

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE HOTELARIA

TALENA WARNA MONDEGO MACEDO

**A EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA E A BUSCA PELA HOSPITALIDADE NO
CAMPUS DA UFMA**

São Luís

2013

TALINA WARNA MONDEGO MACEDO

**A EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA E A BUSCA PELA HOSPITALIDADE NO
CAMPUS DA UFMA**

Monografia apresentada ao Curso de Hotelaria da
Universidade Federal do Maranhão, como
requisito para obtenção de grau de Bacharel em
Hotelaria.

Orientador: Prof. Me. Davi Alysson da Cruz
Andrade

São Luís
2013


TALENA WARNA MONDEGO MACEDO

**A EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA E A BUSCA PELA HOSPITALIDADE NO
CAMPUS DA UFMA**

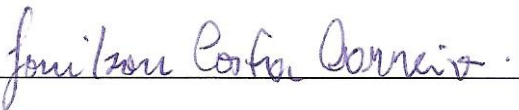
Monografia apresentada ao Curso de Hotelaria da
Universidade Federal do Maranhão, como
requisito para obtenção de grau de Bacharel em
Hotelaria.

Aprovado em: 18/02/2013, com a média Dez (10,0).

BANCA EXAMINADORA



Prof. Davi Alysson da Cruz Andrade (Orientador)
Mestre em Desenvolvimento e Meio ambiente
Universidade Federal do Maranhão



Prof. Jonilson Costa Correia
Mestre em Educação
Universidade Federal do Maranhão



Profa. Luciana Brandão Ferreira
Mestre em Administração
Universidade Federal do Maranhão

Macedo, Talena Warná Mondego.

A Extensão Universitária e a busca pela Hospitalidade no Campus da UFMA/Talena Warná Mondego Macedo. – São Luís, 2013.

85 f.

Impresso por computador (fotocópia).

Orientador: Davi Alysson da Cruz Andrade.

Monografia (Graduação) – Universidade Federal do Maranhão, curso de Hotelaria, 2013.

1. Hospitalidade_Campus_Universidade Federal do Maranhão 2.
UFMA – Extensão I. Título.

CDU: 649.9:378(812.1)

A minha fonte de inspiração e garra:
minha avó Enilde Mondego.

AGRADECIMENTOS

A minha família, em especial a minha avó Enilde, a minha mãe Silvana e a minha tia Sandra, pelo apoio de sempre e a confiança que depositaram em mim ao longo destes quase quatro anos de esforço e dedicação ao curso de Hotelaria.

A todos os professores que me acompanharam durante a graduação, em particular ao meu orientador, o grande mestre, Professor Davi Andrade por sempre acreditar em mim, por ser paciente, pela dedicação, inspiração e contribuição para a concretização deste trabalho.

Aos meus colegas de curso: Ítala Reis, Ana Isabel, Kaio Fabio, Andressa Fontenele, Neurilene Gonçalves, Janny Celly e aos demais que me acompanharam por todas minhas experiências acadêmicas, lhes agradeço pela amizade, cumplicidade, apoio e compreensão.

A Pró – Reitoria de Extensão (UFMA) que possibilitou-me ser bolsista do Projeto Hospitalidade no Campus, a equipe do Projeto, que me oportunizou vivenciar novas experiências, me ensinou a ser uma pessoa mais hospitaleira e fez de mim uma verdadeira extensionista.

Ao Núcleo de Projetos e Pesquisas em Hotelaria (NuPPHo) e ao Núcleo de Pesquisa e Documentação em Turismo (NPDTUR), por me permitirem aprender na prática, fazer de mim uma pessoa mais confiante, ensinando-me a trabalhar em grupo e executar tarefas que somente nesses ambientes poderia por em prática.

O curso de Hotelaria foi um achado em minha vida, me renovei como pessoa e tive a oportunidade mudar para melhor, assim fortalecendo minha personalidade e alvejando sempre evoluir. Por isso, agradeço imensamente os ‘cuidados’ de todos que formam essa grande família Hoteleira. OBRIGADA!

“O sorriso que ofereceres, a ti voltará outra vez”.

Abílio Guerra Junqueiro

RESUMO

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

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

ABSTRACT

Observing the reality of the academic community of Universidade Federal do Maranhão, in São Luís, it appears that it is possible and necessary to develop actions to give people good reception. In this sense, the Extension Project for Hospitality at Campus began to be developed on May 2011. This research aims to study the perception of the academic community of UFMA on the practices of hospitality in the university town, in relation to the actions for Hospitality at Campus. Therefore, the research methods comprised (1) descriptive investigation, quantitative and qualitative, semi-structured questionnaires applying with students, servants, employees, contractors, casual workers and visitors at the Universidade Federal do Maranhão and (2) document analysis, Project Hospitalidade no Campus and reports to the Dean of Extension. The results revealed that the academic community knows the meaning of hospitality, however feels that it is not often practiced within the university. There was considerable increase in the perception of hospitality at campus UFMA. Some respondents pointed to the actions of Project Hospitality Campus as responsible for improving this aspect

Keywords: Hospitality. Extension. Project Hospitalidade no Campus.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Marca do Projeto Hospitalidade no Campus	46
Figura 2 - Vendedores informais– CCSO	48
Figura 3 - Lanchonete –CCSO	48
Figura 4 - Realização do CheckList	49
Figura 5 - Camisas da Campanha Pratique a Hospitalidade	51
Figura 6 - Marca páginas da Campanha Pratique a Hospitalidade	51
Figura 7 - Cartaz da Campanha Pratique a Hospitalidade	51
Figura 8 - Cartaz da Campanha Pratique a Hospitalidade	51
Figura 9 - Adesivo utilizado na Ação Global	52
Figura 10 - Recepção das Crianças na Ação Global	52
Figura 11 - Entrega dos folhetos aos calouros 2012.1	52
Figura 12 - Folheto “Dez passos para a hospitalidade na UFMA”	53
Figura 13 - Banner de boas vindas aos participantes da SBPC	55
Figura 14 - Treinamento aos vendedores de A&B para a SBPC	55
Figura 15 - Ação da Campanha Sou Parceiro da SBPC	55
Figura 16 - Apresentação de Pôster na SBPC	55
Figura 17 - Realização de Oficina na SBPC Jovem	55
Figura 18 - <i>Print Scream</i> do blog do Projeto Hospitalidade no Campus	56
Figura 19 - Projeto Hospitalidade no Campus no Site da UFMA	57
Figura 20 - Reportagem da Revista Portal da Ciência sobre o projeto	57
Figura 21 - Notícia da Campanha Pratique Hospitalidade no Site da Agência Jovem	57

LISTA DE QUADROS E TABELA

Quadro 1 -	Organização dos conceitos de Hospitalidade.....	20
Quadro 2 -	Áreas Temáticas para classificação das ações de Extensão	33
Quadro 3 -	Quadro-Resumo das Ações, Público e Objetivos alcançados no Projeto	58
Quadro 4 -	Percepção sobre o que é hospitalidade	60
Quadro 5 -	Respostas dos entrevistados sobre onde praticar a hospitalidade	62
Quadro 6 -	Respostas sobre como a hospitalidade pode ser praticada na UFMA .	63
Quadro 7 -	Aspectos que representam a Hospitalidade na UFMA	65
Quadro 8 -	Falas dos entrevistados sobre ações/projetos em prol da hospitalidade	68
Quadro 9 -	Quadro comparativo das duas pesquisas de percepção da hospitalidade	69
Quadro 10 -	Checklist: salas da aula	81
Quadro 11 -	Checklist: banheiros	82
Quadro 12 -	Checklist: corredores e rampas	83
Quadro 13 -	Checklist: auditórios e salas de vídeo	84
Quadro 14 -	Checklist: áreas sociais e acessibilidade	85
Tabela 1 -	Ranking das 10 maiores cadeias hoteleiras internacionais no Brasil ...	25

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição das Bolsas de Extensão por área.....	36
Gráfico 2 - Ações de Extensão por área	37
Gráfico 3 - Projetos por centro/campus	37
Gráfico 4 - Distribuição dos entrevistados por grupo.....	59
Gráfico 5 - Respostas dos entrevistados sobre se considerar hospitaleiro ou não	61
Gráfico 6 - Resposta dos entrevistados sobre a percepção da hospitalidade	64
Gráfico 7 - Ações que podem contribuir para a prática da hospitalidade na UFMA	66
Gráfico 8 - Resposta dos entrevistados sobre mudanças na hospitalidade na UFMA	67
Gráfico 9 - Gráfico 9 - Resposta dos entrevistados sobre o conhecimento de ação/projeto em prol da hospitalidade	68

SUMÁRIO

		p.
1	INTRODUÇÃO	13
2	HOSPITALIDADE: conceitos e dimensões	17
2.1	Dimensões da Hospitalidade	19
2.2	Hospitalidade e Turismo	22
2.3	Hospitalidade como vantagem competitiva	24
3	EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA	28
3.1	Diretrizes para as ações de Extensão Universitária	30
3.2	Áreas Temáticas da Extensão	32
3.3	Extensão universitária na UFMA	34
3.3.1	Pró – Reitoria de Extensão – UFMA	35
4	PROJETO HOSPITALIDADE NO CAMPUS	39
4.1	Aspectos facilitadores e dificultadores	42
5	MÉTODO	44
6	RESULTADOS	46
6.1	Em busca da Hospitalidade no Campus da UFMA: ações	46
6.2	A percepção da Hospitalidade na Cidade Universitária da UFMA	59
6.2.1	O conceito/a ideia da hospitalidade	59
6.2.2	Onde e como praticar hospitalidade	61
6.2.3	A Hospitalidade na UFMA	64
6.2.4	Conhecimento sobre o Projeto Hospitalidade no Campus	67
6.3	Mudanças na percepção da hospitalidade na UFMA: quadrocomparativo.	68
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	72
8	REFERÊNCIAS	74
	APÊNDICES	77
	ANEXOS	80

1 INTRODUÇÃO

Temáticas sobre hospitalidade vêm surgindo com maior intensidade nas últimas décadas. O assunto tornou-se mais próximo de outras áreas, como a hotelaria, por exemplo, mas também emerge em outras formas de questionamento da sociedade, como a sociabilidade. Podemos entender que na sociedade há uma constante que poderia ser o individualismo e a tendência a ficar cada vez mais só.

Os debates atuais vão além de uma hospitalidade baseada em um conceito superficial, que poderia se referir somente a uma cidade que tenta receber bem os turistas. Na academia, e na sociedade, refletimos sobre a hospitalidade como vínculo entre os seres humanos, o elo de ligação, um canal para a maior interação entre cidadãos.

Considerar alguém hospitaleiro ou hostil engloba vários fatores da percepção humana. A percepção do indivíduo quanto à hospitalidade é diversificada, visto que para alguns, a hospitalidade compreende um elemento cultural, entre visitante e visitado, para outros, com um aspecto comercial, associado ao Turismo e à Hotelaria, às empresas, entre outros.

Quando procuramos uma definição sobre o termo hospitalidade, encontramos análises e abordagens que diferenciam seu significado de uma noção mais restrita até as mais abrangentes, muitas vezes apenas no contexto de hotéis, restaurantes, lojas ou estabelecimentos de entretenimento.

Ser hospitaleiro é saber acolher, é fazer de tudo para que a pessoa se sinta bem vinda. A construção das relações tem como alicerce a acolhida. Junto ao acolhimento, todos podem ser capazes de humanizar, de promover saúde, de reabilitar, de habilitar e redimensionar cotidianos.

Nesse processo de construção de histórias, de composição dos seres humanos, de hospitalidade, e, de resgate da hospitalidade nas pessoas, é importante promover não só uma relação de bem estar, mas uma relação de envolvimento entre pessoas. Cada vez mais esse vínculo de hospitalidade é necessário para a convivência em sociedade.

Para o profissional de Hotelaria, o estudo da hospitalidade tem um sentido especial, formado pelo interesse em adquirir conhecimento e experiência para

prática da hospitalidade no contexto laboral. Com a evolução da Hotelaria no Brasil e no mundo, o mercado hoteleiro vem ganhando destaque, pois cada vez mais as pessoas procuram o lazer, através de viagens, passeios, serviços de alimentação, entre outros. Para isso estes consumidores precisam de meios de hospedagem de qualidade, de locais para alimentação, acolhimento e informação. A hospitalidade é base para este processo de encontro com o outro. Nas empresas, a hospitalidade pode ser uma forma de agregar um 'algo mais', na busca pelo encantamento dos clientes, no posicionamento mercadológico.

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

A extensão universitária é uma espécie de ponte permanente entre a universidade e os diversos setores da sociedade. Funciona como uma via de duas mãos, em que a Universidade leva conhecimentos e/ou assistência à comunidade, e recebe dela influxos positivos como retroalimentação tais como suas reais necessidades, seus anseios, aspirações e também aprendendo com os saberes dessas comunidades.

De acordo com as diretrizes do ensino universitário, a extensão, é uma forma de interação que deve existir entre a universidade e a comunidade na qual está inserida. Dessa forma e com o dia a dia na convivência entre alunos, professores, técnicos administrativos, vendedores e visitantes, nasceu a ideia de desenvolver um projeto de extensão para abordar a temática da hospitalidade nas relações entre as pessoas que convivem na Universidade Federal do Maranhão, Campus do Bacanga. Neste sentido, surgiu o Projeto Hospitalidade no Campus, coordenado pelo professor Davi Andrade, do Departamento de Turismo e Hotelaria, e a colaboração de 08 discentes, sendo dois bolsistas e seis voluntários, em maio de 2011. O objetivo do projeto é "planejar e desenvolver ações que contribuam para uma hospitalidade de excelência no campus da UFMA em São Luís, envolvendo discentes, docentes e demais servidores".

Uma das primeiras ações do projeto foi realizar pesquisa sobre a hospitalidade na UFMA. Constatou-se que 45% das pessoas que responderam aos

questionários, em um universo de 110 entrevistados, afirmaram que não percebem a hospitalidade no cotidiano da universidade.

A autora fez parte do projeto, como extensionista, desde o início de sua concepção, até setembro de 2012. O envolvimento com o planejamento e realização das atividades a motivou na realização deste trabalho de conclusão de curso, sobre o Projeto Hospitalidade no Campus, projeto este que é pioneiro nas ações extensionistas da UFMA, bem como no curso de Hotelaria.

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

Nesse contexto o objetivo geral dessa pesquisa é conhecer a percepção da comunidade acadêmica da UFMA sobre as práticas de hospitalidade na cidade universitária, relacionando-a as ações do projeto Hospitalidade no Campus.

Como objetivos específicos, buscamos:

- a) Descrever o surgimento do Projeto Hospitalidade no Campus, destacando os objetivos e atividades realizadas;
- b) Apontar as ações desenvolvidas pelo projeto em prol da hospitalidade na cidade universitária;
- c) Identificar elementos que sinalizem a relevância do projeto para a hospitalidade no campus da UFMA;
- d) Comparar se houve mudança na avaliação da hospitalidade, antes e depois da realização do projeto.

Este trabalho está fundamentado em seis capítulos. O primeiro capítulo trás os elementos introdutórios, onde se observaram a realidade da Hospitalidade nos dias hodiernos, a relevância e os objetivos da pesquisa.

No segundo capítulo fazemos um apanhado sobre a temática Hospitalidade, seus conceitos, sua importância, sua origem e suas dimensões, de acordo com autores nacionais e estrangeiros.

No terceiro capítulo tratamos sobre a extensão universitária, seus conceitos, o porquê de sua importância para as universidades, para os alunos, o papel da

universidade no incentivo às práticas extensionistas e extensão na Universidade Federal do Maranhão.

No quarto capítulo abordamos Projeto Hospitalidade no Campus, a equipe do projeto, as ações realizadas, as atividades desenvolvidas e o *feedback* da comunidade acadêmica durante a execução do projeto .

No quinto capítulo apresentamos o método e no sexto, os resultados da pesquisa, de acordo com os objetivos estabelecidos, com destaque para as ações do projeto e a percepção da comunidade acadêmica da UFMA sobre as práticas de hospitalidade na cidade universitária e as contribuições do projeto Hospitalidade no Campus. No último capítulo apresentamos as considerações finais do trabalho.

2 HOSPITALIDADE: conceitos e dimensões

O termo hospitalidade vem se difundindo com o tempo,

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

O contexto histórico e atual faz com que as pessoas percam um pouco o sentido de solidariedade ao próximo, por muitas vezes o interesse faz parte das relações humanas, fazendo com que a inocência mude com tempo. Neste sentido, Camargo (2004, p. 42) destaca que

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

A hospitalidade, de forma geral, pode ser apresentada por diversas formas, por inúmeros fatores, com distintos conceitos e associações tais como: acolhimento, sociabilidade, alimentação, lazer entre outras. Muitos estudiosos entendem que a hospitalidade é subjetiva, sua percepção varia de pessoa para pessoa, e de cultura para cultura.

Estudiosos têm se dedicado a estudar outros parâmetros da hospitalidade, buscando ampliar seu entendimento. Desta forma, o campo de estudo da hospitalidade passa a “considerar a situação de todo e qualquer indivíduo longe de seu nicho social e cultural e que busca calor e respeito humano” (CAMARGO, 2003, p. 15).

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

Boff (2005, p. 13) destaca “a hospitalidade como uma das quatro virtudes (a primeira) sem as quais nenhum convívio é verdadeiramente humano e nenhuma globalização é benfazeja e portadora de promessas”. As demais virtudes são: a convivência, a tolerância e a comensalidade. Segundo o autor,

agora, nunca como antes, faz-se urgente a hospitalidade, a mútua acolhida, a abertura generosa que supõem o despojamento dos conceitos e pré-conceitos. Só assim captamos a diferença como diferença e não como desigualdade e inferioridade ou como mero prolongamento daquilo que é nosso. Em seguida, faz-se necessária a vontade de conviver juntos na mesma casa comum. Nem temos alternativa. Precisamos também da tolerância sem a qual se prolonga a lógica do amigo-inimigo, da guerra e da exclusão. Por fim a comensalidade, o sentido final da globalização, quando todos se sentarão à mesa, finalmente juntos, para comer e celebrarmos o encontro e a generosidade dos bens da natureza. (BOFF, 2005, p. 19)

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

Boff (2005, p. 198), destaca que

a hospitalidade é utopia e prática, integra o sonho e a realidade em suas margens [...] é antes de mais nada uma disposição da alma, aberta e irrestrita. Ela, como o amor incondicional, em princípio, não rejeita nem discrimina a ninguém. É simultaneamente uma utopia e uma prática.

Como utopia, a hospitalidade, representa um dos anseios mais caros da história humana: de ser sempre acolhido independente da condição social e moral e de ser tratado humanamente. Como prática cria as políticas que viabilizam e ordenam a acolhida. Mas por ser concreta sofre os constrangimentos e as limitações das situações dadas.

Boff (2005) ainda fala de algumas das principais virtudes para um mundo possível, onde há o fortalecimento de uma consciência de preservação da vida e dos seres humanos numa só realidade. Elas são a Hospitalidade, a Convivência, a Tolerância, o Respeito, o Comer e Beber juntos.

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

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

Selwin (2004, p. 26-27) reafirma essa ideia, sobre a função básica da hospitalidade que, segundo ele:

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

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

2.1 Dimensões da Hospitalidade

As dimensões da hospitalidade ou naturezas da hospitalidade humana são focos de importantes estudiosos sobre a hospitalidade como Lashley (2002), Camargo (2005) e Cruz (2002). Entre esses autores, há variação na categorização da hospitalidade. Cruz classifica as “naturezas da hospitalidade humana”, sendo: sociocultural, profissional, político e espacial. Para Lashley a hospitalidade pode ser verificada nos domínios social, privado e comercial. E Camargo identifica as dimensões doméstica, comercial e pública da hospitalidade.

Estas categorias não implicam em falta de consenso, mas apenas uma diversidade de categorização. Os elementos que compõem cada uma, e resultam no entendimento da prática da hospitalidade, são semelhantes, e contribuem com a

identificação da riqueza de detalhes e desdobramentos desta, conforme apresentado no quadro 01.

AUTORES E CATEGORIAS	ORGANIZAÇÃO DOS CONCEITOS DE HOSPITALIDADE			
Lashley (2002) (Domínios da Hospitalidade)	Privado	Social	Comercial	
Camargo (2005) (Dimensões da Hospitalidade)	Domestica	Comercial	Pública	
Cruz (2002) (Naturezas da Hospitalidade)	Sociocultural	Profissional	Político	Espacial

Quadro 1 – Organização dos conceitos de Hospitalidade.
Fonte: organização da autora/2013.

Cruz (2002, p. 41-43) argumenta que a “sistematização do conhecimento reunido acerca do conceito de hospitalidade nos conduziu à identificação preliminar de diferentes dimensões inerentes ao fenômeno da hospitalidade”, denominadas pela autora de “naturezas da hospitalidade humana”. Segundo sua natureza, a hospitalidade é um fenômeno:

- a) **Sociocultural:** aponta que “um indivíduo ou grupo de indivíduos pode ter maior ou menor disposição para receber alguém. Em essência, o ato de acolher um visitante é um ato social, culturalmente construído” (CRUZ, 2002, p. 41). “A hospitalidade também pode ser voluntária ou involuntária, ou seja, nem sempre o anfitrião está recebendo o visitante de forma espontânea” (CRUZ, 2002, p. 41).
- b) **Comercial ou Profissional:** a hospitalidade comercial pode ser entendida como uma possibilidade de atrair e manter clientes dentro de um empreendimento, garantindo a qualidade das relações humanas, uma vez que o serviço prestado é generoso, não desinteressado totalmente. Quando nos encontramos fora de nosso ambiente usual, muitas vezes sentimo-nos solitários. Nesse contexto, a hospitalidade comercial pode vir a preencher esse vazio, uma vez que os estabelecimentos comerciais oferecem certa proteção e os funcionários tornam-se anfitriões.

- c) O domínio privado, a dimensão doméstica e a natureza sociocultural:** é a hospitalidade dispensada ao visitante no seio da família, em sua residência. Para Camargo (2005, p. 718) “é a matriz e o espaço de preservação dos rituais legados pela tradição, tanto na forma de recepcionar, como de hospedar, alimentar e entreter”. Recebe influência daqueles valores socioculturais, mas são definidas por normas específicas de cada anfitrião, de cada lar.
- d) Político (público ou social):** esta dimensão visa a criação de uma hospitalidade voltada a um fim predeterminado (como é o caso da hospitalidade no turismo) envolve tanto ações da iniciativa privada como do setor público. Alguns produtos gerados em função de um possível interesse pela criação de um ambiente hospitaleiro em uma dada escala geográfica (local, regional, nacional) são políticas públicas, que objetivam organizar o setor bem como maximizar seus benefícios. (LASHLEY, 2004).
- e) Espacial:** a hospitalidade tem dimensões diferenciadas em função do vínculo territorial dos indivíduos com o espaço: residente e visitantes ocupam posições diferenciadas. Essas diferentes naturezas se encruzam todo o tempo e a classificação exposta acima não outra finalidade senão a de ensaiar uma possível sistematização do conhecimento acerca do conceito de hospitalidade (LASHLEY, 2004).

Compreender a hospitalidade num contexto espacial é mais abrangente, considera-se a cidade, no espaço urbano ou rural. Os esforços para garantir esta hospitalidade são resultados de políticas públicas. “Um possível interesse pela criação de um ambiente hospitaleiro em uma dada escala geográfica (local, regional, nacional) são políticas públicas, que objetivam organizar o setor, bem como maximizar seus benefícios” (CRUZ, 2002, p. 42).

Hospitalidade pública é a hospitalidade que acontece em decorrência do direito de ir-e-vir e, em consequência, de ser atendido em suas expectativas de interação humana, podendo ser entendida tanto no cotidiano da vida urbana que privilegia os residentes, como na dimensão turística e na dimensão política mais ampla (CAMARGO, 2004, p.54).

A oferta de acomodação, alimentação e diversão através de troca monetária além de possibilitar as viagens, representam, de certo modo, o quão determinado lugar é hospitaleiro. Percebe-se que a relação de hospitalidade se dá entre pessoas, e sempre gera um ambiente de troca. Atualmente, há grande exigência do cliente pela qualidade na prestação de serviço, que começa antes de tudo pela hospitalidade.

Por melhor que seja a nossa hospitalidade doméstica ou os cuidados com que a hospitalidade comercial cerca seu hóspede, o interesse do indivíduo está na cidade. Deve-se prestar atenção que a experiência do turista começa no momento que ele tem o primeiro contato com o lugar que o recebe.

Em um mercado onde se buscam as peculiaridades ao invés da padronização, a hospitalidade pública pode ser considerada um atrativo, uma vez que os costumes e os hábitos particulares de cada localidade têm sido mais valorizados (SILVA, 2012).

2.2 Hospitalidade e Turismo

No Turismo, ser hospitaleiro é “receber bem” os turistas, termo que muitas vezes é associado à hospitalidade. Nesta atividade é reconhecida a importância do “bem receber”, até como uma forma competitiva das empresas/pessoas. Saber conquistar e encantar o cliente faz parte de um ritual comercial nos dias atuais, contudo, nem todas as empresas compreendem esta função.

Os turistas, ao chegarem a uma cidade, podem ter um acolhimento preparado, improvisado, que atendam ou não suas expectativas, ou que as superem. O “acolhimento” está ligado diretamente com a preparação do destino turístico, se planejamento, para receber os fluxos turísticos.

Segundo Beni (2001) os componentes deste planejamento são os subsistemas identificados nos conjuntos das Relações Ambientais, da Organização Estrutural e das Ações Operacionais, que são: os subsistemas Ecológico, Econômico, Social e Cultural, da Supra-estrutura, da Infraestrutura, do Mercado, da Oferta, da Demanda, de Produção, de Distribuição e de Consumo.

A hospitalidade está relacionada intimamente com a qualidade dos bens e

serviços oferecidos no Turismo. Isto equivale a dizer que a qualidade oferecida no destino turístico vai influenciar diretamente no bom ou no mau atendimento ao turista. Beni (2001) afirma que a qualidade no Turismo refere-se ao serviço aliado ao produto e que o fator qualidade é o único critério que se impõe de maneira natural para determinar o êxito ou a falha desses.

A hospitalidade no turismo evidencia-se muito mais ampla do que primeiramente se imaginava, ela deverá estar presente em vários aspectos, como:

na facilitação (ingresso, permanência, deslocamentos internos e saída dos visitantes), o desenvolvimento da infraestrutura (rodovias, portos, aeroportos, obras viárias, saneamento, energia, equipamentos sociais), os transportes e comunicações (terrestres, aéreos, marítimos, fluvial e telecomunicações). (DALPIAZ et al., s/d).

No início das civilizações a hospitalidade se restringia em apenas conceder abrigo e alimentação a quem estava longe de seu domicílio. Atualmente o termo hospitalidade é muito amplo e engloba desde os bens tangíveis como, hotéis, pousadas, *resorts*, *campings*, meios de transportes, entre outros, até os intangíveis que são os serviços prestados e que proporcionam o bem estar físico e psíquico do visitante.

No século XX, o avanço tecnológico e dos meios de transporte tornou o mundo acessível a praticamente toda a população, com isso, pessoas tornaram-se mais exigentes nas suas escolhas, além das diversas opções de serviços, alimentação, acomodações e lazer que existem no mundo atual.

Conforme Walker (2002, p. 28), “muitos dos valores da hospitalidade medieval ajustam-se aos dias de hoje, tais como o serviço amigável, a atmosfera amena e a abundância de comida”.

A hospitalidade moderna está voltada também para os sentimentos de todos os envolvidos no mercado turístico. A preocupação vai além da qualidade dos serviços e da preocupação com o conforto do turista. Ela busca a satisfação completa, o encantamento do visitante.

Para ser hospitaleiro é preciso esmerar-se na excelência dos serviços prestados, educar a comunidade para acolher os turistas, investir em infraestrutura básica. A hospitalidade está no atendimento na compra de um passeio, nas condições de sinalização, estradas e até na higiene e segurança dos destinos.

Pode-se dizer que o bem receber compreende todos os esforços despendidos pelo poder público e a iniciativa privada para fazer de um local um destino turístico consolidado. É primordial receber os visitantes com atenção, demonstrar-lhes que o local têm interesse em sua presença e que está preparado para recebê-los. A hospitalidade está diretamente ligada às necessidades e desejos das pessoas, ou seja, do desejo do visitante de “ser bem recebido”.

A necessidade de rever os serviços prestados e colocar o cliente como peça fundamental do planejamento de turismo, oferecer a ele serviços diferenciados é imprescindível para conquistá-los, mas deve-se sempre levar em consideração os interesses da comunidade local, evitando assim, conflitos que possam vir causar a inviabilidade do destino turístico.

Castelli (2001) afirma que o aumento da participação das pessoas no turismo fez com que as empresas hoteleiras, um dos principais suportes do roteiro turístico, expandissem, exigindo uma formação especializada dos recursos humanos para todos os setores que formam a estrutura organizacional do hotel.

O treinamento do elemento humano faz parte da arte do bem servir e receber, e torna-se peça fundamental, considerando que o tratamento recebido pelo turista/hóspede é, em grande parte o gerador de uma imagem positiva ou negativa da cidade, da região ou do país.

A qualidade dos serviços prestados, não se resume em apenas dominar as técnicas de atendimento com qualidade, mas principalmente deve ser uma prática constante e todos os colaboradores devem estar capacitados, isto posto, estarão mais efetivamente satisfazendo sua clientela com a excelência dos serviços prestados. Dessa forma, todo o processo de acolhida do cliente (hospitalidade) e, por consequência, a rentabilidade da empresa, depende muito do elemento humano.

2.3 Hospitalidade como vantagem competitiva

Na última década o Brasil vem ganhando o seu espaço no cenário mundial, através de sua economia, de suas riquezas naturais e culturais. Fazendo com que o “destino Brasil” ficasse mais evidente para o turista doméstico e o internacional.

Um exemplo disso é a participação dos hotéis brasileiros nas redes internacionais, como mostra o quadro abaixo:

Ranking das 10 maiores cadeias hoteleiras internacionais e nacionais no Brasil (2011)			
2011	Cadeia hoteleira	Número de quartos	Número de hotéis
1	Accor	23,569	142
2	Choice	9,374	62
3	Louvre Hotels	5,278	27
4	Blue Tree	4,172	25
5	Nacional Inn	3,985	34
6	Transamérica	3,523	21
7	IHG	3,124	13
8	Windham	3,090	15
9	Windsor	2,819	10
10	Slaviero	2,772	20

Tabela 1 – Ranking das 10 maiores cadeias hoteleiras internacionais no Brasil.
Fonte: adaptado pela autora de Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil, 2011.

Segundo Miranda (2008), nas últimas décadas não só a economia, mas o turismo no Brasil também se tornou de grande importância para o país. Muitas ações foram tomadas tanto por parte do governo como pelas empresas privadas no intuito de incrementar o número de turistas no país. Algumas dessas ações não tiveram muito sucesso, mas, de qualquer maneira, houve um sensível aumento de entrada de turistas estrangeiros, assim como, o brasileiro passou a viajar mais pelo seu país.

Para as organizações, a hospitalidade como estratégia de competitividade ainda é pouco utilizada. Provavelmente o seu significado está no cotidiano das empresas como “receber bem” o visitante dentro da sua casa ou na cidade, porém, a sua abrangência vai muito além. Diante desse cenário, a hospitalidade talvez seja uma ferramenta de competitividade a ser trabalhada. Na verdade, deveria ser condição básica para a sobrevivência de qualquer empreendimento, principalmente de um empreendimento cujo produto não é tangível e que lida com pessoas. Wada (*apud* DENCKER, 2004, p. 141) ao se referir sobre a hospitalidade pergunta se “não será apenas um fator essencial, quase óbvio na oferta ao consumidor de meios de

hospedagem?”. Muitas vezes o óbvio, por ser óbvio, é deixado de lado. As pessoas se esquecem que os menores detalhes em uma empresa são os mais importantes. Aquilo que pareça ser evidente, não é menos importante aos olhos dos clientes e pode ser a condição para a sua permanência e fidelização ao hotel.

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

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

Para Camargo (2005, p. 722), “não é assim tão absurdo pensar na hospitalidade (turismo, hotelaria, lazer, eventos) como provedora de postos de trabalho. Se o que temos em mente é hospitalidade e não o negócio, quanto mais gente envolvida, melhor”. O autor ainda pensando nos negócios sob a ótica da hospitalidade é em primeiro lugar valorizar as pessoas não como recursos (humanos), mas como elementos essenciais ao processo.

Baptista (2002, p. 162) esclarece que “a hospitalidade permite celebrar uma distância e, ao mesmo tempo, uma proximidade, experiência imprescindível no processo de aprendizagem humana”. Aquela distância pode ser verificada, por exemplo, no contexto do negócio, nos procedimentos utilizados nas empresas.

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

hospitalidade), isso faz com o que o encantamento das pessoas se torne um fator de decisão.

Andrade (2012c, p. 411), afirma que:

por mais que seja antiga a prática da hospitalidade, as transformações da sociedade implicam em novas formas de expressá-la. Assim como na evolução do entendimento do que é cultura e do que é turismo, os estudos sinalizam para novas possibilidades de constatações de hospitalidade, como no ambiente virtual ou nas relações políticas/comerciais entre as nações.

Direcionando os olhares além dos embates conceituais, percebemos que a prática da hospitalidade compreende elementos culturais e comerciais, que podem complementar-se, trazendo benefícios para pessoas/clientes e empresas.

3 EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA

O ensino superior no Brasil começou tardiamente comparando a países estrangeiros, mas precisamente na metade do Século XX, pela união das escolas superiores isoladas. As universidades federais foram criadas pela necessidade prática do governo, por indisponibilidades de serviços sentidos pela sociedade ou como resultado de avaliação sobre o potencial existente em uma ou outra área (Plano Nacional de Extensão, 2001).

Foi também no início do Século XX que as conferências, tidas como "lições públicas", começaram a ser realizadas na região sudeste do Brasil, exatamente pela Universidade de São Paulo, caracterizando a tomada de consciência da instituição para essa necessidade de difundir o conhecimento ali acumulado.

De modo, que esses fatos colocaram as universidades brasileiras, a partir de sua história, mais próximas das comunidades que lhes deram origem.

De acordo com o Plano Nacional de Extensão (2001), no fim dos anos de 1950, início dos anos de 1960, os estudantes universitários brasileiros, organizados na União Nacional dos Estudantes - UNE, empreenderam movimentos culturais e políticos reconhecidos como fundamentais para a formação das lideranças intelectuais de que carecia o país. Estavam assim definidas as áreas de atuação extensionista, antes mesmo que o conceito fosse formalmente definido.

Com isso a sociedade civil se fortaleceu principalmente nos setores comprometidos com as classes mais populares, em oposição ao enfraquecimento da sociedade política, ocorrido na década de 1980, em especial nos seus últimos anos, possibilita pensar a elaboração de uma nova concepção dos centros universitários, baseada na redefinição das práticas de ensino, pesquisa e extensão até então vigentes (Plano Nacional de Extensão, 2001).

A busca de práticas e a necessidade por parte da população brasileira facilitou o desenvolvimento dos trabalhos extensionistas. Estes se inseriam como uma alternativa de novos atendimentos e serviços prestados à população mais desprovida de capital. Do assistencialismo passou-se ao questionamento das ações desenvolvidas pela extensão, de função inerente à universidade, a extensão começou a ser percebida como um processo que articula o ensino e a pesquisa, que

organiza e assessora os movimentos sociais que estavam surgindo.

A institucionalização passava a ser perseguida, só que em sua dimensão processual, envolvendo toda a comunidade acadêmica e não mais através de programas concebidos fora do espaço estudantil. Pelo ensino se encontrariam formas de atender à maioria da população, através de um processo de educação superior crítica, com o uso de meios de educação de massa que preparassem para a cidadania, com competência técnica e política. (Plano Nacional de Extensão, 2001).

A pesquisa, tanto a básica quanto a aplicada, deveria ser sistematicamente direcionada ao estudo dos grandes problemas, podendo fazer uso de metodologias que propiciassem a participação das populações na condição de sujeitos, e não na de meros espectadores. Essa atividade trazia uma serie de benefícios para os bairros que se localizavam ao redor dos *campi*, fazendo com que o papel do ensino superior se tornasse cada vez mais importante para a população (Plano Nacional de Extensão, 2001).

Esse tipo de extensão, que vai além de sua compreensão tradicional de disseminação de conhecimentos (cursos, conferências e seminários), prestação de serviços (assistências, assessorias e consultorias) e difusão cultural (realização de eventos ou produtos artísticos e culturais) já apontava para uma concepção de universidade em que a relação com a população passava a ser encarada como a oxigenação necessária à vida acadêmica (Plano Nacional de Extensão, 2001).

Com esses balizamentos, a produção do conhecimento via extensão, se faria na troca de saberes sistematizados, acadêmico e popular, tendo como consequência a democratização do conhecimento, a participação efetiva da comunidade na atuação da universidade e uma produção resultante do confronto com a realidade (Plano Nacional de Extensão, 2001).

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

que articula o Ensino e a Pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre universidade e sociedade” (Plano Nacional de Extensão, 2001, V. I).

A Extensão é uma via de mão dupla, com trânsito assegurado à comunidade acadêmica, que encontrará, na sociedade, a oportunidade de elaboração da práxis de um conhecimento acadêmico. No retorno à Universidade, docentes e discentes trarão um aprendizado que, submetido à reflexão teórica, será acrescido a aquele conhecimento. Esse fluxo, que estabelece a troca de saberes sistematizados, acadêmico e popular, terá como consequência: a produção do conhecimento resultante do confronto com a realidade brasileira e regional; a democratização do conhecimento acadêmico e a participação efetiva da comunidade na atuação da Universidade (Plano Nacional de Extensão, 2001).

A partir de um debate amplo e aberto, desenvolvido nos XXVII e XXVIII Encontros Nacionais, realizados em 2009 e 2010, respectivamente, o FORPROEX apresenta às Universidades Públicas e à sociedade o conceito de Extensão Universitária:

extensão Universitária, sob o princípio constitucional da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, é um processo interdisciplinar, educativo, cultural, científico e político que promove a interação transformadora entre Universidade e outros setores da sociedade (FORPROEX 2007).

Esses Fóruns de extensão sempre foram muito importantes para o avanço das ações extensionistas, as reuniões simbolizam sempre um recomeço e é a oportunidade impar de um *feedback* mais completo para a sociedade. Com o intuito de organizar as ações o FORPROEX elaborou as diretrizes da extensão, onde se reafirma a necessidade das escolas superiores poderem prestar serviços à população.

3.1 Diretrizes para as ações de Extensão Universitária

As diretrizes que devem orientar a formulação e implementação das ações de Extensão Universitária, pactuados no FORPROEX, de forma ampla e aberta, segundo Nogueira (2000) são as seguintes: Interação dialógica, Interdisciplinaridade e interprofissionalidade, Indissociabilidade Ensino – Pesquisa-Extensão, Impacto na

formação do estudante e, finalmente, Impacto e Transformação Social. A seguir, vejamos alguns fundamentos dessas diretrizes.

a) Indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão

Reafirma a Extensão como processo acadêmico, em que toda ação de Extensão deve estar vinculada ao processo de formação de pessoas e de geração de conhecimento, tendo o aluno como protagonista de sua formação técnica para obtenção de competências necessárias à atuação profissional, e de sua formação cidadã – reconhecer-se agente da garantia de direitos e deveres, assumindo uma visão transformadora e um compromisso. Na aplicação dessa diretriz abre-se a possibilidade da participação da Extensão Universitária na flexibilização da formação discente, contribuindo para a implementação das diretrizes curriculares nacionais, com reconhecimento de ações de Extensão por meio da creditação curricular (FORPROEX, 2007).

b) Interdisciplinaridade e Interprofissionalidade

Caracterizada pela interação de modelos e conceitos complementares, de material analítico e de metodologias, buscando consistência teórica e operacional que estruture o trabalho dos atores do processo social e que conduza à interinstitucionalidade, construída na interação e inter-relação de organizações, profissionais e pessoas (FORPROEX, 2007).

c) Impacto e transformação do Estudante

Estabelecimento de uma relação entre a Universidade e outros setores da Sociedade, com vistas a uma atuação transformadora, voltada para os interesses e necessidades da maioria da população, aliada dos movimentos de superação de desigualdades e da exclusão social e implementadora de desenvolvimento regional e de políticas públicas comprometidas com o desenvolvimento solidário, democrático e sustentável (FORPROEX, 2007).

d) Impacto e Transformação Social

Reafirma a Extensão Universitária como o mecanismo pelo qual se estabelece a inter-relação da Universidade com os outros setores da sociedade, com vistas a uma atuação transformadora, voltada para os interesses e necessidades da maioria da população, e propiciadora do desenvolvimento social e regional e de aprimoramento das políticas públicas. A expectativa é de que, com essa diretriz, a Extensão Universitária contribua para o processo de (re)construção da Nação, uma comunidade de destino, ou de (re)construção da *polis*, a comunidade política. Nesse sentido, a diretriz “Impacto e Transformação Sociais” imprime à Extensão Universitária um caráter essencialmente político (FORPROEX, 2007).

e) Interação dialógica

Desenvolvimento de relações entre universidade e setores sociais marcadas pelo diálogo, pela ação de mão-dupla, de troca de saberes, de superação do discurso da hegemonia acadêmica para uma aliança com movimentos sociais de superação de desigualdades e de exclusão (FORPROEX, 2007).

O entendimento destas diretrizes, e sua aplicação práxis acadêmica, resulta em impactos na formação profissional dos universitários, no cotidiano da sociedade, como verificamos, e apresentaremos a seguir, nas atividades do Projeto Hospitalidade no Campus.

3.2 Áreas Temáticas

De acordo com a Rede Nacional de Extensão – Renex (2012), a Política Nacional de Extensão vem sendo pactuada pelas Instituições de Ensino Superior integrantes do Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras. Está expressa no Plano Nacional de Extensão, publicado em novembro de 1999, o qual define como diretrizes para a extensão a indissociabilidade com o

ensino e a pesquisa, a interdisciplinaridade e a relação bidirecional com a sociedade¹.

Realizada sob a forma de programas, projetos, cursos de extensão, eventos, prestações de serviço e elaboração e difusão de publicações e outros produtos acadêmicos, a extensão universitária passa por um processo de organização, no qual se insere a implementação de um sistema de informação de base nacional e um sistema de avaliação contínuo e prospectivo (RENEX, 2012).

Para consecução de sua missão fundamental, a de dar respostas às necessidades da sociedade, optou-se por sistematizar o trabalho de extensão das Instituições de Ensino Superiores Públicas de acordo com as seguintes áreas temáticas:

1. Comunicação	5. Meio Ambiente
2. Cultura	6. Saúde
3. Direitos Humanos e Justiça	7. Tecnologia e Produção
4. Educação	8. Trabalho

Quadro 2 - Áreas Temáticas para classificação das ações de Extensão Universitária
Fonte: RENEX, 2012.

As ações, em cada área temática serão executadas segundo linhas programáticas definidas, com o cuidado de ser estimulada a interdisciplinaridade, o que supõe a existência de interfaces e interações temáticas. Ênfase especial deve ser dada à participação dos setores universitários de extensão na elaboração e implementação de políticas públicas voltadas para a maioria da população, à qualificação e educação permanente de gestores de sistemas sociais e à disponibilização de novos meios e processos de produção, inovação e transferência de conhecimentos, permitindo a ampliação do acesso ao saber e o desenvolvimento tecnológico e social do país (RENEX, 2012)

¹ Os três documentos básicos - Plano Nacional de Extensão Universitária, Sistemas de Dados e Informações - base operacional, e Avaliação da Extensão Universitária - estão disponíveis neste site, (<http://www.renex.org.br>) na seção documentos.

3.3 Extensão universitária na UFMA

A atividade de extensão na UFMA teve início na zona rural. Antes mesmo da aprovação da extensão universitária no Fórum de Pró Reitores, as práticas já eram usadas para auxiliar a população carente de serviços. De acordo com Melo (1971), professores da universidade juntamente com dois técnicos da SUDEMA (Superintendência de Administração do Meio Ambiente) e da SUDENE (Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste) elaboraram um plano de ação com base em estudos prévios sobre as condições geo-sócio-econômicas das regiões do estado para determinarem as áreas de atuação do Centro e a primeira microrregião selecionada foi a de Pedreiras.

A extensão também está prevista no Regimento Interno na UFMA. De acordo com Lima (2009, p.44):

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

Vejamos a seguir, parte desde regimento:

Art. 72 Compete à Assembleia Departamental:

XX - promover e estimular a prestação de serviços à comunidade, observadas as normas vigentes;

XXI - promover o desenvolvimento da pesquisa, em articulação com o ensino e a extensão. UFMA (1999, p. 40).

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

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

Com esses princípios, aproxima-se a possibilidade de toda a comunidade acadêmica da UFMA ser consciente da sua função social e da formação dos seus

acadêmicos, pois legalmente trata o ensino, a pesquisa e a extensão de forma articulada e dispõe contemplar a relação Universidade-Sociedade como importante para a formação profissional e para possíveis transformações sociais.

3.3.1 Pró reitoria de Extensão da UFMA

A Pró – Reitoria de Extensão da UFMA está a frente das ações de extensão, desenvolvendo com qualidade a execução das práticas. No planejamento da extensão podemos destacar a missão que é: “promover a troca de saberes com ações interdisciplinares que gerem desenvolvimento socioeconômico regional e favoreça as relações sociais da UFMA com o seu meio”, e ainda a visão que busca, “até 2015, ser instrumento articulador entre a UFMA e a sociedade, interagindo com as demandas sociais e contribuindo para a transformação da realidade” (PROEX – UFMA, 2011).

Os objetivos da pró-reitoria também são relevantes, como: ampliar e aprofundar as relações entre a UFMA e a sociedade, propondo alternativas de transformação da realidade; captação de parcerias e fontes de financiamentos para a implementação de ações da extensão; incentivar e divulgar o empreendedorismo; e incentivar as ações de cultura (PROEX – UFMA, 2011).

As ações articuladas pela PROEX-UFMA são desenvolvidas em cinco diferentes formas:

- I. **Programas:** conjunto de projetos de caráter orgânico-institucional com clareza de diretrizes e voltadas a um objetivo comum;
- II. **Projetos:** Conjunto de ações processuais contínuas, de caráter educativo, social, cultural, científico e tecnológico;
- III. **Eventos:** Ações de interesse técnico, social, científico, esportivo e artístico, como: Conferência, Congresso, Debate, Encontro, Feira, Festival, Fórum, Jornada, Mesa Redonda, Palestra, Seminário e outros;
- IV. **Cursos:** Ações pedagógicas, de caráter teórico e/ou prático, presenciais ou à distância, planejadas de maneira sistemática, com carga horária definida e processo de avaliação formal;

V. Eventos e Prestação de Serviços: Realização de trabalho oferecido pela IES ou contratado por terceiros, incluindo assessorias, consultorias e cooperação interinstitucional, caracterizando-se por intangibilidade, inseparabilidade processo/produto e não resulta na posse de um bem (PROEX – UFMA, 2011).

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

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

As bolsas citadas acima pelo edital 04/2012 de extensão estão divididas em todos os centros do Campus do Bacanga, e inclusive nos *campi* do interior do estado. A distribuição pode ser verificada no gráfico 1:

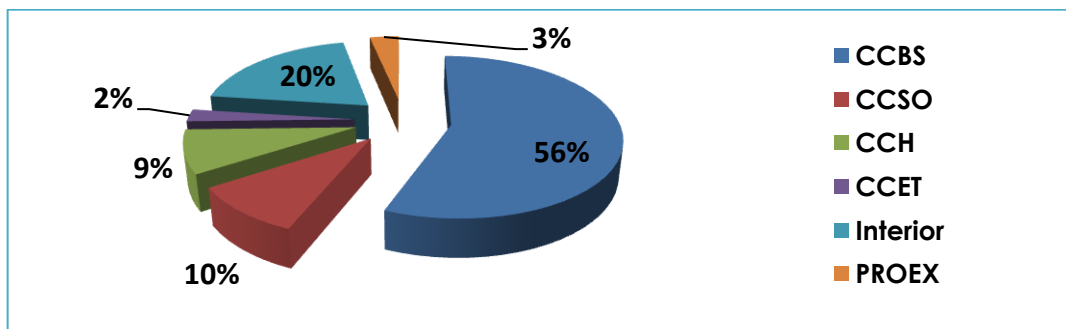


Gráfico 1 – Distribuição das Bolsas de Extensão.
Fonte: relatório Proex – UFMA, 2012.

Depois de um levantamento de dados feito pelo departamento de Extensão da UFMA, foi constatado que existe a área que mais atua na extensão, é a área da saúde, com 272 projetos em andamento. A falta de hospitais ao redor da Universidade Federal do Maranhão faz com que os moradores dos bairros adjacentes da universidade procurem pelas práticas de extensão. Logo depois vêm

os projetos da área das Ciências Sociais com 47 projetos, o de Humanas (42) e o de Exatas (12), que realizam, em geral, atividades educacionais.

Os *campi* dos municípios do interior vêm se destacando ao decorrer dos anos. Os professores, em sua maioria doutores, aderem à extensão e com isso, no ano de 2012 somaram 95 projetos, uma quantidade significativa.

A Pró – Reitoria de Extensão da UFMA também apoia diretamente a realização de projetos, como o da UNITI (Universidade da Terceira Idade) que já tem 15 anos de atuação e é diretamente ligado ao Departamento de Extensão – UFMA.

Os projetos são bem variados e de acordo com as Áreas de Extensão, as ações são divididas da seguinte forma na UFMA:

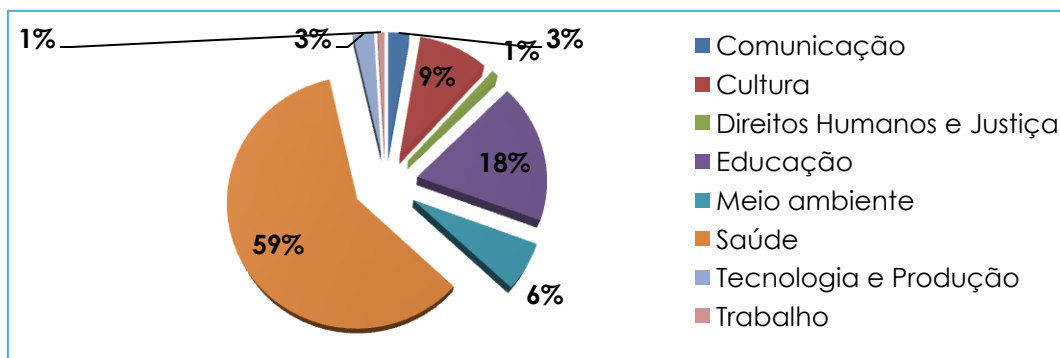


Gráfico 2 – Ações de Extensão por área.
Fonte: Relatório Proex – UFMA, 2011.

Ainda pode ser verificada a distribuição por centro, como mostra o gráfico abaixo:

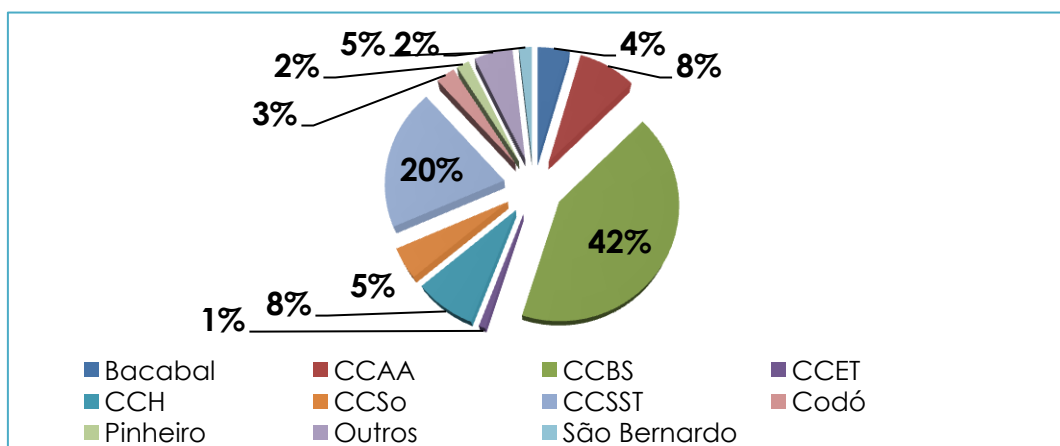


Gráfico 3 – Projetos por centro/campus
Fonte: relatório Proex – UFMA, 2011.

Depois do levantamento de alguns dados das ações de extensão, verificamos que há algumas perspectivas que giram em torno das práticas universitárias e uma

delas é promover a articulação entre as ações extensionistas visando um atendimento mais efetivo e qualitativo à comunidade.

Portanto, com o aumento na quantidade de bolsas oferecidas, que revelam também o surgimento de novos projetos, nota-se um crescimento da Extensão dentro da Universidade Federal do Maranhão e a constante busca de aperfeiçoar as atividades já em execução e fomento a novas ações através de eventos e editais.

4 PROJETO HOSPITALIDADE NO CAMPUS

Em 2009 a extensão universitária começou a surgir no curso de Hotelaria, deu-se início através do Projeto Profissionalização da Hospitalidade, onde busca proporcionar o desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes aplicadas à hospitalidade profissional por meio da qualificação técnica e formação cidadã junto à comunidade. Iniciado em junho de 2009, com o apoio do NUPPHo e da PROEX, coordenado pelos professores Davi Andrade e Elaine Fernandes.

Desde o seu início, o projeto atendeu aproximadamente 170 pessoas, de vários bairros de São Luís, através de cursos com a temática Hotelaria e com duração de 44 horas, além dos certificados de conclusão os alunos recebem o currículo e a equipe do projeto encaminha estes currículos para empresas do setor.

O Projeto PH (Profissionalização da Hospitalidade), motivou os professores a criar outros projetos e na oportunidade o projeto Hospitalidade no Campus nasceu em resposta aos estudos sobre a hospitalidade no curso de Hotelaria, para colaborar com a prática que o estudante/profissional desta área desenvolve. Segundo Andrade (2011, p. 05), “a hospitalidade, como prática de estudo da academia, vem ganhando cada vez mais importância na sociedade diante dos diversos aspectos que, por muitas vezes, garantem mais justificativas para a hostilidade entre pessoas”.

O “bem receber” ou a forma de acolhimento que observamos no cotidiano através do aspecto familiar, amigos, visitantes em nossa casa ou cidade, ou até mesmo no aspecto de trabalho, nos atendimentos aos clientes, seja como forma formal ou como praxe da empresa. Os espaços para a apresentação desta hospitalidade/hostilidade compreendem locais de livre acesso das pessoas, como toda a cidade, ou espaços mais específicos, privados ou públicos, como hotéis, restaurantes, ruas, praças e mercados.

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

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

Em Maio de 2011, o Projeto de Extensão Hospitalidade no Campus foi aprovado pela Pró-Reitoria de Extensão – PROEX/UFMA, no Edital 16/2010 da Universidade Federal do Maranhão, com a coordenação do professor Davi Andrade, do Departamento de Turismo e Hotelaria da UFMA, na área temática "Educação".

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

A extensão nas universidades por muitas vezes se faz nos bairros adjacentes, mas o projeto veio com uma proposta inédita, de desenvolver a prática da Hospitalidade dentro da Universidade Federal do Maranhão. Para a elaboração das ações a equipe buscou² exemplos de projetos semelhantes, desenvolvidos no Brasil, sem resultados positivos. O projeto surge com um caráter inovador, no país e no estado do Maranhão. O seu objetivo principal é "implementar ações em prol da hospitalidade no Campus do Bacanga (UFMA), envolvendo discentes, docentes, servidores e demais usuários"(ANDRADE, 2011, p. 06).

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

Esta prática de extensão para os discentes de Hotelaria e de Turismo contribui para que esses profissionais, quando formados, tenham experiências e

² Esta pesquisa foi realizada pelos mecanismos de busca da internet e na plataforma SIGPROJ, do MEC, que reúne os projetos de extensão do país.

habilidades para garantir a hospitalidade fundamental ao setor, não só na dimensão comercial, mas na cultural, publica e virtual.

Os objetivos específicos definidos para o Projeto Hospitalidade no Campus, foram:

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

As atividades do projeto tiveram início em maio de 2011, com a participação de quatro discentes (2 bolsistas e 2 voluntários) e um docente coordenador. A partir de agosto de 2011 a Profa. Ana Letícia Burity da Silva, do DETUH, integrou a equipe do projeto.

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

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

O projeto planeja e realiza ações que buscam contribuir para a melhoria da hospitalidade na UFMA, alcançando as pessoas que passam a maior parte do seu dia no campus do Bacanga. Esta iniciativa possibilita aos discentes dos cursos de hotelaria e de turismo um planejamento e desenvolvimento de ações para garantir uma hospitalidade adequada no Campus da UFMA, desde os aspectos estruturais ao capital humano.

4.1 Aspectos facilitadores e dificultadores

O projeto executou suas ações de forma atuante durante todo o período que o edital 16/2010 estava em vigência. No ano de 2012 o projeto foi submetido a um novo edital, já com todos os resultados obtidos, com destaque para a relevância que o projeto teve em tão pouco tempo, e apesar dos resultados alcançados, da experiência adquirida, em 2012 o projeto não foi contemplado com as bolsas da PROEX e isso fez com que as atividades fossem prejudicadas. Mesmo sem as bolsas, a equipe do projeto desenvolveu várias ações, em especial para a organização da Reunião Anual da SBPC.

Sobre estes elementos facilitadores e dificultadores, destacamos alguns aspectos, de acordo com o relatório da coordenação de Andrade (2012b), do período 2011-2012:

Como aspectos facilitadores se destacam:

- a) A experiência adquirida com a realização de outros projetos de extensão facilitou desde a elaboração desta nova proposta ao desenvolvimento das atividades, com o planejamento dos trabalhos de cada membro da equipe.
- b) O apoio da Pró-Reitoria de Extensão, desde o reconhecimento da importância da proposta como ação de extensão, que institucionalizou o projeto, e a concessão de duas bolsas à colaboração com as atividades desenvolvidas durante o ano.

- c) O envolvimento dos discentes dos cursos de hotelaria e de turismo nas atividades desta natureza, mesmo sem dispor de bolsa, demonstrando que acreditam nas possibilidades de intervenção e melhoria da hospitalidade no campus. Neste primeiro ano, aproximadamente 50 discentes estiveram diretamente envolvidos com as atividades do projeto, especialmente estudantes dos primeiros períodos.
- d) O apoio estrutural e de pessoal do Núcleo de Projetos e Pesquisas em Hotelaria (NuPPHo), com material de consumo, computadores, impressões, espaço de trabalho, e colaboração dos monitores.
- e) O apoio e colaboração dos docentes do Departamento de Turismo e Hotelaria, desde a concepção do projeto, até o desenvolvimento das ações, em especial: a Profa. Graça Reis (chefe do DETUH), a Profa. Marilene Sabino e a Profa. Ana Letícia Burity.
- f) A receptividade da comunidade acadêmica, com o apoio e reconhecimento da importância dos objetivos do projeto.
- g) O reconhecimento da administração superior da universidade, que foi concretizado no entendimento da importância do projeto e apoio às atividades com recursos financeiros;
- h) A colaboração de várias pessoas e organizações, como: Adrian Zeller e Tânia Zinoviev, na concepção e elaboração dos produtos da Campanha Pratique a Hospitalidade; a Ilha de Ideias da Faculdade São Luís (representada pelo Professor Marcio Guimarães, na elaboração da marca do projeto); o apoio da Rádio Universidade FM na campanha Pratique a Hospitalidade; a Assessoria de Comunicação da UFMA (ASCOM) no apoio a publicização das atividades do projeto no portal da UFMA; a Gráfica da UFMA, na impressão dos cartazes.

Como fatores dificultadores apontamos:

- a) Na maior parte da operação do projeto, a equipe se reunia em um espaço deficiente (aproximadamente 9 m²), no Núcleo de Projetos e Pesquisas em Hotelaria, que impedia o melhor desenvolvimento das atividades. Este

problema foi solucionado apenas no segundo semestre de 2012, quando o NuPPHo foi transferido para uma sala ampla, no Centro Pedagógico Paulo Freire.

- b) A disponibilidade de apenas duas bolsas para os monitores do projeto;
- c) A falta de recursos financeiros para a manutenção das despesas dos voluntários, como transporte, e para a participação dos monitores do projeto em eventos científicos.

A seguir nos aproximamos dos resultados desta pesquisa e apresentamos algumas ações desenvolvidas pelo projeto, entre Maio de 2011 e Julho de 2012, bem como a avaliação sobre a hospitalidade na cidade universitária, depois das ações do projeto.

5 MÉTODO

Esta pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva. Os métodos compreenderam:

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

Para o referencial teórico considerou autores reconhecidos na temática da hospitalidade, como por exemplo, Camargo, Lashley e Cruz.

No que se refere à Extensão Universitária, foi consultada a página da Rede Nacional de Extensão - RENEX e arquivos de documentos próprios da UFMA. Os relatórios técnicos, o projeto e outros documentos elaborados pela equipe do projeto

Hospitalidade no Campus, apresentados a Pró-Reitoria de Extensão da UFMA, foram considerados na análise documental.

- **Coleta de dados, universo e amostragem**

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

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

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

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

- **Análise dos dados**

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

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

6. RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados da pesquisa, compreendidos em duas linhas de observação, de acordo com os objetivos: (1) as ações do projeto Hospitalidade no Campus e (2) as pesquisas sobre a percepção da hospitalidade no Campus.

6.1 Em busca da hospitalidade no campus da UFMA: ações

As atividades de extensão foram realizadas considerando principalmente o público da comunidade acadêmica (discentes, docentes, servidores técnicos e colaboradores terceirizados e demais usuários), contudo, os resultados das ações, refletem em mudanças no comportamento das pessoas. Acreditamos que estas atitudes serão estendidas para fora do campus, em seu cotidiano.

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



Figura 1 - Marca do Projeto Hospitalidade no Campus.
Fonte: arquivo Projeto HC – Agosto/2011.

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

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

A pesquisa foi realizada entre maio e junho de 2011, com aproximadamente 100 pessoas, de diversos perfis (docente, discente, técnico, entre outros), com base em um questionário semiestruturado. Esta pesquisa, realizada para subsidiar o planejamento das atividades do projeto, revelou dados que justificavam a intervenção nas práticas do cotidiano da universidade, conforme apresentado por Bilioet al (2012b, p.1):

quase todos os entrevistados compreendem o que é ser hospitaleiro, sendo associado ao bem receber, à educação e à gentileza. 91% se consideram uma pessoa hospitaleira. Os entrevistados não afirmam espontaneamente que o campus é um espaço onde pode ser praticada hospitalidade, mas ao serem perguntadas se é possível praticar a hospitalidade no campus, 95% responderam que sim. Por outro lado, 45% dos entrevistados afirmaram que não percebem esta hospitalidade no cotidiano da universidade, e 25% percebem “às vezes” ou “pouco”. Para os que percebem a hospitalidade no campus (31%), esta é verificada nos vendedores ambulantes, nas coordenações e departamentos, nos trotes, no Restaurante Universitário, nos eventos, na educação das pessoas e nos funcionários. Como sugestões para melhorar a hospitalidade no campus, foram apontadas: realizar campanhas/projetos de sensibilização (34%), ações de qualificação para os servidores (17%), promover o convívio e interação entre as pessoas e cursos (13%), melhorar a educação das pessoas (10%), implementarmelhorias na infraestrutura (7%) e outras sugestões e respostas (19%) – sorrir, respeitar, amar e melhorar a remuneração dos servidores.

Estes resultados orientaram a equipe no planejamento das ações, de acordo com os objetivos previstos.

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

Esta pesquisa foi realizada em julho de 2011 e compreendeu o universo de profissionais informais e formais (ver figuras 2 e 3) que atuam na venda de lanches no campus do Bacanga. Existe a venda de lanches por parte de alguns de maneira informal, nos prédios de ensino.



Figura 2 - Vendedores informais– CCSO.
Fonte: arquivo Pessoal – julho/2011.

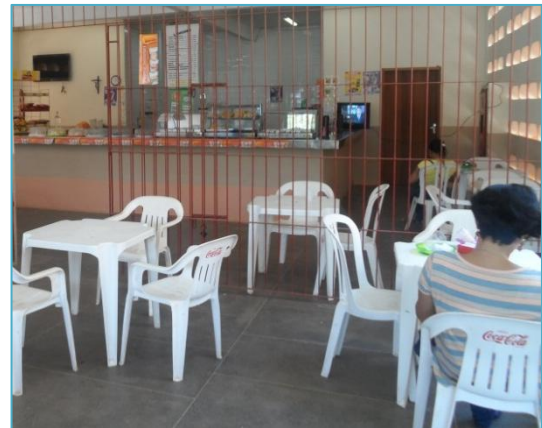


Figura 3 - Lanchonete – CCSO.
Fonte: arquivo Pessoal – julho/2011.

Estes vendedores informais costumam trazer os alimentos em caixas de isopor, e sucos, em garrafas pet reutilizadas, além de refrigerantes. Assim, buscou-se conhecer sobre o motivo que os levaram a começar a vender lanches, o manuseio dos produtos, o vínculo com a UFMA e o interesse em participar de cursos de capacitação, que permitam oferecer mais qualidade aos usuários. Bílio (2012a) aponta alguns resultados da pesquisa:

o tempo de serviço no campus é por volta de 11 anos. Para 58% desses trabalhadores, a atividade de manipular alimentos é exercida por falta de opção, sendo que 34% afirmaram gostar desta atividade. Quase todos os entrevistados apontaram que aprenderam esta função com a mãe e/ou em experiências de trabalhos anteriores, em restaurantes. Os instrumentos de trabalho são próprios para 92% dos profissionais. Esta mesma porcentagem afirma que a universidade lhes oferece condições de trabalho. O vínculo com a universidade se dá através de licitação temporária para 17% dos entrevistados, 25% alugam o ponto comercial e 58% trabalham de maneira informal, como vendedores ambulantes no Campus. A maioria dos entrevistados afirma que a universidade não lhes oferece capacitação ou recursos para melhorar as condições de trabalho. Se fossem oferecidos cursos de capacitação, todos estariam interessados em participar e aperfeiçoar suas técnicas de manipulações de alimentos. Também foram solicitados cursos sobre congelamento e descongelamento de alimentos, gestão financeira, elaboração de bons produtos, limpeza e manutenção de equipamentos e atendimento ao cliente.

Esta pesquisa serviria de subsídio para a elaboração das ações das Comissões de Alimentos e de Hospitalidade, na 64ª Reunião Anual da SBPC, que aconteceu em Julho de 2012, na UFMA.

c) Diagnóstico da infraestrutura (Checklist)

Esta ação teve o objetivo de identificar a situação da infraestrutura dos espaços de ensino e convivência da cidade universitária, uma vez que a sensação de acolhimento está relacionada com a infraestrutura que permite mais ou menos conforto aos usuários. Com base nos *checklists*³ utilizados pelo setor de governança dos hotéis, foram elaborados quatro modelos de *checklists*, de acordo com o local a ser analisado (sala de aula, *toilettes*, praças, corredores, paradas de ônibus e outros). Esta ação envolveu todos os monitores do projeto e ainda a colaboração de monitores do Núcleo de Projetos e Pesquisas em Hotelaria.

A priori o *checklist* seria aplicado apenas no Centro de Ciências Sociais (CCSO), prédio esse que se localiza o curso de hotelaria, o mesmo aconteceu em outubro de 2011. Depois em março de 2012 surgiu a necessidade de verificação dos outros centros, que seriam utilizados nas atividades da Reunião Anual da SBPC (Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência).

O *checklist* permitiu a identificação das necessidades de melhorias na infraestrutura dos prédios, como conserto de ventiladores, portas quebradas, *toilettes* mal conservados, etc. (Ver exemplo de *checklist* anexo).



Figura 4 - Realização do Checklist.
Fonte: arquivo Pessoal – Maio/2012.

³ Checklist é uma lista de verificação que varia conforme o setor no qual é utilizada. Pode ser elaborada para verificar as atividades já efetuadas ou a serem efetuadas.

Os resultados foram organizados em um banco de dados, para a elaboração de gráficos, que permitiam analisar a situação da infraestrutura e providenciar as melhorias. Estes foram apresentados à prefeitura do Campus e direção de alguns centros.

d) Campanha Pratique a Hospitalidade: dia do bom dia.

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

No projeto da Campanha é destacado que

dentre estas ações, o “Dia do bom dia” é a mais consistente. Com um objetivo simples, mas que pode ser catalisador de um processo de mudança de atitude, os responsáveis pela campanha visitarão vários setores administrativos do campus, bem como as áreas de convivência – praças, paradas de ônibus, restaurantes e lanchonetes, corredores – para desejar um bom dia e oferecer um sorriso a cada pessoa encontrada (ANDRADE, 2011, p. 30).

Além da comunicação verbal e corporal, a equipe promotora da campanha (1) vestiu uma camisa com um grande *smile*⁴ uma frase de impacto (figura 5). (2) falou brevemente sobre os objetivos da campanha, (3) entregou um “marca página” com sugestões de como ser hospitaleiro no campus (figura 6) e (4) por fim, agradeceu a atenção e, mais uma vez, desejou um bom dia!

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

Também foram elaborados onze cartazes com mensagens de sensibilização para distribuição nos murais da universidade e nas redes sociais (figuras 7 e 8).

⁴ Smile é uma palavra da língua inglesa e significa sorriso.

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



Figura 5 - Camisas da Campanha Pratique a Hospitalidade.
Fonte: arquivo do NuPPHo – Nov./2012.



Figura 6 – Marca páginas da Campanha Pratique a Hospitalidade.
Fonte: arquivo do NuPPHo – Nov./2012.



Figura 7 - Cartaz da Campanha.
Fonte: arquivo do NuPPHo – Nov./2011.



Figura 8 - Cartaz da Campanha.
Fonte: arquivo do NuPPHo – Nov./2011.

e) Turismo e Hospitalidade na Ação Global 2012

Em Maio de 2012, aconteceu na Cidade Universitária da UFMA a Ação Global 2012. Na oportunidade o Projeto Hospitalidade no Campus contribuiu com o evento através das Boas Vindas aos participantes. Os monitores do projeto se dividiram em diferentes áreas do campus, para fazer a orientação das pessoas que estavam com dificuldades de localização, na oportunidade foram entregues 1000 adesivos, com a seguinte mensagem “Dê bom dia, ganhe um sorriso”, (figuras 9 e 10). . Essa ação foi desenvolvida durante toda a manhã do dia 05 de maio.



Figura 9 - Adesivo utilizado na Ação Global.
Fonte: arquivo do NuPPHo – Maio/2012.



Figura 10 - Recepção das crianças na Ação Global.
Fonte: arquivo do NuPPHo – Maio/2012.

f) Recepção dos calouros 2012.1

Com o objetivo de acolher os novos estudantes da UFMA e sensibilizá-los desde a sua chegada para a prática da hospitalidade, em março de 2012 a equipe do projeto, com o apoio de outros estudantes convidados, realizou esta ação de acolhimento. Chegando ao ginásio onde aconteceu a aula-inaugural, realizada pela Pró - Reitoria de Ensino, os calouros eram recepcionados com um “seja bem-vindo” (figura 11) e recebiam um folheto com “dez passos para fazer a universidade mais hospitaleira” (figura 12).



Figura 11 - Entrega dos folhetos aos calouros 2012.1.
Fonte: arquivo do NuPPHo – Março/2012.

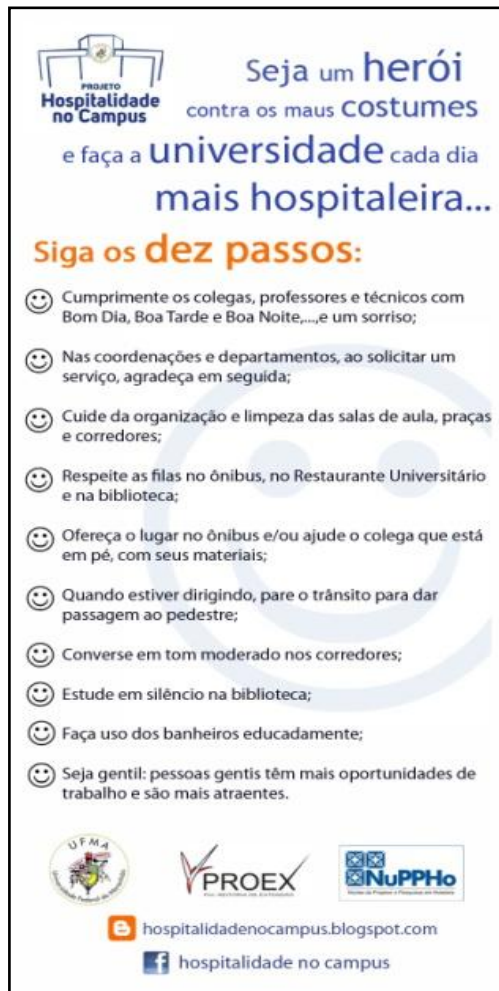


Figura 12 - Folheto “Dez passos para a hospitalidade na UFMA”.
 Fonte: arquivo do NuPPHo – Março/2012.

g) Comissão de Hospitalidade na 64^o Reunião Anual da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC)

Com a organização da Reunião Anual da SBPC na UFMA, e a preocupação em acolher os participantes da melhor forma, a coordenação do projeto Hospitalidade no Campus buscou a comissão organizadora da SBPC para apresentar as atividades já desenvolvidas pelo projeto, como o *checklist* da infraestrutura, e se disponibilizar a colaborar nas atividades de organização do acolhimento aos participantes do evento.

Diante da importância desta ação, a comissão organizadora local instituiu a Comissão de Hospitalidade, formada por docentes do Departamento de Turismo e Hotelaria, inclusive os coordenadores do projeto, e discentes dos respectivos cursos, inclusive com os monitores do projeto. A Comissão de Hospitalidade tinha o objetivo de “desenvolver ações estratégicas em conjunto com as demais comissões organizadoras da reunião da SBPC 2012, compreendendo a infraestrutura e os

serviços oferecidos na cidade de São Luis e no Campus do Bacanga, afim de melhor acolher os participantes do evento” (ANDRADE, 2012a, p. 01).

Dentre as ações desenvolvidas em julho de 2012 pela Comissão de Hospitalidade, e com a participação dos docentes e discentes do projeto. Andrade (2012a) destaca algumas importantes, como por exemplo:

- a) Cadastro e sensibilização de taxistas, principalmente no aeroporto e na rodoviária;
- b) Sensibilização dos colaboradores dos equipamentos turísticos – meios de hospedagem, restaurantes, bares, lojas de artesanato - sobre a realização do evento e a importância de acolher os participantes da melhor forma.
- c) Organização de roteiros turísticos, com a Empresa Júnior de Turismo.
- d) Acolhimento aos participantes nos dias do evento;
- e) Realização de pesquisa de satisfação;
- f) Treinamento dos monitores de todas as comissões, junto à Comissão de Monitoria;
- g) Cadastro e treinamento dos vendedores de alimentos e bebidas, junto à Comissão de Alimentação;
- h) Verificação da infraestrutura, junto à comissão de infraestrutura.

Além disso, o projeto Hospitalidade no Campus participou da SBPC Jovem, com duas oficinas, que tinham o objetivo de incentivar a prática de hospitalidade pelos participantes, sendo a “oficina de gentilezas”, direcionada para crianças; e a oficina de como “praticar a gentileza e a hospitalidade nas escolas” que foi direcionada para professores. Estas oficinas foram realizadas 03 vezes cada.

Também na programação científica da SBPC, as ações do projeto foram apresentadas em dois trabalhos, com os resultados da pesquisa de percepção da hospitalidade e a de Alimentos e Bebidas, evidenciando a relação entre extensão e pesquisa.



Figura 13 - Banner de boas vindas aos participantes da SBPC.
Fonte: arquivo do NuPPHo – Junho/2012.



Figura 14 - Treinamento vendedores A & B.
Fonte: arquivo do NuPPHo – Junho/2012.



Figura 15 - Campanha Sou parceiro da SBPC.
Fonte: Arquivo do NuPPHo – Junho/2012.



Figura 16 - Apresentação de Pôster na SBPC.
Fonte: arquivo Pessoal – Julho/2012.



Figura 17 - Realização de Oficina - SBPC Jovem.
Fonte: arquivo Pessoal – Julho/2012.

h) Interatividade pelas redes sociais e mídias

Durante toda a atuação do projeto foram criados vários canais para interagir com o público alvo do projeto na web:

- E-mail: foi criado um e-mail (hospitalidadenocampus@yahoo.com.br) que facilitou a comunicação da equipe, podendo assim criar um acesso disponível a todos;
- Perfil na rede social facebook: foi feito um trabalho intenso de divulgação e foi uma forma que encontramos para saber se as pessoas estavam gostando do projeto. A conta continua ativa, com aproximadamente 680 amigos;
- Blog: foi criado um blog (hospitalidadenocampus.blogspot.com.br) com um layout voltado a temática do projeto. O blog tem o objetivo de detalhar as ações, tudo que foi feito, foi publicado. Até fevereiro de 2013 o blog teve mais de 2 mil acessos (ver figura 18);
- Youtube: upload dos vídeos da campanha Pratique a Hospitalidade.

O Projeto Hospitalidade no Campus ainda repercutiu pelas mídias eletrônicas de Jornais e no Site da UFMA (Figuras 18, 19, 20 e 21):



Figura 18 – *Print Screenshot* do blog do Hospitalidade no Campus.
Fonte: arquivo pessoal – Janeiro/2013.

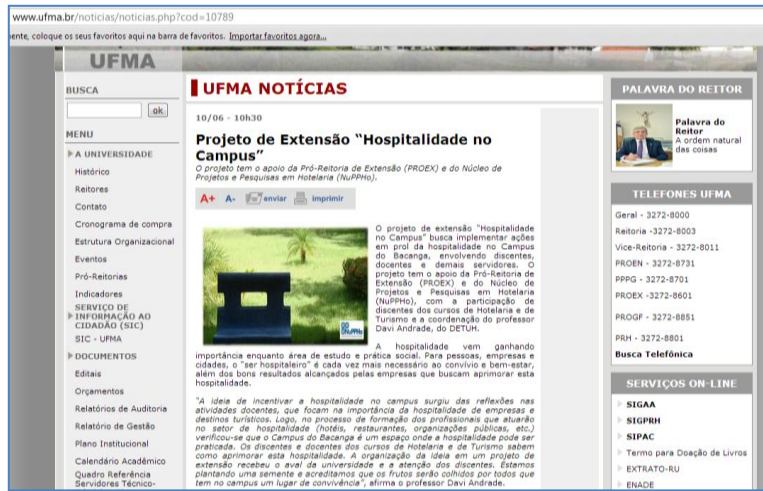


Figura 19 - Projeto Hospitalidade no Campus no Site da UFMA.
 Fonte: site da UFMA – www.ufma.br.



Figura 20 - Reportagem da Revista Portal da Ciência sobre o projeto.
 Fonte: revista Portal da Ciência, Julho 2012.



Figura 21 - Notícia da C. Pratique a Hospitalidade no Site da Agência Jovem.
 Fonte: reportagem Agência Jovem.

Para melhor visualizar as ações do projeto Hospitalidade no Campus e os objetivos alcançados, organizamos um quadro-resumo, apresentado a seguir.

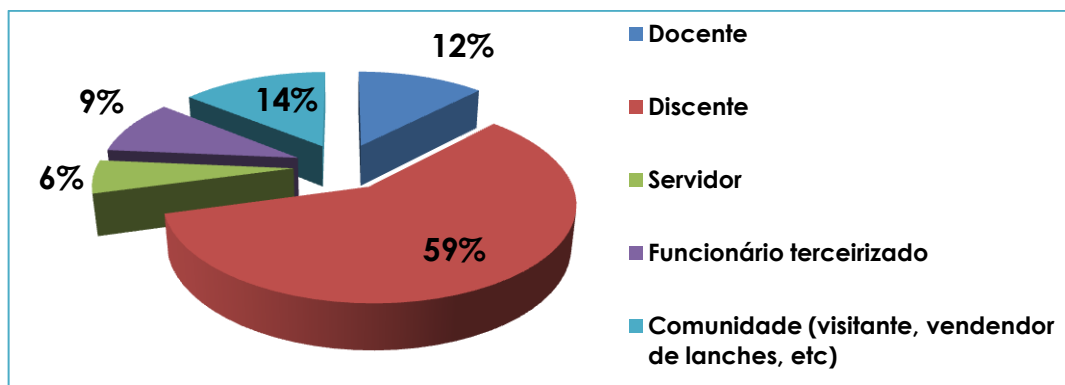
QUADRO-RESUMO DAS AÇÕES, PÚBLICO E OBJETIVOS ALCANÇADOS NO PROJETO HOSPITALIDADE NO CAMPUS		
Maio de 2011 a Julho de 2012		
Ação	Público atingido	Objetivo alcançado
Pesquisa sobre a percepção da Hospitalidade no Campus da UFMA	Comunidade universitária. Atingiu aproximadamente 100 pessoas de forma direta	Conhecimento sobre a percepção da hospitalidade na UFMA e subsídios para o planejamento das ações.
Pesquisa sobre os serviços de Alimentos & Bebidas no Campus	Lanchonetes e vendedores ambulantes. Foram entrevistados 12 vendedores.	Os dados revelam que há necessidade de melhoria da qualidade na prestação destes serviços, com alimentos seguros e saudáveis, da contribuição para o desenvolvimento pessoal e profissional destas pessoas.
Diagnóstico da infraestrutura (Checklist)	3 centros de ensino: CCSO, CCH e Paulo Freire	Identificação da situação da infraestrutura dos espaços de ensino e convivência da cidade universitária, uma vez que a sensação de acolhimento está relacionada com a infraestrutura que permite mais ou menos conforto aos usuários.
Campanha Pratique a Hospitalidade: Dia do bom dia	Aproximadamente 4.000 pessoas	Sensibilização da comunidade acadêmica sobre o papel de cada um na manutenção de um ambiente acolhedor no campus.
Turismo e Hospitalidade na Ação Global 2012	Aproximadamente 1.000 pessoas diretamente	Boas Vindas aos participantes e sensibilização para a hospitalidade
Recepção dos calouros 2012.1	Mais de 1000 pessoas diretamente	Boas Vindas aos calouros e sensibilização para a hospitalidade.
Comissão de Hospitalidade na 64ª Reunião Anual da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC)	Aproximadamente 20.000 pessoas por dia	Acolher os participantes do evento e treinar o monitores e vendedores de Alimentos e Bebidas.
Interatividade pelas redes sociais e mídias	Impossível de calcular	Interação e sensibilização para a hospitalidade por meio das mídias sociais

Quadro 3 - Quadro-Resumo das Ações, Público e Objetivos alcançados no Projeto Hospitalidade no Campus.
 Fonte: organização da autora/ANDRADE, 2011.

6.2 A percepção da Hospitalidade na Cidade Universitária da UFMA.

Buscando verificar percepção da comunidade acadêmica sobre a hospitalidade na UFMA realizamos uma pesquisa com 104 pessoas, de diversos públicos, conforme apresentado no gráfico 4.

Os resultados da pesquisa estão organizados de acordo com o tema abordado, em forma de quadros e gráficos, para melhor visualização e compreensão dos dados, aqui apresentados.



Gráfica 4 – Distribuição dos entrevistados por grupo.
Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

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

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

6.2.1 O conceito/a ideia de hospitalidade

O primeiro quadro é oriundo de uma pergunta subjetiva e é a análise da percepção que a comunidade acadêmica tem sobre o significado da hospitalidade.

A pergunta aberta permitia várias respostas sobre o entendimento sobre a Hospitalidade. O quadro 4, mostra algumas respostas, representativas das demais.

“Receber bem quem chega, fazer com que se sinta a vontade, bem orientado”;
“Ser simpático com as pessoas, ser acolhedor. É fazer com que a permanência de uma pessoa num determinado local, sendo ela turista ou não, seja a mais agradável possível”;
“Hospitalidade está intimamente ligada a questão de educação e cordialidade, sendo estas, qualidades essenciais para qualquer pessoa”;
“Ser hospitaleiro é o ser que não apenas recebe, mas também acolhe (dar acolhida; agasalhar; hospedar; amparar; proteger; abrigar)”;
“Saber receber, tratar, dialogar com as pessoas e, sem dúvidas, saber conviver com pessoas de gostos, culturas diferentes”;
“Ser hospitaleiro é saber receber as pessoas. Recebê-las com um bom dia, com palavras agradáveis e que tragam-na um certo conforto. Dar um sorriso, ser educado, fazer com que o outro se sinta bem. Todo o conjunto de atitudes boas e educadas, quando se recebe alguém, implica em Hospitalidade”;
“Estar sempre pronto pra ajudar, ter empatia sabendo colocar-se no lugar do outro, visando formas e maneiras para solucionar qualquer situação”;
“Não sei”.

Quadro 4 - Percepção sobre o que é hospitalidade.

Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

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

Verificado o entendimento sobre o conceito ou a ideia do que é hospitalidade, buscamos conhecer se as pessoas se consideram hospitaleiras, ou não. As resposta são apresentadas no gráfico 5, a seguir.

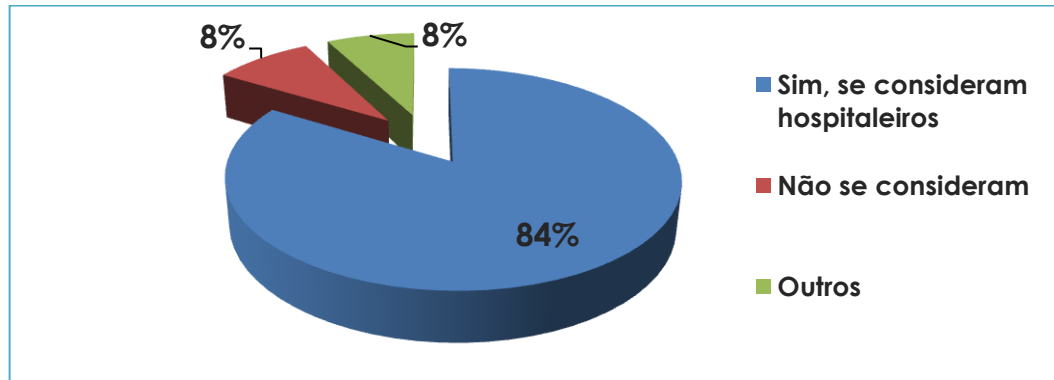


Gráfico 5 - Respostas dos entrevistados sobre se considerar hospitaleiro ou não.
Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

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

6.2.2 Onde e como praticar a hospitalidade

Para verificar se as pessoas percebem a possibilidade de praticar a hospitalidade no dia a dia, e na universidade, buscamos saber dos entrevistados onde e como podemos demonstrá-la. No quadro 5 observamos algumas respostas que evidenciaram com vigor o resumo de todas as afirmações.

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

dos relacionamentos interpessoais, desse modo não citaram um lugar, mas sim uma situação.

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

Quadro 5 – Respostas dos entrevistados sobre onde praticar a hospitalidade.
Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

Em seguida, aproximando-nos do objeto de maior interesse da pesquisa, buscamos saber se os entrevistados consideram que a hospitalidade pode ser praticada na universidade.

Todos os respondentes foram unânimes ao afirmar que sim, a universidade é um lugar onde se pode praticar a hospitalidade. Assim, a prática da hospitalidade na universidade pode atuar nas relações e interações, proporcionando significados diferenciados para o estabelecimento e a manutenção de laços interpessoais. O espaço de convívio das pessoas é possuidor de uma densidade única e complexa, pois, segundo Ferrara (2002. p.15) “é ao mesmo tempo, cenário e ator das relações encenadas, é única porque estas relações se processam sempre nova e singular para cada espaço e para cada lugar”.

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

As respostas podem ser agrupadas em três aspectos: Relações humanas, Infraestrutura e Qualificação profissional, conforme apresentado no quadro 6.

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

Quadro 6 – Respostas sobre como a hospitalidade pode ser praticada no campus da UFMA.
Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

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

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

Por último, e não menos importante, vem a qualificação profissional das pessoas que prestam serviços dentro do campus do Bacanga. Elas afirmam que falta qualificação, a equipe deveria passar por treinamentos e isso ajudaria a desenvolver um ambiente mais agradável, contribuindo para que o campus universitário seja mais hospitaleiro. Amaral e Masano (2006) afirmam que os clientes das organizações que prestam serviços, buscam obter a resolução de suas solicitações, mas se deparam muitas vezes com serviços sem qualidade, realizados por pessoas despreparadas e desmotivadas. Sendo estas umas das causas do mau atendimento.

6.2.3 A hospitalidade na UFMA

Atendendo ao principal objetivo desta pesquisa, procuramos investigar se as pessoas percebem a prática da hospitalidade no campus da UFMA. As respostas, apresentadas no gráfico 6, revelam que boa parte dos entrevistados, 41%, afirmam perceber aquelas práticas de hospitalidade na UFMA. Para 18%, estas práticas não encontradas. Segundo os entrevistados, 41% percebem a hospitalidade em “alguns casos”, “às vezes”, “em poucos setores”, “parcialmente”, etc. Essa “eventualidade” é percebida de maneira significativa e prejudica a manutenção da prática da hospitalidade no dia a dia, pois, se uma pessoa preza por esta atitude hospitaleira, e em determinada situação é tratada de forma hostil, pode deixar de lado sua hospitalidade.

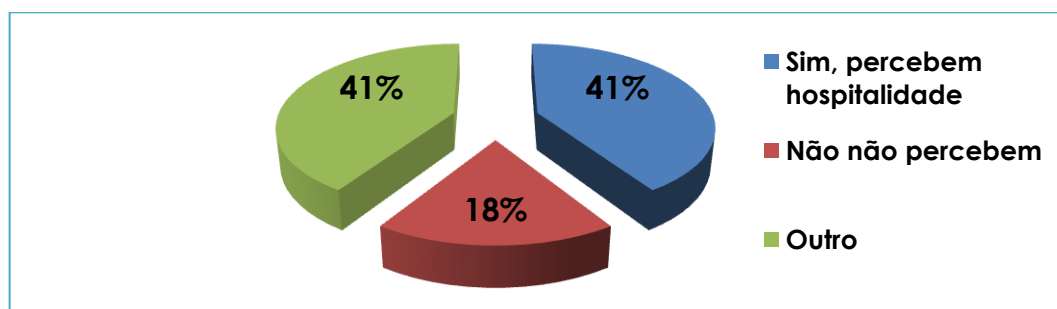


Gráfico 6 – Respostas dos entrevistados sobre a percepção da hospitalidade na UFMA.
Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

Comparando com os resultados da pesquisa realizada em Maio de 2011 (apresentados adiante, no item 6.3), verificamos um sensível aumento nas respostas positivas sobre a percepção da hospitalidade no Campus da UFMA. Na primeira, 21% responderam positivamente, enquanto 47% afirmaram não perceber a hospitalidade no campus da UFMA. Nesta pesquisa, 41% responderam positivamente, e 18% responderam que não a percebem.

Buscando aprofundar o entendimento sobre estas práticas de hospitalidade na UFMA, os entrevistados responderam quais aspectos representam esta hospitalidade. No quadro 7, verificamos algumas respostas.

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

Quadro 7 – Aspectos que representam a Hospitalidade na UFMA.
Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

Assim, verificamos que as pessoas conseguem perceber atitudes hospitaleiras no cotidiano da universidade. Estas atitudes são importantes tanto para

melhorar o convívio, como para incentivar que estas ações sejam praticadas por todos.

Numa prospecção de ações que possam contribuir com a prática da hospitalidade na UFMA, os entrevistados escolheram várias alternativas, apresentadas no gráfico 7.

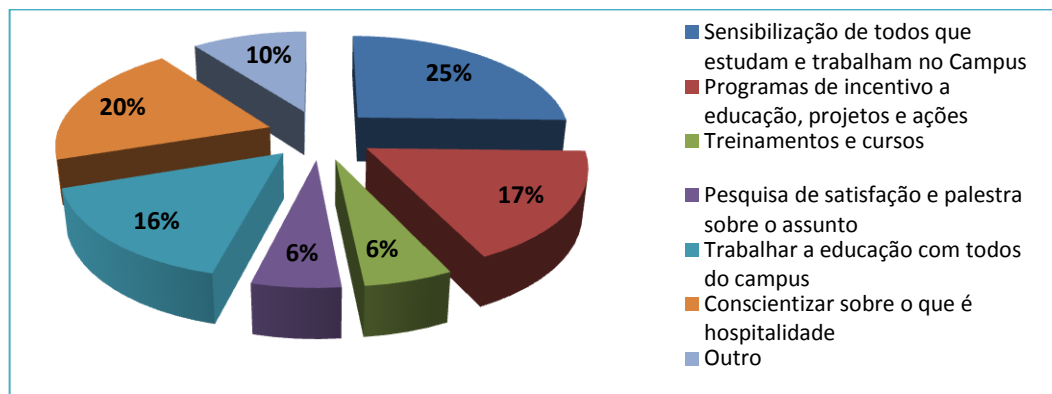


Gráfico 7 – Ações que podem contribuir para a prática da hospitalidade na UFMA.
Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

Dentre as diversas sugestões para a melhoria da hospitalidade na UFMA, foram mais citadas: ações de sensibilização; programas de incentivo a educação, projetos e ações; treinamentos e cursos; pesquisa de satisfação e palestra sobre o assunto; trabalhar a educação com todos do campus; conscientizar sobre o que é hospitalidade e a opção de criar uma nova ação.

Para os entrevistados, todas as ações sugeridas são importantes, mas a maior parcela, 25%, sugeriu que houvesse “mais ações de sensibilização” através de práticas de hospitalidade.

Também foram apontadas ações de conscientização das pessoas. Nas ações do Projeto Hospitalidade no Campus tem sido realizadas campanhas de sensibilização para a prática da hospitalidade. Preferimos falar em “sensibilizar” em vez de “conscientizar” porque a primeira quer “comover, emocionar” e a segunda significa “trazer para o conhecimento” das pessoas. Assim, quando as pessoas se comovem com uma situação, um gesto, elas podem ser mais motivadas a ter uma atitude, mostrando que, neste caso, os gestos valem mais que palavras ou objetos. Na mesma linha de pensamento, a Occam (2011) afirma que as ações de sensibilização são uma ferramenta importante para se fomentar uma mudança de

atitude. Apesar da sensibilização por si só não levar a mudanças permanentes, é um passo importante para a mudança de atitude dos cidadãos.

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

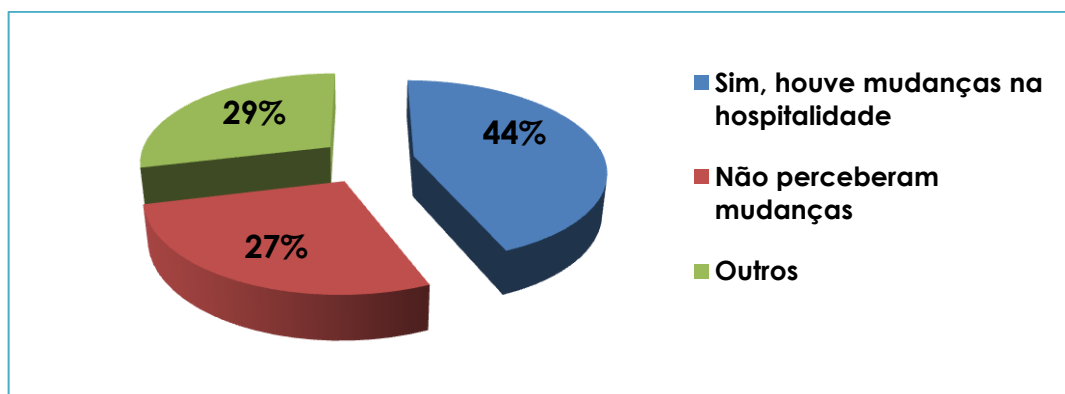


Gráfico 8 – Respostas dos entrevistados sobre mudanças na hospitalidade na UFMA.
Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

6.2.4 Conhecimento sobre o Projeto Hospitalidade no Campus

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

Verificamos que 34% dos entrevistados responderam que conhecem alguma ação/projeto direcionado para a hospitalidade na universidade (Gráfico 9). Destes, 31% apontaram o Projeto Hospitalidade no Campus. Os outros 3% correspondem ações de auxílios aos estudantes, cursos gratuitos para a comunidade. 66% dos entrevistados responderam não conhecer alguma iniciativa neste sentido.

Consideramos que para um projeto com pouco tempo de atuação, a porcentagem dos que identificam sua atuação foi significativa.

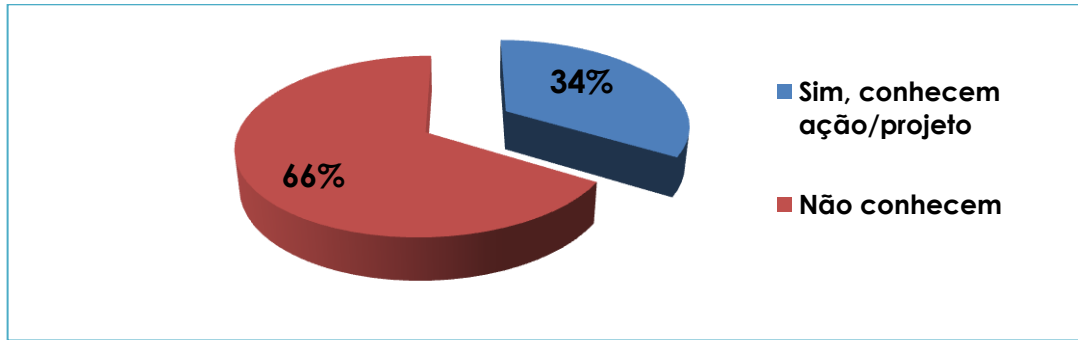


Gráfico 9 – Respostas dos entrevistados sobre o conhecimento de ação/projeto de hospitalidade. Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

No quadro 8, apresentamos algumas falas ilustram o (re)conhecimento das ações do Projeto Hospitalidade no Campus:

“O projeto "hospitalidade no Campus" considero uma ótima ideia, que deve ser compartilhada por toda a UFMA”;

“Uma campanha do ano passado, falando sobre dê bom dia.”;

“Só presenciei um projeto na UFMA que espalhou cartazes pelo campus. Estes traziam fotos de alunos reais da UFMA (ao que parecia pela sua aparência) praticando ações de hospitalidade. Foi uma ação louvável”.

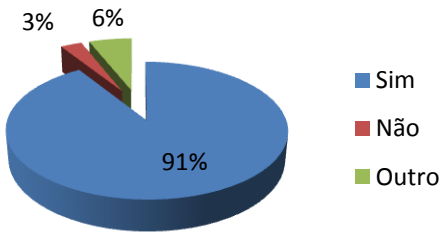
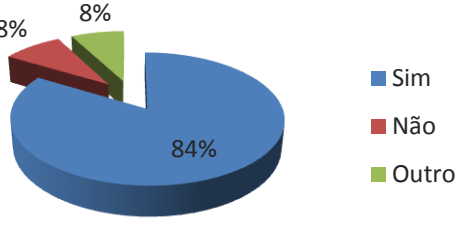
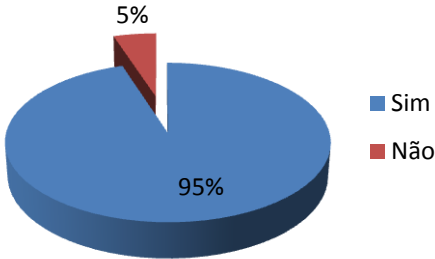
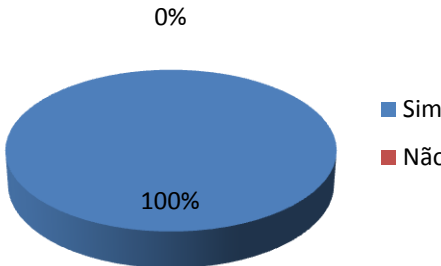
Quadro 8 - Falas dos entrevistados sobre ações/projetos em prol da hospitalidade na UFMA. Fonte: pesquisa de campo/Dezembro de 2012.

6.3 Mudanças na percepção da hospitalidade na UFMA: quadro comparativo

Como citado no capítulo 4, desde o início das atividades, a equipe do projeto Hospitalidade no Campus teve a necessidade de fazer uma pesquisa de campo para conhecer a percepção da comunidade acadêmica sobre a Hospitalidade.

Atendendo aos objetivos deste trabalho realizamos nova pesquisa de campo, com método semelhante, a fim de conhecer a situação atual, depois de algumas ações do projeto, e permitir um comparativo com a pesquisa anterior.

A seguir apresentamos um quadro comparativo com os dados coletados nestas pesquisas.

QUADRO-COMPARATIVO SOBRE A PERCEPÇÃO DA HOSPITALIDADE NA UFMA																	
1ª Pesquisa (Maio de 2011)	2ª Pesquisa (Dezembro de 2012)																
Sobre o que é “ser hospitaleiro”																	
<ul style="list-style-type: none"> • Receber bem; • Ser educado; • Ser prestativo; • Ser agradável. 	<ul style="list-style-type: none"> • Receber bem; • Ser simpático; • Estar disposto a ajudar; • Ser acolher. 																
Sobre “ser uma pessoa hospitaleira”																	
 <table border="1"> <caption>Resposta sobre "ser uma pessoa hospitaleira" (2011)</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sim</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>Não</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Outro</td> <td>6%</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Porcentagem	Sim	91%	Não	3%	Outro	6%	 <table border="1"> <caption>Resposta sobre "ser uma pessoa hospitaleira" (2012)</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sim</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>Não</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Outro</td> <td>8%</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Porcentagem	Sim	84%	Não	8%	Outro	8%
Resposta	Porcentagem																
Sim	91%																
Não	3%																
Outro	6%																
Resposta	Porcentagem																
Sim	84%																
Não	8%																
Outro	8%																
Sobre onde demonstrar Hospitalidade																	
<ul style="list-style-type: none"> • Em todo lugar e momento; • No trabalho, na faculdade; • No ônibus; • No cotidiano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Em todo lugar; • Na gentileza com os próximos; • No dia a dia; • Relacionamentos interpessoais. 																
Sobre a possibilidade de praticar hospitalidade na Universidade																	
 <table border="1"> <caption>Resposta sobre a possibilidade de praticar hospitalidade na Universidade (2011)</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sim</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Não</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Porcentagem	Sim	95%	Não	5%	 <table border="1"> <caption>Resposta sobre a possibilidade de praticar hospitalidade na Universidade (2012)</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sim</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Não</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Porcentagem	Sim	100%	Não	0%				
Resposta	Porcentagem																
Sim	95%																
Não	5%																
Resposta	Porcentagem																
Sim	100%																
Não	0%																

Continua...

QUADRO-COMPARATIVO SOBRE A PERCEPÇÃO DA HOSPITALIDADE NA UFMA																	
1º Pesquisa (Maio de 2011)	2º Pesquisa (Dezembro de 2012)																
Práticas de Hospitalidade na UFMA																	
<ul style="list-style-type: none"> • Educação e Cordialidade; • Respeito mútuo; • Atendimento; • Cumprimentando as pessoas; • Através do sorriso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bom atendimento; • Placas Informativas; • Ajudando as pessoas; • Relacionamentos interpessoais; • Prestação de serviços. 																
Percepção da Hospitalidade no Campus do Bacanga - UFMA																	
<table border="1"> <caption>Percepção da Hospitalidade no Campus do Bacanga - UFMA (Maio de 2011)</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sim</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Não</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>As vezes</td> <td>32%</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Porcentagem	Sim	21%	Não	47%	As vezes	32%	<table border="1"> <caption>Percepção da Hospitalidade no Campus do Bacanga - UFMA (Dezembro de 2012)</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sim</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>Não</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>As vezes</td> <td>41%</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	Porcentagem	Sim	41%	Não	18%	As vezes	41%
Resposta	Porcentagem																
Sim	21%																
Não	47%																
As vezes	32%																
Resposta	Porcentagem																
Sim	41%																
Não	18%																
As vezes	41%																
Aspectos da Hospitalidade																	
<ul style="list-style-type: none"> • Nos vendedores ambulantes; • Nos trotes; • Nos eventos; • Na educação das pessoas; • Nos funcionários. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepção de estudantes; • Eventos; • Atendimento; • Professores; • Palestras. 																
Sobre o que pode ser feito para a melhoria da Hospitalidade na UFMA																	
<ul style="list-style-type: none"> • Trabalhar a educação com todos no campus; • Ser mais humano; • Com o bom senso de cada um; • Através da participação dos alunos; • Conscientizar sobre o que é hospitalidade. 	<table border="1"> <caption>Sobre o que pode ser feito para a melhoria da Hospitalidade na UFMA</caption> <thead> <tr> <th>Sugestão</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sensibilização de todos que estudam e trabalham no Campus</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Programas de incentivo a educação, projetos e ações</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Treinamentos e cursos</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Pesquisa de satisfação e palestra sobre o assunto</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Trabalhar a educação com todos do campus</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>Conscientizar sobre o que é hospitalidade</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Outro</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	Sugestão	Porcentagem	Sensibilização de todos que estudam e trabalham no Campus	25%	Programas de incentivo a educação, projetos e ações	17%	Treinamentos e cursos	6%	Pesquisa de satisfação e palestra sobre o assunto	6%	Trabalhar a educação com todos do campus	16%	Conscientizar sobre o que é hospitalidade	20%	Outro	10%
Sugestão	Porcentagem																
Sensibilização de todos que estudam e trabalham no Campus	25%																
Programas de incentivo a educação, projetos e ações	17%																
Treinamentos e cursos	6%																
Pesquisa de satisfação e palestra sobre o assunto	6%																
Trabalhar a educação com todos do campus	16%																
Conscientizar sobre o que é hospitalidade	20%																
Outro	10%																

Quadro 9 - Quadro comparativo entre as duas pesquisas de percepção da Hospitalidade.
Fonte: organização da autora/ANDRADE, 2011.

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

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

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

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

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

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A extensão universitária é um processo educacional que auxilia o desenvolvimento dos discentes através do confronto com a realidade encontrada nas práticas extensionistas, tendo em vista a troca de experiências e conhecimentos que acontece durante a prática extensionista.

Diversas ações governamentais estão voltadas para o progresso do ensino superior do Brasil por meio da extensão, um exemplo de apoio são os editais lançados anualmente pelo Ministério da Educação e pelas universidades, buscando motivar professores e alunos a realizarem projetos de extensão. Estes, geralmente oferecem serviços, que são transformados em benefícios, para a sociedade que é servida com as ações.

É nesse cenário que a UFMA contribui para a evolução das atividades extensionistas e o curso de Bacharelado em Hotelaria, com o apoio do Núcleo de Projetos e Pesquisas em Hotelaria, reconhecendo a importância da extensão e da pesquisa para a formação acadêmica e profissional dos discentes, vem desenvolvendo várias ações de extensão, dentre estas, o Projeto Hospitalidade no Campus, alvo deste trabalho.

Buscamos conhecer a percepção da comunidade acadêmica da UFMA sobre as práticas de hospitalidade na cidade universitária, relacionando-a as ações do projeto Hospitalidade no Campus. Os resultados revelam que a comunidade acadêmica, sabe o significado da hospitalidade, de forma que consegue destacar não só como praticá-la, mas também a importância de ser exercida em um ambiente social.

O Projeto Hospitalidade no Campus teve início em Maio de 2011, com o objetivo de planejar e desenvolver ações em prol da hospitalidade no campus da UFMA. Desde então, foram executadas varias ações, como pesquisas diagnósticas, campanhas de sensibilização, checklist da infraestrutura, treinamentos, oficinas, e apresentação de trabalhos científicos.

Dentre estas ações, a Campanha “Pratique a Hospitalidade: dia do bom dia”, teve destaque, pois abrangeu todo o campus através de vários cursos de

graduação, departamentos administrativos e pró-reitorias. Esta ação atingiu pelo menos 4.000 mil pessoas diretamente, com o envolvimento de 40 discentes dos cursos de Hotelaria e de Turismo, em 3 dias seguidos de campanha (em novembro de 2011). Além dessa atividade, o projeto realizou oficinas, treinamentos, recepção aos calouros e fomentou a formação de uma comissão de Hospitalidade na 64ª Reunião Anual da SBPC. As ações de sensibilização, como as campanhas que foram realizadas pelo projeto, continuam sendo sugeridas como um meio de promover a hospitalidade no campus.

Analisando os dados da pesquisa de campo, os resultados revelam que a maioria dos entrevistados sabe o significado da palavra hospitalidade e se consideram hospitaleiras. Os entrevistados também reconhecem que a hospitalidade pode ser praticada em vários lugares, inclusive na universidade. Contudo, algumas pessoas apontam que não observam a prática da hospitalidade no campus da UFMA. Para os que percebem a hospitalidade na universidade, esta pode ser verificada em três aspectos principais: relações humanas, infraestrutura e qualificação.

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

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

Com o olhar de pesquisadora e usuária dos serviços oferecidos pela universidade, podemos afirmar que há muito a fazer e melhorar no aspecto da hospitalidade. Iniciativas como a do Projeto Hospitalidade no Campus confirmam que a extensão é um caminho possível para mudanças na sociedade, na universidade, e para a formação profissional, especialmente para os mercados de hotelaria, turismo e, claro, o de hospitalidade.

8 REFERÊNCIAS

AMARAL, Ivan Bose do; CARVALHO, Caio Luiz de. **Hotelaria independente no Brasil**. Disponível em: <www.brasilturismojornal.com.br/site.cfm?tp=WL&cg=ARTIG¬icia=4696> Acessado em 20 novembro de 2012.

AMARAL, Ivan Bose do e MASANO, Bella. **Ser acolhedor por inspiração e incentivo**. Disponível em:<http://revistahost.uol.com.br/publisher/preview.php?edicao=0506&id_mat=530>. Acessada em 18 de janeiro de 2013.

ANDRADE, Davi A. C. **Projeto Hospitalidade no Campus**. 2011.

_____. **Projeto da Comissão de Hospitalidade – SBPC**. 2012a.

_____. **Projeto Hospitalidade no Campus – Relatório Técnico 2011-2012**. Pró-Reitoria de Extensão, UFMA. 2012b.

_____. A cultura e o negócio da hospitalidade no turismo. In: SEABRA, Giovanni. (Org.). **Comunidades, Natureza e Cultura no Turismo. Comunidades, Natureza e Cultura no Turismo**. 1ed.João Pessoa: Editora Universitária - UFPB, 2012c, v. 1, p. 401-412.

BAPTISTA, Isabel. Lugares de Hospitalidade. In: DIAS, C. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri, SP: Manole, 2002.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2001.

BILIO et al. **Serviços de Alimentação e Capacitação Profissional no Campus do Bacanga – UFMA**. 64ª RA SBPC, 2012a. Disponível em <<http://www.sbpcnet.org.br/livro/64ra/resumos/resumos/5505.htm>> Acessado em 05 de fevereiro de 2013

_____. **A Percepção da Hospitalidade no Campus da UFMA**. 64 RA da SBPC, 2012b. Disponível em <<http://www.sbpcnet.org.br/livro/64ra/resumos/resumos/5505.htm>> Acessado em 05 de fevereiro de 2013

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

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

CRUZ, R. de C. A. **Uma abordagem geográfica do fenômeno da hospitalidade turística**. In. DIAS, C (Org). Hospitalidade: reflexões e perspectivas. Barueri, SP: Manole, 2002.

DAGOSTINI, A.; GIACOMINI, D. M; GIUSTINA, M.G.S. D. **Hospitalidade no Turismo: o bem receber**. Disponível em: < http://www.serragaucha.com/upload/page_file/hospitalidade-e-bem-receber.pdf >. Acessado em 20 de novembro de 2012.

FERRARA, L. D. **Design em Espaços**. São Paulo: Edições Rosari, 2002.

FÓRUM DE OPERADORES HOTELEIROS DO BRASIL. **Hotelaria em números Brasil 2011**. Disponível em: <<http://www.revistahoteis.com.br/img/uploads/relatorios/Hotelaria%20em%20numeros%20-%20%20Brasil%202011.pdf>>. Acessado em 12 de fevereiro de 2013.

FÓRUM DOS PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS e SESu/MEC. **Plano Nacional de Extensão**. Ed. Atual. Brasil: MEC, 2001. Disponível em: <<http://www.renex.org.br>>. Acessado em: 15 de dezembro de 2012.

_____. **FORPROEX**. 2007. Disponível em: <<http://www.renex.org.br>>. Acessado em: 15 de dezembro de 2012.

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

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison (Orgs.) **Em busca da hospitalidade**. Perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004.

LIMA, Bárbara Souza. **A extensão universitária no Curso de Educação Física da Universidade Federal do Maranhão**/ Bárbara Souza Lima. – São Luís, 2009.

Maria M. (org.) **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

MELO, Luis Gonzaga. **Reforma na Universidade do Maranhão**. São Luís, Maranhão. 1971.

Miranda, Luiz Cesar de. **Hospitalidade Brasileira: hospitalidade como vantagem competitiva**. Disponível em: <http://www.nitsustentabilidade.org/Portals/2/documents/cneg4/anais/T7_0078_0097.pdf>. Acessado em 20 de novembro de 2012.

MONTANDON, A Hospitalidade: ontem e hoje. In: DENCKER, Ada F.M. BUENO; M.S. (Orgs) **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades**. São Paulo: Pioneira-Thomson, 2003.

MORAN, José Manuel. **Mudanças na comunicação pessoal**. 2º Ed. Paulinas, 2000.

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

Occam. **Acções de sensibilização**. Disponível em: <<http://www.occam.pt/formacao/20-Accoes-de-Sensibilizacao>>. Visualizada em 0 de fevereiro de 2013

Revista Participação / Álvaro Sebastião Teixeira Ribeiro, Editor-científico; Sonia Ramos Cruz, Editora. _ano 11, n 19 (junho, 2011) _ Brasília: Universidade de Brasília. Decanato de Extensão, 2011.

SELWYN, T. Uma antropologia da hospitalidade. In LASHLEY, C. MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri, SP: Manole, 2004.

SILVA, Jessica Cristina. **A hospitalidade na Hotelaria**. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/19153/a-hospitalidade-na-hotelaria#ixzz2EsMdxzBj>> Acessado em 20 de novembro de 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Relatório de atividades** –. Doc. da UFMA. Pró Reitoria da Extensão 2011.

_____. **Regimento da Universidade Federal do Maranhão**. Doc. da UFMA. Reitoria da UFMA. 1999.

_____. **Plano estratégico de desenvolvimento institucional (PEDI – Minuta)**. Doc. da UFMA. Reitoria da UFMA. 2005.

WADA, Elizabeth Kyoko. Hospitalidade na gestão em meios de hospedagem: Uma realidade ou falácia? In :DENCKER, Ada de Freitas Maneti (org.). **Planejamento e gestão de hospitalidade e turismo**: formulação de uma proposta. São Paulo: Pioneira Thomson, 2004.

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

APÊNDICE

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA
CURSO DE HOTELARIA

A Percepção da Hospitalidade na Cidade Universitária da UFMA

Essa pesquisa tem o objetivo de conhecer a percepção da comunidade acadêmica da UFMA sobre as práticas de hospitalidade na cidade universitária e as contribuições do projeto Hospitalidade no Campus. Os dados serão utilizados para a elaboração do trabalho de conclusão de curso de autoria de Talena Mondego (acadêmica do Curso de Hotelaria) orientado pelo Prof. Davi Andrade.

1. O que você entende por “ser hospitaleiro”?

2. Você se considera uma pessoa hospitaleira?

() Sim () Não () Outra: _____

3. Onde as pessoas podem demonstrar hospitalidade?

4. A universidade/campus é um espaço onde pode ser praticada a hospitalidade?

() Sim () Não () Outra: _____

5. De que forma a hospitalidade pode ser praticada no campus?

6. Você percebe esta hospitalidade no campus do Bacanga?

() Sim () Não () Outra: _____

7. Quais aspectos representam esta hospitalidade?

8. O que pode ser feito para melhorar a hospitalidade no Campus do Bacanga?

-)Sensibilização de todos que estudam e trabalham no campus
-)Programas de incentivo a educação, projetos e ações
-)Treinamentos e cursos
-)Pesquisa de satisfação e palestra sobre o assunto
-)Trabalhar a educação com todos no campus
-)Conscientizar sobre o que é hospitalidade
-)Outro: _____

**9. Você conhece algum projeto/ação que busque desenvolver a hospitalidade?
Se sim, qual?**

10. Houve alguma melhoria na universidade após essas ações de hospitalidade?

-)Sim
-)Não
-)Outro: _____

Categoria

-)Docente
-)Discente
-)Servidor
-)Funcionário terceirizado
-)Comunidade (visitante, vendedor de lanches, flanelinha e outros)

Muito obrigad@!

ANEXO

CHECK LIST 1: SALAS DE AULA

LOCAL: CCSO		BLOCO: _____ SALA: _____		SITUAÇÃO		TURNO: Manhã () Tarde ()	DATA: / /2011.
AMBIENTE	ÍTEM		C	NC	DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE		
Salas de aula	1	Piso (limpeza, pavimentação)					
	2	Quadro (limpeza, conservação)					
	3	Carteiras (limpeza e arrumação)					
	4	Cesto de Lixo					
	5	Lâmpada Funcionando					
	6	Ventiladores Funcionando					
	7	Ventiladores Limpos.					
	8	Paredes e teto (Pintura e limpeza)					
	9	Tomadas (funcionamento e aparência)					
	10	Janelas (limpeza)					
	11	Organização das Cadeiras					
	12	Portas (fechaduras, estado)					
	13	Número de sinalização					
					Ações de correção		
TOTAL							
ESTADO GERAL: () Adequado () Inadequado							
RESPONSÁVEL:							

Quadro 10 – Checklist: salas de aula.

Fonte: arquivo do Projeto Hospitalidade no Campus – Março/2012.

CHECK LIST 2: BANHEIROS

LOCAL: CCSO BLOCO: _____ Corredor: _____		SITUAÇÃO		TURNO: Manhã () Tarde ()	DATA: / / 2011.
AMBIENTE	ÍTEM	C	NC	DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE	
Banheiros	1	Sinalização M e F			
	2	Piso (limpeza, pavimentação)			
	3	Limpeza das Paredes			
	4	Pias Limpas			
	5	Torneiras			
	6	Cesto de Lixo			
	7	Vaso Sanitário (Higiene e Funcionamento)			
	8	Possui Papel Toalha			
	9	Possui Papel Higiénico			
	10	Possui Sabão Líquido			
	11	Lâmpadas Funcionando			
	12	Portas dos Boxes (fechaduras, estado)			
TOTAL					
ESTADO GERAL: () Adequado () Inadequado					Ações de correção
RESPONSÁVEL:					

Quadro 11 – Checklist: banheiros.

Fonte: arquivo do Projeto Hospitalidade no Campus – Março/2012.

CHECK LIST 3: CORREDORES E RAMPAS

LOCAL: CCSO BLOCO: _____ Corredor: _____		SITUAÇÃO		TURNO: Manhã () Tarde ()	DATA: / /2011.
AMBIENTE	ÍTEM	C	NC	DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE	
Corredores e Rampas	1	Piso (limpeza, pavimentação)			
	2	Mural (Lay out, prazos)			
	3	Cesto de Lixo;			
	4	Lâmpadas Funcionando;			
	5	Teto (limpeza e fiação)			
	6	Paredes (Pintura)			
	7	Bancada			
	8	Pavimentação do piso			
	9	Jardim (Limpeza, plantas, etc.)			
	10	Bebedouros (Funcion. e Higiene)			
	11	Extintor/mangueira			
	12	Sinalização			
	13				
TOTAL					
ESTADO GERAL: () Adequado () Inadequado				Ações de correção	
RESPONSÁVEL:					

Quadro 12 - Checklist: corredores e rampas.

Fonte: arquivo do Projeto Hospitalidade no Campus – Março/2012.

CHECK LIST 4: AUDITÓRIOS E SALAS DE VÍDEO

LOCAL: CCSO		SITUAÇÃO		TURNO: Manhã () Tarde ()	DATA: / /2011.
AMBIENTE	ÍTEM		C	NC	DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE
Auditórios e salas de vídeo Bloco: _____ _____	1	Piso (limpeza, pavimentação)			
	2	Lâmpadas Funcionando			
	3	Organização das Mesas e Cadeiras			
	4	Equipamentos de Apoio			
	5	Cestos de Lixo			
	6	Ar-Condicionado			
	7	Outros equipamentos			
	8	Sinalização			
		TOTAL			
Auditórios e salas de vídeo Bloco: _____ _____	1	Piso (limpeza, pavimentação)			
	2	Lâmpadas Funcionando			
	3	Organização das Mesas e Cadeiras			
	4	Equipamentos de Apoio			
	5	Cestos de Lixo			
	6	Ar-Condicionado			
	7	Outros equipamentos			
	8	Sinalização			
		TOTAL			
ESTADO GERAL: () Adequado () Inadequado				Ações de correção	
RESPONSÁVEL:					

CHECK LIST 5: ÁREAS SOCIAIS E ACESSIBILIDADE

LOCAL: CCSO	SITUAÇÃO	TURNO: Manhã () Tarde ()				DATA: / /2011.
AMBIENTE	ÍTEMS	C	NC	C	NC	DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE
	LOCALIZAÇÃO					
Áreas sociais (praças)	1 Limpeza do Piso					
	2 Paisagismo					
	3 Mesas e Cadeiras (conservação e limpeza)					
	4 Iluminação					
	LOCALIZAÇÃO					
Áreas sociais (cantina)	5 Limpeza do Piso					
	6 Cesto de Lixo;					
	7 Organização e Limpeza das Mesas e Cadeiras					
	8 Balcão - Limpeza e Apresentação dos Alimentos					
	9 Iluminação					
	LOCALIZAÇÃO					
Paradas de ônibus	10 Pavimentação e Limpeza do Piso					
	11 Cesto de Lixo;					
	12 Bancos;					
	13 Proteção contra Chuva					
	14 Iluminação					
	15 Sinalização					
	LOCALIZAÇÃO					
Acessibilidade	16 Pavimentação do Piso;					
	17 Iluminação;					
	18 Cesto de Lixo;					
	19 Paisagismo (Limpeza)					
	20 Sinalização para Pedestre (Faixas, sinalização)					
	21 Calçadas					
	22 Acesso para Deficientes					
TOTAL						Ações de correção
RESPONSÁVEL:						

Quadro 14 - Checklist: áreas sociais e acessibilidade.

Fonte: arquivo do Projeto Hospitalidade no Campus – Março/2012.