

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
BÁRBARA NICOLA MARTINEZ**

**TURISMO DE ESTUDOS E INTERCÂMBIO: UM ESTUDO SOBRE O  
ACOLHIMENTO DE INTERCAMBISTAS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO  
PARANÁ – UFPR/ BRASIL**

**CURITIBA**

**2014**

**BÁRBARA NICOLA MARTINEZ**

**TURISMO DE ESTUDOS E INTERCÂMBIO: UM ESTUDO SOBRE O  
ACOLHIMENTO DE INTERCAMBISTAS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO  
PARANÁ – UFPR/ BRASIL**

Trabalho de graduação apresentado às disciplinas de Orientação e Supervisão de Estágio e Projeto em Planejamento e Gestão de Turismo II, Curso de Turismo, Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Vander Valduga

**CURITIBA**

**2014**

## **TERMO DE APROVAÇÃO**

BÁRBARA NICOLA MARTINEZ

### **TURISMO DE ESTUDOS E INTERCÂMBIO: UM ESTUDO SOBRE O ACOLHIMENTO DE INTERCAMBISTAS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – UFPR/ BRASIL**

Nota:

#### **COMPOSIÇÃO DA BANCA**

---

Prof. Dr. Vander Valduga  
DETUR - UFPR  
(Orientador)

---

Profa. Dra. Márcia Shizue Massukado-Nakatani  
DETUR - UFPR

---

Prof. Dr. Carlos José de Mesquita Siqueira  
Coordenador da ARI - UFPR

Curitiba, 10 de Novembro de 2014.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos meus pais, Douglas e Mayza, e ao meu irmão, Daniel, por todos os sacrifícios feitos ao longo dos anos para que fosse possível ter a formação que eu tenho hoje, pelo apoio constante e amor incondicional.

Aos meus colegas de curso, pelo companheirismo durante esses anos de graduação e pelo apoio tanto nas horas de diversão quanto nas de desespero.

Aos professores do curso, pelos ensinamentos e pelos conselhos ao longo da graduação. À Prof. Márcia Shizue Massukado-Nakatani por me ensinar a ter atenção aos detalhes e por todo o apoio ao longo do curso. Ao Prof. Alexandre Biz por sempre me incentivar nas aulas para que eu desse o meu melhor.

E em especial ao meu orientador, Prof. Vander Valduga pela inspiração do tema de trabalho, pela constante orientação e confiança em minhas capacidades.

Às colegas de trabalho e amigas, Ana Paula e Simone, que estiveram ao meu lado neste último ano e fizeram de tudo para me apoiar para que eu pudesse sair aqueles 30 minutinhos antes para poder chegar a tempo nas aulas.

Aos amigos de longa data que compreenderam a minha ausência nos últimos meses, obrigada pela amizade, carinho e companheirismo.

Em especial ao Tiago que me apoiou e me motivou ao longo do curso, sempre me lembrando de que as coisas não são tão difíceis quanto parece e que eu sou capaz de muito mais do que eu acho. Muito obrigada!

## RESUMO

O Turismo de Estudos e Intercâmbio vem sendo cada vez mais utilizado como forma de complementação da vida acadêmica de estudantes no mundo todo. Os benefícios para o intercambista e para o país receptor são inúmeros, porém não se pode deixar de levar em consideração a importância de um bom programa de acolhimento que possa auxiliar na adaptação do intercambista. A Universidade Federal do Paraná – UFPR/Brasil possui convênios e parcerias com diversas universidades internacionais e recebe intercambistas das mais variadas nacionalidades em todos os semestres letivos. A Assessoria de Relações Internacionais – ARI é o órgão responsável por possibilitar o atendimento, a promoção, a articulação e a facilitação da interação da UFPR com intercâmbios e programas internacionais. Desta forma, o objetivo desta pesquisa é analisar de que maneira é feito o acolhimento do intercambista nos programas de mobilidade acadêmica oferecidos pela UFPR. Para a execução deste trabalho foi realizada uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, através de levantamento bibliográfico sobre o assunto, de entrevista em profundidade com a ARI e da aplicação de questionários com os intercambistas participantes de programas de mobilidade internacional receptivo da universidade nos anos de 2013 e/ou 2014. Detectou-se com a pesquisa de campo que mesmo sendo realizado um programa de acolhimento na universidade, os intercambistas ainda sentem falta de diversas informações que poderiam facilitar a adaptação à universidade e a cidade de Curitiba e acabam muitas vezes buscando informações através de outras fontes. Com base nos resultados da pesquisa propõe-se o desenvolvimento de um Manual do Intercambista que venha como forma de auxiliá-los com as informações necessárias antes mesmo de sair do seu país de origem e também as informações práticas para o dia a dia na universidade e na cidade.

**Palavras-chave:** Turismo de Estudos e Intercâmbio. Hospitalidade. Acolhimento. Mobilidade Acadêmica Internacional. Universidade Federal do Paraná.

## ABSTRACT

Educational Tourism has been an important and growing part of academic complementation of many students all over the world. The benefits for the exchange student and for the receptive country are countless, but one cannot fail to take into account the significance of a great welcoming program to assist on the adaptation of the exchange student. The Universidade Federal do Paraná – UFPR/Brazil has many agreements and partnerships with universities all over the world and welcomes exchange students of various nationalities in every semester. The Assessoria de Relações Internacionais – ARI is the responsible organ of the university that enables the service, promotion, coordination and facilitation of the interaction between the university and international exchange programs. Thus, the purpose of this research is to analyze how the welcoming of an exchange student is done in academic mobility programs offered by the university. To carry out this paper, an exploratory and descriptive qualitative research was held through a literature review on the subject, an interview with ARI and a survey with the exchange students that participated of receptive international mobility programs in 2013 and/or 2014. Fieldwork allowed detecting that even though the university has a welcome program, the exchange students still feel a lack of information that could easy adaptation into the university and the city of Curitiba. The exchange students often end up seeking information through other sources. Based on the results of the research, it is proposed the development of an Exchange Student's Manual that comes as a way to assist them with the needed information before they leave their host countries and practical information for the day-to-day life at the university and in the city.

**Key-words:** Educational Tourism. Hospitality. Welcoming. International Academic Mobility. Universidade Federal do Paraná.

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - INTERSEÇÃO ENTRE TURISMO E HOSPITALIDADE.....	19
FIGURA 2 – ATORES E ELEMENTOS DA HOSPITALIDADE TURÍSTICA E DO ACOLHIMENTO .....	25
FIGURA 3 – O ICEBERG DA CULTURA .....	43
FIGURA 4 – INFORMAÇÕES PARA NOVOS ALUNOS NO SITE DA UNIVERSIDADE DE HÉLSINKI .....	51
FIGURA 5 – SUMÁRIO DO CADERNO DE ORIENTAÇÕES DA UNIVERSIDADE VICTORIA .....	52
FIGURA 6 – LISTA DE GÍRIAS ESPECÍFICAS DO INGLÊS NEOZALANDÊS DO CADERNO DE ORIENTAÇÕES DA UNIVERSIDADE VICTORIA.....	53
FIGURA 7 – CAPA DO GUIA DO ESTUDANTE E DO PESQUISADOS DA USP ....	54
FIGURA 8 – PARTE INTERNA DO GUIA DO ESTUDANTE E DO PESQUISADOR DA USP COM TESTEMUNHOS DE INTERCAMBISTAS.....	55
FIGURA 9 – EXEMPLO DE ARTE PARA A CAPA DO MANUAL DO INTERCAMBISTA .....	98
FIGURA 10 – EXEMPLO DE ARTE PARA OS CAPÍTULOS DO MANUAL DO INTERCAMBISTA .....	98

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – OS TEMPOS/ESPAÇOS DA HOSPITALIDADE HUMANA .....	27
QUADRO 2 – SEGMENTOS DE MERCADO NO TURISMO .....	32
QUADRO 3 – PROGRAMAS E PARCERIAS DE INTERCÂMBIO DA UFPR .....	68
QUADRO 4 – NÚMERO DE INTERCAMBISTAS POR SEMESTRE EM 2013 E 2014 NA UFPR.....	69
QUADRO 5 – SATISFAÇÃO DOS INTERCAMBISTAS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UFPR.....	76
QUADRO 6 – RESPOSTAS A QUESTÃO DE PESQUISA: “VOCÊ RECEBEU ALGUM TIPO DE ORIENTAÇÃO AO CHEGAR EM CURITIBA OU A UFPR?” .....	83
QUADRO 7 – RESPOSTAS A QUESTÃO DE PESQUISA: “VOCÊ SENTIU FALTA DE ALGUMA INFORMAÇÃO DURANTE A SUA ESTADIA?” .....	85
QUADRO 8 – AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DE INTERCÂMBIO X AMIZADE COM ALUNOS BRASILEIROS DA UFPR.....	88
QUADRO 9 – COMENTÁRIOS DOS INTERCAMBISTAS SOBRE A EXPERIÊNCIA NA UFPR E EM CURITIBA .....	90
QUADRO 9 – ORÇAMENTO PROJETO DESIGN.....	101



## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – IDADE DOS INTERCAMBISTAS.....	72
GRÁFICO 2 – MOTIVOS PELA ESCOLHA DO BRASIL COMO DESTINO DE INTERCÂMBIO .....	73
GRÁFICO 3 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À RECEPÇÃO NA UFPR NO PRIMEIRO DIA.....	77
GRÁFICO 4 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS INFORMAÇÕES RECEBIDAS SOBRE A UNIVERSIDADE.....	78
GRÁFICO 5 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS INFORMAÇÕES RECEBIDAS SOBRE CURITIBA .....	79
GRÁFICO 6 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS INFORMAÇÕES RECEBIDAS SOBRE MEIOS DE TRANSPORTE .....	79
GRÁFICO 7 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À RESOLUÇÃO DE DÚVIDAS .....	80
GRÁFICO 8 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO PESSOAL OFERECIDO PELA UNIVERSIDADE .....	81
GRÁFICO 9 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO VIA INTERNET OFERECIDO PELA UNIVERSIDADE .....	81
GRÁFICO 10 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO VIA INTERNET OFERECIDO PELA UNIVERSIDADE .....	82
GRÁFICO 11 – HOSPITALIDADE DOS PROFESSORES E FUNCIONÁRIOS DA UFPR .....	86
GRÁFICO 12 – HOSPITALIDADE DOS ALUNOS BRASILEIROS DA UFPR.....	86
GRÁFICO 13 – AMIZADE INTERCAMBISTAS E ALUNOS BRASILEIROS DA UFPR .....	87
GRÁFICO 14 – AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DE INTERCÂMBIO PELOS INTERCAMBISTAS.....	88

## LISTA DE SIGLAS

ADEGRAF	- Associação dos Designers Gráficos do Distrito Federal
ARI	- Assessoria de Relações Internacionais
BELTA	- <i>Brazilian Educational, Language and Travel Association</i>
CELIN	- Centro de Línguas e Interculturalidade
CSF	- Ciências sem Fronteiras
IATA	- <i>International Air of Transport Association</i>
MCTI	- Ministérios da Ciência, Tecnologia e Inovação
MEC	- Ministério da Educação
MERCOSUL	– Mercado Comum do Sul
UFPR	- Universidade Federal do Paraná
UFMG	- Universidade Federal de Minas Gerais
UNESCO	- <i>United Nations Educational Scientific and Cultural Organization</i>
USP	- Universidade de São Paulo

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA .....	14
1.2 HIPÓTESES .....	14
1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA .....	15
1.3.1 <i>Objetivo geral</i> .....	15
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	15
1.4 JUSTIFICATIVA .....	15
<b>2 MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>18</b>
2.1 HOSPITALIDADE E TURISMO .....	18
2.1.1 <i>Perspectivas conceituais do turismo</i> .....	20
2.1.2 <i>Perspectivas histórico-conceituais da hospitalidade</i> .....	22
2.1.3 <i>Acolhimento</i> .....	27
2.2 SEGMENTAÇÃO DO TURISMO .....	31
2.3 TURISMO DE ESTUDOS E INTERCÂMBIO .....	35
2.3.1 <i>Histórico do intercâmbio</i> .....	36
2.3.2 <i>Conceitos do intercâmbio</i> .....	40
2.3.3 <i>Programas de intercâmbio existentes</i> .....	45
2.4 MOBILIDADE ACADÊMICA NA EDUCAÇÃO SUPERIOR .....	46
2.4.1 <i>Referências de mobilidade acadêmica</i> .....	49
2.4.1.1 <i>Referências no mundo</i> .....	50
2.4.1.2 <i>Referências no Brasil</i> .....	54
<b>3 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO</b> .....	<b>57</b>
3.1 UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ .....	57
3.2 MOBILIDADE ACADÊMICA INTERNACIONAL NA UFPR .....	59
3.2.1 <i>Assessoria de Relações Internacionais - UFPR</i> .....	59
<b>4 METODOLOGIA</b> .....	<b>61</b>
4.1 TIPO DE PESQUISA .....	61
4.2 TÉCNICAS DE PESQUISA .....	62
4.3 COLETA DE DADOS .....	63
4.3.1 <i>Construção do instrumento de coleta de dados</i> .....	63
4.3.2 <i>Tabulação e interpretação dos dados</i> .....	65
<b>5 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA</b> .....	<b>66</b>
5.1 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS COLETADOS .....	66
5.1.1 <i>Entrevista com a Assessoria de Relações Internacionais da UFPR</i> .....	67
5.1.2 <i>Questionários intercambistas UFPR</i> .....	72
<b>6 PROJETO DE TURISMO</b> .....	<b>91</b>
6.1 DESCRIÇÃO DA PROPOSTA DO PROJETO .....	91
6.2 ETAPAS PARA EXECUÇÃO DO PROJETO .....	92
6.2.1 <i>Descrição das etapas para a execução do projeto</i> .....	93
6.2.2 <i>Descrição dos recursos humanos envolvidos em cada etapa</i> .....	100

6.2.3 <i>Descrição do orçamento e avaliação do retorno do investimento</i> .....	101
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>102</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>105</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>113</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho intitulado “Turismo de estudo e intercâmbio: um estudo sobre o acolhimento de intercambistas na Universidade Federal do Paraná – UFPR/ Brasil” consiste em um estudo sobre hospitalidade, acolhimento e intercâmbio, e a percepção dos intercambistas da Universidade Federal do Paraná acerca de suas experiências.

O turismo de Estudos e Intercâmbio ganhou maior destaque no Brasil nos últimos anos e entrou como um dos segmentos a ser desenvolvido no Manual de Orientações Básicas do Ministério do Turismo desde 2006. De acordo com o Ministério do Turismo o Intercâmbio já existe em praticamente todos os países e já é responsável por movimentar US\$30 bilhões por ano apenas com os estudantes que já são formados no Ensino Médio e buscam uma instituição de ensino no exterior, totalizando então 1,5 milhões de pessoas no mundo. (BRASIL, 2008)

O Turismo de Estudos e Intercâmbio é um segmento relevante, que se bem desenvolvido pode ser uma alternativa para períodos de baixo fluxo turístico, e também para cidades menores que não tenham atrativos turísticos significativos. Outra vantagem deste segmento é que influencia na promoção da cultura de paz, na formação de mercado e na fidelização do país, já que os turistas desse segmento são grandes divulgadores do Brasil em seus países de origem. (BRASIL, 2008)

O crescimento desse segmento ao longo dos anos também ocorre em função da globalização e das novas exigências do mercado de trabalho. Os estudantes, passaram a buscar mais conhecimento e qualificação para se destacar como futuros profissionais. E não basta ter conhecimento técnico da área, hoje em dia, exige-se muito mais do profissional e procura-se por habilidades tais como flexibilidade, facilidade em trabalhar em grupo, pró-atividade e domínio de idiomas estrangeiros. Características essas que podem ser adquiridas através de uma experiência internacional de intercâmbio. (FERREIRA, 2014)

Nesta perspectiva, o intercâmbio cultural no exterior vem como uma importante oportunidade de imersão em uma nova cultura, além, é claro, do aprimoramento de uma língua estrangeira. Porém, para que a experiência do

intercâmbio cultural no exterior seja positiva, é necessário que exista um acolhimento adequado destes intercambistas.

De acordo com Avena (2006, p. 138) “O turismo e o acolhimento estão indissociavelmente ligados. Quando falamos de turismo, pensamos no acolhimento. E sem bom acolhimento, não há turista satisfeito”. Considerando que o turismo de estudos e intercâmbio pode ser uma alternativa de aumento de fluxo turístico para diversas cidades, é importante que se receba estes turistas adequadamente para que os mesmos tenham uma boa experiência e possam voltar a seus países e divulgar, através do “boca a boca” o país.

O bom acolhimento no intercâmbio pode vir então como forma de interação entre pessoas e cultura, incentivando a interculturalidade entre diferentes povos. Essa prática da interculturalidade está cada vez mais presente dentro das universidades, e atualmente utiliza-se a troca entre culturas também como proposta pedagógica. Não se pode deixar de dizer que é importante preservar a identidade cultural do local, mas também deve-se levar em consideração o enriquecimento recíproco que se pode obter através dessa cooperação e da educação intercultural. (SILVEIRA, 2008)

A experiência de viver em outro país é essencial para aprender a conviver com a diversidade das culturas e principalmente para respeitar as diferenças. E é por isso que a internacionalização da educação é importante no processo de formação pessoal e também profissional do indivíduo. (GACEL-ÁVILA, 2005)

As universidades ocupam então um importante papel ao manter contato, trocar informações, receber estudantes e professores de outras universidades, encaminhar seus estudantes e professores, sempre se mantendo aberta para o máximo de oxigenação de ideias e para o melhor procedimento democrático. (VILELA, 1994)

A Universidade Federal do Paraná - UFPR, objeto de estudo deste trabalho, possui diversas parcerias e convênios com universidades ao redor do mundo e recebe intercambistas das mais diferentes nacionalidades. Na universidade, a Assessoria de Relações Internacionais – ARI é a responsável por possibilitar o atendimento, a promoção, a articulação e a facilitação da interação da UFPR com intercâmbios e programas internacionais, atuando como um órgão-meio perante a

comunidade internacional, através dos intercâmbios, cooperações e eventos. (ARI, 2014)

Mediante o crescente aumento dos programas educacionais de estudos e intercâmbio entre universidades e a participação da UFPR nesse segmento, no presente trabalho será analisado de que forma é feito o acolhimento destes intercambistas nos programas de mobilidade acadêmica ofertados pela UFPR, e também serão identificadas as necessidades e dificuldades dos mesmos durante o processo de adaptação.

## 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Sabe-se preliminarmente que a UFPR dispõe de um programa de acolhimento para os intercambistas. No entanto, a questão de pesquisa que se coloca é: De que maneira este programa ocorre e ele é satisfatório aos intercambistas recebidos?

## 1.2 HIPÓTESES

Nesse contexto, algumas hipóteses foram elaboradas:

- Os intercambistas apresentam dificuldades em se adaptar na UFPR ou na cidade de Curitiba;
- O tipo de acolhimento recebido na universidade interfere diretamente na experiência de intercâmbio;
- O tipo de acolhimento ofertado na universidade é padronizado, independente da origem do intercambista ou da natureza de seu intercâmbio.

### 1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA

#### 1.3.1 Objetivo geral

Analisar de que maneira é feito o acolhimento do intercambista nos programas de mobilidade acadêmica oferecidos pela Universidade Federal do Paraná.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

- Analisar de que maneira é feito o acolhimento dos intercambistas pela Assessoria de Relações Internacionais – ARI, da UFPR.
- Avaliar o nível de satisfação dos intercambistas que já participaram de algum programa de mobilidade acadêmica na UFPR em 2013 ou em 2014.
- Identificar de que maneira o acolhimento dos intercambistas influencia na experiência do intercâmbio.
- Elaborar um programa de acolhimento destinado aos intercambistas da UFPR.

### 1.4 JUSTIFICATIVA

A globalização vinda com o final do século XX e a constante modernização do mundo atual traz cada vez mais a necessidade da internacionalização dos países em seus mais diversos setores. Em uma época de informação em tempo real destaca-se a importância da inovação para se tornar um empreendimento/instituição relevante e competitiva em seu setor.



(MOTA, 2009). Sendo assim o trabalho humano e a individualidade são cada vez mais valorizados no mercado de trabalho, tornando importante a constante capacitação pessoal e a atualização de seus conhecimentos.

O Turismo de Estudos e Intercâmbio é uma importante forma de complementação da vida acadêmica para um estudante. A experiência vivida em outro país pode proporcionar mudanças no âmbito profissional e pessoal. O conhecimento de uma nova língua e de uma nova cultura pode tornar o intercambista um candidato mais atraente em sua área de interesse, pois a experiência vivida auxilia no amadurecimento pessoal e também na formação de um pensamento mais amplo de mundo.

Os benefícios dos programas de intercâmbio também podem se estender ao país que recebe o intercambista, pois as pessoas em seu convívio também irão conhecer uma nova cultura e, no caso do intercâmbio no ensino superior, expandir os conhecimentos adquiridos na universidade sem precisar sair de sua cidade e de sua zona de conforto.

O intercâmbio no ensino superior, mais conhecido como mobilidade acadêmica internacional é, portanto, um importante aliado ao desenvolvimento da internacionalização das universidades pelo mundo.

A internacionalização do ensino superior é, antes de mais nada, uma reflexão do caráter universal do aprendizado e da pesquisa. É reforçada pelos procedimentos correntes de integração econômica e política, assim como pela necessidade crescente de entendimento intercultural. A expansão do número de estudantes, professores e pesquisadores que trabalham, vivem e se comunicam num contexto internacional atesta essa tendência. A considerável expansão de vários tipos de redes e outros tipos de ligação entre as instituições, professores e estudantes é facilitada pelo avanço contínuo da informação e das tecnologias de comunicações. (UNESCO, 1999, p. 17).

Fica cada vez mais claro que o interesse nos programas de intercâmbio pelo mundo está aumentando, e que as universidades necessitam se adaptar às novas formas de educação para se tornar mais competitivas globalmente. Internacionalizar uma universidade significa: acrescentar ao currículo dos cursos elementos internacionais; obter proficiência em línguas estrangeiras, possibilitando a comunicação com novas culturas; internacionalizar as pesquisas através da cooperação entre diferentes nacionalidades e instituições

estrangeiras; e internacionalizar a extensão, disponibilizando todos os eventos e projetos da universidade. (CODINA *et al.*, 2013)

Também é importante considerar a falta de estudos acerca do tema Turismo de Estudos e Intercâmbio receptivo do Brasil, a maioria dos estudos nacionais sobre intercâmbio geralmente contempla o intercâmbio emissivo. Como exemplo de estudos nacionais podemos citar Lussari, Goveia e Menezes (2013), Madruga (2004), Matias (2002), Tiellet (2008), Tomazzoni e Oliveira (2013) e Victor (2009).

A partir disso acredita-se que essa pesquisa pode abrir um campo importante de investigação permitindo um melhor entendimento dos elementos mais importantes para os estrangeiros na hora de se estabelecer em uma nova cidade, e em uma nova universidade. Podemos citar também a contribuição prática para a realidade cotidiana da UFPR, possibilitando o melhor conhecimento e entendimento de seu público alvo internacional.

## 2 MARCO TEÓRICO

Neste momento serão abordados e discutidos os principais temas acerca do Turismo de Estudos e Intercâmbio, objetivando embasar a pesquisa documental e bibliograficamente.

Primeiramente, faz-se uma descrição dos temas Turismo e Hospitalidade em conjunto, para depois melhor explicar suas características conceituais e históricas individualmente. Em seguida apresenta-se uma breve descrição do tema Acolhimento para concluir a questão da hospitalidade no turismo.

Na segunda parte foca-se nos Segmentos de Turismo para embasar o próximo momento em que se apresenta o segmento de Turismo de Estudos e Intercâmbio detalhadamente, com um histórico, conceituação e os programas de intercâmbio existentes.

Na terceira parte foca-se no programa de intercâmbio de Mobilidade Acadêmica no Ensino Superior, onde se trabalha questões como a internacionalização das universidades e também se apresenta ao final algumas universidades que são referência em acolhimento de intercambistas no mundo e no Brasil.

### 2.1 HOSPITALIDADE E TURISMO

A hospitalidade inserida no contexto do turismo é conceito fundamental para o início do diálogo aqui proposto e para a melhor compreensão do tema geral de pesquisa. Considerando a proposta de alguns autores como Abreu (2003), Beni (2007), Cinotti (2009), Netto e Ansarah (2009), Ramos (2003), Wada (2003) e outros apresentados ao longo desta etapa, apresenta-se aqui a importância de trabalhar os conceitos hospitalidade e turismo em conjunto para melhor entender a necessidade do “bem acolher”, conceito que permitirá o desenvolvimento mais a fundo do segmento de Turismo de Estudos e Intercâmbio.

Wada (2003) faz uma reflexão dos temas Turismo e Hospitalidade e explica que os dois conceitos não são antagônicos e precisam se complementar. A interseção dos conceitos, conforme representado na Figura 1, ganhará muito com um esforço dirigido para uma situação de cooperação entre áreas.

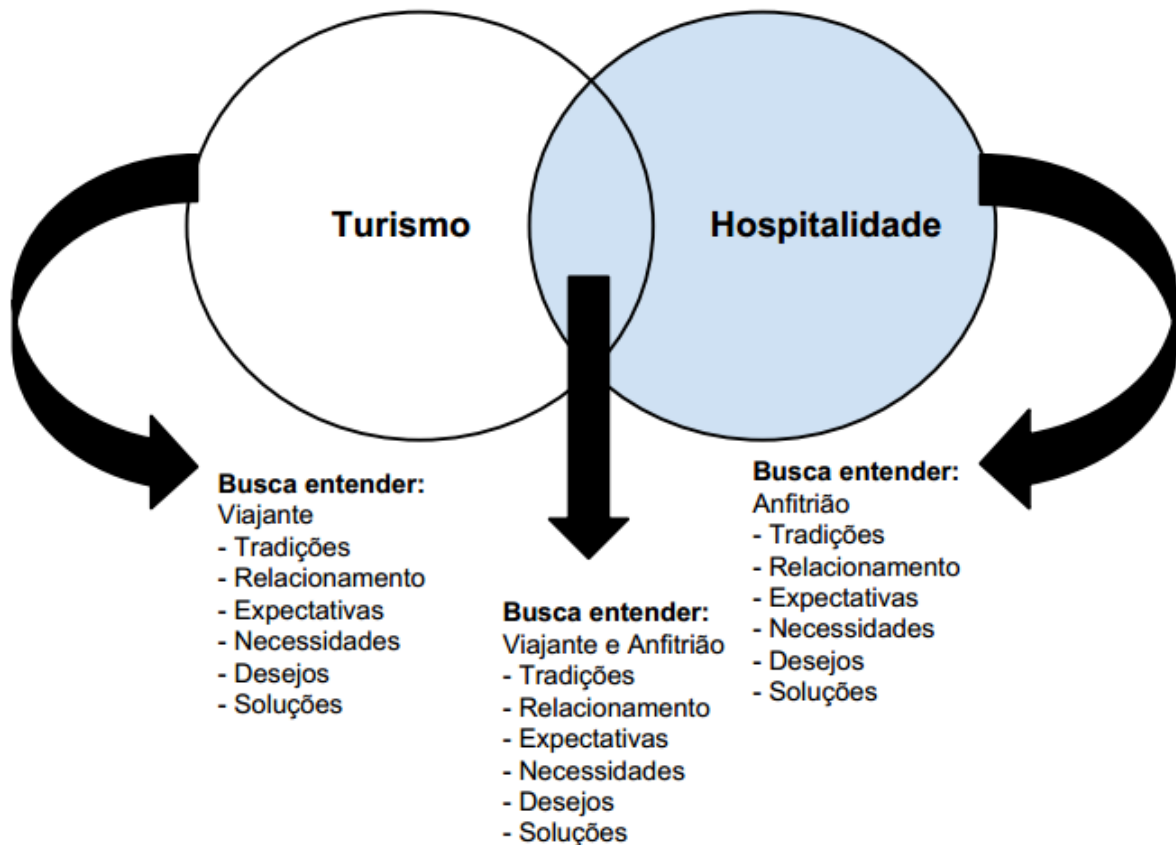


FIGURA 1 - INTERSEÇÃO ENTRE TURISMO E HOSPITALIDADE  
FONTE: WADA (2003, p. 67)

A hospitalidade e o turismo em abordagem conjunta auxiliam a entender não somente o viajante ou o anfitrião responsável pelo acolhimento, mas também a interação entre os dois, e a relação da população local que pode ser inserida no processo de hospitalidade, gerando mais empregos localmente. (WADA, 2003)

A importância de conhecer tanto o turista quanto o anfitrião é também levantada por Ramos (2003) que ressalta a subjetividade do ser ou não ser “bem recebido” em determinado local. Tudo isso irá depender de vários fatores como: a origem do turista; as experiências anteriores de recepção; a configuração do espaço de origem e o motivo pelo qual se deixa o espaço; a maneira como são seus sonhos

e como foram elaboradas as expectativas; o quanto se está disposto a reelabora-las; e a aceitação para com o novo. (RAMOS, 2003)

O autor ainda lembra que não somente o viajante está envolvido nessas questões, pois o ato de receber ou não receber bem também é subjetivo. Este irá depender então do lugar que se ocupa, de valores, e de vivências. Depende do sabor da comida que se pode oferecer ao outro, de como se olha para aquele que vem de fora, de sua resistência à mudança, do quanto este outro pode ameaçar as certezas e corromper as verdades absolutas. (RAMOS, 2003)

Para melhor compreender a origem dos dois temas desenvolve-se na etapa seguinte uma discussão conceitual de Turismo e Hospitalidade, além do subtema Acolhimento que também será importante para embasar a pesquisa em questão.

### 2.1.1 Perspectivas conceituais do turismo

A definição do conceito de Turismo é bastante complexa, a diversidade de conceitos e interpretações é grande, e percebem-se mudanças e adaptações nos discursos sobre a conceituação do Turismo ao longo dos anos. Alguns dos autores responsáveis pelas discussões destes conceitos são Ansarah (2000), Beni (2007), De La Torre (1997), Ignarra (2002), Netto e Ansarah (2009), Trigo (1998), entre outros.

Existem também diferentes versões de onde surgiu o primeiro conceito, mas para Barretto (2008) a palavra turismo surge na Inglaterra, no século XVII, e refere-se a um tipo especial de viagem. A palavra *tour*, de origem francesa, significa voltar e tem seu equivalente no inglês *turn*, e no latim *tornare*. (BARRETTO, 2008)

Outros autores consideram que o turismo, como desenvolvido hoje, veio com Thomas Cook, em 1841. É o caso de Boiteux e Werner (2009) que relatam o sucesso da primeira viagem de trem em grupo realizada por Cook, entre as cidades de Leicester e Loughboroug, na Inglaterra. Essa viagem desencadeou em diversas excursões oferecidas pela empresa de Cook, tanto para a Europa, quanto para os Estados Unidos, sendo considerada a primeira agência de viagens a existir do mundo. (BOITEUX; WERNER, 2009)

As primeiras viagens de trem podem ser consideradas desencadeadoras do início do turismo moderno, que foi aos poucos se adaptando às demandas turísticas também com a utilização dos navios para cruzeiros. Porém durante a Segunda Guerra Mundial o turismo ficou praticamente estagnado e somente após o fim da Guerra, com a eficiência dos aviões e com a criação da *International Air of Transport Association* - IATA, que regulamentou o espaço aéreo, o turismo entra na era do avião. (BARRETTO, 2008)

Com a profissionalização do turismo e devido ao crescimento do fluxo de turistas no mundo, vê-se a necessidade de definir mais especificamente os conceitos relacionados ao mercado turístico em geral. A fim de mostrar a amplitude do setor de turismo, Ansarah discorre que:

Tendo em conta sua heterogeneidade e complexidade, pode-se afirmar que o turismo, como setor econômico, é um conceito muito difícil de definir de maneira uniforme. Muito mais que um setor, é uma atividade que se estende de forma direta por vários setores da economia, e, de forma indireta, por todos os demais setores. (ANSARAH, 2000, p. 11)

Assim como diversos outros temas, o Turismo é conceituado de maneira provisória, havendo diversas interpretações dependendo de qual é a posição que se quer abordar e qual a interpretação que se tem do assunto. Para este estudo considera-se a seguinte definição:

Turismo é o fenômeno originado da saída e retorno do ser humano do seu lugar habitual de residência, por motivos diversos que podem ser revelados ou ocultos, que pressupõe hospitalidade, encontro e comunicação com outras pessoas, empresas que oferecem condições e tecnologia para a efetivação do ato de ir e vir, gerando experiências sensoriais e psicológicas e efeitos positivos e negativos no meio ambiente econômico, político, ecológico e sociocultural. (NETTO; ANSARAH, 2009, p. 13)

E é partindo deste âmbito de inclusão da hospitalidade no turismo e também do contato com a os habitantes locais, que se ressalta a importância de tratar o Turismo mais amplamente como forma de conhecimento e de contato com novas culturas, possibilitando o respeito à diversidade cultural.

O Turismo de Estudos e Intercâmbio, tema do presente estudo, tem como forte característica a aceitação e o pertencimento temporário a uma nova cultura, que podem acontecer mais facilmente se houver uma hospitalidade positiva partindo das pessoas que vivem no local.

### 2.1.2 Perspectivas histórico-conceituais da hospitalidade

Hospitalidade, do latim *hospitalitate*, segundo o dicionário Michaelis (2009), é o ato de hospedar; qualidade de hospitaleiro; o bom acolhimento dispensado a alguém. De acordo com Walker (2002) a palavra hospitalidade deriva de *hospice* (asilo, albergue), uma antiga palavra francesa que significa “dar ajuda/abrigo aos viajantes”, o autor ainda afirma que a ideia de hospitalidade é tão antiga quanto a própria civilização.

Segundo Gotman (2001)<sup>1</sup>, a palavra hospitalidade apareceu pela primeira vez, da forma como é escrita hoje, em 1206 e significava alojamento gratuito e a atitude caridosa de acolher indigentes e viajantes em conventos, hospícios e hospitais. Lá pelo século XVI, a hospitalidade aparecia como o direito recíproco de proteção e abrigo, que fazia da mesma tanto um direito quanto uma obrigação de caridade. Porém, segundo o autor, com o passar dos séculos o termo hospitalidade perdeu o sentido de obrigação e de caridade e passa a ser uma escolha particular.

Isso se dá, pois, nas últimas décadas, com a industrialização, a explosão demográfica, o desenvolvimento científico e tecnológico, as novas estruturas econômicas e, particularmente, a ampliação do poder aquisitivo de uma parcela considerável da população das sociedades contemporâneas, mudaram a relação entre visitantes e receptores, hóspedes e anfitriões (GRINOVER, 2002)

Hoje em dia, são raras as situações em que o estrangeiro estará completamente desamparado ao chegar a um lugar, como acontecia com o viajante antigo. Rodeado por um grupo, esperado, acolhido por uma estrutura ou outro grupo, o visitante (viajante) é exposto, ao entrar em um novo ambiente, a todo um código, todo um conjunto de normas e procedimentos a serem observados tanto por ele como pelos que o cercam. (ABREU, 2003, p. 29)

Abreu (2003) lembra que a hospitalidade, da maneira apresentada, pode possuir um caráter coletivo e de obrigação que no passado estava mais associado à caridade e que hoje será mais bem colocado como um serviço público ou comercial. Como já citado anteriormente, o conceito de hospitalidade, hoje em dia, vai além do simples abrigo e alimentação ao viajante. Ela engloba, não só os bens tangíveis

---

<sup>1</sup> Tradução livre

(hotéis, pousadas, meios de transporte, entre outros), mas também os intangíveis, como os serviços prestados, que proporcionam o bem estar físico e psíquico do viajante. (DALPIAZ *et al.*, 2010)

Nesta pesquisa procura-se destacar a importância dos aspectos intangíveis da hospitalidade, pois a hospitalidade está diretamente ligada às necessidades e desejos das pessoas, ou seja, do desejo do visitante de “ser bem recebido”. (DALPIAZ. *et al.*, 2010) Partindo disso utiliza-se o seguinte conceito para definir hospitalidade:

Por hospitalidade entende-se, então, o conjunto de ações, serviços, infraestrutura e outros recursos destinados a receber bem os visitantes, acolhê-los com satisfação e servi-los com excelência sem perder as características fundamentais da relação entre pessoas. (INSTITUTO DE HOSPITALIDADE, 2007, p. 15).

Partindo desta ideia da relação entre as pessoas na hospitalidade, pode-se considerar que tanto os visitantes, quanto os anfitriões são modificados ao fim de uma relação de hospitalidade, não sendo os mesmos após a experiência vivida. A hospitalidade muda e transforma estranhos em familiares e inimigos em amigos. A viagem pode resultar em um momento de construção social do turista, da afirmação da individualidade e também da socialização. (GRINOVER, 2002)

Neste mesmo sentido, em uma abordagem mais moderna, Beni (2007, p. 196) interpreta a hospitalidade como “[...] o fator que possibilita a indivíduos e a grupos sociais, em lugares diferentes, abrigar-se e proporcionar trocas construtivas entre hóspedes e anfitriões.”.

A capacidade de hospedar também está muito ligada ao estilo de vida, aos costumes e às tradições do local visitado, e por essa razão ao visitar países ou até mesmo regiões diferentes de um país, percebem-se locais com características mais acolhedoras ou menos. Deixando de lado as questões de infraestrutura e de capacidade de comunicação, é possível dizer o quão hospitaleiro é um local levando em conta somente a relação e o diálogo ocorrido entre aquele que visita e aquele que é visitado (BENI, 2007). Neste ponto, Beni afirma que:

(...), faz-se necessário interpretar a hospitalidade como o fator que possibilita a indivíduos e a grupos sociais, de lugares diferentes, abrigar-se e proporcionar trocas construtivas entre hóspedes, turistas-visitantes e anfitriões. Isso significa que a hospitalidade implica práticas de sociabilidade, de ajuda e de serviços que facilitem o acesso a recursos e



logradouros locais e o engajamento de relações que vão além da interação imediata. (BENI, 2007, p. 221)

Visualizando então a hospitalidade já como parte do turismo, o autor francês Yves Cinotti (2009)<sup>2</sup> define a hospitalidade do turismo de um destino como o julgamento feito por parte dos turistas em relação aos encontros ocorridos em um destino onde ele se considera estrangeiro. Porém, o autor ressalta, que quando se avalia a hospitalidade do turismo de um destino, os turistas estrangeiros não só julgam o contato pessoal, serviços de mídia (brochuras, sinalização turística), e a organização dos serviços (sendo eles de turismo ou não), mas também os moradores locais.

A população local de um determinado lugar pode ser dividida em dois tipos: os autóctones - sinônimo de habitantes, aqueles que residem em algum local; e os residentes, - aqueles que moram em um local que não seja em seu país de origem. (CINOTTI, 2009)<sup>3</sup>

Em seu quadro explicativo sobre os atores e elementos da hospitalidade turística e do acolhimento apresentados na Figura 2, Cinotti (2009) separa o elenco de atores da hospitalidade turística em moradores (autóctones ou residentes) e turistas (nativos visitantes ou estrangeiros). A hospitalidade turística acontece, segundo o autor, no contato com a população local, com prestadores de serviços turísticos e não turísticos, e com os serviços de comunicação, enquanto o acolhimento é somente percebido através do contato com pessoas prestadoras de serviços turísticos e não turísticos, não havendo necessariamente a hospitalidade envolvida.

---

<sup>2</sup> Tradução livre

<sup>3</sup> Idem

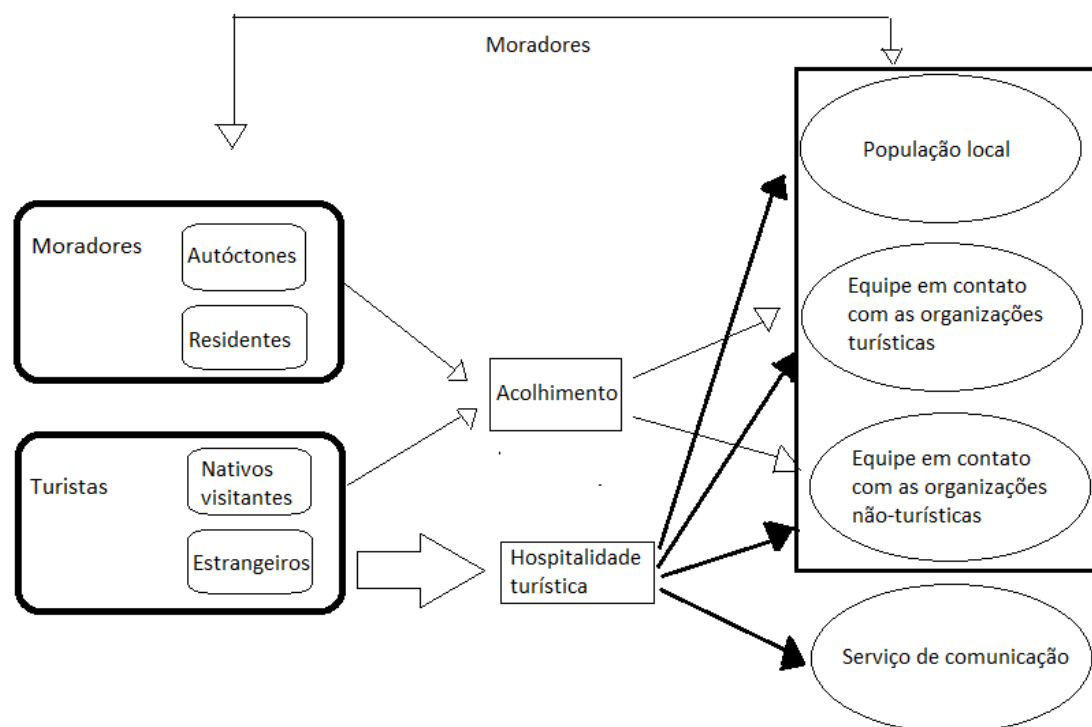


FIGURA 2 – ATORES E ELEMENTOS DA HOSPITALIDADE TURÍSTICA E DO ACOLHIMENTO  
 FONTE: CINOTTI (2009, p. 6)<sup>4</sup>

Após toda essa reflexão o autor conclui que três dimensões da hospitalidade surgiram para definir a melhor maneira de receber o visitante: a primeira é a ausência da hostilidade para com os estrangeiros, seguida do esforço/gentileza para com os estrangeiros e depois, o esforço linguístico para se comunicar de maneira adequada com o visitante. (CINOTTI, 2009)<sup>5</sup>

Camargo (2003) em sua reflexão sobre os domínios da hospitalidade propõe dois eixos de tempos/espacos para a delimitação do campo de estudo: um eixo cultural, e o outro social. O eixo cultural leva em conta as ações abrangidas pela noção de hospitalidade, e envolve de acordo com o autor:

- Recepcionar ou receber pessoas – A melhor representação de hospitalidade é o ato de acolher pessoas que batem à porta, pois antes de se tornar um gesto da vida social, a hospitalidade constitui um ritual da vida privada.
- Hospedar – Mesmo que hospitalidade não envolva necessariamente proporcionar pousada ou abrigo aos visitantes, não pode ser dissociada da

<sup>4</sup> Tradução livre

<sup>5</sup> Idem

hospitalidade, pois envolve a oferta de um teto ou ao menos de afeto, de segurança, ainda que por alguns momentos.

- Alimentar – Algumas culturas acreditam que a oferta do alimento delimita e concretiza o ato da hospitalidade.
- Entreter – Mesmo que todos os dicionários não envolvam entreter o hóspede no conceito de hospitalidade, hospedar implica em entreter de alguma forma o visitante.

O eixo social, segundo Camargo (2003), diz respeito aos modelos de interação social e consequentes instâncias físico-ambientais envolvidas. O autor distingue o eixo em quatro categorias:

- Doméstica – O ato de receber em casa é historicamente o mais típico da hospitalidade, e o mais complexo também.
- Pública – É a hospitalidade que acontece em decorrência do direito de ir e vir e, de ser atendido em suas expectativas de interação humana, podendo ser entendida no contexto cotidiano da vida urbana, turístico e político.
- Comercial – Hospitalidade que acontece dentro das modernas estruturas comerciais, criadas em função do surgimento do turismo moderno e mais adequadas à designação habitual de hotelaria e restauração.
- Virtual – Muito associada às três instâncias anteriores, vislumbram-se características específicas dessa hospitalidade, entre o emissor e o receptor de mensagens eletrônicas.

Considerando então os dois eixos de tempos/espços apresentados, Camargo (2003) cruza as informações explicando melhor como os eixos culturais são trabalhados em cada eixo social no Quadro 1.

## EIXO CULTURAL

<b>EIXO SOCIAL</b>	Tempos Espaços	Recepcionar	Hospedar	Alimentar	Entreter
	Doméstica	Receber pessoas em casa, de forma intencional ou casual	Fornecer repouso e abrigo em casa para pessoas	Receber em casa para refeições e banquetes	Receber para refeições e festas
	Pública	A recepção em espaços e órgãos públicos de livre acesso	A hospedagem proporcionada pela cidade e pelo país	A gastronomia local	Eventos públicos de lazer e eventos
	Comercial	Os serviços profissionais de recepção	Hotéis, hospitais e casa de saúde. Prisões	A restauração	Eventos, espetáculos e espaços privados para lazer
	Virtual	Folhetos, cartazes, internet, telefone, e-mail	Sites e hospedeiros de site	Programas nas medias e sites de gastronomia	Jogos e entretenimento nas medias

QUADRO 1 – OS TEMPOS/ESPAÇOS DA HOSPITALIDADE HUMANA  
 FONTE: CAMARGO (2003, p.19)

A partir disso, Camargo (2003, p. 19) define hospitalidade como “[...] o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu hábitat.”.

Pode-se notar então, que o termo hospitalidade vem se transformando aos poucos para acompanhar a evolução dos tempos modernos e que a distinção entre a hospitalidade comercial, pública, doméstica e virtual é importante para o entendimento do estudo proposto neste trabalho. A hospitalidade que será analisada é a hospitalidade pública, por se tratar de um estudo da hospitalidade e do acolhimento recebido pelos intercambistas, e feito pela Assessoria de Relações Internacionais da Universidade Federal do Paraná/Brasil, uma instituição pública.

### 2.1.3 Acolhimento

Os conceitos de hospitalidade e de acolhimento são muitas vezes confundidos, pela semelhança. Porém alguns autores trazem a importância de se tratar os dois assuntos separadamente e destacam também a distinção dos dois conceitos. De acordo com Gouirand (1994)<sup>6</sup> é importante distinguir os dois

<sup>6</sup> Tradução livre

conceitos, pois o acolhimento é o universo maior que contém o conceito de hospitalidade.

Acolher, no dicionário Michaelis (2009), é hospedar, receber (alguém), abrigar, dar acolhida, recolher (alguém). Todo encontro, envolve um processo de acolhimento, sendo ele positivo ou negativo (rejeição). O acolhimento positivo é necessário para a vida, pois sem o encontro ligado ao acolhimento não haveria a reprodução, a geração e nem a transmissão de ideias ou de saberes. (GOUIRAND, 2011)<sup>7</sup>

A palavra “acolher” vem do verbo “colher” com o prefixo “a” e nela há a ideia de ação e de vontade e, como na colheita, o acolhimento é um ato voluntário. No sentido figurado ele significa, também, concordar, aceitar e está muito próximo do sentido da palavra recolher. Na ideia de acolher/acolhimento existe a de reunião, hospitalidade e de caridade. (AVENA, 2006, p. 140)

De acordo com Cinotti (2014)<sup>8</sup> algumas pessoas consideram o acolhimento um dom, mas o autor em outra discussão explica que o acolhimento a pessoas que não se conhece, não é necessariamente um dom, pois é possível aprender a ser acolhedor. Porém acolher seus parentes ou amigos em casa, por exemplo, é inerente a natureza humana.

O homem é um “animal social”, não vive só e nem suporta o isolamento, pois o isolamento é para ele “anormal”. Os homens dependem um dos outros para sobreviver, havendo nesse processo sempre a presença do acolhimento. Pode-se considerar então, o acolhimento como uma necessidade natural, biológica e social, pois todos os encontros de pessoas implicam em um tipo de acolhimento. (AVENA, 2006)

Percebe-se então que o acolhimento é um ato banal da vida cotidiana, todas as pessoas são constantemente abordadas por situações de acolhimento. As crianças, por exemplo, não aprendem ensinamentos específicos de como agir, elas simplesmente incorporam ritos sociais e culturais que, de acordo com as circunstâncias, as permite agir corretamente dentro de situações de acolhimento. (FORMARIER, 2003)<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Tradução livre

<sup>8</sup> Idem

<sup>9</sup> Ibidem

Se o primeiro encontro com o anfitrião for ruim, talvez sejam necessários muitos outros encontros para mudar e evoluir essa primeira impressão/ideia. Se ele for bom, poderá marcar naquele que chega certas imperfeições do local de acolhimento. A necessidade de um bom acolhimento é crescente e constante e a ela se junta uma exigência de qualidade cada vez maior. Isso se dá provavelmente pela preponderância do egoísmo, do individualismo, do isolamento moral e material do homem nos últimos tempos. Procura-se então pelo “acolhimento mercantilizado”, como no caso da hotelaria, que acaba sendo um acolhimento obrigatório. (AVENA, 2006, p. 142)

Cinotti (2014)<sup>10</sup> questiona porém se o acolhimento ocorre da mesma forma no contexto profissional, de um funcionário para um desconhecido. Será que acolher uma pessoa desconhecida é tão simples quanto acolher um parente ou um familiar em sua casa? Formarier (2003)<sup>11</sup> explica então, que o acolhimento dessa forma torna-se então uma prática profissional refletida, que se analisa, se aprende, e se desenvolve dentro de uma finalidade de qualidade de atendimento.

Compreender o que sentem aqueles que são recebidos e mesmo saber criar nos seus estabelecimentos as condições psicológicas, materiais e o clima social que permitirão aos viajantes serem bem acolhidos, é bastante importante para os profissionais do acolhimento. (GOUIRAND, 1994)<sup>12</sup>.

Segundo Avena (2006, p. 147) “[...] o acolhimento deve ser cortês e alegre, mas, sobretudo, ele deve ser eficaz.”. A qualidade do acolhimento, de acordo com o autor, depende tanto do ser humano quanto, também, da qualidade da organização dos serviços, do cuidado em programar os detalhes, das condições nas quais trabalham os responsáveis pelo acolhimento, etc. Este responsável pelo acolhimento deve estar “aberto aos outros”, deve ter equilíbrio psicológico, aptidão comunicativa, calma e mesura, elegância de movimentos e a perseverança e vontade de estar a serviço e acolher bem o cliente. (AVENA, 2006)

No acolhimento, o “acolhido” deseja, sobretudo, ser desejado. O “acolhido” espera que o anfitrião faça tudo para protegê-lo, mesmo se ele está fora do local onde está hospedado. O objetivo de todo esse cuidado com o “acolhido” é que a pessoa não se sinta desnorteada, que veja por meio das atitudes de quem o acolhe

---

<sup>10</sup> Tradução livre

<sup>11</sup> Idem

<sup>12</sup> Ibidem

sua vontade em querer recebê-lo e a vontade de tornar a sua estada agradável. (AVENA, 2006)

O visitante se sentirá mais acolhido conforme a intensidade de suas experiências de prazer e de aprendizagem. Da mesma forma, o acolhedor também poderá experimentar prazer e aprendizagens promotoras de mudanças, como efeito inevitável das trocas relacionais. O acolhimento pode ser descrito como o processo de interação entre o acolhido e o acolhedor, constituído na forma de trocas que envolvem moeda, produtos, afetos e saberes, que efetiva e potencializa o fenômeno turístico. (SANTOS; PERAZOLLO, 2012)

Monique Formarier (2003)<sup>13</sup> explica que por ser completo, o conceito de acolhimento, pode ser dividido em três diferentes conceitos: o vínculo social; as interações sociais; e o ato de cuidar. De acordo com a autora, o ato de cuidar do outro não é um objetivo por si só, é somente a primeira fase, a abertura do vínculo social, e é este último que dá sentido ao acolhimento.

Em resumo, Formarier (2003)<sup>14</sup> define acolhimento como a abertura do vínculo social, ritualizada com e pelos comportamentos sociais e culturais. A autora explica que o vínculo social é manifestado nas relações, sejam elas convencionais (como por exemplo, relações de trabalho) ou guiadas pela liberdade de escolha. As relações sociais são variadas e múltiplas.

Com base nos três temas tratados nesta etapa (Turismo, Hospitalidade e Acolhimento) pode-se concluir que para praticar uma boa hospitalidade no turismo é importante investir no acolhimento pessoal, podendo ele ser feito por funcionários da instituição, por habitantes locais ou até mesmo virtualmente. Pois somente o acolhimento irá abrir espaço para a abertura do vínculo social e para a compreensão dos recebidos. Acolher no turismo significa então recepcionar o turista à cidade, sendo este através do contato direto com o turista, ou até mesmo através do investimento em infraestrutura turística que permita o fácil entendimento do local, minimizando as dificuldades iniciais que podem influenciar na experiência do visitante. (FORMARIER, 2003)<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Tradução livre

<sup>14</sup> Idem

<sup>15</sup> Ibidem

A partir desta compreensão de turismo, hospitalidade e acolhimento pode-se partir para uma discussão mais aprofundada do segmento de turismo tratado nesta pesquisa, o Turismo de Estudos e Intercâmbio.

## 2.2 SEGMENTAÇÃO DO TURISMO

Com a intenção de melhor trabalhar e entender o Turismo, alguns autores propõe a segmentação do mercado turístico, que é importante para a compreensão da demanda do setor e também para melhor compreensão do tema geral de pesquisa aqui proposto.

Os segmentos de mercado turístico surgiram da necessidade que os governos e as empresas do meio turístico sentiram em atingir de forma mais eficaz e confiável, o turista ou o consumidor em potencial. (NETTO e ANSARAH, 2009). Percebeu-se ao longo do tempo que cada pessoa tem uma série de demandas próprias, que são diferentes das de seu familiar ou amigo por mais próximo que este seja. (CHIAS, 2007)

Segmentar o mercado é identificar pessoas/turistas que tenham comportamentos em comum em relação à seus gostos e preferências. O melhor entendimento das preferências do turista auxilia no desenvolvimento do setor e a segmentação também possibilita conhecer os principais destinos geográficos, os transportes preferidos, a composição demográfica, a situação social e também o estilo de vida de determinado grupo de turistas. (ANSARAH, 2000)

A segmentação de mercado, de modo geral, visa identificar: os motivos da viagem; a composição do grupo de viagem; o âmbito geográfico da viagem; o local da prática do turismo; o tipo de transporte e alojamento utilizado; a época e a duração da viagem; os serviços requeridos; as atividades desenvolvidas; o tipo de viagem; o grau de fidelidade do consumidor; os gastos, além das características demográficas; econômicas; geográficas; e psicográficas entre outras. (RABAHY, 2005, p. 153-154)



Neste sentido, percebe-se que é possível segmentar o mercado de diversas maneiras, assim como proposto por Ignarra (2002):

<b>CRITÉRIOS DE SEGMENTAÇÃO</b>	<b>SEGMENTOS</b>
Idade	Turismo infantil Turismo juvenil Turismo de meia idade Turismo de terceira idade
Nível de renda	Turismo popular Turismo de classe média Turismo de luxo
Meios de transporte	Turismo aéreo Turismo rodoviário Turismo ferroviário Turismo marítimo Turismo fluvial/lacustre
Duração e permanência	Turismo de curta duração Turismo de média duração Turismo de longa duração
Distância do mercado consumidor	Turismo local Turismo regional Turismo nacional Turismo continental Turismo intercontinental
Tipo de grupo	Turismo individual Turismo de casais Turismo de famílias Turismo de grupos
Sentido do fluxo turístico	Turismo emissor Turismo receptor
Condição geográfica da destinação turística	Turismo de praia Turismo de montanha Turismo de campo Turismo de neve
Aspecto cultural	Turismo étnico Turismo religioso Turismo histórico
Grau de urbanização da destinação turística	Turismo de grandes metrópoles Turismo de pequenas cidades Turismo rural Turismo de áreas naturais
Motivação da viagem	Turismo de negócios Turismo de eventos Turismo de lazer Turismo de saúde Turismo educacional Turismo de aventuras Turismo esportivo Turismo de pesca

QUADRO 2 – SEGMENTOS DE MERCADO NO TURISMO

FONTE: IGNARRA (2002, p. 80-81)

O Turismo de Estudos e Intercâmbio, objeto de estudo em questão, pode ser classificado segundo os seguintes critérios a partir do Quadro 2: nível de renda

(turismo de classe média e turismo de luxo), duração e permanência (turismo de longa duração), distância do mercado consumidor (turismo continental e intercontinental) e motivação da viagem (turismo educacional).

Os segmentos citados no Quadro 2 não são todos os existentes, existe a possibilidade também de outros tipos de turismo ou de outras interpretações. O Ministério do Turismo, por exemplo, criou em 2010 o Programa de Regionalização do Turismo, em que traz onze volumes com as orientações básicas para o melhor desenvolvimento de cada segmento. Dentre eles, o Ministério do Turismo inclui a importância de se desenvolver o Turismo de Estudos e Intercâmbio e as características desse tipo de turismo. (BRASIL, 2010)

Esse segmento, segundo uma pesquisa realizada em 2005 pela *Language Travel Magazine*, traz cerca de 60 mil estudantes estrangeiros por ano ao Brasil e injeta na economia brasileira anualmente cerca de R\$631,3 milhões. Os principais motivos para a escolha do Brasil como destino de intercâmbio, de acordo com a Belta<sup>16</sup>, são: estudar uma língua diferente; fazer amizades; conhecer um costume diferente; programas interessantes que combinam aulas de português e de futebol; cursos de qualidade oferecidos em universidades nacionais; e a oportunidade de estágio em empresas brasileiras. (MOTA, 2009)

Com a globalização, a educação formal em cursos regulares e específicos passou a ser vista como integrante do produto turístico de uma nação, podendo ser trabalhado estrategicamente dentro do marketing turístico local como um atrativo a mais dentro do mix a ser ofertado. Hoje, a educação como produto turístico é pauta nas discussões para inclusão no Acordo Geral sobre o Comércio de Serviços (Gats) da Organização Mundial do Comércio (OMC), sendo alvo de atenção dos governos de diversos países. (MOTA, 2009, p. 392).

Apesar de despertar o interesse de turistas de todas as idades, o Turismo de Estudos e Intercâmbio ainda atrai, em sua grande maioria, a atenção de jovens em idade escolar. Isso acontece porque eles têm mais facilidades de mobilidade, socialização e aprendizado. (MOTA, 2009). A característica principal dos jovens ao viajar é a socialização com os autóctones e a imersão cultural, pois geralmente eles querem viver experiências diferentes das que estão acostumados. Além de viajar, eles querem experimentar e aproveitar ao máximo suas viagens. (KOTLER, 2003)

---

<sup>16</sup> A Belta – Brazilian Educational & Language Travel Association – reúne as principais instituições brasileiras que trabalham na área de cursos, estágios e intercâmbio no exterior.

O turismo com estas características é bastante positivo, pois o turista permanece mais tempo no local visitado e conseqüentemente gasta mais. Mesmo os jovens tendo a tendência de serem mais econômicos, ainda assim gastam mais em produtos que outros turistas não gastariam, como por exemplo, produtos e serviços locais (restaurantes, meios de transporte, bens produzidos e utilizados pela comunidade local). (AOKI, 2005)

Desta forma percebe-se que o segmento vem recebendo maior atenção dos setores público e privado no Brasil, devido ao número crescente de pessoas interessadas e também ao impacto sociocultural e econômico por ele gerado. (MOTA, 2009)

O Ministério do Turismo, recentemente tomou interesse pelo segmento, e em seu caderno de segmentação relata que o governo brasileiro vê este público como divulgador “boca-a-boca” do país em seu local de origem, ajudando na promoção da paz e cultura, formação de mercado e fidelização do país. (BRASIL, 2010)

O caderno de segmentação traz também a classificação de algumas modalidades de programas de intercâmbio existentes (BRASIL, 2010):

- Programa de estudos de/no ensino médio;
- Programas de ensino superior;
- Programas de estudos de curta duração;
- Cursos de idiomas;
- Estágio profissionalizante ou trabalho voluntário.

A modalidade focada neste estudo será a de Programas de Ensino Superior, com base no caso da mobilidade acadêmica internacional da Universidade Federal do Paraná – UFPR<sup>17</sup>. O público alvo são os intercambistas que estudaram em 2013 e/ou 2014 na universidade através de algum convênio entre a universidade de onde vêm e a UFPR, com duração de um ou mais semestres. No próximo item será analisado mais especificamente o segmento de Turismo de Estudos e Intercâmbios.

---

<sup>17</sup> O programa de mobilidade acadêmica internacional da UFPR será abordado mais a fundo no capítulo 3 sobre a caracterização do objeto de estudo.

## 2.3 TURISMO DE ESTUDOS E INTERCÂMBIO

A prática do turismo de intercâmbio é bastante antiga no mundo e varia bastante, pois pode envolver diversas modalidades turísticas. Esse tipo de turismo também pode ser encontrado em praticamente o mundo inteiro, pois tem por motivação a diversidade cultural, e assim como toda viagem, traz consigo o aprendizado. (MOTA, 2009)

Ele pode ocorrer em épocas específicas do ano, como em período letivo escolar, ou até mesmo durante o ano todo, no caso de diversos outros programas, pois indefere de características geográficas ou climáticas. (MOTA, 2009)

O número de adeptos aos programas de intercâmbio vem crescendo cada vez mais, e aos poucos se percebe a presença de estudantes estrangeiros no Brasil com mais frequência.

[...] cada vez mais há o deslocamento de pessoas de suas cidades ou países de origem para outro, motivadas por aprendizado formal ou informal e vivências pessoais e profissionais, que proporcionam aprendizado sociocultural por meio de intercâmbio de elevado valor para o praticante. (MOTA, 2009, p. 392-393)

Acredita-se que isso se dá devido ao aumento da vontade de participar de uma nova cultura e vivenciar os costumes locais, indo além do turismo que busca apenas o conhecimento dos atrativos turísticos.

Cada local possui suas próprias crenças e costumes, que muitas vezes podem ser completamente diferentes da cultura do intercambista. Por isso o intercambista deve ser flexível e tentar ao máximo se adaptar e conhecer a cultura no qual está inserido para melhor aproveitar a experiência do intercâmbio. (FERREIRA, 2014)

Além de aprender uma nova cultura, o intercambista também irá levar consigo a sua própria cultura, os seus costumes e as suas crenças, podendo compartilhá-los com os habitantes do local em que se está inserido. Podemos chamar essa prática de fenômeno intercultural, tendo em vista a troca de experiências de vida inseridas em um contexto cultural específico. (FERREIRA, 2014)

[...] o “interculturalismo” teve uma rápida difusão, porque propõe uma dimensão dinâmica de contato, interação, troca, na qual a diversidade conta como interlocutor ativo. O termo “intercultural”, usado pelo Conselho Europeu desde o início dos anos 80 e por isso adotado na linguagem dos documentos ministeriais quando se decidiu enfrentar a questão da inserção dos estrangeiros nas escolas, foi adotado como horizonte unificador também pelas “educações” que de diferentes maneiras centram-se no valor da convivência. (FALTERI, 1998, p. 37)

Além dos benefícios do aprendizado e da cultura, podem-se levar em conta os benefícios profissionais que o intercâmbio pode trazer, pois o intercambista irá aprimorar sua capacidade de adaptação, tendo em vista a imposição de uma nova realidade, além do desenvolver habilidades linguísticas. (FERREIRA, 2014)

Com a globalização e as novas exigências do mercado de trabalho, os estudantes, passaram a buscar mais conhecimento e qualificação para se destacar como futuros profissionais. E não basta ter conhecimento técnico da área, hoje em dia, exige-se muito mais do profissional e procura-se por habilidades tais como flexibilidade, facilidade em trabalhar em grupo, pró-atividade e domínio de idiomas estrangeiros. Características essas que podem ser adquiridas através de uma experiência internacional de intercâmbio. (FERREIRA, 2014)

Percebe-se então a necessidade de se entender mais a fundo a origem deste segmento, e também os conceitos ligados a ele visando uma melhor compreensão do tema trabalhado nessa pesquisa.

### 2.3.1 Histórico do intercâmbio

Analisando melhor os eventos históricos pode-se concluir a antiguidade da prática do intercâmbio, que mesmo mudando de formato, ainda mantêm o mesmo objetivo principal: a troca de cultura entre diferentes povos. O segmento de Turismo de Estudos e Intercâmbio é bastante amplo, e suas origens não são recentes, embora a nomenclatura específica o seja. (BRASIL, 2010)

A origem do intercâmbio vem desde a República Romana, antes de Cristo, aonde importantes jovens da sociedade romana iam até a Grécia para aprofundar seus estudos em importantes temas na área de filosofia, literatura e artes. Grandes exemplos disso são Cícero, César e Horácio, que após a realização de um

intercâmbio contribuíram de maneira fundamental para o desenvolvimento do Império. (SEBBEN, 2007)

Anos depois, segundo a autora, com a queda do Império Romano, ocorre a ascensão das universidades, e com elas a entrada do Cristianismo, que veio influenciando a educação ao longo dos tempos. Por volta dos séculos XII e XIII ocorre um aumento dos intercâmbios com o crescimento das universidades na Europa, que na época, era um grupo de pessoas de diferentes partes do mundo que reunia o melhor conhecimento produzido até então e que receberia grandes privilégios por passar esses ensinamentos adiante (SEBBEN, 2007).

As “universitas” eram compostas por professores de diferentes regiões e países, que formavam comunidades internacionais. Os estudantes e professores viajavam em busca do conhecimento e de aventuras, visitando diversas universidades em Oxford, Bologna, Paris e outras regiões, realizando cerimônias de colação de grau em todos estes lugares por onde passavam. (KAFLER, 2007, p. 8).

Diversos filósofos, como Montaigne, Rosseau, Kant e Fichtte, fizeram intercâmbio e acreditavam que esse tipo de educação elementar colaborava para um mundo mais pacífico (SEBBEN, 2007). Sebben destaca também que essa ideia continua muito atual, e que esses importantes pensadores já sabiam reconhecer a validade da vivência no exterior para ampliar nossas mentes. Montaigne, segundo a autora, reconhecia que esta era uma experiência transformadora do próprio sujeito, e essa é a primeira premissa historicamente reconhecida do que é Educação Intercultural que se debate hoje em dia.

Nos séculos XVII e XVIII, começam a se popularizar os “*Grand Tours*”, que eram viagens realizadas por jovens de classes abastadas, por motivo cultural. O Ministério do Turismo considera o *Grand Tour* como acontecimento impulsionador das viagens de cunho educativo. De acordo com o Ministério, essas viagens tinham como finalidade a complementação dos conhecimentos culturais em países com uma maior fonte cultural, podendo então compor um status social e cultural ao jovem viajante, que a sociedade da época impunha. (BRASIL, 2010) Andrade (1998) destaca que:

O *Grand Tour*, sob o imponente e respeitável rótulo de “viagem de estudo”, assumia o valor de um diploma que lhes conferia significativo status social, embora – na realidade – a programação se fundasse em grandes passeios

de excelente qualidade e repletos de atrativos prazerosos. (ANDRADE, 1998, p. 16)

Segundo o Ministério do Turismo no final do século XVII não somente a nobreza praticava o intercâmbio, nessa época o *Grand Tour* já estava firmemente estabelecido para os filhos de classe média urbana. Já no século XVIII esse tipo de educação já era essencial para todo inglês de posse. E ao final do século XVIII o turismo já era praticado não somente pelos ricos, mas também pelas classes menos favorecidas, que muitas vezes optavam por viagens mais curtas e menos custosas. (BRASIL, 2010)

Andrade (1998, p. 16) ainda lembra que na época “Os ingleses, importantes e ricos, consideravam detentos de cultura apenas quem tivesse sua educação ou formação profissional coroada por um *Grand Tour* através da Europa.”.

Com o passar do tempo, a prática do turismo de educação difunde-se para os Estados Unidos da América, e um pouco depois para o Brasil. No Brasil, o turismo de estudos era feito por colégios particulares e de acordo com Beni, consistia:

Na organização de viagens culturais mediante o acompanhamento de professores especializados da própria instituição de ensino com programa de aulas e visitas a pontos históricos ou de interesse para o desenvolvimento educacional dos estudantes. (BENI, 2007, p. 427)

No século XIX houve um aumento significativo de viagens estudantis em função do desenvolvimento das comunicações e dos meios de transporte, que vieram com a Revolução Industrial. Os jovens buscavam o aprimoramento do conhecimento e a troca cultural em outros países para posteriormente voltar a seus países de origem e criar centros de estudos e pesquisas. Esses intercâmbios aconteciam principalmente entre Europa e Estados Unidos, e mais tarde, no fim do século XIX, entre os Estados Unidos e países orientais. (SEBBEN, 2007)

Com o início de bolsas de estudo na Universidade de Oxford para alunos do Império Britânico, dos Estados Unidos e da Alemanha, amplia-se a noção de estudos para além das matérias específicas, mas também para o entendimento entre as nações. Ali iniciou a primeira tentativa de entendimento pós-guerra de compreensão e hegemonia dos povos anglo-saxões. (SEBBEN, 2007)

Estes primeiros intercambistas pós-guerra mudaram o conceito de viagens de estudo, para viagens de estudo e aprendizado de convivência pacífica entre os povos. Então além de estudar suas matérias de interesse, preocupa-se em fazer com que os povos se entendessem e se aproximassem novamente, propagando o entendimento e a educação. Surge a partir daí os programas de *high school*, programas que permitem a estudantes do ensino primário ao secundário fazerem parte de sua educação em outro país. (SEBBEN, 2007)

Ao longo do início do século XX, segundo Sebben (2007), criam-se comitês e institutos que auxiliaram na promoção do intercâmbio cultural, além de iniciativas no pós-guerra que influenciaram fortemente a educação internacional, com:

- A revisão de livros e textos de sala de aula que eliminassem o ódio contra países e pessoas.
- Programas governamentais de relações culturais.
- Programas de educação fundamental baseados em valores interculturais.

Em diversos países, procurava-se eliminar textos antissemitas, racistas ou que incitasse à discriminação. Apologias e propagandas de guerra ou assuntos do gênero foram enfaticamente banidos das salas de aula. (SEBBEN, 2007)

Foram iniciados então, de acordo com Sebben (2007) os primeiros programas governamentais de intercâmbio cultural, que oficialmente foram estabelecidos primeiramente pela Alemanha e a França. Nasce a *Alliance Française* na França, o *British Council* na Grã Bretanha e por último entram os Estados Unidos com seus programas de *high school* com famílias voluntárias a receber estrangeiros em suas casas. Como o governo oferece desconto no imposto de renda para as famílias hospedeiras, não demorou muito para esse tipo de intercâmbio se popularizar.

Segundo a autora, “O modelo derivado deste tipo de ação propunha a convivência pacífica entre os povos, a mudança no ponto de vista de quem recebia os estrangeiros e a mudança da perspectiva desses estrangeiros também.”. (SEBBEN, 2007, p. 32) Então acima do objetivo de estudo, com toda a discussão sobre paz mundial, vinha a ideia central dos intercâmbios, que era a busca por mudar a si mesmo. (SEBBEN, 2007)

A UNESCO (1955), em uma conferência de trabalhos voluntários internacionais, se mostrou a favor das organizações que promoviam o intercâmbio



internacional, enxergando as mesmas como influenciadoras na formação e educação de jovens.

As transformações dos programas de intercâmbio ao longo dos anos permite trazer a definição de três momentos distintos na história dos intercâmbios culturais, segundo Andréa Sebben (2007), são eles:

- O primeiro: preocupação exclusiva com a formação acadêmica.
- Segundo: objetivo mais amplo de educação formal para o entendimento internacional.
- Terceiro (atualmente): novamente a preocupação com a educação formal.

A partir disso, a autora traz a importância de se trabalhar não somente com a Educação Internacional, que propõe cursos no exterior, aprendizado do idioma, melhora do currículo para obter melhores salários, empregabilidade e diferencial no mercado, mas também com a Educação Intercultural, que é o relacionamento com o outro e o crescimento pessoal, de uma maneira informal, não convencional e para além das salas de aula. Sebben (2007, p. 35) conclui que “o intercâmbio cultural bem-sucedido é a expressão máxima de nossa humanidade.”

### 2.3.2 Conceitos do intercâmbio

Após entender a origem das viagens de cunho educativo, os denominados intercâmbios, faz-se necessário discutir a conceitualização do termo intercâmbio, que no dicionário Aurélio (2010), significa: troca, permuta, estabelecimento de relações recíprocas de ordem cultural, comercial, social, etc. Essa troca, nada mais é, do que a troca de culturas e de experiências entre duas culturas diferentes, bastante importantes para conceituar e melhor entender o intercâmbio.

Atualmente, existem diferentes visões e conceituações do Turismo de Estudos e Intercâmbio, termo assim definido pelo Ministério do Turismo em seu manual de segmentação. Alguns autores denominam esse tipo de turismo de diversas maneiras, como: Turismo Educacional, Turismo de Intercâmbio, Turismo Educacional-Científico, Turismo Universitário, Turismo Pedagógico, Turismo Científico, Turismo Estudantil ou Intercâmbio Cultural, sendo o último termo o único

a destacar a forte presença da troca intercultural, já citada anteriormente, que vai além do conhecimento intelectual presente neste tipo de turismo. (BRASIL, 2010)

O Ministério do Turismo afirma que a definição do conceito de Intercâmbio teve como base as motivações por atividades e programas de aprendizado, que podem promover o desenvolvimento pessoal e profissional por meio das vivências interculturais. (BRASIL, 2010) Dessa forma, definiu-se que o 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).

Para o melhor entendimento desse conceito, o Ministério do Turismo propõe alguns elementos entorno da definição:

- Movimentos Turísticos: são os deslocamentos e estadas com o objetivo de realizar atividades turísticas que envolvem a oferta de serviços, equipamentos e produtos ofertados em função da prática do intercâmbio (operação e agenciamento, transporte, hospedagem, alimentação, recepção, recreação e entretenimento, eventos e outras atividades complementares). (BRASIL, 2006)
- Atividades e programas de aprendizagem e vivência: são os cursos realizados e as trocas de experiências com finalidade educacional formal e informal. (BRASIL, 2006)
- Qualificação e ampliação de conhecimento: é o desenvolvimento do grau de conhecimento, aptidão e instrução do turista em determinada atividade. (BRASIL, 2006)
- Conhecimento: informações e experiências obtidas sobre alguma atividade específica, podendo abranger tanto a área técnica como a acadêmica. (BRASIL, 2006)
- Desenvolvimento pessoal e profissional: ganho qualitativo e quantitativo de conhecimento de interesse individual e também com o objetivo do exercício de uma profissão ou ofício. (BRASIL, 2006)

Desta forma, o Ministério do Turismo, considera como atividades do Turismo de Estudos e Intercâmbio: os intercâmbios estudantil, esportivo e universitário; além da operacionalização de acordos de cooperação entre países, estados e municípios na área educacional e entre instituições pedagógicas; dos cursos de idioma,

técnicos, profissionalizantes e de artes; as visitas técnicas, pesquisas científicas e os estágios profissionalizantes, além dos trabalhos voluntários com caráter pedagógico. (BRASIL, 2006) Dentro do turismo, pode-se definir o intercâmbio como:

Um tipo de turismo externo, uma vez que se pode classificar como um conjunto de atividades turísticas realizadas por cidadãos em que ultrapassam ou viajam além do território do país de sua residência em direção a um ou mais países receptivos, onde, temporariamente, consomem bens e serviços no atendimento de suas necessidades. (ANDRADE, 1998, P. 34)

Andréa Sebben (2007), por sua vez, traz a seguinte definição:

Intercâmbio cultural é o relacionamento entre povos diferentes. Se você for estudar, trabalhar e viver uma vida rotineira em qualquer outro país do mundo, então, você está fazendo intercâmbio. Quando houver fricção étnica, quando pessoas de diferentes culturas se encontram para viver, aprender e crescer umas com as outras, então, estou falando de intercâmbio cultural. Por isso, não depende de sua idade, o que você vai fazer ou não – depende muito mais de suas atividades e disposição de aprendizado intercultural do que qualquer coisa. (Sebben, 2007, p. 27).

Trata-se então de uma visão mais ampla do conceito, destacando a importância não somente da Educação Internacional, mas também da Educação Intercultural, já citada anteriormente.

Outro autor que define o Turismo de Estudos e Intercâmbio é Oliveira (2008), que considera o mesmo como o movimento turístico gerado pela vivência no exterior, consistindo no deslocamento do turista motivado pela busca de conhecimento e entendimento sobre os aspectos culturais e sociais de uma localidade, os quais são adquiridos por meio de experiências participativas. O autor ainda diz que os programas e atividades de intercâmbio englobam a realização de cursos e trocas de experiências com finalidade educacional.

Um intercâmbio cultural é muito mais do que uma viagem de turismo. Ele proporciona um maior envolvimento com a cultura do país visitado e o sucesso do programa está diretamente ligado à maneira como o intercambista suporta as diferenças culturais e como ele gerencia possíveis problemas de adaptação. (BOEING-DA-SILVEIRA; WEIHERMANN, 2009, p. 84-85).

A adaptação é um dos temas mais trabalhados dentro do intercâmbio, pois é a primeira experiência vivida de um intercambista fora de seu local de origem. A

adaptação, muitas vezes vem ligada ao choque cultural, que é quando o intercambista se depara com diferenças de cultura muito grandes em relação ao que se está habituado, e a dificuldade de compreender e respeitar essa nova cultura pode levar à dificuldade de adaptação, ao famoso choque cultural.

O choque cultural, de acordo com Sebben (2007), vem acompanhado do *iceberg* da cultura, representado aqui na Figura 3.

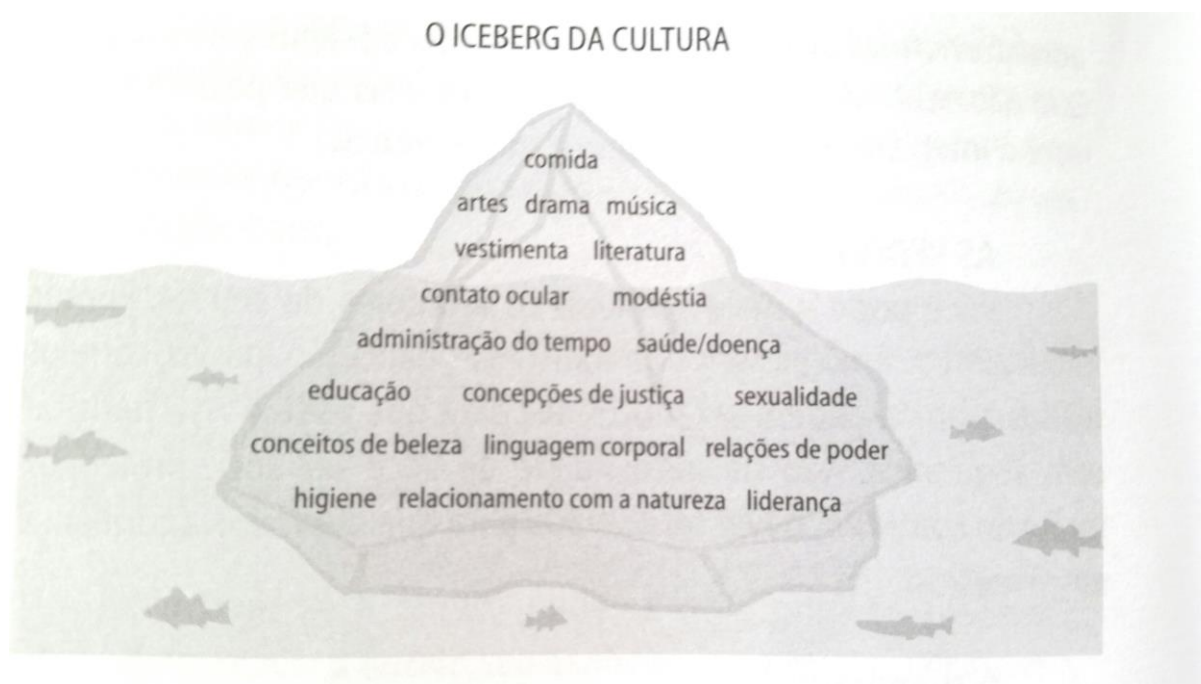


FIGURA 3 – O ICEBERG DA CULTURA  
 FONTE: SEBBEN (2007, p. 58)

Este modelo, segundo Sebben (2007), serve para entender que a cultura vai muito além do que se pode observar na superfície. Ou seja, ao se deparar com uma nova cultura não são somente os aspectos básicos como: comida, artes, drama, música, vestimenta e literatura que irão afetar o intercambista, mas também diversos outros que não estão tão visíveis, até que se experiencie essa cultura.

Entretanto, o modelo do *iceberg* leva em conta apenas a cultura do intercambista ou do anfitrião, e não as culturas em conjunto e interagindo, o que seria mais interessante. A proposta seria observar três *icebergs* em conjunto: do intercambista, da família anfitriã e da família do intercambista. Não apenas o que acontece quando os *icebergs* (ou as culturas) se chocam, mas sim quando elas se encontram, se mesclam, se misturam. (SEBBEN, 2007)

Para isso, se apresenta o conceito de stress aculturativo como resposta adequada ao antigo conceito de choque cultural, pois o stress aculturativo leva em consideração todos os personagens envolvidos na adaptação, e não somente o intercambista. Ou seja, não se pode dizer que o intercambista tem problemas de inserção ou de personalidade, pois o processo de adaptação é bem mais complexo do que se imaginava até então. (SEBBEN, 2007)

Sebben (2007) traz então alguns fatores que podem influenciar em uma boa ou má adaptação do intercambista, como: a forma com que uma comunidade está acostumada a receber os estrangeiros; o grupo no qual o intercambista está inserido; se ele vai ficar um longo período, se vai ficar um curto período; se ele realmente está motivado para ir ou se está sendo “obrigado” por alguma razão; as estratégias que ele usa para se adaptar, se ele socializa mais facilmente ou prefere se isolar e ficar na internet para que o tempo passe mais rápido, sem fazer amizades com os nativos; o motivo que o levou a fazer intercâmbio e como deixou o Brasil; a maneira como ele se despediu dos familiares, amigos e conhecidos, e como eles vêm se comportando durante seu intercâmbio; e as características pessoais do intercambista, se ele é tímido ou mais extrovertido, se é otimista ou pessimista, se é mais ansioso ou tranquilo, e assim por diante. (SEBBEN, 2007)

A autora destaca a importância de se adaptar plenamente, e não somente adaptar-se para facilitar a vivência do intercâmbio. Segundo ela, a adaptação sadia é um processo ruidoso que precisa ser ouvido no país de origem pelas agências e pelos responsáveis, pois um processo silencioso pode não ser uma adaptação ideal. O processo de adaptação dura em torno de três meses para intercambistas que ficarão de seis a doze meses fora de seu país de origem. (SEBBEN, 2007)

Essa adaptação pode vir de forma mais rápida caso haja uma boa hospitalidade por parte de quem recebe o intercambista. Assim como explicado no primeiro tópico desta pesquisa, a hospitalidade é o que permite que pessoas de família e lugares diferentes possam se relacionar socialmente, se alojar e prestar serviços reciprocamente. (DENCKER, 2004)

Essa reciprocidade é um dos objetivos do intercâmbio, é a troca da vivência, ela começa como uma dívida que implica em receber e retribuir, gerando dons e contra dons, num processo contínuo. (CAMARGO, 2004) Porém nem sempre isso

acontece, causando dificuldades na adaptação ao novo país e talvez até mesmo um sentimento de exclusão por parte do intercambista.

A hospitalidade representa, eminentemente, o sustentáculo do laço social, pois ela tem como princípio fundamental atar o indivíduo a um coletivo, contrapondo-se inteiramente ao ato de exclusão. A qualidade de vida insere e reconstitui o tecido social, em uma sociedade de “justos” cada um trabalha para incluir os outros. (MATHEUS, 2002)

A partir disso pode-se dizer que além de estar disposto a se adaptar e estar ciente de que o início da experiência pode ser difícil, o intercambista deve pesquisar bastante e conhecer um pouco mais sobre o destino que pretende ir e o programa que pretende fazer para se perguntar se está preparado para enfrentar possíveis dificuldades. A instituição de ensino que receberá/enviará o intercambista ou, dependendo do programa, a empresa que está responsável pelo intercâmbio também podem auxiliar no processo de decisão e de informação prévio à viagem.

### 2.3.3 Programas de intercâmbio existentes

Atualmente (2014), a integração entre os povos é cada vez mais favorecida pela quantidade de programas existentes em basicamente qualquer área e idade desejada. O Ministério do Turismo destaca a importância de se conhecer os programas de intercâmbio existentes no mercado, assim possibilitando o diagnóstico da necessidade de infraestrutura e serviços para a sua realização. (BRASIL, 2010)

A oferta de programas é vasta e têm objetivos e perfis diferenciados que podem atender diversos públicos, por isso se faz necessário pesquisar bastante antes de escolher o tipo de programa ou curso adequado ao que se deseja como formação ou experiência de aprendizado. (MOTA, 2009)

O Ministério do Turismo entende por programa educacional um “conjunto de atrativos, informações e experiências organizadas de forma a atender ao conteúdo de um intercâmbio” (BRASIL, 2009, p. 18) Podendo estes ser organizados por instituições de ensino superior, escolas de ensino médio, escola de idiomas, escolas

livres e ONGs focadas em trabalhos voluntários ou estágios profissionais. (BRASIL, 2010).

A partir do conceito apresentado, o Ministério do Turismo divide os tipos de programas educacionais em cinco modalidades (BRASIL, 2010):

- Programas de estudo de/no ensino médio;
- Programas de ensino superior;
- Programas de estudo de curta duração;
- Cursos de idioma;
- Estágio profissionalizante ou trabalho voluntário.

O Ministério do Turismo ainda chama a atenção que essas modalidades de programas educacionais podem ser conjugadas com diversas atividades relacionadas a outros segmentos turísticos de oferta, como Turismo Cultural e de Esportes. O objetivo é agregar benefícios cada vez mais aos produtos do segmento, oferecendo novas oportunidades de experiência e de vivência diferenciadas. (BRASIL, 2010)

O estudo em questão irá focar na modalidade de programas de ensino superior, mais conhecida como mobilidade acadêmica na literatura e que será descrita mais detalhadamente no próximo tópico para melhor entendimento do objeto de estudo.

## 2.4 MOBILIDADE ACADÊMICA NA EDUCAÇÃO SUPERIOR

Com o avanço do século XXI, a dimensão internacional da educação superior está se tornando tanto mais importante quanto mais complexa. O mundo está em constante internacionalização e com isso traz novas oportunidades, novos benefícios, novos riscos e também, novos desafios. (KNIGHT; MADDEN, 2010)<sup>18</sup>

A educação superior está em período de significativa transformação globalmente. As universidades estão sendo fortemente influenciadas pelo mercado competitivo e estão sendo cobradas a atender às solicitações dos alunos, da

---

<sup>18</sup> Tradução livre.

sociedade e também do estado. Espera-se das instituições acadêmicas um comportamento mais competitivo e também o desenvolvimento de estratégias que tirem vantagem das oportunidades que surgem no mercado acadêmico. (KIRP, 2003)<sup>19</sup> A mobilidade acadêmica vem então atender esta demanda.

A mobilidade acadêmica é o programa “[...] no qual o aluno matriculado em uma universidade permanece por alguns meses em uma instituição parceira de ensino superior, tendo os créditos cursados transferidos para a sua instituição de origem.”. (RAMOS, 2009, p. 29) Estes estudantes são chamados de intercambistas, e são no contexto da mobilidade acadêmica “os alunos que estudam em uma instituição educacional fora de seu país de origem” (ARTHUR, 2005, p. 485)<sup>20</sup>

Embora a mobilidade acadêmica de estudantes e de estudiosos seja bastante antiga, a emergência da globalização precipitou o aumento da demanda e da importância da mobilidade dos estudantes. (KNIGHT; MADDEN, 2010)<sup>21</sup> Como consequência ela se tornou uma das “indústrias em crescimento” do século XXI, e cada vez mais se percebe a importância das instituições de ensino superior para as aspirações nacionais e internacionais de uma nação. (ALTBACH; PETERSON, 2007)<sup>22</sup>

O ensino superior é reconhecido como uma força crescente a nível internacional - mais de dois milhões de alunos estão estudando fora de seus países de origem, e há um número crescente de universidades com campi no exterior. As pesquisas, geralmente de âmbito internacional, fluem além das fronteiras nacionais. As nações, bem como as instituições acadêmicas, têm cada vez mais estratégias internacionais, e na maioria dos casos, essas medidas têm como objetivo gerar renda a partir do crescente comércio internacional entre países ou então ajudar a internacionalizar as experiências acadêmicas dos alunos. (ALTBACH; PETERSON, 2008)<sup>23</sup>

A mobilidade acadêmica internacional pode trazer diversos benefícios ao nível individual, institucional e nacional. Ao nível individual, tanto a mobilidade de curta duração quanto a mobilidade de longa duração podem desenvolver estudantes com consciência global, conectados e competitivos em suas pesquisas e/ou

---

<sup>19</sup> Tradução livre

<sup>20</sup> Idem

<sup>21</sup> Ibidem

<sup>22</sup> Ibidem

<sup>23</sup> Ibidem



carreiras. Ao nível institucional, as universidades podem ganhar não somente exposição fora do país e parcerias acadêmicas em decorrer dos programas de mobilidade internacional, mas também se beneficiam das diferentes perspectivas que os alunos trazem de suas áreas de estudo quando retornam para a faculdade de origem, beneficiando a universidade com uma visão internacional da área de interesse em função da comparação. E finalmente ao nível nacional, a mobilidade pode contribuir para o compartilhamento de conhecimento globalmente, possibilitando o acesso a ideias, talentos e novas tecnologias ao nível mundial. (KNIGHT; MADDEN, 2010)<sup>24</sup>

A cooperação acadêmica pode ser altamente potencializada hoje em dia pela interconexão das instituições e de grupos de pesquisadores, ou seja, pela constituição de redes mundiais permitindo acesso imediato a informações longínquas, unindo o local ao global. (SOBRINHO, 2010, p. 139)

A UNESCO (1999) lembra que a internacionalização das universidades é uma reflexão do caráter universal do aprendizado e da pesquisa. É também afirmada pela crescente necessidade da integração econômica e política entre os países, assim como pela necessidade de entendimento intercultural. Pode-se perceber isso pelo aumento do número de estudantes, professores e pesquisadores que trabalham, vivem e se comunicam em um contexto internacional. O avanço contínuo da informação e das tecnologias de comunicações em função da globalização facilita significativamente a expansão de vários tipos de redes e outros tipos de ligação entre as instituições, professores e estudantes.

Em função disso, alguns dos objetivos e das estratégias da internacionalização da educação superior são modificados, mas podem-se perceber claramente duas dimensões: uma interna, de fortalecimento da qualidade institucional, e outra externa, que é voltada a ampliar o prestígio internacional da instituição, podendo então aumentar sua capacidade de atrair estudantes, demandas da indústria e financiamentos. (SOBRINHO, 2010)

A mobilidade acadêmica tem sido fortemente promovida na União Europeia e em muitas outras partes do mundo. Estudar no exterior se tornou mais comum e hoje em dia muitos estudantes na educação superior, e também nos níveis mais

---

<sup>24</sup> Tradução livre

acima, fazem parte de seus estudos em outros países fora de seu local de origem. (ARTHUR, 2005)<sup>25</sup>

A grande maioria das universidades já possui algum tipo de programa de mobilidade acadêmica disponível para os seus alunos, e muitas delas também recebem alunos de instituições estrangeiras. As universidades brasileiras, por exemplo, contam com um programa chamado Ciências sem Fronteiras. Este programa é uma iniciativa dos MCTI e do MEC, e busca promover a consolidação, expansão e internacionalização da ciência e tecnologia, da inovação e da competitividade brasileira por meio do intercâmbio e da mobilidade internacional. (CSF, 2014)

O projeto prevê a utilização de até 101 mil bolsas em quatro anos para promover intercâmbio, de forma que alunos de graduação e pós-graduação façam estágio no exterior com a finalidade de manter contato com sistemas educacionais competitivos em relação à tecnologia e inovação. Além disso, busca atrair pesquisadores do exterior que queiram se fixar no Brasil ou estabelecer parcerias com os pesquisadores brasileiros nas áreas prioritárias definidas no Programa, bem como criar oportunidade para que pesquisadores de empresas recebam treinamento especializado no exterior. (CSF, 2014)

A UFPR é uma das instituições brasileiras que tem acesso às bolsas e permite aos alunos brasileiros de cursos ligados à ciência e tecnologia da universidade o estudo em instituições parceiras da UFPR no Brasil e no exterior, mediante alguns processos de aprovação.

Em função disso viu-se a necessidade de se trabalhar estratégias para bem receber estes intercambistas e tornar-se referência nos programas de mobilidade internacional. No próximo tópico, serão apresentados alguns exemplos de universidades referência em acolhimento de intercambistas.

#### 2.4.1 Referências de mobilidade acadêmica

Diversas universidades pelo mundo possuem diferentes estratégias para orientar e bem receber seus intercambistas nos programas de mobilidade

---

<sup>25</sup> Tradução livre

acadêmica. Algumas delas visam informar o intercambista desde o período de planejamento do programa e orientação de como participar, até as informações práticas do dia a dia que o estudante pode necessitar. Outras possuem estratégias mais voltadas somente para a orientação de como participar do programa ou até mesmo somente uma orientação básica de chegada à universidade.

Apresentam-se neste tópico algumas universidades referência em acolhimento e hospitalidade de intercambistas no programa de mobilidade acadêmica receptiva no mundo e no Brasil.

#### 2.4.1.1 Referências no mundo

A Universidade de Helsinque, na Finlândia, é um dos exemplos positivos internacionalmente. O site<sup>26</sup> da universidade é bastante completo e tem uma sessão separada especialmente para os intercambistas. Nesta sessão as informações estão disponibilizadas em inglês ou em finlandês e são divididas em alguns tópicos: Antes da chegada; Após a chegada; Finanças e Custos; Morando em Helsinque; e Checklists. (UNIVERSITY OF HELSINKI, 2014)

Dentro de cada tópico estão informações detalhadas sobre: como se matricular na universidade; como conseguir uma moradia; os vistos necessários para estudar na Finlândia; seguro de saúde; um manual completo de orientações; planejando seus estudos; chegando a Helsinque; curso de orientação e feira de boas-vindas; se estabelecendo na cidade, os passos mais importantes; registrando-se para os cursos; aprendendo o finlandês; mensalidades e custos; custo de vida na cidade; financiando os estudos; benefícios dos estudantes; trabalhando na Finlândia; vida estudantil; cidade de Helsinque; e checklist para alunos internacionais. (UNIVERSITY OF HELSINKI, 2014)

Além de todas as informações disponíveis no site, a Universidade de Helsinque também disponibiliza um Manual de Orientação do ano em questão, que tem 106 páginas e fala detalhadamente sobre tudo que o intercambista precisa saber antes de ir para a Finlândia. (UNIVERSITY OF HELSINKI, 2014)

---

<sup>26</sup> [http://www.helsinki.fi/newstudents/pdf/orientation\\_handbook.pdf](http://www.helsinki.fi/newstudents/pdf/orientation_handbook.pdf)

Suomeksi | På svenska | In English

HELSINGIN YLIOPISTO  
HELSINGFORS UNIVERSITET  
UNIVERSITY OF HELSINKI

Search and find

NEWS & EVENTS RESEARCH **STUDYING** SERVICES UNIVERSITY Flamta »

**WHY HELSINKI?** **MASTER'S DEGREE PROGRAMMES** **HOW TO APPLY?** **STUDYING & STUDENT LIFE** **NEW STUDENTS**

**BEFORE ARRIVAL**

- Enrollment »
- Housing »
- Permits »
- Insurance »
- Orientation handbook »
- Plan your studies »

**AFTER ARRIVAL**

- Arriving in Helsinki »
- Orientation Course and Welcome Fair »
- Settling in - the most important steps »
- Register for courses »
- Learning Finnish »

**COSTS AND FINANCE**

- Fees and costs »
- Cost of living »
- Financing of studies »
- Student benefits »
- Working »

**LIVING IN HELSINKI**

- Student life »
- City of Helsinki »

**CHECKLISTS**

- Exchange students »
- Degree students »
- Doctoral students »
- Visiting students »

**New Students**

We come to the University of Helsinki as a new degree or exchange student - you have made an excellent choice in choosing UHI Helsinki - a great place to be - a safe metropolis with something to offer for everyone.

On this website we have listed some important things you should have a look at before arriving in Helsinki.

**WELCOME**

**New Students Facebook Page**

Whether you are a new degree, exchange, visiting or postgraduate student - fit in and be part of the community of new international students. News, stories and updates!

Follow us on Facebook!

**READ OUR BLOG**

A blog with news, stories and updates for applicants »

**FOLLOW NEW STUDENTS ON FACEBOOK**

The Facebook community for new international students at the University of Helsinki »

**THE ORIENTATION HANDBOOK**

The ultimate survival guide

FIGURA 4 – INFORMAÇÕES PARA NOVOS ALUNOS NO SITE DA UNIVERSIDADE DE HELSINKI  
 FONTE: UNIVERSITY OF HELSINKI (2014)

Outro exemplo de Universidade que tem um programa de acolhimento bem estruturado é a Universidade Victoria, de Wellington na Nova Zelândia. Esta universidade possui um caderno de orientações ao intercambista bastante completo, que é disponibilizado em inglês e tem uma arte interna que facilita bastante o entendimento das informações. (VICTORIA UNIVERSITY OF WELLINGTON, 2014)

Nesse caderno de orientações, a Universidade destaca que o objetivo desse material é ajudar o intercambistas a suceder em tudo que faz parte da vida como estudante: tanto na parte pessoal, prática e também acadêmica. (VICTORIA UNIVERSITY OF WELLINGTON, 2014)

Section	Page	Topic
Personal	10	Culture shock
	12	New Zealand people
	14	Māori people and culture
	15	New Zealand courses
	16	Personal support
	18	Students with family
	20	Enjoying Wellington
Academic	24	Organising your studies
	26	Support for academic success
	28	Planning for your future career
Practical	32	Visa
	33	Insurance
	34	Health
	37	Safety
	38	Accommodation
	39	Finding a job
	40	Legal matters
Reference	42	Policies to protect you
	44	A-Z Directory
	46	Glossary of University terms
	48	Further reading

FIGURA 5 – SUMÁRIO DO CADERNO DE ORIENTAÇÕES DA UNIVERSIDADE VICTORIA  
 FONTE: VICTORIA UNIVERSITY OF WELLINGTON (2014)

O manual da Universidade Victoria inicia com um capítulo sobre choque cultural, que pode ser bastante útil, pois descreve o que o intercambista pode esperar de dificuldades no início de sua adaptação na universidade e no novo país. Para cada dificuldade são descritas algumas dicas de como lidar com as mesmas e em seguida são descritos diversos problemas que o intercambistas pode experienciar em uma tabela e ao lado de cada problema tem a informação de onde a pessoa pode ir para ter ajuda com isso. (VICTORIA UNIVERSITY OF WELLINGTON, 2014)

Dentre os problemas descritos estão: saudades de casa, choque cultural, solidão, problemas com a língua inglesa, problemas com a vida acadêmica (escrever, ler, se preparar para uma prova), problemas de saúde, problemas na acomodação (com o colega de quarto, ou com o dono do local alugado), dificuldade em achar trabalho, discriminação, dificuldades em fazer amigos, e muitos outros.

Outra parte interessante do manual é um capítulo que apresenta uma descrição de palavras em inglês que só são utilizadas na Nova Zelândia, e que o estudante pode não ter aprendido antes de ir para o país. (VICTORIA UNIVERSITY OF WELLINGTON, 2014)

**Kiwi talk**

Some common New Zealand English words and expressions:

<b>bach</b>	holiday home ( <i>pronounced 'batch'</i> )	<b>to head</b>	to go
<b>barbie</b>	barbecue	<b>heaps</b>	a lot
<b>bloke</b>	a man, often a stranger, as in "Who's that bloke?"	<b>jandals</b>	thongs, flip-flops
<b>bro</b>	friend (short for brother)	<b>lift</b>	elevator
<b>bush</b>	dense native forest	<b>lollies</b>	sweets, candy
<b>cheers</b>	good luck; goodbye; thanks	<b>mate</b>	friend; also used as a greeting. "How's it going, mate?" – "How are you?"
<b>chemist</b>	pharmacy, drug store	<b>OE</b>	overseas experience, a young Kiwi's working holiday abroad
<b>chill (out)</b>	relax	<b>rubish</b>	trash or garbage
<b>chilly bin</b>	cooler, icebox	<b>she'll be right</b>	it will be OK
<b>chippies</b>	potato crisps	<b>stuffed</b>	really tired; broken
<b>chips</b>	french fries	<b>sunnies</b>	sunglasses
<b>dairy</b>	'corner' store, small convenience store	<b>sweet (as)</b>	good, cool, "I agree"
<b>duvet</b>	quilt	<b>tea</b>	dinner, evening meal
<b>eh</b>	( <i>pronounced 'ay' as in 'day'</i> ) "Pardon?"; "What did you say?"	<b>tramping</b>	hiking
<b>flat</b>	apartment, shared rental accommodation	<b>togs</b>	swimsuit, bathing suit

Hey! Wanna chill out with me and my mates tonight? We're having a barbie on the beach.

Sweet, bro. I'll just head back to my flat and grab my togs, sunnies and jandals. Cheers, mate!

International Student Handbook 2014 13

FIGURA 6 – LISTA DE GÍRIAS ESPECÍFICAS DO INGLÊS NEOZALANDÊS DO CADERNO DE ORIENTAÇÕES DA UNIVERSIDADE VICTORIA  
 FONTE: VICTORIA UNIVERSITY OF WELLINGTON (2014)

O manual também contém dicas sobre a cultura e sobre a população da Nova Zelândia, além de falar sobre o turismo e o que fazer na cidade de graça ou com pouco dinheiro. Todas essas informações descritas, e muitas outras não citadas que estão presente no caderno de orientação podem fazer muita diferença na experiência e no processo de adaptação de um intercambista. (VICTORIA UNIVERSITY OF WELLINGTON, 2014)

Projetos de acolhimento são bastante fáceis de achar no mundo todo, porém no Brasil ainda não é tão comum ações concretas que auxiliem a minimizar os problemas de adaptação no país em programas de mobilidade acadêmica. Porém já se vê algumas universidades se preocupando com estas questões e colocando em prática projetos no Brasil. No próximo tópico serão apresentadas algumas universidades referências no Brasil.



#### 2.4.1.2 Referências no Brasil

No Brasil são poucas as universidades que possuem um programa de acolhimento estruturado, porém já existem algumas universidades que trabalham com isso. Nesta pesquisa se teve acesso a dois programas de acolhimento nacionais: o da USP – Universidade de São Paulo e o da UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais.

A USP possui um site<sup>27</sup> completamente em inglês dedicado às relações internacionais da universidade. No site estão disponíveis informações sobre a USP, sobre as universidades parceiras, sobre matrícula, vida no campus, valores dos cursos, vídeos institucionais, testemunhos de intercambistas, um catálogo das unidades da USP, um guia para alunos e pesquisadores, e também um caderno de orientação aos intercambistas. Todas estas informações estão disponibilizadas em somente em inglês. (USP, 2014)



FIGURA 7 – CAPA DO GUIA DO ESTUDANTE E DO PESQUISADOS DA USP  
FONTE: USP (2014)


<sup>27</sup> <http://www.usp.br/internationaloffice/en/>

Assim como as universidades internacionais citadas anteriormente, o caderno de orientação aos intercambistas da USP traz diversas informações importantes para a orientação dos mesmos. Ele se divide em três capítulos principais: a vida em São Paulo, informações sobre a vida acadêmica na USP e suporte pessoal ao aluno. O caderno da USP é mais simples do que o das universidades internacionais citadas, mas já é um instrumento de auxílio bastante útil ao intercambista, pois esclarece diversas informações antes mesmo do aluno chegar ao país. O acesso ao material é online e não necessita ser matriculado na universidade para obtê-lo. (USP, 2014)

3

## Testimonials

**“** Brazil is a wonderful country and USP is one of the best universities.




**New friendships**

I was admitted to the Obstetrics program at the Universidade de São Paulo via an agreement between Brazil and my home country, Cape Verde, under the auspices of the Program for Partner Undergraduate Students. Our first days of classes were great, because we were the first and only Africans from Cape Verde to come to study at USP/EACH (School of Arts, Sciences and Humanities). Everyone was curious to meet us and to learn about life in our country. I ended up meeting most of the students in the college, and they were all really cool, receptive, nice and friendly.

**JASSIRA MARIA ORTET FERNANDES**  
CAPE VERDEAN STUDENT WAS ADMITTED TO USP VIA THE PROGRAM FOR PARTNER UNDERGRADUATE STUDENTS (PEC-C)

**“** Enjoy your exchange program to the max, you won't regret it.



**Culture and Diversity**

I have been studying anthropology for two semesters at USP as an exchange student. Studying and living here has changed the way I see Brazil. I liked the university from the very beginning and here I have the opportunity to interact with people of different nationalities, allowing me to acquire new knowledge and broaden my worldview. Markets on weekends, "sambas" that take place in the city, great parties, exhibitions, displays... São Paulo is a city where you always find something going on, there's always something to do, you just have to stay tuned in.

**MEREDITH CASTRO RIOS**  
PERUVIAN STUDENT, SHE WAS ADMITTED TO USP AS AN EXCHANGE STUDENT VIA THE CINDA STUDENT MOBILITY PROGRAM PONTIFÍCIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERU

« ‹ ≡ › »

Published by Communications Area / São Paulo Campus International Office

FIGURA 8 – PARTE INTERNA DO GUIA DO ESTUDANTE E DO PESQUISADOR DA USP COM TESTEMUNHOS DE INTERCAMBISTAS  
FONTE: USP (2014)

A UFMG possui um programa de acolhimento chamado “Programa Bem-Vindo”. O programa é bastante recente, teve início em 2011, e tem por objetivo acolher os intercambistas na universidade, tendo em vista as dificuldades enfrentadas na adaptação. Dentro deste programa existem diversos projetos diferentes, um deles é o “Projeto Aconchego”, que tem suas ações voltadas prioritariamente para o acolhimento institucional, logístico e burocrático dos



intercambistas. No âmbito deste projeto também é realizada a Campanha de Apadrinhamento dos intercambistas, ou seja, cada estudante estrangeiro tem um aluno ou funcionário da comunidade acadêmica como referência, apoio para compartilhar questões do cotidiano da vida acadêmica, da convivência com os colegas, receber dicas sobre a cidade de Belo Horizonte e ajudá-lo no tocante sua adaptação, situações adversas. (UFMG, 2014)

Outro projeto desenvolvido neste programa de acolhimento é o “Projeto Caracol” que visa auxiliar os intercambistas com a procura por moradia, disponibilizando um banco de dados atualizados com diversas opções disponíveis e auxiliando no processo da escolha. O “Projeto Viva Belo Horizonte”, por sua vez, objetiva integrar o intercambista com a vida cultural e programação turística da capital mineira e região de entorno. Os projetos são desenvolvidos por professores do curso de turismo, alunos estagiários e voluntários também do curso. Todas estas informações foram fornecidas via e-mail pela funcionária Patrícia Freire, do setor de acolhimento da Diretoria de Relações Internacionais – DRI da UFMG. (UFMG, 2014)

Ações, projetos e materiais como os citados acima podem fazer bastante diferença na experiência do intercambista. Facilitar algumas informações aos intercambistas pode ocorrer de uma forma simples, mas também pode fazer bastante diferença na adaptação e também no sentimento de pertencimento ao novo local.

O acolhimento ao intercambista e a hospitalidade na universidade e na cidade pode começar antes mesmo do intercambista sair de seu país de origem e pode ser depois acompanhado através de algum tipo de suporte durante a chegada e a estadia do estudante.

### 3 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

O estudo aqui presente trata especificamente dos Programas de Intercâmbio no Ensino Superior dentro da definição de Turismo de Estudos e Intercâmbio do Ministério do Turismo. Para o Ministério do Turismo:

O turismo de Estudos e Intercâmbio deve ser tratado de forma relevante para o Brasil, servindo de solução para os períodos de baixo fluxo turístico. À medida que são capazes de atrair estudantes durante todo o ano, os programas educacionais podem representar uma estratégia para regiões que não dispõem de atrativos turísticos significativos. (BRASIL, 2010, p.11)

Percebe-se cada vez mais a importância de se desenvolver este segmento também no Brasil, e nesse sentido viu-se a oportunidade de conhecer e avaliar o programa de Mobilidade Acadêmica IN da Universidade Federal do Paraná – UFPR/Brasil.

#### 3.1 UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

A Universidade Federal do Paraná - UFPR, com sede em Curitiba, Estado do Paraná, e diversos *campi* no interior e no litoral do Estado, foi a primeira Universidade fundada no Brasil, em 1912, se tornando um dos diversos símbolos de Curitiba. A UFPR, referência em ensino superior do Estado e até mesmo do Brasil, também faz parte, atualmente, de um dos pontos de parada da Linha Turismo de Curitiba<sup>28</sup>, principal produto turístico da cidade, ganhando maior visibilidade. (UFPR, 2014)

A Universidade Federal do Paraná, símbolo maior da intelectualidade paranaense conta com cursos de graduação, especialização, mestrado e doutorado,

---

<sup>28</sup> A Linha Turismo de Curitiba é uma linha de ônibus especial que circula nos principais pontos turísticos de Curitiba. Com ela, é possível conhecer os parques, praças e atrações da cidade. Considerada uma das melhores do país, a Linha Turismo circula a cada trinta minutos, percorrendo aproximadamente 45 km em cerca de duas horas e meia. O prédio histórico da UFPR, localizado na Praça Santos Andrade, é um dos pontos de parada do ônibus. (URBS, 2014)

que são norteados, segundo a Universidade, pelo princípio da indissociabilidade entre Ensino, Pesquisa e Extensão. A função social da Universidade é valorizada justamente através desse tripé, pois todo ensino, pesquisa e atividade de extensão deve devolver a comunidade, em forma de conhecimento, tecnologia e cultura, os recursos públicos que permitem existir enquanto Instituição Federal de Ensino Superior. (UFPR, 2014)

A missão da Universidade é fomentar, construir e disseminar o conhecimento, contribuindo para a formação do cidadão e desenvolvimento humano sustentável. Seus princípios são: universidade pública, gratuita, de qualidade e comprometida socialmente; Indissociabilidade entre Ensino, Pesquisa e Extensão; Liberdade na construção e autonomia na disseminação do conhecimento; Respeito a todas as instâncias da sociedade organizada. (UFPR, 2014)

Seus valores consistem em: se comprometer com a construção do saber e a formação de profissionais competentes e comprometidos socialmente; proporcionar um ambiente pluralista, onde o debate público é instrumento da convivência democrática; preservar e disseminar a cultura brasileira; propor políticas públicas; comprometer a comunidade universitária com a Instituição; propor a gestão participativa, dinâmica e transparente comprometida com melhores condições de trabalho e qualidade de vida; desenvolver as atividades institucionais com eficiência, eficácia e efetividade; isonomia no tratamento dispensado às Unidades da Instituição; respeitar os critérios institucionais usados na alocação interna de recursos; e ter a cultura de planejamento e avaliação contínua da vida universitária. (UFPR, 2014)

A Universidade Federal do Paraná possui convênios com outras universidades de vários países como China, Alemanha, França, Inglaterra e países do MERCOSUL – Mercado Comum do Sul, para feitos de cooperação técnica, científica e tecnológica. (UFPR, 2014) Muitos alunos de universidades estrangeiras se instalam na cidade de Curitiba nesse contexto e diversos alunos brasileiros da Universidade Federal do Paraná também aproveitam as parcerias para estudar fora do país.

### 3.2 MOBILIDADE ACADÊMICA INTERNACIONAL NA UFPR

A Universidade Federal do Paraná – UFPR/Brasil, conta hoje com programas de Mobilidade Acadêmica *IN* e *OUT*. O programa de Mobilidade Acadêmica *IN* consiste em trazer alunos estrangeiros de universidades parceiras para estudarem nos *campi* da UFPR, cursando além de suas áreas de interesse, também o curso de língua portuguesa para a melhor adaptação no local. E o programa de Mobilidade Acadêmica *OUT*, mais conhecido por Ciências sem Fronteiras, permite aos alunos brasileiros de cursos ligados à ciência e tecnologia da Universidade o estudo em instituições parceiras da UFPR no Brasil e no exterior, mediante alguns processos de aprovação.

Neste estudo, foca-se no programa de Mobilidade Acadêmica *IN*, analisando a vivência experienciada na Universidade e na cidade de Curitiba pelos intercambistas que estudam atualmente (2014) ou que estudaram no último ano (2013) na UFPR e já retornaram aos seus países de origem.

#### 3.2.1 Assessoria de Relações Internacionais - UFPR

A UFPR conta com um setor de Assessoria de Relações Internacionais - ARI, que atua como um órgão-meio perante a comunidade internacional e é responsável por possibilitar o atendimento, a promoção, a articulação e a facilitação da interação da UFPR com intercâmbios e programas internacionais. A ARI visa demonstrar a importância das experiências de intercâmbios e tornar a Universidade um atrativo à formulação de Convênios e Intercâmbio. (ARI, 2014)

A Universidade Federal do Paraná tem recebido, ao longo dos anos, pessoas de várias partes do mundo com esse perfil – intercambistas estrangeiros que vêm para Curitiba com o intuito de estudar, ter mais contato com a língua portuguesa e até mesmo para conhecer uma nova cultura. Entretanto, não há garantias de que o intercambista, no seu local de destino, obterá êxito em suas expectativas, porque ele estará sujeito a passar por situações pelas quais pode não

estar preparado, tanto física quanto psicologicamente; desta forma esta pesquisa tem por objetivo analisar de que maneira é feito o acolhimento deste intercambista nos programas de mobilidade acadêmica oferecidos pela UFPR.

## 4 METODOLOGIA

Neste tópico foram tratados os temas referentes aos procedimentos metodológicos adotados para a realização desta pesquisa. A metodologia é fundamental para a realização da pesquisa, pois é por meio desta que se atinge o objetivo geral, assim como os objetivos específicos.

Através da metodologia, utilizando-se do marco teórico e tomando como base os objetivos geral e específicos, foram construídos os instrumentos de coleta de dados, os quais foram imprescindíveis para responder ao problema de pesquisa.

A metodologia agrega vantagens específicas ao conhecimento, uma delas seria a produção de um conhecimento prático e aplicável, que pode ser usado diretamente para a previsão e/ou controle de fenômenos e ocorrências. Desta forma, buscou-se transformar as informações obtidas através da coleta de dados em conhecimento.

Nesta pesquisa, escolheu-se trabalhar com a pesquisa exploratória e a descritiva para melhor transformar o conhecimento a respeito do tema explorado em resultados práticos e aplicáveis.

### 4.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa realizada teve inicialmente caráter exploratório, pois segundo Gil (2002) a pesquisa exploratória visa aprimorar ideias já existentes ou descobrir novas intuições, proporcionando então maior familiaridade com o problema. Ainda segundo o autor, a pesquisa exploratória envolve o levantamento bibliográfico, entrevista com pessoas experientes e análise de exemplos.

Portanto, para essa análise, fez-se necessário o entendimento da hospitalidade como um todo, o uso da hospitalidade no turismo e do acolhimento. Ainda foi necessária a compreensão do turismo no seu mais amplo sentido, assim

como seus segmentos e mais especificamente o segmento de Turismo de Estudos e Intercâmbio.

Como complemento à pesquisa exploratória o estudo fez uso, também, de pesquisa descritiva. Ela é usada para descrever características de determinada população ou fenômeno, ou, então, estabelecer relações entre as variáveis através de técnicas de coleta de dados como o questionário e a observação sistemática (DENCKER, 2004). Esta abordagem foi realizada por meio dos questionários aplicados aos intercambistas de 2013 e de 2014 da UFPR.

Os dois tipos de pesquisa descritos terão como base a abordagem qualitativa. De acordo com Fonseca (2002, p. 20) “A pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc.”.

## 4.2 TÉCNICAS DE PESQUISA

Com base na pesquisa bibliográfica realizada, seguindo os objetivos do estudo, foram construídos os instrumentos de coleta de dados. A partir disso, foi possível então realizar duas etapas de pesquisa.

Primeiramente foi realizada uma entrevista em profundidade com a Assessoria de Relações Internacionais da UFPR, a fim de obter todas as informações necessárias para o entendimento da forma como é feita esta introdução do aluno intercambista na universidade e na cidade de Curitiba.

Na segunda etapa, foram encaminhados questionários com perguntas abertas e fechadas via *e-mail* e via *Facebook* aos intercambistas da UFPR. Os intercambistas participantes da pesquisa foram os que estão atualmente (2014) estudando na universidade e os que estudaram no último ano (2013). Esse recorte feito foi em decorrência da disponibilidade dos dados da Assessoria de Relações Internacionais da UFPR, isto é, o contato dos intercambistas 2013 e 2014 foi fornecido pela Assessoria de Relações Internacionais da UFPR e era mais provável que os intercambistas ainda mantivessem os mesmos e-mails e também estivessem mais aptos a responder a pesquisa por terem tido a experiência do intercâmbio

recentemente. Para melhor compreensão das questões pelos participantes da pesquisa, os questionários foram disponibilizados tanto em português quanto em inglês.

### 4.3 COLETA DE DADOS

Neste tópico foram apresentados as técnicas de pesquisa e o instrumento de coleta de dados que foi utilizado em cada abordagem.

#### 4.3.1 Construção do instrumento de coleta de dados

Como justificado anteriormente, a metodologia do trabalho foi qualitativa. Teve como instrumento de coleta de dados um questionário semiestruturado para realização de entrevista em profundidade com a Assessoria de Relações Internacionais da Universidade Federal do Paraná – UFPR e o instrumento enviado aos intercambistas foi um questionário estruturado com questões abertas e fechadas.

O instrumento para entrevista em profundidade foi utilizado para coletar os dados e analisá-los, visando refutar ou não as hipóteses de pesquisa, e também para contemplar os objetivos delineados. “A entrevista é uma das técnicas de coleta de dados mais utilizada no âmbito das ciências sociais” segundo Gil (2009, p. 109), e um dos vários motivos citados pelo autor é a grande flexibilidade que se têm, já que o pesquisador tem a liberdade de se adaptar mais facilmente ao entrevistado e às circunstâncias em que se desenvolve a entrevista, além de poder esclarecer perguntas que talvez o entrevistado não tenha entendido.

Para a realização desta entrevista foi utilizado um questionário com onze questões prévias abertas como instrumento de coleta de dados. Este instrumento teve como intuito analisar de que maneira é feito o acolhimento dos intercambistas pela ARI.



As questões escolhidas para mensurar como acontece o acolhimento foram baseadas na pesquisa bibliográfica realizada sobre o Turismo de Estudos e Intercâmbio, a Mobilidade Acadêmica e também nas referências de mobilidade acadêmica no mundo. No questionário também foi incluída uma questão sobre o banco de dados dos intercambistas que passaram na universidade, com o objetivo de obter esse banco de dados e utilizá-lo para a segunda abordagem.

A segunda abordagem qualitativa teve um instrumento final de coleta de dados que foi a aplicação de questionários com perguntas abertas e fechadas via e-mail e *Facebook* com os intercambistas que estão atualmente (2014) estudando e/ou que já estudaram na UFPR no último ano (2013). O questionário foi disponibilizado tanto em português quanto em inglês, para melhor compreensão dos participantes. A utilização do questionário, segundo Gil (2002, p. 122) é vantajosa pois “possibilita atingir um grande número de pessoas, mesmo que estejam dispersas numa área geográfica muito extensa, já que o questionário pode ser enviado pelo correio;”, ou então como no caso desta pesquisa, pode ser encaminhado pela internet.

As questões escolhidas para mensurar a satisfação dos intercambistas com o programa de acolhimento da ARI na UFPR foram baseadas na literatura a respeito da hospitalidade e do acolhimento. O questionário primeiramente aborda questões relativas à sexo, idade e país de origem com o intuito de identificar o perfil do intercambista de mobilidade acadêmica e também para identificar se públicos de diferentes locais de origem tiveram diferentes visões em relação ao intercâmbio.

Em seguida foram colocadas questões sobre a escolha do Brasil par a intercâmbio e se já havia visitado o país antes. Essas questões são importantes para entender como o país está posicionando sua imagem no exterior e também quais são as melhores formas de se divulgar a mobilidade acadêmica da universidade no exterior.

No questionário foi inserida uma parte relativa a satisfação do intercambista em relação aos serviços prestados pela universidade. Essas questões foram baseadas na pesquisa bibliográfica das referências em mobilidade acadêmica no mundo e foram inseridas para atingir os objetivos específicos anteriormente citados.

Em seguida propuseram-se algumas questões em relação ao acolhimento de professores, funcionários e alunos, pois estes também fazer parte da hospitalidade

da universidade e podem afetar a experiência do intercâmbio, conforme visto na pesquisa bibliográfica de Turismo de Estudos e Intercâmbio.

As questões abertas propostas no questionário tinham como objetivo investigar as eventuais dificuldades de adaptação que os intercambistas tiveram e que não poderiam ter sido identificadas anteriormente à pesquisa; descobrir se todos os intercambistas receberam algum tipo de orientação e se receberam, qual foi a orientação; se o intercambista sentiu falta de alguma informação durante seu período na universidade; e finalmente uma questão aberta para que o intercambista pudesse fazer algum comentário que desejasse. Todas estas questões foram feitas para entender melhor o intercambista, como foi o seu intercâmbio, e também buscar soluções para melhorar o acolhimento que já é feito.

Acredita-se ser pertinente também as questões sobre como o intercambista avalia a sua experiência e se ele fez amizade com brasileiros para identificar se todas as questões avaliadas influenciaram no intercâmbio e na experiência que o intercambista levou pra casa.

Os instrumentos utilizados na pesquisa de campo encontram-se ao final do trabalho como apêndices A e B.

#### 4.3.2 Tabulação e interpretação dos dados

As informações obtidas através da entrevista em profundidade com a Assessoria de Relações Internacionais da UFPR foram organizadas em uma análise descritiva qualitativa. Sendo assim, as informações são apresentadas em forma de texto contendo as respostas obtidas para as questões feitas. Também foram inseridos quadros explicativos sobre alguns assuntos discutidos.

Os dados coletados através do questionário com os intercambistas foram tabulados através da inserção destes em quadros e gráficos para facilitar a análise e comparação dos dados. Os dados obtidos com os questionários e com a entrevista serão depois analisados em conjunto para que se possa obter uma relação entre eles e ampliar a análise.

## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Finalizada a pesquisa exploratória e o instrumento de coleta de dados, partiu-se para a etapa seguinte: a coleta de dados com a Assessoria de Relações Internacionais da UFPR e com os intercambistas que estudaram em 2013 ou em 2014 na UFPR.

A análise dos resultados responde ao problema de pesquisa proposto, que é saber de que maneira o programa de acolhimento para os intercambistas da UFPR ocorre e se ele é satisfatório aos intercambistas recebidos. E também visa atender aos objetivos específicos propostos no trabalho, que são: analisar de que maneira é feito o acolhimento dos intercambistas pela ARI; avaliar o nível de satisfação dos intercambistas que já participaram de algum programa de mobilidade acadêmica na UFPR em 2013 ou em 2014; e identificar de que maneira o acolhimento dos intercambistas influencia na experiência do intercâmbio.

Os resultados da pesquisa de campo forneceram as informações necessárias para o cumprimento do último objetivo específico, que é elaborar um programa de acolhimento destinado aos intercambistas da UFPR.

### 5.1 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

Neste tópico serão analisadas e interpretadas as informações qualitativas coletadas com a Assessoria de Relações Internacionais da UFPR, bem como dados obtidos por meio das respostas dos questionários com os intercambistas. Os resultados são expostos e analisados através de tabelas comparativas e gráficos.

A interpretação e discussão dos resultados de cada uma das etapas da pesquisa também será feita em conjunto com a análise com o intuito de aproximar os dados obtidos através da pesquisa bibliográfica com os dados obtidos por meio da pesquisa de campo.

### 5.1.1 Entrevista com a Assessoria de Relações Internacionais da UFPR

Em entrevista realizada no dia 30 de junho de 2014 com o Prof. Carlos José de Mesquita Siqueira, coordenador da Assessoria de Relações Internacionais da UFPR, foram coletadas diversas informações sobre o intercâmbio na universidade através de uma entrevista em profundidade.

Durante a entrevista foi questionado primeiramente quais tipos de programas de Mobilidade *IN* existem na UFPR e como eles funcionam. O Prof. Siqueira explicou então que a UFPR aceita alunos de instituições nacionais ou internacionais, porém é necessário que exista um Acordo de Cooperação assinado entre as instituições antes de o interessado enviar sua candidatura. Caso haja este acordo, o interessado irá ser analisado para que seja aceito ou não na Universidade.

O intercambista deve solicitar o pedido de ingresso à UFPR no semestre anterior ao de início das atividades acadêmicas do intercâmbio. Caso o curso seja anual o candidato deve solicitar a participação com um ano de antecedência. A UFPR disponibiliza um formulário de candidatura que é disponibilizado em português e em inglês no site da Assessoria de Relações Internacionais. O candidato deve preencher o formulário, enviar alguns documentos que são solicitados e apresentar uma carta de autorização da instituição de origem.

Após aprovado o intercambista deverá se apresentar na Coordenadoria de Intercâmbio quando chegar na cidade para efetuar o registro acadêmico e ser encaminhado para efetuar matrícula em disciplinas.

Existem diversos programas e parcerias atualmente na UFPR. Segue no Quadro 3 a explicação de alguns dos programas citados pelo entrevistado.

NOME DO PROGRAMA	EXPLICAÇÃO DO PROGRAMA
PEC-G – Programa Estudante Convênio Graduação	Este programa é gerenciado pelo Ministério de Relações Exteriores e pelo Ministério da Educação do Brasil, permite que interessados oriundos dos países atendidos pelo programa possam fazer curso de graduação integralmente no Brasil. Apesar desta atividade não ser caracterizada como intercâmbio, ela é gerenciada pela ARI.

**continua**

## conclusão

NOME DO PROGRAMA	EXPLICAÇÃO DO PROGRAMA
Fundação Eduardo dos Santos (FESA)	Acordo de cooperação com a Angola, que permite a interessados angolanos a oportunidade de cursar integralmente curso superior na UFPR. Apesar desta atividade não ser caracterizada como intercâmbio, ela é gerenciada pela ARI.
AUGM – Associação de Universidades Grupo Montevideo	A AUGM reúne diversas universidades públicas, autônomas e autogovernadas do Brasil, Uruguai, Paraguai, Argentina e Chile. Proporciona a troca de informações e intercâmbio de docentes e discentes pelo programa ESCALA.
AUF – <i>Agence Universitaire de la Francophonie</i>	A <i>Agence universitaire de la Francophonie</i> (AUF) é uma das mais importantes associações de estabelecimentos de ensino superior e de investigação no mundo. Consiste em uma parceria com países francófonos.
CONAHEC – Consortium for North American Higher Education Collaboration	Mobilidade acadêmica internacional em acordo bilateral com mais de 90 instituições participantes da América do Norte.
GRUPO COIMBRA	O Grupo Coimbra mantém vínculos de intercâmbio científico, pedagógico e cultural com organizações internacionais e com redes de universidades de diferentes continentes.
GRUPO TORDESILLAS	Grupo formado por 54 instituições, sendo 28 universidades brasileiras, 17 espanholas e 9 portuguesas. Proporciona o desenvolvimento de acordos bilaterais entre as universidades.
MARCA – Movilidad Academica Regional	Programa de Mobilidade de estudantes de graduação promovido pelos governos do Setor Educativo do MERCOSUL.

QUADRO 3 – PROGRAMAS E PARCERIAS DE INTERCÂMBIO DA UFPR

FONTE: A autora (2014)

Existem outros convênios e acordos com Universidades do mundo inteiro, porém no site<sup>29</sup> da ARI na sessão de acordos bilaterais não tem nenhuma Universidade descrita.

No marco teórico pode-se notar que todas as universidades referência em mobilidade acadêmica tanto internacional quanto nacional mantêm o site constantemente atualizado e o mais completo possível, possibilitando que o intercambista adquira todas as informações necessárias sem precisar procurar em outras fontes. Esse é um ponto que se deve destacar, pois o site da ARI carece de várias informações e poderia ser implementado para fornecer mais informações em inglês e também incluir a lista de universidades parceiras.

<sup>29</sup> <http://www.internacional.ufpr.br/>

Durante a entrevista também foi questionado se a ARI percebe um aumento ou a diminuição do número de intercambistas ao longo dos anos, e de acordo com o entrevistado, esse número vem aumentando pela crescente rede de parcerias e de programas entre a UFPR e diversas universidades estrangeiras.

Na lista disponibilizada pela ARI disponibilizou-se somente os intercambistas de 2013 e 2014, o que dificultou a comprovação desta afirmação, pois pode-se notar que nos últimos dois anos o número de intercambistas se manteve parecido, não tendo muita diferença de um ano para o outro.

<b>INTERCAMBISTAS NA UFPR</b>				
<b>PAÍS DE ORIGEM</b>	<b>2013/1</b>	<b>2013/2</b>	<b>2014/1</b>	<b>2014/2</b>
Alemanha	5	13	10	21
Argentina	0	0	1	0
Bangladesh	0	1	0	0
Bélgica	1	1	1	1
Canadá	0	1	1	3
Chile	4	3	3	0
Colômbia	1	1	0	2
Coréia do Sul	1	1	1	1
Espanha	1	1	0	3
Estados Unidos	10	17	2	4
França	17	21	9	18
Inglaterra	0	0	0	1
Itália	3	0	4	0
Japão	4	1	5	0
México	11	6	11	4
Paquistão	0	0	1	0
Portugal	0	0	5	2
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>67</b>	<b>54</b>	<b>60</b>

QUADRO 4 – NÚMERO DE INTERCAMBISTAS POR SEMESTRE EM 2013 E 2014 NA UFPR  
 FONTE: A autora (2014)

Foi questionado também quais são as nacionalidades dos intercambistas recebidos na universidade, e pode-se perceber também através da lista que eles são das mais variadas nacionalidades, como: alemã, argentina, canadense, espanhola, francesa, italiana, mexicana, portuguesa, sul coreana, dentre outras citadas no Quadro 4.

A variedade de nacionalidades recebidas na universidade comprova a afirmação de Sobrinho (2010) sobre a importância da cooperação acadêmica, que pode ser potencializada a partir da interconexão das instituições acadêmicas. A variedade de nacionalidades na universidade permite o acesso imediato a informações que muitas vezes a universidade não possui, unindo as informações locais e às globais, possibilitando uma educação internacionalizada.

Em relação ao acolhimento recebido pelos intercambistas, a ARI afirmou que eles recebem informações gerais sobre a universidade, sobre matrícula no curso e também alguns materiais que o Ministério do Turismo fornece, sobre o turismo na cidade de Curitiba. No primeiro dia os intercambistas se dirigem ao escritório da ARI para mais orientações e para ser encaminhados à coordenação de seu respectivo curso.

Este primeiro contato do intercambista com a UFPR é bastante importante, pois como visto no marco teórico, se o primeiro encontro for negativo, talvez sejam necessários muitos outros encontros para mudar e evoluir essa primeira impressão recebida. Porém se esse encontro for positivo, poderá marcar boas impressões do local de acolhimento no intercambista. E nesse caso o acolhimento não é espontâneo, pois se trata de um funcionário contratado pela instituição para acolher, tornando o acolhimento “mercantilizado”, assim como na hotelaria. (AVENA, 2006)

Porém mesmo o acolhimento acontecendo no contexto profissional, pode ser uma prática refletida, que se analisa, se aprende, e se desenvolve dentro de uma finalidade de qualidade de atendimento, para bem receber o intercambista, como afirmam Cinotti (2014) e Formarier (2003).

Essa vontade de atender com qualidade foi percebida durante a entrevista com a ARI. O entrevistado explicou que cada vez mais eles tentam melhorar o acolhimento destes intercambistas, na medida do que se pode fazer com os recursos disponíveis. No segundo semestre deste ano (2014) a ARI realizou um churrasco de integração com o intuito de facilitar a adaptação dos intercambistas.

A adaptação é a primeira experiência vivida de um intercambista fora de seu local de origem, e muitas vezes vem ligada ao choque cultural, como visto na revisão de literatura. Porém, de acordo com Sebben (2007) essa adaptação pode vir de forma mais rápida com uma boa hospitalidade por parte de quem recebe o

intercambista, comprovando o importante papel que essas novas ações da ARI podem ter na adaptação plena dos intercambistas.

Contudo, não se pode esperar que ações de acolhimento garantam a adaptação do estrangeiro à nova cultura, pois a pessoa tem que estar acima de tudo disposta a se adaptar e também deve estar ciente de que o início da experiência pode ser difícil. A universidade tem o dever de auxiliar na adaptação, mas se o intercambista não estiver preparado para enfrentar possíveis dificuldades será difícil atingir essa pessoa independente do que se faça para ajudar. (SEBBEN, 2007)

Na entrevista foi questionado também se a ARI acredita ser suficiente essas ações de acolhimento realizadas atualmente. O Prof. Siqueira deixou claro que ainda falta muito trabalho para melhorar o atendimento aos intercambistas, mas que é difícil dar uma atenção mais pessoal a todos pois o número de funcionários da ARI ainda não é suficiente. A ARI já levantou essa questão com a universidade e solicitou a abertura de mais vagas, pois com a demanda crescente de intercambistas são necessários mais funcionários para realizar um atendimento de qualidade.

Sabe-se previamente que cada intercambista pode ter dificuldades de adaptação diferentes um dos outros, mas existem algumas que são comuns entre a maioria deles, e segundo o entrevistado, a ARI nota que a maior dificuldade enfrentada por eles ao chegar é a língua portuguesa. Muitos intercambistas não estudam previamente o português, ou tem um conhecimento básico, o que dificulta a comunicação com os outros alunos brasileiros, além de dificultar o dia a dia tanto na universidade quanto na cidade. O CELIN<sup>30</sup> da UFPR auxilia bastante na melhoria dessa dificuldade inicial de alguns alunos.

Como citado anteriormente a ARI mantém um banco de dados dos intercambistas recebidos ao longo dos anos, e disponibilizou os contatos dos intercambistas da UFPR dos anos de 2013 e de 2014 para auxiliar com a próxima etapa da pesquisa, que é a aplicação de questionários com os intercambistas da UFPR.

---

<sup>30</sup> O CELIN UFPR - Centro de Línguas e Interculturalidade da UFPR – é um Órgão Suplementar do Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes (SCHLA). O CELIN não tem fins lucrativos e propicia à comunidade interna e externa à UFPR cursos de línguas e culturas diversas, tendo algumas vagas gratuitas reservadas para a capacitação de funcionários e alunos da universidade e para a comunidade carente.



### 5.1.2 Questionários intercambistas UFPR

O questionário aplicado aos intercambistas que estudaram em 2013 ou 2014 na UFPR foi disponibilizado via *e-mail* através da lista disponibilizada pela ARI e via *Facebook* através de grupos de intercambistas da universidade. A lista disponibilizada pela ARI continha os dados completos de todos estes intercambistas, tornando possível entrar em contato com o número do total de 239 intercambistas dos anos em questão.

O questionário foi disponibilizado durante o período do dia 15/08/2014 ao dia 11/09/2014, e totalizou 129 respostas, o que equivale a 54% do número total de intercambistas na UFPR em 2013 e 2014.

Do total de intercambistas que responderam à pesquisa 45% (58 pessoas) são do sexo feminino e 55% (71 pessoas) são do sexo masculino, o que mostra que tanto os homens quanto as mulheres se interessam pela mobilidade acadêmica internacional. A idade de realização do intercâmbio também foi comum entre os homens e as mulheres, predominando as idades entre 21 e 26 anos, que representaram 83% (107 pessoas) dos entrevistados, conforme o Gráfico 1.

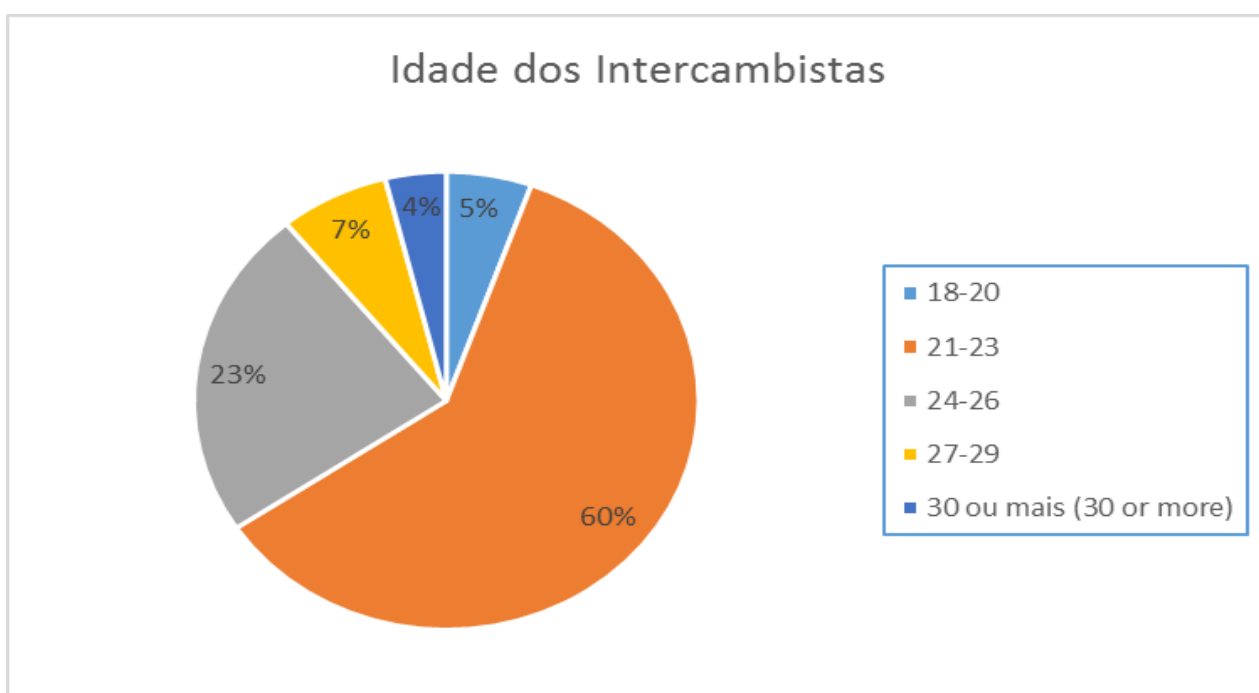


GRÁFICO 1 – IDADE DOS INTERCAMBISTAS  
FONTE: A autora (2014)

Em relação à origem dos entrevistados foram respondidas as mesmas origens apresentadas na lista disponibilizada pela ARI, conforme apresentado no tópico anterior: Alemanha, Argentina, Bangladesh, Bélgica, Canadá, Chile, Colômbia, Coréia do Sul, Espanha, Estados Unidos, França, Inglaterra, Itália, Japão, México, Paquistão e Portugal. Destes, somente 29% (37 pessoas) já havia visitado o Brasil antes do intercâmbio, e dentre os motivos que apareceram os mais citados foram turismo, estudo e trabalho.

A próxima pergunta questionava o motivo da escolha pelo Brasil como destino de intercâmbio. As respostas foram bastante variadas, e estão descritas no Gráfico 2 com o número de vezes que foram citadas nas respostas dos entrevistados.



**GRÁFICO 2 – MOTIVOS PELA ESCOLHA DO BRASIL COMO DESTINO DE INTERCÂMBIO**  
 FONTE: A autora (2014)

É importante destacar que os números não batem com o número total de entrevistados pois os intercambistas poderiam nessa questão citar mais de um motivo pela escolha do Brasil.

Percebe-se no Gráfico 2 então que, o motivo que mais apareceu na pesquisa foi o aprendizado da Língua Portuguesa, citado por 37% (48) dos entrevistados. Em seguida aparece a cultura do país, citada por 36% (47) dos entrevistados e o convênio com a universidade de origem, que foi o principal motivo citado por 17% (22) dos intercambistas. Também foram citados outros motivos, como: conhecer o Brasil -citado por 16% (21) -, a vontade de conhecer as pessoas no Brasil por serem alegres, bonitas ou amigáveis - citado por 14% (19) - e a vontade de conhecer o país por ser bonito ou interessante - citado por 11% (15).

Alguns dos intercambistas escolheram o Brasil como destino, conforme o Gráfico 2, por ser forte em sua área de estudo, citado por 9% (12) dos entrevistados, ou até mesmo por ser considerado potência mundial, citado também 9% das vezes (12). Alguns intercambistas conheceram brasileiros fora do país e tiveram vontade de estudar no Brasil (11 entrevistados) e outros escolheram pelas oportunidades de trabalho no país (10 entrevistados).

A educação superior de qualidade foi citada por 14 entrevistados como motivação, enquanto 8 entrevistados já haviam visitado o país e desejavam retornar. Para alguns, o simples fato de poder conhecer mais facilmente a América do Sul já era o principal motivador (7 entrevistados). Outros motivos foram citados com números menos significantes, como: boa reputação do país no exterior (4 pessoas); vontade de conhecer Curitiba (4 pessoas); Copa do Mundo (4 pessoas); por ser um país latino (3 pessoas); estar localizado próximo ao país de origem (2 pessoas); por ser um país tropical (1 pessoa); e o custo de vida (1 pessoa).

É importante compreender as motivações que os intercambistas tiveram para escolher o Brasil pois o que se espera de uma localidade influencia bastante em como a pessoa irá avaliar a experiência vivida depois. Compreender o que os motiva a fazer o programa de mobilidade acadêmica pode auxiliar a desenvolver ações diferentes de promoção da universidade ou até mesmo da cidade como destino de intercâmbio. O fato da língua portuguesa e da cultura serem forte motivadores mostra que programas que trabalhem em conjunto a mobilidade

acadêmica e o estudo da língua ou da cultura do país podem ser produtos atrativos a serem trabalhados.

A próxima questão feita foi sobre a satisfação em relação aos diversos serviços que a Universidade presta. Dentre eles estavam:

- A recepção na Universidade no primeiro dia;
- As informações recebidas sobre a universidade;
- As informações recebidas sobre Curitiba;
- As informações recebidas sobre meios de transporte;
- A resolução de dúvidas;
- O atendimento pessoal;
- O atendimento via internet;
- E o atendimento via telefone.

Essas questões foram importantes para avaliar o acolhimento feito atualmente pela ARI na UFPR e compreender melhor o nível de satisfação em relação aos serviços recebidos.

Como citado previamente no marco teórico, é muito importante compreender tanto o profissional que acolhe quanto o intercambista que é acolhido, pois ser ou não ser “bem recebido” é muito subjetivo. É necessário entender primeiramente de onde a pessoa vem, quais suas expectativas e sonhos, o porquê se deixou o espaço de origem, questões vistas anteriormente no questionário. (RAMOS, 2003)

As opções disponíveis para avaliar a satisfação eram: muito satisfeito, satisfeito, insatisfeito, muito insatisfeito e não utilizei este serviço. Os resultados foram contabilizados somente a partir do número de pessoas que afirmaram ter utilizado o serviço descrito na pergunta. O número de pessoas que utilizaram cada serviço está descrito no Quadro 5 na parte “total de intercambistas que utilizaram o serviço”.

O Quadro 5 traz um resumo das respostas obtidas em todas as questões sobre satisfação em relação a algum serviço. Após esse resumo são apresentados os dados de cada questão individualmente com o intuito de destacar os dados obtidos com os questionários aplicados.

Quão satisfeito você ficou com os seguintes serviços prestados pela UFPR?					
	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO	TOTAL DE INTERCAMBISTAS QUE UTILIZARAM O SERVIÇO
Recepção na Universidade no 1ª dia	7%	23%	44%	26%	98 = 100%
Informações recebidas sobre a Universidade	5%	21%	55%	19%	121 = 100%
Informações recebidas sobre Curitiba	11%	26%	43%	20%	108 = 100%
Informações recebidas sobre meios de transporte	14%	31%	35%	20%	105 = 100%
Resolução de dúvidas	8%	17%	49%	26%	113 = 100%
Atendimento pessoal	7%	10%	49%	34%	112 = 100%
Atendimento via internet	18%	15%	47%	19%	99 = 100%
Atendimento via telefone	18%	28%	40%	14%	50 = 100%

QUADRO 5 – SATISFAÇÃO DOS INTERCAMBISTAS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UFPR

FONTE: A autora (2014)

Foi possível notar com o Quadro 5 que mesmo a ARI ofertando os mesmos tipos de serviço igualmente a todos os intercambistas nem todos sentiram necessidade de utilizá-los, ou então não sabiam da existência de todos eles. Também pode-se notar a grande diferença de opiniões em relação a qualidade dos serviços ofertados, comprovando que a qualidade do acolhimento é relativa.

A diferença de opiniões é comum, pois a qualidade avalia não somente o serviço, mas também a forma como este serviço foi prestado, o perfil da pessoa que atendeu, os problemas pessoais que essa pessoa pode ter tido no dia em que atendeu, e diversos outros fatores não mensuráveis que podem ser fortes influenciadores da maneira como esse serviço foi prestado.

Em seguida analisa-se os dados do Quadro 5 mais detalhadamente nos Gráficos 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10.

O Gráfico 3 mostra primeiramente a satisfação dos intercambistas em relação à recepção recebida no primeiro dia de orientação na Universidade. Dos

intercambistas que responderam ao questionário, 76% (98 intercambistas) disseram ter recebido algum tipo de recepção no primeiro dia de orientação na UFPR. Destes que receberam, a grande maioria disse estar satisfeito ou muito satisfeito com o serviço, somando 70% (69 pessoas).

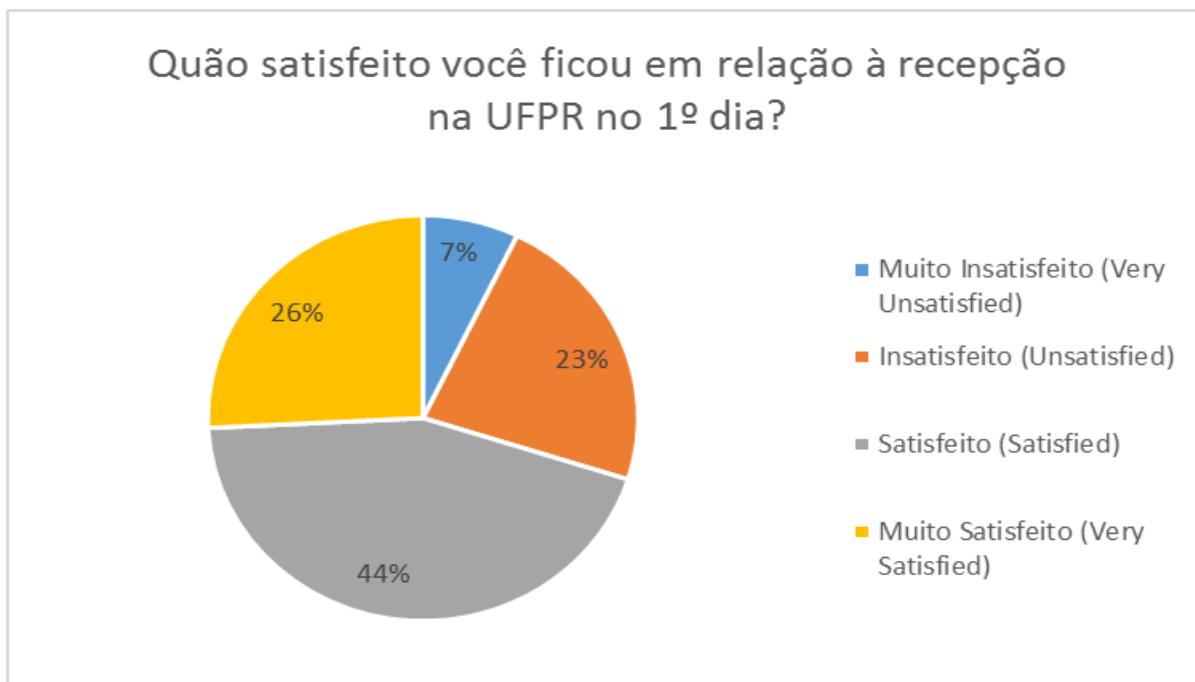


GRÁFICO 3 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À RECEPÇÃO NA UFPR NO PRIMEIRO DIA  
FONTE: A autora (2014)

Em relação às informações recebidas sobre a Universidade apenas 6% (8 pessoas) dos entrevistados afirma não ter recebido nenhuma informação, do restante que recebeu alguma informação, apenas 26% (31 pessoas) sentiu-se muito insatisfeito ou insatisfeito com as informações, enquanto 74% (90 pessoas) ficaram satisfeitos ou muito satisfeitos com este serviço, conforme demonstrado no Gráfico 4. Estes dados comprovam que o material que a UFPR disponibiliza, conforme citado na entrevista com a ARI, é bem visto pela grande maioria dos intercambistas, e que talvez poderia ser feito uma revisão das informações solicitadas para identificar se estão completas, ou se atendem aos intercambistas que ainda não falam direito a língua.

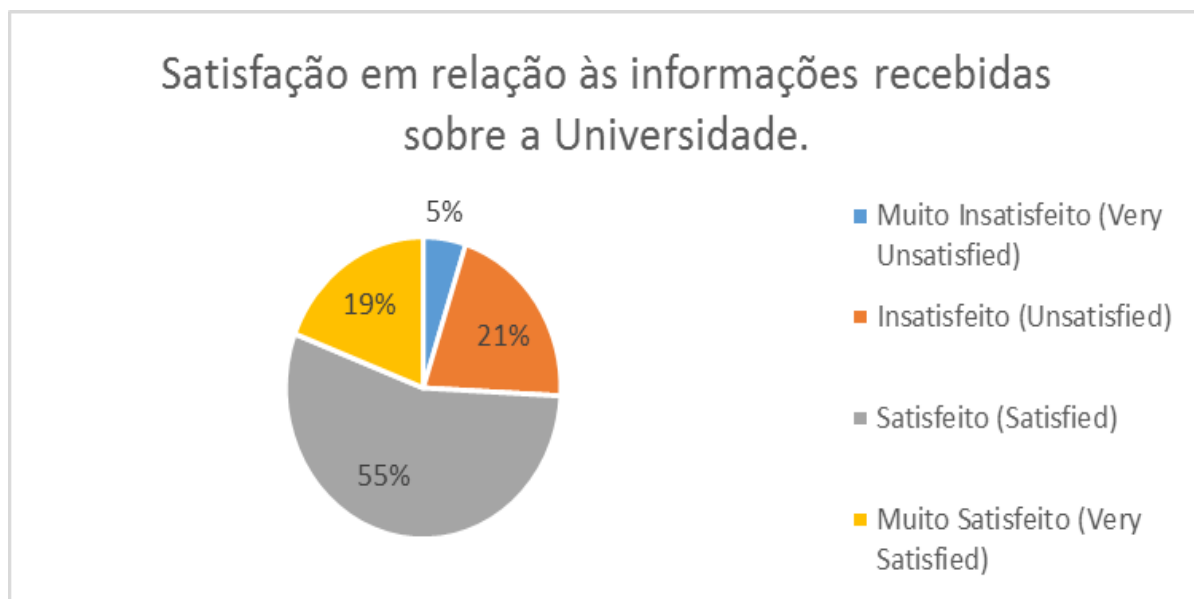


GRÁFICO 4 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS INFORMAÇÕES RECEBIDAS SOBRE A UNIVERSIDADE  
 FONTE: A autora (2014)

Em relação à cidade de Curitiba, 16% (21 pessoas) dos entrevistados disseram não ter recebido nenhuma informação. Dos 85% (108 pessoas) que receberam informações, 37% (40 pessoas) acredita não terem sido informações suficientes, o que é um número significativo de intercambistas. O material disponibilizado pelo Ministério do Turismo para a universidade é um material bastante básico e poderia ser complementado com mais informações que auxiliem não somente na parte turística, mas também em relação à serviços básicos prestados pela cidade que talvez o intercambista possa necessitar ao longo de sua estadia.

As universidades apresentadas como referência de mobilidade acadêmica no marco teórico possuem capítulos inteiros que tratam da cidade, do que conhecer na cidade, dos serviços de saúde pública, dos serviços de segurança, de questões de mobilidade urbana, e também de questões relacionadas à população local. Esse tipo de informação poderia ser importante para auxiliar na adaptação do intercambista não somente à universidade, mas também à cidade habitada. O Gráfico 5 apresenta os dados em relação a satisfação das informações recebidas sobre Curitiba.

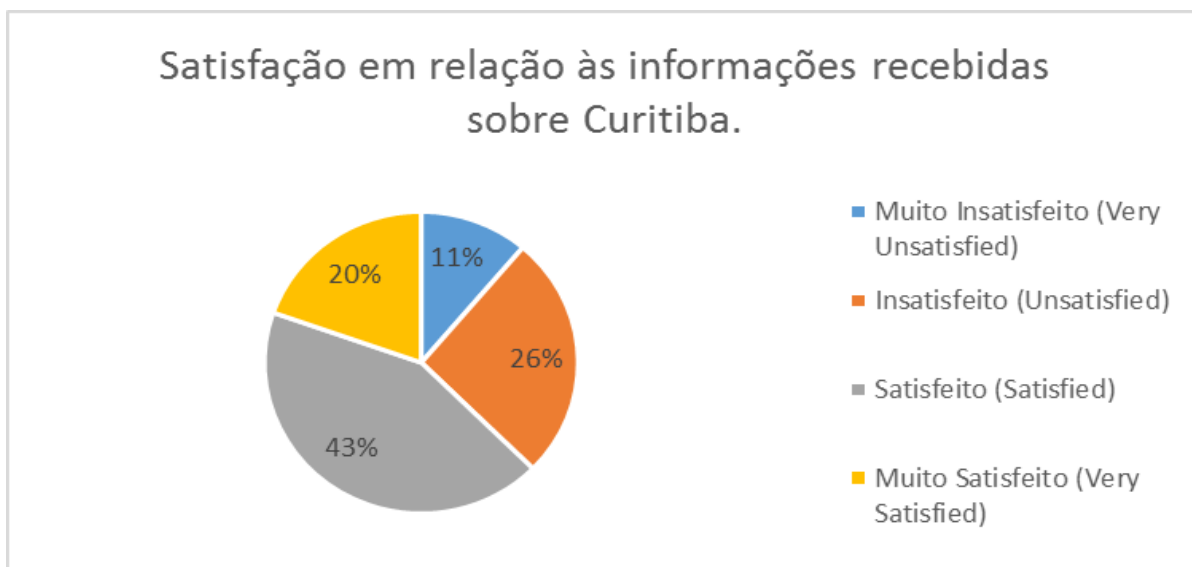


GRÁFICO 5 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS INFORMAÇÕES RECEBIDAS SOBRE CURITIBA  
 FONTE: A autora (2014)

As informações recebidas sobre meios de transporte, demonstradas no Gráfico 6 foi o serviço pior avaliado. De acordo com as respostas, 19% (24 pessoas) dos intercambistas não receberam nenhum tipo de informação relacionada a isso. E dos que receberam, 45% (47 pessoas) sentiu-se insatisfeito ou muito insatisfeito em relação às informações recebidas. Somente 55% (58 pessoas) dos intercambistas considerou suficientes as informações recebidas.

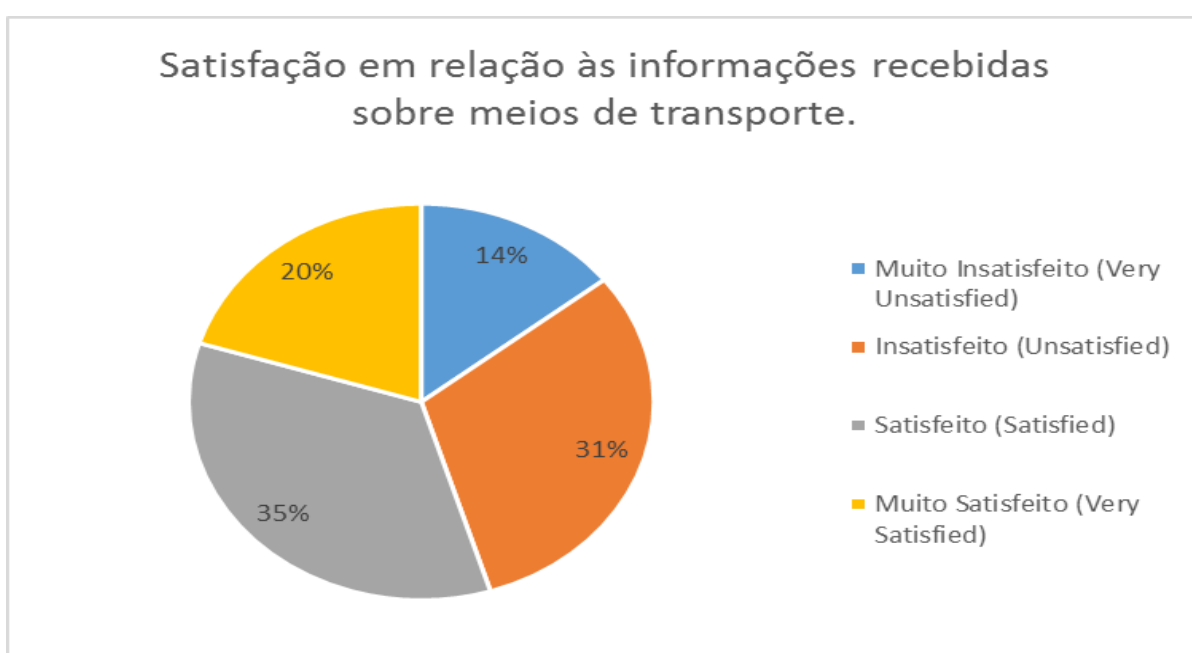


GRÁFICO 6 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS INFORMAÇÕES RECEBIDAS SOBRE MEIOS DE TRANSPORTE  
 FONTE: A autora (2014)



Porém, em relação à resolução de dúvidas, apresentado no Gráfico 7, 75% (85 pessoas) dos entrevistados que utilizaram o serviço ficaram muito satisfeitos ou satisfeitos, enquanto somente 25% (28 pessoas) se sentiu insatisfeito ou muito insatisfeito.

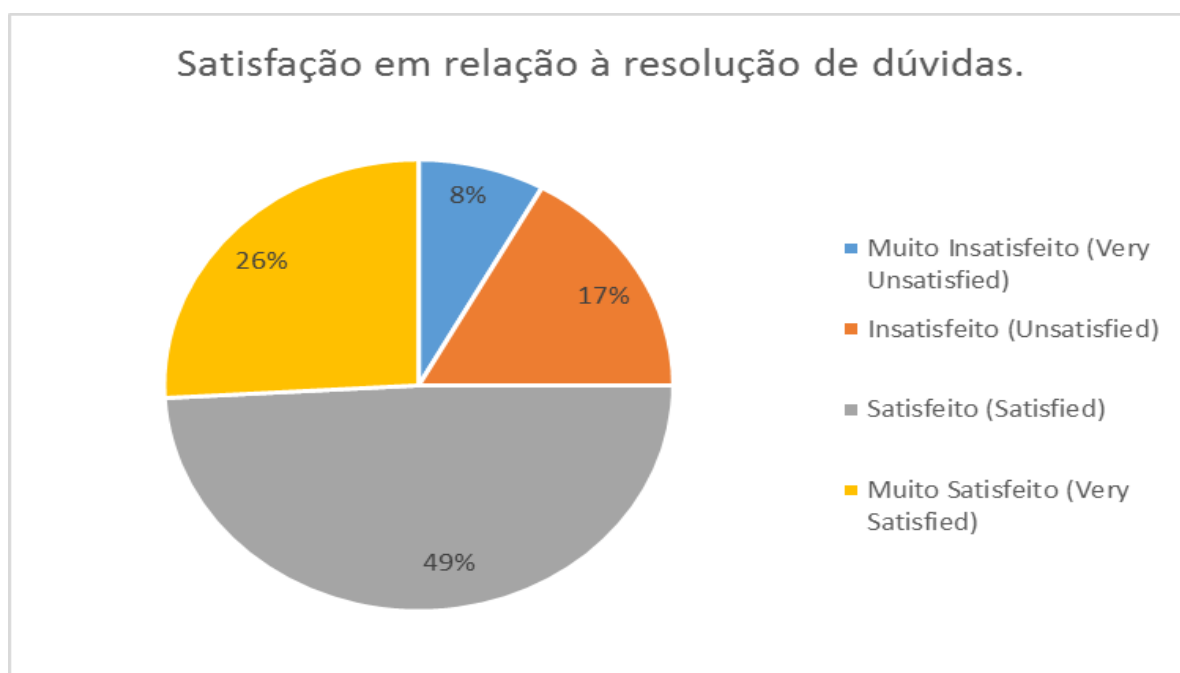


GRÁFICO 7 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À RESOLUÇÃO DE DÚVIDAS  
FONTE: A autora (2014)

Os intercambistas também foram questionados em relação ao atendimento recebido, se foi pessoalmente, via telefone ou via internet, podendo os mesmo ter utilizado mais de um meio de comunicação com a Universidade. O atendimento pessoal, foi sem dúvida o mais utilizado, seguido da internet e depois o telefone.

Conforme demonstrado no Gráfico 8, 87% (112 pessoas) dos intercambistas entrevistados utilizou o atendimento pessoal, e destes 83% (93 pessoas) se sentiu satisfeito ou muito satisfeito com o atendimento, enquanto somente 17% (36 pessoas) ficou insatisfeito ou muito insatisfeito. Percebe-se então que o número de pessoas satisfeitas é alto, mas ainda tiveram muitos intercambistas não satisfeitos com o atendimento.

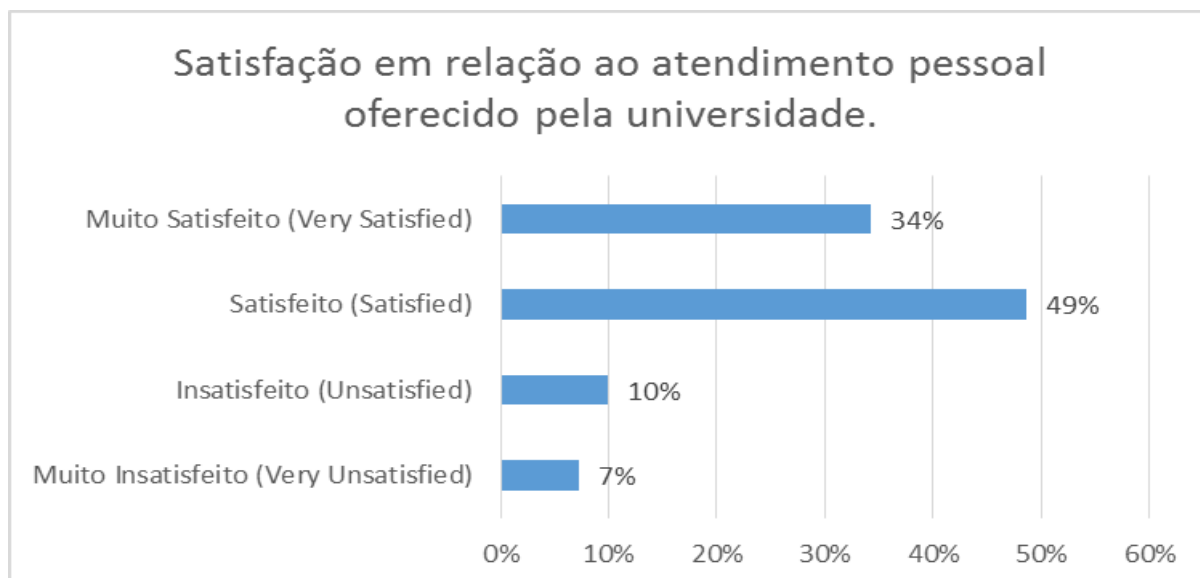


GRÁFICO 8 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO PESSOAL OFERECIDO PELA UNIVERSIDADE  
 FONTE: A autora (2014)

O atendimento via internet foi utilizado por 77% (99 pessoas) dos entrevistados, podendo estes ter sido via e-mail ou através do *Facebook* da Assessoria de Relações Internacionais da UFPR. Dos que utilizaram a internet para se comunicar, 66% (65 pessoas) se sentiu satisfeito ou muito satisfeito com o serviço, mas 33% (34 pessoas) disse ter ficado insatisfeito ou muito insatisfeito, conforme o Gráfico 9.

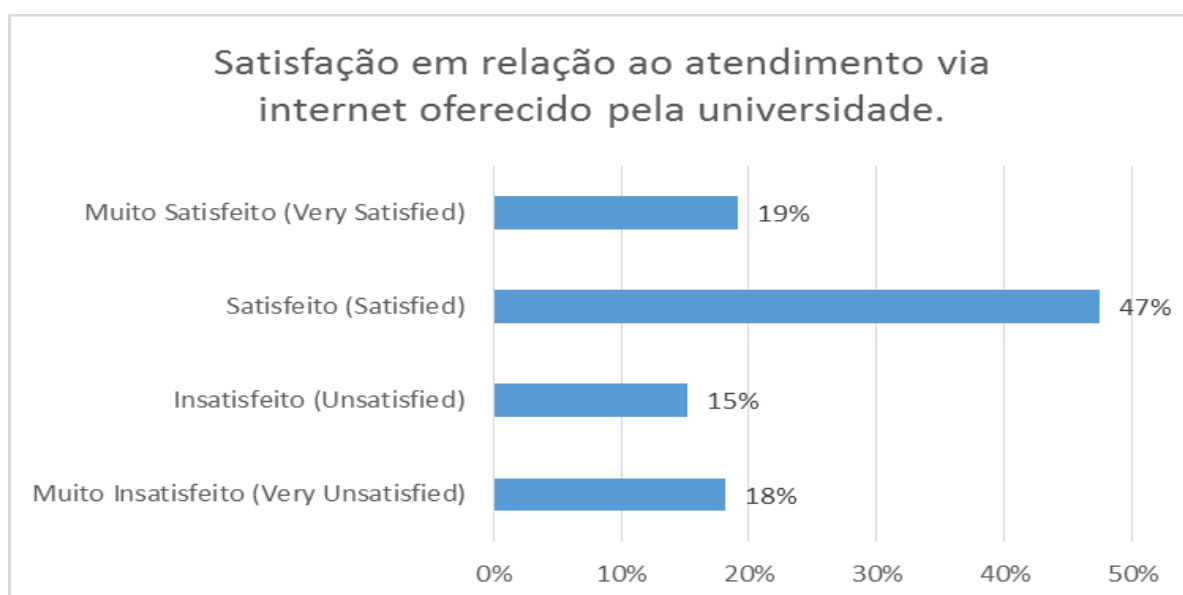


GRÁFICO 9 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO VIA INTERNET OFERECIDO PELA UNIVERSIDADE  
 FONTE: A autora (2014)

O atendimento via telefone foi bem pouco utilizado, e somente 39% (50 pessoas) dos entrevistados afirma ter sido atendido desta forma. Dos intercambistas que foram atendidos via telefone, 54% (27 pessoas) sentiu-se satisfeito ou muito satisfeito e 46% (23 pessoas) sentiu-se insatisfeito ou muito insatisfeito, um número significativo de pessoas que não aprovaram este serviço, conforme os dados apresentados no Gráfico 10.

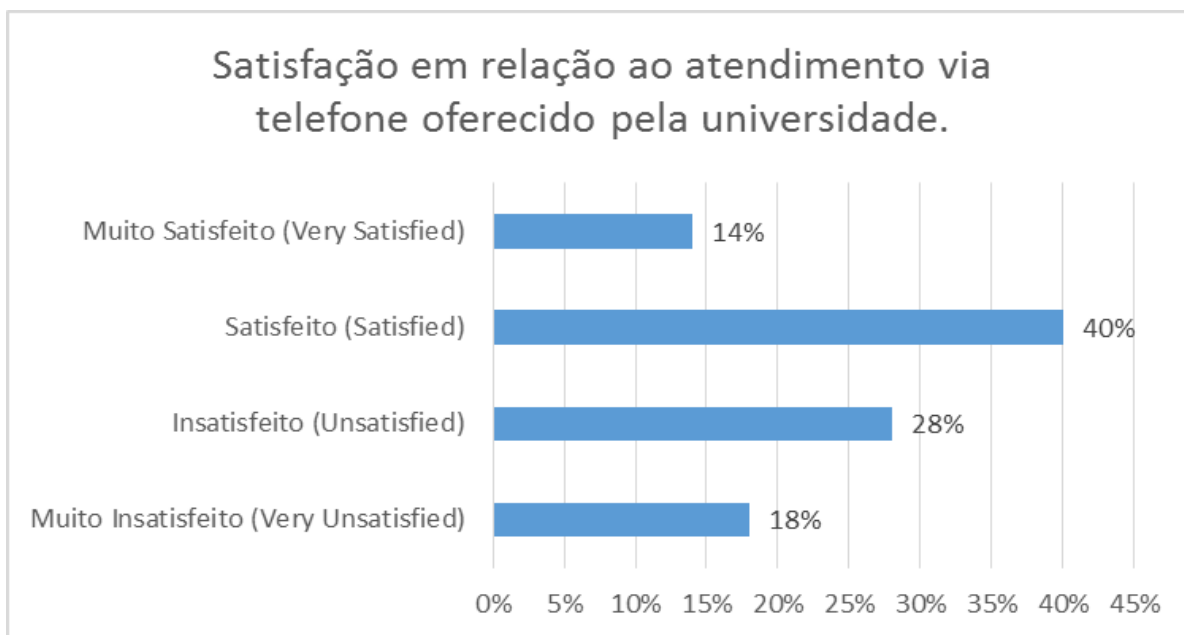


GRÁFICO 10 – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO VIA INTERNET OFERECIDO PELA UNIVERSIDADE  
 FONTE: A autora (2014)

Na entrevista com a ARI, o Prof. Siqueira citou que a universidade tem poucos funcionários trabalhando para acolher os intercambistas, assim como comentado anteriormente, o que pode afetar bastante na qualidade do serviço prestado. A qualidade do acolhimento, de acordo com Avena (2006) depende tanto do ser humano quanto, também, da qualidade da organização dos serviços, do cuidado em programar os detalhes, das condições nas quais trabalham os responsáveis pelo acolhimento, etc. Por isso pode-se afirmar que muito da visão dos intercambistas em relação à qualidade do atendimento feito pela ARI independe dos funcionários da ARI. A falta de funcionários pode muito bem influenciar na maneira como este acolhimento é planejado, pois receber uma grande quantidade de pessoas com uma quantidade pequena de funcionários limita bastante os tipos de serviços que a universidade pode ofertar para os intercambistas.

Na sequência, os intercambistas foram questionados em pergunta aberta se eles receberam algum tipo de orientação ao chegar em Curitiba ou à UFPR. Nas respostas, demonstradas no Quadro 6, pode-se notar que a orientação recebida foi muito precária e que alguns intercambistas sequer receberam alguma informação.

<b>VOCÊ RECEBEU ALGUM TIPO DE ORIENTAÇÃO AO CHEGAR EM CURITIBA OU A UFPR?</b>
Sim, fui recebido por Antônio, da Área de Intercambio da UFPR, quem me indicou todo o necessário para me inscrever nas matérias, fazer os tramites na polícia, receber o pagamento da bolsa, etc.
Somente por meus colegas mexicanos
Não !! O problema e que nós temos zero informação antes a recepção do XV de agosto
Só da minha família e amigos que moram na cidade.
Sim, antes de chegar eu já tinha uma amiga em Curitiba que ela me ajudou muito quando eu cheguei.
Não, tive de procurar casa sozinha, não conhecendo os bairros, as ruas, os ônibus...foi muito complicado mesmo!
Semana de integração oferta do REI (foi uma boa integração por Curitiba, mas não pela universidade) precisava orientar-se autônomo e perguntar as pessoas o evento de confraternização dela UFPR foi muito legal mas nós não recebemos qualquer informação para orientar-se na universidade
Em Curitiba o REI ajudou bastante pra moradia etc. na universidade um aluno italiano do semestre passado nos ajudou.
Recebi, mas muito tarde. Uma amiga minha curitibana que fez intercâmbio na Alemanha me ajudou encontrar um quarto. A UFPR poderia dar mais informações nessa questão.
Sim, na ARI disseram pra mim alguns informações principais da UFPR. Mais, de Curitiba, o principal informação foi da REI.
Eu morei com uma família brasileira a primeira semana da minha chegada então eles me ajudaram muito.
Sim, pelo pessoal do intercâmbio só. Mas não tivemos uma reunião com todos os intercambistas nem orientação pra conhecer o Brasil ou Curitiba mesmo
Apenas de como fazer o CPF e me inscrever na faculdade
Sim um mapa turístico mas seria melhor se a gente receber as informações de matrícula, polícia federal, o endereço dos funcionários e as informações do ônibus mais antes porque foi muito complicado fazer as matrícula sem saber onde ficam os escritórios.
Sim, o professor responsável do intercâmbio com a França na agronomia me acolhi na sua casa e me ajudou nos primeiros dias em Curitiba. Um aluno me ajudou também e eu fui muito bem acolhida pelas relações internacionais na Reitoria.
Sim, principalmente pelo centro das línguas! Foi muito bom e solícito.

QUADRO 6 – RESPOSTAS A QUESTÃO DE PESQUISA: “VOCÊ RECEBEU ALGUM TIPO DE ORIENTAÇÃO AO CHEGAR EM CURITIBA OU A UFPR?”

FONTE: A autora (2014)

Nas respostas positivas muitos intercambistas comentaram que receberam somente informações gerais sobre Curitiba e a UFPR ou então somente os horários do curso ou as datas de abertura. Muitos alunos comentaram que foram ajudados por amigos brasileiros, ou por algum professor, mas não pela ARI. Alguns intercambistas comentaram que receberam orientação, mas que não foi suficiente, e sentiram falta de algumas informações.

Alguns intercambistas comentaram que receberam informações somente da REI - Rede de Estudantes de Intercâmbio de Curitiba, que é um projeto formado por voluntários, estudantes universitários ou formados, que tiveram a chance de fazer intercâmbio em outros países e por isso conhecem as dificuldades que se enfrenta ao chegar a um outro país. O projeto nasceu em 2011, com o apoio da REI do Rio de Janeiro e objetiva ampliar cada vez mais a rede de colaboração entre os estudantes, para minimizar as dificuldades dos intercambistas, além de visar a integração entre estrangeiros e brasileiros. (REI CURITIBA, 2014)

O projeto é bastante interessante, porém não tem nenhuma ligação direta com a UFPR, e portanto não conta como um serviço fornecido pela Universidade, e sim um serviço a mais que alguns intercambistas tiveram conhecimento através da internet ou de algum amigo que sugeriu.

Apesar da maioria dos comentários terem sido negativos, ainda tivemos comentários positivos dizendo que foram muito bem recebidos pela ARI, e alguns agradeceram pelas informações recebidas. As respostas desta questão estão na íntegra no Apêndice C.

A próxima questão também era aberta e questionava se eles sentiram falta de alguma informação durante sua estadia, e se sim quais informações não foram fornecidas. Dentre as respostas dos intercambistas apareceram comentários sobre dificuldades que eles tiveram em função da falta de informações, além de diversas sugestões por parte dos intercambistas sobre ideias que poderiam ser implantadas na UFPR. O Quadro 7 discorre diversas respostas consideradas relevantes para a pesquisa. As respostas integralmente foram descritas no Apêndice D.

<b>VOCÊ SENTIU FALTA DE ALGUMA INFORMAÇÃO DURANTE A SUA ESTADIA?</b>
Sim, faltaram informações na primeira semana, como por exemplo onde temos que ir para as inscrições, como é o horário das aulas...
As informações são às vezes contraditórias, há pessoas que sofreram de prejuízos por causa dessa falta de informação mas eu pessoalmente não
Um pouco sobre o transporte público e, por exemplo eu soube sobre os serviços da UFPR como o restaurante universitário graças a outros estrangeiros
Os horários e grades curriculares de cada curso e disciplina foram Muito difícil encontrar antes do que cheguei e falei com estudantes lá
Falta na ajuda da procura do lugar onde morar
Senti falta de informação sobre transporte público e moradia <sup>31</sup>

**continua**

<sup>31</sup> Tradução livre

## conclusão

<b>VOCÊ SENTIU FALTA DE ALGUMA INFORMAÇÃO DURANTE A SUA ESTADIA?</b>
Uma visita guiada por algumas partes dela Universidade seria muito legal porque e difícil orientar-se
De parte dos coordenadores e professores que não sabiam que tinham um aluno de intercambio, ninguém dizia pra eles
Não consegui achar em Curitiba um mapa da cidade, somente em São Paulo <sup>32</sup>
Seria bom receber um catálogo de informações antes de chegar à Curitiba. Especialmente quando o português do intercambista não é muito bom no início. É bastante difícil achar as informações que precisei na internet, acredito que uma lista de informações fornecidas pela UFPR seria o ideal. Por exemplo: informações sobre grupos de esporte ou clubes de estudantes na UFPR, um mapa detalhado dos campi, etc. <sup>33</sup>
Sim, sob a questões da saúde e o funcionamento do sistema de sus. Eu senti falta de orientação de como funciona o portal de CAPES
Um pouquinho nas datas certas do semestre, porque por causa da copa e das greves tinha mudado os horários anuais da faculdade
Sim, sobre cartão de ônibus
Sim, um pouco dos melhores lugares de Curitiba para conhecer melhor toda a cidade
Sim, sobre como fazer o RG e o CPF <sup>34</sup>
Poderia ser, motivar mais a fazer passeios com os demais intercambistas. Acharia bem melhor poder conhecer mais eles pelo intermédio da UFPR

**QUADRO 7 – RESPOSTAS A QUESTÃO DE PESQUISA: “VOCÊ SENTIU FALTA DE ALGUMA INFORMAÇÃO DURANTE A SUA ESTADIA?”**

FONTE: A autora (2014)

A falta de informações pode dificultar questões básicas do dia a dia para o intercambista. Muitas vezes o fato do mesmo não falar a língua fluentemente pode acarretar em diversas dificuldades em se estabelecer na cidade. Dificuldades essas que podem ser minimizadas através de um bom projeto de acolhimento, que possa fornecer aos intercambistas todas as informações necessárias no início de sua experiência ou até mesmo antes dele sair de seu país de origem.

São informações simples, como a falta de um mapa da cidade, ou de uma explicação sobre como funciona o sistema de saúde na cidade, onde se faz um cartão transporte, ou até mesmo onde conseguir informações sobre linhas de ônibus disponíveis. Essas e muitas outras informações podem ajudar bastante em um primeiro momento, e podem fazer diferença na avaliação da experiência de intercâmbio.

Os intercambistas também foram questionados em relação ao acolhimento sentido por parte dos alunos, professores e funcionários da Universidade. Nas respostas, pode-se afirmar que em relação aos professores e funcionários, 79% (102 pessoas) se sentiu bem acolhido tanto pelos professores quanto pelos

<sup>32</sup> Tradução livre

<sup>33</sup> Idem

<sup>34</sup> Ibidem

funcionários, enquanto 13% (17 pessoas) se sentiu acolhido somente pelos professores e 3% (4 pessoas) se sentiu acolhido somente pelos funcionários. Poucas pessoas, apenas 5% (6 pessoas) não se sentiu acolhido por nenhum dos dois.

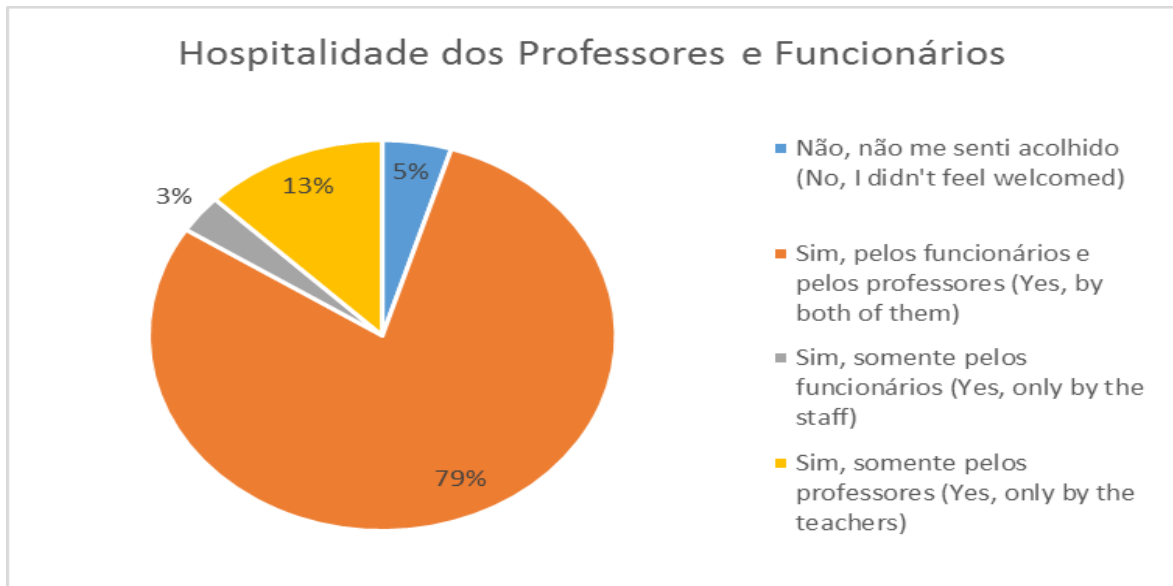


GRÁFICO 11 – HOSPITALIDADE DOS PROFESSORES E FUNCIONÁRIOS DA UFPR  
 FONTE: A autora (2014)

Em relação aos alunos, 40% (52 pessoas) se sentiu acolhido por todos os alunos, enquanto 53% (68 pessoas) diz ter se sentido bem acolhido somente por alguns alunos, e 6% (8 pessoas) declarou não ter se sentido acolhido.

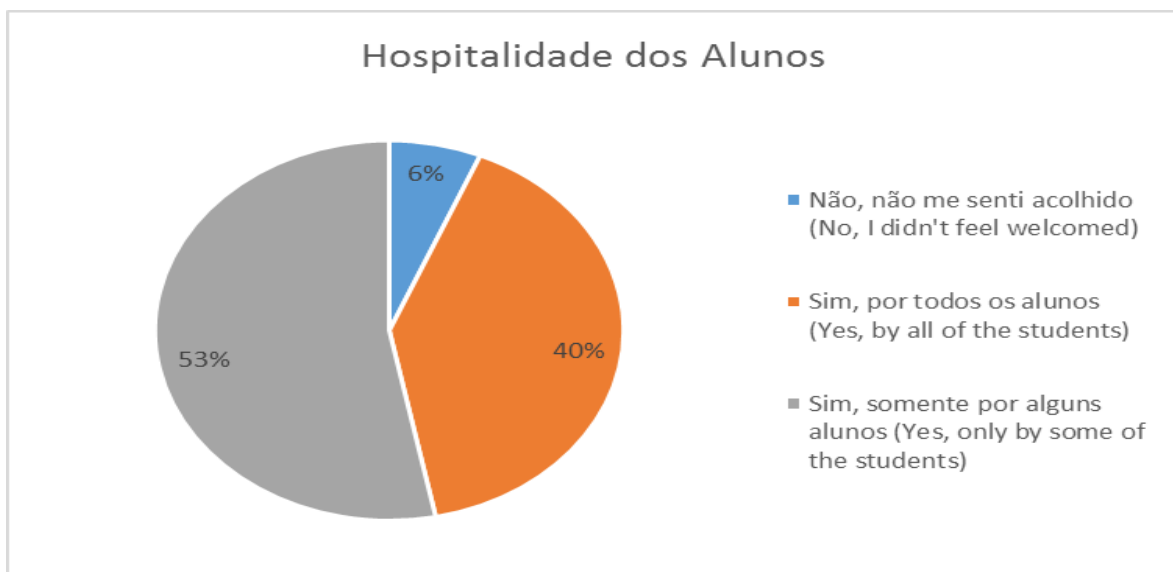


GRÁFICO 12 – HOSPITALIDADE DOS ALUNOS BRASILEIROS DA UFPR  
 FONTE: A autora (2014)

Os intercambistas foram questionados também se eles fizeram amizade com alunos brasileiros da UFPR ou não, e 92% (119 pessoas) dos entrevistados diz ter feito amizade com algum brasileiro, enquanto somente 8% (10 pessoas) disseram não ter feito nenhuma amizade.



GRÁFICO 13 – AMIZADE INTERCAMBISTAS E ALUNOS BRASILEIROS DA UFPR  
FONTE: A autora (2014)

Não se pode esquecer, conforme tratado no marco teórico, que a interação entre os intercambistas e os estudantes brasileiros é importante para que aconteça o fenômeno intercultural, pois como visto anteriormente, além de aprender uma nova cultura, o intercambista também irá levar consigo a sua própria cultura, os seus costumes e as suas crenças, podendo compartilhá-los com a população local. (FERREIRA, 2014)

A próxima questão solicitava que o intercambista avaliasse a sua experiência do intercâmbio de 1 a 5, sendo 1 não gostei, e 5 gostei muito. As respostas estão dispostas no Gráfico 14 e confirma que a grande maioria dos intercambistas, 83% (107 pessoas) avaliou como positiva a experiência, marcando 4 ou 5, enquanto somente 3% (4 pessoas) marcou como negativa a experiência, assinalando os números 1 ou 2. O número 3 equivalia a neutra a experiência, opinião apresentada por 15% (19 pessoas) dos intercambistas.



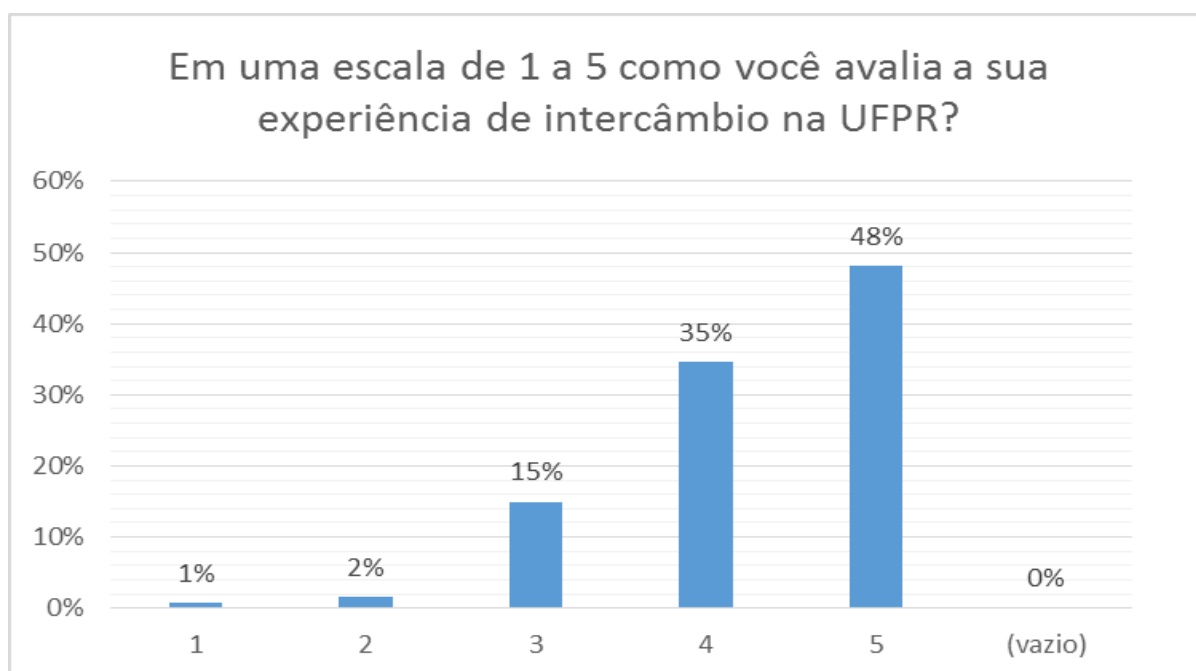


GRÁFICO 14 – AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DE INTERCÂMBIO PELOS INTERCAMBISTAS  
 FONTE: A autora (2014)

Quando cruzados os dados do Gráfico 13 com os dados do Gráfico 14 pode-se notar que os intercambistas que avaliaram negativamente (1 ou 2) a experiência do intercâmbio não fizeram amizade com nenhum aluno brasileiro da UFPR. Enquanto a grande maioria dos que avaliaram positivamente a experiência fizeram amizade com alunos brasileiros, conforme descrito no Quadro 8, destacando mais uma vez a importância dessa interação entre os alunos como um dos fatores necessários para que se tenha uma experiência positiva de intercâmbio.

		COMO AVALIA A EXPERIÊNCIA DE INTERCÂMBIO NA UFPR					TOTAL
		1	2	3	4	5	
FEZ AMIZADE COM ALUNOS BRASILEIROS DA UFPR	SIM	0	0	17	40	58	105
	NÃO	1	2	1	4	2	10
	SEM RESPOSTA	0	0	1	0	1	2
	TOTAL	1	2	19	44	61	127

QUADRO 8 – AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DE INTERCÂMBIO X AMIZADE COM ALUNOS BRASILEIROS DA UFPR  
 FONTE: A autora (2014)

Por último foi disponibilizado para o intercambista um espaço para fazer algum comentário que desejasse sobre a experiência na UFPR ou na cidade de Curitiba. Os intercambistas elogiaram bastante a experiência e deram diversas sugestões em relação ao programa de intercâmbio, além de algumas críticas também. Alguns comentários considerados importantes para a pesquisa foram descritos no Quadro 9, e as respostas integralmente estão no Apêndice E.

<b>COMENTÁRIOS SOBRE A EXPERIÊNCIA NA UFPR E EM CURITIBA.</b>
Gostei muito da Universidade assim como da cidade também, recomendo que sejam planejados mecanismos de atendimento aos intercambistas durante as greves, já que nestes casos ficamos desorientados. Obrigada.
Foi uma experiência que mudou a minha vida
Acredito que a maioria das minhas respostas tenham sido negativas, mas não foi tão ruim assim. Eu gostei muito de estar aqui e eu adoro Curitiba, mas talvez um pouco mais de ajuda e informações teria sido ótimo. Porque chegar na cidade e já ter que ir para a aula no dia seguinte é muito difícil se você não faz ideia de onde achar os campi e as pessoas que precisa. <sup>35</sup>
Gostei muito da universidade, as aulas do CELIN ajudaram muito a gente. Os professores são muito agradáveis. Tenho saudade de andar pelas ruas do Curitiba, eu gostaria de voltar, seria muito legal.
É uma cidade bem organizada e as pessoas são muito amáveis, gostei da minha estadia lá.
Em geral, aproveitei muito. Não era fácil, mas vale a pena aprender português e morar em Curitiba.
Fiquei muito satisfeita com a experiência que vivi tanto na escola quanto na cidade. Realmente recomendo fazer a mobilidade acadêmica com esta instituição. <sup>36</sup>
Em quatro meses conheci muitos brasileiros e brasileiras, o que ajudou a aprender a língua muito mais rápido.
Foi muito boa a experiência, a recepção foi ótima.
Seria muito bom, como se fez na minha universidade, de escolher um aluno brasileiro que seria o "guardião" do aluno estrangeiro. Por exemplo um brasileiro que gostaria de conhecer ou ir na França com um francês.
Acho que deveriam ser organizadas mais atividades entre alunos brasileiros e intercambistas. Fiz alguns amigos brasileiros, mas na verdade a maioria das minhas lembranças são com os intercambistas. Não há nenhuma integração, evento, festa, ou fim de semana organizada pela UFPR, apenas o serviço de ajuda administrativa gerido pela ARI. Acho uma pena a gente ir para o Brasil e não estar inserido no modo de vida cotidiano dos brasileiros: os estudantes nos acolhem com os braços abertos no princípio, mas a amizade nunca se torna muito grande (digo, na maioria dos casos). Poderia talvez haver uma semana de integração com trotes (assim como com os calouros), festas e atividades de dia para descobrir Curitiba e o Paraná.
A recepção de estudantes estrangeiros não é excelente, a universidade precisa fazer melhores disposições e pelo menos ajudar com moradia.
Achei Curitiba uma boa cidade para viver e estudar, visto a boa organização do sistema de transporte e da proximidade dos campi da universidade com o centro da cidade.
Acho que seria muito bom que o intercambista tivera um aluno da graduação que ajuda se a ele, pois é difícil a adaptação.
Seria bom que os estrangeiros receberem mais informação sobre as atividades e organização na UFPR, assim como eventos e dicas para morar em Curitiba.

**continua**

<sup>35</sup> Tradução livre

<sup>36</sup> Idem

**conclusão****COMENTÁRIOS SOBRE A EXPERIÊNCIA NA UFPR E EM CURITIBA.**

Só falar pra mais mexicanos que Brasil é um lugar bonito e tem pessoas legais pra que visitem o Brasil.

Eu acho que os habitantes de Curitiba são muito amigáveis, tanto na universidade quanto fora. Também acho que a UFPR tem uma infraestrutura excelente. Estou muito feliz de ter tido esta oportunidade, muito obrigada ao Governo Brasileiro, e espero que da próxima vez eu consiga responder em português.<sup>37</sup>

**QUADRO 9 – COMENTÁRIOS DOS INTERCAMBISTAS SOBRE A EXPERIÊNCIA NA UFPR E EM CURITIBA**

FONTE: A autora (2014)

Levando em consideração as dificuldades que os intercambistas relataram em relação as informações sobre Curitiba, sobre os meios de transporte, sobre moradia, sobre a Universidade e muitas outras citadas anteriormente, além da menção da importância de se ter estas informações antes de sair de seu local de origem, e com base nas referências internacionais de mobilidade acadêmica citadas no marco teórico, propõe-se a elaboração de um “Manual do Intercambista” como projeto de turismo.

---

<sup>37</sup> Tradução livre

## 6 PROJETO DE TURISMO

Nesta etapa foi realizado um ‘Manual do Intercambista’ focado em fornecer todas as informações necessárias para facilitar a adaptação do intercambista à UFPR e à cidade de Curitiba.

### 6.1 DESCRIÇÃO DA PROPOSTA DO PROJETO

O ‘Manual do Intercambista’, projeto proposto nessa etapa, foi embasado nos resultados da entrevista com a Assessoria de Relações Internacionais da UFPR, nos questionários dos intercambistas e também no marco teórico anteriormente apresentado. O objetivo é que o manual contenha as informações básicas necessárias para que o intercambista tenha menos dificuldade antes de chegar à universidade e a cidade de Curitiba, facilitando, conseqüentemente a adaptação inicial do estrangeiro.

É importante ressaltar que o manual não vem de forma alguma substituir os serviços já existentes na universidade, e sim somar como ferramenta de consulta aos intercambistas para facilitar o trabalho dos profissionais da ARI. O manual irá conter informações tanto da universidade, quanto da cidade e do país em si, para que o intercambista tenha acesso à mais informação antes de fazer o intercâmbio.

O Manual é um produto *online* que pode ser disponibilizado no site da UFPR para *download* ou até mesmo, caso haja o interesse da universidade, desenvolvido em forma de aplicativo. O manual pode ser disponibilizado em português, inglês e espanhol, para que possa abranger não somente o intercambista que já sabe o português, mas também aquele que vem sem saber e que muitas vezes não encontra as informações que necessita *online* em outra língua fora o português.

O “Manual do Intercambista” pretende auxiliá-lo desde o planejamento de sua viagem até a adaptação no país e sua estadia no geral. A Assessoria de Relações Internacionais já presta este serviço de outras formas e o objetivo do

manual não é substituir o trabalho feito por eles, mas sim facilitar o acesso às informações e unificar as informações em um só lugar. Inclusive, no manual, pretende-se incluir uma lista com os contatos aos quais recorrer para dúvidas em cada caso.

A autora deste projeto propõe-se a executá-lo em parceria com a Universidade Federal do Paraná caso haja o interesse. Este projeto pode ser de grande auxílio aos intercambistas, e poderá também solucionar alguns problemas citados nos comentários dos questionários, como a falta de informação sobre moradia, sobre o transporte público na cidade ou até mesmo sobre o que fazer na cidade de Curitiba, entre outros.

A disponibilização de todas estas informações no site da Assessoria de Relações Internacionais pode diminuir os contatos feitos atualmente por e-mail, por *Facebook* e até mesmo pelo telefone para dúvidas que muitas vezes são simples e não necessitam do contato direto. A diminuição do contato direto poderá disponibilizar mais recursos humanos para focar em outros projetos de melhoria do acolhimento do intercambista ou até mesmo para a orientação durante o programa.

O projeto pode ser efetivado em torno de um mês após o início e não tem custo alto, pois não se utilizará de materiais físicos, somente do recurso humano para desenvolvê-lo e disponibilizá-lo no site. O manual pode também ser encaminhado por e-mail para o intercambista no momento da inscrição na universidade para que o material seja conhecido por todos os alunos estrangeiros antes de sua chegada.

## 6.2 ETAPAS PARA EXECUÇÃO DO PROJETO

O projeto se dividirá em cinco etapas: criação e desenvolvimento do manual do intercambista; criação e desenvolvimento dos capítulos do manual; criação da arte da capa e do conteúdo do Manual do Intercambista; apresentação e proposta à UFPR; e a Execução do Projeto.

### 6.2.1 Descrição das etapas para a execução do projeto

Nesta fase são descritas todas as etapas para a execução do projeto de turismo proposto neste trabalho.

#### **1ª etapa: Criação e desenvolvimento do Manual do Intercambista**

No que se refere à primeira etapa, serão necessários somente recursos humanos, que no caso seria a autora do projeto. Aqui será decidido as principais necessidades percebidas a partir dos questionários que o Manual do Intercambista irá atender e quais os objetivos desejados. O objetivo final do projeto é trazer ao intercambista o maior número de informações possíveis para que a adaptação à universidade e a cidade sejam mais fáceis, partindo do princípio que os intercambistas receberão o Manual antes de sair de seus países de origem.

#### **2ª etapa: Criação e desenvolvimento dos capítulos do Manual do Intercambista**

A segunda etapa refere-se à criação e ao desenvolvimento dos capítulos do Manual do Intercambista, que irão ser fundamentais para se atingir o objetivo final do projeto. Os capítulos irão tratar desde as etapas preparatórias do intercâmbio até a adaptação no país e informações práticas para sua estadia no geral. A partir dos resultados obtidos a partir do marco teórico e da pesquisa com a ARI da UFPR e com os intercambistas, definiu-se sete capítulos a serem desenvolvidos:

##### 1. Bem-vindo à Universidade Federal do Paraná – UFPR

Aqui será desenvolvida brevemente uma mensagem de boas-vindas do reitor da UFPR ou do coordenador da ARI da UFPR com o intuito de tornar a recepção à universidade mais “pessoal”, podendo ter inserido uma foto e também uma frase sobre a função e a utilização deste Manual do Intercambista.

## 2. Antes de sua chegada

Neste capítulo pretende-se ter diversos subcapítulos que irão trazer informações importantes para o intercambista ter as mãos antes de sair do seu país de origem. Os subcapítulos serão:

- a. Sobre o Brasil e Curitiba (informações gerais do país e da cidade como população, geografia, clima, extensão territorial, etc.)
- b. Imigração e Vistos (como solicitar o visto, onde me informar sobre os acordos imigratórios com o meu país, condições para obter o visto)
- c. Organizando a sua viagem (documentos necessários, o que trazer, trazendo medicamentos para o Brasil, roupas, outros itens que você pode trazer, celulares e laptops, sua chegada, mantendo o contato com seu país de origem, transporte do aeroporto de Curitiba, transporte de outros aeroportos, etc.)
- d. Moradia (opções, como encontrar, regiões próximas aos campi, dicas de outros intercambistas)
- e. Moeda e finanças (quanto trazer, custo de vida, câmbio de moeda, abrindo uma conta, como economizar, etc.)
- f. Choque Cultural (como lidar, superando o choque cultural, dicas de intercambistas)
- g. Morando fora de casa

## 3. Morando em Curitiba

Este capítulo irá trazer informações importantes sobre a cidade de Curitiba e os serviços fornecidos. Tais informações podem parecer simples, mas quando o intercambista não tem a fluência na língua local elas podem ser bastante difíceis de encontrar. Os subcapítulos serão os seguintes:

- a. Estilo de Vida (história breve de Curitiba, clima, fatos interessantes, vantagens de se morar em uma cidade grande)
- b. Telefone e Internet (ligando para outros países, recebendo ligações de outros países, celular, acesso à internet na universidade, acesso a internet fora da universidade)
- c. Transporte (ônibus, taxis, bicicleta, dirigindo no Brasil, carteira de motorista internacional, álcool e direção, regras básicas de trânsito)

- d. Compras (shoppings, mercados, lojas de rua, feiras, horário comercial, negociação, comprando alguma coisa, livrarias, lavanderias)
- e. Dinheiro e finanças (custo de vida, acessando o seu dinheiro, criando uma conta no banco, horários bancários, caixa eletrônico, pagando contas, segurança ao carregar o dinheiro, o que fazer se tiver problemas financeiros)
- f. Serviços de Saúde (ambulância, postos de saúde, saúde mental, linhas de telefone para emergências, saúde física, o que fazer se ficar doente, indo ao médico, indo a um hospital, farmácias, medicação com receita, medicação sem refeição, saúde dental, principais hospitais e unidades de saúde, seguro de saúde)
- g. Segurança (obedecendo a lei, serviços legais e auxílio, segurança da moradia, segurança contra incêndios, segurança na internet, segurança pessoal, segurança no transporte público, álcool, drogas e cigarro, segurança ao conhecer novas pessoas, assédio sexual, o que fazer em caso de assédio sexual, segurança no dia a dia, animais e plantas perigosas, o que fazer em caso de picadas ou veneno)
- h. Se adaptando a vida no Brasil (dicas de como facilitar o processo de adaptação e se sentir parte da nova cultura)
- i. Dicas de Cultura Local (educação, higiene, gorjetas, gírias curitibanas)
- j. Feriados (nacionais e locais)
- k. Lazer (esporte; clubes, sociedades e organizações; entretenimento e vida noturna; cultura)
- l. Turismo (conhecendo a cidade, linha turismo, principais pontos turísticos, conhecendo cidades próximas).

#### 4. Estudando na UFPR

Este capítulo é fundamental para o manual, pois irá localizar o intercambista dentro da universidade e também na vida acadêmica brasileira, que pode ser bastante diferente da do intercambista dependendo de seu país de origem. Os subcapítulos aqui serão:



- a. Primeiros passos (orientação, boas vindas, criando um e-mail da universidade, escolhendo as disciplinas, matrícula nas disciplinas, horários das aulas, calendário acadêmico, carteira de estudante)
- b. Campi (descrição de todos os campi e o que tem em cada um)
- c. Clubes acadêmicos e atividades extracurriculares
- d. Sucesso Acadêmico (auxílio com a língua, vocabulário, editoração, gramática, plágio e má conduta, biblioteca)
- e. Avaliações e sistema de notas (o que posso usar nas provas, dicionários, segunda chamada, explicação do sistema de notas)
- f. Aulas de Português (CELIN)

## 5. Viajando pelo Brasil

Na pesquisa, diversos intercambistas comentaram que gostariam de receber informações sobre o turismo no Brasil. Desta forma acrescenta-se neste capítulo informações básicas sobre os destinos mais procurados e quais as melhores maneiras de se viajar no país. O capítulo foi dividido nos seguintes subcapítulos:

- a. Principais distâncias
- b. Principais destinos
- c. Meios de Transporte (avião, ônibus, trens, outros meios de locomoção, vantagens e desvantagens)
- d. Meio de Hospedagem (opções de hospedagem em viagens)
- e. Alimentos e Bebidas (pratos típicos e bebidas dos principais destinos)

## 6. Mapas

Neste capítulo incluem-se mapas gerais do Brasil e de Curitiba para auxiliar o intercambista a se localizar. Também serão inclusos mapas de todos os campi da UFPR na cidade de Curitiba e dos principais pontos do turismo em Curitiba.

- a. Brasil
- b. Curitiba
- c. Campi
- d. Turismo

## 7. Contatos Importantes

Este capítulo conterá contatos importantes da Universidade, da cidade e telefones emergenciais para diversas situações possíveis.

### **3ª etapa: Criação da arte da capa e do conteúdo do manual.**

Esta etapa será realizada pelo idealizador do projeto, ou então, caso necessário, pode ser contratado um *designer* para a criação da arte da capa e do conteúdo interno do manual.

A capa tem um visual que chama a atenção e desperta a curiosidade do leitor, e o conteúdo interno é desenvolvido de uma forma dinâmica, com imagens, listas, e outros recursos que facilitem a leitura e não torne o conteúdo do Manual do Intercambista em um texto extenso e cansativo.

O tema desenvolvido para a capa e o conteúdo interno é: viagens, Brasil e Curitiba. Todos os elementos visuais relacionados ao tema têm o objetivo de trazer uma identidade para o Manual do Intercambista. Inicia-se o conteúdo com uma capa temática, passando para a parte de boas-vindas à UFPR, seguido pelo sumário, para depois iniciar o desenvolvimento de cada capítulo com seus subcapítulos.

Na Figura 9 está a arte criada para a capa e nas Figuras X, X e X está a arte de alguns capítulos do Manual. O texto específico de cada página somente será desenvolvido após a aprovação da proposta e a aceitação dos capítulos propostos.



FIGURA 9 – EXEMPLO DE ARTE PARA A CAPA DO MANUAL DO INTERCAMBISTA  
 FONTE: A autora (2014)

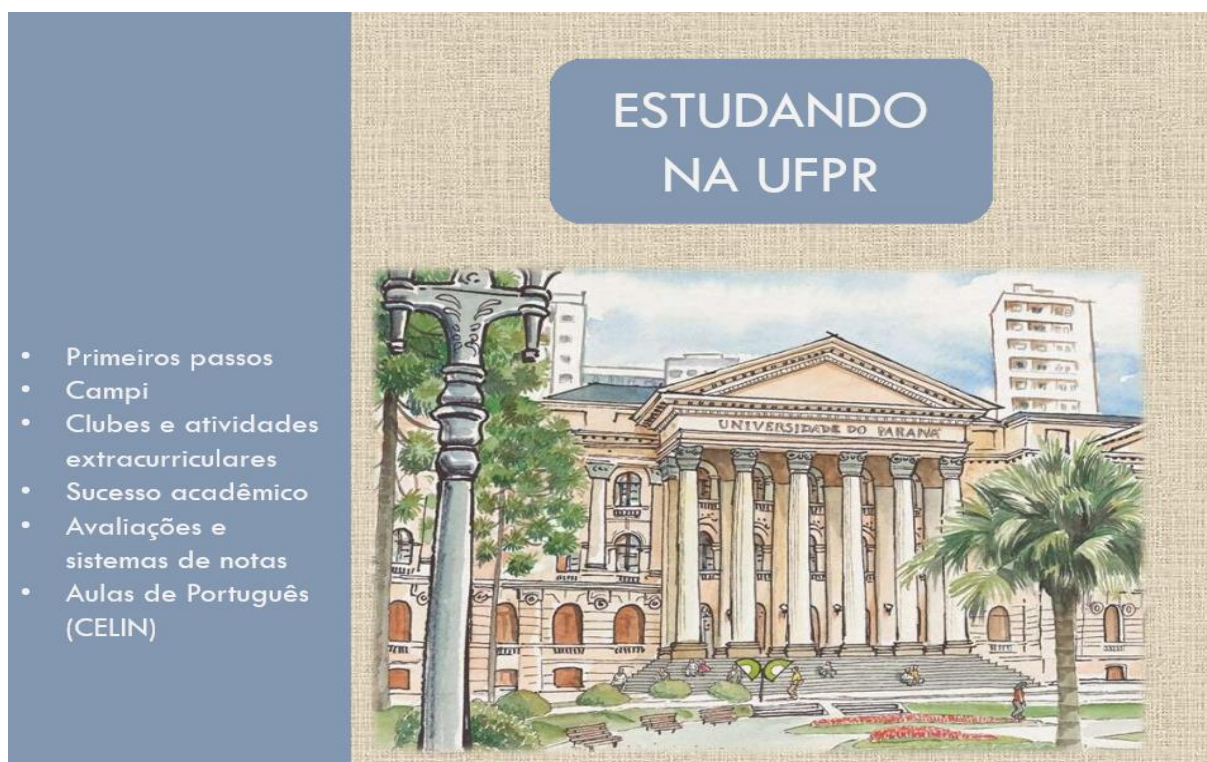


FIGURA 10 – EXEMPLO DE ARTE PARA OS CAPÍTULOS DO MANUAL DO INTERCAMBISTA  
 FONTE: A autora (2014)

O Manual será desenvolvido em formato PDF e será disponibilizado *online* para os intercambistas da UFPR fazerem o *download* no site da ARI, eliminando qualquer custo de impressão que a universidade poderia ter.

#### **4ª etapa: Apresentação e proposta à UFPR.**

A proposta do Manual do Intercambista será apresentada a Assessoria de Relações Internacionais da UFPR com o intuito de identificar se existe o interesse por parte dos responsáveis pelos programas de intercâmbio na universidade e também para confirmar a viabilidade da proposta. A apresentação da proposta será feita em Power Point e contará com a disponibilização de um exemplo de Manual impresso para melhor visualização dos responsáveis.

#### **5ª etapa: Execução.**

A execução de todo o projeto será realizada ao longo de dois meses, conforme cronograma descrito no Quadro 8. A criação e desenvolvimento do Manual do Intercambista será realizada em uma semana em conjunto com a criação e desenvolvimento dos capítulos do Manual, que terá o término na segunda semana.

A criação da arte da capa e do conteúdo do manual será realizada em duas semanas, e na quinta semana já será possível apresentar a proposta à UFPR. Após a aprovação do projeto será necessário um mês para executá-lo (desenvolver o conteúdo completo de todos os capítulos).

ETAPAS	SEMANAS							
	1 <sup>a</sup>	2 <sup>a</sup>	3 <sup>a</sup>	4 <sup>a</sup>	5 <sup>a</sup>	6 <sup>a</sup>	7 <sup>a</sup>	8 <sup>a</sup>
DATAS	05/jan	12/jan	19/jan	26/jan	02/fev	09/fev	16/fev	23/fev
Criação e desenvolvimento do Manual do Intercambista	X							
<i>Criação e desenvolvimento dos capítulos do Manual</i>	X	X						
Criação da arte da capa e do conteúdo do manual			X	X				
Apresentação e proposta à UFPR					X			
Execução					X	X	X	X

QUADRO 8 - CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO PROJETO  
 FONTE: A autora (2014)

### 6.2.2 Descrição dos recursos humanos envolvidos em cada etapa

A seguir é descrito os recursos humanos envolvidos em cada etapa para a execução do projeto. A primeira etapa, de criação e desenvolvimento do Manual do Intercambista será desenvolvida pela pesquisadora deste trabalho e idealizadora do projeto, podendo ter a colaboração de funcionários da Assessoria de Relações Internacionais da UFPR.

Para a criação e desenvolvimento dos capítulos do Manual também será necessário o trabalho da autora do projeto com a possibilidade do auxílio de funcionários da ARI. Para a criação de cada capítulo baseou-se nas respostas obtidas com a pesquisa bibliográfica e de campo.

A etapa seguinte de criação da arte da capa e do conteúdo do Manual também será desenvolvida pela autora do projeto, e caso haja necessidade, poderá existir a colaboração de um designer ou até mesmo em conjunto com o

Departamento de Design da Universidade através da Empresa Júnior de Design – Junior Design<sup>38</sup> da UFPR.

A quarta etapa, de apresentação da proposta à UFPR será realizada pela autora do projeto, e a etapa final de execução poderá contar com a participação de funcionários da ARI, visando desenvolver um material que auxilie os intercambistas e facilite o trabalho da ARI.

### 6.2.3 Descrição do orçamento e avaliação do retorno do investimento

No que diz respeito aos recursos financeiros, o investimento necessário será somente a disposição de tempo da pessoa responsável pela idealização do projeto, e caso seja necessário fazer parceria com algum *designer* ou com a Junior Design também seria gasto somente com a arte realizada pela pessoa responsável.

De acordo com a ADEGRAF – Associação dos Designers Gráficos do Distrito Federal, os valores sugeridos para cobrar nesse caso são:

PROJETO EDITORIAL		
CAPA (layout e finalização)	Capa Simples	R\$ 1.000,00
	Capa para Coleção	R\$ 1.650,00
LIVRO (de texto corrido)	Projeto Gráfico	R\$ 1.250,00
	Editoração e Finalização (por página)	R\$ 25,00
LIVRO (com textos, tabelas, gráficos, figuras e imagens)	Projeto Gráfico	R\$ 4.450,00
	Editoração e Finalização (por página)	R\$ 55,00
CARTILHA OU LIVRETO (até 64 páginas)	Projeto Gráfico	R\$ 1.250,00
	Editoração e Finalização (por página)	R\$ 95,00

QUADRO 9 – ORÇAMENTO PROJETO DESIGN

FONTE: ADEGRAF (2014)

O retorno do investimento do projeto proposto será qualitativo, ou seja, ele será em relação à melhoria dos programas de intercâmbio da UFPR e do projeto de acolhimento da ARI, não sendo possível mensurá-lo.

<sup>38</sup> A Empresa Júnior de Design é formada por alunos do curso e elabora projetos de design gráfico e de produto, aliando a formação do curso com a formação em gestão para trabalhar com soluções inovadoras voltadas para o design. (JUNIOR DESIGN, 2014)

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O segmento de Turismo de Estudos e Intercâmbio está sendo cada vez mais desenvolvido e tem despertado o interesse de pesquisadores nos últimos anos, como pode-se constatar no marco teórico. O segmento ainda tem muito a ser pesquisa, e pode-se dizer que o trabalho aqui proposto trouxe um avanço para o Turismo de Estudos e Intercâmbio receptivo no Brasil, ainda pouco desenvolvido.

No decorrer do trabalho foi possível identificar como o segmento vem sendo desenvolvido receptivamente no Brasil e no mundo, trazendo a importância de trabalha-lo para auxiliar na adaptação dos intercambistas nas universidades. Também foi identificado a tendência da internacionalização das universidades e a importância de estar inserido em programas de mobilidade acadêmica internacional para não somente ganhar exposição fora do país e parcerias acadêmicas, mas também para se beneficiar de diferentes perspectivas trazidas por alunos internacionais das áreas de estudo de interesse.

Atrair intercambistas para a universidade não somente é atraente para fazer parte do meio acadêmico internacional, mas também para internacionalizar as experiências acadêmicas dos alunos. Os benefícios são diversos tanto para os alunos que podem a longo prazo desenvolver consciência global, tornar-se mais conectados e conseqüentemente mais competitivos em seu futuro profissional, quanto para a sociedade em geral, pois o conhecimento poderá ser compartilhado globalmente e o acesso a ideias, talentos e novas tecnologias poderá ser facilitado.

Porém, não adianta somente atrair intercambistas para a universidade, pois a mesma deve estar preparada para bem acolher e recepcionar este intercambista. Assim como visto no marco teórico a hospitalidade irá possibilitar que estes intercambistas participem de trocas construtivas com os responsáveis pelo acolhimento, alunos, professores e funcionários da universidade. Mas além da hospitalidade, também é necessário o bom acolhimento do intercambista, que é fundamental para se obter uma experiência de qualidade. Acolher é compreender o que sentem os indivíduos recebidos, é organizar a estadia dele com qualidade, é ter cuidado em programar os detalhes de seu programa de intercâmbio, mas é também acima de tudo poder realizar tudo isso em boas condições de trabalho.

A compreensão de todas essas informações relatadas na pesquisa documental e bibliográfica foi necessária para desenvolver os instrumentos de coleta de dados que possibilitou através da pesquisa de campo responder ao problema de pesquisa, afirmar algumas hipóteses e refutar outras, além de atingir aos objetivos propostos.

Sabia-se preliminarmente que a UFPR dispões de um programa de acolhimento para os intercambista, no entanto não se tinha conhecimento de como o programa ocorria e se ele era satisfatório aos intercambistas recebidos. Este problema de pesquisa foi resolvido através da entrevista com a ARI e também dos questionários dos intercambistas. Identificou-se que o programa tem aspectos positivos, mas que na opinião da maioria dos intercambistas pode melhorar em alguns sentidos.

A primeira hipótese “Os intercambistas apresentam dificuldades em se adaptar na UFPR ou na cidade de Curitiba” não foi refutada. A segunda hipótese foi refutada, pois não houve indícios de que o acolhimento recebido na Universidade interferisse diretamente na experiência do intercâmbio. Foi possível identificar que o acolhimento faz parte da avaliação da experiência, mas não necessariamente define como será a experiência, como se havia proposto. A última hipótese de que “O tipo de acolhimento ofertado na Universidade é padronizado, independente da origem do intercambista ou da natureza de seu intercâmbio” também não foi refutada.

Todos os objetivos de pesquisa foram contemplados na etapa da pesquisa de campo, pois pode-se analisar a maneira como os intercambistas são acolhidos na Universidade pela ARI, além de analisar nos resultados da pesquisa o nível de satisfação dos intercambistas em relação a diversos aspectos dos programas ofertados pela UFPR e identificar de que forma este acolhimento influenciou na experiência de intercâmbio dos entrevistados. O objetivo final de “Elaborar um programa de acolhimento destinado aos intercambistas da UFPR” foi possível após analisar os resultados da pesquisa e foi desenvolvido através da proposta de projeto apresentada, o Manual do Intercambista.

O Manual do Intercambista pretende atender a todas as dificuldades descritas e identificadas na análise dos resultados. Este projeto pode auxiliar a minimizar os problemas de adaptação que os intercambistas apresentaram no início de suas experiências. O Manual também traz informações que poderão auxiliar no



planejamento da viagem, no dia a dia do intercâmbio e também no acesso a informações que antes se tinha dificuldade em achar. Este projeto pode influenciar na experiência de futuros intercambistas da Universidade, e também auxiliar na adaptação dos mesmos.

O projeto é viável, de simples implementação e resultará em retornos qualitativos significantes para os programas de mobilidade internacional receptiva da universidade. Também é importante ressaltar que o projeto, em seu formato atual, se resultar em experiências positivas e aprovação da ARI pode ser adaptado de acordo com a demanda por informações percebidas ao longo dos anos. Além da atualização das informações contidas no Manual, que será necessária revisão pelo menos uma vez ao ano, para ter certeza de que as informações continuam atualizadas e poderão auxiliar os intercambistas.

O projeto proposto é uma sugestão de início de melhoramento do projeto atual de acolhimento, mas nada impede que outros tipos de projetos sejam implementados em conjunto somando à proposta atual. A própria pesquisa aplicada neste trabalho gerou diversas sugestões por parte dos intercambistas nos questionários, além de programas de acolhimento no mundo e no Brasil apresentados nas referências de mobilidade acadêmica no marco teórico.

Um projeto bastante interessante citado tanto no marco teórico quanto na pesquisa de campo foi o “Programa de Apadrinhamento”, que também pode vir como forma de melhorar o acolhimento na UFPR. Este programa consiste em tornar um aluno brasileiro da UFPR “responsável” por um intercambista durante a sua estadia, para auxiliá-lo no período de adaptação. Esta sugestão de programa poderia ser uma solução para a falta de funcionários na ARI citada na entrevista, e também pode solucionar a questão da dificuldade de interação com brasileiros citada por alguns intercambistas.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Vladimir Amâncio de. A Máquina da Hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti (Org.); BUENO, Marielys Siqueira (org.). **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

ACOLHER. In: MICHAELIS Moderno Dicionário da Língua Portuguesa. Brasil: Melhoramentos, 2009. Disponível em: < <http://goo.gl/XsCi8i>>. Acesso em: 11/05/2014.

ASSOCIAÇÃO DOS DESIGNERS GRÁFICOS DO DISTRITO FEDERAL (ADEGRAF). Tabela de Referencial de valores 2013/2015. Disponível em: <[http://www.adegraf.org.br/downloads/tabela\\_valores\\_2013\\_2015\\_web.pdf](http://www.adegraf.org.br/downloads/tabela_valores_2013_2015_web.pdf)>. Acesso em: 10/10/2014.

ALTBACH, P. G.; PETERSON, P. M. America in the World: higher education and the global marketplace. In: BAKER, D. P.; WISEMAN, A. W. (Ed.). **The Worldwide Transformation of Higher Education**, v.9, Bingley (United Kingdom): Emerald, 2008.

\_\_\_\_\_. (Ed.). **Higher Education in the new century: global challenges and innovative ideas**. v. 10. Rotterdam: Sense, 2007. Disponível em: <<https://www.sensepublishers.com/media/473-higher-education-in-the-new-centurya.pdf>>. Acesso em: 20/10/2014.

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 7 ed. São Paulo: Ática, 2000.

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. Teoria Geral do Turismo. In: \_\_\_\_\_. (Org.). **Turismo: como aprender, como ensinar** 2. 3. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2000.

AOKI, Cássio. **Desenvolvimento do segmento backpacker no Brasil sob a ótica do marketing de turismo**. 2005. 218 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005. Disponível em: <[http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/espaco\\_academico/premio\\_mtur/downloads/premio\\_FGV/Grad1o\\_lugar\\_Cassio\\_Aoqui\\_monografia.pdf](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/espaco_academico/premio_mtur/downloads/premio_FGV/Grad1o_lugar_Cassio_Aoqui_monografia.pdf)>. Acesso em: 20/10/2014.

ARTHUR, N. **Counselling International Students: clients from around the world**. New York: Kluwer Plenum Publishers, 2003.

\_\_\_\_\_. Counselling International Students. In: ARTHUR, N.; COLLINS, S. (Ed.). **Culture-infused counselling: Celebrating the Candian Mosaic**. 6. ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2005. p. 275-290.

ASSESSORIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS DA UFPR (ARI). Disponível em: <<http://www.internacional.ufpr.br/>>. Acesso em: 11/05/2014.

AVENA, B. M. **Turismo, Educação e Acolhimento: um novo olhar**. São Paulo: Roca, 2006.

BARRETTO, Margarita. **Manual de Iniciação do Estudo do Turismo**. 17. ed. Campinas: Papirus, 2008.

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. 12. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2007.

BOEING-DA-SILVEIRA, R.; WEIHERMANN, C.. Longe de casa, há mais de uma semana: o processo de ajustamento de intercambistas no exterior. **Revista ANGRAD**, v. 10, n. 3, Julho/ Agosto/ Setembro 2009. Disponível em: <[http://old.angrad.org.br/\\_resources/\\_circuits/article/article\\_409.pdf](http://old.angrad.org.br/_resources/_circuits/article/article_409.pdf)>. Acesso em: 10/05/2014.

BOITEUX, B. C. WERNER, M. **Introdução ao Estudo do Turismo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

BRASIL, Ministério do Turismo; BELTA, Brazilian Educational & Language Travel Association. **Manual Técnico de Operações de Estudos e Intercâmbio: Destino Referência São João del-Rei/MG**. Brasília, 2009.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Segmentação do Turismo: Marcos Conceituais**. Brasília, 2006.

\_\_\_\_\_. **Turismo de Estudos e Intercâmbio: orientações básicas**. / Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, Coordenação Geral de Segmentação. Brasília, 2008.

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

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

\_\_\_\_\_. Os Domínios da Hospitalidade. *In*: DENCKER, A. de. F. M.; BUENO, M. S. (Org.). **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

CHIAS, Joseph. **Turismo, o negócio da felicidade: desenvolvimento e marketing turístico de países, regiões, lugares e cidades**. Trad. Sandra Valenzuela. São Paulo: Senac, 2007.

CIÊNCIAS SEM FRONTEIRAS (CSF). 2014. Disponível em: <<http://www.cienciasemfronteiras.gov.br/web/csf/o-programa>>. Acesso em: 27/04/2014.

CINOTTI, Yves. L'hospitalité touristique au service des destinations. *In*: LEMASON, J. P., VIOLIER, P. (Org.) **Destinations et territoires: coprésence à l'oeuvre**. Québec: Téoros, 2009. Disponível em: <[http://yvcinotti.free.fr/Documents/Champlain\\_Cinotti\\_2008.pdf](http://yvcinotti.free.fr/Documents/Champlain_Cinotti_2008.pdf)>. Acesso em: 27/04/2014.

\_\_\_\_\_. L'accueil: l'autre déficit français. *In*: CORSET, Giovanna. **Vivre l'entreprise**. Paris: Editions L'harmattan, 2014. Disponível em: <<http://goo.gl/7yB0ZO>>. Acesso em: 11/05/2014.

CODINA, B. *et al.* The Importance of Student Mobility, Academic Exchange and Internationalization of Higher Education for College Students in a Globalized World: The Mexican and Latin American Case. *In*: **International Journal of Good Conscience**, v. 8, n. 2, 2013, p. 48-63.

DALPIAZ, R. C. C. *et al.* **A hospitalidade no turismo: o bem receber**. Serra Gaúcha, Caxias do Sul, 2010. Disponível em: <[http://www.serragaucha.com/upload/page\\_file/hospitalidade-e-bem-receber.pdf](http://www.serragaucha.com/upload/page_file/hospitalidade-e-bem-receber.pdf)>. Acesso em: 04/09/2014.

DE LA TORRE, Oscar. **El turismo: fenómeno social**. 2. ed. México: Fondo de Cultura Económica, 1997.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti (Coord.). **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Thomson, 2004.

FALTERI, Paola. Interculturalismo e culturas no plural. In: FLEURI, Reinaldo Matias. **Intercultura e movimentos sociais**. Florianópolis: MOVER/NUP, 1998.

FERREIRA, Camila Benevenuto. **Intercâmbio e Cultura**: fatores que incrementam a formação dos discentes de secretariado executivo trilingue da Universidade Federal de Viçosa. Monografia (Curso de Secretariado Executivo Trilingue) - Centro de Ciências Humanas, Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2014.

FORMARIER, Monique. Approche du concept d'accueil, entre banalité et complexité. **Recherche en soins infirmiers**. N. 75. Décembre 2003.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Apostila. Fortaleza: UEC, 2002.

GACEL-ÁVILA, Jocelyne. La Internacionalización de la Educación Superior em América Latin: El caso de México. In: **Caderno de Investigación en la Educación**, n. 20, 2005. Disponível em: < <http://cie.uprrp.edu/cuaderno/ediciones/19/pdfcuaderno19/c19art6.pdf>>. Acesso em: 10/10/2014,

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_. **Métodos de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GERHARDT, T. E; SILVEIRA, D. T. (Org.). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora UFRGS, 2009. Disponível em: <<http://goo.gl/OyWFdt>>. Acesso em: 23/03/2014.

GOTMAN, Anne; **Le sens de l'hospitalité**: essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre. Paris: Presses Universitaires de France, 2001. 507 p. (Le lien Social)

GOUIRAND, Pierre. **L'accueil**: théorie, histoire et pratique. Paris: Editions L'Harmattan, 2011. Disponível em: <<http://goo.gl/Vj8Wm3>>. Acesso em: 11/05/2014.

\_\_\_\_\_. **L'accueil Hôtelier**. Paris: Editions BPI, 1994.

GRINOVER, L. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, Célia Maria M. (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

HOSPITALIDADE. In: MICHAELIS Moderno Dicionário da Língua Portuguesa. Brasil: Melhoramentos, 2009. Disponível em: <<http://goo.gl/76otBZ>>. Acesso em: 27/04/2014.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do Turismo**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

INTERCÂMBIO. In: AURÉLIO Dicionário da Língua Portuguesa. Brasil: Nova Fronteira, 2014. Disponível em: <<http://www.dicionariodoaurelio.com/dicionario.php?P=Intercambio>>. Acesso em: 10/05/2014.

KAFLE, Liliane Cacidoni. **A internacionalização do ensino superior e o caso da Universidade Anhembi Morumbi**. Trabalho de conclusão de curso de MBA, Universidade Anhembi Morumbi, 2007.

KIRP, D. L. **Shakespeare, Einstein, and the bottom line: the marketing of higher education**. Cambridge, MA: Harvard University Press, 2003.

KNIGHT, J.; MADDEN, M. International Mobility of Canadian Social Sciences and Humanities Doctoral Students. In: **Canadian Journal of Higher Education/Revue canadienne d'enseignement supérieur**, v. 40, n. 2, 2010, p. 18-34.

KOTLER, P. **Marketing de A a Z: 80 conceitos que todo profissional precisa saber**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

LUSSARI, M. D.; GOVEIA, E. F. de.; MENEZES, V. de. O. **Escolha de Destinos de Intercâmbio de Estudos: um estudo dos clientes da 2B (To Be) Intercâmbios em Araras – SP**. In: Fórum Internacional de Turismo do Iguassu, VII, 2013, Foz do Iguaçu. Disponível em: <<http://festivaldeturismodascataratas.com/wp-content/uploads/2014/01/6.-ESCOLHA-DE-DESTINOS-DE-INTERC%C3%82MBIO-DE-ESTUDOS-UM-ESTUDO-DOS-CLIENTES-DA-2B-INTERC%C3%82MBIOS-EM-ARARAS-SP.pdf>>. Acesso em: 14/10/2014.

MADRUGA, Alice Rodrigues. **Intercâmbio de Estudantes Brasileiros para Irlanda**. 2004. 42 f. Monografia (Pós-Graduação em Gestão da Hospitalidade) – Centro de Excelência em Turismo, Universidade de Brasília, Brasília, 2004. Disponível em: <[http://bdm.unb.br/bitstream/10483/260/3/2004\\_AliceRodriguesMadruga.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/260/3/2004_AliceRodriguesMadruga.pdf)>. Acesso em: 14/10/2014.

MATHEUS, Zilda Maria. A ideia de uma cidade hospitaleira. *In*: DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). **Hospitalidade**: reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

MATIAS, Karla Cristinne de Oliveira. **Diversidade e Aprendizado**: uma análise dos aspectos socioculturais do intercâmbio educacional. 2002. 51 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Bacharelado em Turismo) – Instituto Superior de Educação, João Pessoa, 2002. Disponível em: <[http://www.carlamaryoliveira.pro.br/tcc\\_karla\\_matias.pdf](http://www.carlamaryoliveira.pro.br/tcc_karla_matias.pdf)>. Acesso em: 14/10/2014.

MONTEIRO, S. Q. de. M.; OLIVEIRA, M. A. G. de. **Cooperação Internacional Acadêmica**: Experiências e Desafios. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2007.

MOTA, Keila Cristina Nicola. Turismo de Intercâmbio. *In*: NETTO, A. P.; ANSARAH, M. G. dos. R. (Ed.). **Segmentação do Mercado Turístico**: Estudos, produtos e perspectivas. Barueri, SP: Manole, 2009.

NETTO, A. P.; ANSARAH, M. G. dos. R. Segmentação em Turismo: panorama atual. *In*: NETTO, A. P.; ANSARAH, M. G. dos. R. (Ed.). **Segmentação do Mercado Turístico**: Estudos, produtos e perspectivas. Barueri, SP: Manole, 2009.

OLIVEIRA, Patiara Osinski de. **Turismo de Estudos e Intercâmbio**: Contribuições pessoais, profissionais e sociais. Monografia. (Especialização em Planejamento e Gestão do Turismo) Curitiba: UFPR, 2008.

PUUKARI, Sauli. **Guidance and Counselling Supporting Student Mobility**: enhancing learning potential for international students. Jyväskylä: Network for Innovation in Career Guidance & Counselling in Europe, 2012.

RABAHY, Silvia Maria Ligabue Abrahão. **Mercado do turismo sob o prisma de seus segmentos de consumo**: uma abordagem do perfil psicológico do consumidor do turismo. São Paulo, 2005. Dissertação (Mestrado). Universidade de São Paulo.

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

RAMOS, Viviane. **Perfil e Motivações dos Estudantes Participantes do “Programa de Mobilidade Discente Internacional para a Graduação” da UFMG.** Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

REDE DE ESTUDANTES INTERNACIONAIS CURITIBA (REI). 2014. Disponível em: <<http://www.reicuritiba.org/>>. Acesso em:

SANTOS, M. M. C. dos.; PERAZZOLO, O. A. Hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo.** São Paulo, 6 (1), p.3-15, janeiro/ abril 2012.

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

SILVEIRA, Éder da Silva. **A contribuição de um projeto escolar para a educação intercultural:** O “intercâmbio internacional estudantil Delta do Jacui/ Brasil e Mostazal/ Chile”. Dissertação (Mestrado em Educação), Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008. Disponível em: <<http://meriva.pucrs.br/dspace/handle/10923/2851#preview>>. Acesso em: 20/10/2014.

SOBRINHO, José Dias. **Dilemas da Educação Superior no Mundo Globalizado:** sociedade do conhecimento ou economia do conhecimento? São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

TIELLET, Diana Larsen. **Qualidade do Serviço Prestado pelas Empresas de Intercâmbio no Programa *Work and Travel*:** a percepção do participante. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Graduação em Turismo) – Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2008. Disponível em: <<http://www.proac.uff.br/turismo/sites/default/files/DianaLarsenTiellet-tcc.pdf>>. Acesso em: 14/10/2014.

TOMAZZONI, E. L.; OLIVEIRA, C. C. de. Turismo de Intercâmbio: perfis dos intercambistas, motivações e contribuições da experiência internacional. **Revista Turismo Visão e Ação**, Vale do Itajaí, v. 15, n. 3, set/dez. 2013. Disponível em: <[file:///C:/Users/Kelly/Downloads/Tomazzoni\\_Oliveira\\_2013\\_Turismo-de-intercambio--perfis\\_16450.pdf](file:///C:/Users/Kelly/Downloads/Tomazzoni_Oliveira_2013_Turismo-de-intercambio--perfis_16450.pdf)>. Acesso em: 14/10/2014.

TRIGO, L. G. G. **A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo.** São Paulo: Papyrus, 1998.



UNESCO. **Política de mudança e desenvolvimento no ensino superior**. Rio de Janeiro: Garamond, 1999. 98 p. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001297/129768porb.pdf>>. Acesso em: 14/10/2014

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP). Disponível em: <<http://www5.usp.br/>>. Acesso em: 01/03/2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS (UFMG). Disponível em: <<https://www.ufmg.br/>>. Acesso em: 01/03/2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR). Disponível em: <<http://www.ufpr.br/portalufpr/a-universidade-institucional/>>. Acesso em: 01/03/2014.

UNIVERSITY OF HELSINKI. Disponível em: <<http://www.helsinki.fi/university/>>. Acesso em: 15/09/2014.

URBS. **Linha Turismo**. Disponível em: <<http://www.urbs.curitiba.pr.gov.br/transporte/linha-turismo>>. Acesso em: 24/05/2014.

VICTER, Pedro Paulo. **Marketing no Turismo**: um estudo descritivo sobre a imagem do intercâmbio de cursos de idiomas. 2009. 137 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Ciências Empresariais, Universidade FUMEC, Belo Horizonte, 2009. Disponível em: <[http://www.fumec.br/anexos/cursos/mestrado/dissertacoes/completa/pedro\\_paulo\\_victer.pdf](http://www.fumec.br/anexos/cursos/mestrado/dissertacoes/completa/pedro_paulo_victer.pdf)>. Acesso em: 14/10/2014.

VICTORIA UNIVERSITY OF WELLINGTON. Disponível em: <<http://www.victoria.ac.nz/>>. Acesso em: 15/09/2014.

VILELA, Edson. In: **O diálogo e a cooperação entre as Universidades do MERCOSUL**. Itajaí: UNIVALI, 1994, p.16.

WADA, E. K. Reflexões de uma Aprendiz da Hospitalidade. In: DENCKER, A. de F. M.; BUENO, M. S. (Org.). **Hospitalidade**: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

WALKER, John R. Introdução à hospitalidade. Tradução Élcio de Gusmão Verçosa Filho. Barueri: Manole, 2002.

## APÊNDICES

APÊNDICE A – ENTREVISTA COM A ARI DA UFPR.....	114
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS INTERCAMBISTAS DA UFPR .....	115
APÊNDICE C – RESPOSTAS A QUESTÃO “VOCÊ RECEBEU ALGUM TIPO DE ORIENTAÇÃO AO CHEGAR EM CURITIBA OU À UFPR?”.....	120
APÊNDICE D – RESPOSTAS A QUESTÃO “VOCÊ SENTIU FALTA DE ALGUMA INFORMAÇÃO DURANTE SUA ESTADIA” .....	123
APÊNDICE E – RESPOSTAS A QUESTÃO “PORQUE ESCOLHER O BRASIL PARA FAZER INTERCÂMBIO” .....	125

## APÊNDICE A – ENTREVISTA COM A ARI DA UFPR

### ENTREVISTA EM PROFUNDIDADE COM A ASSESSORIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS DA UFPR.

1. Quais tipos de programas de Mobilidade IN existem na UFPR? Como funcionam?
2. A ARI mantém um banco de dados dos intercambistas que passaram pela UFPR ao longo dos anos?
3. O número de intercambistas recebidos aumentou ou diminuiu?
4. Os intercambistas recebidos são de quais nacionalidades?
5. Como é feito o acolhimento desses intercambistas na universidade?
6. Existe alguma introdução feita sobre a cidade de Curitiba?
7. Vocês acreditam que o acolhimento feito atualmente é suficiente para a adaptação do intercambista na universidade e na cidade?
8. A ARI se sente capacitada para receber estes intercambistas?
9. Quais dificuldades a ARI percebe nos intercambistas ao chegarem à Universidade?

## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS INTERCAMBISTAS DA UFPR

### INTERCAMBISTAS NA UFPR

#### PORTUGUÊS

Este questionário servirá de base para analisar de que maneira é feito o acolhimento dos intercambistas nos programas de intercâmbio IN oferecidos pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Este questionário é, então, destinado aos intercambistas estudando atualmente (2014) ou que estudaram no último ano (2013) na Universidade Federal do Paraná - Curitiba/BR.

#### ENGLISH

This survey will help analyse how is the welcoming of foreign students done on the mobility IN program offered by the Federal University of Paraná (UFPR). The present survey is destined to the foreign students currently (2014) studying or that studied in the past year (2013) at UFPR - Curitiba/BR.

#### **1 - Você estuda atualmente (2014) ou estudou no último ano (2013) na UFPR?**

Are you currently (2014) studying or have studied in the past year (2013) at UFPR?

- Sim
- Não Pare de preencher este formulário.

#### **2 – Sexo**

Gender

- Feminino
- Masculino

#### **3 – Idade**

Age

- 17 ou menos (17 or less)
- 18-20
- 21-23
- 24-26
- 27-29
- 30 ou mais (30 or more)

**4 - Qual o seu continente de origem?**

Which continent do you come from?

- África (Africa)
- América Central (Central America)
- América do Norte (North America)
- América do Sul (South America)
- Ásia (Asia)
- Europa (Europe)
- Oceania (Oceania)

**5 - Você veio de qual país?**

Which country did you come from?

**6 - Você já havia visitado o Brasil antes do intercâmbio?**

Have you ever visited Brazil before the exchange program?

- Sim
- Não

**7 - Você visitou o Brasil por qual motivo antes do intercâmbio?**

What was the reason to visit Brazil before the exchange program?

- Lazer
- Negócios

**8 - Porque escolheu o Brasil para fazer intercâmbio?**

Why did you choose Brazil to do the exchange program?

### 9- Quão satisfeito você ficou com os seguintes serviços prestados pela Universidade?

How satisfied were you with the following services provided by the University?

	Muito Insatisfeito (Very Unsatisfied)	Insatisfeito (Unsatisfied)	Não utilizei este serviço (I haven't used this service)	Satisfeito (Satisfied)	Muito Satisfeito (Very Satisfied)
Recepção na Universidade no 1º dia (University's Reception on the 1st day)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informações recebidas sobre a Universidade (Informations received about the University)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informações recebidas sobre Curitiba (Informations received about Curitiba)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informações recebidas sobre meios de transporte (Informations received about transport)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolução de dúvidas (question's solving)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento pessoal (On-site service)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento via telefone (Service by phone)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10 - Você se sentiu acolhido pelos funcionários e professores da Universidade?**

Did you feel welcomed by the staff and the teachers of the University?

- Sim, pelos funcionários e pelos professores (Yes, by both of them)
- Sim, somente pelos funcionários (Yes, only by the staff)
- Sim, somente pelos professores (Yes, only by the teachers)
- Não, não me senti acolhido (No, I didn't feel welcomed)

**11 - Você se sentiu acolhido pelos alunos brasileiros da Universidade?**

Did you feel welcomed by the brazilian students at the University?

- Sim, por todos os alunos (Yes, by all of the students)
- Sim, somente por alguns alunos (Yes, only by some of the students)
- Não, não me senti acolhido (No, I didn't feel welcomed)

**12 - Você sentiu alguma dificuldade de adaptação à Universidade? Se sim, quais?**

Did you have any problems adjusting to the University? If yes, which ones?

**13 - Você sentiu alguma dificuldade de adaptação à Curitiba? Se sim, quais?**

Did you have any problems adjusting to Curitiba? If yes, which ones?

**14 - Você fez amizade com alunos brasileiros da UFPR? Did you make friends among the brazilian students of UFPR?**

- Sim
- Não

**15 - Em uma escala de 1 a 5 como você avalia a sua experiência de intercâmbio na UFPR?**

In a scale of 1 to 5 how do you classify your exchange experience at UFPR?

	1	2	3	4	5	
Não gostei (I didn't like)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gostei muito (Really liked)

**16 - Você recebeu algum tipo de orientação ao chegar em Curitiba ou a UFPR?**

Did you receive any orientation when you got to Curitiba or to UFPR?

**17 - Você sentiu falta de alguma informação durante sua estadia?**

Did you feel like you were missing any informations during your stay?

**18 - Gostaria de fazer algum outro comentário sobre a sua experiência na UFPR ou na cidade de Curitiba?**

Would you like to make any other comments about your experience at UFPR or at Curitiba?



## APÊNDICE C – RESPOSTAS A QUESTÃO “VOCÊ RECEBEU ALGUM TIPO DE ORIENTAÇÃO AO CHEGAR EM CURITIBA OU À UFPR?”

Sim, fui recebido por Antônio, da Área de Intercambio da UFPR, quem me indicou todo o necessário para me inscrever nas matérias, fazer os tramites na polícia, receber o pagamento da bolsa, etc.
Somente por meus colegas mexicanos
Sim: a Elisa da ARI é muito acolhedora e simpática, sempre tem solução para qualquer problema!
The student group "REI", it was nice.
Do REI.
Sim, tudo bem
Sim
Sim
Não. Faz "apadrinhção" !! ;)
Sim
Sim
Sim, recebi ajuda ao chegar ao aeroporto e também nas oficinas da UFPR
Sim
Não.
Na UFPR recebeu orientação e ajuda para encontrar um lugar para alugar
Sim, os funcionários ajudaram e nos deram tipos de orientação. Foi bom!
Um pouquinho...
Sim
Não
Não
Sim
Não
Some integration days, and REI was amazing
Só do meu orientador.
Yes, by the professors who helped me organize the exchange program and the students of the professors
Sim, por e-mail
Não precisava de orientação!
Apenas de como fazer o CPF e me inscrever na faculdade
Não !! O problema e que nós temos zero informação antes a recepção do XV de agosto
Não
Não
Sim, um aluno de medicina me ajudou
Sim.
Sim, pelo pessoal do intercâmbio só. Mas não tivemos uma reunião com todos os intercambistas e nem orientação para conhecer o Brasil ou Curitiba mesmo
Yes from students of PET.
Yes, but the organization, who managed the integration week (Rei Curitiba) is an organization of volunteers, not an organ of the university. Nevertheless it was very good
Nothing.
Sim, o meu curso nos dá muitas informações.
Sí, los empleados UFPR envió a mí toda la información que necesitaba,
Sim
Só da minha família e amigos que moram na cidade.
Sim, antes de chegar eu já tinha uma amiga em Curitiba que me ajudou muito quando eu cheguei.
Sim, principalmente pelo centro das línguas! Foi muito bom e solícito.
Sim, na ARI me deram algumas informações principais da UFPR. Mais, de Curitiba, a principal informação foi da REI.
Não

Não
Sim
No.
Sim no politécnico de Milão
Não, mas estava 1 semana atrasada
No
RECEBI, MAS SÓ DA PRI, NA MINHA FACULDADE (DIREITO) NAO TEVE NENHUMA ORIENTAÇÃO OU AJUDA.
Não
Sim, eu recebi muitas orientações ao chegar. Obrigado pelo atendimento.
Sim pelo coordenador da UFPR
Sim, foi muito boa.
Not really. A family I know, that lives in Curitiba, showed me around a little, but from the UFPR or other I did not really get help.
Sim
Sim pelo escritório de Relações Internacionais.
Não
Sim, o professor responsável do intercâmbio com a França na agronomia me acolhi na sua casa e me ajudou nos primeiros dias em Curitiba. Um aluno me ajudou também e eu fui muito bem acolhida pelas relações internacionais na Reitoria.
Não me lembro mas eu acho que não?
Sim, pelo staff de mobilidade acadêmica e alunos de na UFPR.
Sim um mapa turístico mas seria melhor se a gente recebesse as informações de matrícula, polícia federal, o endereço dos funcionários e as informações do ônibus antes porque foi muito complicado fazer a matrícula sem saber onde ficam os escritórios.
Não, tive de procurar casa sozinha, não conhecendo os bairros, as ruas, os ônibus...foi muito complicado mesmo!
Sim
Na UFPR pelo meu professor, em Curitiba muito pela REI!! e amigos que eu fiz nas primeiras semanas aqui.
Semana de integração oferta do REI (foi uma boa integração por Curitiba, mas não pela universidade) precisava orientar-se autônomo e perguntar as pessoas o evento de confraternização dela UFPR foi muito legal mas nós não recebemos qualquer informação para orientar-se na universidade
SIM
Não me lembro mas acho que sim
Muito pouco
Sim do REI. O REI me ajudou muito. E a semana de integração foi ótimo.
I was send an e-mail with the schedule for the Intercampi
Não
Sim, desde a assessoria de relações internacionais recebi muita ajuda quando cheguei. Eu e meus colegas nos sentimos imediatamente acolhidos pela faculdade e foi tudo ótimo
Recebi sim, de Elisa encarregada de meu intercambio na UFPR
No
Sim eu conheci muitas coisas por minha orientadora e colegas do laboratório.
Posição dos princípios básicos
Sim
Sim mas não da UFPR, foi da REI
Muita pouca
Recebi, sim. Ao chegar o coordenador da UFPR falou com a gente.
Sim.
Sim
Sim, com brasileiros que já fizeram intercambio na Alemanha.
Sim mas bem pouco.
Não
Sim recebi algumas orientações que me ajudaram muito.
Recebi algumas orientações mas a assistência cotidiana da Universidade não a senti porque não tinha. Além dessa falta de assistência cotidiana, havia uma falta ou diferencia de tratamento com os

outros intercambistas que vieram de países europeus, asiáticos ou americanos.
Sim, antes de chegar pelo escritório da Relações Internacionais da UFPR
Recebi, mas muito tarde. Uma amiga minha curitibana que fez intercâmbio na Alemanha me ajudou encontrar um quarto. A UFPR poderia dar mais informações nessa questão.
Não, mas sempre pergunto e a gente contesta amavelmente
Yes, I receive some, but I think that it could be even better
Sim
Não.
Em Curitiba o REI ajudou bastante pra moradia etc. na universidade um aluno italiano do semestre passado nos ajudou.
Si, por parte del departamento de relaciones exteriores. La atención fue siempre muy buena
Sim, mais bem tarde
Eu morei com uma família brasileira a primeira semana da minha chegada então eles me ajudaram muito.
Não
Sim, a UFPR enviou umas folhas com informações sobre a UFPR.
Sim, sobre as aulas e os pontos turísticos da cidade.
Não
Não
Yes
Nada
Meus horários da universidade, de português,
Só pouco... sobre data de abertura. haha
Sim, informações gerais sobre a cidade e a universidade

## APÊNDICE D – RESPOSTAS A QUESTÃO “VOCÊ SENTIU FALTA DE ALGUMA INFORMAÇÃO DURANTE SUA ESTADIA”

Sim, faltaram informacoes na primeira semana, como por exemplo onde temos que ir para as inscricoes, como é o horario das aulas...
As informacoes sao ás vezes contradictórias, há pessoas que sofreram de prejuícios por caUsas dessa falta de informacao mas eu pessoalmente nao sinto a minha familai espcialmante a minha norada kakakak
no
Tês about the first days of university
Pra gente é muito complicado entender o sistema de bolsas da cnpq
Um pouco sobre o transporte publico e, por exemplo eu soube sobre os serviços da UFPR como o restaurante universitario graças a outros extranjeiros
A secretaria de relacoes internacionais nao enviou informacoes
I'm just here since three weeks until now, so I can't answer this question in general, but a bit more informations about where you can find everything especially on the campus would have been great
Onibus
Não
Não
Não
Sim
só no inicio
No início sim
Os horários e grades curriculares de cada curso e disciplina foram Muito dificil encontrar antes do que cheguei e falei com estudantes lá
Não
falta na ajuda da procura do lugar onde morar
Yes a lot Transport Finding houses
uma visita guiada por algumas partes dela Universidade seria muito legal porque e dificil orientar-se
De parte dos coordenadores e professores que não sabiam que tinham um aluno de intercambio, ninguém dizia pra eles
De parte dos coordenadores e professores que não sabiam que tinham um aluno de intercambio, ninguém dizia pra eles
não
Yes, at São Paulo´s airport an officer gave to me an excellent city map, but in Curitiba I didn´t find any (even now).
Na verdade, não mas como eu disse eu acho que seria uma experiência melhor para ter uma amigo do início
Não
It would be nice to recieve a catalogue of information before one arrives at Curitiba. Especially if ones portuguese isn't so good at the beginning, it is a lot of work to find alle the required information on the internet. To make it easier for UFPR, a list of links would be enough, I think a long text is not necessary. For example: Information about sports groups and other students clubs at UFPR, a map of cycleways, a guide to the bussystem of curitiba (until now i haven't found a good plan), a detailed map of the campus, etc
Não, estava tudo bem
Sim, sob a questões da saúde e o funcionamento do sistema de sus. Eu senti falta de orientação de como funciona o portal de CAPES
not if you ask people about what you need
A faculkdade deveria falar aos intercambistas sobre moradias perto da reitoria
Só de moradia
Acho que não
Sim
Não

Não, nada.
Sim, sobre moradia e para conhecer o Brasil.
Sim
Yes, I did.
Um pouquinho nas datas certas do semestre, porque por causa da copa e das greves tinha mudado os horários anuais da faculdade
Nada, que é informacao fixo assim, fácil de transmitir. Sao muitas questoes culturais, que cada pessoa tem que entender para si mesmo
de muitas infromações
Nao
1) A informação sobre opções de moradia foi muito fraca e insuficiente (e às vezes, errada). 2) A greve dos funcionários técnico-administrativos (1º semestre 2014) gerou falta de informação sobre o pagamento da minha bolsa de moradia e sobre minha alimentação (pois o RU não estava funcionando). Eventualmente, todo foi resolvido
nao so o asepeto pedagogogico falta
sim, sobre cartao de onibus
Not really, I am good at digging myself
Informação sobre as inscrições quando cheguei
Poderia ser, motivar mais a fazer passeios com os demais intercambistas. Acharia bem melhor poder conhecer mais eles pelo intermedio da UFPR
A Elisa, a nossa coordenadora do International Relations, nao estava la no escritorio muitas veces. o tinha ferias que nao foram publicado antes.. isso foi um poco irritante e custou muito tempo
como falei antes, orientacao na escolha dos cursos
não, fiquei informada de quase tudo que queria saber, os professores do celin ajudavam sempre que podiam
Não
SENTI FALTA DE INFORMACAO NO REFERIDO AOS ESTUDOS ESPECIFICOS NA MINHA FACULDADE (DIREITO), NUNCA PUDE NEM FALAR COM O COORDENADOR ACADEMICO
Se no que diz respeito aos procedimentos legais para a implementação com saco CAPES
Yeah a lot. For example: How I get my CPF or my RNE and so on
nao. a burocracia e os tramites a gente vai descobrindo no caminho
sim, o tipo de curso que eu tenho que escolher devido da universidade da franca e a UFPR que nao foram os mesmos
Falta de informacao em quanto a as matérias
Não
Me hubiese gustado recibir información o convenios para realizar residencia o pasantias, algun tipo de trabajo comunitario en donde poder volcar la experiencia de lo que uno aprende, por ejemplo proyectos de extension, grupos de residencia, etc
solho eu fale com minha universidade, eles meu explicaron e cheguei sozinho pela universidade
Nao, o que eu precisava perguntava para meus amigos
Sim, sobre os servicios médicos
Maybe before arriving, about where to live and so on
Muita!
nao
Sim, eu acho que falto de que a UFPR dê para nós informacao sobre alugamento, além de que seria bom se ele fizerem os trâmites para ter aluga quando a gente chegar. Também faltou de dar informacoes sobre notas, porque até agora eu nao tenho minhas notas e eu quase me formo
Seria bem de ter mais informação sobre os transporte e o alojamento! Tambem sobre o funcionamento da universidade (como escolher as suas aulas, como se organisam as provas, os finais...)
Nao, sempre tinha amigo brasileiros para pedir informacoes
Sim, um pouco dos melhores lugares de curitiba para conhecer melhor toda a cidade
sobre ômnibus e lugares onde ir
Transport in the beginning, but now it's okay
Sim como fazer RG e cpf recebi informações do por meu segundo semestre
Opciones de alojamiento
sim, saber mais sobre a cidade e como chegar a diferentes lugares
ja supra mencionado

## APÊNDICE E – RESPOSTAS A QUESTÃO “PORQUE ESCOLHER O BRASIL PARA FAZER INTERCÂMBIO”

Porque é um país com uma cultura rica, já tinha amigos brasileiros que encontrei na França e que um país em desenvolvimento (um dos BRICS)
Eu escolho Brasil porque gosto de sua cultura, gastronomia, gente, paisagem eu queria conhecer melhor já que é muito grande
Querida conhecer a cultura das pessoas do país em geral, sempre imaginei o Brasil muito legal eu estava muito curioso por conhecer.
Eu escolhi o Brasil como a bolsa CAPES deu-me a vontade de vir a desenvolver a minha prática doutorado aqui têm muito bons laboratórios e pessoal altamente treinado em especialização estou trabalhando.
escolhi o Brasil, porque precisava dum verdadeiro desafio acadêmico que meu país não podia me dar e além disso para aprender uma nova língua e conhecer uma das culturas as mais ricas do mundo.
Para aprender a língua e conhecer a cultura
gosto da educação e as pessoas
Para conhecer sua cultura e visitar distintos paisagens que Brasil e Sudamérica oferecem
tem mais trabalho pra cá nas ciências humanas
Gosto do país, do idioma e da cultura, que eu já conheço
Nice country / people. More challenging because only few people speak English.
Porque gostaria de conhecer o América do Sul e aprender a língua portuguesa
Tinha esse programa de amizade entre minha universidade e a UFPR. E também, queria voltar pro Brasil mais uma vez.
Porque já tinha estudado no Brasil e meu mestrado é em estudos lusófonos.
Tinha um programa na minha universidade (Universidade do Estado da Flórida em Tallahassee) onde eu podia estudar engenharia mecânica no Brasil por um semestre. Eu não queria perder um semestre dos meus estudos, que acontece muito com programas intercâmbios, e com este programa eu podia estudar os cursos que eu precisava. Também, eu gostaria a ideia de aprender mais uma língua e também eu nunca viajei para América do Sul.
Gostaria aprender a língua portuguesa mas o Portugal é pequeno e tenho minha família. Prefiro tomar um pouco de distância :-)
Eu escolhi Brasil porque é um dos países com maior poder no mundo, tem muitas culturas diferentes, lugares, cidades onde posso visitar e fazer viagens. A universidade que eu escolhi no meu campo tem muita fama e é reconhecida.
Foi sempre um grande sonho de mim, ter a possibilidade de conhecer o Brasil!
Porque minha universidade tem convênio com a UFPR, e ao pesquisar a Cidade onde fica gostei demais
Embora, português, esportes
escolhi Brasil onde eu fiz o intercâmbio porque teve uma cooperação e acordo entre Brasil e Timor Leste no aspecto da educação..... 1. Brasil é um país mais conhecido, língua portuguesa e mais fácil para entender do que português do Portugal 2. antes de vir para Brasil já houve muito tempo de aprender a língua portuguesa com os professores dos brasileiros que foram dados as formações para os professores em Timor Leste
Escolhi o Brasil porque, sendo portuguesa, queria descobrir um país ligado à minha história familiar, que tem conhecido um forte crescimento econômico e social, que se afirma como potência mundial, o que representa para mim um ponto muito positivo para a minha experiência pessoal e futuramente profissional.
Escolhi Brasil porque queria aprender português como a minha primeira língua é inglês.
Para conhecer a cultura brasileira e aprender a língua portuguesa.
Porque como estudante de literatura latino-americana era muito útil para mim aprender sobre literatura brasileira imerso na cultura do país. Além disso, eu sabia sobre o Brasil que é o país e achei que o intercâmbio seria uma ótima oportunidade para o conhecer, mais ainda durante a Copa do Mundo.
Querida aprender a língua brasileira conhecer a cultura e olhar como as pessoas vivem aqui no Brasil.
Porque é um país maravilhoso, por ter outras experiências de vida, por conhecer novas culturas.

The main attraction was the university itself, in the department which I am working the instruments available to me are cutting edge. I am thoroughly enjoying the culture and the people here are extremely friendly.
Porque acho que tem um nível de educação muito bom
Only option available for engineering students
porque tinha a possibilidade de estudar aqui, e também aprender a viver com outra cultura
porque eu queria aprender mais sobre a cultura dos brasileiros mas também para melhorar a fala do idioma
Because we have a partnership between the UFPR and our home universities in France and I wanted to know more about your country
Las universidades de destino que tenían plazas o vagas para el intercambio eran Brasileñas. También es un país interesante por su cultura y sus paisajes
Já visitei e gostei.
Quería aprender língua estrangeira segunda (pra mim, português). E queria aprender e experimentar cultura brasileira. Mas basicamente, o objetivo é fazendo amigos.
Minha noiva é brasileira
porque eu tinha vontade de conhecer o país, também pelo mundial e para experimentar mais uma cultura diferente.
Porque é uma cidade com muita cultura e as pessoas são alegres, também porque eu tinha pesquisado de Curitiba na internet e eu gostei bastante.
Para falar português (sou lusodescendente) e descobrir o país
por que achei interessante o programa de estágio oferecido. por que queria muito conhecer o país.
Ja falia português e queria descobrir o Brasil.
Quería ir na América do Sul porque queria muito descobrir este continente e sua cultura desde crianças. Ainda não sei porque. Quería aprender o português. O Brasil é um país que oferece muita oportunidade para os engenheiros. Por que escolher um outro país!
Porque Brazil é um país novo. Em França Brazil é O país para visitar em América do Sul. tem facilidade para fazer intercambio : acordo, dinheiro
Porque minha universidade tem convênio bilateral com a UFPR, e também porque tenho amigos que estudam aqui em Curitiba.
Porque acho que o Brasil é um país muito lindo e com pessoas muito lindas também. Gosto da cultura brasileira e adorei ter conhecido um pouco mais sobre seu país no meu intercâmbio :)
I am not exactly in an exchange program, it's a doctoral program (4 years). Anyhow, I chose Brazil because of the research group I am working in (Group of Organic Optoelectronic Devices).
Antes de fazer o intercâmbio eu estive duas vezes no Brasil e gostei muito do Brasil. Para conhecer também a vida universitária, decidi então estudar um semestre lá.
gosto dela língua brasileira gosto de conhecer o país, a gente e a cultura brasileira melhor não estive antes na América Latina gosto de samba e foro gosto dela alegria dos brasileiros
País muito legal, país com pessoas gentilez
por que eu acho que o português e uma língua muito legal
Tem um projeto comum entre o meu departamento na Alemanha e um departamento aqui no Brasil. O professor me convidou para vir pro Brasil pesquisar e trabalhar no projeto. Como eu já falei um pouco português e por interesse no Brasil, na cultura, língua, natureza, decidi vir aqui.
Porque é um país que tem bom nível acadêmico em saúde, especificamente em Enfermagem.
Porque Brasil tem muitas oportunidades pra fazer o mestrado que eu desejo (neurobiologia)
Boyfriend
Escolhi o Brasil porque acho que a sua cultura muito interessante e diversificada dentro da América do Sul, para aprender e compartilhar outros costumes, linguagem e estilos de vida. Especialmente, eu escolhi Curitiba pelo planejamento urbano, muito atraente do ponto de vista da minha área acadêmica (arquitetura).
Porque é um país que me chama muito a atenção, gosto da cultura, das pessoas, da alegria das paisagens, da música e da língua e também é um país onde eu me sinto em casa.
Não escolhi, o Brasil foi escolhido para nós antes do início da programação.
SEMPRE QUIS VIVER NO BRASIL
Eu falei com muitos brasileiros antes de ir no Brasil, na minha universidade da França que me deram a vontade de ir no Brasil. Também minha universidade oferece de fazer um duplo diploma no Brasil.
Conhecer a cultura brasileira e aprender português.
Porque Brasil é uma das potências do mundo. Tem uma ótima preparação para seus estudantes.

Eu acho que é um país muito rico, interessante e tem uma arquitetura muito boa
Porque Brasil atualmente é a economia mais forte de latinoamerica, e queria conhecer o país alem de ter a oportunidade de morar sozinho
Estou fazendo um mestrado bilateral. Eu estou formada na língua portuguesa. Era um sonho meu morar um tempo no Brasil.
Porque eu gosto muito das pessoas brasileiras e para aprender o português.
porque é perto e eu gostei muito.
Pelo estilo e custo de vida e pela reputação do país na minha área.
existe um programa de intercâmbio entre os departamentos hidráulicos das universidades em Curitiba (UFPR) e em Karlsruhe (KIT)
porque queria praticar o meu português, e porque achei uma oportunidade bacana para conhecer um país que tinha muita curiosidade em conhecer. Além disso a faculdade é muito boa e é bom pra mim complementar meus estudos aproveitando tudo o que a federal oferece que não tenho na minha faculdade de origem.
Because I have many Brazilian friends in Germany
Porque já falava português e na minha universidade preciso ter uma certificação do idioma, além disso eu gosto muito do Brasil e de Curitiba.
Eu quero trabalhar em América Latina. Não falo espanhol e quero falar português
I know one professor at UFPR
Fui fazer um estágio numa associação que trabalha com temas do meu interesse: agroecologia, gestão de resíduos sólidos...
Eu tinha vontade de conhecer a América Latina e eu tinha a oportunidade de vir pra o Brasil com minha escola. Eu queria também aprender o português e descobrir o Brasil em geral, com sua cultura.
I had family in Brazil I wanted to visit. Brazil is a country of the future.
A partir de descobertas: espetáculos, filmes, músicas, pessoas, que me deram vontade de descobrir esse país. Achava o português do Brasil muito lindo também e queria aprender. O primeiro intercâmbio (em São Paulo) foi uma experiência muito boa e quis voltar.
Porque consigo uma bolsa estudar aqui.
BRAFITEC Program. Wanted to visit this country.
High technical level in Marine Biology and Aquaculture Interest of Brazilian professors in advice PhD thesis Possibility of grants for PhD studies from Brazilian Government
Devido às oportunidades de emprego que oferece e pela facilidade da língua.
porque eu tinha interesse ao Brasil. especialmente, o conflito social do Brasil. futebol e brasileira também me fascinou antes de visitar ao Brasil.
Porque Brasil tem muito bom prestígio na formação de profissionais e doutores e também porque tem boa colaboração internacional e política com meu país.
Eu escolhi Brasil porque sempre quis vir no continente sul americano, é um sonho de criança! Ademais, o Brasil é muito rico de cultura e de diversidade que eu não hesitei em aproveitar dessa sorte que me oferece a minha universidade de origem.
Porque sou de um país tropical (Tahiti) estudo horticultura, fruticultura, engenharia florestal... e em França somente estudamos plantas do meio temperado. Aqui posso estudar isso aplicado as plantas tropicais.
Porque eu gostei da ideia de experimentar uma próxima cultura
Quando eu fiquei um mês no ano 2013 no Rio de Janeiro eu gostei do pouco que conheci de Brasil e fiquei com a vontade de conhecer ainda mais. Decidi vir pra Curitiba pela cidade e porque a UFPR é uma das melhores universidades do Brasil. Além que queria aprender uma nova língua
Segui o coração..
tinha convenio na minha uni
POR QUE SEMPRE FUI INTERESSADA NA LINGUA PORTUGUESA, E POR CAUSA DE SER PARTE DO MERCOSUL ESTOU INTERESSADA NOS RELACIONAMENTOS ENTRE MEU PAIS E O BRASIL.
Porque a UFPR era umas das poucas universidades que ofereciam o meu curso.
Língua, cultura, já conheci alguns brasileiros
Para aprender uma terceira língua.
Eu escolhi o Brasil para fazer o intercâmbio porque queria conhecer outra cultura, aprender outra língua e acho Brasil um país muito bonito pra conhecer.
Por ser um país lusófono.



Because Brasil is a great country and there is big potential for Civil engineers.
Porque eu quero fazer negócios no futuro alí no Brasil, além de que eu sempre quiz ir para lá, foi um sonho que eu falei para meu pai.
A copa, aprender portugues, BRIC pais, porque nao?
Porque tenho família próxima a viver no Brasil, e porque Brasil teve muito sucesso em algumas vertentes da minha área de estudos (principalmente no que toca a Biocombustíveis). Ou seja, seria o juntar do útil ao agradável.
Eu queria a oportunidade a aprender um nova lingua e conhecer uma nova cultura. Eu sempre ouvi coisas boas do Brasil e pensei que seria otimo para estudar aqui.
Porque a sua riqueza natural e cultural chamaram me muito a atenção. Eu queria muito conhecer o porquê de muitas carateristicas dos brasileiros
Para descobrir uma cultura nova e um país que esta se tornando mais famoso e economicamente importante
Pais muito bonito, com muita diversidade (cultura, natural, de clima...) Muito trabalho na minha aera de estudo : agronomia/zootecnia Ja fui uma vez antes, e gostei muito, as pessoas sao muita gente boa, e recebem bem os estrenjeiros. A lingua portuguesa nao é tao dificil (para alguém falando frances), podemos melhorar rapido!
O brasil oferece mais oportunidades de inscrições que outros países não oferecem.
Eu tinha vontade de aprender português e morar na América do Sul
Yo quería conocer la cultura de los brasileños y aprender otro idioma
Para razoes culturais, gostavo ja antes de partir da musica e da attitude positiva de voces E tambem porque tinha possibilidade de fazer intercambio no nucleo de design e sustentabilidade do professor aguinaldo, que achei muuuuito legal
Tinha um mestrado binacional oferecido pela minha universidade na Alemanha e a UFPR.
Pq é um pais latino como o meu e é prometedor
Fronteira com o meu pais, e porque as universidades do Brasil tem boa fama no exterior
Porque eu estudo portugues no meu país
Escolhi o Brasil porque queria ir em America do Sul e aprender uma nova lengua (ja hablaba Espanol)