

A Extensão Universitária e a Busca pela Hospitalidade no Campus da UFMA

Davi Alysson da Cruz Andrade¹
Talena Warná Mondego Macedo²

Resumo: Observando a realidade da comunidade acadêmica da Universidade Federal do Maranhão, em São Luís, verificamos que é possível e preciso desenvolver ações para o “bem receber”. Neste sentido, o Projeto de Extensão Hospitalidade no Campus começou a ser desenvolvido em maio de 2011. Neste trabalho buscamos conhecer a percepção da comunidade acadêmica da UFMA sobre as práticas de hospitalidade na cidade universitária, relacionando-a as ações do projeto Hospitalidade no Campus. Para tanto, os métodos de pesquisa compreenderam (1) investigação descritiva, quantitativa e qualitativa, aplicando-se questionários semiestruturados com discentes, servidores, funcionários terceirizados, trabalhadores informais e visitantes da Universidade Federal do Maranhão e (2) análise documental, do Projeto Hospitalidade no Campus e relatórios apresentados à Pró-Reitoria de Extensão. Os resultados revelaram que a comunidade acadêmica conhece o significado da palavra hospitalidade, no entanto considera que ela não é praticada com frequência no espaço da universidade. Houve aumento considerável na percepção da hospitalidade no Campus da UFMA. Alguns entrevistados apontaram as ações do Projeto Hospitalidade no Campus como responsáveis pela melhoria neste aspecto.

Palavras-chave: Hospitalidade. Extensão. Projeto Hospitalidade no Campus.

Introdução

A hospitalidade é base para este processo de encontro com o outro. Nas empresas, a hospitalidade pode ser uma forma de agregar valores, na busca pelo encantamento dos clientes, no posicionamento mercadológico.

Na universidade existe o ensino, a pesquisa e a extensão. Para um estudante de hotelaria a prática é essencial para a sua formação, neste caso a extensão é um dos meios de vivenciar práticas do curso e trazer benefícios à comunidade.

De acordo com as diretrizes do ensino universitário, a extensão, é uma forma de interação que deve existir entre a universidade e a comunidade na qual está inserida. Dessa forma e com o dia a dia na convivência entre alunos, professores, técnicos administrativos, vendedores e visitantes, nasceu a ideia de desenvolver um projeto de extensão para abordar a temática da

¹ Doutorando em Administração (FEA/USP), Mestre em Desenvolvimento e Meio Ambiente (UFPB), Bacharel em Turismo (UFPB). Professor do Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão. daviandrade.ufma@gmail.com

² Graduanda em Hotelaria, Universidade Federal do Maranhão. tallena@hotmail.com

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

hospitalidade nas relações entre as pessoas que convivem na Universidade Federal do Maranhão, Campus do Bacanga.

Em maio de 2011 foram iniciadas as atividades do Projeto de Extensão Hospitalidade no Campus, coordenado por professores do Departamento de Turismo e Hotelaria da UFMA, com a colaboração de 08 discentes, sendo dois bolsistas e seis voluntários. O objetivo do projeto é “planejar e desenvolver ações que contribuam para uma hospitalidade de excelência no campus da UFMA em São Luís, envolvendo discentes, docentes e demais servidores”. (Andrade, 2011)

Uma das primeiras ações do projeto foi realizar pesquisa sobre a hospitalidade na UFMA. Constatamos que 45% das pessoas que responderam aos questionários, em um universo de 110 entrevistados, afirmaram que não percebem a hospitalidade no cotidiano da universidade. (Andrade, 2012)

Depois de aproximadamente um ano e meio de trabalho, sentimos a necessidade de saber como a hospitalidade é percebida no campus da UFMA e quais as contribuições do projeto Hospitalidade no Campus em prol de melhoria desta hospitalidade.

Nesse trabalho buscamos conhecer a percepção da comunidade acadêmica da UFMA sobre as práticas de hospitalidade na cidade universitária, relacionando-a as ações do projeto Hospitalidade no Campus, e comparando se houve mudança na avaliação da hospitalidade, antes e depois da realização do projeto.

HOSPITALIDADE: conceitos e práticas

O termo hospitalidade vem se difundindo com o tempo,

o sentido da palavra hospitalidade como conhecemos hoje, tem origem na palavra latina *hospitalitas*, derivada de *hospitalis*, e começou a ser usada na Europa, no século XIII, para definir a hospedagem gratuita e caridosa para os indigentes e dos viajantes acolhidos nos conventos, hospícios e hospitais” (Grinover, 2002, p. 27).

Fatos históricos e o contexto atual fazem com que as pessoas percam um pouco o sentido de solidariedade ao próximo, por muitas vezes o interesse faz parte das relações humanas, fazendo com que a inocência mude com tempo. Neste sentido, Camargo (2004) destaca que

a nostalgia da hospitalidade é, também, a nostalgia de uma inocência perdida e, não por acaso, o uso da expressão hospitalidade soa, para muitos, como algo infantil, próprio de povos ingênuos e de seres que ainda não contam com a autoconfiança necessária para enfrentar um mundo doravante hostil. (p. 42)

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

A hospitalidade, de forma geral, pode ser apresentada por diversas formas, por inúmeros fatores, com distintos conceitos e associações tais como: acolhimento, sociabilidade, alimentação, lazer entre outras. Estudiosos têm se dedicado a estudar outros parâmetros da hospitalidade, buscando ampliar seu entendimento.

O momento da hospitalidade é um encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro, uma forma de exterioridade testemunhada pelo próximo, uma abertura da consciência humana ao outro.

A prática da hospitalidade vem de cada um, uma espécie de doação de gentilezas, pode ser comparada a sentimentos e ações de disponibilidade para com o próximo, sem idealizações antecipadas, é o jeito que cada um se dirige as circunstâncias impostas.

Para Montandon (2003), hospitalidade é uma “maneira de se viver em conjunto, regida por regras, ritos e leis” (p. 132). Nesse sentido, a hospitalidade é “concebida não apenas como uma forma essencial de interação social, mas também como uma forma própria de humanização, ou no mínimo, uma das formas essenciais de socialização” (Montandon, 2003, p. 132).

No contexto do turismo entendemos que para ser hospitaleiro é preciso esmerar-se na excelência dos serviços prestados, educar a comunidade para receber pessoas, investir em infraestrutura básica, pois a hospitalidade está desde o atendimento no consumo diário, nas condições de sinalização, estradas, higiene e até na segurança dos lugares.

Selwin (2004) reafirma essa ideia, sobre a função básica da hospitalidade que,

além de estabelecer um relacionamento, promove relacionamentos já existentes: os atos relacionados com a hospitalidade, desse modo, consolidam estruturas de relações, afirmando-as simbolicamente, ou (no caso do estabelecimento de uma nova estrutura de relações) são estruturalmente transformativas. No segundo caso, os que dão e/ ou os que recebem hospitalidade não são mais os mesmos, depois do evento, como eram antes (aos olhos de ambos, pelo menos). A hospitalidade transforma: estranhos em conhecidos, inimigos em amigos, amigos em melhores amigos, forasteiros em pessoas íntimas, não parentes em parentes. (p. 26-27)

Os benefícios resultantes da prática da hospitalidade são diversos. Selwin (2004) enfatiza que as relações que são construídas facilitam o convívio fazendo com que desconhecidos possam ser amigos, por outro lado, a falta da hospitalidade, a não-hospitalidade, pode trazer situações de conflito, de hostilidade.

Para as organizações, a prática da hospitalidade como estratégia de competitividade ainda é pouco utilizada. Provavelmente o seu significado está no cotidiano das empresas como “receber bem” o visitante dentro da sua casa ou na cidade, porém, a sua abrangência vai muito além.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Diante desse cenário, a hospitalidade talvez seja uma ferramenta de competitividade a ser trabalhada. Na verdade, deveria ser condição básica para a sobrevivência de qualquer empreendimento, principalmente de um empreendimento cujo produto não é tangível e que lida com pessoas. Muitas vezes o óbvio, por ser óbvio, é deixado de lado. As pessoas se esquecem que os menores detalhes em uma empresa são os mais importantes. Aquilo que pareça ser evidente, não é menos importante aos olhos dos clientes e pode ser a condição para a sua permanência e fidelização ao hotel.

O Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial [IBHE] (2012) aponta que a hospitalidade pode (1) melhorar o relacionamento com os clientes, (2) se diferenciar dos concorrentes e (3) ajudar na fidelidade dos clientes, entre outros aspectos. Para 95% dos entrevistados (gerentes e profissionais de vários setores), a hospitalidade é um fator de competitividade empresarial.

É nesse ponto que as empresas devem se ater para se manter competitivas no mercado. Buscar novos nichos, novas clientes e fazer com que eles permaneçam no seu estabelecimento de trabalho, porque é bem atendido, se sente bem acolhido e tem bons materiais e qualidade. Aliás, a hospitalidade está envolvida com o conjunto de todos os fatores que possam deixar o consumidor bem atendido. Equipamentos e tecnologia modernos são importantes, mas juntos com a cordialidade no acolhimento completam os requisitos para a boa hospitalidade.

As empresas estão tentando se sobressair de seus concorrentes e cada vez mais maneiras de competir por igual são criadas (estratégias), no caso a hospitalidade seria um requisito de desempate no mercado consumidor. Fazendo com que os preços não sejam mais levados como prioridade, os clientes mais exigentes sempre cobram o pacote completo (atendimento, qualidade e hospitalidade), isso faz com o que o encantamento das pessoas se torne um fator de decisão.

Extensão Universitária na UFMA

De acordo com o Plano Nacional de Extensão (Fórum de Pró-Reitores, 2001), o reconhecimento legal dessa atividade acadêmica, sua inclusão na Constituição e a organização do Fórum de Pró-Reitores de Extensão, no fim da década de 1980, deram à comunidade acadêmica as condições e o lugar para uma conceituação precisa da extensão universitária, assim expressa no I Encontro Nacional de Pró-Reitores de Extensão: dessa forma a extensão universitária “é o processo educativo, cultural e científico que articula o Ensino e a Pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre universidade e sociedade” (Fórum de Pró-Reitores, 2001).

As diretrizes que devem orientar a formulação e implementação das ações de Extensão Universitária, pactuadas no FORPROEX, de forma ampla e aberta, segundo Nogueira (2000) são as

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

seguintes: Interação dialógica, Interdisciplinaridade e Interprofissionalidade, Indissociabilidade Ensino – Pesquisa-Extensão, Impacto na formação do estudante e, finalmente, Impacto e Transformação Social.

Realizada sob a forma de programas, projetos, cursos de extensão, eventos, prestações de serviço e elaboração e difusão de publicações e outros produtos acadêmicos, a extensão universitária passa por um processo de organização, no qual se insere a implementação de um sistema de informação de base nacional e um sistema de avaliação contínuo e prospectivo (FORPROEX, 2007).

Para consecução de sua missão fundamental, a de dar respostas às necessidades da sociedade, optou-se por sistematizar o trabalho de extensão das Instituições de Ensino Superiores Públicas de acordo com as seguintes áreas temáticas: Comunicação, Cultura, Direitos Humanos e Justiça, Educação, Meio ambiente, Saúde, Tecnologia e Produção, e Trabalho (FORPROEX, 2007).

A extensão também está prevista no Regimento Interno na UFMA. De acordo com Lima (2009):

a articulação entre ensino, pesquisa e extensão, que vem sendo assegurada em todo o aparato legal do ensino superior desde 1988, também está presente nesse documento interno da UFMA. Por outro lado, considera que a Universidade deve prestar serviços à comunidade. (p.44)

Por outro lado, ao observarmos o Plano Estratégico de Desenvolvimento Institucional da Universidade do ano de 2005, a extensão universitária é citada no princípio “Universidade Pública e Qualidade Social” e está descrita como uma atividade que deve estar “a serviço da sociedade e da formação profissional”.

A Universidade – síntese de diversos campos disciplinares – desenvolve, continuamente e com crescente qualidade social, a formação cultural e profissional, além da produção e socialização da ciência, da tecnologia, das artes, da literatura. Essas finalidades institucionais serão acessíveis a todos os segmentos sociais e, em especial, àqueles em condições desiguais de inserção social, por meio de práticas de ensino, pesquisa e extensão. (UFMA, 2005, p.5)

Com esses princípios, aproxima-se a possibilidade de toda a comunidade acadêmica da UFMA ser consciente da sua função social e da formação dos seus acadêmicos, pois legalmente trata o ensino, a pesquisa e a extensão de forma articulada e dispõe contemplar a relação Universidade-Sociedade como importante para a formação profissional e para possíveis transformações sociais.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Para promover motivação aos alunos extensionistas e ajudar em necessidades dos projetos de extensão da UFMA, em 2008 foi lançado o primeiro edital de bolsas (Edital PROEX nº 08/2008). O mesmo edital serviu para as inscrições ao Programa de Bolsas de Extensão do ano de 2009, onde foram disponibilizadas 80 bolsas de extensão, no valor de R\$150,00 cada.

A partir de então os editais foram sendo lançados periodicamente. Atualmente está em atuação o edital 04/2012 com 250 bolsas de extensão, no valor de R\$300,00. O aumento na quantidade de bolsas oferecidas é um indicador da importância que a extensão vem adquirindo na UFMA.

Projeto Hospitalidade no Campus

Na universidade é bastante comum a presença de visitantes e novos membros, sendo alunos, que chegam durante o ano, usuários da comunidade, que precisam dos serviços que são oferecidos (extensão, bancos, etc.) ou até mesmo discentes e docentes que participam de eventos científicos.

Depois de observar a realidade, verificou-se que era possível e necessário desenvolver ações de extensão, que agregue ao 'público' da Universidade Federal do Maranhão reflexões sobre o "bem receber".

Em Maio de 2011, o Projeto de Extensão Hospitalidade no Campus foi aprovado pela Pró-Reitoria de Extensão – PROEX/UFMA, no Edital 16/2010 da Universidade Federal do Maranhão, na área temática "Educação".

No contexto do Curso de Hotelaria esta ação contribui para o envolvimento dos discentes e docentes em atividades de extensão, pois o curso carecia de projetos desta natureza, em sintonia com as diretrizes da extensão universitária no Brasil.

A extensão nas universidades por muitas vezes se faz nos bairros adjacentes, mas o projeto veio com uma proposta inédita, de desenvolver a prática da Hospitalidade dentro da Universidade Federal do Maranhão. Para a elaboração das ações a equipe buscou exemplos de projetos semelhantes, desenvolvidos no Brasil, sem resultados positivos³. O projeto surge com um caráter inovador, no país e no estado do Maranhão. O seu objetivo principal é "implementar ações em prol da hospitalidade no Campus do Bacanga (UFMA), envolvendo discentes, docentes, servidores e demais usuários" (Andrade, 2011, p. 06).

³ Esta pesquisa foi realizada pelos mecanismos de busca da internet e na plataforma SIGPROJ, do MEC, que reúne os projetos de extensão do país.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Por trás desta busca, há um interesse e uma preocupação em tornar ações de hospitalidade uma constante no ambiente acadêmico. Esta busca passa a ser uma ação de extensão universitária, justificando-se tanto pela necessidade de reconhecimento e apoio da administração da UFMA, quanto a importância que o “bem receber” tem dentro de qualquer ambiente de estudo e trabalho. O projeto teve o apoio da Pró-Reitoria de Extensão da UFMA, com a concessão de duas bolsas para os discentes de Hotelaria e o reconhecimento institucional, importante para o desenvolvimento das futuras ações.

Esta prática de extensão para os discentes de Hotelaria e de Turismo contribui para que esses profissionais, quando formados, tenham experiências e habilidades para garantir a hospitalidade fundamental ao setor, não só na dimensão comercial, mas na cultural, pública e virtual.

Os objetivos específicos definidos para o Projeto Hospitalidade no Campus, são

- a) Permitir que os discentes dos cursos de hotelaria e de turismo planejem e desenvolvam ações para garantir uma hospitalidade adequada no Campus da UFMA, desde os aspectos estruturais ao capital humano;
- b) Sensibilizar os discentes, docentes e demais servidores para a responsabilidade de cada um em prol de uma universidade acolhedora para todos os seus usuários;
- c) Desenvolver habilidades técnicas junto aos servidores da UFMA e aos profissionais terceirizados para garantir uma hospitalidade mais profissional e de excelência no campus da UFMA;
- d) Estabelecer mais um canal de comunicação entre a comunidade acadêmica e a administração da UFMA, para facilitar a identificação e resolução de problemas. (Andrade, 2011, p. 06).

Uma das primeiras ações do projeto, para subsidiar o planejamento das atividades, foi a realização de uma pesquisa para conhecer as concepções e percepções da Hospitalidade dos discentes, docentes, servidores, funcionários terceirizados, visitantes, vendedores ambulantes e pessoas que usam os serviços oferecidos pela UFMA. Os resultados das pesquisas foram analisados para a tomada de decisões do projeto e elaboração de artigos científicos.

De acordo com Andrade (2011), as ações do projeto estão vinculadas às atividades de ensino dos docentes e aos conteúdos estudados pelos discentes junto ao curso de Hotelaria. A proposta de desenvolver habilidades profissionais nestes últimos está associada à necessidade de aliar teoria e prática, fazendo com que eles fiquem indissociáveis.

As atividades de extensão foram realizadas considerando principalmente o público da comunidade acadêmica (discentes, docentes, servidores técnicos e colaboradores terceirizados e

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

demais usuários), contudo, os resultados das ações, refletem em mudanças no comportamento das pessoas. Acreditamos que estas atitudes serão estendidas para fora do campus, em seu cotidiano.

Para iniciar as atividades, o projeto precisava de uma identidade, logo elaboramos uma marca para o projeto. Com a participação de toda a equipe, chegamos à marca que remete ao novo pórtico de entrada da UFMA, para destacar que a hospitalidade na UFMA ser praticada desde a chegada (figura 1).



Figura 1 - Marca do Projeto Hospitalidade no Campus.
Fonte: Andrade (2011, p. 5)

A seguir, passamos a apontar e descrever algumas das ações realizadas pelo projeto.

a) Pesquisa sobre a percepção da Hospitalidade no Campus da UFMA

A pesquisa foi realizada entre maio e junho de 2011, com aproximadamente 100 pessoas, de diversos perfis (docente, discente, técnico, entre outros), com base em um questionário semiestruturado. Esta pesquisa, realizada para subsidiar o planejamento das atividades do projeto, revelou dados que justificavam a intervenção nas práticas do cotidiano da universidade, conforme apresentado por Bilio et al (2012a):

quase todos os entrevistados compreendem o que é ser hospitaleiro, sendo associado ao bem receber, à educação e à gentileza. 91% se consideram uma pessoa hospitaleira. Os entrevistados não afirmam espontaneamente que o campus é um espaço onde pode ser praticada hospitalidade, mas ao serem perguntadas se é possível praticar a hospitalidade no campus, 95% responderam que sim. Por outro lado, 45% dos entrevistados afirmaram que não percebem esta hospitalidade no cotidiano da universidade, e 25% percebem “às vezes” ou “pouco”.

b) Pesquisa sobre os serviços de Alimentos & Bebidas no Campus

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Esta pesquisa foi realizada em julho de 2011 e compreendeu o universo de profissionais informais e formais que atuam na venda de lanches no campus do Bacanga. Existe a venda de lanches por parte de alguns de maneira informal, nos prédios de ensino.

Estes vendedores informais costumam trazer os alimentos em caixas de isopor, e sucos, em garrafas pet reutilizadas, além de refrigerantes. Bílio (2012b) aponta alguns resultados da pesquisa:

o tempo de serviço no campus é por volta de 11 anos. Para 58% desses trabalhadores, a atividade de manipular alimentos é exercida por falta de opção, sendo que 34% afirmaram gostar desta atividade. Quase todos os entrevistados apontaram que aprenderam esta função com a mãe e/ou em experiências de trabalhos anteriores, em restaurantes. Os instrumentos de trabalho são próprios para 92% dos profissionais.

c) Diagnóstico da infraestrutura (*Checklist*)

Esta ação teve o objetivo de identificar a situação da infraestrutura dos espaços de ensino e convivência da cidade universitária, uma vez que a sensação de acolhimento está relacionada com a infraestrutura que permite mais ou menos conforto aos usuários. Com base nos *checklists* utilizados pelo setor de governança dos hotéis, foram elaborados quatro modelos de *checklists*, de acordo com o local a ser analisado (sala de aula, *toilettes*, praças, corredores, paradas de ônibus e outros).

d) Campanha Pratique a Hospitalidade: dia do Bom Dia!

Com base nos resultados da pesquisa sobre a percepção da Hospitalidade a equipe planejou uma campanha que sensibilizasse a comunidade acadêmica sobre a importância da hospitalidade no dia a dia do campus. Assim, foi elaborada a “Campanha Pratique a Hospitalidade: dia do bom dia”, que ocorreu em novembro de 2011, com o objetivo de informar e sensibilizar a comunidade acadêmica sobre o papel de cada um na manutenção de um ambiente acolhedor no campus.

O público atingido pela campanha foi de aproximadamente 4.000 (quatro mil) mil pessoas e a ação aconteceu nos três turnos (matutino, vespertino e noturno), em todos os centros de estudos, inclusive na biblioteca. Além disso, os monitores fizeram as práticas no portal de entrada da UFMA, no Palácio Cristo Rei e nos hospitais DUTRA e Materno Infantil.

Também foram elaborados onze cartazes com mensagens de sensibilização para distribuição nos murais da universidade e nas redes sociais (figuras 2 e 3). A Campanha contou

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

com o apoio da PROEX com recursos financeiros para a confecção dos materiais impressos, da Rádio Universitária FM através de um *spot*, com 40 monitores selecionados exclusivamente para a Campanha.



Figura 2 - Cartaz da Campanha.
Fonte: Andrade, 2012.



Figura 3 - Cartaz da Campanha.
Fonte: Andrade, 2012.

e) Recepção aos calouros 2012.1

Com o objetivo de acolher os novos estudantes da UFMA e sensibilizá-los desde a sua chegada para a prática da hospitalidade, em março de 2012 a equipe do projeto, com o apoio de outros estudantes convidados, realizou esta ação de acolhimento. Chegando ao ginásio onde aconteceu a aula-inaugural, realizada pela Pró-Reitoria de Ensino, os calouros eram recepcionados com um “seja bem-vindo” e recebiam um folheto⁴ com “dez passos para fazer a universidade mais hospitaleira”.

f) Interatividade pelas redes sociais e mídias

Durante toda a atuação do projeto foram criados vários canais para interagir com o público alvo do projeto na web: e-mail, perfil na rede social *facebook*, página-blog e *youtube* (vídeos da campanha Pratique a Hospitalidade).

⁴ Estes materiais gráficos e outras imagens das ações do projeto podem ser verificadas na página: <www.hospitalidadenocampus.blogspot.com>

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Método

Esta pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva, com abordagem quanti-qualitativa (Richardson, 1999), sem preocupações com análises estatísticas. Os métodos compreenderam:

- a) Levantamento bibliográfico: onde foram identificados autores reconhecidos, que tratam da temática em análise, em livros e artigos.
- b) Levantamento e análise documental, com destaque para os Planos e Relatórios referentes à extensão universitária; e para os documentos e Relatório do projeto Hospitalidade no Campus.
- c) Observação de dados secundários: pesquisas e artigos publicados pela equipe do projeto.
- d) Coleta de dados primários.

Para a coleta de dados primários foi realizada uma pesquisa, considerando como universo as pessoas que estudam, trabalham e visitam a cidade universitária da UFMA (Campus Bacanga). O instrumento de coleta de dados foi um questionário semiestruturado, com um total de dez perguntas fechadas e abertas, sobre assuntos relativos à percepção da hospitalidade da comunidade que frequenta a cidade universitária da UFMA.

A pesquisa contemplou uma amostragem aleatória de aproximadamente 100 pessoas, de diversos centros de ensino, e de todas as categorias (docente, discente, técnico, visitante). Esta amostragem se revelou adequada, pelos objetivos qualitativos da pesquisa e por apontar que as respostas apresentavam frequência.

Na pesquisa de campo não foram encontradas grandes dificuldades, salvo a recusa de pessoas e a falta de disponibilidade em responder a pesquisa. O público alvo era bastante diverso. O contato direto permitiu saber um pouco mais do que as questões perguntavam. Ao final da entrevista, a autora buscou abordar um pouco do Projeto Hospitalidade no Campus e das ações realizadas.

Os dados foram coletados no período de outubro a dezembro de 2012, em formato de entrevista.

As informações coletadas foram organizadas em um banco de dados, para facilitar as análises e a elaboração de quadros e gráficos, com a utilização do programa Excel[®] (*Microsoft Office*).

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

A participação dos autores nas atividades do projeto, sendo como bolsista, entre maio de 2011 e julho de 2012, e como Coordenador do Projeto, colaborou com as observações e análises necessárias ao alcance dos objetivos pretendidos nesta pesquisa.

A percepção da Hospitalidade no Campus da UFMA

A maioria do público entrevistado era composta por discentes, com 59%, que também corresponde à maioria dos usuários da universidade. Em segundo lugar, está o grupo formado pelas pessoas que trabalham e/ou passam pela cidade universitária, com 14%. Os docentes representam 12%, os funcionários terceirizados (serviços gerais, etc.) e servidores técnicos, 9% e 6%, respectivamente.

Apesar de não termos coletado dados para a definição de um perfil mais detalhado, podemos afirmar que estes entrevistados representam várias áreas de conhecimento, como Humanas, Sociais, Saúde e Tecnologia, pois os locais das entrevistas eram pontos de encontro, como o restaurante universitário.

O conceito/a ideia de hospitalidade

O quadro 1 apresenta algumas das respostas à uma pergunta subjetiva e permite a análise da percepção que a comunidade acadêmica tem sobre o significado da hospitalidade. A pergunta aberta permitia várias respostas sobre o entendimento sobre a Hospitalidade.

| |
|---|
| “Receber bem quem chega, fazer com que se sinta a vontade, bem orientado”; |
| “Ser simpático com as pessoas, ser acolhedor. É fazer com que a permanência de uma pessoa num determinado local, sendo ela turista ou não, seja a mais agradável possível”; |
| “Hospitalidade está intimamente ligada a questão de educação e cordialidade, sendo estas, qualidades essenciais para qualquer pessoa”; |
| “Ser hospitaleiro é o ser que não apenas recebe, mas também acolhe (dar acolhida; agasalhar; hospedar; amparar; proteger; abrigar)”; |
| “Saber receber, tratar, dialogar com as pessoas e, sem dúvidas, saber conviver com pessoas de gostos, culturas diferentes”; |
| “Ser hospitaleiro é saber receber as pessoas. Recebê-las com um bom dia, com palavras agradáveis e que tragam-na um certo conforto. Dar um sorriso, ser educado, fazer com que o outro se sinta bem. Todo o conjunto de atitudes boas e educadas, quando se recebe alguém, implica em Hospitalidade”; |

Quadro 1 - Percepção sobre o que é hospitalidade.

Fonte: Pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

A justificativa para questionar de forma “aberta”, é saber a opinião de cada um, sem restrições às opções. Observa-se que a maioria abrangeu o bem estar, o tratar bem, a boa acolhida aos próximos e o uso da educação. Segundo Boff (2005), a hospitalidade “tem a ver com aquilo que nos faz, propriamente, humanos, que é a capacidade de acolher incondicionalmente, de ser solidários e cooperativos e capazes de conviver” (p. 97). Grande parte dos entrevistados respondeu de acordo com os autores estudados, mas ainda há a falta de conhecimento de alguns como mostra a última linha da tabela, principalmente daquelas pessoas que tem um grau de informação menor, por exemplo, os funcionários da limpeza, que ficaram um pouco constrangidos e receosos em responder aos questionamentos.

Verificado o entendimento sobre o conceito ou a ideia do que é hospitalidade, buscamos conhecer se as pessoas se consideram hospitaleiras, ou não. A maioria dos entrevistados, 84%, respondeu que sim, se considera uma pessoa hospitaleira, enquanto 8% responderam que não, e 8% que se consideram hospitaleiras às vezes, dependendo do momento ou até mesmo da pessoa com quem estar/convive. É interessante observar que, de acordo com o processo da dádiva – dar, receber, retribuir – algumas pessoas revelaram que a hospitalidade pode ser retribuída, se for oferecida. Para as pessoas que optaram pela resposta “outro”, o que lhes influencia são as circunstâncias do momento. Isso acontece por causa das diversidades de culturas, educacionais e personalidade. O ser humano é cercado de valores, assim definindo as normas, princípios e padrões estabelecidos.

Onde e como praticar a hospitalidade

Para verificar se as pessoas percebem a possibilidade de praticar a hospitalidade no dia a dia, e na universidade, buscamos saber dos entrevistados onde e como podemos demonstrá-la. No quadro 2 observamos algumas respostas que evidenciaram com vigor o resumo de todas as afirmações.

Na análise das respostas verificamos que há respostas diferentes, e algumas semelhanças. De forma geral, a comunidade acadêmica afirmou que a hospitalidade pode ser praticada em todo lugar, que não existe um lugar único, exclusivo. Menor parcela dos entrevistados citou locais como hospitais, universidades, residência, república de estudantes, biblioteca, corredores, restaurante e etc. De maneira mais subjetiva, poucas pessoas afirmaram que a hospitalidade pode ser praticada através dos relacionamentos interpessoais, desse modo não citaram um lugar, mas sim uma situação.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

| |
|---|
| “Em todo lugar. Eu acredito que a hospitalidade está diretamente ligada às boas maneiras”; |
| “Em diferentes lugares, residências, universidades, republicas de estudantes, etc”; |
| “qualquer lugar, afinal para ser educada não precisa necessariamente de algum lugar, mas sim é uma característica para toda vida”; |
| “Em todos os seus relacionamentos interpessoais (ao cumprimentar o cobrador de ônibus, ao ajudar alguém PNE (Portador de Necessidades Especiais), ao tratar os colegas de turma/trabalho, por exemplo”; |
| “No dia a dia, na biblioteca, nos corredores e no restaurante universitário”; |
| “Nas gentilezas com o outro, no muito obrigado, com licença, por favor...”; |
| “No ser solidário com o outro (tipo da carona ao colega pra ir ao trabalho, escola, faculdade, etc.)”. |

Quadro 2 – Respostas dos entrevistados sobre onde praticar a hospitalidade.

Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

Todos os respondentes foram unânimes ao afirmar que sim, a universidade é um lugar onde se pode praticar a hospitalidade. Assim, a prática da hospitalidade na universidade pode atuar nas relações e interações, proporcionando significados diferenciados para o estabelecimento e a manutenção de laços interpessoais.

Verificado que todos os entrevistados entendem que a hospitalidade pode ser praticada no cotidiano da universidade, buscamos saber de que forma ela seria evidenciada.

As respostas podem ser agrupadas em três aspectos: Relações humanas, Infraestrutura e Qualificação profissional (quadro 3).

As relações humanas estão em primeiro lugar nas respostas e todas ligadas ao atendimento, não só do funcionário para o aluno, como também do aluno para o funcionário. Muitas vezes ocorre o desrespeito ao próximo e falta de educação.

No que se refere à infraestrutura, segundo a comunidade acadêmica entrevistada, as condições físicas interferem bastante na interação e hospitalidade, fazendo com que os lugares sejam menos acolhedores, dificultando a interação entre pessoas e também por muitas vezes fazendo com que a população acadêmica desista de ir para “tal” lugar por causa das condições precárias, como por exemplo.: desistir de ir ao banheiro por conta das condições precárias de infraestrutura e higiene.

Por último, vem a qualificação profissional das pessoas que prestam serviços dentro do campus do Bacanga. Elas afirmam que falta qualificação, a equipe deveria passar por treinamentos

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

e isso ajudaria a desenvolver um ambiente mais agradável, contribuindo para que o campus universitário seja mais hospitaleiro.

| Relações Humanas | Infraestrutura | Qualificação |
|--|--|--|
| <p>“Bom atendimento de funcionários, auxílio de carona em horários de pico, cordialidade do bom dia, boa tarde e boa noite”.</p> <p>“Ajudando pessoas que ainda não se familiarizaram com o local, não furando filas, sendo educado, não sujando a universidade e preservando seu patrimônio”.</p> | <p>“Placas informativas adequadas (sinalização)”.</p> <p>“Infraestrutura adequada (iluminação, salas, carteiras, quadro, ruas, arborização, etc)”.</p> <p>“Através da organização das áreas comuns, como por exemplo, a Vicência e pracinhas. Precisa ter mais lugares acolheres”.</p> | <p>“Funcionários deveriam passar por treinamentos, os flanelinhas, as pessoas que vendem lanches, todos. A partir do momento que essas pessoas passam a agir de forma hospitaleira, maior é a possibilidade de receberem um tratamento recíproco”.</p> <p>“Através de cursos de relacionamentos pessoais e interpessoais para aprender a conviver com pessoas de formações distintas”.</p> |

Quadro 3 – Respostas sobre como a hospitalidade pode ser praticada no campus da UFMA.

Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

A hospitalidade na UFMA

Atendendo ao principal objetivo desta pesquisa, procuramos investigar se as pessoas percebem a prática da hospitalidade no campus da UFMA. As respostas, apresentadas no gráfico 1, revelam que boa parte dos entrevistados, 41%, afirmam perceber aquelas práticas de hospitalidade na UFMA. Para 18%, estas práticas não encontradas. Segundo os entrevistados, 41% percebem a hospitalidade em “alguns casos”, “às vezes”, “em poucos setores”, “parcialmente”, etc. Essa “eventualidade” é percebida de maneira significativa e prejudica a manutenção da prática da hospitalidade no dia a dia, pois, se uma pessoa preza por esta atitude hospitaleira, e em determinada situação é tratada de forma hostil, pode deixar de lado sua hospitalidade.

Comparando com os resultados da pesquisa realizada em Maio de 2011 (Bilio, 2012), verificamos um sensível aumento nas respostas positivas sobre a percepção da hospitalidade no Campus da UFMA. Na primeira, 21% responderam positivamente, enquanto 47% afirmaram não perceber a hospitalidade no campus da UFMA. Nesta pesquisa, 41% responderam positivamente, e 18% responderam que não a percebem.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

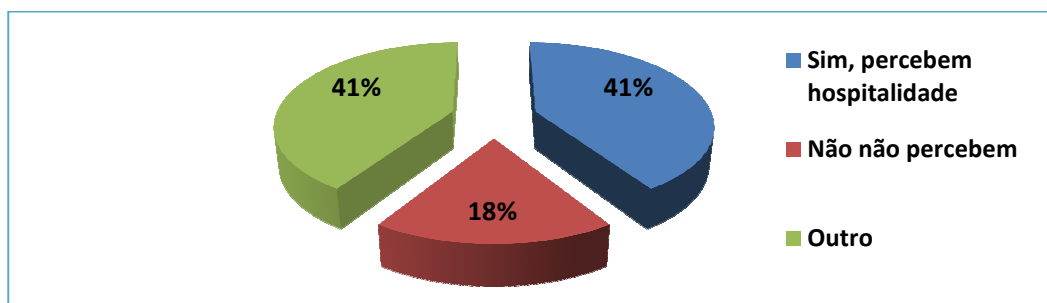


Gráfico 1 – Respostas dos entrevistados sobre a percepção da hospitalidade na UFMA.
Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

Buscando aprofundar o entendimento sobre estas práticas de hospitalidade na UFMA, os entrevistados responderam quais aspectos representam esta hospitalidade. No quadro 4, verificamos algumas respostas.

| |
|--|
| “Na recepção dos novos estudantes, integrando-os aos demais alunos (veteranos)”; |
| “Bom, percebo a hospitalidade sendo desenvolvida de forma isolada. Intensificada apenas nos eventos de grande porte, como se não fossemos merecedores de também recebermos e praticarmos a hospitalidade com nós mesmo”; |
| “Ainda há muito a ser feito, mas um longo caminho começa com o primeiro passo já dizia o sábio chinês, mas se pode perceber algumas atitudes amigáveis, pessoas mais propensas a serem educadas, e isso já é um começo”; |
| “Apesar das burocracias geradas, por ser uma instituição pública, as pessoas tentam facilitar e ajudar no que podem pelo campus, além da integração que acontece durante as calouradas”; |
| “Honestidade sobre a descrição do local, isso garante que a pessoa ao frequentar o local não se sinta enganada por falsas informações”; |
| “A maneira como você é recepcionado, como por exemplo, dizer bom dia ou oferecer um copo com água. É a qualidade dos serviços oferecidos pelos funcionários”. |

Quadro 4 – Aspectos que representam a Hospitalidade na UFMA.
Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

Assim, verificamos que as pessoas conseguem perceber atitudes hospitaleiras no cotidiano da universidade. Estas atitudes são importantes tanto para melhorar o convívio, como para incentivar que estas ações sejam praticadas por todos.

Numa prospecção de ações que possam contribuir com a prática da hospitalidade na UFMA, os entrevistados escolheram várias alternativas, apresentadas no gráfico 2.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

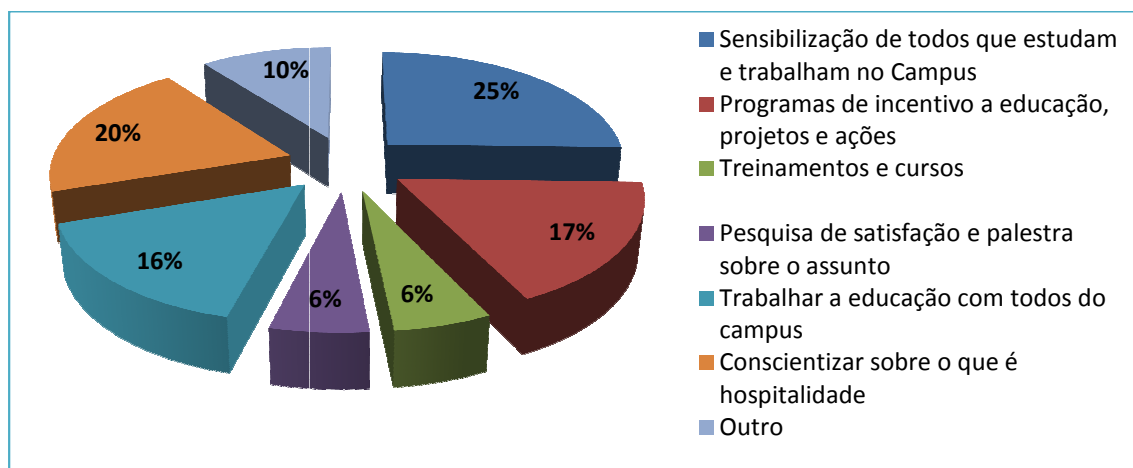


Gráfico 2 – Ações que podem contribuir para a prática da hospitalidade na UFMA.
Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

Dentre as diversas sugestões para a melhoria da hospitalidade na UFMA, foram mais citadas: ações de sensibilização; programas de incentivo a educação, projetos e ações; treinamentos e cursos; pesquisa de satisfação e palestra sobre o assunto; trabalhar a educação com todos do campus; conscientizar sobre o que é hospitalidade e a opção de criar uma nova ação. Para os entrevistados, todas as ações sugeridas são importantes, mas a maior parcela, 25%, sugeriu que houvesse “mais ações de sensibilização” através de praticas de hospitalidade.

Também foram apontadas ações de conscientização das pessoas. Nas ações do Projeto Hospitalidade no Campus tem sido realizadas campanhas de sensibilização para a prática da hospitalidade. Preferimos falar em “sensibilizar” em vez de “conscientizar” porque a primeira quer “comover, emocionar” e a segunda significa “trazer para o conhecimento” das pessoas. Assim, quando as pessoas se comovem com uma situação, um gesto, elas podem ser mais motivadas a ter uma atitude, mostrando que, neste caso, os gestos valem mais que palavras ou objetos.

Buscamos verificar se os entrevistados percebem alguma mudança na hospitalidade na universidade. Para a maioria, 44%, houve melhorias neste aspecto. 29% apontaram que não conhecem ações neste sentido, e 27% afirmaram que não houve mudanças.

Conhecimento sobre o Projeto Hospitalidade no Campus

Desde Novembro de 2011 o Projeto Hospitalidade no Campus vem realizando ações mais específicas em prol da hospitalidade na cidade universitária. Procuramos conhecer se a comunidade acadêmica identifica a existência de algum projeto/ação que busque desenvolver a hospitalidade. E se sim, qual seria.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Verificamos que 34% dos entrevistados responderam que conhecem alguma ação/projeto direcionado para a hospitalidade na universidade. Destes, 31% apontaram o Projeto Hospitalidade no Campus. Os outros 3% correspondem a ações de auxílios aos estudantes, cursos gratuitos para a comunidade. 66% dos entrevistados responderam não conhecer alguma iniciativa neste sentido.

Consideramos que para um projeto com menos de dois anos de existência, a porcentagem dos que identificam sua atuação foi significativa, 34%, enquanto 66% afirmaram não conhecer o projeto.

Mudanças na percepção da hospitalidade na UFMA: comparativo

A comparação entre os resultados das pesquisas realizadas, revela semelhanças - nos aspectos mais qualitativos, como conceitos e ideias - e algumas variações nos aspectos quantitativos – como no aumento das respostas positivas em relação à prática da hospitalidade no Campus da UFMA, de 21% (em 2011), para 41%, (em 2012).

A primeira pesquisa também foi importante para a identificação das sugestões de ações que podem ser desenvolvidas para fomentar a hospitalidade. Em 2012, estas ações foram apresentadas e escolhidas, sendo permitidas novas sugestões. Estas respostas são relevantes para sabermos quais ações seriam mais necessárias para promover a hospitalidade no campus do Bacanga.

O confronto entre as duas pesquisas nos permitiu verificar onde obteve melhorias e onde o projeto pode intervir para facilitar as ações que levem a melhoria na mudança de hábitos das pessoas.

Assim, verificamos o papel da extensão, em sua atuação transformadora, voltada para os interesses e necessidades da maioria da população, conforme destacado. (FORPROEX, 2012).

A comparação destes dados, e outras análises apresentadas à cima nos permitem relacionar as mudanças positivas em prol da prática da hospitalidade no Campus da UFMA, com as ações de sensibilização desenvolvidas pelo projeto de extensão Hospitalidade no Campus.

Considerações Finais

Buscamos conhecer a percepção da comunidade acadêmica da UFMA sobre as práticas de hospitalidade na cidade universitária, relacionando-a as ações do projeto Hospitalidade no Campus, e comparando se houve mudança na avaliação da hospitalidade, antes e depois da realização do projeto. Os resultados revelam que a comunidade acadêmica, sabe o significado da

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

hospitalidade, de forma que consegue destacar não só como praticá-la, mas também a importância de ser exercida em um ambiente social.

Os entrevistados também reconhecem que a hospitalidade pode ser praticada em vários lugares, inclusive na universidade. Contudo, algumas pessoas apontam que não observam a prática da hospitalidade no campus da UFMA. Para os que percebem a hospitalidade na universidade, esta pode ser verificada em três aspectos principais: relações humanas, infraestrutura e qualificação.

Relacionando as ações do projeto e a prática da hospitalidade na UFMA, comparando os resultados das pesquisas realizadas em maio de 2011 e esta (em dezembro de 2012), podemos inferir que depois dos trabalhos desenvolvidos pelo projeto Hospitalidade no Campus a comunidade acadêmica passou a perceber com mais facilidade a prática de hospitalidade neste espaço.

Enfim, podemos concluir que a comunidade universitária percebe melhorias no aspecto da hospitalidade no campus universitário, e que, possivelmente, estas melhorias têm relação com os resultados alcançados pelas ações do Projeto de Extensão Hospitalidade no Campus.

Iniciativas como a do Projeto Hospitalidade no Campus confirmam que a extensão é um caminho possível para mudanças na sociedade, na universidade, e para a formação profissional, especialmente para os mercados de hotelaria, turismo e, claro, o de hospitalidade.

Referências

Andrade, D. A. C. (2011). *Projeto Hospitalidade no Campus*.

ANDRADE, D. A. C. (2012a) *Projeto Hospitalidade no Campus – Relatório Técnico 2011-2012*. Pró-Reitoria de Extensão, UFMA.

Bilio, A; Cardoso, D; Jesus, G; Macedo, T; Silva, A; Andrade, D. (2012a) *A Percepção da Hospitalidade no Campus da UFMA*. 64ª Reunião Anual da SBPC. Recuperado em 10 de Dezembro de 2012, de <<http://www.sbpcnet.org.br/livro/64ra/resumos/resumos/7669.htm>>

Bilio, A; Cardoso, D; Jesus, G; Macedo, T; Silva, A; Andrade, D. (2012b) *Serviços de Alimentação e Capacitação Profissional no Campus do Bacanga – UFMA*. 64ª Reunião Anual da SBPC. Recuperado em 10 de Dezembro de 2012, de <<http://www.sbpcnet.org.br/livro/64ra/resumos/resumos/5505.htm>>

Boff, L. (2005). *Virtudes para um mundo possível. Hospitalidade: direito e dever de todos*. Petrópolis, RJ: Vozes.

Camargo, L. O. L. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph.

Fórum dos Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras (FORPREX) e SESu/MEC. (2001) *Plano Nacional de Extensão*. Ed. Atual. Brasil: MEC. Recuperado em 10 de Dezembro de 2012, de <<http://www.renex.org.br>>.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
15 a 18 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Fórum dos Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras (FORPREX) (2007). *FORPROEX*. 2007. Recuperado em 10 de Dezembro de 2012, de: <<http://www.renex.org.br>>

Grinover, L. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado (2002). In. Dias, C. M. (org.) *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole.

Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (2012). *Pesquisa sobre Hospitalidade Empresarial 2012*. Recuperado em 10 de Dezembro de 2012, de <<http://ibhe.com.br/util/files/IBHE-Pesquisa-Hospitalidade-Empresarial-2012.pdf>>

Lima, B. S. *A extensão universitária no Curso de Educação Física da Universidade Federal do Maranhão*. Monografia. UFMA. São Luís.

Montandon, A Hospitalidade: ontem e hoje.(2003) In. Dencker, A. F.; Bueno; M. S. (Orgs.) *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira-Thomson.

Nogueira, M. D. P. (Org.) (2000) *Extensão Universitária: diretrizes conceituais e políticas*. Belo Horizonte: PROEX/UFMG.

Richardson, R.J. (1999). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas.

Selwyn, T. Uma antropologia da hospitalidade (2004). In. Lashley, C; Morrison, A. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri, SP: Manole.

Universidade Federal do Maranhão (UFMA) (1999). *Regimento da Universidade Federal do Maranhão*. Reitoria da UFMA.

Universidade Federal do Maranhão (UFMA) (2005). *Plano estratégico de desenvolvimento institucional (PEDI – Minuta)*. Reitoria da UFMA. 2005.