



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO
GRANDE DO NORTE – CAMPUS CANGUARETAMA
DIREÇÃO ACADÊMICA CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DO
TURISMO

Eduarda Pinheiro da Silva

**FILTRO DA HOSPITALIDADE: UM PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO
PARA ESTUDANTES ESTRANGEIROS APOIADO EM TURISMO E
HOSPITALIDADE**

CANGUARETAMA/RN

2025

**FILTRO DA HOSPITALIDADE: UM PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO
PARA ESTUDANTES ESTRANGEIROS APOIADO EM TURISMO E
HOSPITALIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN - Campus Canguaretama), como requisito parcial para obtenção do título de Tecnóloga em Gestão de Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Helber Wagner da Silva

Coorientadora: Prof^a. Dr^a. Paula Wabner Binfaré

FICHA CATALOGRÁFICA
Catalogação na Fonte
Biblioteca IFRN – *Campus* Canguaretama

S586f Silva, Eduarda Pinheiro da.
Filtro da hospitalidade : um protocolo de acolhimento para
estudantes estrangeiros apoiado em turismo e hospitalidade /
Eduarda Pinheiro da Silva.-- Canguaretama (RN), 2025.
54 f. ; 30cm.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Gestão do
Turismo) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
do Rio Grande do Norte, 2025.
Orientador: Prof. Dr. Helber Wagner da Silva.
Coorientadora: Prof^ª. Dr^ª. Paula Wabner Binfaré..

1. Internacionalização 2. Turismo 3. Intercâmbio I. Título.

CDU: 338.48-6:001.891(813.2)

**FILTRO DA HOSPITALIDADE: UM PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO
PARA ESTUDANTES ESTRANGEIROS APOIADO EM TURISMO E
HOSPITALIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão do Turismo, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN - Campus Canguaretama), como requisito parcial para obtenção do título de Tecnóloga em Gestão do Turismo.

Trabalho de Conclusão de Curso, aprovado em ___/___/___, pela seguinte banca examinadora:

Prof. Dr. Helber Wagner da Silva
IFRN – Campus Canguaretama
Orientador – Presidente da Banca Examinadora

Prof. Dr. Marcelo Henrique Camilo
IFRN – Campus Natal Central
Membro da Banca Examinadora

Prof. Esp. Linaldo da Silva
IFRN – Campus Canguaretama
Membro da Banca Examinadora

“Não é o mais forte que sobrevive, nem o mais inteligente, mas o que se adapta melhor às mudanças”.

Charles Darwin

*Dedico a meu irmão, Erik Pinheiro que amo eternamente e minha avó,
Lucineide Marinho (in memoriam).
A minha família, em especial meus pais, Diana e Sebastião. Amo muito vocês.*

AGRADECIMENTOS

Entre os agradecimentos que irei mencionar aqui, destaco o primeiro a Deus, pelos caminhos que segui e que me conduziram até aqui, a cada caminho seguido, aprendizados, conhecimentos, experiências e expectativas que me encantaram, e confesso que me deixei levar, deslumbramentos que me levaram a cenários atípicos, inclusive internacionais.

A minha família, nas pessoas de Diana (mãe), Sebastião (pai), Érica (irmã) e Erik (irmão), que manteve-se unida, e na fase mais difícil das nossas vidas, a perda do meu irmão primogênito Erik, manteve-se firme com posicionamento seguro, de que sim, deveria seguir com o curso e realizar o intercâmbio acadêmico.

Ao Prof. Dr.^o Helber Wagner Silva, meu orientador e membro do ARI (Assessoria de Relações Internacionais), pelas várias vezes que esteve disponível, interessado e preocupado, inclusive pelas vezes que iluminou meus passos, pelo incentivo, auxílio, apoio e por não ter me deixado desistir, não tenho outra palavra a não ser **gratidão**. A minha co-orientadora Prof^a. Dra. Paula Wabner Binfaré, com seus feedbacks, sugestões, indicações e compartilhamento de conhecimentos diversos. O Prof. Dr.^o Marcelo Henrique Camilo, pelas aulas do **Curso Intensivo de Língua Espanhola para Mobilidade Internacional Discente** (Apêndice A).

A Instituição IFRN que me proporcionou a oportunidade de estudar em uma Universidade no exterior, oferecendo-me um leque de interculturalidade, em uma realidade diferente. Ademais, eventos externos ao campus, bem como, aulas externas e atividades complementares. Meus agradecimentos à Assessoria de Relações Internacionais (ARI) e ao Grupo de Estudos para Internacionalização (GINTER) pelos convites para participar dos eventos: Relato de Experiências de Intercambistas do Campus Canguaretama **VIII WorkShop do GINTER** (Apêndice B e C) e Diálogos com Intercambistas **V Encontro Intercultural** (Apêndice D) e **Recepção de Visita dos equatorianos no IFRN Canguaretama** (Apêndice E) bem como, enalteço e parabenizando pelo trabalho desenvolvido.

Os servidores, ressalto aqui: a Prof^a. Dra Paula Normandia Brumatti tutora durante o período de intercâmbio, o coordenador do curso Prof. Dr.^o Marke Geisy da Silva Dantas, o Diretor Geral Flávio Ferreira do Campus, além de Anaclea de Souza Cruz (serviço social), Liza Ferreira Vilela Cid Tavares de Oliveira (técnico administrativo), a Prof^a Tatiana Marodin pelo auxílio na compras das passagens aéreas e seguro saúde, Yuri Pontes Henrique (técnico administrativo) e Nivia de Araújo Lopes (psicóloga). Agradeço a todos meus ex-professores.

Meus avós, tios, tias, amigos internos e externos ao campus, colegas de sala, ressalto Maria Barros, que me trouxe grandes ensinamentos acadêmicos e sobre a vida também. Saliento a Ana Carla Cruz, mulher acolhedora e empática.

A Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena, o Rector Dr.^o Néstor Acosta e a vicerrectora Dr.^a Gisella Paula, a Myriam Sarabia pela condução à Universidad, meus colegas e amigos de sala do 4^o, 5^o, 6^o, 7^o e 8^o período, turmas onde estudei (online e presencial), aos integrantes dos setores de Computação e Comunicação, pela integração sócio cultural. Meu forte abraço aos equatorianos povo acolhedor.

RESUMO

Este trabalho apresenta um protocolo de acolhimento para estudantes estrangeiros no Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN) – Campus Canguaretama, fundamentado nos princípios do turismo e da hospitalidade, com o propósito de favorecer a ampliação dos benefícios da mobilidade acadêmica internacional, bem como a integração cultural e acadêmica dos estudantes estrangeiros. Para tanto, conduziu-se uma pesquisa de natureza aplicada, de abordagem qualitativa, com objetivos exploratórios, por meio de pesquisa bibliográfica, análise documental e estudo de caso. O estudo aborda conceitos de internacionalização do ensino superior, turismo educacional e hospitalidade, e programas de apadrinhamento de estudantes em diversas Instituições de Ensino Superior (IES) brasileiras e estrangeiras, por meio de websites institucionais para identificar informações sobre programas de internacionalização, sem interação direta com os gestores ou estudantes das IES analisadas. O protocolo proposto, aqui chamado "Filtro da Hospitalidade", integra ações de recepção, acompanhamento acadêmico, suporte administrativo e atividades turísticas e culturais para estudantes estrangeiros no IFRN – Campus Canguaretama. Conclui-se que a implementação deste protocolo pode fortalecer a cultura de internacionalização no campus e influenciar a política da instituição como um todo, além de contribuir para o turismo local.

Palavras-chave: Mobilidade acadêmica. Hospitalidade. Turismo educacional. Internacionalização. Protocolo de acolhimento.

RESUMEN

Este trabajo investiga la creación de un protocolo de acogida para estudiantes extranjeros en el Instituto Federal de Río Grande del Norte (IFRN) – Campus Canguaretama, basado en los principios del turismo y la hospitalidad. La investigación tiene como objetivo ampliar los beneficios de la movilidad académica internacional, promoviendo la integración cultural y académica de los estudiantes extranjeros. La metodología utilizada es cualitativa, de carácter exploratorio, basada en revisión bibliográfica, análisis documental y estudio de caso. El estudio aborda conceptos de internacionalización de la educación superior, turismo educativo y hospitalidad, analizando programas de mentoría para estudiantes en diversas Instituciones de Educación Superior (IES) brasileñas, por medio de websites institucionales para la identificación informaciones sobre programas de internacionalización, sin interacción directa con los gestores o estudiantes de las IES analizadas. Como resultado, se propone un protocolo denominado "Filtro de la Hospitalidad", que integra acciones de recepción, acompañamiento académico, apoyo burocrático, actividades turísticas y culturales, con el objetivo de mejorar la experiencia de los estudiantes extranjeros en el IFRN – Campus Canguaretama. Se concluye que la implementación de este protocolo puede fortalecer la política de internacionalización de la institución, contribuir a la promoción del turismo local y mejorar la experiencia intercultural de los estudiantes en movilidad.

Palabras clave: Movilidad académica. Hospitalidad. Turismo educativo. Internacionalización. Protocolo de acogida.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 JUSTIFICATIVA.....	11
1.2 OBJETIVOS	14
1.2.1 GERAL.....	14
1.2.2 ESPECÍFICOS	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1.1 Definições de Turismo e Segmentos Turísticos.....	15
2.1.2 Definições de Internacionalização.....	15
2.1.3 Tipos de Programas de Intercâmbio.....	17
2.2 Desafios e Oportunidades da Mobilidade Estudantil.....	18
2.2.1 Turismo Educacional: Definições e Contextualização	18
2.2.2 Adaptação Cultural e Linguística.....	20
2.3 Contexto histórico, Internacionalização e Hospitalidade	21
2.3.1 Internacionalização no Campus Canguaretama.....	21
2.3.2 Definições de Hospitalidade.....	24
2.3.3 The five senses of hospitality (Os Cinco Sentidos da Hospitalidade).....	26
3 METODOLOGIA	27
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	30
4.1 Turismo local como ferramenta de integração acadêmica-cultural.....	30
4.2 Análise de programas de apadrinhamento de estudantes estrangeiros	30
4.3 Protocolo de acolhimento de estudantes estrangeiros para o IFRN Campus Canguaretama.....	37
4.4 Tabela 4 - Filtro da Hospitalidade (com base no texto Os 5 sentidos da Hospitalidade).....	39
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERÊNCIAS	46
APÊNDICES	49

1 INTRODUÇÃO

A internacionalização das IES vem mudando substancialmente nas últimas três décadas, seja em resposta ou como agente das forças e oportunidades da globalização (Knight, 2018). Em um contexto globalizado, o conhecimento e as habilidades inovadoras tornaram-se recursos cruciais para o crescimento econômico e a competitividade entre nações e blocos regionais. Essa busca por "cérebros" e "talentos" impulsiona a mobilidade internacional de estudantes, com iniciativas como as da Comissão Europeia, que visam a fortalecer a posição da Europa como uma economia e cultura globalmente influente. Nesse cenário, as universidades se tornaram valiosas pelo seu capital intelectual, que passou a ser visto como um importante produto de importação e exportação na economia do conhecimento (SHIN; TEICHLER, 2014). É crucial que as instituições de ensino criem políticas de apoio para facilitar essa transição (UNESCO, 2023).

A mobilidade internacional favorece o afluxo de estudantes e pode impulsionar as economias locais por meio de gastos com habitação, alimentação e serviços (Adamyk & Dyachuk, 2023). Além disso, a presença de estudantes internacionais, sujeitos que realizam uma mobilidade internacional, traz perspectivas diversas, enriquecendo as comunidades locais e promovendo o diálogo intercultural (Shen et al., 2022). Com isso, a mobilidade internacional apresenta o potencial de propiciar ganhos acadêmicos e interculturais aos estudantes e às IES, bem como favorecer o desenvolvimento do turismo local, a partir da experiência positiva dos estrangeiros. Convém sublinhar que a mobilidade internacional é vista como um indicador de qualidade nos programas de pós-graduação e como um critério de qualidade nas avaliações das IES (Taxweiler, 2022).

No entanto, a qualidade de uma mobilidade internacional esbarra em desafios relacionados à hospitalidade, ao acolhimento e ao acompanhamento dos estudantes (Sá, 2020). Estudos recentes apontam que, apesar do acesso facilitado aos programas de internacionalização, muitos estudantes estrangeiros enfrentam dificuldades na adaptação ao novo ambiente acadêmico e cultural (UNESCO, 2023). Barreiras, como a burocracia na validação de diplomas, a adaptação a diferentes sistemas educacionais e as diferenças de idioma e costumes, podem gerar experiências negativas e limitar o potencial de integração e desenvolvimento desses alunos (UNESCO, 2023). Em vez de hospitalidade, muitos estudantes enfrentam hostilidade.

Porém, desde os tempos antigos, a hospitalidade é vista como um fundamento da humanidade e da moralidade (Stockman, 2013). Ao focar na hospitalidade, afastamo-nos das macro considerações de fuga de cérebros e ganho e diáspora acadêmica (Fahey & Kenway, 2009) e, portanto, da ética da perda e ganho nacional (Lowell & Findlay, 2002). Essa lacuna entre o acesso e a efetiva integração dos estudantes estrangeiros representa um problema relevante para as IES, que buscam promover a internacionalização como um diferencial estratégico (Knight, 2018). A falta de um protocolo de acolhimento e acompanhamento adequado pode comprometer a reputação da instituição, reduzir a atratividade dos programas de mobilidade e limitar os benefícios da diversidade cultural e acadêmica (Sá, 2020).

À luz disso, uma pesquisa conduzida no IFRN Campus Canguaretama levantou a seguinte questão de investigação: como ampliar os benefícios da mobilidade acadêmica internacional, promovendo a integração cultural e acadêmica dos estudantes estrangeiros? O presente trabalho apresenta como resposta um

protocolo de acolhimento para estrangeiros em mobilidade internacional que incorpora aspectos do turismo local e da hospitalidade.

1.1 JUSTIFICATIVA

A internacionalização da educação nas IES é um processo formativo e transformador antes, durante e depois, portanto descrever esse processo auxilia futuros candidatos ao processo de internacionalização, assim como serve de suporte para estudiosos compreenderem a diversidade e interculturalidade vivenciada, assim como estar na condição de hóspede, no contexto local internacional. Este trabalho contribuirá para o desenvolvimento de novas formas de hospitalidade, entender como estrangeiro adapta-se diante do processo de interculturalização e atendimento de forma mais eficiente ao crescente público de estudantes viajantes.

Esta justificativa é fundamentada na crescente relevância da mobilidade acadêmica e suas intersecções com o turismo, especialmente em um contexto globalizado onde a troca de experiências culturais e educacionais torna-se cada vez mais importante. A experiência de intercâmbio não apenas enriquece o currículo dos estudantes, mas também promove um desenvolvimento pessoal e profissional que é essencial para a formação de cidadãos globais (NOVAIS; BRIDI, 2022).

Segundo pesquisa da agência de intercâmbio Student Travel Bureau (STB, 2022), o interesse dos brasileiros em programas de intercâmbio cresceu 30% em 2022, refletindo uma busca por conhecimento e aprimoramento acadêmico. Essa mobilidade não se limita ao aprendizado acadêmico; ela também proporciona um ambiente propício de oportunidades, como o autoconhecimento e a transformação pessoal, conforme apontado por Tamião (2010) e Sebben (2007), que destacam como o contato com novas realidades pode mudar a percepção dos indivíduos sobre o mundo.

A relevância desta pesquisa reside na capacidade de oferecer insights e recomendações práticas para as IES que buscam aprimorar seus programas de internacionalização. Ao investigar as dimensões da hospitalidade, do acolhimento e do acompanhamento, este estudo visa desenvolver melhores práticas atreladas a hospitalidade e turismo local, para garantir uma experiência positiva e enriquecedora aos estudantes estrangeiros.

Além disso, a presente pesquisa se justifica pela contribuição para o campo de estudos da perspectiva do turismo, ao trazer a hospitalidade e internacionalização do ensino superior, como elementos-chave para o sucesso dos programas de mobilidade. Ao integrar essas áreas de conhecimento, este estudo busca ampliar a compreensão dos impactos da internacionalização e oferecer novas abordagens para a gestão e o planejamento por meio de um programa de acolhimento.

A experiência prática permite que os estudantes reflitam sobre os desafios e as oportunidades que surgem ao se inserirem em um novo contexto cultural, além de proporcionar uma imersão nas realidades sociais e econômicas do país anfitrião (NOVAIS, Midiã Santos; BRIDI, Guilherme, 2022).

Nesse contexto, um convênio entre o IFRN (Instituto Federal do Rio Grande do Norte) e a UPSE (Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena), foi assinado em 23 de março de 2022. O convênio prevê a realização de ações de mútuo interesse para desenvolver e aprofundar atividades acadêmicas, científicas e técnicas, de intercâmbio e de atividades voltadas à Pesquisa, ao Ensino, à Extensão e à gestão universitária serve como referência para incentivar outras instituições na promoção da internacionalização. O intercâmbio acadêmico,

portanto, não apenas democratiza o acesso à educação superior, mas também contribui para a inclusão social e a valorização da diversidade cultural (REIS, 2023).

Contudo, este trabalho se justifica pela necessidade de pesquisar, compreender os processos de internacionalização e propor um protocolo de acolhimento apoiado em Turismo e Hospitalidade para estudantes estrangeiros no campus. A mobilidade realizada de agosto a dezembro de 2023, no Equador, foi a nascente para a elaboração deste trabalho. Durante quatro meses de mobilidade estudantil, destacar a importância de protocolos de acolhimento na hospitalidade no recebimento de estrangeiros, fundamentalmente ressaltando a relevância para as áreas do turismo, academia e sociedade.

O presente trabalho destaca como a mobilidade acadêmica pode impulsionar o **turismo** local. Ao receber estudantes estrangeiros, as comunidades locais têm a oportunidade de desenvolver o turismo, oferecendo experiências autênticas e personalizadas. Um protocolo de acolhimento bem estruturado, como o proposto, pode melhorar significativamente a experiência dos estudantes, incentivando-os a explorar e interagir com a cultura local.

Entre as contribuições, desenvolvimento econômico local: estudantes estrangeiros injetam recursos na economia local através de gastos com acomodação, alimentação, transporte e lazer; promoção da cultura e do patrimônio: ao explorar a região, os estudantes tornam-se embaixadores da cultura local, divulgando-a para seus familiares e amigos em seus países de origem; Diversificação da oferta turística: a presença de estudantes estrangeiros pode incentivar o desenvolvimento de produtos e serviços turísticos voltados para um público mais diversificado e exigente. Novais e Bridi (2022): destacam a importância da experiência de intercâmbio para o desenvolvimento pessoal e profissional dos estudantes, o que pode influenciar positivamente suas interações com o turismo local. Tamião (2010) e Sebben (2007): ressaltam como o contato com novas realidades pode transformar a percepção dos indivíduos sobre o mundo, o que pode levar a um maior interesse em explorar e valorizar o turismo local.

No âmbito **acadêmico**, esta monografia contribui para a discussão sobre a internacionalização do ensino superior. O enriquecimento da diversidade cultural e acadêmica: a presença de estudantes estrangeiros promove a troca de conhecimentos e experiências, enriquecendo o ambiente acadêmico e estimulando a inovação. Desenvolvimento de novas formas de hospitalidade: contribui para a reflexão sobre a ética da hospitalidade institucional e intelectual, propondo novas abordagens para o acolhimento e o acompanhamento dos estudantes estrangeiros. Knight (2018): discute como a internacionalização das universidades tem mudado nas últimas décadas, em resposta à globalização, e a importância de criar políticas de apoio para facilitar essa transição. Sá (2020): aponta os desafios relacionados à hospitalidade e ao acolhimento dos estudantes estrangeiros, e como a falta de um protocolo adequado pode comprometer a reputação da instituição.

Para a **sociedade**, esta monografia destaca a importância da interculturalidade e da inclusão social. A mobilidade acadêmica promove o contato entre pessoas de diferentes culturas, o que pode levar a uma maior compreensão e respeito pela diversidade. Um protocolo de acolhimento bem estruturado pode facilitar a integração dos estudantes estrangeiros na comunidade local, promovendo a inclusão social e o desenvolvimento de um senso de pertencimento.

Destacamos como pontos relevantes, a promoção do turismo, hospitalidade e interculturalidade: a monografia incentiva o diálogo e a troca de experiências entre pessoas de diferentes culturas, contribuindo para a construção de uma sociedade

mais tolerante e inclusiva. Inclusão social: ao facilitar a integração dos estudantes estrangeiros na comunidade local, a monografia contribui para a promoção da igualdade de oportunidades e para a valorização da diversidade cultural. A experiência de intercâmbio promove o desenvolvimento de habilidades e competências que são essenciais para a formação de cidadãos globais, capazes de atuar em um mundo cada vez mais globalizado e complexo. Reis (2023): o intercâmbio acadêmico democratiza o acesso à educação superior e contribui para a inclusão social e a valorização da diversidade cultural. UNESCO (2023): Aponta os desafios enfrentados pelos estudantes estrangeiros na adaptação ao novo ambiente acadêmico e cultural, e a importância de criar políticas de apoio para facilitar essa transição.

Em suma, esta monografia é relevante para o turismo, a academia e a sociedade, pois contribui para a reflexão sobre a importância da hospitalidade e do acolhimento na mobilidade internacional de recepção de estudantes. Ao propor um protocolo de acolhimento para recepção de estudantes estrangeiros, este estudo busca melhorar a experiência desses estudantes, promover o turismo local e contribuir para a construção de uma sociedade mais intercultural e inclusiva.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 GERAL

Favorecer a ampliação dos benefícios da mobilidade acadêmica internacional, bem como a integração cultural e acadêmica dos estudantes estrangeiros.

1.2.2 ESPECÍFICOS

- a. Discutir o potencial do turismo local como uma ferramenta de integração e enriquecimentos acadêmico e cultural para estudantes em mobilidade internacional;
- b. Analisar programas de apadrinhamento de estudantes estrangeiros e similares em IES nacionais; e
- c. Propor um protocolo de acolhimento para estudantes estrangeiros no Campus Canguaretama, como um estudo de caso, que incorpore aspectos da hospitalidade e do turismo local.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1.1 Definições de Turismo e Segmentos Turísticos

O turismo é uma atividade multifacetada que envolve deslocamentos temporários de pessoas para locais distintos do seu habitat usual, por motivações diversas, como lazer, negócios, cultura e religião. Seguindo essa perspectiva, a Organização Mundial do Turismo (OMT) define o turismo como "as atividades das pessoas que viajam e permanecem em lugares fora do seu ambiente habitual por não mais de um ano consecutivo para lazer, negócios e outros propósitos" (OMT, 2001).

Mathieson e Wall (1982) conceituam o turismo como "o movimento temporário de pessoas para destinos fora do seu local de residência e trabalho, as atividades realizadas durante a estadia nestes destinos e as instalações criadas para atender às suas necessidades". Essa definição destaca a tripla dimensão do turismo: o deslocamento, a experiência e a infraestrutura envolvida.

Cooper et al. (2001) reforçam que o turismo é um fenômeno socioeconômico que compreende as interações entre turistas, comunidades receptoras e agentes da indústria, sendo influenciado por fatores culturais, econômicos e ambientais.

Para Boullón (2002), o turismo pode ser entendido como um conjunto de atividades desenvolvidas por pessoas durante suas viagens e estadas em locais distintos do seu entorno habitual, com objetivos recreativos, culturais ou profissionais. Ainda, segundo Beni (2001), o turismo se apresenta como um fenômeno econômico, social e cultural, que implica o deslocamento de pessoas para locais distintos do seu meio de vida.

A definição de turismo também está atrelada à interação de diferentes atores, como turistas, prestadores de serviços, comunidades locais e gestores públicos. Para Cooper et al. (2001), o turismo é um sistema interdependente que envolve oferta, demanda e fatores mediadores que regulam a atividade turística.

A segmentação turística é uma estratégia utilizada para identificar grupos de consumidores com características e interesses semelhantes, permitindo a elaboração de produtos e serviços mais adequados a suas necessidades (Kotler et al., 2006). Segundo Middleton e Clarke (2002), a segmentação no turismo visa aprimorar o atendimento ao público, ao entender melhor suas expectativas e motivações.

Beni (2001) classifica a segmentação turística em diversos tipos, entre os quais se destacam:

- **Turismo de Lazer:** voltado para descanso, diversão e entretenimento, incluindo turismo de sol e praia, turismo cultural e turismo rural;
- **Turismo de Negócios e Eventos:** caracterizado por viagens motivadas por compromissos profissionais, congressos e feiras;
- **Turismo de Aventura:** envolve atividades em ambientes naturais, como trilhas, montanhismo e esportes radicais;
- **Turismo Religioso:** relacionado a peregrinações e eventos de cunho religioso;
- **Ecoturismo:** turismo sustentável que busca minimizar impactos ambientais e promover a conservação da natureza (Ceballos-Lascuráin, 1996).

Cooper et al. (2001) ressaltam que a segmentação do mercado turístico também pode ser realizada com base em critérios geográficos, demográficos,

psicográficos e comportamentais. Dessa forma, a identificação do perfil do turista permite um planejamento mais eficiente e a criação de experiências personalizadas.

O turismo, como um fenômeno multifacetado, apresenta definições que abrangem aspectos econômicos, sociais e culturais. A segmentação turística, por sua vez, é fundamental para o desenvolvimento de produtos e serviços mais direcionados, garantindo maior satisfação dos turistas e competitividade no setor. Autores como Beni (2001), Kotler et al. (2006) e Cooper et al. (2001) destacam a importância de compreender o perfil do turista para um planejamento eficaz e um turismo sustentável.

2.1.2 Internacionalização da Educação Superior

2.1.3 Definições de Internacionalização

A internacionalização tem sido impulsionada por uma combinação dinâmica e em constante evolução de motivações políticas, econômicas, socioculturais e acadêmicas (DE WIT; HUNTER, 2015). As mudanças econômicas em nível global expandem diretamente a necessidade de internacionalizar. Nesse sentido, ela está diretamente conectada ao processo de globalização e seus conceitos estão interligados (KNIGHT, 1994, 2021).

Um conceito de internacionalização que temos considerado é o apresentado por Knight (2014, p. 1), que diz que esse “é o processo de integração de uma dimensão global, intercultural e global nos objetivos, ensino, aprendizagem, pesquisa e serviços de uma universidade ou de um sistema de ensino superior”. O autor ainda afirma mais Knight (2004, p. 5), a “internacionalização está mudando o mundo do ensino superior e a globalização está mudando o mundo da internacionalização”.

O processo de internacionalização impacta o presente e pode transformar o futuro do estudante que realiza a mobilidade, por isso, Morosini (2006) explica que a internacionalização do ensino superior, esta se caracteriza como um conceito complexo, com uma diversidade de termos relacionados, apresentando diversas fases de desenvolvimento. A autora diz que, de um modo geral, os conceitos podem ser agrupados em três grandes eixos: a) dimensão internacional – que está relacionada aos aspectos mais incidentais, em razão de que o termo acabou se disseminando sem uma organização, mais precisamente no século XX; b) educação internacional – caracterizada pelos relacionamentos estabelecidos pelos EUA, entre a Segunda Guerra Mundial e a Guerra Fria, segundo razões políticas e econômicas; c) internacionalização da educação superior – surgida após a guerra fria, possuindo características estratégicas relacionadas à globalização e uma “regionalização” das sociedades.

Enquanto para Bartell (2003) que conceitua a internacionalização como “trocadas internacionais relacionadas à educação”, e a globalização como uma avançada fase no processo que envolve a internacionalização. O autor apresenta em seus estudos as alternativas para se concretizar o processo de internacionalização, como, por exemplo, presença de estrangeiros e estudantes-convênios em um determinado campus; número de concessões de pesquisas internacionais; projetos de pesquisas internacionais cooperativos; associações envolvendo consultoria para universidades estrangeiras; grau de imersão internacional no currículo, entre outros. Bertell (2003), não somente conceitua a internacionalização, como também a concretiza e caracteriza, sob seu aspecto.

De outro modo, para Teichler (2004), a internacionalização caracteriza-se por crescentes atividades além-fronteiras entre os sistemas nacionais de educação superior, sendo que esse processo está perdendo espaço para a globalização. Explica o autor que a globalização é caracterizada por atividades ambíguas, além-fronteiras, e é empregada com frequência para caracterizar as tendências mundiais e a crescente competição global. Teichler vê a internacionalização e a globalização não como aliadas que podem caminhar juntas, mas pelo contrário, as duas competem entre si.

O quadro produzido por Natália Roth, segue uma linha do tempo em definições de Internacionalização da Educação Superior, por grandes autores e obras, é notável que ao longo dos tempos os conceitos evoluíram, até chegar em uma visão mais ampla.

Tabela 1 - Definições de Internacionalização da Educação Superior.

Trabalho	Conceito de internacionalização da educação superior
Arum e Van de Water (1992, p. 202)	As múltiplas atividades, programas e serviços que se enquadram em estudos internacionais, intercâmbio e cooperação técnica. ¹
Knight (1994, p. 3)	O processo de integração de uma dimensão internacional/intercultural nas funções de ensino/aprendizagem, pesquisa e serviço de uma instituição de ensino superior. ²
Van Der Wende (1997, p. 18)	Qualquer esforço sistemático destinado a tornar o ensino superior responsivo aos requisitos e desafios relacionados à globalização de sociedades, economia e mercados de trabalho. ³
Soderqvist (2007, p. 29)	Um processo de mudança de uma instituição nacional de ensino superior para uma instituição internacional levando à inclusão de uma dimensão internacional em todos os aspectos de sua gestão holística, a fim de melhorar a qualidade do ensino e da aprendizagem e alcançar as competências desejadas. ⁴
Knight (2003, p. 2)	O processo de integração de uma dimensão internacional, intercultural ou global na finalidade, funções ou entrega de educação superior. ⁵
Hudzik (2011, p. 6)	Definida como “Internacionalização Abrangente”, é o compromisso, por meio de uma ação, de inspirar perspectivas internacionais e comparativas por meio de missões de ensino, pesquisa e serviços do Ensino Superior. ⁶

¹ No original: Multiple activities, programs and services that fall within international studies, international educational exchange and technical cooperation.

² No original: The process of integrating an international/intercultural dimension into the teaching/learning, research and service functions of a university or college.

³ No original: Any systematic effort aimed at making higher education responsive to the requirements and challenges related to the globalization of societies, economy and labour markets.

⁴ No original: Change process from a national higher education institution to an international higher education institution leading to the inclusion of an international dimension in all aspects of its holistic management in order to enhance the quality of teaching and learning and to achieve the desired competencies.

⁵ No original: The process of integrating an international, intercultural or global dimension into the purpose, functions or delivery of post-secondary education.

⁶ No original: Comprehensive internationalization is a commitment, confirmed through action, to infuse international and comparative perspectives throughout the teaching, research, and service missions of higher education.

De Wit e Hunter (2015, p. 3)	Definida como “Internacionalização Abrangente”, é o compromisso, por meio de uma ação, de inspirar perspectivas internacionais e comparativas por meio de missões de ensino, pesquisa e serviços do Ensino Superior. ⁷
------------------------------	---

Fonte: Natália Roth da Silva Taxweiler, 2022.

Arum e Van de Water (1992), definem a internacionalização como múltiplas atividades, serviços e programas que se inserem nos estudos internacionais, intercâmbio e cooperação técnica. Enquanto Knight descreve o processo como a integração de uma dimensão internacional/intercultural nas funções de ensino, aprendizagem, pesquisa e serviços. Van Der Wende (1997), propõe que a internacionalização é um esforço sistemático para tornar o ensino superior responsivo às exigências da globalização. Para Soderqvist (2007) a internacionalização é como um processo de transformação das instituições nacionais, em internacionais, enfatizando a inclusão da dimensão internacional em todos os aspectos da gestão. Mais tarde Knight (2003) faz uma releitura da sua visão anterior sobre a integração da dimensão internacional nas funções educativas, reforçando que essa abordagem deve ser abrangente e intencional. Hudzik (2011) define a internacionalização como um compromisso de inspirar perspectivas internacionais e comparativas em todas as missões do ensino superior. De Wit e Hunter (2015) reforçam a ideia de uma internacionalização abrangente, onde o compromisso é traduzido em ações concretas que promovem perspectivas internacionais em ensino, pesquisa e serviços.

2.1.4 Tipos de Programas de Intercâmbio

Dalmolin et al. (2013) afirmam que têm se intensificado as experiências internacionais, que são motivadas tanto pelo Ministério da Educação (MEC) como pelas IIES, que fomentam essa atividade, na graduação e pós-graduação, com bolsas e programas internacionais. Uma vez que programas de intercâmbios/cooperação internacional têm se mostrado significativos e promissores, especialmente pelas novas oportunidades de formação e aperfeiçoamento profissional em diferentes âmbitos e níveis (Gomes; Pinto, 2009; Marinho *et al.*, 2012).

Os acordos e convênios estabelecidos entre IES de países distintos geralmente trazem cláusulas de propriedade intelectual, e há respeito mútuo, porque os envolvidos confiam uns nos outros e entram em cooperação, motivados pela possibilidade de ganhos (Silva, 2007). De acordo com Silva (2007), cada parceiro traz para a cooperação o que sabe fazer de melhor, agregando funções, sendo cada um deles corresponsável pelo sucesso das ações desenvolvidas. Portanto, é indispensável o compromisso e responsabilidade interinstitucional dos representantes das instituições.

Os programas de intercâmbio têm buscado fomentar a internacionalização da ciência e das novas tecnologias (DALMOLIN et al., 2013). Apesar disso, Gatti (2005) aponta que o intercâmbio científico se processa por vários mecanismos como estágios, visitas de professores, desenvolvimento de projetos interinstitucionais, participações em redes de pesquisadores em temas correlatos, congressos, dentre outros.

São abertas janelas de oportunidades para os países em desenvolvimento, como no caso do Brasil, haja vista as possibilidades de reforço político e de criação e estreitamento de boas relações com outros países (Gomes; Pinto, 2009; Marinho *et al.*,

⁷ No original: The intentional process of integrating an international, intercultural or global dimension into the purpose, functions and delivery of post-secondary education, in order to enhance the quality of education and research for all students and staff, and to make a meaningful contribution to society.

2012). Para o Brasil, investir na internacionalização da educação superior é um processo fundamental para a sua inserção no mundo globalizado (LUCE; FAGUNDES; MEDIEL, 2016). As Universidades desempenham papel preponderante para assegurar o desenvolvimento e a integração dos povos e das nações, independente da integração econômica, será através delas que também estará assegurada a cooperação baseada na solidariedade e no respeito às especificidades de cada população (LUCIANE; STALLIVIERI, 2022).

Segundo a autora Morosini (1998):

...as instituições de ensino superior têm papel destacado, pois a elas cabem não só a formação de recursos de alto nível e a produção do conhecimento, condições indispensáveis ao deslocamento dos estados membros do patamar de países periféricos para o patamar de inserção ativa no mercado mundial, mas funções a serem construídas na formação da integração cidadã.⁸

Outrossim, é cada vez maior a necessidade de cooperação e integração entre as IES internacionalmente. Objetivando potencializar convênios institucionais, contribuindo para a formação de cidadãos globais, que conseqüentemente estão representando suas instituições de origem, assim como expandindo os conhecimentos adquiridos para o meio mercadológico.

2.2 Desafios e Oportunidades da Mobilidade Estudantil

2.2.1 Turismo Educacional: Definições e Contextualização

As viagens de cunho educativo ganharam um impulso significativo a partir do século XVIII, período em que cresceu o número de viajantes, que geralmente era sempre um jovem de família rica, que dispunha de recursos e tempo livre para a prática social de viajar por prazer, cultura e aprendizado, com propósito de adquirir conhecimentos e ampliar sua bagagem. Esse movimento foi impulsionado pelo avanço do capitalismo e pela aceleração do desenvolvimento europeu, fundamentado na industrialização e na racionalização do trabalho.

Com a modernização das sociedades europeias, as viagens passaram a incorporar um caráter mais refinado, voltado para o prazer estético e o aprimoramento pessoal. Assim, surgiu o conceito do Grand Tour, um fenômeno característico da cultura europeia do século XVIII. De acordo com Corbin (1999), o Grand Tour consistia em viagens realizadas principalmente por jovens aristocratas pelo continente europeu, com o objetivo de complementar sua formação cultural e intelectual.

Esse tipo de viagem era visto como um requisito essencial para a consolidação de um status social elevado, uma vez que permitia aos viajantes o contato direto com os grandes centros culturais, como França e Itália. Além disso, segundo Leed (1991), o Grand Tour antecedeu a transição para um mundo no qual o tempo passou a ser rigidamente dividido entre trabalho e lazer, um fenômeno característico da modernidade sob o capitalismo.

Dessa forma, as viagens do Grand Tour não apenas representavam um rito de passagem para os jovens da elite europeia, mas também estabeleciam um

⁸ MOROSINI, Marília Costa (org.). MERCOSUL/MERCOSUR: Políticas e Ações Universitárias. Porto Alegre: Editora da Universidade, 1998, p. 1.

modelo de turismo cultural que influenciou as práticas de viagem nos séculos seguintes. Seu legado pode ser observado no turismo moderno, onde o desejo de aprendizado e enriquecimento cultural ainda desempenha um papel central na motivação dos viajantes.

As definições para viagens de cunho educativo possuem várias denominações, englobando diversas atividades envolvidas, alguns termos auxiliam nas definições. No Brasil, essas atividades são geralmente conhecidas como Turismo de Intercâmbio (TI) ou Turismo Educacional-Científico. Também são utilizados os termos Turismo Universitário (TU), Turismo Pedagógico (TP), Turismo Científico (TC), além de Turismo Estudantil – termo frequente em países como a Argentina e o Uruguai (SILVA, et al., 2022, p.1362).

De acordo com a classificação nacional dos segmentos turísticos, o TE, o TC e o TI fazem parte do mesmo segmento na conceituação do Ministério do Turismo (MTur). Assim, o MTur (BRASIL, 2010, p. 15) delimitou o conceito do TE e do TI com base na motivação por atividades e programas de aprendizagem, que podem promover o desenvolvimento pessoal e profissional por meio das vivências interculturais, considerando:

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.⁹

Além disso, García et al (2005) segmentam o turismo educacional em três categorias, **turismo científico**: viagens relacionadas com investigação, destacando estudos de doutorado para elaboração de teses; **turismo estudantil**: realizado por alunos e professores para frequentar programas em diversos níveis de ensino, por último, **turismo de educação continuada**: programas projetado para adultos para especialização ou treinamento (“Educational Tourism,” 2022).

Segundo Rejowski e Costa (2003, p. 224), o TE consiste em

[...] uma atividade turística que esteja ligada de alguma forma com o ensino. Delineada como a teoria da educação, a pedagogia estuda os métodos e maneiras para um alcance mais eficientes dos princípios da educação. Assim o turismo pedagógico entende-se como um movimento onde se combina ensino e turismo, harmonizando alguns dos seus elementos, essencialmente a viagem.

O emérito pensador do turismo moderno Boullon (1997, p. 121) procedendo a uma detalhada reflexão teórica, analisando em qual setor melhor se enquadraria o turismo, chegou a algumas conclusões a respeito, expressando:

Fica claro que o turismo não pertence ao setor primário, pois ainda que o turismo utilize os atrativos naturais, não os extrae (como a mineração) nem os produz (como a agricultura ou pecuária); portanto, o turismo não “explora” os atrativos naturais, somente os “usa”. Da mesma forma pode-se afirmar que o turismo não é um resultado da construção porque esta produz obras físicas como estradas, pontes, represas, casas, aeroportos, hospitais, etc., os quais prestam diversos serviços.

Prosseguindo suas observações diz que:

⁹ **BRASIL. Ministério do Turismo.** Segmentação do Turismo: Turismo de Estudos e Intercâmbio. Brasília: MTur, 2008.

A indústria é uma atividade de transformação que emprega numerosos recursos, alguns dos quais podem ser matéria-prima e, outros, produtos industriais intermediários. Em geral, é o produto final que serve para qualificar os diferentes tipos de indústria. Assim se o turismo fosse uma indústria, deveriam existir, mas não existem fábricas de turismo ou processos industriais cujo produto final ou intermediário é o turismo. Como contraponto, podemos citar numerosos produtos industriais que são utilizados pelos turistas, que se originam em diferentes ramos da indústria, e não em uma especial chamada indústria do turismo. (BOULLON, 1997, p. 121).

Finalizando, ressalta que:

Fica claro, pois, que o turismo é uma forma de consumir, algo assim como um canal para o qual conflui uma demanda especial de muitos tipos de bens e serviços elaborados por outros setores, mais o consumo de alguns serviços especialmente desenhados para satisfazer necessidades próprias dos viajantes. Portanto, o turismo pertence ao setor terciário, e não ao secundário, como deveria ser para que se pudesse catalogá-lo como pertencente à indústria. Portanto, não existe o que se convencionou chamar de “indústria do turismo”. (BOULLON, 1997, p. 122).¹⁰

De acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT), o setor do turismo global demonstrou uma notável recuperação, atingindo 98% dos níveis pré-pandemia até o final de setembro de 2024 (OMT, 2024). Esse crescimento reflete a resiliência e a capacidade de adaptação do setor frente às adversidades geradas pela pandemia de COVID-19, que impactou significativamente a economia mundial, especialmente as indústrias dependentes de mobilidade internacional (Gössling, Scott & Hall, 2021). A crise sanitária global resultou em restrições severas à mobilidade, afetando diretamente o turismo e setores correlatos, como hotelaria, aviação e serviços de hospitalidade (UNWTO, 2021). Contudo, a retomada do setor foi impulsionada por fatores como a ampliação das taxas de vacinação, a flexibilização das restrições de viagem e a crescente demanda reprimida por experiências turísticas (Sigala, 2022).

No contexto brasileiro, o mercado de educação internacional tem apresentado crescimento expressivo, mesmo diante de crises econômicas e instabilidades políticas. Segundo dados da Associação Brasileira de Agências de Intercâmbio (Belta, 2024), o número de estudantes brasileiros que embarcaram para programas de intercâmbio aumentou 20,46% em 2018, passando de 302 mil para 365 mil. Esse crescimento revela um forte interesse por qualificação internacional, apesar das adversidades econômicas.

O setor de educação internacional movimentou aproximadamente 1,2 bilhão de dólares no Brasil, evidenciando a importância dessa indústria para a economia nacional (Belta, 2024). Estudos apontam que fatores como a busca por diferenciação no mercado de trabalho e a internacionalização do ensino superior têm impulsionado esse crescimento (Knight, 2019). Ademais, programas de incentivo governamental e parcerias entre instituições de ensino superior têm facilitado o acesso a oportunidades de aprendizado no exterior (De Wit, 2020).

¹⁰ MOURA, Francisco Carlos de Abreu. A Economia do turismo e seu impacto no Produto Interno Bruto do Ceará. 2007.

Dessa forma, tanto o turismo global quanto o mercado de educação internacional demonstram um cenário de recuperação e crescimento, refletindo a resiliência e o dinamismo dessas indústrias no período pós-pandemia.¹¹

2.2.2 Adaptação Cultural e Linguística

No século XX, nos Estados Unidos, originou-se o estudo da adaptação transcultural. A adaptação transcultural da perspectiva da sociologia como “o fenômeno de que o contato cultural contínuo e direto entre grupos com culturas diferentes leva à mudança do modo cultural original de uma ou ambas as partes” (Redfield, Linton e Herskovits, 1936). Conseqüentemente, mudanças notórias são percebidas nos agentes globais após período de mobilidade internacional, que conviveram diariamente com pessoas que cresceram em uma cultura totalmente diferente. Da perspectiva da sociologia como “o fenômeno de que o contato cultural contínuo e direto entre grupos com culturas diferentes leva à mudança do modo cultural original de uma ou ambas as partes” (Redfield, Linton e Herskovits, 1936).

Alguns estudos propuseram que existem diferentes modos de adaptação transcultural e diferentes fatores de influência sob diferentes modos (Shafaei, Razak, & Nejati, 2016). Considerando que ao regressar de viagem para o país de origem afetam as formas de olhares, sobre determinados aspectos.

A adaptação bem sucedida está frequentemente ligada à capacidade de envolvimento no diálogo intercultural, o que promove a compreensão mútua e a aceitação de diversas origens culturais (Berezina et al., 2020). A adaptação sociocultural é avaliada principalmente com base na adaptação ao ambiente de vida, adaptação interpessoal e adaptação de valor percebido (Luo & Zhang, 2021).

Um fator forte e influente é a proficiência na língua do país de acolhimento, ela é crucial para uma comunicação eficaz e de interação com as pessoas, comidas e os locais. Estudos indicam que muitos profissionais da hotelaria sentem-se despreparados para comunicar com turistas estrangeiros devido a competências linguísticas inadequadas (Silva et al., 2020).

Os alunos devem desenvolver uma tolerância e valorização pela diversidade cultural, o que é essencial para prosperar em contextos multiculturais (Berezina et al., 2020). Estar aberto à multipluralidade de conhecimentos interculturais, é um passo decisivo para futuros novos processos, principalmente de desenvolvimento como agente social, inserido no contexto internacional. Enquanto aprende gradualmente a nova cultura e se adapta ao novo ambiente, a população adotada se sente estabilizada (WANG, 2011).

No entanto, com o aumento do contato com a população anfitriã, todos os tipos de problemas surgem gradualmente, aumentando a depressão (LOU; ZHANG, 2021). Carregar consigo uma bagagem de ser humano, em território internacionalmente desconhecido, atribui uma série de questionamentos e insegurança. O que pode acarretar desestabilidade, psicológica, emocional e/ou até física. Ward e sua equipe acreditavam que a adaptação transcultural inclui adaptação psicológica e adaptação sociocultural (Searle & Ward, 1990).

Dessa forma, a adaptação transcultural não se limita apenas ao aprendizado de uma nova cultura, mas também envolve desafios psicológicos significativos que podem impactar o bem-estar do indivíduo (SEARLE; WARD, 1990). A insegurança e os questionamentos que surgem ao se estabelecer em um ambiente desconhecido

¹¹ O presente trabalho contou com apoio da ferramenta de inteligência artificial ChatGPT (OpenAI, 2025) para sugestões de estruturação do texto e revisão linguística.

podem gerar um sentimento de isolamento, tornando essencial o desenvolvimento de estratégias de enfrentamento (LOU; ZHANG, 2021). O suporte social, seja por meio de redes de apoio locais ou institucionais, podem desempenhar um papel fundamental na redução da ansiedade e equilíbrio emocional. Além disso, a capacidade de resiliência e a flexibilidade cognitiva tornam-se fatores indispensáveis para lidar com os obstáculos inerentes ao processo de adaptação, permitindo que o indivíduo encontre maior estabilidade emocional e se integre de maneira mais harmoniosa ao novo contexto sociocultural (WANG, 2011).¹²

2.3 Contexto histórico, Internacionalização e Hospitalidade

2.3.1 Internacionalização no Campus Canguaretama

A história da cidade de Canguaretama é marcada por mudanças econômicas e várias influências culturais: iniciada com povoamento indígena, depois com o cultivo e exploração de recursos naturais, como plantação de cana de açúcar, manejo com o gado e produção de farinha de mandioca. Em seguida com a fundação da Aldeia Gramació, com o objetivo de catequizar os indígenas. Após a expulsão dos jesuítas, a sede foi transferida para o povoado de Uruá. Ao longo dos anos Canguaretama passou por diversas mudanças administrativas, porém só foi denominada de Canguaretama em 19 de julho de 1858. Mais tarde, em 16 de abril de 1885, passou pelo processo de emancipação política, sendo elevada à condição de cidade com a denominação de Canguaretama.

Segundo o website do IFRN Campus Canguaretama, 2023:

O *Campus* Canguaretama do Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN) faz parte da terceira fase de expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. Foi inaugurado no dia 2 de outubro de 2013, em cerimônia realizada no *Campus* Ceará Mirim do Instituto com a presença da Presidenta da República Dilma Rousseff. No dia 10 de outubro de 2013 o *Campus* foi entregue oficialmente à comunidade local em cerimônia realizada no auditório com a presença de servidores do instituto e membros da sociedade civil (IFRN, 2023).

Oferecendo cursos técnicos de Eletromecânica e Informática, também disponibiliza o curso de Tecnologia em Gestão do Turismo. A unidade de ensino conta com 16 salas de aula e 23 laboratórios. Com o objetivo de atender a indústria regional e a demanda turística, detectou-se uma carência de profissionais com qualificação nestas áreas. O *Campus* Canguaretama também desenvolve ações de extensão e pesquisa que contribuem para o desenvolvimento social e econômico da região, integrando as ações com a comunidade e sociedade local.

As novas tendências da Administração Pública direcionam a gestão estratégica para o atendimento das demandas mediante a incorporação de melhorias no serviço público, sendo estas traduzidas pela eficácia diante do alcance dos objetivos estabelecidos corretamente e pela eficiência, retratada pela melhor utilização dos recursos disponíveis (IFRN, 2019, p.181). O objetivo do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) é indicar o caminho pelo qual a Instituição deve seguir no intuito de cumprir a sua missão e alcançar seus objetivos para o período mínimo de cinco anos (IFRN, 2019, p.181). O PDI constitui-se não apenas de um instrumento de gestão, norteador do caminho a ser seguido e da forma como

¹²O presente trabalho contou com apoio da ferramenta de inteligência artificial ChatGPT (OpenAI, 2025) para sugestões de estruturação do texto e revisão linguística.

cumprir sua missão e alcançar seus objetivos, mas também é um requisito legal para o credenciamento de Instituições Públicas de Ensino Superior.

De acordo com Griboski (2014, p. 44):

a partir da compreensão de avaliação como processo, estabelece-se a articulação entre a missão da IES e seus objetivos, pois esses elementos integrantes do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) direcionam sua posição social e configuram a sua identidade, elevando seu grau de comprometimento com a qualidade da educação.¹³

A construção do painel de desempenho contou com a técnica Delphi, que parte do pressuposto de que informações levantadas por especialistas são mais acertadas em comparação às feitas por grupos que não são bem estruturados (ADAMS, 1980). “O mapa estratégico é uma arquitetura lógica que define a estratégia mediante a especificação das relações entre acionistas, clientes, processos de negócio e competências” (KAPLAN; NORTON, 2000a, p. 80).

Partindo deste princípio o PDI 2019 - 2026 do IFRN destaca, como objetivo estratégico, a Internacionalização no IFRN, como exibido na Figura 1.

Figura 2 - Perspectiva Estudantes e Sociedade (ES)

Objetivo estratégico	Descrição do objetivo estratégico	Indicador	Finalidade	Fórmula de cálculo	Metas Gerais							
					2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
ES-5 Desenvolver a internacionalização no IFRN	Consolidar as parcerias já existentes com instituições estrangeiras, por meio do desenvolvimento de projetos/ações e participação em eventos, visando a inserção da instituição no cenário internacional.	Índice de mobilidade internacional (servidor e discente)	Acompanhar o número de servidores e discentes envolvidos em atividades de intercâmbio (mobilidade internacional), enviados (por países) e recebidos.	Número de servidores (docentes e TAE) em atividades de intercâmbio (em relação ao total por categoria)	43	61	79	106	108	130	137	156
				Número de discentes em atividades de intercâmbio (em relação ao total por categoria)	27	72	129	190	197	254	261	261
		Número de projetos de cooperação internacional (com e sem financiamento externo)	Fomentar parcerias institucionais em nível internacional e acompanhar os número de projetos de cooperação em andamento.	Pessoal recebido para colaboração e intercâmbio no IFRN	25	48	50	74	77	100	103	126
				Número de projetos de cooperação internacional em andamento por ano	15	17	19	22	24	26	28	30
Número de participações em eventos internacionais (servidor e discente, presencial e/ou a distância)	Acompanhar o número de servidores e discentes envolvidos em eventos no exterior.	Percentual de servidores e discentes que participaram de eventos internacionais em relação ao total em mobilidade.	48%	49%	51%	52%	54%	54%	54%	54%		

Fonte: Elaborado pela Comissão Temática de Políticas de Desenvolvimento Institucional, 2019.

O Campus Canguaretama possui um histórico exitoso de ações de internacionalização. A primeira ação de internacionalização em casa foi em 2014, quando estudantes de diferentes países, agenciados pela American Field Service (AFS) Comitê Natal, participaram de uma roda de conversa com estudantes do campus, favorecendo assim trocas interculturais. Desde então, já foram realizadas centenas de ações de internacionalização, incluindo projetos de pesquisa, de extensão e autoria de trabalhos científicos em colaboração internacional, eventos interculturais com estrangeiros, estudantes do campus e comunidades tradicionais, tais como indígenas de Catu dos Eleotérios, Sagi-Trabanda e quilombolas de Sibaúma, bancas de trabalho de conclusão de curso com professores estrangeiros, mobilidades internacionais de envio e de recepção, dentre outras modalidades de ações de internacionalização.

É preciso destacar a consolidação de uma cultura de internacionalização no campus. Isso significa dizer que mais estudantes e servidores compreendem os benefícios da internacionalização e têm buscado estabelecer parcerias para desenvolver ações de internacionalização em ensino, pesquisa e extensão. Esse processo de evolução alcançou um momento relevante em 2021, quando foi

¹³ GRIBOSKI, Mirian. Avaliação como Processo: Articulação entre Missão e Objetivos da IES. In: Revista Avaliação, Campinas; Sorocaba, v. 19, n. 1, p. 44, mar. 2014.

concebido e institucionalizado o Grupo de Estudos e Trabalhos para a Internacionalização (GINTER). Trata-se de um grupo de professores e estudantes, de variadas áreas do conhecimento, que atuam regularmente em atividades intelectuais e ações com a intencionalidade de favorecer a internacionalização.

Em 01 de março de 2024, o *Campus Canguaretama* foi notícia destaque na página oficial da Instituição por ser o único campus que cumpriu as metas do PDI, alcançando 93,33% dos objetivos. A instituição é popularmente chamada pelos jovens de “Cang” (que faz referência ao *campus* Canguaretama). Em 2023, foi destaque no Objetivo Estratégico ES-5 previsto no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2019-2026 do IFRN. O objetivo ES-5 (Desenvolver a internacionalização no IFRN) define os indicadores de internacionalização e as metas anuais de cada campus.

A Figura 2 abaixo, apresenta uma tabela, com os indicadores, as metas e resultados oficiais da instituição.

Figura 2 - Resultados das ações de Internacionalização no IFRN Campus Canguaretama

Indicadores, Metas e Resultados 2023 do Objetivo ES-5

Indicador	Meta	Resultado
Índice de part. em eventos no exterior.	3	9
Índice de proj. parcerias intern. - pesq.	0	3
Índice de mob. intern. - disc. rec.	1	3
Índice de mob. intern. - serv. rec.	2	4
Índice de proj. parcerias intern. - ext.	0	1
Índice de mob. intern. - disc. env.	3	3
Índice de proj. parcerias intern. - ens.	0	0
Índice de mob. intern. - serv. env.	3	1
Índice de part. em eventos intern. no Brasil	3	1

Fonte: IFRN Campus Canguaretama, 2023.

Entre as ações realizadas, estão:

- 2 ações de internacionalização em ensino;
- 08 ações de internacionalização em extensão;
- 05 ações de internacionalização em pesquisa e inovação;
- 06 parceiros internacionais, Equador, Moçambique, Estados Unidos e Portugal.

A Assessoria de Relações Internacionais (ARI) desempenha a articulação de assessoramento com vistas à elaboração de acordos internacionais de cooperação técnica, científica e cultural, além de assessoramento da Direção Geral e demais coordenações do *Campus Canguaretama* nos assuntos das relações internacionais. É importante destacar que a concepção da ARI, enquanto função de apoio à gestão, emergiu de experiências teóricas e práticas nos assuntos de relações internacionais dos professores Marcelo Henrique Carneiro Camilo, ex-Assessor de Relações Internacionais do IFRN, Keila Cruz Moreira, ex-colaboradora da Pró-Reitoria de

Ensino do IFRN, e o professor Helber Wagner da Silva, atual ARI do Campus Canguaretama, todos atuais membros do GINTER. Essa concepção inicial foi acolhida pelo Diretor Geral do Campus Canguaretama, o professor Flávio Rodrigo Freire Ferreira, e materializada no Ofício nº 41/2020-DG/CANG/RE/IFRN, de 9 de julho de 2020. Esse ofício foi incluído no processo eletrônico nº 23517.000695.2020-67 do Sistema Unificado de Administração de Pessoal (SUAP), e encaminhado para a Pró-Reitoria de Extensão (PROEX) do IFRN, a quem estava vinculada a Assessoria de Extensão e Relações Internacionais do IFRN.

2.3.2 Definições de Hospitalidade

A hospitalidade é um conceito complexo e multidimensional que envolve aspectos sociais, culturais e econômicos. Segundo Lashley e Morrison (2000), a hospitalidade pode ser compreendida em três dimensões principais:

a) **Hospitalidade social:** Relaciona-se às interações entre indivíduos e comunidades, reforçando laços sociais e normas culturais.

b) **Hospitalidade comercial:** Vincula-se aos serviços oferecidos por setores como hotelaria, turismo e gastronomia, onde o anfitrião oferece serviços em troca de uma contrapartida econômica.

c) **Hospitalidade privada:** Ocorre no âmbito doméstico, quando se recebe amigos ou familiares em casa, promovendo momentos de convivência e bem-estar.

Para Telfer (2000), a hospitalidade vai além do simples fornecimento de serviços, sendo uma atitude de generosidade e acolhimento. O autor argumenta que "ser hospitaleiro é mais do que apenas oferecer um serviço; é criar um ambiente de conforto e bem-estar para o hóspede" (TELFER, 2000, p. 45).

Brotherton (1999) propõe uma definição holística da hospitalidade, afirmando que se trata de "um processo de interação entre anfitriões e hóspedes, onde ocorre a prestação de serviços e experiências que satisfaçam as necessidades e expectativas dos envolvidos" (BROTHERTON, 1999, p. 167).

No Brasil, a perspectiva de hospitalidade é amplamente discutida por Dencker (2007), que enfatiza sua relação com o turismo e a qualidade dos serviços. Segundo a autora, "a hospitalidade é um fator determinante para a satisfação do visitante e, conseqüentemente, para o desenvolvimento sustentável do turismo" (DENCKER, 2007, p. 88).

Camargo (2004) também contribui para o debate ao destacar que a hospitalidade é uma experiência culturalmente mediada, variando conforme os valores e tradições de cada sociedade. O autor afirma que "a prática da hospitalidade está intrinsecamente ligada aos códigos culturais e às normas de convivência de cada grupo" (CAMARGO, 2004, p. 112).

A concepção da hospitalidade também pode ser analisada sob a perspectiva da dádiva, conforme proposto por Camargo (2004). A dádiva não é um ato isolado, mas parte de um processo cíclico que envolve três momentos essenciais: dar, receber e retribuir. Assim, a hospitalidade assume um caráter social total, pois, ao oferecer hospitalidade, estabelecem-se vínculos sociais entre as partes envolvidas.

Tabela 2 - A dinâmica do dar - receber - retribuir

1ª – A hospitalidade começa com uma dádiva:	Mais do que o dom, a dádiva, o que importa é o vínculo social (a ser) criado.
---	---

2ª – A dádiva implica sacrifício:	Oferecer uma dádiva ou hospitalidade é sacrificar algo que se tem em favor do donatário ou do hóspede.
3ª – Toda dádiva traz implícito um interesse:	Esse interesse pode ser nobre, como ocorre na ajuda ao próximo em necessidade, um sentimento religioso ou simplesmente filantrópico.
4ª – O dom deve ser recebido, aceito:	Não aceitar a dádiva desencadeia o mecanismo oposto da hospitalidade, que é a hostilidade, palavra de mesma raiz etimológica.
5ª – Receber implica aceitar uma situação de inferioridade diante do doador:	Quem recebe a dádiva deve manifestar alegria no mesmo sentido que assume um débito para com aquele que doou.
6ª – Quem recebe, deve retribuir:	Retribuir é restaurar o dom, a dádiva. É restaurar o sacrifício, criar uma nova dádiva. Colocando em marcha esse processo sem fim que alimenta o vínculo humano.

Fonte: Camargo, 2004.

Atualmente, a hospitalidade é vista como um elemento-chave para a competitividade no setor de serviços. Lugosi (2008) propõe uma abordagem sociológica, sugerindo que a hospitalidade é um fenômeno social que vai além da indústria de serviços e está presente em diversas formas de interação humana. O autor argumenta que "a hospitalidade não deve ser reduzida a um setor econômico, mas entendida como uma prática social fundamental para a construção de relações e experiências compartilhadas" (LUGOSI, 2008, p. 321).

No contexto digital, a hospitalidade também se reinventa. Com a ascensão das plataformas de hospedagem compartilhada, como Airbnb, os conceitos tradicionais de hospitalidade são desafiados e ressignificados. Segundo Oskam e Boswijk (2016), "a hospitalidade na era digital exige uma nova compreensão da relação entre anfitrião e hóspede, onde a tecnologia desempenha um papel mediador" (OSKAM; BOSWIJK, 2016, p. 79).

A hospitalidade é um campo de estudo interdisciplinar que envolve diversas perspectivas teóricas e práticas. Desde sua concepção tradicional até suas manifestações contemporâneas, a hospitalidade continua a evoluir e a se adaptar às novas demandas da sociedade.

2.3.3 The five senses of hospitality (Os Cinco Sentidos da Hospitalidade)

A hospitalidade é um conceito amplamente discutido nos estudos do turismo, hotelaria e gastronomia, sendo compreendida como um conjunto de práticas e experiências que envolvem a interação entre anfitrião e hóspede. De acordo com Campos (2010), a hospitalidade pode ser analisada a partir dos cinco sentidos humanos: visão, paladar, olfato, tato e audição, cada um desempenhando um papel

fundamental na percepção e satisfação dos indivíduos durante uma experiência de acolhimento.

A visão é um dos primeiros sentidos ativados ao entrar em um ambiente, sendo essencial para a formação da primeira impressão (Pine & Gilmore, 1999). Elementos como iluminação, decoração, organização do espaço e cores influenciam diretamente a percepção da hospitalidade. A ambientação visual pode despertar sentimentos de conforto e bem-estar, contribuindo para a experiência positiva do hóspede.

O paladar está associado ao consumo de alimentos e bebidas, sendo um dos elementos centrais da hospitalidade, especialmente em serviços de alimentação e hotelaria. A gastronomia local e a qualidade dos pratos oferecidos podem ser fatores determinantes na satisfação dos visitantes, reforçando o senso de identidade cultural e pertencimento (Hjalager & Richards, 2002). Segundo Campos (2010), sabores marcantes e bem equilibrados contribuem para a construção de memórias afetivas relacionadas ao destino visitado.

O olfato, por sua vez, tem um impacto significativo na memória e na emoção. Estudos demonstram que aromas agradáveis podem estimular sensações de aconchego e segurança (Krishna, 2012). Hotéis, restaurantes e espaços de lazer frequentemente utilizam fragrâncias estratégicas para criar uma atmosfera acolhedora e reforçar a identidade da marca.

O tato está relacionado à textura e ao conforto dos espaços, como a maciez de roupas de cama e toalhas em um hotel, a ergonomia dos assentos em um restaurante ou a temperatura ambiente. Segundo Montagu (1986), o contato físico e a sensação tátil têm um papel essencial na percepção do conforto e da hospitalidade, tornando a experiência mais sensorial e acolhedora.

A audição também exerce um papel fundamental, pois o som ambiente pode afetar diretamente a experiência do hóspede. Músicas suaves e agradáveis podem influenciar positivamente o humor e criar uma atmosfera mais convidativa (North & Hargreaves, 1997). Além disso, o atendimento cordial, a maneira de falar dos funcionários e o tom de voz utilizado, contribui para a percepção de hospitalidade e profissionalismo no serviço prestado.

Dessa forma, a hospitalidade vai além da simples oferta de serviços, envolvendo uma experiência sensorial completa que pode influenciar significativamente a satisfação e a fidelização dos clientes. Compreender a interação dos cinco sentidos permite que os gestores aprimorem estratégias para proporcionar experiências memoráveis e diferenciadas.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se por uma abordagem **qualitativa**, pois busca compreender as experiências subjetivas e as percepções dos estudantes em relação à internacionalização e ao turismo. Conforme Minayo (2001, p. 21), "a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares, preocupa-se com um nível de realidade que não pode ser quantificado, trabalhando com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes". A perspectiva do estudo adotada é **transversal**, uma vez que os dados são coletados em um período específico, sem acompanhamento longitudinal dos participantes. O período da pesquisa compreende os meses de **outubro de 2024 a março de 2025**.

Quanto aos meios (classificação da pesquisa), a pesquisa configura-se como **documental** e **bibliográfica**, pois utiliza informações extraídas de documentos oficiais e publicações acadêmicas relacionadas à internacionalização estudantil e ao turismo. Também se enquadra como um **estudo de caso**, pois foca especificamente na realidade do IFRN Campus Canguaretama.

Quanto aos fins, a pesquisa é **descritiva e aplicada**. Segundo Gil (2002, p. 163-4), a pesquisa descritiva busca descrever características de uma determinada população ou fenômeno, sem manipulação direta das variáveis. Já a pesquisa aplicada tem como objetivo gerar conhecimento para solução de problemas específicos, sendo este o caso da investigação sobre as práticas de internacionalização das IES brasileiras.

A **população da pesquisa** (delimitação da pesquisa) abrange os websites das Instituições de Ensino Superior (IES) brasileiras que apresentam informações sobre programas de internacionalização estudantil, incluindo editais de seleção para padrinhos de estudantes estrangeiros e materiais institucionais sobre intercâmbio e turismo acadêmico.

A **amostra** adotada é **não probabilística e intencional**, pois seleciona instituições com experiências relevantes em internacionalização para análise documental. O critério de seleção baseia-se na disponibilidade de dados nos websites oficiais das IES.

A coleta de dados foi realizada por meio das seguintes técnicas:

- **Análise documental:** Examina documentos institucionais, incluindo regulamentos de internacionalização, editais de programas de apadrinhamento e materiais informativos de IES;
- **Pesquisa bibliográfica:** Consulta livros, artigos e dissertações sobre internacionalização e turismo acadêmico, servindo de base teórica para a interpretação dos dados documentais;
- **Observação não participante:** Acessa websites institucionais para identificar informações sobre programas de internacionalização, sem interação direta com os gestores ou estudantes das IES analisadas.

Após analisar os programas de apadrinhamento das diversas instituições de ensino superior apresentados (Tabela 3), é possível identificar tanto semelhanças quanto diferenças nas suas abordagens e objetivos. Semelhanças entre os protocolos: o **objetivo central** de todos os programas é facilitar a adaptação e integração dos estudantes estrangeiros à vida acadêmica e cultural da instituição e da cidade; **atividades comuns:** A maioria dos programas prevê atividades como: estabelecimento de contato prévio com o estudante estrangeiro; recepção e auxílio na chegada; auxílio na busca por moradia; acompanhamento na

matrícula e inscrição em disciplinas; apresentação da universidade, da cidade e da cultura local; auxílio na resolução de questões burocráticas (documentação, transporte, etc.); promoção de interação social e cultural.

É perceptível o perfil do padrinho: a maioria dos programas busca padrinhos que sejam estudantes da própria instituição, com proficiência no idioma e disponibilidade para auxiliar os intercambistas. No entanto, para destacar as diferenças entre os protocolos: nível de detalhamento: alguns protocolos são mais detalhados, especificando cada etapa do processo de apadrinhamento, enquanto outros são mais genéricos. Duração do acompanhamento: A duração do acompanhamento pode variar de um semestre a todo o período de intercâmbio do estudante. Atividades complementares: Alguns programas oferecem atividades complementares, como workshops, eventos culturais e grupos de estudo, para promover a integração entre os estudantes. Estrutura organizacional: A organização do programa pode variar de acordo com a instituição, sendo coordenado por diferentes setores (relações internacionais, coordenação de cursos, etc.). Requisitos para os padrinhos: Alguns programas exigem que os padrinhos tenham experiência anterior em atividades de voluntariado ou intercâmbio.

Todavia, ressaltando os pontos fortes dos programas como:

- Integração: os programas promovem a integração dos estudantes estrangeiros à comunidade acadêmica e local.
- Aprendizado cultural: tanto os padrinhos quanto os afilhados têm a oportunidade de aprender sobre diferentes culturas.
- Suporte: os padrinhos oferecem um suporte essencial aos estudantes estrangeiros, auxiliando-os a superar as dificuldades iniciais de adaptação.
- Networking: os programas contribuem para a formação de uma rede de contatos entre estudantes brasileiros e estrangeiros.

Contudo, entre os desafios estão: disponibilidade dos padrinhos, a quantidade de padrinhos disponíveis pode não ser suficiente para atender a demanda de estudantes estrangeiros, continuidade do programa, a manutenção dos programas de apadrinhamento depende de recursos e do engajamento dos participantes, diversidade cultural, é importante que os programas sejam adaptados para atender às necessidades de estudantes de diferentes culturas e origens.

Quanto às limitações da pesquisa, pode-se indicar aspectos tais como:

- **Temporal:** A pesquisa está limitada ao período de **outubro de 2024 a março de 2025**, o que impede a análise de mudanças futuras nas políticas de internacionalização.
- **Teórico:** Baseia-se em autores como Minayo (2001), Gil (2002) e Bardin (2011) para fundamentar a abordagem metodológica e a análise de conteúdo.
- **Geográfico:** Foca em IES brasileiras, considerando também as instituições estrangeiras com convênio com instituições brasileiras, com informações acessíveis via internet .
- **Técnico:** A análise qualitativa não permite mensuração estatística precisa, sendo focada na interpretação de significados e padrões.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Turismo local como ferramenta de integração acadêmica-cultural

A exploração do turismo local como meio de integração para estudantes internacionais revela-se como uma estratégia eficaz na ampliação das experiências culturais e no fortalecimento do vínculo entre os intercambistas e a comunidade acadêmica. De acordo com Reisinger (2009), o turismo desempenha um papel essencial na formação de laços interculturais, pois permite experiências imersivas que facilitam a compreensão e a valorização da diversidade. Os dados coletados por meio da análise documental indicam que programas como de recepção, acolhimento ou apadrinhamento são estratégias essenciais para adaptação e integração acadêmica, sociocultural de estudantes estrangeiros, no contexto local, vivenciado.

No contexto deste trabalho, a elaboração de um protocolo de acolhimento de estudantes estrangeiros (detalhado na seção 4.3) enseja expandir a qualidade da internacionalização no IFRN Campus Canguaretama, como um estudo de caso. Para tanto, pretende-se incorporar aspectos do turismo e da cultura da região, que dispõe de segmentos turísticos como, sol e mar, turismo religioso, turismo de base comunitária (TBC), náutico e outros. Convém destacar que o protocolo aqui proposto é genérico o suficiente e pode ser adaptado para aproveitar os segmentos turísticos de outras regiões do estado ou do País.

4.2 Análise de programas de apadrinhamento de estudantes estrangeiros

Os programas de apadrinhamento analisados revelam um padrão comum de atividades voltadas para o acolhimento e suporte aos estudantes internacionais. Como apontam Andrade et al. (2020), esses programas são fundamentais para reduzir os impactos da adaptação a um novo ambiente acadêmico e social. As principais semelhanças identificadas nos programas analisados incluem:

- Contato prévio com o estudante estrangeiro;
- Auxílio na chegada e acomodação;
- Suporte para matrícula e burocracia; e
- Atividades de integração cultural e social.

Por outro lado, as diferenças ocorrem no grau de formalização e na duração do acompanhamento. Enquanto algumas IES possuem protocolos bem definidos, outras adotam um modelo mais flexível, deixando a cargo dos padrinhos a definição da melhor abordagem para o apoio aos intercambistas. Um ponto de atenção é a disponibilidade limitada de padrinhos em algumas IES, o que pode comprometer a efetividade do suporte oferecido. Conforme Almeida e Moreira (2018), o sucesso de programas de apadrinhamento depende do engajamento dos estudantes e do incentivo institucional, sendo essencial estabelecer mecanismos de reconhecimento para os padrinhos, como certificados ou créditos acadêmicos. A tabela 3 apresenta uma síntese dos protocolos de apadrinhamentos investigados.

Tabela 3 - Programas de apadrinhamento ou recepção de estudantes estrangeiros em IES

Universidades/Programa	Objetivo	Quanto ao padrinho(a)	Quanto a(o) afilhado(a)	Referências
<p>UFOB (Universidade Federal do Oeste da Bahia), PAEMOB - Programa de Apadrinhamento de Estudantes em Mobilidade Acadêmica.</p>	<p>Tem por objetivo auxiliar na chegada e integração de novos estudantes estrangeiros na UFOB. O programa foi criado para estimular a integração e o intercâmbio cultural entre estudantes da UFOB com mais tempo de instituição e estudantes em mobilidade recém-chegados na universidade.</p>	<p>Após confirmação como participante do programa, estabelecer contato imediato com o(a) afilhado(a) via opção disponibilizada pela DRI. Receber o(a) EMOB em sua chegada ao município, caso assim seja combinado entre as partes. Auxiliar, na busca por moradia. Acompanhar, na realização da matrícula, inscrição em disciplinas e outras atividades referentes ao ingresso na UFOB. Apresentar ao Centro Multidisciplinar no qual estudará e disponibilizar informações básicas sobre o município em que residirá. Acompanhar, na aquisição de documentos como: Carteira de Registro Nacional Migratório - CRNM, Cadastro de Pessoa Física - CPF, Cartão do transporte público, entre outros. Participar de reunião de orientação prévia pela DRI, antes da chegada do(a) apadrinhado(a). Responder ao formulário de avaliação sobre a experiência como padrinho/madrinha após a conclusão do semestre, especificando atividades desenvolvidas em conjunto.</p>	<p>Critérios definidos em edital</p>	<p>https://ufob.edu.br/a-ufob/internacionalizacao/programas</p> <p>https://ufob.edu.br/a-ufob/editais/chamadas-publicas/2024/chamada-publica-no-04-2024-2013-propqp-ufob/chamada_publica_no_04-2024_propqp-ufob_assinado.pdf</p>
<p>UFF (Universidade Federal Fluminense), PAI - Programa de Apadrinhamento do Intercambista - Buddy Program</p>	<p>O programa visa promover a integração dos alunos estrangeiros com os alunos da Universidade Federal Fluminense e com a universidade.</p>	<p>Inserir o aluno internacional na vida acadêmica e cultural da universidade e prestar auxílio quanto a escolha de moradia, solicitação de documentos oficiais, inscrição em disciplinas etc. Para o pareamento, alguns aspectos</p>	<p>Os alunos em mobilidade internacional da graduação participam <i>buddy program</i>, sendo</p>	<p>https://www.uff.br/sri/recebimento-de-alunos/</p>

		são priorizados, tais como: a língua materna do aluno internacional e a proficiência do aluno da UFF, curso pretendido e <i>campi</i> das aulas que irá frequentar. Ao fim do período de mobilidade, e depois da entrega do relatório final e avaliação do programa, são concedidos certificados de participação àqueles que cumpriram com suas obrigações junto ao <i>buddy program</i> .	apresentados a um padrinho ou madrinha que o auxiliará em sua vida acadêmica durante todo o semestre.	
UFSCAR (Universidade Federal de São Carlos), Programa de Apadrinhamento da Secretaria Geral de Relações Internacionais	O Programa, promovido pela SRInter, contribui para o acolhimento da comunidade internacional vinculada à UFSCar, promovendo oportunidades de integração entre os grupos local e internacional.	Padrinhos e madrinhas têm o compromisso de receber a comunidade internacional e lhes proporcionar uma troca cultural sobre a universidade e a cidade em que se localiza o campus, indicar programações culturais, auxiliar na obtenção de documentação e nos procedimentos para matrícula na UFSCar. Além de conhecer o(a) estudante internacional, o padrinho e a madrinha, se desejar, podem oferecer ajuda para a chegada do estudante na cidade, como encontrá-lo na rodoviária, etc. Devem se oferecer para ajudar em questões relacionadas à compreensão da cultura acadêmica da UFSCar (registro, matrícula em disciplinas, atividades avaliativas, exame especial, etc).	Não especificado.	https://www.srinter.ufscar.br/pt-br/assets/arquivos/editais-abertos/graduacao/guia-a-padrinhamento-internacional-2024-1.pdf
UNB (Universidade de Brasília), Programa de Tutoria de Alunos Internacionais	É promover a integração acadêmica e social dos estudantes estrangeiros na comunidade local, através do companheirismo e da solidariedade.	Entrar em contato com o estudante estrangeiro antes de sua chegada ao Brasil, dando informações gerais sobre a cidade e a Universidade; A principal atuação do tutor é durante o período de permanência, auxiliando o intercambista em questões administrativas e	Não especificado.	https://int.unb.br/br/estudante-unb/padrinhos

		acadêmicas. Ajudar o estudante a solicitar a Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM), por meio da Polícia Federal; Ajudar o estudante a solicitar o passe estudantil (é necessário ter o CRNM antes); Apresentar a cidade de Brasília, principalmente o percurso que o aluno estrangeiro fará da sua residência até a UnB, atuando como facilitador para o estudante até que ele tenha autonomia de locomoção; Apresentar o campus, sala de aulas, biblioteca, restaurante e outros serviços fornecidos pela universidade; Apoiar o estudante, ensinando-lhe as peculiaridades da vida cotidiana, como, por exemplo, fazer compras, fazer ligações telefônicas, trocar moeda estrangeira por moeda local, entre outras atividades; Auxiliar o estudante na sua integração junto à comunidade local e junto à comunidade acadêmica.		
UFSC (Universidade Federal de Santa Catarina), Programa de Apadrinhamento de Estudantes Internacionais.	O Programa de Apadrinhamento de Estudantes Internacionais, criado com intuito de orientar e auxiliar os estudantes em mobilidade internacional na UFSC bem como proceder nos primeiros momentos em Florianópolis e na UFSC e, proporcionar aos estudantes brasileiros a oportunidade de estar em contato com estudantes de universidades do exterior e de culturas do mundo inteiro.	A universidade possui vários programas os critérios vão de acordo com cada edital aberto.	A universidade possui vários programas os critérios vão de acordo com cada edital aberto.	https://sinter.ufsc.br/acolhimento-a-comunidade-internacional/
UFPE (Universidade Federal de Pernambuco), Programa de Apadrinhamento	O objetivo do programa é o de auxiliar a todos os discentes estrangeiros que ingressam na	Receber o aluno estrangeiro no aeroporto, caso solicitado pelo mesmo	Apoio aos estudantes estrangeiros em	https://www.ufpe.br/documentos/40788/506683/Edital+-+PROGRAMA+DA+APADRI

	<p>UFPE, independente de sua nacionalidade, e que a consulta de idiomas falados destina-se apenas a facilitar o processo de alocação e comunicação dos apadrinhados. O programa também proporciona aos alunos locais a oportunidade de enriquecer-se culturalmente, ampliar sua rede de contatos e fazer novas amizades.</p>	<p>e caso haja possibilidade da parte do padrinho;</p> <p>Auxiliar o aluno estrangeiro no encontro de moradia, caso solicitado pelo mesmo;</p> <p>Apresentar o aluno ao pessoal de Mobilidade Incoming no escritório da Diretoria de Relações Internacionais, para recebimento e entrega dos documentos de pré-matrícula;</p> <p>Acompanhar o estudante estrangeiro em seu processo de matrícula junto ao Controle Acadêmico e Coordenações de Cursos;</p> <p>Participar o mais ativamente possível do evento de recepção dos estrangeiros a ser realizado pela DRI;</p> <p>Apoio na aquisição de documentos como: Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM) junto à Polícia Federal (informações serão fornecidas na apresentação do estudante à DRI), Carteira de Estudante, Cartão Vem, CPF.</p>	<p>trâmites acadêmicos e/ou pertinentes à sua estada durante o período de estudos na UFPE;</p> <p>Estimular o intercâmbio cultural entre os alunos da UFPE e estudantes estrangeiros.</p>	<p>NHAMENTO+2023.2+%281%29.pdf/17d4305c-e37c-43c9-b518-8367262d5c75#:~:text=1.1%20O%20Programa%20de%20Apadrinhamento.contatos%20e%20fazer%20novas%20amizades.</p>
<p>UFMG (Universidade Federal de Minas Gerais), o Programa de Apadrinhamento da Diretoria de Relações Internacionais (DRI)</p>	<p>O Programa de Apadrinhamento da UFMG se propõe a contribuir para a recepção e o acolhimento da comunidade internacional. Os objetivos específicos do Programa são: Promover subsídios para práticas de acolhimento da comunidade internacional; Fomentar vivências interculturais entre brasileiros e estrangeiros; Favorecer a internacionalização em casa.</p>	<p>Ao receber a designação do Programa, é recomendável entrar em contato com o(a) estudante internacional imediatamente - é muito importante estabelecer um vínculo no início dos estudos na UFMG. No primeiro e-mail, é necessário apresentar-se como participante do Programa de Apadrinhamento da UFMG 2024/2. Além de conhecer o(a) estudante internacional, o padrinho e a madrinha devem se oferecer para ajudar em questões relacionadas à compreensão da cultura acadêmica da UFMG</p>	<p>No edital não disponibiliza os deveres/obrigações do afilhado.</p>	<p>https://www.ufmg.br/dri/noticia/inscricoes-abertas-para-o-programa-de-apadrinhamento-da-ufmg-2024-2/</p> <p>https://www.ufmg.br/dri/wp-content/uploads/2024/07/Guia-Programa-de-Apadrinhamento-2024_2.pdf</p>

		<p>(registro, matrícula em disciplinas, atividades avaliativas, exame especial, etc.). Recomendamos que o acompanhamento ao apadrinhado seja realizado durante todo o semestre.</p> <p>O Setor de Acolhimento entrará em contato com todos padrinhos e madrinhas para receber o retorno sobre o Programa e sobre o relatório de experiências para emissão de certificado de participação.</p>		
<p>PUC (Pontifícia Universidade Católica de Campinas) Programa de Apadrinhamento Universitário</p>	<p>O Programa tem dois objetivos principais: ele visa auxiliar o estudante estrangeiro em sua fase inicial de adaptação ao Brasil e à vida acadêmica na PUC-Campinas, fazendo com que se sinta parte da comunidade; e visa igualmente proporcionar ao Padrinho a possibilidade de contato com alunos de outras culturas.</p>	<p>Acompanhar o estudante estrangeiro, nos primeiros dias de aula, para apresentá-lo à Secretaria Acadêmica de curso, Praça de Alimentação ou restaurante do Campus, Biblioteca e Departamento de Relações Externas. Apoiar o estudante, ensinando-lhe atividades da vida cotidiana, como fazer compras, fazer ligações telefônicas, pegar ônibus, dentre outras. Atividades opcionais que os padrinhos podem desempenhar caso tenham disponibilidade: Receber o estudante estrangeiro no aeroporto ou rodoviária e levá-lo ao local por ele reservado para sua estadia. Acompanhar o aluno estrangeiro à Polícia Federal para retirada do RNE (Registro Nacional de Estrangeiros). Auxiliar o apadrinhado a encontrar um local para morar durante seu período de intercâmbio. Fornecer ao padrinho os detalhes sobre sua chegada a Campinas. Apresentar ao Padrinho o sistema educacional de seu país e outras informações pertinentes sobre sua Instituição de origem.</p>	<p>Fornecer ao padrinho os detalhes sobre sua chegada a Campinas. Apresentar ao Padrinho o sistema educacional de seu país e outras informações pertinentes sobre sua Instituição de origem.</p>	<p>https://www.puc-campinas.edu.br/programa-de-apadrinhamento-buddy-program/</p>

IPBeja (Portugal)	O Programa de Apadrinhamento objetiva o acompanhamento e auxílio de estudantes estrangeiros durante o período de estudos na Universidade. O Programa também proporciona aos alunos locais a oportunidade de enriquecer-se culturalmente, ampliar sua rede de contatos e fazer novas amizades.	Os "buddies" ajudam os novos alunos a navegar pelas informações e recursos disponíveis no IPBeja. As atividades: são organizadas várias atividades, como sessões de estudo em grupo, workshops e eventos sociais.	Auxiliar na validação de documentos, acompanhar o estudante estrangeiro em atividades acadêmicas.	https://www.ipbeja.pt/servicos/gmc/Paginas/Mobilidade deEstudantesOut.aspx
UFRJ (Universidade Federal do Rio de Janeiro) / INTERPOLI. A UFRJ possui dois programas o <i>buddy social</i> e o <i>buddy acadêmico</i>	O buddy social tem um objetivo mais de integrar socialmente o aluno estrangeiro no Brasil, dessa forma não há um pré requisito acadêmico para tornar-se um, os buddies serão selecionados de acordo com suas preferências sociais.	O papel do buddy acadêmico é auxiliar o intercambista no que tange a UFRJ. Na escolha das disciplinas e efetuar a inscrição. Conhecimento sobre as matérias específicas do curso e sobre os professores do departamento, ser do mesmo curso, ou equivalente, o intercambista. Como buddy acadêmico o responsável por mostrar a universidade para o intercambista, localização da biblioteca, refeitório ou dúvida sobre o idioma.	Na página web não disponibiliza os deveres/obrigações do afilhado.	https://interpoli.poli.ufrj.br/s-eia-um-buddy/
UFRN (Universidade Federal do Rio Grande do Norte)	A universidade possui mobilidade estudantil, porém não possui um programa de apadrinhamento vigente no website da instituição.	Não especificado.	Não especificado.	https://sri.ufrn.br/
UFERSA (Universidade Federal Rural do Semi-Árido)	A universidade possui mobilidade estudantil, porém não possui um programa de apadrinhamento vigente no website da instituição.	Não especificado.	Não especificado.	https://ari.ufersa.edu.br/
UERN (Universidade Estadual do Rio Grande do Norte)	A universidade possui mobilidade estudantil, porém não possui um programa de apadrinhamento vigente no website da instituição.	Não especificado.	Não especificado.	https://portal.uern.br/diri/

Fonte: Elaborado pela autora, 2025.

4.3 Protocolo de acolhimento de estudantes estrangeiros para o IFRN Campus Canguaretama

A discussão sobre os benefícios do turismo local para a mobilidade internacional de estudantes (seção 4.1), bem como as análises dos programas de apadrinhamento das IES investigadas (seção 4.2), ensejaram a concepção e especificação de um protocolo de acolhimento para estudantes estrangeiros no IFRN Campus Canguaretama. O protocolo, chamado de Filtro da Hospitalidade, incorpora a perspectiva da hospitalidade e do turismo local na experiência do estudante estrangeiro. De acordo com Lashley (2000), a hospitalidade desempenha um papel central na criação de experiências positivas para visitantes, sendo um conceito essencial para o planejamento de ações de internacionalização em contextos acadêmicos.

O protocolo Filtro da Hospitalidade apresenta uma abordagem metodológica que organiza a hospitalidade em diferentes fases, desde a pré-recepção até a pós-recepção, e inclui um elemento fundamental: a ferramenta 5W2H (o "o quê?", "por que?", "quem?", "onde?", "quando?", "como?" e "quanto?"). A hospitalidade desempenha um papel fundamental na mobilidade internacional, criando uma experiência enriquecedora para estudantes estrangeiros e promovendo uma troca cultural significativa. Inspirado no artigo de Sinara Rafaela Campos, "Os Cinco Sentidos da Hospitalidade", o presente protocolo busca incorporar os sentidos de visão, audição, paladar, tato e olfato na recepção e acompanhamento dos intercambistas no campus Canguaretama.

Ao considerar a **visão**, proporcionamos ao estudante estrangeiro um primeiro contato visual acolhedor, desde a recepção no aeroporto até os eventos de boas-vindas e visitas guiadas pelo campus e cidade. Esse sentido também se manifesta na organização de materiais informativos, como guias e roteiros turísticos, permitindo que o intercambista compreenda melhor o ambiente que o receberá. A **audição** se faz presente na comunicação eficaz e no suporte linguístico oferecido, por meio de programas como o "Fala Mundo", que promove a interação multilíngue, e das aulas de português brasileiro, facilitando a adaptação do intercambista ao novo contexto acadêmico e social. Além disso, a troca de experiências e a participação em eventos culturais ampliam essa percepção sonora, aproximando os estudantes da musicalidade e dos sotaques locais.

O **paladar** é explorado através da gastronomia típica, representada na cesta de boas-vindas e nos roteiros culturais que destacam a culinária regional. A oportunidade de experimentar sabores locais fortalece o senso de pertencimento e torna a experiência sensorial mais marcante para o intercambista. O **tato**, por sua vez, é percebido no contato direto com a natureza, nas atividades ao ar livre e na interação interpessoal promovida nos eventos e grupos de apoio. Esse aspecto reforça a sensação de acolhimento e pertencimento ao ambiente acadêmico e social. Por fim, o **olfato** se manifesta nas experiências que envolvem aromas característicos da culinária local, dos espaços naturais e dos eventos culturais, criando memórias afetivas que conectam o intercambista ao seu novo lar temporário. Dessa forma, a hospitalidade transcende o simples ato de receber um estudante estrangeiro, tornando-se uma estratégia de integração e valorização da diversidade cultural. Ao garantir que cada detalhe da recepção e do acompanhamento do intercambista esteja alinhado aos cinco sentidos da hospitalidade, fortalecemos o impacto positivo da mobilidade internacional e promovendo uma experiência verdadeiramente transformadora para todos os envolvidos.

O Tabela - 4 apresenta o protocolo Filtro da Hospitalidade com atividades dentro de eixos específicos, a saber:

- **Recepção inicial estruturada:** um evento de boas-vindas com apresentação da instituição, atividades culturais e

- tour pelo campus;
- **Acompanhamento por padrinhos:** designação de padrinhos treinados para auxiliar os intercambistas durante o primeiro semestre de permanência;
 - **Atividades culturais e turísticas:** organização de visitas a pontos turísticos e eventos locais para promover a imersão cultural;
 - **Suporte administrativo e acadêmico:** estabelecimento de um núcleo de apoio para auxiliar na documentação, matrícula e orientação acadêmica; e
 - **Avaliação e aperfeiçoamento contínuo:** coleta de feedbacks dos estudantes estrangeiros e padrinhos para ajustes no programa.

4.4 Tabela 4 - Filtro da Hospitalidade (com base no texto Os 5 sentidos da Hospitalidade)

Atividade	O que? (What)	Por que? (Why)	Quem? (Who)	Onde? (Where)	Quando? (When)	Como? (How)	Quanto? (How Much)	IES com atividades semelhantes
Pré-recepção								
I	Enviar email de boas vindas ao estudante estrangeiro com o roteiro de atividades a serem realizadas.	Promover a hospitalidade e acolhimento ao estudante.	ARI (Assessoria de Relações Internacionais).	E-mail.	Após a confirmação da data de chegada do intercambista.	Criar um guia com informações sobre o campus, a cidade e a turma anfitriã.	R\$ 0,00	UFSCAR (Universidade Federal de São Carlos) UNB (Universidade de Brasília) UFMG (Universidade Federal de Minas Gerais)
II	Preparar uma cesta com produtos locais, guias turísticos e uma mensagem de boas-vindas.	Apresentar a cultura local e demonstrar cuidado.	ARI.	Aeroporto, rodoviária ou acomodação do estudante	Entregar na chegada do estudante.	Escolher produtos que representem a região e incluir uma carta personalizada do padrinho ou madrinha.	R\$ 120,00	Não identificado
III	Mantar uma forma de contato mais eficiente.	Para melhorar a comunicação.	ARI.	Apps.	Antes da chegada do intercambista.	Promovendo uma comunicação interativa.	R\$ 0,00	Não identificado
Trans-recepção								
IV	Receber o intercambista.	Promover a hospitalidade.	ARI.	No aeroporto.	No dia, local e horário de chegada.	Direcionando um dia de trabalho da ARI	R\$ 100,00	UFSCAR (Universidade Federal de São Carlos)

V	Promover um evento de boas-vindas ao intercambista e visitação guiada dentro do campus.	Com o objetivo de beneficiar ambas as partes e para que o intercambista apresente-se, comente sobre a instituição de origem e país, aspectos histórico culturais, objetivos (caso haja), e disponibilidade para parceria em trabalhos (caso tenha interesse).	ARI.	Auditório do campus e áreas selecionadas.	Primeiro dia de atividades no campus.	A programação será o primeiro contato do intercambista com a instituição, e todos que fazem parte dela. O evento será organizado pela ARI, e possibilitará o contato do intercambista com docentes e discentes, havendo espaço para perguntas de ambas as partes.	R\$ 0,00	UFSC (Universidade Federal de Santa Catarina)
VI	Oferecer informações sobre o curso, o instituto, os setores, encontro com docentes das disciplinas, discentes de sala e entrega de material escolar ao intercambista.	Além de promover a hospitalidade, melhorar a comunicação e beneficiar ambas as partes, imersão cultural.	Docentes das disciplinas e discentes de sala.	Sala do campus.	A data será marcada, após o evento de boas-vindas.	O encontro não terá tanta formalidade, para que interajam de forma espontânea, clara, e esclareça as dúvidas do intercambista.	R\$ 0,00	Charité
VII	Realizar encontros semanais.	O objetivo da elaboração de materiais informativos sobre os espaços e	ARI, um membro da comunicação do Campus e estudantes.	A produção do conteúdo pode dar-se interna e externamente ao campus.	A partir do desembarque do intercambista, até seu retorno, produzindo conteúdo para as	Os encontros serão voltados para elaboração de conteúdo e/ou interação nas	R\$ 0,00	UFSC (Universidade Federal de Santa Catarina)

		experiências institucionais internacionais, e conteúdo para as redes sociais.			redes sociais.	redes sociais com o público interno e externo do campus.		
VIII	TOUR TOP 5: T. Religioso - Capela Nº Sr.ª das Candeias, Engenho Cunhaú. T. Náutico - Zé das Ostras, Comunidade do Porto. T. Sol e mar - Barra do Cunhaú. T. Histórico Cultural - Engenho Pituaçu. T. de Base Comunitária Catu, Comunidade Indígena Catu dos Eleotérios. Participação em eventos culturais.	Familiarização da cultura histórica local, promovendo a incorporação dos 5 sentidos da hospitalidade: visão (eventos culturais, cesta de boas vindas), paladar (comidas típicas locais, degustação de produtos locais), olfato (aromas da culinária locais, contato com áreas verdes), tato (contato com a natureza, atividades ao ar livre), audição (sons da natureza, variação linguística, músicas locais).	ARI.	Fazenda Cunhaú, Comunidade do Porto, Barra do Cunhaú, Engenho Pituaçu, Comunidade Indígena Catu dos Eleotérios - Canguaretama.	O TOUR TOP 5, será dividido em 5 domingos (podendo também incluir o sábado).	Um final de semana por vez para visitar cada ponto, até finalizar os 5.	R\$ 1.000,00	Não identificado
	Oferecer aulas de português brasileiro para o intercambista estrangeiro.	Expansão cultural, melhoria da comunicação, oportunidades profissionais, desenvolvimento	Docente do IFRN, mediante articulação da ARI do campus.	Local designado para as aulas.	Início até 15 dias da chegada ao campus.	Ao iniciar o período de aulas, o intercambista contará com o apoio de aulas	R\$ 0,00	UFF (Universidade Federal Fluminense)

IX		cognitivo, além de viagens mais ricas.				de português brasileiro, com duração de 1 ano, caso não seja possível finalizar, presencial, o curso continuará de forma virtual.		
X	Fala Mundo é um projeto da ARI no IFRN Canguaretama, de conversação multilíngue que proporciona a estudantes brasileiros e estrangeiros encontros, para a prática da língua português e o idiomas do estrangeiro..	Para favorecer a comunicação em um ambiente de fala, promover a interculturalidade .	Que apresenta estratégia de ensino-aprendizagem de uma língua estrangeira pelo contato com nativos ou proficientes no idioma que se quer praticar.	Campus Canguaretama	Ao iniciar o semestre letivo.	Os alunos serão divididos em pares que deverão estabelecer uma hora para a prática da conversação colaborativa, sendo trinta minutos para o português e trinta minutos restantes para a língua estrangeira escolhida ou vice-versa.	R\$ 0,00	UFF (Universidade Federal Fluminense)
XI	Oferecer acompanhamento psicológico e acadêmico, sob orientação de um(a) docente do campus Canguaretama.	Para facilitar o processo de adaptação, apoio acadêmico, interação cultural, desenvolvimento pessoal, orientação na pesquisa (caso haja interesse do intercambista).	Um (a) docente do campus, também podendo ser o GINTER (Grupo de Estudos para Internacionalização) ou a ARI.	Meios de comunicação, podendo ser via e-mail, ligação, mensagem, google meet, outros.	O primeiro contato deverá ser iniciado de forma antecipada, antes que o intercambista desembarque no Brasil.	O acompanhamento inicia-se desde o processo de pré-internacionalização, para que o intercambista saiba que terá um orientador, que o auxiliará	R\$ 0,00	UFC (Universidade Federal do Ceará)

						durante o período de estada na Instituição.		
XII	Proporcionar uma troca cultural sobre o instituto e a cidade de Canguaretama, além de indicar programações culturais.	Imersão cultural, interculturalização, conhecimento histórico cultural local, desenvolvimento pessoal.	ARI e/ou docente que estará acompanhando o intercambista durante a estada.	Participando de eventos promovidos pelo instituto e eventos culturais na cidade.	Na data de divulgação do evento.	A troca cultural acontecerá por meio dos eventos, aos quais o intercambista, estará participando.	R\$ 400,00	UFMG (Universidade Federal de Minas Gerais)
Pós-recepção								
XIII	Realizar um evento intercultural.	Imersão cultural, socialização de experiência, resultado da experiência.	ARI ou comissão específica designada por portaria.	Auditório do campus.	Ao aproximar-se do final do intercâmbio.	O evento será organizado pela ARI e o aluno estrangeiro.	R\$ 0,00	Não identificado.
XIV	Obter feedback, avaliação e observações.	Analisar e se necessário corrigir a metodologia de abordagem utilizada durante o período de intercâmbio com base no feedback e avaliação do estudante.	ARI.	Formulário online.	Ao encerrar a estada do estudante, antes do retorno ao país de origem.	O formulário criado pela turma, será avaliado pelo ARI, em seguida compartilhado com o estudante estrangeiro, que responderá deixando seu feedback, avaliação e observações.	R\$ 0,00	Não identificado.
	Grupo de estudos.	Objetivando a aprendizagem de um novo idioma, além da imersão	ARI.	Plataformas de vídeo conferências (Meet e/ou	Um mês após a chegada do estrangeiro ao país de destino.	Como a elaboração de conteúdos planejados,	R\$ 0,00	Não identificado.

XV		cultural, novos conhecimentos e contato com pessoas de outra nacionalidade.		Zoom).		pelos professores das instituições.		
----	--	---	--	--------	--	-------------------------------------	--	--

Fonte: Elaborado pela autora, 2025.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho enfatiza a importância de programas de recepção a estudantes em IES por meio do turismo e hospitalidade, interconectando o afluxo de estudantes internacionais e como pode impulsionar as economias locais, que embora os programas de internacionalização garantam o acesso de discentes internacionais, o acolhimento e o acompanhamento sócio acadêmico ainda apresentam falhas.

A lacuna entre o acesso e a efetiva integração dos estudantes estrangeiros representa um problema relevante para as IES, que buscam promover a internacionalização como um diferencial estratégico (Knight, 2018). A falta de um protocolo de acolhimento e acompanhamento adequado pode comprometer a reputação da instituição, reduzir a atratividade dos programas de mobilidade e limitar os benefícios da diversidade cultural e acadêmica (Sá, 2020).

Pensando nesta problemática, o presente trabalho busca favorecer a incorporação da perspectiva da hospitalidade e do turismo local dentro dos programas de acolhimento de estudantes estrangeiros de ensino superior nas IES.

A pesquisa revela que os dados coletados por meio da análise documental indicam que programas como de recepção, apadrinhamento ou protocolos de acolhimento são estratégias essenciais para adaptação e integração acadêmica, sociocultural de estudantes estrangeiros, no contexto local, vivenciado. No protocolo de apadrinhamento (Filtro da Hospitalidade - Tabela 4) o IFRN demonstra a hospitalidade envolvida com o turismo local, recepção, cuidado e preocupação em apresentar a cultura ao intercambista, além dos ganhos e desenvolvimento do turismo local, o intercambista adquire oportunidade intercultural, capital intelectual, que é visto como destaque para a sociedade.

Este estudo destaca a importância da hospitalidade e da internacionalização do ensino superior na mobilidade acadêmica, enfatizando o protocolo **Filtro da Hospitalidade** (Tabela 4). A pesquisa demonstra que a presença desses estudantes contribui para o desenvolvimento econômico local, impulsiona o turismo e promove a valorização da cultura e do patrimônio da região anfitriã. Além disso, a diversificação da oferta turística e a troca intercultural favorecem tanto a economia quanto a experiência acadêmica, tornando as instituições mais inclusivas e preparadas para receber estudantes de diferentes origens. Autores como Novais e Bridi (2022) e Knight (2018) ressaltam que a mobilidade estudantil não apenas enriquece a formação acadêmica dos estudantes, mas também fortalece o setor do turismo e a identidade cultural das comunidades locais.

No âmbito acadêmico e social, a pesquisa reforça a relevância da internacionalização das universidades, promovendo diversidade cultural e inovação no ambiente acadêmico. O Filtro da Hospitalidade favorece a inclusão social, fortalece o senso de pertencimento dos estudantes estrangeiros e melhora a reputação institucional. Além disso, um ambiente universitário mais receptivo e diverso contribui para a formação de cidadãos globais, preparados para atuar em um mundo cada vez mais conectado. Referências como Sá (2020) e a UNESCO (2023) evidenciam os desafios da adaptação dos estudantes estrangeiros e a necessidade de políticas de apoio eficazes. Assim, este estudo não apenas propõe soluções práticas para a recepção de estudantes internacionais, mas também reforça a importância do turismo, da hospitalidade e da interculturalidade como pilares para a construção de sociedades mais inclusivas.

Para construção de trabalhos futuros a elaboração de questionários e entrevistas direcionadas para os estudantes do Campus Canguaretama que

realizaram a mobilidade internacional, com o objetivo de analisar as IES que os receberam possuem ou não protocolos que abordam o turismo e hospitalidade local.

REFERÊNCIAS

- BELTA. *Relatório do mercado de educação internacional*. Associação Brasileira de Agências de Intercâmbio, 2024.
- BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: SENAC, 2001.
- BOULLÓN, R. C. **Planejamento do Espaço Turístico**. São Paulo: Editora Manole, 2002.
- BRASIL. Ministério do Turismo. *Turismo de Estudos e Intercâmbio: Orientações Básicas* (2a ed.). Ministério do Turismo, 2010.
- BRIDI, G.; PRISCO, B.; VIERA DE VIERA, E. Foreign Students and Their Perception on the Elements of Urban Mobility and Hospitality: A Comparative Study in the Cities of Boston and Porto Alegre. *Journal of Tourism and Hospitality*, v. 7, n. 1, p. 1–5, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.4172/2167-0269.1000335>. Acesso em: 24 fev. 2025.
- BROTHERTON, Bob. Hospitality: a synthesis and conceptual framework. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, v. 11, n. 2, p. 165-173, 1999.
- CAMARGO, Luiz Octavio. *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, 2004.
- CAMPOS, Sinara Rafaela. *The Five Senses of Hospitality*. 2010. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2010.
- CASCUDO, Luís da Câmara. *Nomes da Terra: Geografia, História e Toponímia do Rio Grande do Norte*. Local de publicação: Fundação José Augusto, 1968.
- CEBALLOS-LASCURÁIN, H. **Tourism, Ecotourism, and Protected Areas**. Gland: IUCN, 1996.
- CORBIN, Alain. *O território do vazio: A praia e o imaginário ocidental*. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.
- COOPER, C.; FLETCHER, J.; FYALL, A.; GILBERT, D.; WANHILL, S. **Tourism: Principles and Practice**. Harlow: Pearson Education, 2001.
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti. *Hospitalidade na perspectiva da pesquisa em turismo*. São Paulo: Senac, 2007.
- DE WIT, H. Internationalization of higher education: A critical review. *International Journal of Educational Development*, 2020.
- EDUCATIONAL TOURISM*. *Journal of Administrative Science*, v. 4, n. 7, p. 26–31. Disponível em: <https://doi.org/10.29057/jas.v4i7.8926>. Acesso em: 28 fev. 2025.
- FAGUNDES, C. V.; LUCE, M. B.; SILVEIRA, P. D. A qualidade da mobilidade de estudantes de graduação no “Ciências sem Fronteiras”. v. 27, n. 105, p. 904–927, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ensaio/a/JvRQcQffdL6Kz5XGdN6gkbS/?lang=pt>. Acesso em: 20 fev. 2025.
- FINARDI, Kyria Rebecca; PORCINO, Maria Carolina. Tecnologia e metodologia no ensino de inglês: impactos da globalização e da internacionalização. *Ilha do Desterro*, n. 66, p. 239-283, 2014. Disponível em: https://www.scielo.br/j/ides/a/nJqphL_P8s4hp4zBLsTWrPLc/?lang=en. Acesso em: 25 fev. 2025.
- GOMES, Sara. Campus Canguaretama atinge meta de Internacionalização no Plano de Desenvolvimento Institucional. *IFRN - Campus Canguaretama*, Canguaretama, 1 mar. 2024. Disponível em: <https://portal.ifrn.edu.br/campus/canguaretama/noticias/campus-canguaretama-atinge-meta-de-internacionalizacao-no-plano-de-desenvolvimento-institucional/>. Acesso em: 19 fev. 2025.

GÖSSLING, S.; SCOTT, D.; HALL, C. M. Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 2021.

GRIBOSKI, Claudia Maffini; PEIXOTO, Maria do Carmo de Lacerda; HORA, Paola Matos da. Avaliação externa, autoavaliação e o PDI. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, v. 23, n. 1, p. 178-197, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/i/aval/a/NctWXzzfBGWJ5YCTnk846xS/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 17 fev. 2025.

HJALAGER, Anne-Mette; RICHARDS, Greg. *Tourism and Gastronomy*. Londres: Routledge, 2002.

IBGE Biblioteca. Biblioteca IBGE Catálogo. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/biblioteca-catalogo.html?id=34533&view=detalhes>. Acesso em: 27 fev. 2025.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE (IFRN). *Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2019-2026*. Natal, RN, 2019. Disponível em: https://portal.ifrn.edu.br/documents/12772/PDI_2019-2026_-1.pdf. Acesso em: 19 fev. 2025.

INSTITUTO FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE (IFRN). Canguaretama - IFRN - Instituto Federal do Rio Grande do Norte. 5 de jul. 2023. Disponível em: <https://portal.ifrn.edu.br/campus/canguaretama/o-campus/>. Acesso em: 27 fev. 2025.

KENWAY, Jane; FAHEY, Johannah. Academic mobility and hospitality: The good host and the good guest. *European Educational Research Journal*, v. 8, n. 4, p. 555-559, 2009. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.2304/eeri.2009.8.4.555>. Acesso em: 11 fev. 2025.

KNIGHT, J. Student mobility and internationalization of higher education. *International Higher Education*, 2019.

KRISHNA, Aradhna. *Sensory Marketing: Research on the Sensuality of Products*. Londres: Routledge, 2012.

KOTLER, P.; BOWEN, J. T.; MAKENS, J. C. **Marketing for Hospitality and Tourism**. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall, 2006.

LANNA, Marcela. *Hospitalidade: o papel do anfitrião na interação social*. Rio de Janeiro: SENAC, 2000.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *In Search of Hospitality: Theoretical Perspectives and Debates*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2000.

LEAL, Ignácio Santos; MELLER DA SILVA, F. Formas de fomento e tipos de incentivo ao intercâmbio internacional. *Revista Cesumar – Ciências Humanas e Sociais Aplicadas*, v. 26, n. 1, 77–88, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.17765/1516-2664.2021v26n1p77-88>. Acesso em: 28 fev. 2025.

LEED, Eric. *The Mind of the Traveler: From Gilgamesh to Global Tourism*. New York: Basic Books, 1991.

LOU, Y.; ZHANG, L. Cultural adaptation and psychological distress of international students in China: The mediating role of intercultural competence. *International Journal of Intercultural Relations*, v. 85, p. 50–61, 2021.

LUO, M.; ZHANG, X. Research Status about Influence Factors of International Students' Cross-Cultural Adaptation with Different Models. *Open Journal of Social Sciences*, v. 9, n. 6, p. 51–63, 2021. Disponível em: <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=109752>. Acesso em: 18 fev. 2025.

LUGOSI, Peter. Hospitality spaces, hospitable moments: consumer encounters and affective experiences in commercial settings. *Journal of Foodservice*, v. 19, n. 2, p. 321-336, 2008.

- MARINHO, Alcyane et al. Programas de intercâmbio/cooperação internacional em lazer no contexto dos grupos de pesquisa nacionais da área. *Revista Brasileira de Ciências do Esporte*, v. 36, p. 632-639, 2014. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0101328914700058>. Acesso em: 27 fev. 2025.
- MIDDLETON, V. T. C.; CLARKE, J. **Marketing in Travel and Tourism**. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2002.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. *Segmentação do turismo: marcos conceituais*. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.
- MONTAGU, Ashley. *Touching: The Human Significance of the Skin*. Nova York: Harper & Row, 1986.
- MOURA, Francisco Carlos de Abreu. A Economia do turismo e seu impacto no Produto Interno Bruto do Ceará. 2007. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/5613>. Acesso em: 28 fev. 2025.
- NORTH, Adrian C.; HARGREAVES, David J. *The Social and Applied Psychology of Music*. Oxford: Oxford University Press, 1997.
- OMT - Organização Mundial do Turismo. **Tourism Highlights**. Madrid: OMT, 2001.
- OMT. Relatório global sobre a recuperação do turismo. Organização Mundial do Turismo, 2024.
- OSKAM, Jeroen; BOSWIJK, Albert. Airbnb: the future of networked hospitality businesses. *Journal of Tourism Futures*, v. 2, n. 1, p. 22-42, 2016.
- PINE, B. Joseph; GILMORE, James H. *The Experience Economy: Work Is Theater & Every Business a Stage*. Boston: Harvard Business Press, 1999.
- RIBEIRO, José Antonio Bicca; DA SILVA ILHA, Franciele Roos; DA ROSA AFONSO, Mariângela. Estado do conhecimento sobre os movimentos de internacionalização e mobilidade estudantil no ensino superior. *Revista Inter-Ação*, v. 49, n. 2, p. 1016-1032, 2024. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/interacao/article/view/79215>. Acesso em: 11 fev. 2025.
- SÁ, Rubens Lacerda de. Internacionalização, hospitalidade e ideologia: por um protocolo de acesso, acolhimento e acompanhamento. 2020. Disponível em: <https://repositorio.unicamp.br/Busca/Download?codigoArquivo=494172>. Acesso: 11 fev. 2025.
- SEARLE, W.; WARD, C. The prediction of psychological and sociocultural adjustment during cross-cultural transitions. *International Journal of Intercultural Relations*, v. 14, n. 4, p. 449-464, 1990.
- SIGALA, M. The impact of COVID-19 on global tourism: Challenges and opportunities. *Tourism Management Perspectives*, 2022.
- SILVA, L. R. da; FREITAS, B. do S. G.; MENDES, F. L. de S.; CAMPOS, R. I. R.; PINTO, P. M. Turismo educacional com foco no intercâmbio acadêmico dos docentes da Faculdade de Turismo da Universidade Federal do Pará. *Revista Principia*, v. 59, n. 4, p. 1358-1375, 2022. DOI: 10.18265/1517-0306a2021id5772. Disponível em: <https://periodicos.ifpb.edu.br/index.php/principia/article/view/5772>. Acesso em: 28 fev. 2025.
- SILVA, M. B. de; GRIGOLO, T. M. Metodologia para iniciação científica à prática da pesquisa e da extensão II. *Caderno Pedagógico*. Florianópolis: Udesc, 2002. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/handle/capes/560947>. Acesso em: 11 fev. 2025.
- STALLIVIERI, Luciane. O processo de internacionalização nas instituições de ensino superior. *Educação Brasileira: revista do Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras*, Brasília, v. 24, n. 48, p. 35-57, 2002. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/268012740_O_PROCESSO_DE_INTERNACIONALIZACAO_NAS_INSTITUICOES_DE_ENSINO_SUPERIOR. Acesso em: 17 fev. 2025.
- TAXWEILER, Natália Roth da Silva et al. Tradução institucional no contexto de processos de

internacionalização de programas de pós-graduação: diagnóstico de necessidades formativas de servidores técnico-administrativos em educação. 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/240976>. Acesso em: 17 fev. 2025.

TELFER, Elizabeth. *Hospitality*. Oxford: Oxford University Press, 2000.

UNWTO. Impact assessment of the COVID-19 outbreak on international tourism. United Nations World Tourism Organization, 2021.

WANG, J. A study on the influencing factors of cross-cultural adaptation: A case of international students in China. *Journal of Intercultural Communication Studies*, v. 20, p. 67–85, 2011.

APÊNDICES

APÊNDICE A - CURSO INTENSIVO DE LÍNGUA ESPANHOLA PARA MOBILIDADE INTERNACIONAL DISCENTE;



Fonte: arquivo do autor, 2023.

APÊNDICE B - RELATO DE EXPERIÊNCIAS DE INTERCAMBISTAS DO CAMPUS CANGUARETAMA VIII WORKSHOP DO GINTER;



Fonte: arquivo do autor, 2024.

APÊNDICE C - CONVITE DIÁLOGOS COM INTERCAMBISTAS V ENCONTRO INTERCULTURAL;

The poster is for the 'V Encontro Intercultural' event. It features a dark blue background with a yellow vertical bar on the left side. At the top left, there is a grid of yellow dots. Two circular portraits are shown: the top one is of Andreas Vanhee, an AFS exchange student, and the bottom one is of Eduarda Pinheiro, an IFRN exchange student. The event title 'V ENCONTRO INTERCULTURAL' is prominently displayed in white. Below the title, the date 'DIA 6 NOV' and the location 'AUDITÓRIO IFRN CANGUARETAMA' are listed. A schedule of activities is provided: 8H CREDENCIAMENTO/ABERTURA, 8H30 INTERCÂMBIO NO EXTERIOR, 9H00 DIÁLOGOS COM INTERCAMBISTAS, and 10H ENCERRAMENTO. At the bottom, the organizing institution 'INSTITUTO FEDERAL Rio Grande do Norte Campus Canguaretama' and its logo are shown, along with logos for 'GINTER' and 'AFS Intercultura Brasil' under the heading 'APOIO'. Mediator Helber Silva and interpreter Francilene Fernandes are also mentioned.

V ENCONTRO INTERCULTURAL

DIA 6 NOV

AUDITÓRIO IFRN CANGUARETAMA

8H CREDENCIAMENTO/ABERTURA
8H30 INTERCÂMBIO NO EXTERIOR
9H00 DIÁLOGOS COM INTERCAMBISTAS
10H ENCERRAMENTO

ANDREAS VANHEE
Intercambista AFS

EDUARDA PINHEIRO
Intercambista IFRN

Mediador: Helber Silva
Intérprete: Francilene Fernandes

REALIZAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL
Rio Grande do Norte
Campus Canguaretama

APOIO
AFS Intercultura Brasil
GINTER

Fonte: arquivo do autor, 2024.

APÊNDICE D - DIÁLOGOS COM INTERCAMBISTAS V ENCONTRO INTERCULTURAL;



Fonte: arquivo do autor, 2024.

APÊNDICE E - RECEPÇÃO E ACOMPANHAMENTO EM VISITA DOS
EQUATORIANOS NO CAMPUS IFRN CANGUARETAMA.



Fonte: arquivo do autor, 2024.