadora.

O questionário foi elaborado com perguntas abertas e fechadas. As perguntas abertas deram a liberdade para expressarem suas opiniões e fechadas com alternativas para a escolha da opção mais adequada a opinião do respondente. O questionário foi elaborado com base em instrumento anteriormente validado no estudo de Oliveira (2015). Nas perguntas buscou-se identificar os países de origem, idade, gênero, idioma e/ou língua, tempo de residência em São Luís (meses completos), curso que frequentam (graduação e pós-graduação), como foi o seu primeiro contato a universidade, qual programas e importância para os participantes, sobre a importância das práticas de hospitalidade na universidade durante seu período de permanência e os aspectos que mais gostam. Para classificação do nível de satisfação, quanto às práticas de hospitalidade desenvolvidas e experiência vivida na instituição, usou-se a escala de Likert no qual “[...] pede-se a certo número de pessoas que manifestem sua concordância ou discordância em relação a cada um dos enunciados, segundo a graduação [...]” (GIL, p. 144, 2008), sendo Péssimo, Ruim, Regular, Bom, Muito Bom e Ótimo os níveis de classificação.

A análise dos dados foi tanto qualitativa quanto quantitativa, com foco na análise das práticas de hospitalidade implementadas pela UFMA, para os discentes estrangeiros dos programas PAEC (OEA-GCUB) e PEC-G, que objetiva saber se a universidade como anfitriã desempenha um papel de hospitalidade para os intercambistas.

A metodologia qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. [...] No método quantitativo, os pesquisadores valem-se de amostras amplas e de informações numéricas [...] (LAKATOS; MARCONI, 2011, p. 269).

A abordagem qualitativa envolveu a análise dos relatos, com base na pesquisa bibliográfica e documental, fazendo um comparativo entre a teoria e as experiências vividas sobre a importância dos programas nos quais participam práticas de hospitalidade desenvolvidas no mesmo e na instituição para compreender suas particularidades através de perguntas abertas.

A abordagem quantitativa desenvolveu-se com a análise feita através de perguntas fechadas com variáveis como procedência, tempo de residência, idade, gênero, curso, idioma e/ou língua, semestre/ano de ingresso, programa que participam, contribuição das práticas, satisfação e experiência vivida na UFMA, assim, elaborou-se porcentagens e gráficos que foram interpretados com base no referencial teórico.

O estudo apresentou limitações quanto à falta de informações oficiais e atualizadas sobre os discentes pertencentes aos programas, disponibilidade de tempo dos mesmos para responder os questionários e dificuldade para encontrar referenciais teóricos.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

No presente capítulo apresentam-se os resultados obtidos a partir do levantamento empírico e a discussão resultante da pesquisa com os discentes internacionais, membros dos programas PEC-G e PAEC.

Obteve-se um total de 20 questionários respondidos pelos discentes, os quais previamente foram enviados por e-mail a 27 discentes que estão regularmente matriculados na UFMA. Logo, 60% dos discentes internacionais respondentes participam do Programa de Estudantes-Convênio de Graduação (PEC-G), os outros 40% representam os pertencentes ao Programa de Alianças para a Educação e a Capacitação (PAEC) acarretado pela Cooperação Nacional através dos acordos bilaterais e parcerias binacionais com outros países (CAPES, 2018).

Nesse contexto, a UFMA dispõe do total de 27 estudantes estrangeiros provenientes dos programas já mencionados. Essa quantidade é relativamente baixa quando comparada à Universidade Veiga de Almeida com 143 alunos, sendo a instituição com o menor número de matriculados de acordo com a lista das 20 instituições com maior número de alunos estrangeiros disponibilizada pelo Censo da Educação Superior, onde destaca-se a Universidade Federal da Integração Latino-Americana como a IES que mais possui matrículas contabilizando 878 (CENSO..., 2015).

É perceptível que a Universidade Federal do Maranhão possui poucos discentes provenientes de outros países, já que 40% das matrículas são pertencentes ao Programa de Alianças para a Educação e a Capacitação (PAEC), que ingressaram no período de 2018.1, já que a instituição é membro do GRUPO desde 2008 pelo qual o programa foi instituído em 2011 a nível de mestrado e incorporou em 2012 o doutorado (GRUPO, 2018).

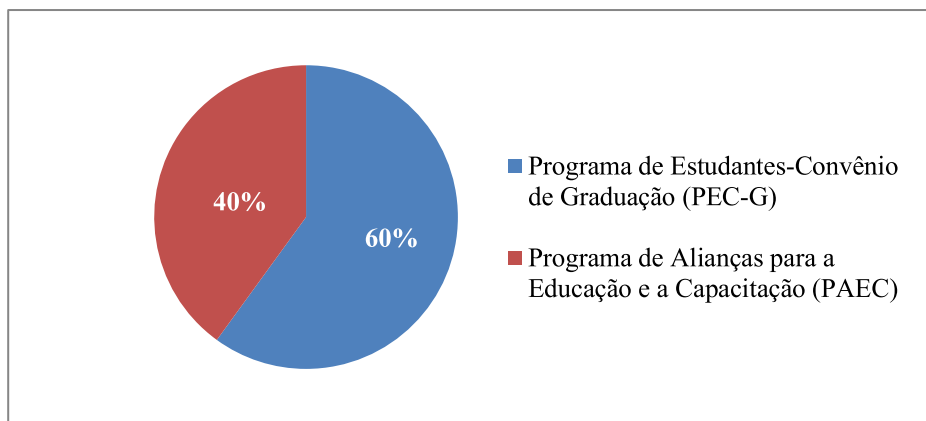
Contudo, a universidade recebeu pela primeira vez discentes vindos por meio desse programa apenas este ano, resultado da Cooperação Internacional (CAPES, 2018) com tratados e acordos econômicos com outros países que levam à queda de barreiras culturais (MARANHÃO *et al.*, p. 09, 2016), isso significa que nos anos anteriores a instituição só recebia discentes a nível de graduação através do Programa de Estudantes-Convênio de Graduação (PEC-G), que foi criado em 1965 (BENEFÍCIOS..., 2018), ou seja, o total de discentes era menor ainda.

Então assim como o Ensino, a Pesquisa e a Extensão são consideradas as três missões da universidade com políticas claras - formalizadas e reconhecidas nas Instituições de Ensino Superior - a internacionalização deveria ter o mesmo destaque, sendo tratada como a quarta missão da universidade (SANTOS; FILHO, 2017) e não apenas como privilégio da elite,

como acontecia na Idade Média (VEIGA, 2011), e, sim proporcionar condições de igualdade com privilégios e direitos iguais.

Por isso, ressalta-se que é importante receber estudantes internacionais para que aconteça essa troca, pois são eles os que cruzam fronteiras em busca de conhecimento e formação superior (ROBLES; BHANDARI, 2017). Para isso tem-se que possuir políticas e programas claros que envolva toda comunidade acadêmica (UNESCO apud SATLLIVIERI, 2016), pois a internacionalização do ensino leva ao aperfeiçoamento da língua - no caso o Português- aplicação dos conhecimentos, visões, princípios com as experiências e vivências adquiridas (VEIGA, 2011).

Gráfico 3: Representação do quantitativo dos programas PEC-G e PAEC



Fonte: Baseado na pesquisa de campo (2018)

Quanto à procedência, 25% dos estudantes têm como país de origem o Guiné-Bissau no qual é considerado o terceiro país no âmbito nacional na educação superior que mais possui discentes matriculados no Brasil (CENSO..., 2016). Em seguida, Venezuela com 15%, e os países Angola, Bolívia e Cabo Verde (10% cada), e com 5% cada, tem-se Bénin, Colômbia, Costa Rica, Gana, Haiti e México.

O maior número de estudantes é originário de países do continente Africano e América Latina, como já apontando pelas estatísticas do Censo da Educação Superior de 2016 (INEP, 2016), no qual o Brasil detinha em 2016 o total de 12.523 estudantes nas ISFs oriundos desses continentes e Ministério das Relações Exteriores do Brasil nos anos de 2000 a 2017 em relação ao programa PEC-G (MINISTÉRIO..., 2018).

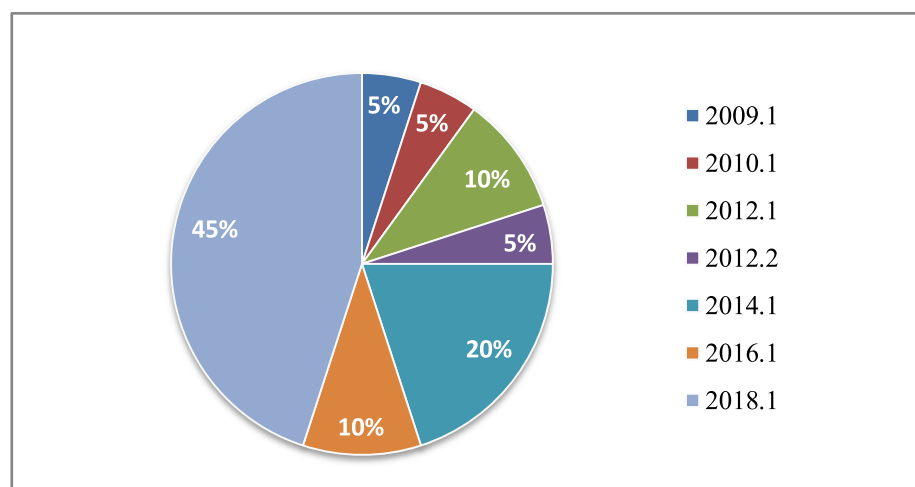
O maior fluxo de ingressantes estrangeiros na UFMA registrou-se no semestre de 2018.1 (45%), ano que a universidade recebeu pela primeira vez treze estudantes provenientes do programa PAEC e apenas um ingressante do PEC-G (ASSESSORIA..., 2018). Em seguida, tem-se 2014.1 com 20%, período que a mobilidade internacional se expandia no país.

(CAPES, 2017). Depois, tem-se o primeiro semestre de 2016 (10%), que não foi tão representativo em decorrência da situação econômica e política do país. Em 2009.1, 2010.1 e no ano de 2012 o fluxo de entrada de estrangeiros também foi baixo, pois a internacionalização não era tratada como algo importante para a formação de cidadãos melhores (SANTOS; FILHO, 2017). Por fim, nota-se o aumento de interesses a partir do ano 2014, como demonstra-se no gráfico 4.

Esse fluxo de ingressantes é gerado pela busca por qualificação, ampliação de conhecimento e desenvolvimento, tanto profissional quanto pessoal, por meio de programas de aprendizagem (MINISTÉRIO..., 2015) como PEC-G e PAEC. No ano de 2014, o Brasil tornou-se rota para os intercambistas (BRASIL, 2015), mesmo período que se notou o segundo maior número de ingressantes em graduação, pois só passou a receber discentes estrangeiros para mestrado e doutorado em 2018, no qual configura o período que se registra o maior fluxo de ingressantes na instituição. As instituições federais públicas brasileiras são as que mais acumulam estudantes internacionais no seu corpo discente, assim como a escolha da região Nordeste pelos intercambistas, considerada a terceira região que mais os recebem (ROBLES; BHANDARI, 2017).

As bolsas para vinda de estrangeiros eram oferecidas em menores proporções antes da criação do programa Ciência sem Fronteiras (CsF) em dezembro de 2011, no governo da ex-presidente Dilma Rousseff (INTERNACIONALIZAÇÃO..., 2017), por isso o fluxo registrado nos anos de 2009, 2010 e 2012 são muito baixos em relação aos outros anos de ingresso.

Gráfico 4: Semestre de ingresso na UFMA



Fonte: Baseado na pesquisa de campo (2018)

Com o questionamento quanto ao tempo que os discentes estavam em São Luís obteve-se que 60% já estão mais de 12 meses completos e 40% estão na cidade há apenas 6 meses. No Brasil os intercambistas costumam permanecer de 3 a 12 meses (BRASIL, 2012) em programas de curto prazo, diferente dos intercambistas do PEC-G e PAEC, pois suas formações como graduação, mestrado e doutorado duram de 24 a 48 meses, o que explica o período de permanência da maioria ser mais de 12 meses.

Entretanto, deve-se considerar que nos anos anteriores ao de 2018 a universidade era anfitriã apenas dos discentes do programa PEC-G, ou seja, estão na graduação, por isso os estudantes que estão apenas seis meses são os recém-chegados do programa PAEC vindos para mestrado e doutorando, que são formações com duração de 24 a 48 meses.

Quanto à idade, 65% dos discentes estão na faixa de 25 a 35 anos completos. Pode-se associar este perfil aos estudantes que estão concluindo a graduação e/ou iniciando na pós-graduação, pois, tem-se um número considerável de ingressantes no ano de 2014. A porcentagem de 25% refere-se aos que possuem faixa etária entre 18 a 25 anos caracterizando discentes que estão iniciando na educação superior, já que o fluxo de discentes em 2018.1 foi alto e 10% apresentam-se acima de 36 anos caracterizando um perfil de alunos de pós-graduação mais maduros, estabilizados e com responsabilidades maiores.

Os candidatos que participam do programa PEC-G são maiores de 18 anos e precisam ter até 25 anos e com diploma do ensino médio (MINISTÉRIO..., 2018), o que representa a maioria dos discentes matriculados na instituição, pois possuem de 18 a 25 anos completos, já que para o programa PAEC os discentes precisam ter diploma universitário (BRASIL, 2018).

Com isso, conclui-se o fato de serem maiores de 18 anos, já que as graduações duram 48 meses ou mais, então, os maiores de 25 a 36 anos encontram-se no mestrado e doutorado, um perfil de aluno mais experiente e engajado, um perfil recente de discentes internacionais nesse nível recebidos pela universidade.

Há um equilíbrio em relação ao gênero, tendo o masculino a representação de 55% dos estudantes matriculados, mas a população de estudantes do gênero feminino soma 45%. Sendo assim, há uma variação de 10% entre o gênero feminino e masculino mostrando que o interesse por ingressar em Instituições de Ensino Superior, formação profissional e pessoal, conhecimento de outras culturas, troca de experiências e vivências estão presentes em ambos os gêneros.

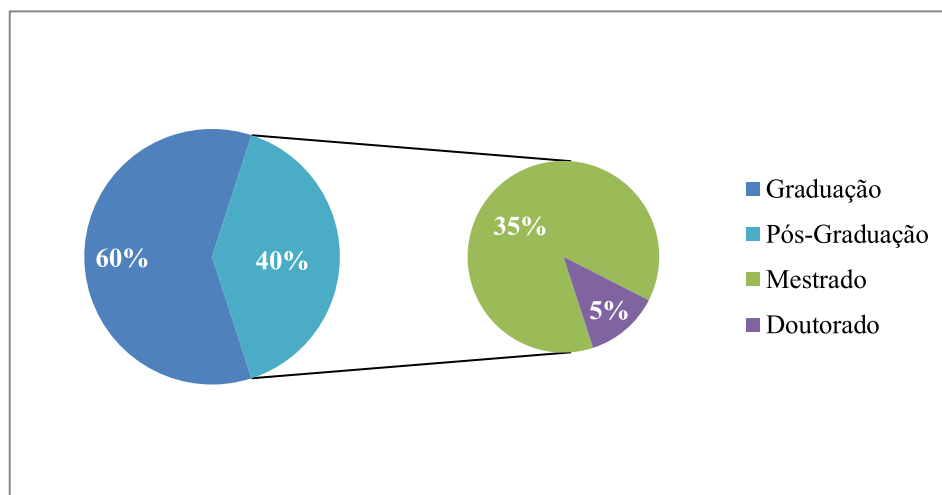
O número de matrículas ativas é de 2.700.943, em programas de curto prazo ou intercambio em instituições de ensino superior brasileiras (públicas ou privadas), onde 47% são mulheres e 45% homens (ROBLES; BHANDARI, 2017) o que nos mostra que no país o

interesse na educação e/ou formação superior em relação ao gênero é equilibrado. Bem como na nossa instituição, que possui uma variação de 10% entre o gênero masculino e feminino no total matriculados, percebe-se uma representatividade feminina ganhando espaço em uma sociedade nada igualitária.

A cerca do curso que frequentam na UFMA, os referidos estudantes estão matriculados nos níveis de Graduação com quatorze discentes (ASSESSORIA..., 2018) do Programa de Estudantes-Convênio de Graduação (PEC-G) que representam 60% das matrículas de estrangeiros e Pós-graduação com treze alunos (ASSESSORIA..., 2018) do Programa de Alianças para a Educação e a Capacitação (PAEC) que possui 40% das matrículas, onde 35% delas estão no Mestrado e Doutorado aparece com 5%.

O número de estudantes na graduação é elevado, considerando que a UFMA recebe há mais tempo por meio do programa PEC-G, mas quando comparamos ao número de estudantes na pós-graduação percebemos que a variável é de 20%, um número que se ressalta, já que é primeira vez que a instituição recebe discentes para mestrado e doutorado, possibilitado pelo programa PAEC (gráfico 5).

Gráfico 5: Tipologia do curso que frequenta na UFMA



Fonte: Baseado na pesquisa de campo (2018)

O idioma e/ou língua falado pela maioria dos respondentes é o Espanhol, indicando 40%, no qual o mesmo é falado em países membros da Organização dos Estados Americanos (OEA) como Bolívia, Colômbia, Costa Rica, México e Venezuela que fazem parte do programa PAEC, em que ter proficiência na língua portuguesa não é obrigatório (GRUPO..., 2018). Seguido do português, com 35%, pois o programa PEC-G exige que os participantes tenham proficiência em língua portuguesa (MINISTÉRIO..., 2018). Em seguida, têm-se o

francês e inglês com 10%. Além do crioulo, como língua nativa, de 5% dos entrevistados. O português, inglês, francês e crioulo são idiomas e/ou línguas falados no continente africano de onde a maioria dos estudantes são oriundos.

Após levantamento do perfil dos discentes, indagou-se quanto aos aspectos da hospitalidade, tendo como primeira pergunta: “como foi o seu primeiro contato com a UFMA?”. A maioria dos estudantes estrangeiros não consideraram um contato hospitaleiro, já que para Camargo (2008) a prática da hospitalidade é algo intrínseco e espontâneo, pois, baseia-se na forma como lidamos com as diversas situações levando em conta qualidades, sentimentos e disponibilidades de cada um na relação e contato com outro, mas não foi o que aconteceu com alguns discentes, conforme observa-se nos relatos a seguir:

Na verdade, quando cheguei, havia muita atenção. No entanto, não gostei da hospitalidade que se seguiu, isto é, "durante os primeiros momentos". Por exemplo, o trabalho do "departamento encarregado da condição de vida do estudante" não foi efetivo, ou simplesmente não ajudou a situação do estudante. Assim, o aprendizado da língua, o contato com a comunidade acadêmica e estudantil, a integração no "círculo social" brasileiro, o conhecimento da cidade e da cultura brasileira etc. foram feitos, certamente, no entanto. "tarde" (por exemplo, o projeto Olhares Brasil) quando as aulas começaram. Então, eu não pude aproveitar. (ENTREVISTADO 13).

A inserção dos recém-chegados em uma comunidade é o papel da hospitalidade (CASTELLI, 2006), pois trás benefícios para estadia do recepcionado. Conforme destacado pelo entrevistado 13, a UFMA- Universidade Federal do Maranhão não desempenhou adequadamente esse papel na sua relação com os intercambistas, que se dispôs a receber, já que a hospitalidade está estruturada na relação humana e reconhecimento das necessidades ao assumir a posição de anfitrião (quem recebe). (MONTANDON, 2011). Acrescenta-se outro comentário que ratifica o anterior:

Mais ou menos, eu fiz meu primeiro contato com Leonardo Paucar, da Pró-Reitoria de Pós-Graduação, as condições da minha chegada não foram ótimas, a gente não tinha onde ficar, a mesma (UFMA) não sabia de nossa chegada, tudo foi improvisado e ao princípio não nos sentimos bem-vindos. Eu fiz o concurso da OEA Brasil. (ENTREVISTADO 7).

A simpatia, empatia, cordialidade ou gentileza são atributos que proporcionam um bom acolhimento (POPP *et al.*, 2007), principalmente, no primeiro contato tornando atendimento marcante ou hostil (CAMARGO, 2008). Outros comentários acrescentam sobre a hospitalidade por parte da UFMA:

Foi bem difícil e pouca informação. (ENTREVISTADO 6)

Bom, foi no dia que fiz a matrícula. As pessoas me acolheram muito bem e me deram dicas sobre a cidade. (ENTREVISTADO 8)

Foi um pouco chato. (ENTREVISTADO 10)

O meu primeiro contato na UFMA foi bom. Apesar da cultura diferente, mas fui bem recebido pelos responsáveis do programa e pelos meus colegas de programa de estudo. (ENTREVISTADO 15)

Dos comentários acima, vê-se que dois destacam algo positivo na receptividade na UFMA, como a questão do acolhimento e o bem receber. Estes atributos são destacados por Castelli (2006), Camargo (2008), Mauss, (1974) e Montandon (2011) quanto ao aspecto humano nas relações, doação e entendimento das necessidades do outro.

Porém, para a maioria dos entrevistados, estes tiveram dificuldades devido à falta de conhecimento de sua chegada, informação sobre os serviços e processos, acompanhamento, planejamento e estrutura para as condições de vida como alimentação, transporte e alojamento no momento da chegada. Outros relataram que foram trazidos por indicações de amigos, então, já tinham quem os auxiliassem nos primeiros momentos. Os demais tiveram um primeiro contato agradável, especular, normal ou chato.

Na UFMA, tem-se a Assessoria de Relações Internacionais como o setor responsável por receber os estudantes estrangeiros em mobilidade no nível de graduação e pós-graduação, com a função de orientar e viabilizar a mobilidade (ASSESSORIA..., 2018) no momento da chegada. Contudo, não é o que se ver através dos relatos, pois os discentes não reconhecem a assessoria como esse lugar de acolhimento e assistência nesse primeiro contato.

Essa hospitalidade deveria ser baseada no que se tem a oferecer aos visitantes, enfatizando a importância do planejamento do local ao recebê-los (GOTMAN, 2004), já que essas experiências vivenciadas, tanto positivas quanto negativas, refletem nas relações ou encontros posteriores (BAPTISTA, 2002), pois a hospitalidade é a qualidade que tange o bem receber (TELFER, 2004). Porém, antes que o setor possa ser hospitaleiro é preciso que esse aspecto esteja presente no ambiente organizacional, contando com o auxílio da gestão de pessoas onde a arquitetura da hospitalidade é também a arquitetura da gestão de pessoas (SILVA; ALVES, 2012). Entende-se que deve ser algo que precisa ser trabalhado pelo Departamento de Recursos Humanos da instituição.

No segundo momento, questionou-se: “qual a importância deste programa para você?”. A internacionalização é interação entre países por meio do ensino, observação e serviços que possibilitam o desenvolvimento socioeconômico, a troca de aspectos culturais e vivências através do ensino, com a expansão dos conhecimentos e retribuição aos países de origem (MARANHÃO *et al*, 2016). Nota-se tal situação no programa PEC-G que oferta de forma gratuita, aos estudantes estrangeiros, formação e qualificação a partir de vagas em Instituições de Ensino Superior em nível de graduação. (BENEFÍCIOS..., 2018). Além disso,

o PAEC busca promover a integração e o fortalecimento dos países parceiros com ofertas de bolsas para pós-graduação (GRUPO, 2017), assim, refletidos nos comentários abaixo:

De forma a abranger estudantes, professores e técnicos, ou seja, a comunidade acadêmica, onde a experiência torna os intercambistas seres humanos melhores e capazes de compreender a diversidade linguística, cultural e civilizacional do outro (SANTOS; FILHO, 2017)

O programa dá oportunidade às pessoas dos países pobres para que eles possam estudar. (ENTREVISTADO 15)

Academicamente\intelektual: Este programa permite desenvolver atividades de pesquisa em minha disciplina, produzir conhecimento usando métodos específicos e preparar recursos humanos para outros níveis. No nível sociocultural: este programa "pode dar" a possibilidade de enriquecer o conhecimento de uma nova cultura: religião, arte, costumes e costumes, história, etc. (ENTREVISTADO 16)

Unificar as condições do intercâmbio estudantil e de garantir tratamento semelhante aos estudantes por parte das universidades. (ENTREVISTADO 18)

É muito importante uma vez que ele me deu oportunidade de ter um curso superior que posteriormente me trará capacidade de adquirir um emprego honesto e segurança para minha família. (ENTREVISTADO 19)

Para mim é muito importante eu podia ter melhor desempenho se tivera melhor apoio e ajuda para adaptar. (ENTREVISTADO 5).

No mais, os estudantes descreveram que o programa é muito importante para eles, pois proporciona oportunidade de vagas em uma boa universidade a estudantes de outros países - com menos recursos socioeconômicos- realização de sonhos, formação profissional/pessoal/intelektual, carreira, conhecimento de outra cultura, troca de experiências e aprendizado.

Os relatos nos levam a perceber que a missão e objetivos de ambos os programas estão sendo cumpridos, pois os estudantes reconhecem que os mesmos garantem a internacionalização na universidade através dos seus programas. Assim promove um elo acadêmico, científico, cultural (GRUPO, 2017) e desenvolvimento socioeconômico com vagas em instituições de ensino superior para estudantes de países, que não possuem quantitativo considerável de recursos. Assim, a internacionalização mostra-se como uma ferramenta para formar seres humanos melhores e capazes de compreender a diversidade linguística, cultural e civilizacional do outro (SANTOS & FILHO) - que se encontra inserida na comunidade acadêmica.

No terceiro momento, indagou-se: “qual a importância das práticas de hospitalidade na universidade durante seu período de permanência?”. Entende-se que as práticas de hospitalidade são ações que tem como objetivo proporcionar o acompanhamento, bem-estar,

boa vivência e interação fazendo com que os recepcionados sintam-se parte, participante e integrados (MANUAL..., 2013). Nesse sentido, essas ações são importantes durante o período de permanência dos discentes estrangeiros na universidade, por meio de serviços de auxílios e assistência (MONTEIRO, 2016). Quando questionados, alguns reconheceram sua importância como:

São importantes porque facilitam o processo de chegada, mas UFMA não têm muito claro é uma grande debilidade se decidem manter o contrato com a OEA. De todos meus colegas que estudaram em Brasil o participaram na convocatória OEA UFMA foi a menos grata de todas, pela desinformação como instituição e muita informalidade na informação. (ENTREVISTADO 6)

Hospitalidade é uma questão muito importante principal na chegada de um/a aluno/a do programa PEC-G porque é muito difícil se estabelecer durante os primeiros 2 meses. (ENTREVISTADO 1).

O tal acolhimento e acompanhamento que deveria ser feito através das práticas influenciam na interação, integração, rendimento acadêmico e na adaptação (FERREIRA; ALMEIDA; SOARES, TAVEIRA, apud MONTEIRO, 2016) com a comunidade acadêmica:

A importância dessa prática é de fazer com que o estudante se sinta mais acolhido pela a instituição. (ENTREVISTADO 12)

Isso me ajudou a ter uma melhor adaptação na universidade. (ENTREVISTADO 18)

Para mim é muito importante eu podia ter melhor desempenho se tivera melhor apoio e ajuda para adaptar. (ENTREVISTADO 5).

As práticas são valiosas e podem ser tangíveis e intangíveis, ou seja, tocáveis ou não (SOARES, 2007). Pois, dependem de recursos humanos, materiais e financeiros nas relações (OLIVEIRA, 2013), mas buscam manter e fazer com que todos exerçam sua cidadania garantindo seus direitos e cumprindo seus deveres (SHELWYN, 2004), como mostra os seguintes relatos:

Uma experiência vital no processo de subjetivação ativa a dinâmica de vinculação inter-humana, que contribui para o desenvolvimento de laços sociais consistentes e significativos. (ENTREVISTADO 14)

No meu caso, particularmente, a hospitalidade na universidade é importante para melhor integrar-se à esfera de estudo, para se sentir confortável, acompanhado e valorizado, para entender melhor o espaço universitário em que eu irá evoluir (espaço: fisicamente e socialmente) e vincular as relações com as pessoas. (ENTREVISTADO 17)

Todos sabemos que é importante uma boa prática de hospitalidade, mas acredito que a UFMA está deixando a desejar nesse quesito, em relação aos seus estudantes estrangeiros. Vejo que a UFMA precisa criar políticas de acolhimento, principalmente relativas a moradia. A dificuldade para conseguir alugar uma casa grande porque os locatários sempre exigem um fiador que possa comprovar sua renda. E sabemos que todos os estudantes PEC-G que poderiam ajudar neste quesito estão proibidos, pela lei, de exercer atividades remuneradas. Ai eu pergunto, onde é que um estudante que acabou de chegar no Brasil pode conseguir esse fiador? A realização de

eventos acadêmicos é uma forma de interagir com o público acadêmico e a sociedade em geral, mas a realização destes eventos por parte dos estudantes PEC-G tem sido muito difícil que, na maioria das vezes, os seus projetos acabam indo a água baixo. (ENTREVISTADO 9).

A maioria dos respondentes afirmaram que as práticas na universidade são bastante deficitárias, não conheceram e/ou não usufruíram delas, mas reconhecem sua importância sugerindo que a instituição deveria criar uma política de acolhimento mais precisa. Assim, argumentaram que essas práticas são de grande importância para se estabelecerem acompanhamento, apoio, adaptação, informação, formalidade, permanência, acolhimento, integração na esfera de estudo, sentir-se confortável e valorizado, conhecimento da academia e vincular as relações com as pessoas.

Na quarta pergunta, identificaram-se junto aos entrevistados quais as práticas de hospitalidade desenvolvidas nos Programas (PEC-G e/ou PAEC) e os aspectos que eles (entrevistados) mais gostam. Portanto, em relação às práticas de hospitalidade, desenvolvidas nos programas, os discentes destacaram o Projeto Olhares do Brasil que é uma prática voltada para o estrangeiro com encontros semanais para possibilitar a troca de experiência, vivências, aspectos culturais e auxiliar nas demandas dos mesmos (BASTOS, 2018). Onde relatam que:

Eu gosto deste programa Olhares do Brasil que visa aproximar os alunos estrangeiros com a cultura e o povo brasileiro. (ENTREVISTADO 1)
 Como mencionei com Olhares do Brasil eu conheci mais coisas sobre tudo quando enviam para nós informação sobre o calendário cultural. (ENTREVISTADO 4)
 Eu só participei do Olhares do Brasil, que oferece informações sobre o futuro da minha casa. (ENTREVISTADO 6).

Assim, o Projeto Olhares do Brasil é reconhecida como prática de hospitalidade, que trás nos seus encontros semanais a hospitalidade como uma virtude na integração, viabilizando os aspectos culturais e sociais como prováveis agentes influenciadores na recepção do outro. Essa percepção é trabalhada por Bueno e Salles (apud SOGAYAR, 2010), pois o homem tenta proporcionar algo a partir da experiência vivenciada, nesse caso, uma experiência positiva que irá refletir nas relações posteriores (BAPTISTA, apud SOGAYAR, 2010). Já que, ao chegar a uma nova realidade, têm-se desafios nesse processo de adaptação, onde tanto a hospitalidade como a hostilidade influenciam (CAMARGO, 2008).

Além disso, os discentes estrangeiros identificaram as bolsas para ajuda financeira e os auxílios disponibilizados pela instituição como moradia estudantil, alimentação (ASSESSORIA..., 2018) como práticas de hospitalidade em seus programas, com os relatos apresentados a seguir:

Só a gratuidade de almoço e jantar no Restaurante Universitário - RU. (ENTREVISTADO 9)
 Acesso a Residência Universitária. (ENTREVISTADO 12)
 "Suporte para acomodação", na primeira integração no Brasil. (ENTREVISTADO 17)
 Ajuda financeira. (ENTREVISTADO 19)

Assim, enfatizaram e reconheceram o Projeto Olhares do Brasil como uma prática de hospitalidade no Campus, que visa à aproximação dos alunos estrangeiros com a cultura e o povo brasileiro, a gratuidade de almoço e jantar no Restaurante Universitário – RU, acesso à Residência Universitária, bolsas oferecidas como ajuda financeira e moradia. A maioria não destaca nenhuma prática desenvolvida pela UFMA devido não conhecerem nenhuma, mas citam aprendizagem sobre a cultura, acolhimento, relacionamentos interpessoais e diversões culturais na cidade.

São práticas de hospitalidade presentes na instituição, de forma institucionalizada e reconhecida pelos discentes internacionais, o Projeto Olhares do Brasil destacado positivamente junto aos auxílios de moradia, alimentação e bolsas para ajuda financeira podendo ser PROMISAES, Permanência UFMA, MEC e Foco Acadêmico (ASSESSORIA..., 2018).

Outras práticas, como, Projeto de Extensão Cursos de Línguas Estrangeiras com Curso de Língua Portuguesa para Estrangeiros - visando o português como língua estrangeira- (ASSESSORIA..., 2018) setores de psicologia e serviço social que fazem o acompanhamento da saúde mental e questões sociais da comunidade acadêmica (ASSESSORIA..., 2018) não foram citados, mostrando que as dificuldades dobram quando se trata do estudante estrangeiro na comunidade acadêmica. Assim, entende-se que não há acompanhamento e assistência, pois, o processo de acolhimento não é visto como uma peça fundamental para integração, permanência e desempenho acadêmico (MONTEIRO, 2016), pois a hospitalidade é uma ação voluntária importante para inserir o recém-chegado (CASTELLI, 2006).

Posteriormente perguntou-se quanto à satisfação em relação às práticas de hospitalidade desenvolvidas pela UFMA. Onde 35% classificaram como ruim, 30% classificaram como bom, o regular aparece com 15%, e o muito bom e ótimo com 10% cada.

As práticas de hospitalidade desenvolvidas pela UFMA não são eficazes e nem satisfatórias, pois o papel de hospitalidade no relacionamento com os intercambistas recebidos não é discernido por eles através das práticas, onde ao receber alguém estamos sempre dando algo de nós seja uma experiência encantadora ou frustrante, no qual a boa experiência está no

equilíbrio entre expectativa e realidade (LANNA, 2000), mas não se percebeu esse equilíbrio no desenvolvimento das práticas na universidade.

Questionou-se também quanto à satisfação em relação experiência vivida na UFMA, que foi classificada como muito bom e bom com 30% cada, já 25% classificaram como regular e péssimo, ruim e ótimo ficaram com 5% cada.

Na última abordagem, perguntou-se se: As práticas de hospitalidade desenvolvidas pela UFMA contribuem para uma motivação e integração acadêmica e social na IES e com a comunidade local? Obteve-se que 70% acreditam que sim, e os demais 30% responderam que essas práticas não contribuem para motivação e/ou integração dos mesmos.

Os estudantes justificam que as práticas fazem com que se sintam bem recebidos e próximos dos demais alunos ajudando na vida acadêmica e social deles, já que a hospitalidade lida com expectativas e necessidades (SILVA, 2018). Entretanto, devido a falta dela por parte da universidade, a integração é feita por outros alunos que já estão na cidade e participam do mesmo programa assumindo o aspecto de hospitaleiros como relatado pelo Entrevistado 3. Vê-se que eles sentem falta dessa hospitalidade, assistência e sentem-se negligenciados, já que os sentimentos expressivos de consideração e estima interpessoal são a porta de entrada na relação e integralidade (DENCKER, apud SOGAYAR, 2010) como expostos pelos entrevistados 3 e 4:

A motivação dos alunos do PEC-G, é formada a partir do momento que se deslocam dos seus países de origem para o Brasil. Chegando cá, mesmo sem uma hospitalidade adequada por parte da universidade, eles acabam se integrando com outros alunos do mesmo programa, e que acabam sendo eles a oferecerem a primeira hospitalidade. Quando a integração na Universidade, é um processo que se dá mediante o tempo de vivência no curso de cada um. (ENTREVISTADO 3)

É muito importante, nós chegamos para conhecer uma sociedade totalmente diferente da nossa. A integralidade dos participantes com a comunidade universitária nos ajuda a ter um bom desenvolvimento e poder superar muitas das dificuldades que enfrentamos. (ENTREVISTADO 7)

Eu acho que contribuem, mas ainda não estão sendo praticadas em sua totalidade ainda o aluno sente falta de essa hospitalidade. (ENTREVISTADO 4)

Então, não se pode confirmar que a UFMA é hospitaleira ou hostil, pois o que faz de uma empresa hospitaleira ou inospitaleira são aqueles que atendem ao público e lidam com as pessoas (CAMARGO, 2015), como vivenciado pelo Entrevistado 5:

Eu não recebi nenhuma prática de integração eu percebi rechaço sempre. (ENTREVISTADO 5)

A instituição, no semestre de 2018.1, não mostrou o planejamento local que exige a hospitalidade (GOTMAN, 2004) para receber os discentes ingressantes, pois não se teve acompanhamento, nem prestação de auxílio e/ou assistência (MONTEIRO, 2016) como podemos visualizar com os seguintes entrevistados:

A gente sai de seu país e precisa sentir segurança do lugar onde vai morar, também precisa sentir que sua chegada é boa, mas a UFMA recebeu a gente com a fala de que ninguém esperava na turma. (ENTREVISTADO 8)

Sim, mas como nós somos os primeiros bolsistas da OEA na UFMA, a UFMA ainda não tem desenvolvido um bom programa de práticas de hospitalidade. (ENTREVISTADO 16)

Hospitalidade e supervisão foram consideradas em um aspecto (acomodação). Mas nós fomos negligenciados nos outros aspectos já mencionados. É verdade que tal situação não cria uma atmosfera de encorajamento. Seria importante ajudar o aluno na chegada, e não enquanto ele já estiver começando a enfrentar muitas dificuldades. Hospitalidade está se preparando. (ENTREVISTADO 17)

É necessário o acompanhamento dos recém-chegados, no momento da sua matrícula, e dos já residentes por meio das práticas de hospitalidade nos programas (PEC-G e/ou PAEC) para inseri-los na comunidade (CASTELLI, 2006). No caso, comunidade acadêmica, pois segundo o planejamento das localidades descrito por Gotman (2004), a hospitalidade está no que a instituição oferece ao visitante, mas o que se percebe é não haver uma atenção ao discente internacional durante sua permanência e quando há são deficitárias. Seja ao discente por tempo provisório ou definido, como afirma Castelli (2006), onde as práticas de hospitalidade desenvolvidas nos programas não são reconhecidas e causam sentimento de negligência, ambiente esse que deve compreender como Dencker (2007) que a hospitalidade pode ser utilizada como uma ferramenta de comunicação ou canal para uma boa relação, sustentando os relacionamentos interpessoais.

A coleta de dados apresentou-se com grande valia à pesquisa com equilíbrio entre a aplicação teórica e sua prática, pois serviu para evidenciar a hospitalidade por parte da universidade como anfitriã para com os discentes intencionais participantes dos programas PEC-G e PAEC. Além de ter conhecimento de suas opiniões e relatos sobre as práticas de hospitalidade com as vivências e experiência dos mesmos. Assim, observou-se que o setor responsável (Assessoria de Relações Internacionais) por lidar com os discentes estrangeiros não é reconhecido pelos próprios.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho, caracterizado como estudo de caso, buscou compreender a percepção dos discentes estrangeiros - que estudam na UFMA (Campus, São Luís)- quanto às práticas de hospitalidade promovidas pela instituição, conceituando através da ótica de autores nacionais e internacionais, caracterizando as práticas direcionadas aos discentes estrangeiros e analisando-as através do levantamento empírico para saber se a instituição trabalhada desempenha um papel de hospitalidade na sua relação com os discentes, já que assume a posição de anfitriã e os intercambistas de recepcionados.

O espírito de hospitalidade vem se delineando desde a antiguidade com os Jogos Olímpicos. No Brasil, o primeiro ato de hospitalidade aconteceu no encontro entre os portugueses e indígenas. Assim, no contexto atual, tem-se as escolas americanas ou anglo saxônicas, brasileiras e francesas, destinadas aos estudos da hospitalidade. Além de um sentimento, espírito, qualidade ou prática - que promove o bem-estar - a integração e a hospitalidade podem ser vistas como vantagem competitiva em empresas e/ou instituições, pois a arquitetura da hospitalidade é a arquitetura da gestão de pessoas.

A internacionalização promove deslocamento através da busca pelo conhecimento desde a Idade Média, mas só com a globalização tornou-se uma estratégia adotada pelas Instituições de Ensino Superior, com acordos, parcerias e/ou programas, o que chamamos, hoje, de Cooperação Internacional que, no Brasil, é parte da missão da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Nesse âmbito da internacionalização do ensino, o Brasil recebe e manda estudantes para mobilidade internacional. Em 2014 o país tornou-se rota dos intercambistas, já os EUA e Portugal são os principais destinos dos estudantes brasileiros. Por fim, a internacionalização é tratada como a quarta missão de uma IES atrás, apenas, do Ensino, Pesquisa e Extensão.

Na UFMA, Assessoria de Relações Internacionais apresenta-se como o setor responsável por receber e promover a mobilidade internacional de toda comunidade acadêmica. Foi consolidada em 2007, com o total de 111 convênios, como o programa PEC-G na graduação e PAEC na pós-graduação, buscando promover o desenvolvimento socioeconômico através da oferta de qualificação na educação superior. Sendo assim, a instituição é anfitriã de 27 discentes internacionais precedentes aos programas.

No que se refere às práticas de hospitalidade focadas no estudante estrangeiro, tem-se o Projeto Olhares do Brasil e Projeto de Extensão Cursos de Línguas Estrangeiras com o Curso de Língua Portuguesa para Estrangeiros, devidamente institucionalizados, nos quais

foram idealizados tardiamente. Entretanto, o apadrinhamento desses discentes acontece de maneira informal devido ao Projeto Padrinhos Brasileiros não está institucionalizado.

As demais práticas, como auxílios e bolsas, são abertas para comunidade acadêmica em geral. Os discentes internacionais classificam essas práticas em relação à satisfação como “Ruim” e à experiência vivida no geral como “Muito bom”. Independe das falhas presentes em sua administração, reconhecem a importância da hospitalidade no processo de adaptação, desempenho, integração e permanência.

Nesse sentido, as práticas são ações para promover o bem-estar, interação, acompanhamento e integração para que a adaptação durante o período de transição da saída do país de origem a chegada ao país escolhido, principalmente, nos três meses iniciais que, segundo os relatos, são os mais difíceis e cruciais para permanência. Mas as informações, auxílios ou acompanhamento que deveria ser prestado pela universidade são feitos pelos discentes participantes do mesmo programa dos recém-chegados, que já residem no local.

Mediante tais aspectos, teve-se como questionamento central: Os alunos internacionais matriculados regularmente na Universidade Federal do Maranhão (Campus, São Luís) em nível de graduação e pós-graduação participantes dos programas PEC-G e PAEC, sentem-se acolhidos e integrados pela comunidade acadêmica? Com a coleta, análise e discussão dos dados, de forma quantitativa e qualitativa, identificou-se que a instituição não dispõe de uma política de acolhimento formalizada e firmada. Para os respondentes, a universidade ainda não está adequadamente organizada para recebê-los, acompanhá-los e auxiliá-los no momento da chegada e permanência, fazendo com que se sintam acolhidos e integrados à comunidade acadêmica.

Sendo assim, este trabalho contribuiu para a ampliação do conhecimento teórico sobre o tema em questão (hospitalidade), e, conhecimento sobre as políticas, práticas e estratégias utilizadas pela Universidade Federal do Maranhão no processo de acolhimento para a comunidade acadêmica internacional. Além disso, contribuiu para a ampliação do material teórico sobre hospitalidade e internacionalização possibilitando que pesquisadores possuam informações adicionais sobre o tema escolhido.

Acredita-se que esse trabalho auxiliará a Universidade Federal do Maranhão a visualizar a política de acolhimento como uma estratégia de hospitalidade, atentando-se para a importância do processo de acolhimento e suas práticas para o desempenho, vivência, adaptação, integração e inclusão dos alunos estrangeiros no Campus.

Tendo em vista os resultados obtidos neste trabalho, para futuras pesquisas sugere-se uma análise sobre o reconhecimento do setor responsável por receber estudantes estrangeiros

em mobilidade por parte dos mesmos, importância da implementação de novas práticas institucionalizadas destinadas aos discentes internacionais para sua adaptação e permanência. Sugere-se, também, uma investigação relativa à existência ou não de uma política de acolhimento na universidade e consequências da informalidade na recepção dos discentes, por fim, sobre a promoção do intercâmbio cultural no ambiente acadêmico.

REFERÊNCIAS

A Internacionalização Na Universidade Brasileira: Resultados Do Questionário Aplicado Pela Capes. Edição e composição: Diretoria de Relações Internacionais. Brasília, 2017.

ARAÚJO, Conceição. **Entrevista.** Informações fornecidas pela Assessora de Reações Internacionais Conceição Araújo ao Projeto de Pesquisa Olhares do Brasil no qual estou como bolsista até agosto de 2018.

Assessoria de Relações Internacionais (ARI - UFMA). Disponível em: <http://portais.ufma.br/PortalUnidade/ari/paginas/pagina_estatica.jsf?id=401>. Acesso em: 21 de maio de 2018.

Assistência Estudantil na UFMA. Disponível em: <http://portais.ufma.br/PortalProReitoria/proaes/paginas/pagina_estatica.jsf?id=942>. Acesso em 23 de maio de 2018.

BARRETTO, Margarita; SARAGOÇA, Viviane Machado. **A hospitalidade em sentido amplo como fator determinante para a permanência de imigrantes. Um estudo de caso com pessoas provenientes da Alemanha.** Revista Hospitalidade. São Paulo, v. VIII, n. 1, p. 23- 42 jan.-jun. 2011.

BASTOS, Josie *et al.* **OLHARES DO BRASIL: Um Estudo Sobre os Alunos Internacionais na Política de Internacionalização da UFMA.** In: II Fórum Internacional Conecta PPGA. Anais. Santa Maria (RS) UFSM, 2017. Disponível em: <<https://www.even3.com.br/anais/forumconecta/68248-olhares-do-brasil--um--estudo-sobre-os-alunos-internacionais-na-politica-de-internacionalizacao-da-ufma>>. Acesso em: 08 de mai de 2018.

Benefícios do Ministério das Relações Exteriores. Disponível em: <<http://www.dce.mre.gov.br/PEC/G/estudantes/bolsas.php>>. Acesso em 23 de maio de 2018.

Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial - IBHE. Disponível em: <<http://www.ibhe.com.br/>>. Acesso em 15 de maio de 2018.

BAHIA. **O que você entende por Hospitalidade ?** 2006. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/presentation/214305349/hospitalidade-2006-1-1>>. Acesso em: 13 de abril de 2018.

Breve história do turismo e da hotelaria / Confederação Nacional do Comércio, Conselho de Turismo. – Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <<http://www.portaldocomercio.org.br/media/brevehistoricodoturismoedahotelaria.pdf>>. Acesso em: 18 de maio de 2018.

Cadernos e Manuais de Segmentação. Ministério do Turismo. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/assuntos/5292-caderno-e-manuais-de-segmenta%C3%A7%C3%A3o.html>. Acesso em: 13 de abril de 2018.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **A pesquisa em hospitalidade**. Revista Hospitalidade. São Paulo, ano V, n. 2, p. 15-51, jul.- dez. 2008.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Os interstícios da hospitalidade**. Revista Hospitalidade. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 42-69, mai. 2015.

CAMINHA, Pero Vaz de. **Carta a El Rei D. Manuel**. Dominus: São Paulo, 1963. Disponível em: <http://www.culturabrasil.org/zip/carta.pdf>.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 9. Ed. – Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

CASTELLI, Geraldo; CASTELLI, Silvana. **Ô de Casa - Hospitalidade: Uma Vantagem Competitiva**. CASTELLI - Escola Superior de Hotelaria. 2ª Ed. 2017.

Censo da Educação Superior, 2016. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), Disponível: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2016/notas_sobre_o_censo_da_educacao_superior_2016.pdf>. Acesso em 10 de maio de 2018.

Centro Alemão de Ciências e Inovação São Paulo. Disponível: <<http://dwih.com.br/pt-br/cenario-de-inovacao/universidades-brasil>>. Acesso em 04 de maio de 2018.

CERQUEIRA, Liz Rodrigues. **O segmento do turismo de negócios e eventos como estratégia competitiva para os destinos turísticos do Brasil: perspectivas e desafios**. Belo Horizonte – MG, 2008. V Seminário de Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.

CLARO, José Alberto Carvalho dos Santos. **Hospitalidade Organizacional: Panorama Teórico-Empírico**. Revista Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade, pp. 338-357, 2015.

Cooperação Internacional. Disponível: <<http://www.capes.gov.br/cooperacao-internacional>>. Acesso em: 04 de maio de 2018.

COSTA, Lívio **A Internacionalização no Brasil e na UFMA**. Disponível em: https://drive.google.com/drive/folders/1yl0NEu42ATbO7mY367f_Frc4JGYSQ-SP

Criação e Regulamentação do Programa de Acolhimento e Integração de Estudantes Estrangeiros. Disponível em: <http://www.unilab.edu.br/wp-content/uploads/2014/02/Resolu%C3%A7%C3%A3o-N-28-cria%C3%A7%C3%A3o-e-regulamenta%C3%A7%C3%A3o-do-programa-de-acolhimento-e-integra%C3%A7%C3%A3o-de-estudantes-estrangeiros-da-Unilab.pdf>>. Acesso em: 18 de maio de 2018

CUNHA, Amanda Gonçalves da; FREDERICO, Karina Spinelli; PIETROBELLI, Maína Cademartori Figueiredo. **“Como posso ajudá-lo?” A aplicação da hospitalidade em empresas não-hoteleiras**. São Paulo, 2006.

DUARTE, Vladir Vieira. **Administração de Sistemas Hoteleiros: Conceitos Básicos**. 2º ED São Paulo: Senac Editora, 2003.

DIAS, Célia (org.). **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. Barueri, SP: Manole, 2002. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/images/stories/download/diversos/A-internacionalizacao-nas-IES-brasileiras.pdf>>. Acesso em: 05 de maio de 2018.

ERIG, Geruza Aline. **Hospitalidade como vantagem competitiva: um estudo de caso das instituições turísticas de Palmas – TO na visão dos atores**. Dissertação (mestrado) – Universidade de Brasília. Centro de Excelência em Turismo, 2014.

EXPRESSÕES CORPORAIS E IDIOMÁTICAS FOI TEMA DO LANÇAMENTO DO PROJETO OLHARES DO BRASIL. Disponível em: <http://portais.ufma.br/PortalUfma/paginas/noticias/noticia.jsf?id=50101>>. Acesso em: 08 de maio de 2018.

EMBAIXADORES DA UFV. Diretoria de Relações Internacionais, Universidade Federal de Viçosa. Disponível em: <http://www.dri.ufv.br/?page_id=25>. Acesso em: 22 de maio de 2018

GASTO DE ESTUDANTES ESTRANGEIROS NO BRASIL AUMENTOU. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/turismo/2015/05/gasto-de-estudantes-estrangeiros-no-brasil-aumentou-147>>. Acesso em 04 de maio de 2018.

GIL, Antônio Carlos, 1946 – **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Edição – São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HESKETH, José Luiz; COSTA, Maria T. P. M.. **Construção de um Instrumento para medida de satisfação no trabalho**. Rev. Adm. Emp., 20(3): 59-68. Rio de Janeiro, 1980.

Histórico da Evolução Hoteleira: Dos Primórdios ao Mundo Globalizado. Disponível em: <http://pro-thor.com/wp-content/uploads/Historico_da_Evolucao_Hoteleira.pdf>. Acessado: 13 de abril de 2018.

Hotéis Atenciosos: 15 Exemplos de Serviços Extraordinários Que Conquistaram a Atenção das Mídias Sociais. ReviewPro: Estudo de caso, 2014. Disponível em: <<https://www.reviewpro.com/pt-pt/blog/hoteis-atenciosos-15-exemplos-de-servicos-extraordinarios-que-conquistaram-a-atencao-das-midias-sociais/>>. Acesso em: 17 de maio de 2018.

LANNA, Marcos. **Nota sobre marcel Mauss e o ensaio sobre a dádiva**. Universidade Federal do Paraná. Rev. Sociol. Polít., Curitiba, 14: p. 173-194, jun. 2000.

LEI Nº 12.289, DE 20 DE JULHO DE 2010. Disponível: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12289.htm>. Acesso em: 18 de maio de 2018

LEITE, Cláudio Roberto; REGO, Raul Amaral. *Os fatores que contribuem para o desenvolvimento da cultura de hospitalidade nas empresas de serviços*. Revista Eletrônica de Administração - v. 6, n. 1, 2007.

LIMA, Tércia Pereira de Araújo. **A Prática da Hospitalidade Comercial: estudo analítico numa empresa do setor de alimentos & bebidas na cidade de São Paulo**. Universidade Anhembi Morumbi. Caxias do Sul – RS, 2010.

MAIA, Juciane Priscila P. L.; GUARDIA, Mabel Simone de A.B. **Hotelaria Competitiva: Um Estudo da Hospitalidade Oferecida a Turistas Estrangeiros em Natal/RN**. VII Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo. 21 de setembro de 2010, Universidade Anhembi Morumbi – São Paulo.

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS PARA HÓTEIS RURAIS. 2013. Disponível em: <<http://www.hoteisruraisdeportugal.com/Files/Downloads/Manual-de-Boas-Praticas-Para-Hoteis-Rurais.pdf>>. Acesso em: 20 de maio de 2018.

MANUAL DO CANDIDATO 2016: PROCESSO SELETIVO PARA ESTUDANTES ESTRANGEIROS. Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira. Disponível em: <http://www.unilab.edu.br/wp-content/uploads/2016/08/manual-candidatos-estrangeiros_psee2016-3.pdf>. Acesso em: 20 de maio de 2018.

MANUAL DO ESTUDANTE: PROGRAMA DE ESTUDANTES CONVÊNIO DE GRADUAÇÃO. PROGRAMA DE ESTUDANTES CONVÊNIO DE GRADUAÇÃO. Brasília: S.n., [20--]. Disponível em: <http://www.dce.mre.gov.br/PEC/G/docs/Manual_do_Estudante-Convenio_PT.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2018.

MARANHÃO, Carolina Machado Saraiva de A; DUTRA, Isadora Iannini Cota; MARANHÃO, Roberto Kaehler de Albuquerque. **Internacionalização do Ensino Superior: um estudo sobre barreiras e possibilidades**. [Artigo publicado em 2016]. Editora Científica: Claudia Stadlober.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 7ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MATHIAS, Sergio Larruscaim; SAKAI, Celio. **Utilização da Ferramenta Google Forms no Processo de Avaliação Institucional: Estudo de Caso nas Faculdades Magsul**. Faculdades Magsul (FAMAG), 2013.

MIRANDA, Luiz Cesar de. **Hotelaria Brasileira Hospitalidade como Vantagem Competitiva**. IV Congresso Nacional de Gestão de Excelência em Gestão. 31 de Julho a 02 de Agosto de 2008, UNIESP.

MONTANDON, Alan. **O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Senac de São Paulo, 2011.

MONTEIRO, Natalina de Jesus Sanches. **Gestão e Políticas Públicas: Avaliação dos Programas de Acolhimento e Integração de Estudantes Estrangeiros na Universidade de Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira**. UNILAB - Ceará, 2016.

Número de Estudantes Estrangeiros no Brasil Cresce 112 em Oito Anos. Disponível em: <<http://www.gazetadopovo.com.br/educacao/numero-de-estudantes-estrangeiros-no-brasil-cresce-112-em-oito-anos-dajqmw2rb77eau0b6yqlwdtfe>>. Acesso em 04 de maio de 2018.

O GRUPO COIMBRA de Universidades Brasileiras. Disponível em: <<http://www.grupo-coimbra.org.br/PaginasDeEventos/sempaec/Apresenta%C3%A7%C3%B5es%20dos%20pales-trantes/Prof.Rossana-Silva-GCUB.pdf>>. Acesso em: 22 de maio de 2018.

OJIMA, Ricardo; AGUIRRE, Moisés Alberto Calle; SILVA, Bruno Lopes da; LIMA, William de Mendonça. **Migrações Internacionais Motivadas Por Estudo: Uma Análise Sociodemográfica Dos Estudantes Estrangeiros Radicados No Brasil**. Revista PerCursos. Florianópolis, v. 15, n.28, p. 166 – 189. jan./jun. 2014.

OLIVEIRA, Ana Carolina. **No Panorama Conceitual da Hospitalidade, a presença de novos aportes teóricos**. Caxias do Sul – RS, 2010.

OLIVEIRA, Juliana Tonon. **Manual Centro de Hospitalidade**. Itú - São Paulo | 2013 - 1ªEd.

OLIVEIRA, Luciana Drummond Dias de. **A Hospitalidade na Universidade de Brasília: o acolhimento ao estudante estrangeiro**. Brasília, 2015.

Open Doors® 2017. **Report on International Education**. Exchange Produced by the Institute of International Education In partnership with the Bureau of Educational and Cultural Affairs U.S. Department of State.

PEC- G. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/PEC-G>>. Acesso em: 23 de maio de 2018.

PEC's: Países Participantes. Disponível em: <http://www.dce.mre.gov.br/PEC/paises_participantes.php>. Acesso em: 23 de maio de 2018.

PEREIRA, Francisca Félix Pereira; COUTINHO, Helen Rita M. **Hotelaria: Da era antiga aos dias atuais**. Revista Eletrônica Aboré, Edição 03/2007.

POPP, Elisabeth Victória... [et al.] **Hotelaria e Hospitalidade**. São Paulo: IPSIS, 2007.

PRIMEIRA EDIÇÃO DO SEMINÁRIO DO DISCENTE INTERNACIONAL RECEBE TREZE ESTUDANTES ESTRANGEIROS. Disponível em: <<http://portais.ufma.br/PortalUfma/paginas/noticias/noticia.jsf?id=51625>>. Acesso em: 13 de abril de 2018.

Programa Amigo Internacional. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/relinter/portugues/menugeral/aluno-ufrgs/amigo-internacional>>. Acesso em: 22 de maio de 2018.

PAIE – Programa de Acolhimento e Integração de Estudantes Estrangeiros. UNILAB. Disponível em: <<http://www.unilab.edu.br/paie-programa-de-acolhimento-e-integracao-de-estudantes-estrangeiros/>>. Acesso em: 22 de maio de 2018.

Programa de Alianças para a Educação e Capacitação. Disponível em: <<http://www.grupocoimbra.org.br/Programas/PaginaProgramas.aspx?programaID=1>>. Acesso em: 22 de maio de 2018.

Programa de Estudantes – Convênio de Graduação- PEC-G. Disponível em: <<http://www.dce.mre.gov.br/PEC/PECG.php>>. Acesso em: 23 de maio de 2018.

Programa Integrar abre inscrições para Estudantes Brasileiros e Estrangeiros. Disponível em: <<http://www.ufpr.br/portalfpr/noticias/projeto-integrar-abre-inscricoes-para-estudantes-brasileiros-e-estrangeiros/>>. Acesso em: 22 de maio de 2018.

Programa Mates 2018 - Divulgação de Edital de Seleção. 2018. Relações Internacionais, Universidade Federal do ABC. Disponível em: <<http://ri.ufabc.edu.br/index.php/29-noticia-em-destaque/323-programa-mates-2018-divulgacao-de-edital-de-selecao>>. Acesso em: 22 de maio de 2018.

Programa Brother UFLA. Diretoria de Relações Internacionais, Universidade Federal de Lavras. Disponível em: <<http://www.dri.ufla.br/programa-brother-ufla/>>. Acesso em: 22 de maio de 2018.

Programa de Apadrinhamento. Secretaria de Relações Internacionais, Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://sinter.ufsc.br/programa-de-apadrinhamento/>>. Acesso em: 22 de maio de 2018.

Projeto em Formato PDF. Disponibilizado pela Assessoria de Relações Internacionais (ARI), UFMA.

Reunião informa inscritos no Programa de Apadrinhamento 2018/2 para a recepção dos estudantes internacionais da UFMG. 2018. Diretoria de Relações Internacionais, Universidade Federal de Minas Gerais. Disponível em: <<https://www.ufmg.br/dri/tag/programa-de-apadrinhamento/>>. Acesso em: 22 de maio de 2018.

RANKING de universidades folha. 2017. Disponível em: <<http://ruf.folha.uol.com.br/2017/perfil/universidade-federal-do-maranhao-ufma-548.shtml>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

ROBLES, Chelsea. BHANDARI, Rajika. **Higher Education and Student Mobility: A Capacity Building Pilot Study in Brazil.** September, 2017.

SANTOS, Fernando Seabra; FILHO, Naomar de Almeida. **A Quarta Missão da Universidade.** Imprensa da Universidade de Coimbra [Coimbra University Press]. Editora Universidade De Brasília.

SAMPAIO, Carlos Eduardo Moreno. **Censo da Educação Superior 2015.** Diretoria de Estatísticas Educacionais. Brasília, 2017. Disponível em: <<http://www.andifes.org.br/wp->

content/uploads/2017/04/INEP-Censo-da-Educa%C3%A7%C3%A3o-Superior-Andifes-16042017.pdf>. Acesso em: 13 de maio de 2018.

SILVA, Márcia Danielly Cavalcanti; ALVES, Kerley dos Santos. **Hospitalidade e os processos de gestão de pessoas e serviços em meios de hospedagem: Estudo de caso de um Hotel de Ouro Preto-MG**. Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP). Caxias do Sul – RS, 2012.

SILVA, William Cléber Domingues. **A hospitalidade e a socioantropologia**. UFRRJ.

SOARES, Leonardo. **O QUE É A HOSPITALIDADE?**. 2007. Disponível em: <<https://hotelariahospitalidade.blogspot.com.br/2007/02/o-que-hospitalidade.html>>. Acesso em: 20 de maio de 2018.

Sobre a Ari. Disponível em:

<http://portais.ufma.br/PortalUnidade/ari/paginas/pagina_estatica.jsf?id=401>. Acesso em: 20 de maio de 2018.

SOGAYAR, Roberta Leme; REJOWSKI, Mirian. **Abordaje teórico-conceptual de la hospitalidad y sus contribuciones a la educación superior en turismo**. Estudios y Perspectivas en Turismo. Volumen 20 (2011) pp. 1464 – 1482. Universidad Anhembi Morumbi - São Paulo, Brasil. OLIVEIRA (2010), SOGAYAR & REJOWSKI (2011).

STALLIVIERI, Luciane. **Estratégias de Internacionalização das Universidades Brasileiras**. Caxias do Sul: Educus, 2004. 143 p.: il.; 22 cm. (coleção internacional)

SATLLIVIERI, Luciane. **INTERNACIONALIZAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR**. Bauru: Fórum de Internacionalização da Unesp, 5., 2016, Bauru. Anais... São Paulo: Unesp, 2016., 2016. 10 slides, color.

Turismo Estudantil para Estrangeiros. Disponível em:

<<http://www.brasil.gov.br/turismo/2015/07/brasil-revela-potencial-para-turismo-estudantil-para-estrangeiros>>. Acesso em 21 de maio de 2018.

Tutoria de Alunos Internacionais. Assessoria de Assuntos Internacionais da Universidade de Brasília. Disponível em: <<http://www.int.unb.br/alunos-unb/padrinhos>>. Acesso em: 22 de maio de 2018.

UNILAB em Números. Disponível em: <<http://www.unilab.edu.br/unilab-em-numeros/>>. Acesso em 21 de maio de 2018.

Universidade Federal do Maranhão. **Entre o passado e o futuro: um caminho a percorrer**. Editora da UFMA (EDUFMA), 2013. Disponível em: <https://issuu.com/ufmapublicacoes/docs/linha_do_tempo_-_finalizada__reduzi>. Acesso em 21 de maio de 2018.

VEIGA, Rita Baeta da. **Internacionalização das Instituições de Ensino Superior em Portugal: proposta de metodologia para construção de indicadores do grau de internacionalização**. Dissertação de Mestrado em Negócios Internacionais - Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Leiria, Leiria, 2011.



- e) **Dentre as práticas de hospitalidade desenvolvidas no programa (PEC-G e/ou PAEC) que você participa na UFMA, destaque o (s) aspecto (s) que você mais gosta.**

- f) **Classifique seu nível de satisfação quanto às práticas de hospitalidade desenvolvidas pela UFMA.**
() Péssimo () Ruim () Regular () Bom () Muito bom () Ótimo

- g) **Classifique seu nível de satisfação quanto à experiência vivida na UFMA.**

() Péssimo () Ruim () Regular () Bom () Muito bom () Ótimo

- h) **Você acredita que as práticas de hospitalidade desenvolvidas nos programas (PEC-G e/ou PAEC) contribuem para uma motivação e integração acadêmica e social na UFMA e com a comunidade local? Justifique.**

() Sim () Não

Fonte: (Oliveira, 2015)