

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO**

Eliza Ramirez Tauchen

**MOBILIDADE ACADÊMICA E HOSPITALIDADE
NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA**

SANTA MARIA

2023

Eliza Ramirez Tauchen

**MOBILIDADE ACADÊMICA E HOSPITALIDADE
NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA**

Trabalho entregue à Disciplina de Trabalho
de Conclusão do Curso de Tecnologia em
Gestão de Turismo da Universidade Federal
de Santa Maria (UFSM, RS).

Orientador: Marcelo Ribeiro

Santa Maria

2023

Eliza Ramirez Tauchen

**MOBILIDADE ACADÊMICA E HOSPITALIDADE
NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA**

Trabalho entregue à Disciplina de Trabalho
de Conclusão do Curso de Tecnologia em
Gestão de Turismo da Universidade Federal
de Santa Maria (UFSM, RS).

Aprovado em 2 de fevereiro de 2023

Marcelo Ribeiro, Dr. (UFSM)
(orientador)

Daniela Schwarcke do Canto, Dra. (SAI-UFSM)

Thiago Reis Xavier, Dr. (UFSM)

Santa Maria

2023

RESUMO

MOBILIDADE ACADÊMICA E HOSPITALIDADE NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

Autora: Eliza Ramirez Tauchen

Orientador: Marcelo Ribeiro

A internacionalização das Instituições de Ensino Superior, em especial os programas de mobilidade acadêmica estão cada vez mais em evidência no mundo globalizado em que vivemos por se tratarem de uma das formas mais imersivas de adquirir experiências profissionais e pessoais. Considerando esse cenário, este trabalho tem como objetivo compreender como funcionam os programas de mobilidade acadêmica na UFSM e como os alunos são acolhidos durante seu intercâmbio. Procurou-se identificar os convênios existentes e o perfil dos participantes em um recorte temporal de cinco anos (2015-2019) para entender, por exemplo, em que medida a UFSM se tornou hospitaleira e quais estratégias foram adotadas pela instituição para promover a internacionalização. Para tanto, foram utilizadas análises qualitativas e quantitativas, divididas em três fases de coleta de dados: pesquisa documental, envio de questionários aos intercambistas e entrevista com representantes da Secretaria de Apoio Internacional – SAI. Os resultados da análise mostraram que maior parte das mobilidades na UFSM foi através de convênios multilaterais como a AUGM (Associação de Universidades do Grupo Montevideu) e que quase 75% dos alunos internacionais era da América do Sul. Os intercâmbios foram realizados em diversas áreas, sendo, em maioria, Ciências Rurais e Sociais, tanto na graduação como na pós-graduação. Quanto à hospitalidade, quase 70% dos participantes relataram ter se sentido totalmente acolhidos durante sua estadia e terem participado de variadas ações de acolhimento. Pela análise dos dados é possível concluir que a SAI tem um papel importantíssimo na promoção da internacionalização, além de que a experiência da mobilidade acadêmica favorece amplamente o crescimento pessoal e profissional dos participantes, ainda que exista a necessidade de maiores trocas culturais entre alunos internacionais e brasileiros e o desenvolvimento de ações que ajudem a superar os dificuldades na comunicação dos estudantes internacionais durante o período de mobilidade na UFSM.

Palavras-chave: Internacionalização Universitária. Mobilidade Acadêmica. Hospitalidade.

ABSTRACT

ACADEMIC MOBILITY AND HOSPITALITY AT THE FEDERAL UNIVERSITY OF SANTA MARIA

The internationalization of Higher Education Institutions, especially academic mobility programs, are increasingly in evidence in the globalized world in which we live, being one of the most immersive ways to acquire professional and personal experiences. Considering this scenario, this study aims to understand how academic mobility programs occur at UFSM and how students are welcomed during their exchange. The objective was to identify existing agreements and the profile of the participants in a five-year exchange period (2015-2019) in order to understand, for example, to what extent UFSM became hospitable and what strategies have been adopted by the institution to promote internationalization. The study was carried out through quantitative and qualitative analysis, divided into three phases of data collection: documentary research, questionnaires sent to exchange students and interviews with the International Affairs Office (SAI) staff. The results of the analysis showed that most of the mobilities were through multilateral agreements such as AUGM (Asociación de Universidades Grupo Montevideo) and that almost 75% of the international students were from South America. The exchanges were carried out in several areas, such as Rural and Social Sciences, either at undergraduate or graduate level. As for hospitality, almost 70% of participants reported having felt totally welcomed during their stay and having participated in various welcoming actions. By analysing the data, it is possible to conclude that SAI has a very important role in promoting internationalization, in addition to the fact that the academic mobility experience widely favors the personal and professional growth of the participants, although there is still a need for greater cultural exchanges among International and Brazilian students and the development of actions to help overcome the difficulties in communication of international students during the mobility period at UFSM.

Keywords: Internationalization. Exchange Mobility. Hospitality

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. REFERENCIAL TEÓRICO	8
2.1. Globalização e Internacionalização	8
2.2. Turismo de Intercâmbio	9
2.3. Hospitalidade	10
3. METODOLOGIA	13
4. RESULTADOS	15
4.1. A SAI e seu papel na internacionalização universitária	15
4.2. Programas de mobilidade acadêmica	16
4.3. Hospitalidade	21
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
REFERÊNCIAS	32
APÊNDICES	35
Apêndice 1	35
Apêndice 2	36

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho busca aprofundar a temática de internacionalização universitária e turismo através da mobilidade acadêmica, proposto a partir da experiência da autora que une a formação em Letras-Inglês e os estudos sobre Turismo em sua graduação.

O objetivo deste trabalho é compreender como funcionam os programas institucionais de mobilidade acadêmica existentes na Universidade Federal de Santa Maria e identificar os processos e ações que são desenvolvidos pela Secretaria de Apoio Internacional para o acolhimento dos estudantes internacionais. Os objetivos específicos são conhecer em que medida há estratégias promovidas pela Universidade Federal de Santa Maria para fomentar a internacionalização através da mobilidade acadêmica e os incentivos às trocas culturais.

A motivação para desenvolver esse trabalho justifica-se pela importância de compreender como ocorre o processo de acolhimento dos discentes estrangeiros que se deslocam ao Brasil, em especial a Santa Maria e à Universidade Federal de Santa Maria, a fim de buscar crescimento pessoal e profissional e qual o perfil desse segmento. Outra justificativa é que há poucos estudos que relacionam intercâmbio acadêmico e turismo.

Como este estudo trata de uma das formas de materialização da internacionalização, a saber, a mobilidade acadêmica, tem-se como ponto de partida os programas de intercâmbio e convênios entre universidades. Por isso, é indispensável fazer referência a programas que trouxeram a mobilidade para a cultura acadêmica, como o Ciência Sem Fronteiras (CsF) que, apesar de extinto, trouxe vitais aprendizados para as instituições. De acordo com o Ministério da Educação (BRASIL, 2011), o objetivo do CsF foi “consolidar, expandir e a promover a internacionalização da ciência e da tecnologia, da inovação e da competitividade brasileiras”. Esse programa de bolsas de estudo foi criado em 2011 e encerrou o último edital em 2014 por falta de verba, concedendo mais de 70 mil bolsas de estudo para estudantes brasileiros no exterior.

Pode-se citar, ainda, programas que ofertam bolsas de estudos no cenário mundial como o Erasmus e o Erasmus Mundus, ambos criados e financiados pela União Europeia com a finalidade de promover o intercâmbio estudantil e mobilidade acadêmica entre os alunos das universidades europeias e outros países abrangendo desde o nível de graduação até doutorado.

É relevante também, neste primeiro momento, fazer referência ao Processo ou Tratado de Bolonha, um acordo firmado em 1999 entre 29 países europeus que tinha como objetivo promover a liberdade competitiva e abertura do Ensino Superior. Tal declaração permitiu que estudantes europeus realizassem intercâmbio para outros países de forma mais facilitada ao longo de sua formação acadêmica, modelo que outros países vêm adotando para democratizar a internacionalização.

Deste modo, a partir do contexto dos deslocamentos existentes no âmbito universitário que possui o objetivo de obter crescimento pessoal e profissional, busca-se entender como se dá o processo de receber esses alunos e como a UFSM e a comunidade acadêmica exercem a hospitalidade durante a estadia desses acadêmicos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

As discussões sobre os conceitos em que esta pesquisa está embasada são propostas neste subcapítulo. Outrossim, são apontados alguns conceitos sobre globalização e internacionalização que estão intimamente ligados ao tema abordado. Na seção 2.1 são trazidos conceitos acerca de globalização e internacionalização do Ensino Superior e como ocorrem nas Universidades. Na seção 2.2, é discutido o que é turismo de intercâmbio e como esse segmento está inserido na temática de internacionalização. Por fim, na seção 2.3 são discutidos conceitos relacionados à hospitalidade, conceito fundamental em se tratando de acolher e receber indivíduos de determinado país, neste caso, com foco na Universidade.

2.1. Globalização e Internacionalização

Embora algumas vezes utilizados como sinônimos, Wätcher (2000) ressalta que é importante diferenciar globalização de internacionalização. O autor aponta que a globalização mudou o panorama do Ensino Superior em todo o mundo e é:

Um processo relativamente descontrolado, determinado principalmente pela feroz competição econômica em escala global e pelos rápidos avanços nas tecnologias de informação e comunicação. A internacionalização, por outro lado, é baseada na ação consciente. (WÄTCHER, 2000, p. 10).

A globalização é descrita por Knight (2005, p.6) como um fenômeno multifacetado que abrange aspectos políticos, econômicos e sociais, sendo “um fenômeno que afeta a internacionalização” que por sua vez, é o processo de integração de uma dimensão intercultural nas funções de ensino, pesquisa e serviço da instituição (KNIGHT, 1993). Da mesma forma,

Wätcher (2000) concorda que a internacionalização é, sobretudo, uma resposta aos desafios da globalização.

É importante ressaltar que internacionalização não se trata apenas do deslocamento físico, mas sim das trocas culturais que podem acontecer através dos idiomas, publicações de artigos internacionais ou trocas e manifestações culturais, ainda que a mobilidade acadêmica seja uma das formas de materialização da internacionalização universitária (SEHNEM, 2018).

No mundo globalizado em que se vive, a internacionalização se mostra como uma importante estratégia para promover visibilidade global dos países (CASTRO; CABRAL NETO, 2012). Assim, os programas de mobilidade são uma das principais formas de exercer essa cooperação entre diferentes universidades e países. Da mesma forma, Knight (2005, p.22) aponta que “a colaboração internacional e interdisciplinar é a chave para resolver muitos problemas globais”, pois começa a encorajar os alunos a pensarem em soluções criativas fora da sua zona de conforto.

Ainda sobre o conceito de internacionalização no contexto da educação superior, o Plano Institucional de Internacionalização da UFSM destaca que a mesma não se resume à mobilidade acadêmica e que:

Considera-se a internacionalização universitária como um processo contínuo, com atores nos diversos níveis da administração – os professores, o staff administrativo e de apoio, os estudantes –, como também com participantes da comunidade externa, como geradora de oferta de bens e serviços. Assim, integra-se neste processo de internacionalização a comunidade acadêmica e de serviços da instituição, de forma direta, bem como a comunidade externa, de forma menos expressiva, mas igualmente importante. (UFSM, 2018, p. 15).

Entende-se, portanto, que internacionalização é benéfica para toda a comunidade, sendo uma via de acesso para melhorar a qualidade da educação e pesquisa para a sociedade (BRANDALISE; HEINZLE, 2022).

2.2. Turismo de Intercâmbio

O Ministério do Turismo divulgou em um caderno de orientações no ano de 2010 que o Turismo de Estudos e Intercâmbio é um segmento do turismo de extrema relevância econômica e cultural para o país, e que

deve-se citar a importância do segmento para a formação de mercado, a promoção da cultura de paz e a promoção do país no exterior, já que os turistas desse segmento em geral disseminam as experiências vivenciadas em seu país de origem. (BRASIL, 2010, p. 11).

Em um documento sobre segmentação turística publicado em 2006, o Ministério do Turismo chega à seguinte delimitação conceitual do segmento:

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. (BRASIL, 2006, p. 19).

O turismo é um processo diretamente afetado pela globalização, e conseqüentemente o intercâmbio é um dos segmentos mais destacados por ser uma ferramenta de promoção do desenvolvimento profissional e pessoal (QUEVEDO, 2007 *apud* SANTOS, 2014). É indispensável apontar que esse segmento do turista de intercâmbio também fomenta o turismo local, como citado pelo Ministério do Turismo, seja desfrutando dos atrativos da cidade ou mesmo estudando a cultura, história ou patrimônio no destino (VASCONCELOS, 2014).

Para Sebben (2007, p.34), “a ideia central dos intercâmbios não poderia ser puramente de estudos, mas, mais do que isso, de mudança de si mesmo”. Além disso, o turismo de intercâmbio se torna um fator competitivo no mercado de trabalho ao passo que esse aluno tem a oportunidade de ampliar sua percepção de mundo (SANTOS, 2014) e desenvolver habilidades intrapessoais, interpessoais e profissionais através da imersão na cultura local (OMT, 2003).

Da mesma forma, Sehnem (2018, p.2) aponta que:

A mobilidade de estudantes universitários parece ter se tornado um meio fulcral para a aquisição e desenvolvimento de competências científicas, técnicas e pedagógicas. Para além disso, é também um modo de formar, corrigir ou ampliar a consciência que os participantes têm dos modos de vida, de educação e trabalho característicos de outros países.

Igualmente, Battaglin e Xavier (2020, p. 52) apontam que a experiência do intercâmbio tem potencial de “contribuir para o desenvolvimento pessoal, gerar novas aptidões e habilidades que possam ser reconhecidas posteriormente no mercado de trabalho”, além de ser uma forma de adquirir novos conhecimentos.

2.3.Hospitalidade

“A hospitalidade é considerada uma virtude e uma qualidade social” (GRINOVER, 2007, p. 27). O conceito de hospitalidade no contexto da mobilidade acadêmica estaria relacionado ao “sentir-se em casa” e experienciar aspectos da cultura local, sentindo-se parte da comunidade em que se convive e usufruindo assim de um intercâmbio cultural efetivo. Como ressalta Camargo (2005), hospitalidade é o ato de, entre outras ações, recepcionar e entreter pessoas que se deslocam por diferentes razões, incluindo profissional.

A partir do ponto de vista da teoria da dádiva, podemos entender hospitalidade como “um fenômeno social total” (MAUSS, 2003, p. 187). Para o autor, a dádiva é totalmente social, uma vez que é o ato de “mesclar” almas, produzir um sentimento de amizade com desconhecidos. Essa troca seria também voluntária e se manifestaria em diversos aspectos da vida humana (moral, econômico ou político, por exemplo), o que levaria à liberdade e ao mesmo tempo obrigação de retribuir devido às regras do direito e moral, a partir da tríplice obrigação de dar, receber e retribuir (MAUSS, 2003).

Camargo (2003) descreve categorias que compõem a hospitalidade em seu eixo social, dentre elas, a hospitalidade doméstica, que trata-se de recepcionar as pessoas intencional ou casualmente e é descrita pelo autor como a “que envolve maior complexidade do ponto de vista de ritos e significados” (p.16), pois envolve fornecer poso ou abrigo e receber para refeições ou festas, criando um ambiente de fortes trocas culturais.

Outra categoria que faz parte da hospitalidade, de acordo com Camargo (2003) é a hospitalidade virtual, que envolve aspectos como fornecer as informações necessárias e de forma acessível para que o usuário encontre o que precisa e haja uma comunicação efetiva entre aquele que visita e aquele que recebe.

É importante também destacar um aspecto, que segundo Grinover (2007) torna uma cidade hospitaleira: a acessibilidade, que pode ser tangível, proporcionando o direito de, como o nome pressupõe, acesso físico aos lugares, ou intangível, se referindo ao acesso à cultura e informação. Em outra passagem, o autor cita que “oferecer e receber informação é um mecanismo de hospitalidade” (GRINOVER, 2007, p. 126). Como salientam Butler e Jones (2003, p. 318), “segurança e infraestrutura favoráveis ao usuário não são coisas baratas, mas não são apenas necessárias e justas, mas também ótimos negócios”.

A hospitalidade se mostra tão essencial no processo de internacionalização que consta como um dos nove objetivos relacionados ao Desafio 1 – Internacionalização no Plano de Desenvolvimento Institucional 2016-2026 da UFSM. O objetivo relativo à hospitalidade é o de “prover infraestrutura e ambiente de acolhimento para integração internacional” (UFSM, 2016, p. 104), alinhado a dimensão Aprendizado e Infraestrutura, conforme a Figura 2, que traz os objetivos estratégicos do desafio da internacionalização.

Figura 2 – Objetivos do desafio do desafio 1 – Internacionalização

Dimensão	Objetivo Estratégico
(AS) Alunos e Sociedade	Aumentar a inserção científica institucional
(PR) Processos	Desenvolver parcerias com pesquisadores e instituições internacionais
	Oportunizar experiências de internacionalização aos alunos
	Firmar relações de colaboração internacional para trocas culturais e desenvolvimento de políticas acadêmicas e de gestão
	Possuir currículos interdisciplinares, flexíveis e atualizados em relação às demandas da sociedade
	Otimizar as rotinas administrativas e os sistemas de informação, primando pela agilidade, desburocratização, transparência e qualidade das informações e da gestão
	Desenvolver processos e rotinas de trabalho que considerem a realidade multi-campi e os diferentes níveis de ensino
(AI) Aprendizado e Infraestrutura	Prover infraestrutura e ambiente de acolhimento para integração internacional
	Estimular o desenvolvimento de um quadro docente com pesquisadores de excelência que sejam referência na área

Fonte: UFSM, 2016, p. 104

Grinover (2007) destaca, ainda, um aspecto importante da hospitalidade: ao oferecê-la, tomamos consciência das nossas próprias riquezas. Portanto, no contexto da universidade, oferecer hospitalidade aos intercambistas pode trazer conhecimento sobre a própria cidade, universidade e cultura, ainda que o autor aponte que temos uma essência de “manter o estrangeiro como tal” ao “preservar certa distância” (*ibid.*, p.36).

O autor explica que a hospitalidade teve seu conceito e significados mudados ao longo da história e destaca que “para o homem ocidental atual, a hospitalidade é um negócio privado de relações pessoais num círculo de amigos” (*ibid.*, p.37). Apesar das mudanças históricas, é importante que a hospitalidade não seja descaracterizada e permita ao visitante se sentir acolhido, o que o ajuda a superar as dificuldades e inseguranças durante sua estadia em outro país.

Em conclusão, é intrínseco do ser humano a necessidade de interação, e sendo assim, reconhecer as necessidades um do outro é um ato de humanidade. Como seres que coexistimos e temos uma interdependência, necessitamos de reciprocidade para sermos (mais) humanos (BOFF, 2005).

3. METODOLOGIA

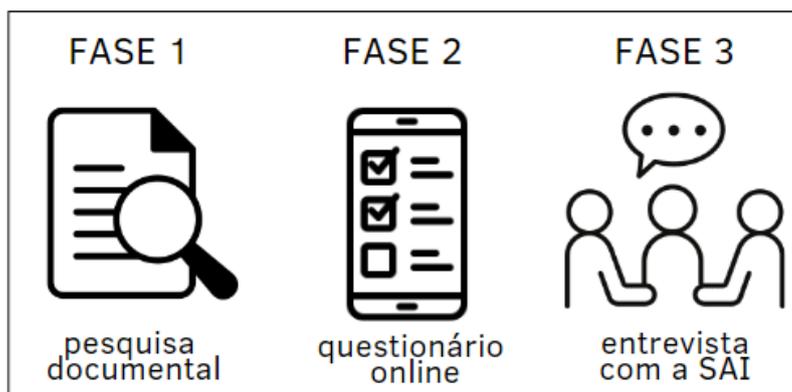
Para desempenhar os objetivos propostos, a metodologia empregada foi o uso de técnicas de pesquisa quantitativa e qualitativa, realizando, em um primeiro momento, uma pesquisa documental através dos *sites*, panfletos, materiais oficiais e redes sociais oficiais da Universidade Federal de Santa Maria, além de dados fornecidos pela Secretaria de Apoio Internacional – SAI, pois, quaisquer objetos que possam contribuir para a investigação são documentos (GIL, 2008).

A pesquisa qualitativa, de acordo com Minayo (2009), se ocupa com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado, isto é, trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Por meio da pesquisa qualitativa, busca-se compreender a complexidade de fenômenos, fatos e processos particulares e específicos.

Já a pesquisa quantitativa, de acordo com Michel (2005), é um método de pesquisa social que utiliza a quantificação na coleta de dados e no seu tratamento, mediante, por exemplo, técnicas estatísticas como percentual. Esse tipo de pesquisa tem sua aplicação em estudos que buscam descobrir características de um fenômeno com mais precisão de resultados (RICHARDSON, 2008).

A figura 1 ilustra as etapas da coleta de dados a fim de destacar as nomenclaturas que serão utilizadas para expor os resultados da pesquisa.

Figura 1 – Etapas da coleta de dados



Fonte: autora

Foram selecionados para análise, a tipologia de convênios com outras Universidades que ainda estão ativos, os números totais e por área dos participantes dos convênios, bem como busca pela existência de algum tipo de programa ou informações para o acolhimento de participantes de mobilidade acadêmica, como mapa do *campus*, *tour* guiado e outras informações.

Após essa fase, um questionário foi enviado via e-mail para os intercambistas de graduação e pós-graduação que realizaram sua mobilidade durante o período de 2015 a 2019. Escolheu-se para essa pesquisa não analisar os anos de 2020 e 2021 devido à pandemia do COVID-19 que forçou o cancelamento de diversas mobilidades que aconteceriam, especialmente no ano de 2020. O questionário foi elaborado através da ferramenta online de pesquisa e avaliação *Google Forms*, que faz parte do pacote do Google.

O uso do questionário, de acordo com Gonzalez Ríó (1997) é um método padrão usado nas pesquisas onde a redação e estruturação das perguntas é uma tarefa meticulosa e delicada, uma vez que ela depende de obter a informação desejada e que não influencie nas respostas dos indivíduos, nem de forma direta ou indireta.

O questionário criado foi enviado no início de janeiro de 2023 nas versões em português e inglês, encerrando a coleta com um total de 58 respostas de quase 250 envios. O objetivo desta fase foi reunir dados sobre a perspectiva dos estudantes sobre as atividades de acolhimento da universidade, além de buscar entender suas dificuldades durante a estadia e suas possíveis sugestões do que poderia ter sido melhor durante o intercâmbio.

O formulário contou com questões de múltipla escolha, caixas de verificação (podendo selecionar uma ou mais opções) e também perguntas abertas (resposta curta e parágrafo), totalizando 12 perguntas, disponíveis no Apêndice 1. Segundo Gil (2008), perguntas abertas oferecem espaço para a própria resposta do entrevistado, possibilitando respostas mais variadas, enquanto as perguntas fechadas oferecem alternativas a serem escolhidas, facilitando a análise de dados.

Por fim, foi realizada uma entrevista com base em um questionário semiestruturado (Apêndice 2) para entender como os responsáveis pelo setor de internacionalização elaboram estratégias para promovê-la e como avaliam a performance e potencial local. Uma das vantagens da entrevista, de acordo com Gil (2008), é a obtenção de dados mais detalhados e

com uma perspectiva mais humana, além de oferecer mais flexibilidade durante a coleta das informações.

A entrevista se deu de forma presencial na sede da SAI em janeiro de 2023, com dois participantes servidores da SAI que foram ouvidos de forma conjunta e não serão identificados, sendo abordados como Respondente 1 (R1) e Respondente 2 (R2). A discussão durou cerca de 45 minutos, contemplando questões como a importância da internacionalização e mobilidade acadêmica, o funcionamento dos convênios e programas de mobilidade, a existência de protocolos de acolhimento dos intercambistas na UFSM e o perfil desses participantes.

4. RESULTADOS

Optou-se por expor os resultados da pesquisa em três subseções para melhor entender os dados coletados em relação a três diferentes aspectos: internacionalização, mobilidade acadêmica e hospitalidade. Na primeira seção (3.1), intitulada “A SAI e seu papel na internacionalização universitária”, são apresentados dados coletados na pesquisa documental (fase 1) e na entrevista com o setor de internacionalização (fase 3). Já na seção 3.2, com foco em apresentar os dados gerados em relação aos programas de mobilidade acadêmica e na seção 3.3, com foco em apresentar os aspectos relacionados à hospitalidade, são trazidos dados coletados durante as três fases da pesquisa. Portanto, os dados foram organizados por enfoque e não de maneira cronológica ou por fonte de coleta.

4.1. A SAI e seu papel na internacionalização universitária

A partir da pesquisa documental, constatou-se que a Secretaria de Apoio Internacional é o órgão responsável pelas questões que envolvem assuntos internacionais como intercâmbio, convênios e oportunidades no exterior. A SAI também realiza eventos buscando informar os alunos e comunidade acadêmica sobre internacionalização e oportunidades, além de discutir e divulgar para a comunidade as ações que têm sido adotadas pela UFSM.

Exemplos que ocorreram em novembro de 2022 foram o evento intitulado “A internacionalização da UFSM: passado, presente e futuro” que contou com atividades voltadas para a consolidação e ampliação da inserção da UFSM no cenário acadêmico-científico mundial, e a palestra "Interfaces entre letramentos acadêmicos, línguas adicionais e a internacionalização na Educação Superior”, que fez parte do I Simpósio de Intercâmbio

Acadêmico (SIA) em parceria com o Laboratório de Pesquisa e Ensino de Leitura e Redação (LabLeR), o Projeto Línguas no Campus (LINC) e o Idioma Sem Fronteiras (IsF).

A Secretaria também faz um trabalho extensivo de divulgação de eventos, oportunidades de intercâmbio, troca de experiências ou aprendizagem de uma língua estrangeira através de suas redes sociais e site. Além disso, foi possível identificar projetos de pesquisa e extensão que visam facilitar a adaptação social e cultural dos estudante ao chegar à UFSM e contribuir para o processo de internacionalização.

A partir das entrevistas realizadas com dois servidores da SAI, pode-se perceber a crescente valorização da internacionalização como fator de desenvolvimento para a universidade. O Respondente 1 (R1) afirma que “a internacionalização é importante para as Instituições de Ensino Superior de modo geral, ela é um importante fator de ranqueamento das melhores universidades” e complementa que “universidades com maior quantidade de mobilidades são melhores avaliadas”. Para reforçar a relevância da internacionalização para a universidade, o R1 faz referência ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e menciona que “é um eixo que precisa ser ampliado e trabalhado com bastante dedicação por todas as unidades da UFSM”.

No âmbito dos participantes/estudantes, o R1 destaca que a mobilidade acadêmica age como uma forma de reforçar o currículo, além de proporcionar uma experiência cultural, ampliando a visão de mundo e podendo ver como outros países trabalham, estudam e se relacionam. O R2 complementa que o intercâmbio traz um ganho pessoal e cultural afirmando que quem o faz, “é um aluno que volta muito mais capacitado tanto pra se inserir no mercado de trabalho com essa maturidade que ele adquire [...] ou continuar na universidade pra um mestrado ou doutorado”.

4.2. Programas de mobilidade acadêmica

Através da pesquisa documental constatou-se que a universidade possui acordos de cooperação internacional com cerca de 140 universidades em mais de 33 países, sendo 77 na Europa, 50 nas Américas do Sul e do Norte, oito na África, um na Ásia e um na Oceania. Há dois principais tipos de convênios: os Bilaterais, aqueles firmados entre a UFSM e instituições estrangeiras e Multilaterais, que são acordos firmados entre associações de universidades brasileiras e associações de universidades de outros países, como a Associação de

Universidades do Grupo Montevideu (AUGM), o Programa de Estudantes-Convênio de Graduação (PEC-G) e o Grupo Coimbra de Universidades Brasileiras (GCUB).

Em relação aos participantes de mobilidade acadêmica e suas características, para fins de análise foi selecionada a amostra de dados disponibilizada via e-mail pela SAI em um período cinco anos, de 2015 a 2019. Assim, como mostra o Quadro 1, nesse período de cinco anos a universidade recebeu 248 alunos (T. ALUNOS), sendo 196 alunos de graduação (N. GRAD) e 52 alunos de pós-graduação (N. PÓS-GRAD) em diversas áreas.

Quadro 1 – Alunos de Graduação e Pós-Graduação no período de 2015-2019

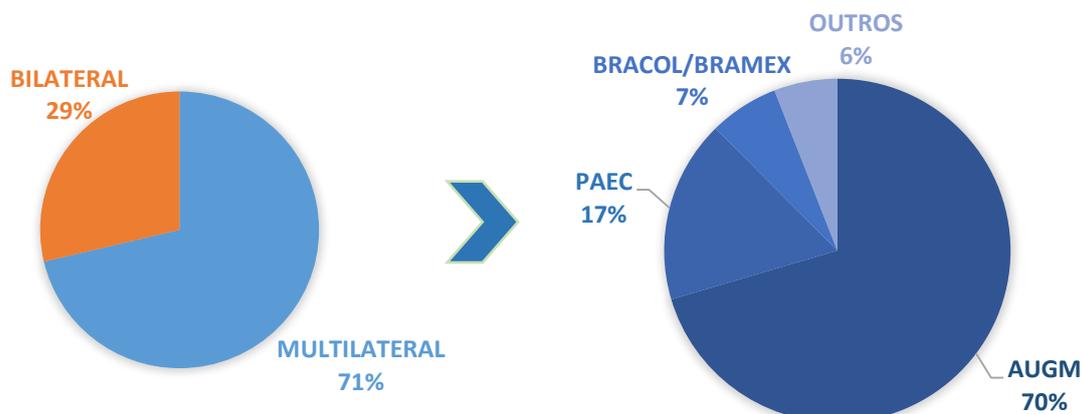
ANO	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
N. GRAD.	47	31	46	32	40	196
N. POS-GRAD.	15	7	15	13	2	52
T. ALUNOS	62	38	61	45	42	248

Fonte: SAI, 2021

Quanto ao tipo de programa através do qual o intercâmbio foi realizado, notou-se que 71% dos intercâmbios no período analisado foi através de programas multilaterais, enquanto 29% se deu por convênios bilaterais entre Universidades, como mostra o Gráfico 1. Já o Gráfico 2 ilustra que dessa porcentagem de intercâmbios multilaterais, pelo menos 120 dos quase 250 participantes teve sua mobilidade por meio da Associação de Universidades do Grupo Montevideo (AUGM).

O segundo acordo que mais aparece dentre os multilaterais é o Programa de Alianças para a Educação e a Capacitação (PAEC), que contou com a participação de 29 alunos de pós-graduação em diversas áreas. Dentre os acordos multilaterais, destacam-se também em número de participantes o BRACOL (Brasil-Colômbia) e o BRAMEX (Brasil-México), ambos com foco no nível de graduação.

Gráficos 1 e 2 – Programas de Intercâmbio



Fonte: SAI, 2021

Os entrevistados (R1 e R2) confirmaram que a maioria dos intercâmbios ainda se dá por convênio via AUGM, especialmente quanto à graduação. O programa de mobilidade GCUB-MOB, iniciativa do Grupo de Cooperação Internacional de Universidades Brasileiras, foi informado como um programa lançado no ano anterior que enviará 25 alunos de pós-graduação no primeiro semestre de 2023. Foram mencionados também programas como o PEC-G e PEC-PG, o Programa de Estudantes-Convênio de Graduação e Pós-Graduação, respectivamente, desenvolvido pelos ministérios das Relações Exteriores e da Educação, em parceria com universidades públicas e particulares.

Quanto ao local de origem, pode-se observar no Quadro 2 que maior parte dos intercambistas são de Universidades do continente americano, especialmente da América do Sul (74%). Este dado provavelmente tem relação com o programa multilateral da AUGM, cujo país com mais universidades membros da associação é a Argentina, país que mais enviou alunos à UFSM no período analisado. Tal dado também poderia ser justificado pela proximidade geográfica dos países com maior número de intercambistas enviados a Santa Maria e possivelmente pela língua.

Países da Europa, especialmente a Espanha, representam 12% do envio de acadêmicos, pouco mais que a América do Norte, em evidência Universidades do México, que enviaram 10% do total de participantes. Por fim, países da América Central como Honduras, juntamente com países da África como Gana, foram os locais de origem de 4% dos participantes. Note que elaborar a organização por continentes foi escolha da autora para estruturar os dados.

Quadro 2 – Quantidade de alunos por país e continente

CONTINENTE	PAÍS DE ORIGEM	N. ALUNOS GRADUAÇÃO	N. ALUNOS PÓS-GRAD.	TOTAL PAÍS	TOTAL CONTINENTE
América do Norte	Estados Unidos	0	1	1	24
	México	22	1	23	
América Central	Haiti	1	0	1	5
	Honduras	1	1	2	
	Nicarágua	0	1	1	
	El Salvador	0	1	1	
América do Sul	Argentina	73	14	87	182
	Bolívia	2	2	4	
	Chile	16	3	19	
	Colômbia	19	13	32	
	Equador	0	2	2	
	Paraguai	19	2	21	
	Peru	0	2	2	
	Suriname	0	1	1	
	Uruguai	8	3	11	
África	Benin	1	0	1	4
	Cabo Verde	1	0	1	
	Gana	2	0	2	
Europa	Alemanha	4	1	5	31
	Espanha	20	0	20	
	Inglaterra	3	0	3	
	Itália	3	0	3	

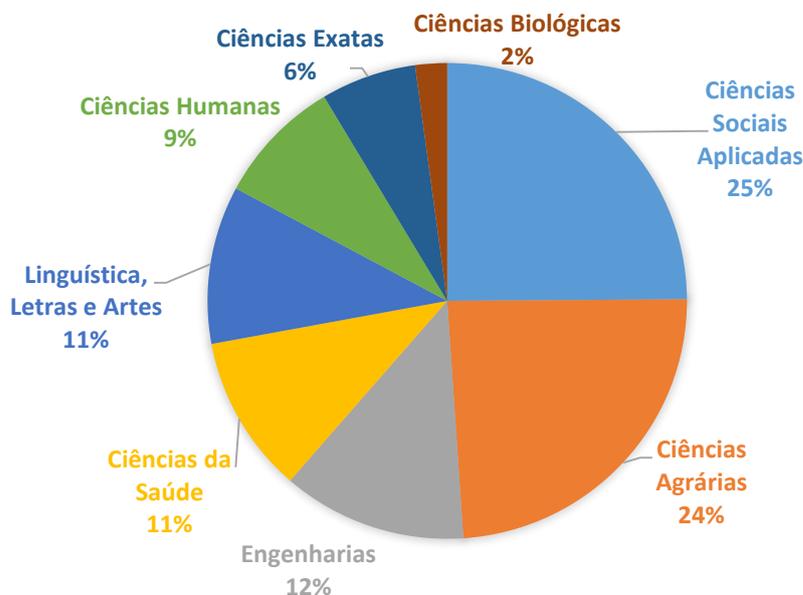
Fonte: SAI, 2021

Para melhor sintetizar as informações acerca dos participantes em relação às áreas nas quais realizaram a mobilidade acadêmica foi adotada a classificação do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), que divide as três grandes áreas do conhecimento (humanas, exatas e biológicas) em oito áreas: Ciências Exatas e da Terra, Ciências Biológicas, Engenharias, Ciências da Saúde, Ciências Agrárias, Linguística, Letras e Artes, Ciências Sociais Aplicadas e Ciências Humanas.

Como pode-se observar no gráfico 3, as áreas do conhecimento predominantes foram Ciências Sociais Aplicadas, destacando os cursos de Administração e Arquitetura e Urbanismo,

bem como a área de Ciências Agrárias, tendo alunos dos cursos de Agronomia e Medicina Veterinária em maior número.

Gráfico 3 – Alunos por área do conhecimento



Fonte: SAI, 2021

É possível inferir que os resultados encontrados possuem relação com um dos dados apresentado no Plano Institucional de Internalização (PII), onde consta que na UFSM “a maior quantidade de cursos/programas acadêmicos de Pós-Graduação concentra-se nas Ciências Agrárias” (UFSM, 2018, p. 17).

Da mesma forma, os representantes da SAI afirmaram que há uma relação com o conceito dos cursos e o recebimento de mais alunos. O Programa de Pós-Graduação em Medicina Veterinária (PPGMV), por exemplo, possui nota máxima no conceito da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), fundação vinculada ao Ministério da Educação. Um dado interessante que o R2 citou é que também existe uma frutuosa divulgação do programa por parte por próprios alunos, que ao retornarem encorajam outros colegas do mesmo curso a terem a experiência no semestre ou ano seguinte.

Outro dado coletado, quanto ao sexo dos participantes, mostra a importância da participação feminina na ciência, pois constatou-se que 53% eram do sexo feminino,

distribuídas igualmente no recorte analisado. Ainda sobre o perfil desses alunos, foi informado durante a entrevista (fase 3) que normalmente eles possuem entre 22 e 30 anos.

Durante a fase 2, com uso de questionário estruturado, coletou-se dados sobre a motivação desses acadêmicos para realizar a mobilidade, e como resultado obtivemos predominantemente respostas como as dos quatro participantes a seguir:

A troca cultural, acadêmica, social.

Eu sempre quis fazer um intercâmbio tanto pela experiência como estudante mas também pelo interesse pessoal no intercâmbio cultural e aprendizagem da língua

Adquirir novas experiências e conhecimentos para minha carreira profissional e para minha vida

Conhecer outras culturas, aprender a língua e o crescimento pessoal

Percebe-se assim que esses estudantes almejam, em predomínio, realizar uma experiência cultural através do aprendizado da língua portuguesa e da troca com os alunos brasileiros. Motivações de cunho essencialmente acadêmico e financeiro também foram citadas, especialmente por alunos de pós-graduação que disseram ter escolhido realizar a mobilidade devido ao prestígio do programa ou a bolsa de estudos concedida. Conhecer mais a própria área e como ela é aplicada no Brasil também foi uma resposta recorrente, como os recortes dos participantes a seguir

Learn how my career is applied in a different part of the world

Conhecer o desarrollo da profissão en Brasil

4.3. Hospitalidade

Em relação ao site da SAI, são disponibilizados diversos recursos informativos, como notícias, guias e vídeos que auxiliam o participante estrangeiro antes e durante sua estadia na UFSM. O site da SAI possui uma aba para alunos internacionais, onde disponibiliza em inglês, espanhol, francês e italiano informações sobre como se inscrever, seja para graduação ou pós-graduação e quais documentos são necessários. A página também conta com uma aba “sobre a UFSM”, onde são apresentadas informações sobre a universidade, bem como um vídeo institucional em inglês e espanhol mostrando os diferentes cursos e programas existentes. A universidade conta ainda com um Núcleo de Acolhimento que presta auxílio e orientação necessária na chegada e permanência dos professores, pesquisadores e estudantes estrangeiros.

É possível encontrar, ainda, um documento intitulado “Guia do Estudante Internacional” (Figura 3) também disponível em inglês e espanhol. Neste documento, estão presentes, além das informações já mencionadas acima sobre documentos necessários, o arquivo traz dados

sobre como chegar ao Brasil, à cidade e à UFSM, incluindo links e contatos úteis, além do mapa do *campus*.

Figura 3 – Capa do Guia do Estudante Internacional em português

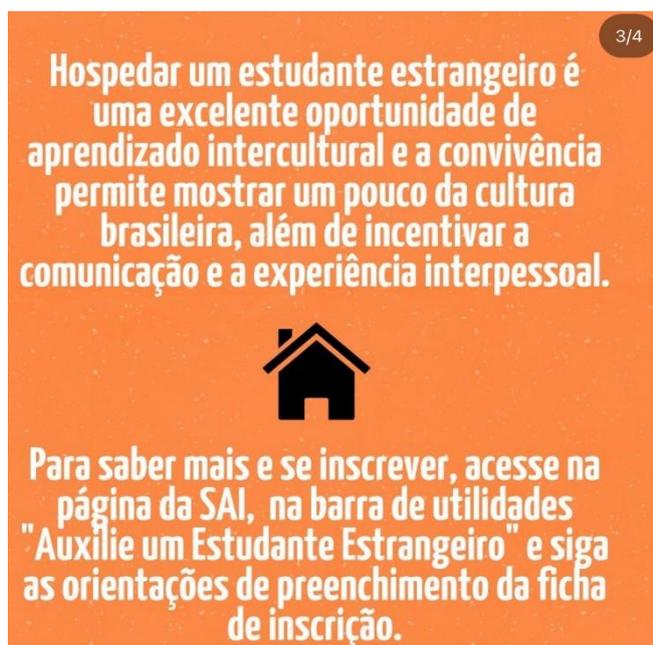


Fonte: UFSM, 2022.

Esse documento apresenta, ainda, os programas criados para melhor acolher os estudantes estrangeiros como os programas “Amigo Internacional” e “Hospede um Estudante Internacional” que visam integrar membros voluntários da comunidade acadêmica com os intercambistas, como mostra a Figura 4, divulgada como parte de uma postagem na conta oficial do Instagram da SAI. Igualmente, o R1 cita durante a entrevista que esses programas são “satélite” na mobilidade e assinala que o programa “Hospede um Estudante Estrangeiro” pode compreender cobrança de despesas como aluguel, água, luz e internet por parte do anfitrião ou ser integralmente de forma voluntária, não tendo um tempo mínimo de recepção dos intercambistas.

Quanto ao programa “Amigo Internacional”, o R1 chama atenção para a importância desse papel dos estudantes locais em auxiliar o estrangeiro nas demandas após sua chegada, como ir à Polícia Federal para preencher os documentos necessários, alugar um local para se hospedar ou ir até o banco. O R2 acrescenta que, após a primeira ou segunda semana, quando as atividades de acolhimento em si se encerram, “é importante que eles tenham essa acolhida [por parte da comunidade]”.

Figura 4 – Postagem de divulgação do programa de acolhimento



Fonte: Instagram da SAI, 2023.

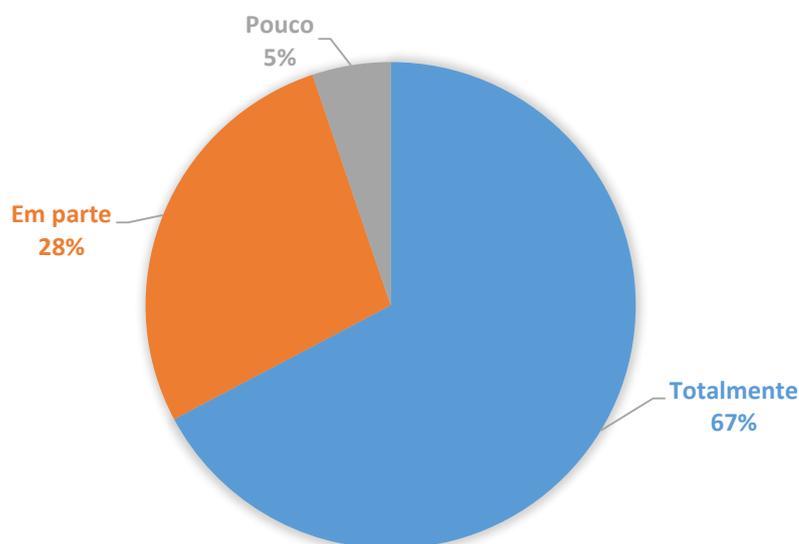
Com foco na hospitalidade, a SAI também conta com a “Semana do Acolhimento”, período em que são realizadas diversas atividades como aulas de português e *tour* guiado pelo *campus*, buscando ambientar e auxiliar os recém-chegados. Por fim, o guia traz esclarecimentos sobre tomadas, transporte e alimentação, fornecendo as principais informações que preparem o aluno estrangeiro para sua estadia na cidade.

Quanto à segunda fase da pesquisa, o questionário aos intercambistas via *Google Forms*, dos quase 250 e-mails enviados, foram obtidas 58 respostas. É importante ressaltar que dos contatos disponibilizados, diversos e-mails já estavam inativos (retornando imediatamente com a mensagem automática “endereço não encontrado”) e para parte dos participantes a mobilidade acadêmica não foi uma experiência recente, tendo sido realizado entre três e oito anos atrás, o que possivelmente justifica o baixo número de respondentes quando considerado o total de alunos no recorte analisado. Ainda assim, pelo menos 11 alunos retornaram o e-mail de forma solícita além de responder o questionário, o que demonstra positivamente a valorização da pesquisa por parte desses acadêmicos.

Em relação aos itens do formulário, quando perguntados “em que medida você se sentiu acolhido(a) pela UFSM?” 39 dos 58 alunos respondentes, o equivalente a 67%, disseram ter se sentido totalmente acolhidos. Um aluno destacou que foi tratado de forma “eficiente e gentil” durante o processo. Enquanto 16 alunos (28%) disseram ter se sentido acolhidos em parte.

Apenas três alunos (5%) disseram ter se sentido pouco acolhidos pela universidade, como mostra o Gráfico 4.

Gráfico 4 – Sentimento de acolhimento



Fonte: autora

Os respondentes (R1 e R2) durante a fase 3 afirmaram que a comunidade acadêmica tem se tornado cada vez mais receptiva, e mencionaram ainda, que um dos próprios intercambistas se candidatou para recepcionar os recém-chegados.

Quanto ao período de duração da mobilidade, 47 dos 58 participantes (84%), relataram ter ficado entre quatro e seis meses realizando o intercâmbio, o equivalente a um semestre letivo. Apenas três pessoas (5%) relataram ter ficado menos tempo, entre 15 dias e três meses, e ainda, oito outras pessoas (11%) relataram que sua experiência durou oito meses ou mais.

Outro dado coletado a respeito do contexto em que esses participantes se encontraram durante seu tempo em Santa Maria foi quanto ao local onde ficaram hospedados. Dos respondentes, 27 acadêmicos (47%) relataram ter alugado um apartamento, casa ou quarto através de redes sociais ou com outros intercambistas ou brasileiros enquanto 17 participantes (29%) ficaram hospedados em um hotel ou pousada. E ainda, 14 pessoas (24%) disseram ter ficado na casa de outro estudante ou família anfitriã. Com essa amostra, percebe-se que 76% dos participantes tiveram de financiar sua estadia por meios particulares, ainda que alguns recebessem bolsa de estudos.

A entrevista com a SAI revelou que recentemente houve a criação da chamada *Interhouse* e desde o segundo semestre de 2021 são moradias dentro do *campus* disponibilizadas para os intercambistas, com preferência para convênios via AUGM, fornecendo alojamento e alimentação gratuitos para alunos de graduação. Os servidores destacaram também o importante papel dessa moradia no acolhimento dos alunos ao passo que se sentem seguros e mais próximos da comunidade acadêmica.

A respeito da comunicação, nas respostas do questionário os idiomas mais utilizados foram, além do português em 100% das respostas, o espanhol foi descrito como a segunda língua mais utilizada para se comunicar, estando presente em mais de 80% das respostas, isso se justifica porque quase a mesma porcentagem dos alunos era de países falantes da língua (países da América do Sul, Espanha e México), seguido do inglês, presente em 43% das respostas, sendo citado por mais de 20 intercambistas como língua utilizada para comunicação.

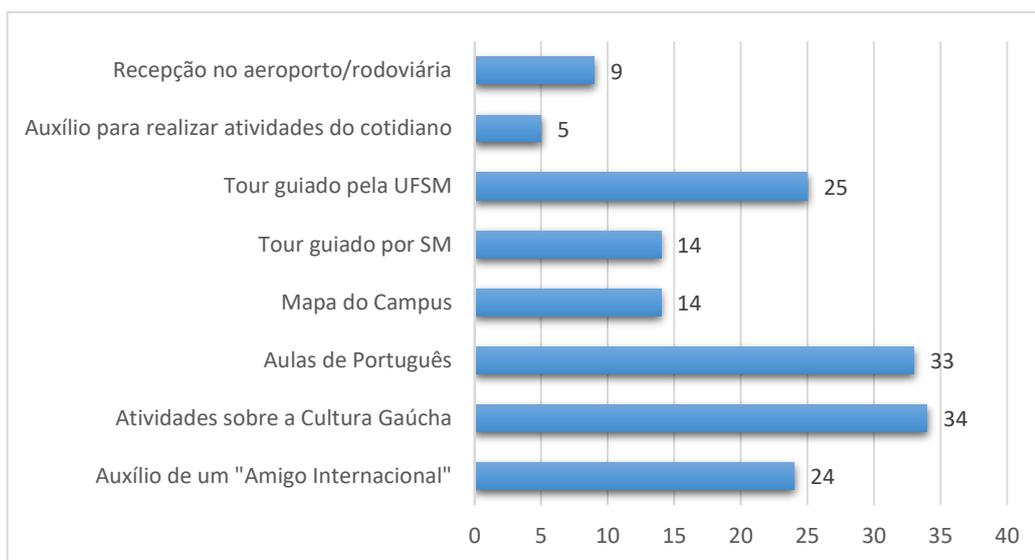
Uma peculiaridade foi que um participante mencionou o portunhol, que é uma fusão linguística dos idiomas português e espanhol, originada a partir da mistura de palavras nos dois idiomas de forma coloquial com o objetivo de comunicação imediata, muito utilizado em contextos turísticos para trocas culturais e comerciais. É possível que essa (inter)língua tenha sido utilizada por mais participantes pois, como será discutido a seguir, uma das dificuldades mencionadas foi a comunicação e o uso de português.

Tal fenômeno, também chamado de *code-switching* ou alternância de código linguístico pôde ser percebido nas respostas de alguns participantes às perguntas abertas no *Google Forms*, que fizeram uso de palavras em português e espanhol na mesma frase. Um dos participantes, por exemplo, quando perguntado sobre sua motivação para realizar a mobilidade respondeu “Conhecimento sobre a cultura e meu crescimento *personal*”, incluindo a última palavra em espanhol, enquanto no restante foi utilizada a língua portuguesa.

Outra questão presente no formulário ligada à hospitalidade foi referente às atividades de acolhimento (Gráfico 5), onde 27 alunos afirmaram terem sido beneficiados pelo Programa “Amigo Internacional”, ainda que um participante tenha mencionado não ter tido de fato ajuda da pessoa designada. Dos 58 respondentes, 41 afirmaram ter feito parte de atividades sobre a cultura gaúcha, bem como 37 respondentes que disseram ter feito aulas de português. Quanto ao item “*tour* guiado pela UFSM”, criado pelo curso de graduação em Turismo, 29 alunos declararam ter usufruído de tal atividade, enquanto apenas 16 alunos alegaram ter participado de um *tour* guiado pela cidade anfitriã ou terem tido acesso a um mapa do *campus*.

No item “recepção no aeroporto/rodoviária”, o número de respostas chegou a 12, possivelmente porque essa recepção se daria por parte do “Amigo Internacional” que, como citado por alguns participantes, não se fez presente em vários momentos. Por fim, apenas cinco participantes informaram ter tido “auxílio para realizar atividades do cotidiano”, embora essa questão tenha sido trazida como uma das maiores dificuldades dos intercambistas, como será discutido a seguir.

Gráfico 5 - Atividades de Acolhimento



Fonte: autora

A entrevista com a SAI confirmou a disponibilização de tais atividades e trouxe em evidência a “Semana do Acolhimento”, momento após a chegada do aluno quando a UFSM fornece atividades de ambientação e integração. O R2 destaca que “é um momento em que mostramos como funciona a universidade e como é nossa estrutura cultural”, além de mencionar as questões de auxílio com os processos migratórios e a tentativa de sempre acompanhá-los nesses momentos. Da mesma forma, o R1 salienta que “o acolhimento começa no momento em que eles são aceitos na UFSM”, ao passo que há uma tentativa de informar esses alunos de tudo que será necessário trazer e prepará-los para a chegada através de documentos informativos enviados via e-mail, como o Guia do Estudante Internacional, documentação necessária e informações sobre moradia.

Contudo, a SAI trouxe durante a entrevista a perspectiva de que a cidade de Santa Maria não está preparada para receber estrangeiros por não possuir alguém que fale inglês no escritório local da Polícia Federal, por exemplo, empurrando essa demanda para alguém da UFSM ter que

auxiliar os alunos nos processos migratórios, além das questões de transporte público, ainda que hoje esteja mais avançado tecnologicamente do que no recorte analisado.

Aspectos quanto à falta de acessibilidade também foram mencionados: “falta sinalização, falta material em inglês até na própria universidade”. Foi citado que o *site* da UFSM, tal como o da prefeitura não possuem tradução oficial para outras línguas e há uma necessidade de disseminar a cultura de internacionalização na Universidade e comunidade, pois ainda há uma resistência por parte até de alunos em relação a ler artigos ou ter aulas em uma língua estrangeira como, por exemplo, inglês. Contudo, a SAI afirmou que tais questões já estão sendo amplamente discutidas e trabalhadas pela gestão atual para que sejam aprimoradas e colocadas em prática.

Quando perguntados se tiveram algum apoio da universidade para resolver eventuais problemas durante sua estadia, 36 dos 58 alunos (67%) disseram ter tido pleno auxílio, enquanto 16 (30%) responderam que tiveram auxílio parcial. Apenas seis alunos (3%) responderam não ter tido auxílio na resolução de eventuais problemas.

No que diz respeito às dificuldades enfrentadas durante a mobilidade acadêmica, como já foi mencionado e como mostra o Gráfico 6, o item “comunicação/idioma” aparece como o mais citado, seguido pelo item “diferenças culturais”. Alguns participantes explicaram ter achado a comunidade acadêmica “fechada” e pouco acolhedora, pois ainda que tenham sido bem-aceitos, não conseguiram fazer amigos ou criar conexões com os colegas e professores do programa em que realizavam as atividades acadêmicas.

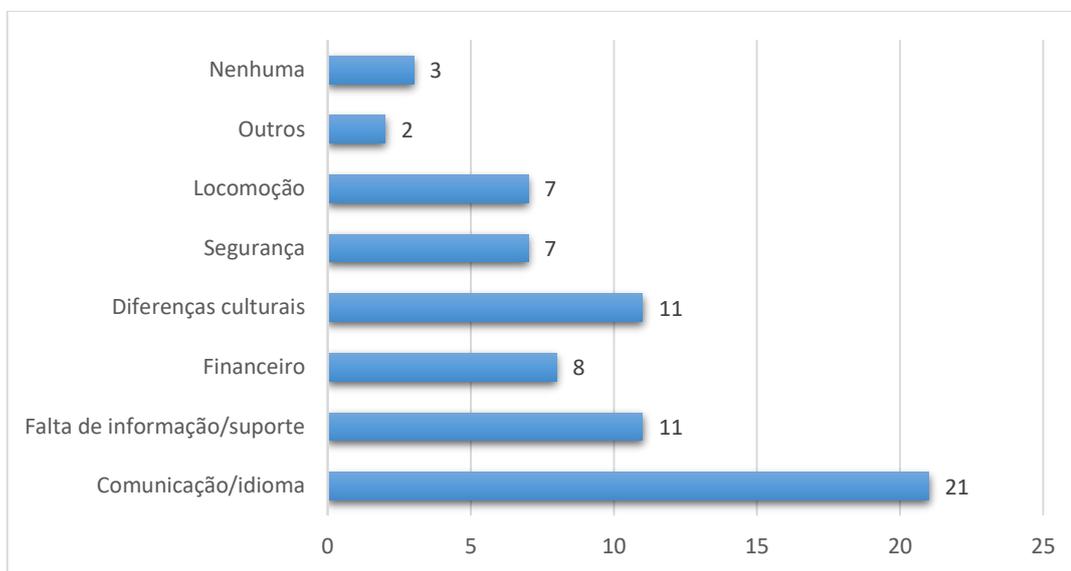
Em relação ao item “falta de informações ou suporte”, alguns alunos comentaram que não se beneficiaram integralmente da mobilidade por não terem tido informações sobre atividades extracurriculares. Um dos participantes cita, por exemplo, que

Tinha interesse em participar de atividades nas áreas de pesquisa e extensão da universidade e mesmo consultando na universidade não souberam me orientar por desconhecimento sobre as atividades

A questão financeira também foi trazida como uma dificuldade de oito participantes, sendo o pagamento do aluguel um dos principais pontos. Locomoção e segurança foram citados seis vezes cada, sendo que a maior dificuldade em relação ao primeiro item também estava relacionada à distância da moradia até a universidade, enquanto ao segundo, um participante relatou ter sido assaltado em seu percurso.

Quanto a outras dificuldades, foram citadas questões relacionadas ao Restaurante Universitário e como conseguir um *chip* de celular, problemas também relacionados à falta de comunicação e suporte.

Gráfico 6 – Dificuldades descritas pelos intercambistas



Fonte: autora

É preciso ressaltar que três participantes afirmaram não ter tido nenhuma dificuldade, e mesmo descrevendo certos desafios, diversos participantes quando perguntados sobre “o que poderia ter sido melhor em sua experiência?” expuseram aspectos predominantemente positivos sobre sua vivência, como nos seguintes recortes:

Não poderia ter sido melhor, a UFSM e pessoal de lá fizeram tudo o que tinha que ser feito. Muito queridos.

Foi a melhor experiência da minha vida!

Não mudaria nada. Amei minha estancia na UFSM, em SM e amei as pessoas, cultura, música da rua... Não senti insegurança e me senti muito acolhida. Obrigada UFSM!

Fue una experiencia inolvidable, hermosa y que me cambió la vida. Me ayudó a crecer, a desenvolverme sola, a siempre encontrar la vuelta para poder solucionar las cosas. Hoy siento que el intercambio me permitió tener mejores consideraciones al momento de entrevistas laborales.

Foi uma experiência muito boa em todos os sentidos.

Ainda no item sobre o que poderia ser aprimorado, diversos alunos mencionaram a necessidade de mais atividades de integração entre os intercambistas e a comunidade local e “mais atividades culturais” foi uma sugestão recorrente. Também foi mencionada a necessidade de os ajudantes do programa “amigo internacional” serem mais responsáveis e comprometidos,

além de mais circulação de informações sobre atividades de extensão (profissionais) ou extracurriculares (como esportes) e melhor acompanhamento e ajuda por parte do programa, especialmente no início da mobilidade.

Outras questões trazidas foram a possibilidade de se hospedar no próprio *campus* ou haver um alojamento destinado a intercambistas e suas vantagens. Por último, alguns participantes sugeriram que o programa fornecesse mais tempo e que houvessem mais aulas de português durante a mobilidade.

Por fim, em resposta à pergunta “em que medida a mobilidade acadêmica contribuiu para seu crescimento profissional?”, 40 dos 58 participantes responderam que a experiência contribuiu muito. Por sua vez, 14 relataram que a experiência contribuiu razoavelmente e quatro disseram que o intercâmbio contribuiu pouco. Notou-se que algumas respostas tiveram relação com a duração da estadia, pois os alunos que disseram que a experiência teve pouca ou razoável relevância em seu crescimento profissional ficaram três meses ou menos, ainda que diversos alunos que ficaram por um semestre relataram que a experiência contribuiu de forma razoável devido a outras questões que já foram mencionadas, como problemas no próprio programa ou falta de interação ou atividades que esperavam ter.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os principais resultados que emergem deste trabalho apontam que a mobilidade acadêmica dos alunos de graduação e pós-graduação contribui amplamente tanto para o desenvolvimento e consolidação da internacionalização da UFSM, quanto para o crescimento pessoal e profissional dos participantes ao passo que, como destaca o R2 (fase 3), a mobilidade permite ao intercambistas uma “visão de uma gestão diferente de Universidade, com outra forma de ensinar e aprender”, proporcionando desafios ao estudante e o tornando um profissional ou pesquisador mais capacitado. Além disso, como o Respondente 1 afirma em sua fala, “são as experiências humanas que vão fazer o desenvolvimento desses profissionais que a Universidade forma”.

No que se refere aos programas de mobilidade, percebeu-se que convênios multilaterais são os mais recorrentes ao enviar alunos de graduação e pós-graduação. Destacam-se entre eles a AUGM, o PEC-G/PEC-PG e o GCUB-MOB, sendo que o último é mais recente na UFSM. Constatou-se também que as áreas que mais enviaram alunos no período analisado foram

Ciências Sociais e Aplicadas e Agrárias, dado que pode ser relacionado a dois principais fatores: qualidade do programa e divulgação interna por parte dos próprios alunos.

Considerando que as experiências coletadas a partir do questionário online antecedem algumas ações de acolhimento em prática atualmente, isso pode ser um dos fatores que justificam as porcentagens encontradas nessa pesquisa quanto ao sentimento de acolhimento, dificuldades encontradas e contribuição pessoal e profissional da experiência para os intercambistas. De qualquer forma, ações como a Semana do Acolhimento e todas as atividades nela inserida, juntamente com o programa Amigo Internacional se mostram indispensáveis no processo de boas-vindas e acolhida dos alunos internacionais.

A partir da fase 3, foi possível concluir que algumas das questões apontadas pelos alunos na fase 2 já foram percebidas pela UFSM e já estão sendo resolvidas. Com a entrevista, pôde-se reafirmar que o acolhimento é essencial, especialmente em um primeiro momento, mas que também é necessário que os estudantes sejam desafiados a buscar soluções criativas e integrar-se com a comunidade local que, por sua vez, precisa ser mais receptiva.

É importante lembrar que “a hospitalidade é uma qualidade social antes de ser uma qualidade individual” (GRINOVER, 2007, p. 125), o que nos mostra que é necessário que se instigue uma cultura de acolhimento dentro da comunidade acadêmica que idealmente se expanda por toda a cidade, fornecendo acesso aos equipamentos e serviços necessários à todos.

A pesquisa também mostrou que é necessário que, dentro da comunidade acadêmica seja disseminada a cultura da internacionalização, pois essa não acontece somente quando se viaja ao exterior, mas pode também acontecer em casa, ou seja, na própria universidade através de atividades interculturais. Ainda que neste trabalho intercâmbio e mobilidade acadêmica sejam vistos como sinônimos, é interessante ressaltar que com o advento de intercâmbios online, a mobilidade acadêmica internacional pode ser considerada um desdobramento do intercâmbio.

Além dos dados coletados em relação a alunos de graduação e pós-graduação, é interessante mencionar que há também o intercâmbio de professores, em sua maioria doutores. Sem dúvida um estudo sobre esse perfil dos docentes pode trazer contribuições para o campo, já que de acordo com a SAI, só no último ano (2022) a UFSM recebeu quatro professores visitantes, selecionados a partir de editais específicos, todos(as) estrangeiros(as) que podem ter sua estadia pelo período de dois a quatro anos.

Destaca-se que essa pesquisa começou a ser desenvolvida no ano de 2021 e foi interrompida até o segundo semestre de 2022, tendo desdobramento crucial no período de dezembro a janeiro de 2023. Este é um estudo que busca relacionar os cursos de Turismo e Letras, onde se incluem conceitos como a hospitalidade e a mobilidade. Este trabalho possui certo ineditismo, uma vez que une duas áreas que prescindem de amplo referencial teórico, que poderá contribuir para outras pesquisas e que possa, a partir de um olhar multidisciplinar, contribuir para outros estudos.

Por fim, é imprescindível salientar o caráter receptivo e colaborador da Secretaria de Apoio Internacional de contribuir com a pesquisa desde o momento da coleta de dados para quantificação até a fase final, possibilitando uma valiosa discussão acerca de como a Internacionalização da Educação Superior já é uma realidade, especialmente na Universidade Federal de Santa Maria que tem avançado muito nos últimos anos e ainda tem de avançar com os projetos, ações e parcerias que vêm sendo desenvolvidos.

REFERÊNCIAS

BATTAGLIN, Fernanda Soares; XAVIER, Thiago Reis. Intercâmbio e Turismo: A Influência das Experiências no Exterior na Empregabilidade do Profissional nas Redes Hoteleiras Internacionais. In: Sara Joana Gadotti dos Anjos; Newton Paulo Angeli; Francisco Antônio dos Anjos. (Org.). **Turismo, competências profissionais e mercado de trabalho**. 1ed. Itajaí/SC: Editora UNIVALI, 2020, p. 49-62.

BENI, Mário Carlos. **Globalização do turismo: megatendências do setor e a realidade brasileira**. São Paulo: Aleph, 2003

BOFF, Leonardo. **Virtudes para um outro mundo possível - Hospitalidade**. Petrópolis: Vozes, 2005.

BRANDALISE, Giselly C. Mondardo; HEINZLE, Marcia Regina Selpa. Internacionalização da e na educação superior: conceitos e abordagens. **Revista Internacional de Educação Superior**, SP, v. 9, n. 00, p. 1-17, 2022. Disponível em: <https://periodicos.sbubr.unicamp.br/ojs/index.php/riesup/article/view/8670113/30010>. Acesso em: 5 jan. 2023.

BRASIL, Ministério da Educação. **Bolsas serão distribuídas para graduação-sanduíche nos EUA e na Europa**. Brasília: Ministério da Educação, 2011. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/tags/tag/graduacao-sanduiche>. Acesso em: 5 jan. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Segmentação do Turismo: Marcos Conceituais**. Brasília: Ministério do Turismo, 2006. Disponível em: http://antigo.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Marcos_Conceituais.pdf . Acesso em: 4 jan. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo de Estudos e Intercâmbio: orientações básicas**. Brasília: Ministério do Turismo, 2.ed, 2010. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/segmentacao-do-turismo/turismo-de-estudos-e-intercambio-orientacoes-basico.pdf>. Acesso em: 4 jan. 2023.

BUTLER, Richard; JONES, Peter. Conclusões – Problemas, Desafios e Soluções In: Lockwood, A; Medlik, S. (Org.) **Turismo e Hospitalidade no século XXI**. Manole, 2003, p. 309-322

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2005.

CAMARGO, Luiz Otávio de Lima. Os domínios da hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti, Bueno, Marielys Siqueira (Orgs). **Hospitalidade: Cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

CASTRO, Alda Araújo; CABRAL NETO, Antônio. O ensino superior: a mobilidade estudantil como estratégia de internacionalização na América Latina. **Revista Lusófona de Educação**, n. 21, 2012. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S164572502012000200005&script=sci_arttext&tln_g=es. Acesso em: 22 ago. 2021

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6º edição. São Paulo: Atlas S.A. 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2023

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Aleph. 2007.

GONZALEZ RÍO, Maria José. **Metodología de la Investigación Social**. Técnicas de recolección de datos. Alicante: Editorial Aguaclara, 1997

KNIGHT, Jane. **An internationalization model**: responding to new realities and challenges IN: DE WIT, Hans. Higher education in Latin America: The international dimension. World Bank Publications, 2005. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/350671442_An_Internationalization_Model_Responding_to_New_Realities_and_Challenges. Acesso em: 22 ago. 2021

KNIGHT, Jane. **Internationalization: management strategies and issues**. International Education Magazine, Ottawa, v. 9, n. 1, 1993

LIMA, Manolita Correia. Globalização ou internacionalização do ensino superior? **Sumários Revista da ESPM**, v. 13, n. 4, p. 80–90, 2012. Disponível em: <https://bibliotecasp.espm.br/espm/article/view/10>. Acesso em: 27 dez. 2022.

MAUSS, Marcel. **Sociologia e Antropologia**. São Paulo: Cosac Naify, 2003

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. São Paulo: Atlas, 2005.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ. Vozes, 2009.

OMT. **Turismo Internacional**: Uma perspectiva Global. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social - Métodos e Técnicas**. 3ª edição. São Paulo, Atlas, 2008.

SANTOS, Saulo Ribeiro *et al.* Turismo e intercâmbio: contribuições para a formação discente nos cursos de graduação das instituições de ensino superior de São Luís, Maranhão.

CULTUR, v.8, n° 2, jul. 2014. Disponível em: <https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/348/356>. Acesso em: 20 nov 2022.

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

SEHNEM, Paulo Rberto. **Os Programas Erasmus E Ciência Sem Fronteiras Como Materialização Da Internacionalização Universitária**. 2018. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/161522847.pdf>. Acesso em: 5 jan. 2023.

UFSM. **Guia do Estudante Internacional**. Santa Maria, 2022. Disponível em: <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/402/2022/07/Guia-do-Estudante-Internacional-2022.pdf>. Acesso em: 12 out. 2022.

UFSM. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2016-2026**. Santa Maria, 2016. Disponível em: https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/500/2021/04/VFinal-DocumentoPDI-TextoBaseCONSU_TextoComPlanoDeMetas2022.pdf . Acesso em: 16 set. 2022.

UFSM. **Plano Institucional de Internacionalização 2018-2021**. Santa Maria, 2018. Disponível em: <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/345/2018/04/PLANO-INSTITUCIONAL-DE-INTERNACIONALIZACOES.pdf>. Acesso em: 16 set. 2022.

VASCONCELOS, Juliana Alves. **Turismo de Estudos e Intercâmbio**: a experiência dos intercambistas do curso de turismo da Universidade Federal Fluminense. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/1036/1/317%20-%20Juliana%20Vasconcellos.pdf>. Acesso em: 5 jan. 2023.

UNESCO. **Internacionalização da Educação Superior no Brasil**: relatório final/Rosa Elizabeth Azevedo Marin e Walterlina Brasil. Belém: Associação de Universidades Amazônicas – UNAMAZ, 2004. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000139900>. Acesso em: 5 jan. 2023.

WÄCHTER, Bernd. Internationalisation at home – the context. In: Crowther, P. *et al* (Org.) **Internationalisation at Home. A Position Paper**. European Association for International Education (EAIE), 2000, p. 5-13.

APÊNDICE I

QUESTIONÁRIO – FASE 2

Perguntas utilizadas no questionário enviado aos intercambistas.

1. Em qual área do conhecimento você realizou mobilidade acadêmica?
2. Qual o nível da mobilidade?
3. Qual a duração da sua estadia na UFSM?
4. Onde você ficou hospedado(a)?
5. Qual sua motivação para participar do programa de mobilidade acadêmica?
6. Qual(is) idioma(s) você utilizou para se comunicar?
7. Em que medida você se sentiu acolhido(a) pela UFSM?
8. Você teve algum apoio da universidade para resolver eventuais problemas durante sua estadia?
9. De quais atividades de acolhimento você participou/usufruiu?
10. Quais as maiores dificuldades você encontrou durante o intercâmbio?
11. Em que medida a mobilidade acadêmica contribuiu para seu crescimento profissional?
12. O que poderia ter sido melhor durante sua experiência?

APÊNDICE 2

ENTREVISTA – FASE 3

Roteiro de perguntas utilizado na entrevista com a SAI

1. Qual a importância da internacionalização, especialmente a mobilidade acadêmica para a Universidade e para os alunos participantes?
2. Qual o protocolo para receber esses alunos? Quais estratégias a UFSM adota para promover a internacionalização e bem receber os participantes?
3. Quais as áreas e países que mais enviam alunos para a UFSM? Existe algum motivo para isso?
4. Qual o perfil dos alunos participantes? Quanto tempo normalmente duram os intercâmbios?
5. Você acha que a Universidade e a cidade estão preparados para bem receber esses alunos? Qual a maior dificuldade os intercambistas enfrentam durante sua estadia?
6. Quais processos você acha que poderiam ser otimizados na recepção desses intercambistas?