

# AS PRÁTICAS DE HOSPITALIDADE NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO: Análise da Percepção dos Discentes Internacionais em Relação ao Receber Bem

Saulo Ribeiro dos Santos<sup>1</sup>  
Alessandra Martins Galvão<sup>2</sup>  
Ângela Roberta Lucas Leite<sup>3</sup>

## RESUMO

A hospitalidade e o bem-receber tem se traduzido e evidenciado fortemente nas organizações, a incluir as universidades públicas, que buscam, pela valorização das relações sociais, aplicar conceitos e práticas de hospitalidade utilizando o acolhimento com os discentes estrangeiros. A Universidade Federal do Maranhão tem aplicado programas de acolhida aos estudantes do exterior, caracterizando-a como um ambiente receptivo. Mediante tal aspecto, objetiva-se compreender a percepção dos discentes estrangeiros, participantes do Programa de Alianças para a Educação e a Capacitação (Paec) e do Programa de Estudantes-Convênio de Graduação (PEC-G) que estudam na Universidade Federal do Maranhão (Ufma), *Campus Dom Delgado*, em São Luís/MA, a respeito das práticas de hospitalidade promovidas pela referida instituição no ano de 2018. A pesquisa, de abordagem qualitativa, tem como base o estudo de caso. Para a coleta de dados utilizou-se o questionário, aplicado a 20 discentes mediante a ferramenta gratuita denominada *Google Forms* no ano de 2018. Os resultados mostram que a maioria dos estudantes é participante do PEC-G, oriunda de países que fazem parte do continente Africano e América Latina, tendo um fluxo maior de ingressantes no primeiro semestre de 2018. Os discentes também ressaltam 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.

## HOSPITALITY PRACTICES AT FEDERAL UNIVERSITY OF MARANHÃO: ANALYSIS OF INTERNATIONAL STUDENTS PERCEPTION OF WELL RECEIVING

## ABSTRACT

The well-received has been translated and evidenced strongly in large organizations, to include the public universities, since the valorization of the relations through practices of hospitality has been one of the main means of welcoming to the foreign students. In view of the above, this article aims to understand the perception of foreign students, participants in the Program for Alliances for Education and Training (Paec) and the Program of Students-Agreement for Graduation (PEC-G), which study at the Federal University of Maranhão (Ufma), *Campus Dom Delgado*, São Luís, about the hospitality practices promoted by this institution. The qualitative research is based on the case study. For data collection, the questionnaire was used, applied with 20 students through the use of the free tool called *Google Forms*. The results indicate that the majority of the students are participants in the PEC-G, coming from countries that are part of the African continent and Latin America, with the largest influx of students in the semester of 2018.1 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.

RECEBIDO EM: 20/4/2020

ACEITO EM: 1º/6/2020

<sup>1</sup> Autor correspondente. Universidade Federal do Maranhão. Av. dos Portugueses, s/n – *Campus* do Bacanga – Departamento de Turismo e Hotelaria Sá Viana. São Luís/MA, Brasil. CEP 65000-000. <http://lattes.cnpq.br/6334574563260950>. <https://orcid.org/0000-0002-6596-0016>. [saulosantosma@uol.com.br](mailto:saulosantosma@uol.com.br)

<sup>2</sup> Universidade Federal do Maranhão. São Luís/MA, Brasil. <http://lattes.cnpq.br/7368760505670268>. <https://orcid.org/0000-0002-3794-7180>. [alessandramartinsgalvao19@gmail.com](mailto:alessandramartinsgalvao19@gmail.com)

<sup>3</sup> Universidade Federal do Maranhão. São Luís/MA, Brasil. <http://lattes.cnpq.br/7849261536254798>. <https://orcid.org/0000-0001-7356-5027>. [angelarobertalucas@gmail.com](mailto:angelarobertalucas@gmail.com)

## INTRODUÇÃO

A hospitalidade é considerada um diferencial competitivo no mercado, conforme autores como Castelli e Castelli (2017), Erig (2014) e Miranda (2008), por compreenderem que existe o “algo mais” ao “lidar” com pessoas, bem como atenção aos detalhes e/ou procedimentos na prestação dos serviços. Desta forma, a hospitalidade está relacionada ao bom acolhimento que se faz a alguém, ou melhor, ao receber bem, fazendo com que o indivíduo se sinta único e especial, acolhido e integrado.

Camargo (2008) ressalta que a hospitalidade pode ser compreendida como um encontro de pessoas que se dispõem a receber e serem recebidas, sob uma concepção de acolher e integrar, produzindo, assim, sentimentos de reciprocidade entre as partes envolvidas. Mauss (2011) enfatiza que o ato de acolher bem extrapola as trocas materiais, como prestação de serviços, oferta de bens e produtos, mas implica prestações de valores pessoais e espirituais, como um bom atendimento, cordialidade, amabilidade, etc.

Esta prática de receber bem não se restringe apenas ao mercado, às relações políticas e econômicas, mas abrange as relações sociais no seu sentido mais amplo, trazendo ao espaço construído um ambiente mais humano, com significados e história, e, conseqüentemente, despertando sentimentos de pertencimento por meio desta acolhida. Selwyn (2012, p. 26-27) ratifica essa ideia ao mencionar que a hospitalidade,

[...] além de estabelecer um relacionamento, promove relacionamentos já existentes: os atos relacionados com a hospitalidade, desse modo, consolidam estruturas de relações, afirmando-as simbolicamente, ou (no caso do estabelecimento de uma nova estrutura de relações) são estruturalmente transformativas. No segundo caso, os que dão e/ou os que recebem hospitalidade não são mais os mesmos, depois do evento, como eram antes (aos olhos de ambos, pelo menos). A hospitalidade transforma: estranhos em conhecidos, inimigos em amigos, amigos em melhores amigos, forasteiros em pessoas íntimas, não parentes em parentes.

Nesse sentido, percebe-se que a hospitalidade é um ato recíproco de dar e receber e que pode, diante do leque de possibilidades, ser estudado no âmbito acadêmico.

Nas universidades brasileiras desenvolvem-se programas e ações de acolhimento aos discentes estrangeiros, disponibilizando atividades de ensino, pesquisa, extensão, auxílios e bolsas, eventos e serviço social e psicológico destinados a atender seus acadêmicos. Com o desenvolvimento da internacionalização do ensino, existe a possibilidade de as Instituições de Ensino Superior (IESs) receberem e enviarem discentes para mobilidade acadêmica, vista como consequência positiva da globalização e contemporaneidade, que possibilita o intercâmbio em âmbito 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; DUTRA; MARANHÃO, 2017).

Este movimento exige que as IESs estejam organizadas e preparadas para acolher os discentes internacionais com auxílios e orientações aos recém-chegados, bem como acompanhamento dos já residentes. Assim, surgem as práticas de hospitalidade nas IESs para auxiliar nos processos de acolhimento de modo a facilitar a inserção dos discentes estrangeiros na comunidade acadêmica.

Não obstante, observa-se que a Universidade Federal do Maranhão (Ufma) desenvolve programas e ações de acolhimento aos discentes estrangeiros e, consequentemente, utiliza práticas de hospitalidade para inseri-los no âmbito universitário. Conforme ressalta Camargo (2008), contudo, esse primeiro contato pode se tornar um atendimento marcante ou hostil, dependendo de como esses sujeitos são recepcionados e acolhidos.

Mediante o exposto, cabe questionar em relação às práticas de hospitalidade aos discentes internacionais matriculados regularmente na UFMA, *Campus Dom Delgado, São Luís*: Qual (quais) a(s) percepção(ões) desses sujeitos quanto aos programas e ações de acolhimento oferecidos pela Ufma? Que práticas de hospitalidade são desenvolvidas pela Ufma? Os discentes estrangeiros sentem-se acolhidos e integrados com essas práticas?

Dessa maneira, busca-se compreender a percepção dos discentes estrangeiros em relação às práticas de hospitalidade promovidas pela Ufma. Para alcançar tal objetivo foi necessário identificar as práticas de hospitalidade promovidas pela Ufma direcionadas aos discentes estrangeiros, verificar de que maneira elas são realizadas pela Ufma e analisar como os discentes estrangeiros sentem-se perante as mesmas.

Adotou-se a pesquisa bibliográfica e documental como base para o desenvolvimento da pesquisa, assim como a pesquisa de campo, com aplicação de questionário com os discentes estrangeiros que participaram dos programas de acolhida da Ufma no primeiro semestre de 2018.

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

## HOSPITALIDADE E INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DE EDUCAÇÃO

Praticar hospitalidade em instituição pública de educação parte de vários questionamentos, por exemplo: Como iremos recepcionar o aluno? Que tipo de hospitalidade o aluno merece? Que tipo de hospitalidade podemos oferecer ao professor? Enfim, várias perguntas que, ao longo do processo, estão vinculadas ao que O’Gorman (2006, p. 52) acredita ser: “O fenômeno da hospitalidade contém necessariamente o conceito do outro ou do estrangeiro dentro dele, pois, a hospitalidade exige, a priori, um conceito de outsider ou guest”.

Ou seja, pensar na hospitalidade para além daquelas que atuam no turismo ainda é recente, como esclarece Hung (2013), e está em constante expansão, adentrando, assim, nas demais áreas que não lidam com clientes e consumidores, pois, como esclarece Derrida (2000), a noção de hospitalidade está sendo reconhecida gradualmente por muitos filósofos da educação (HANSEN 2010; KAMENIAR, 2007; LANGMANN, 2010), tornando-se um dos conceitos mais úteis da educação.

A hospitalidade, no âmbito da educação, envolve alguns elementos, como a confiança, conforme destaca Hung (2013). Que tipo de confiança a universidade passa para o aluno no ambiente acadêmico? Ainda mais em se tratando de estudantes estrangeiros que estão fora do seu lugar de origem. A confiança, destacada por Hung (2013), tem a ver com a questão do acolhimento, do bem receber. O discente precisa confiar na instituição, saber que ali é um lugar de conforto e tranquilidade.

Claro (2015, p. 341) ratifica que “as organizações podem ser locais de acolhimento e de generosidade, pois o senso comum revela que se passa mais tempo nas atividades laborais do que em atividades de lazer, quando as pessoas e empresas buscam equilíbrio”. Dessa forma, as organizações são levadas a se adaptarem às turbulências que o mercado apresenta, levando-as a se reinventarem e a inovarem em seus produtos e serviços com estratégia competitiva.

Os anfitriões, como o caso da Universidade, devem satisfazer os convidados, visitantes estrangeiros, alunos, professores e técnicos, como se este lugar fosse o seu lar, pois, como afirma Derrida (2000), existem leis de hospitalidade que determinam e medem os direitos, deveres e obrigações dos visitantes e visitados. “De acordo com a lei da hospitalidade, os estrangeiros recebem hospitalidade incondicionalmente. É uma hospitalidade pura e absoluta, sem fazer qualquer identificação ou pergunta. Trata-se apenas de abrir e acolher novos recém-chegados” (HUNG, 2013, p. 89).

Análogo ao que fora exposto, Leite e Rego (2007, p. 08) explicitam que “a hospitalidade deve fazer parte da abordagem estratégica da empresa e, portanto, deve estar ancorada num modelo operacional com processos voltados para a hospitalidade”. Desse modo, a partir de seus domínios (social, comercial e privada), a hospitalidade, voltada para a organização, traz a tarefa de anfitriões para a instituição e o colaborador, sendo estes agentes que influenciam na cultura da hospitalidade nesse âmbito.

As práticas da hospitalidade estão concentradas na vivência em instituições, designada a quem usufruir dos serviços aplicados, assegurando uma sociabilidade que leva à 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 (LIMA, 2010). Pessoas qualificadas, acomodações diferenciadas, serviços inovadores, infraestrutura e equipamentos com configurações visuais fascinantes, são concepções fundamentais para aplicação das práticas.

A universidade deve fazer o possível para receber bem e, principalmente, ensinar o aluno que está ali para aprender, pois a relação universidade-aluno está implícita no processo de hospitalidade. Os alunos, nacionais ou estrangeiros, são rostos desconhecidos quando chegam à universidade. Às vezes até o idioma é diferente, e, portanto, são estranhos para aquele ambiente, que precisa, em todos os sentidos, criar um espaço organizacional hospitaleiro.

Espera-se que na universidade os discentes adquiram conhecimentos, habilidades, atitudes e valores específicos para se encaixar na sociedade e se tornarem membros de comunidades organizacionais. Esta responsabilidade parte, e muito, da universidade e das atividades desenvolvidas por ela para os discentes, pois a hospitalidade educacional é autorrendição, autorrestrição e autointerrupção (HUNG, 2013).

O sentimento de confiança deve ser permanente ao longo do processo que o acadêmico passa na universidade, criando relações de confiança entre todos que atuam no processo de criação do conhecimento. É necessária uma confiança mútua/recíproca tanto dos alunos para com a universidade e vice-versa. A hospitalidade educacional, para Rice (2006), implica um espaço de aprendizagem flexível e ilimitado para a imaginação e a criatividade, onde o aluno sintam-se à vontade para aprender e interagir.

Atributos como simpatia, empatia, competência, gentileza, cordialidade e qualidade são gestos que podem proporcionar um acolhimento fascinante, inclusive saber reconhecer as preferências dos alunos para promover um atendimento personalizado e único (POPP *et al.*, 2007). Há, portanto, um desafio para instituições públicas de educação, que é tratar alunos, professores, técnicos e visitantes com hospitalidade e confiança, entregando e criando um ambiente hospitaleiro pautado no acolhimento, fazendo com que os discentes, docentes e demais funcionários sintam-se especiais, essenciais e reconhecidos.

Ratifica-se que o estudo da hospitalidade é dinâmico e muda de escopo e direção. As instituições públicas de ensino, portanto, devem preocupar-se com a educação de todos que perpassam por este ambiente, para que se criem espaços propícios à criação do conhecimento, pautados nos preceitos da hospitalidade (LASHLEY, 2007).

## INTERNACIONALIZAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR

A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco) declara que as políticas e programas voltados para a internacionalização em instituições de Ensino Superior devem ser claros e com envolvimento da comunidade acadêmica. Conforme a Diretoria de Relações Internacionais (DRI) da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), o processo de internacionalização no Ensino Superior no Brasil tem avançado nos últimos anos, mas ainda precisa de ajustes para se tornar mais efetivo para abranger a comunidade acadêmica como um todo e garantir não apenas a mobilidade de discentes e docentes para o exterior, mas também a troca de ideias com o fluxo ativo, recebendo discentes de outros países (BRASIL, 2017b).

A Capes e o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) tornaram-se instituições de referência ao oferecer um conjunto de ações e programas para mobilidade internacional, com parcerias entre pesquisadores de várias redes internacionais, estimulando a pesquisa e a troca de experiências. Além disso, com as propostas de internacionalização da educação superior, por intermédio do Plano Nacional de Educação e o Plano Nacional de Pós-Graduação, o Brasil vem desenvolvendo estratégias para fomentar a formação de consórcios entre IESs de vários países.

Nesse sentido, entende-se por internacionalização a interação entre países por meio do ensino, observação e serviços que possibilitam o desenvolvimento socioeconômico e a troca de aspectos culturais e vivências mediante o ensino, com a expansão dos conhecimentos e retribuição aos países de origem (KNIGHT, 2004).

De acordo com Laus (2012, p. 132), a internacionalização constitui

[...] processo de diálogo (trabalhos conjuntos, cooperação, intercâmbio, adequação das estruturas institucionais, conflitos e problemas surgidos) com outras universidades ou organizações variadas (empresas, governos, agências internacionais, ONGs) do mundo exterior à fronteira nacional na concepção, desenvolvimento ou implementação de suas funções de ensino, pesquisa e extensão.

Assim, a internacionalização corresponde ao processo de mudanças dentro das IESs e que deve envolver toda a comunidade acadêmica e fazer parte da cultura organizacional da mesma. De acordo com o levantamento do Censo da Educação Superior de 2016, o número de estudantes estrangeiros, matriculados nas IESs brasileiras, representa 0,2% em relação ao total de matrículas com estudantes de 174 nacionalidades distintas. Em 2016, o Brasil detinha 12.523 estudantes estrangeiros 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 (BRASIL, 2017a).

A Capes, mediante a Cooperação Internacional, promove acordos bilaterais que estimulam e sustentam 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 envia discentes para mobilidade. 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) 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 (BRASIL, 2017b).

Algumas universidades brasileiras possuem programas/projetos para o acolhimento dos estudantes estrangeiros, como a Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab), que possui o Programa de Acolhimento e Integração de Estudantes Estrangeiros (Paie), o qual seleciona discentes com matrícula regular para serem tutores dos estudantes e para acompanhar permanência, integração e desempenho acadêmico.

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 (MONTEIRO, 2017).

A Universidade Federal do Maranhão possui o Projeto “Padrinho UFMA” (ainda em processo de institucionalização) ligado aos programas de mobilidade da universidade com duração de 3 a 12 meses. A ideia consiste no apadrinhamento de discentes estrangeiros recém-chegados por discentes, docentes ou servidores, que ajudam no alojamento, apresentam os serviços da universidade e auxiliam na ambientação após preenchimento de formulário com seus dados (UFMA, 2018a).

Há, também, o Projeto Olhares do Brasil, que iniciou suas atividades em junho de 2017 com objetivo de criar um ambiente acolhedor e integrador aos discentes estrangeiros, com realização de encontros semanais. O projeto é coordenado pelo Departamento de Comunicação em parceria com o Núcleo de Relações Internacionais (NRI), ambos da Ufma.

Vale ressaltar que o NRI foi criado recentemente (em 12 de abril de 2018) pela resolução Consepe 1.698, com o intuito de promover a integração da dimensão internacional ao ensino, pesquisa e extensão da Ufma (UFMA, 2018b).

A Ufma integra o Grupo Coimbra de Universidades Brasileiras (GCUB) desde 2008 (UFMA, 2018a). Este grupo constitui uma associação civil, de direito privado, sem fins lucrativos, de caráter acadêmico, científico e cultural, sendo composto por 88 instituições brasileiras de Ensino Superior. Possui a missão institucional de promover um elo acadêmico, científico e cultural entre as associadas, garantindo a internacionalização nas universidades por meio de programas, projetos e ações ligadas à cooperação internacional, que possui 34 países membros (GRUPO COIMBRA, 2017).

Os programas e projetos do GCUB são destinados a estudantes de Graduação e de Pós-Graduação, bem como a pesquisadores e professores de todas as áreas do conhecimento. Para o GCUB, a internacionalização universitária tem papel precípua na promoção do desenvolvimento humano, na difusão do conhecimento e na disseminação de valores universais, tais como o respeito às diferenças culturais (GRUPO COIMBRA, 2017).

Dentre os programas e ações desenvolvidos pelo Grupo em questão, tem-se o Programa de Alianças para a Educação e a Capacitação (Bolsas Brasil – Paec OEA-GCUB), resultado da cooperação entre a Organização dos Estados Americanos (OEA), a Organização Pan-Americana da Saúde (Opas/OMS) e o Grupo Coimbra de Universidades Brasileiras (GCUB), com apoio da Divisão de Temas Educacionais do Ministério das Relações Exteriores do Brasil (DCE/MRE).

Tal programa tem como objetivo contribuir para a integração e o fortalecimento regional das Américas, por meio da concessão de bolsas de estudos integrais para cursos de Pós-Graduação *stricto sensu* (Mestrado e Doutorado), oferecidos pelas Universidades Brasileiras associadas ao GCUB a estudantes oriundos dos 34 países-membros da OEA, exceto o Brasil.

A Ufma, além de receber discentes do Paec, é anfitriã do Programa de Estudantes – Convênio de Graduação (PEC-G) –, criado em 1965, o qual é regido pelo Decreto nº 7.948, informando que o Programa se destina à oferta, de forma gratuita aos estudantes estrangeiros, de formação e qualificação a partir de vagas em Instituições de Ensino Superior em âmbito de Graduação. Desta forma, o Programa oferece oportunidades de formação superior aos cidadãos de países em desenvolvimento com os quais o Brasil mantém parcerias educacionais e culturais, e os discentes estrangeiros selecionados devem possuir entre 18 e 25 anos, com Ensino Superior completo. 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 (BRASIL, 2018).

Nessa conjuntura, a Ufma abrange 14 discentes internacionais pertencentes ao Programa Estudantes – Convênio Graduação (PEC-G) –, cursando 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 discentes de outros países a buscar cursos de Graduação e programas de Pós-Graduação fora do seu país de origem. Segundo entrevista concedida ao Projeto “Olhares de Brasil”, em agosto de 2018 a assessora de Relações Internacionais da Ufma informou que a minoria dos discentes procedentes do PEC-G, ao se graduarem, ingressa em cursos de Pós-Graduação (Mestrado ou Doutorado) da própria IES, e a maioria acaba retornando aos seus países de origem (ARAÚJO, 2018).

Desde 2000 o PEC-G já atendeu cerca de 9.000 discentes estrangeiros em todo o país, sendo a África o Continente com maior adesão, correspondendo a 76% dos discentes selecionados. Dentre os países africanos, destacam-se a presença assídua de discentes de Cabo Verde (3.169 participantes), Guiné-Bissau (1.416 participantes) e Angola (753 participantes). Os cursos de maior procura desses discentes são: letras, comunicação social, administração, ciências biológicas e pedagogia.

Assim sendo, a IES que se coloca como anfitriã, ao se dispor a receber discentes de outros países, deve considerar o processo de acolhimento como de grande valia, pois estudos de autores, como Almeida, Soares e Ferreira (2000), evidenciam os impactos das instituições universitárias no desenvolvimento psicossocial, rendimento acadêmico e na adaptação dos estudantes no ambiente acadêmico. Quando planejadas e organizadas de forma correta, levando em consideração as necessidades e anseios dos discentes estrangeiros, as práticas de hospitalidade podem gerar, constituir, conservar e consolidar as relações humanas com experiências vividas em todos os âmbitos. Nesse contexto, tais práticas tornam-se 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, 2017).

Vale destacar que a mobilidade estudantil está para além da formação acadêmica e profissional. Ela proporciona formação social e cultural desses discentes, uma vez que, em certos casos, os mesmos são oriundos de países em situação de guerra ou de vulnerabilidade social.

## METODOLOGIA

Buscou-se compreender a percepção dos discentes estrangeiros, que estudam na Ufma (*Campus Dom Delgado, São Luís-MA*), em relação às práticas de hospitalidade promovidas pela instituição. Assim, utilizou-se da abordagem qualitativa, por considerar-se a essência deste trabalho, e as experiências e vivências dos discentes estrangeiros em relação às práticas de hospitalidade desenvolvidas pela Ufma. A esse respeito, Minayo (2012, p. 623) ressalta que,



Para compreender, é preciso levar em conta a singularidade do indivíduo, porque sua subjetividade é uma manifestação do viver total. Mas também é preciso saber que a experiência e a vivência de uma pessoa ocorrem no âmbito da história coletiva e são contextualizadas e envolvidas pela cultura do grupo em que ela se insere.

Ao buscar responder que práticas de hospitalidade são desenvolvidas pela Ufma, fez-se o levantamento bibliográfico e documental. O levantamento bibliográfico deu-se por meio de referenciais em periódicos, livros, monografias, teses e dissertações acerca das categorias discentes, hospitalidade, internacionalização, e o levantamento documental ocorreu na instituição para identificar as práticas hospitalares desenvolvidas na Ufma.

Buscou-se, também, informações em materiais disponíveis exclusivamente *on-line* e documental, como listas de discentes estrangeiros, contatos e outros, cedidos pelo Núcleo de Relações Internacionais da Ufma.

Quanto ao desenho metodológico, caracteriza-se como um estudo de caso, método que dará suporte para coletar dados sobre percepção(ões) dos discentes internacionais, participantes dos programas Paec (OEA-GCUB) e PEC-G da Ufma em relação às práticas hospitalares oferecidas pela Ufma. Yin (2005, p. 32) define o estudo de caso como “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”. Dessa maneira, ao considerar as práticas de hospitalidade como um fenômeno desenvolvido em uma IES pública direcionada aos discentes estrangeiros, tem-se como principal evidência que tais práticas podem contribuir para a socialização e integração dos mesmos no contexto acadêmico.

O universo da pesquisa foi alicerçado nos 27 discentes estrangeiros dos programas Paec (OEA-GCUB) e PEC-G regularmente matriculados na Ufma, *Campus* Dom Delgado, São Luís. O tipo de amostragem utilizada foi não probabilística por acessibilidade ou por conveniência, uma vez que o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo (GIL, 2008). Assim, a amostra da pesquisa foi composta por 14 discentes internacionais participantes do Programa PEC-G e 13 do Programa Paec (OEA-GCUB).

Apenas 20 discentes estrangeiros, contudo, responderam aos questionários enviados. O levantamento foi realizado no período de 4 a 8 de junho de 2018, quando os questionários com perguntas abertas e fechadas foram enviados via *e-mail* para todos os discentes. Utilizou-se este instrumento de coleta de dados por considerar a “investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações” (GIL, 2008, p. 121).

Para manter o anonimato dos participantes, optou-se por nomeá-los de entrevistados, seguidos de números arábicos de 1 a 20.

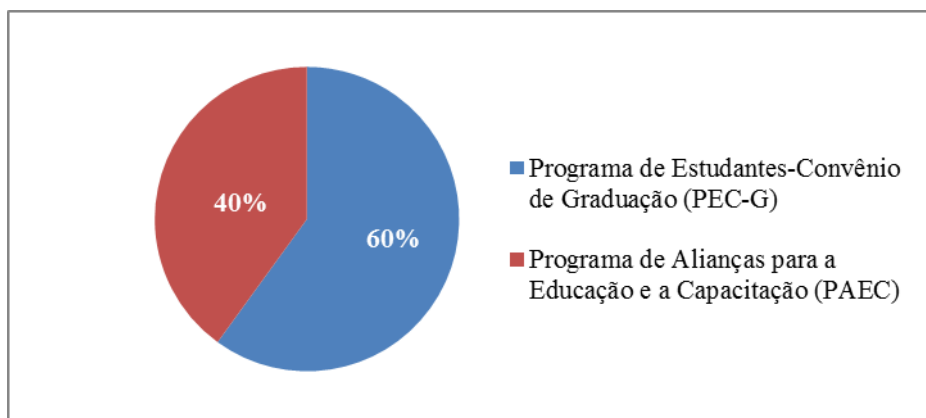
A análise dos dados foi qualitativa, com foco na análise das percepções dos discentes estrangeiros dos programas Paec (OEA-GCUB) e PEC-G em relação às práticas de hospitalidade empregadas pela Ufma, para saber se a universidade, como anfitriã, desempenha um papel de hospitalidade para os intercambistas.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

### O perfil dos participantes

Obteve-se um total de 20 questionários respondidos, os quais previamente foram enviados por *e-mail* a 27 discentes que estavam regularmente matriculados na Ufma no período de 2018.1. É perceptível que a Ufma possui poucos discentes provenientes de outros países, posto que 40% das matrículas são pertencentes ao Programa de Estudantes Convênio de Graduação (PEC-G) e 60% é do Programa de Alianças para a Educação e a Capacitação (Paec), conforme mostra o Gráfico 1.

Gráfico 1 – Representação do quantitativo dos programas PEC-G e Paec



Fonte: Baseado na pesquisa de campo (2018).

A instituição detém um total de 30 discentes 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 discentes que são oriundos do Programa de Estudantes – Convênio de Graduação (PEC-G) – somam 17, participantes da África, Ásia, América Latina e Caribe. Este programa tem destinação aos discentes 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, ingressando em Mestrado ou Doutorado (ARAÚJO, 2018).

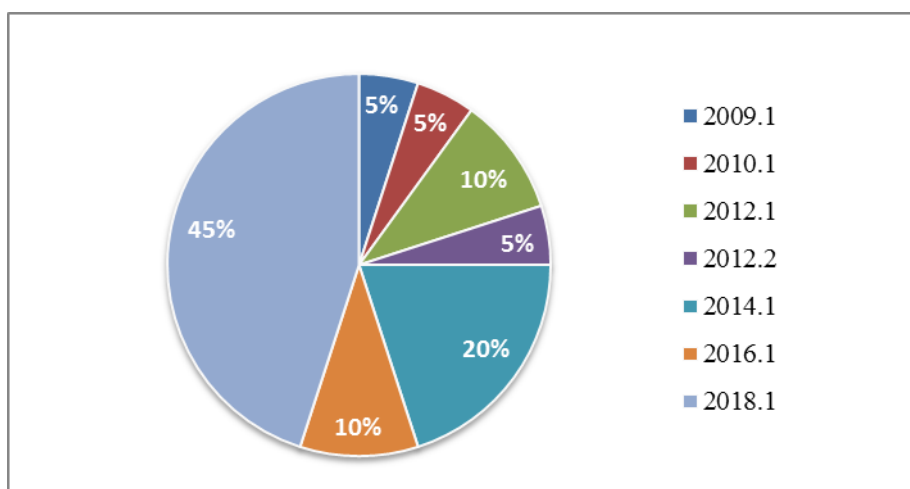
Já o Programa de Alianças para a Educação e a Capacitação (Paec) possui 13 estudantes com bolsas concedidas para Pós-Graduação (Mestrado e Doutorado) vindos da América Latina e do Caribe, onde proficiência na língua não é pré-requisito, diferentemente do PEC-G, que é requisito obrigatório. Ambos os Programas,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

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, uma vez que é primeira vez que a instituição recebe discentes para Mestrado e Doutorado possibilitado pelo programa Paec.

Quanto à procedência, 25% dos estudantes têm como país de origem o Guiné-Bissau, considerado o terceiro país no âmbito nacional na educação superior que mais possui discentes matriculados no Brasil (BRASIL, 2017a). Em seguida, Venezuela, com 15%, e os países Angola, Bolívia e Cabo Verde (10% cada). 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, o que ratifica as estatísticas do Censo da Educação Superior de 2016 (BRASIL, 2017a), no qual o Brasil detinha, em 2016, o total de 12.523 estudantes nas Instituições de Ensino Superior (IES) oriundos desses continentes.

O maior fluxo de ingressantes estrangeiros na Ufma fora registrado no semestre de 2018.1 (45%), ano em que a universidade recebeu, pela primeira vez, 13 estudantes provenientes do programa Paec e apenas 1 ingressante do PEC-G, como demonstra-se no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Semestre de ingresso na Ufma



Fonte: Baseado na pesquisa de campo (2018).

Em seguida tem-se 2014.1 com 20%, período em que a mobilidade internacional se expandia no país. 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.

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, como PEC-G e Paec. No ano de 2014 o Brasil tornou-se rota para os intercambistas, mesmo período em que se notou o segundo maior número de ingressantes em Graduação. 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 a 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 (BRASIL, 2017b); por isso, o fluxo registrado nos anos de 2009, 2010 e 2012 é muito baixo em relação aos outros anos de ingresso.

Em relação ao tempo de permanência dos discentes em São Luís, 60% há mais de 12 meses e 40% estão na cidade há apenas 6 meses. No Brasil os intercambistas costumam permanecer de 3 a 12 meses 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 de mais de 12 meses.

Deve-se considerar, entretanto, que nos anos anteriores aos de 2018 a universidade era anfitriã apenas dos discentes do programa PEC-G, ou seja, graduandos. Os demais estudantes, que estão apenas há seis meses, são os recém-chegados do Programa Paec vindos para Mestrado e Doutorado com duração de 24 a 48 meses de curso.

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 a Pós-Graduação. A porcentagem de 25% refere-se aos que possuem faixa etária entre 18 e 25 anos, caracterizando discentes que estão iniciando na educação superior, posto que o fluxo de discentes em 2018.1 foi alto e 10% apresentam-se acima de 36 anos, caracterizando um perfil de discentes de Pós-Graduação.

Há um equilíbrio em relação ao gênero, sendo o masculino com 55% dos estudantes matriculados e o feminino somando 45%. Assim, percebe-se uma variação de 10% entre o gênero feminino e o masculino mostrando o interesse por ingressar em Instituições de Ensino Superior.

## **As práticas de hospitalidade na Ufma e as percepções dos discentes estrangeiros**

Após levantamento do perfil dos discentes, indagou-se sobre as principais dificuldades que os mesmos tiveram em relação ao primeiro contato com a Ufma, bem como a importância do programa de internacionalização para suas vidas acadêmicas e a relevância das práticas de hospitalidade durante o período de sua permanência na Ufma. Por fim, questionou-se como tais práticas contribuem para uma motivação e integração acadêmica e social na IES e com a comunidade local. Para melhor compreensão os resultados estão organizados em quatro momentos.

### ***Dificuldades e entraves na recepção dos discentes intercambistas na Ufma***

A maioria dos estudantes estrangeiros não considerou um contato hospitaleiro, conforme ressalta o entrevistado 6: “Foi bem difícil e com pouca informação”.

Camargo (2008) destaca que a prática da hospitalidade é algo intrínseco e espontâneo e 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 o outro. Não foi, todavia, o que aconteceu com alguns discentes, conforme observa-se no relato do entrevistado 13:

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.

A inserção e integração dos recém-chegados em uma comunidade é o papel da hospitalidade (CASTELLI, 2006), pois acarreta benefícios aos intercambistas sobre informações da cidade em relação à infraestrutura, cultura, turismo, etc. Conforme destacado pelo entrevistado 13, a Ufma não desempenhou com efetividade as práticas de hospitalidade, sendo este abaixo das expectativas, o que dificultou a integração ao círculo social.

O participante ressalta, contudo, que houve práticas de hospitalidade, mas aconteceram tardiamente, quando as aulas do semestre já haviam começado. Acrescenta-se o comentário do entrevistado 7, que demonstra o seu olhar em relação à receptividade da instituição:

Mais ou menos. 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.

A simpatia, empatia, cordialidade ou gentileza são atributos que proporcionam um bom acolhimento, principalmente no primeiro contato, tornando esse atendimento marcante ou não (CAMARGO, 2008). Sendo assim, a hospitalidade desenvolvida dentro da Ufma deve abranger sentimentos de altruísmo e benevolência e reciprocidade e mutualidade entre anfitriã e hóspede. Em relação ao depoimento do entrevistado 7, houve 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.

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 no momento da chegada. Não é o que se vê, contudo, nos relatos, pois os discentes não reconhecem a assessoria como esse lugar de acolhimento e assistência num 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, uma vez que essas experiências vivenciadas, tanto positivas quanto negativas, refletem nas relações ou encontros posteriores (BAPTISTA, 2002), pois a hospitalidade é a qualidade que se refere ao bem receber. | Antes, porém, que o setor possa ser hospitaleiro, é preciso que esse aspecto esteja

presente no ambiente organizacional, contando com o auxílio da gestão de pessoas, quando 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.

### ***Relevância do programa de internacionalização para o discente***

No segundo momento questionou-se qual a importância do programa de internacionalização para o discente. Os programas possibilitam aos discentes a chance de estudar, conforme ressalta o entrevistado 15: “O programa dá oportunidade às pessoas dos países pobres para que eles possam estudar”.

A internacionalização, segundo Knight (2004), corresponde à interação entre países por meio do ensino, observação e serviços que possibilitam o desenvolvimento socioeconômico, a troca de aspectos culturais e vivências por meio do ensino, com a expansão dos conhecimentos e retribuição aos países de origem, gerando oportunidades aos discentes estrangeiros de cursos de Graduação e Pós-Graduação. Este fato fica explícito no depoimento a seguir: “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).

Nota-se tal situação no 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, além de promover a integração e o fortalecimento dos países parceiros com ofertas de bolsas para Pós-Graduação (GRUPO COIMBRA, 2017).

Assim, os programas de internacionalização despontam como uma ferramenta adequada de contribuição para a formação de novos cidadãos, melhores e capazes de compreender a diversidade linguística, cultural e civilizacional do outro (SANTOS; FILHO, 2017), que se encontra inserida na comunidade acadêmica.

### ***A permanência na universidade por meio da hospitalidade institucional e social***

No terceiro momento indagou-se aos participantes sobre a importância das práticas de hospitalidade na universidade durante seu período de permanência. Entende-se que as práticas de hospitalidade são ações que têm como objetivo proporcionar o acompanhamento, bem-estar, boa vivência e interação, fazendo com que os recepcionados se sintam participantes e integrados. 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, 2017). Alguns dos entrevistados reconheceram essa importância, como demonstrado no depoimento a seguir: “Hospitalidade é uma questão muito importante principalmente na chegada de um/a aluno/a do programa Pec-G porque é muito difícil se estabelecer durante os primeiros dois meses” (ENTREVISTADO 1).

O acolhimento e acompanhamento, que deveria ser feito mediante as práticas de hospitalidade, influenciam na interação, integração, rendimento acadêmico e na adaptação (ALMEIDA; SOARES; FERREIRA, 2000) com a comunidade acadêmica. As práticas de hospitalidade tornam-se valiosas e podem ser tangíveis e intangíveis, ou seja, tocáveis ou não (SOARES, 2007), pois dependem de recursos humanos, materiais e financeiros.

ros nas relações (OLIVEIRA, 2015), mas buscam manter e fazer com que todos exerçam sua cidadania garantindo seus direitos e cumprindo seus deveres (SELWYN, 2012), como mostra o seguinte relato:

Todos sabem 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 à 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. Aí eu pergunto: Onde é que um estudante que acabou de chegar ao 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 água abaixo (ENTREVISTADO 9).

Ressalta-se, contudo, que as ações e programas de acolhimento oferecidos pela Ufma não são claros e concisos, gerando desinformação perante os discentes estrangeiros, principalmente no que se refere à moradia. A maioria dos respondentes afirmou 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 estabelecer acompanhamento, apoio, adaptação, informação, formalidade, permanência, acolhimento, integração na esfera de estudo, sentir-se confortável e valorizado, ter conhecimento da academia e vincular as relações com as pessoas.

Quando questionados sobre quais práticas de hospitalidade são desenvolvidas nos Programas (PEC-G e/ou PAEC) e os aspectos que mais se identificaram, os discentes destacaram o Projeto Olhares do Brasil, que é uma prática voltada para o estrangeiro com encontros semanais para possibilitar a troca de experiências, vivências, aspectos culturais e auxiliar nas demandas dos mesmos (BASTOS, 2007), e relatam:

Eu gosto deste programa Olhares do Brasil que visa aproximar os discentes 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).

Assim, o Projeto Olhares do Brasil é reconhecido como prática de hospitalidade, que traz 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 Salles, Bueno e Bastos (2010), que expõem que o homem tenta proporcionar algo a partir da experiência vivenciada, nesse caso, uma experiência positiva, que irá refletir nas relações posteriores, uma vez que, ao chegar a uma nova realidade, têm-se desafios nesse processo de adaptação, e tanto a hospitalidade quanto a hostilidade influenciam.

Além disso, os discentes estrangeiros identificaram as bolsas para ajuda financeira e os auxílios disponibilizados pela instituição, como moradia estudantil e alimentação (UFMA, 2018a), como práticas de hospitalidade em seus programas, como mostram os

relatos apresentados a seguir: “Só a gratuidade de almoço e jantar no Restaurante Universitário – RU (ENTREVISTADO 9); acesso à Resistência universitária (ENTREVISTADO 12); ajuda financeira” (ENTREVISTADO 19).

Assim, os entrevistados enfatizaram e reconheceram o Projeto Olhares do Brasil como uma prática de hospitalidade na Ufma, que visa à aproximação dos discentes estrangeiros com a cultura e o povo brasileiro. A gratuidade de almoço e jantar no Restaurante Universitário – RU –, acesso à Resistência universitária, bolsas oferecidas, como ajuda financeira e moradia, também foram considerados práticas de hospitalidade. Práticas de hospitalidade presentes na instituição, de forma institucionalizada e reconhecida pelos discentes internacionais, como o Projeto Olhares do Brasil, destacado positivamente pelo auxílio à moradia, alimentação e bolsas para ajuda financeira, podendo ser Promisaeas, Permanência Ufma, MEC e Foco Acadêmico (UFMA, 2018a).

Outras práticas, como o Projeto de Extensão Cursos de Línguas Estrangeiras com curso de Língua Portuguesa para Estrangeiros – visando o português como língua estrangeira –, setores de psicologia e serviço social, que fazem o acompanhamento da saúde mental e questões sociais da comunidade acadêmica (UFMA, 2018a), 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, posto que a hospitalidade é uma ação voluntária importante para inserir o recém-chegado (CASTELLI, 2006).

Em relação à satisfação quanto às práticas de hospitalidade desenvolvidas pela Ufma, os entrevistados classificaram em ruim (35%), bom (30%), regular (15%) e o muito bom e ótimo, com 10% cada. Percebe-se que as práticas de hospitalidade desenvolvidas pela Ufma não são eficazes e nem satisfatórias para os participantes, pois o papel de hospitalidade no relacionamento com os intercambistas recebidos não é discernido por eles.

### ***Motivação acadêmica e integração acadêmica e social***

Na última abordagem questionou-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 tais práticas fazem com que se sintam bem recebidos e próximos dos demais discentes ajudando na vida acadêmica e social deles, uma vez que a hospitalidade envolve expectativas e necessidades (SILVA, 2011). Devido à falta dela por parte da universidade, entretanto, a integração é feita por outros discentes que já estão na cidade e participam do mesmo programa, assumindo o aspecto de hospitaleiros, como relatado pelo Entrevistado 4: “Eu acho que contribuem, mas ainda não estão sendo praticadas em sua totalidade; ainda o aluno sente falta dessa hospitalidade”.

Vê-se que o entrevistado percebe a falta dessa hospitalidade e assistência e sente-se negligenciado, posto que os sentimentos expressivos de consideração e estima interpessoal são a porta de entrada na relação e integralidade. Corroborar-se esse fato o depoimento do entrevistado 7:



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.

Não se pode confirmar, então, 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”.

A instituição, no semestre de 2018.1, não mostrou o planejamento local que exige a hospitalidade para receber os discentes ingressantes, pois não se teve acompanhamento nem prestação de auxílio e/ou assistência (MONTEIRO, 2017), como podemos visualizar no depoimento a seguir:

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. No caso da comunidade acadêmica e do planejamento das localidades, a hospitalidade está no que a instituição oferece ao visitante, mas o que se percebe é que não há uma atenção ao discente internacional durante sua permanência, e, quando há, é deficitária.

Seja o discente por tempo provisório ou definido, como afirma Castelli (2006), as práticas de hospitalidade desenvolvidas nos programas não são reconhecidas e causam sentimento de negligência, ambiente esse em que, segundo Dencker (2007), a hospitalidade pode ser utilizada como uma ferramenta de comunicação ou canal para uma boa relação, sustentando os relacionamentos interpessoais.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho, caracterizado como estudo de caso, buscou compreender a percepção dos discentes estrangeiros, que estudam na Ufma (*Campus Dom Delgado, São Luís-MA*), em relação às práticas de hospitalidade promovidas pela instituição.

Na Ufma, a Assessoria de Relações Internacionais apresenta-se como o setor responsável por receber e promover a mobilidade internacional de toda a 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 por meio 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,

os quais foram idealizados tardiamente. O apadrinhamento desses discentes, entretanto, acontece de maneira informal em razão de o Projeto Padrinhos Brasileiros não estar institucionalizado.

As demais práticas, como auxílios e bolsas, são abertas para a 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 a adaptação durante o período de transição da saída do país de origem e chegada ao país escolhido, principalmente nos três meses iniciais que, segundo os relatos, são os mais difíceis e cruciais para permanência. As informações, auxílios ou acompanhamentos, que deveriam ser prestados pela universidade, são feitos pelos discentes participantes do mesmo Programa dos recém-chegados que já residem no local.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, L. S.; SOARES, A. P. C.; FERREIRA, J. A. G. Transição e adaptação à universidade: apresentação de um questionário de vivência acadêmica (QVA). *Psicologia*, v. 14, n. 2, p. 189-208, 2000.
- ARAÚJO, C. *Entrevista*. Informações fornecidas pela assessora de Relações Internacionais Conceição Araújo ao Projeto de Pesquisa Olhares do Brasil. 2018.
- BAPTISTA, I. Lugares de hospitalidade. In: DIAS, C. M. de M. (ed.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.
- BASTOS, Josie. Olhares do Brasil: um estudo sobre os alunos internacionais na política de internacionalização da UFMA. In: FÓRUM INTERNACIONAL CONECTA PPGA, 2., 2007. Santa Maria, RS. *Anais [...]*. Santa Maria, Rio Grande do Sul, 2007.
- BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. *Censo da educação superior 2016*. Brasília: Inep, 2017a.
- BRASIL. Ministério da Educação. Capes. *A internacionalização na universidade brasileira: resultados do questionário aplicado pela Capes*. Brasília: Diretoria de Relações Internacionais, 2017b.
- BRASIL. Ministério das Relações Exteriores, Departamento Cultural. Divisão de Temas Educacionais. *Programa de estudantes convênio de Graduação – manual do estudante convênio*. 2018. Disponível em: [http://www.dce.mre.gov.br/PEC/G/docs/Manual\\_do\\_Estudante-Convenio\\_PT.pdf](http://www.dce.mre.gov.br/PEC/G/docs/Manual_do_Estudante-Convenio_PT.pdf). Acesso em: 25 mar. 2018.
- CAMARGO, L. O. de L. A pesquisa em hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, v. 5, n. 2, p. 15-51, 2008.
- CAMARGO, L. O. de L. Os interstícios da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, v. 12, n. especial, p. 42-69, 2015.
- CASTELLI, G.; CASTELLI, S. *Ô de casa – hospitalidade: uma vantagem competitiva*. 2. ed. Canela: Escola Superior de Hotelaria Castelli, 2017.
- CASTELLI, G. *Gestão hoteleira*. São Paulo: Saraiva, 2006.
- CLARO, J. A. C. dos S. Hospitalidade organizacional: panorama teórico-empírico. *Revista Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade*, v. 7, n. 3, p. 338-357, 2015.
- CUNHA, A. G. DA; FREDERICO, K. S.; PIETROBELLI, M. C. F. *Como posso ajudá-lo? A aplicação da hospitalidade em empresas não-hoteleiras*. 2006. Trabalho (Conclusão de Curso) – Centro Universitário Senac, São Paulo, SP, 2006.
- DENCKER, A. F. M. *Pesquisa em Turismo: planejamento, métodos e técnicas*. São Paulo: Futura, 2007.
- DERRIDA, J. *Of hospitality: Anne Dufourmeantelle invites Jacques Derrida to respond*. Stanford, CA: Stanford University Press, 2000.

- ERIG, G. A. *Hospitalidade como vantagem competitiva: um estudo de caso das instituições turísticas de Palmas – TO – na visão dos atores*. 2014. Dissertação (Mestrado Profissional de Turismo) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2014.
- GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 2008.
- GRUPO COIMBRA. *Programa de alianças para a educação e capacitação*. 2017. Disponível em: <http://www.grupocoimbra.org.br/Programas/PaginaProgramas.aspx?programaID=1>. Acesso em: 20 mar. 2018.
- HANSEN, D. T. Chasing butterflies without a net: Interpreting cosmopolitanism. *Studies in Philosophy and Education*, v. 29, n. 2, p. 151-166, 2010.
- HUNG, Ruyu. Educational Hospitality and Trust in Teacher – Student Relationships: A Derridian Visiting. *Studies in Philosophy and Education*, v. 32, p. 87-99, 2013.
- KAMENIAR, B. Dilemmas in providing hospitality to others in the classroom: Stories about one Christian religious teacher. *Transnational Curriculum Inquiry*, v. 4, n. 3, p. 1-11, 2007.
- KNIGHT, J. Internationalization remodeled: definition, approaches, and rationales. *Journal of Studies in International Education*, v. 8, n. 1, p. 5-32, 2004.
- LAUS, S. P. *A internacionalização da educação superior: um estudo de caso da Universidade Federal de Santa Catarina*. 2012. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal da Bahia, Escola de Administração, Salvador, 2012.
- LANGMANN, E. Welcoming difference at the limit of tolerance education. In: *Philosophy of Education Yearbook*, 2010. p. 337-345. Disponível em: <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A650708&dswid=-6548>
- LASHLEY, Conrad. Discovering hospitality: observations from recent research. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, v. 1, n. 3, p. 214-226, 2007.
- LEITE, C. R.; REGO, R. A. Os fatores que contribuem para o desenvolvimento da cultura de hospitalidade nas empresas de serviços. *Revista Eletrônica de Administração*, n. 6, v. 1, 2007.
- LIMA, T. P. de A. A prática da hospitalidade comercial: estudo analítico numa empresa do setor de alimentos & bebidas na cidade de São Paulo. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO NO MERCOSUL. SABERES E FAZERES NO TURISMO: INTERFACES, 6., 2010. Caxias do Sul. *Anais [...]*. Caxias do Sul, RS, 2010.
- MARANHÃO, C. M. S. de A.; DUTRA, I. I. C.; MARANHÃO, R. K. de A. Internacionalização do Ensino Superior: um estudo sobre barreiras e possibilidades. *Revista Administração: Ensino e Pesquisa*, v. 18, n. 1, p. 9-38, 2017.
- MAUSS, Marcel. *Sociologia e antropologia*. São Paulo: Cosac Naify, 2011.
- MINAYO, M. C. S. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. *Ciência & saúde coletiva*, v. 17, n. 3, p. 621-626, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300007>. Acesso em: 14 mar. 2018.
- MIRANDA, L. C. de. Hotelaria brasileira hospitalidade como vantagem competitiva. In: CONGRESSO NACIONAL DE GESTÃO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 4., 2008. Niterói, RJ, 2008. *Anais [...]*. Rio de Janeiro, 2008.
- MONTEIRO, N. J. S. Gestão e políticas públicas: avaliação dos programas de acolhimento e integração de estudantes estrangeiros na Unilab. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL SOBRE A JUVENTUDE BRASILEIRA, 7., 2017. Fortaleza. *Anais [...]*. Fortaleza, 2017.
- O’GORMAN, K. Jacques Derrida’s philosophy of hospitality. *The Hospitality Review*, v. 8, n. 4, p. 50-57, 2006.
- OLIVEIRA, L. D. D. de. *A hospitalidade na universidade de Brasília: o acolhimento ao estudante estrangeiro*. 2015. Monografia (Curso de Turismo) – Universidade de Brasília, Centro de Excelência em Turismo, Brasília, DF, 2015.
- POPP, E. V.; SILVA, V. C.; MARQUES, J. A.; CARDONE, R.; FERNANDES, R. *Hotelaria e hospitalidade*. São Paulo: Ipsis, 2007.
- RICE, Z. The educational significance of trust. *Philosophy of Education Yearbook*. 2006. p. 71-78.
- ROBLES, C.; BHANDARI, R. Higher Education and student mobility: a capacity building pilot study in Brazil. IIE CENTER FOR ACADEMIC MOBILITY RESEARCH AND IMPACT. 2017.
- SALLES, M. DO R. R.; BUENO, M. S.; BASTOS, S. Desafios da pesquisa em hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, n. 7, v. 1, p. 3-14, 2010.

SANTOS, F. S.; FILHO, N. DE A. *A quarta missão da universidade: internacionalização universitária na sociedade do conhecimento*. Brasília, DF: Editora UnB, 2017.

SELWYN, T. Uma antropologia da hospitalidade. *In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado* São Paulo: Manole, 2012.

SILVA, M. D. C.; ALVES, K. dos S. Hospitalidade e os processos de gestão de pessoas e serviços em meios de hospedagem: estudo de caso de um Hotel de Ouro Preto-MG. *In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL. TURISMO E PAISAGEM: RELAÇÃO COMPLEXA, 7., 2012. Caxias do Sul. Anais [...]. Caxias do Sul, RS, 2012.*

SILVA, W. C. D. A hospitalidade como virtude: o domínio privado ou doméstico da hospitalidade. *In: SPOLON, A. P. G.; MORAES, E. A.; ROSA, L. G.; SILVA, W. C. D. (org.). Hospitalidade*. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2011. p. 81-100.

SOARES, L. *O que é hospitalidade?* 2007. Disponível em: <https://hotelariahospitalidade.blogspot.com.br/2007/02/o-que-hospitalidade.html>. Acesso em: 18 mar. 2018.

UFMA. Universidade Federal do Maranhão. *Assessoria de Relações Internacionais (ARI – Ufma)*. Disponível em: [http://portais.ufma.br/PortalUnidade/ari/paginas/pagina\\_estatica.jsf?id=401](http://portais.ufma.br/PortalUnidade/ari/paginas/pagina_estatica.jsf?id=401). Acesso em: 18 mar. 2018a.

UFMA. Universidade Federal do Maranhão (2018b). *Resolução 1698 – Consepe*, 12 abr. 2018b. Disponível em: <http://www.ufma.br/portalUFMA/arquivo/QzwpeQULs5Vm5T3.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2018.