



XVI COLOQUIO INTERNACIONAL DE  
GESTIÓN UNIVERSITARIA – CIGU

Gestión de la Investigación y Compromiso Social de la Universidad

Arequipa – Perú  
23, 24 y 25 de noviembre de 2016

ISBN: 978-85-68618-02-8

## **A PERCEÇÃO DOS ESTUDANTES INTERNACIONAIS DE GRADUAÇÃO DO PROGRAMA *INCOMING* DA UFSC SOBRE O PROCESSO DE ACOLHIMENTO DA INSTITUIÇÃO**

**RAFAELA RIBEIRO CÉSPEDES**  
UFSC  
[fernanda.leal@ufsc.br](mailto:fernanda.leal@ufsc.br)

**FERNANDA GEREMIAS LEAL**  
UDESC  
[fernanda.leal@ufsc.br](mailto:fernanda.leal@ufsc.br)

**LUCIANE STALLIVIERI**  
UFSC  
[lustalliv@gmail.com](mailto:lustalliv@gmail.com)

### **Resumo**

A internacionalização da Educação Superior é uma realidade inequívoca e a mobilidade estudantil internacional é uma de suas mais importantes dimensões. Analisar como as Instituições de Ensino Superior (IES) brasileiras têm lidado com esse processo é um aspecto relevante para a compreensão da inserção do Brasil no contexto da internacionalização. Compreender as impressões dos estudantes internacionais sobre seu acolhimento no país, particularmente, pode auxiliar na identificação de lacunas e no consequente aprimoramento dessa atividade, de papel significativo na adaptação cultural dos participantes. Este estudo de caso, qualitativo e descritivo, tem o objetivo de conhecer as impressões dos estudantes internacionais de graduação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) sobre o processo de acolhimento do Programa *Incoming*. Por meio de questionários aplicados aos participantes do Programa, verificou-se que a atuação da Universidade tende a se limitar à disponibilização de informações administrativas e legais, de modo que o seu papel na integração e adaptação cultural desses estudantes é bastante tímida. Os resultados permitiram propor ações concretas relativas à gestão do Programa, como forma de aperfeiçoar esse processo.

**Palavras-chave:** Internacionalização. Educação Superior. Mobilidade estudantil.

## 1 INTRODUÇÃO

A internacionalização da Educação Superior se refere a uma resposta dos países, dos sistemas políticos e das Instituições de Ensino Superior (IES) para lidar com as tendências globais (UNESCO, 2003), que ganhou ênfase no contexto mundial, sobretudo a partir da década de 1980, com o advento da economia globalizada.

No Brasil, o processo de internacionalização da Educação Superior foi particularmente intensificado em 1988, com a criação do Fórum das Assessorias das Universidades Brasileiras para Assuntos Internacionais, atual Associação Brasileira de Educação Internacional (FAUBAI), que, desde então, assumiu o *status* de interlocutor privilegiado para a discussão de propostas e de programas que tratem da inserção do Brasil no cenário da Educação Superior Internacional (TEICHLER, 2003; STALLIVIERI, 2004; SEBBEN, 2007). Alguns indicadores contemporâneos, como a realização dos programas governamentais Ciência sem Fronteiras e Idiomas sem Fronteiras e a promoção de conferências internacionais sobre Educação Internacional, como a *Faubai 2016 Conference: Social Responsibility in the Internationalization of Higher Education*, sugerem que o Brasil tem buscado inserção nesse meio, tanto em nível institucional quanto governamental (LEAL; MORAES, 2016).

O processo de internacionalização engloba, entre outros aspectos, a mobilidade ou o intercâmbio estudantil internacional. Na perspectiva de Stallivieri (2004), a mobilidade estudantil internacional diz respeito a uma das mais evidentes tendências de internacionalização, por apresentar-se como exigência para a formação dos cidadãos, cujo perfil deve pressupor o domínio de habilidades linguísticas e interculturais, assim como de competências globais. De Wit *et al* (2013) reconhecem que o papel da mobilidade estudantil internacional no contexto da internacionalização da Educação Superior é incontestável, enquanto Knight (2012) complementa que não há dúvida de que a internacionalização e, particularmente, a mobilidade estudantil internacional, transformaram o cenário da Educação Superior mundial, à medida que proporcionaram uma diversidade de benefícios, mas também resultados inesperados e riscos para estudantes, instituições, comunidades e países.

Desde a década de 1960 (UFSC, 2011), a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) - sétima universidade melhor qualificada do Brasil segundo o Ranking Universitário Folha 2015 (Folha de São Paulo, 2015), 24ª da América Latina segundo o *QS World University Rankings* (UFSC, 2015) e quinta universidade federal entre as avaliadas pelo *Brics & Emerging Economies 2016* do *Times Higher Education* (THE) (UFSC, 2015a) - recebe estudantes internacionais de graduação por meio do *Incoming*, um programa de mobilidade administrado pela Secretaria de Relações Internacionais (SINTER) no âmbito dos acordos de cooperação com instituições de Ensino Superior estrangeiras. Esse Programa, que permite a integração de estudantes de instituições estrangeiras conveniadas com a UFSC, por um ou dois semestres, recebeu 114 estudantes somente no primeiro semestre de 2016, mantendo uma média anual de recepção de 363 estudantes. (SINTER, 2016).

Diante desse cenário e diante da complexidade inerente ao processo de adaptação dos indivíduos a outras culturas (STALLIVIERI; PILOTTO; GONÇALVES, 2015), este artigo se refere a um estudo de caso qualitativo e descritivo, que tem o objetivo geral **de conhecer as impressões dos estudantes internacionais de graduação da UFSC sobre o processo de acolhimento do Programa *Incoming***. Em decorrência disso, poder-se-á a) mapear o atual processo de recepção dos estudantes internacionais de graduação da UFSC; e b) propor ações mais efetivas de acolhimento aos estudantes internacionais de graduação da UFSC, práticas que poderão ser modelares para outras IES.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

## 2.1 INTERNACIONALIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR

Desde o fim da Segunda Guerra Mundial, no contexto da Guerra Fria, e, mais recentemente, com o início dos processos de regionalização, a Educação Superior tem estado no centro do desenvolvimento da humanidade. Por esse motivo, a Globalização - processo que desde o início do Século XXI aproxima economias e causa impacto nos processos sociais, econômicos e políticos das nações - tem influenciado significativamente esse setor (KNIGHT; DE WIT, 1995).

Todavia, o processo contemporaneamente denominado “Internacionalização” não é recente. Uma breve retrospectiva histórica demonstra que a dimensão internacional da Educação Superior esteve presente nas universidades desde sua origem, tanto por conta da atuação de professores provenientes de diferentes partes do mundo, recrutados para dar início às primeiras atividades de ensino e pesquisa, quanto pela influência dos padrões internacionais de difusão do conhecimento (MIURA, 2009).

Uma compreensão conceitual acerca da internacionalização é necessária para amenizar os constantes equívocos e os mal-entendidos sobre seu propósito (KNIGHT; DE WIT, 1995; KNIGHT, 2004; ALTBACH; KNIGHT, 2007; KNIGHT, 2012), assim como para dar sentido aos caminhos que têm orientado a Educação Superior. Ainda no fim dos anos 1980, Arum (1987) constatou que os conceitos relacionados à Educação Internacional tinham diferentes significados para diferentes pessoas. Para contrapor a confusão relacionada às terminologias já emergentes naquele contexto, o autor definiu Educação Internacional como “todas as atividades educacionais (tais como ensino, aprendizado, pesquisa e prestação de assistência técnica) que envolvam pessoas de duas ou mais nações, tanto individualmente quanto em programas formais” (ARUM, 1987, p. 8, tradução livre).

Em meados dos anos 1990, quando o termo “Internacionalização” já estava em evidência, Knight e de Wit (1995) reconheceram que a diversificidade de nomenclaturas usadas na discussão sobre questões relacionadas à dimensão internacional da Educação Superior ainda era crescente. Esses autores propuseram uma definição voltada a uma perspectiva processual, que contemplava dois principais tipos de estratégias: acadêmicas (relacionadas às atividades e aos serviços acadêmicos que introduzem uma dimensão internacional às funções primárias de uma IES) e organizacionais (associadas às iniciativas que ajudam a garantir a institucionalização da dimensão internacional, por meio de políticas e de sistemas administrativos apropriados).

Uma definição mais contemporânea foi oferecida por Sebastián (2004), para quem a internacionalização diz respeito ao processo de inserção da dimensão internacional à cultura e às estratégias da IES, por meio das funções de ensino, pesquisa e extensão, bem como da projeção de sua oferta e de suas capacidades. Foi Knight (2004), entretanto, que adicionou novos elementos ao conceito. Na perspectiva dessa autora, a internacionalização precisa ser compreendida em dois níveis: no nível institucional, onde ela ocorre, e no nível nacional, uma vez que os setores nacionais de Educação Superior influenciam substancialmente esse processo por meio do estabelecimento de políticas, regulamentos, financiamentos e programas.

Diante desse cenário, o conceito de internacionalização adotado para este estudo é o de Knight (2012), que apresenta abrangência e generalidade suficientes para ser aplicável a diferentes países, culturas e sistemas educacionais. Segundo a autora, a internacionalização diz respeito ao processo de integração das dimensões internacional, intercultural e global aos objetivos, às funções primárias e à entrega da Educação Superior nos níveis institucional e nacional (KNIGHT, 2012).

As oportunidades resultantes do processo de internacionalização são múltiplas e alcançam tanto estudantes quanto instituições, comunidades e países (KNIGHT, 2012).

Melhorar a qualidade, a pertinência e a relevância do ensino, da pesquisa e da extensão; ampliar a vinculação com redes acadêmicas internacionais; consolidar valores como a cooperação e a solidariedade; usar a experiência internacional para desenvolver capacidades internas; preparar os estudantes para uma carreira internacional e levá-los a desenvolver competências globais (KNIGHT; DE WIT, 1995; SCHWARTZMAN; 2003, SEBASTIÁN, 2004; CHILDRESS, 2009) são algumas delas.

## 2.2 MOBILIDADE ESTUDANTIL INTERNACIONAL

A mobilidade estudantil internacional iniciou ainda antes de Cristo, quando os jovens da sociedade romana iam à Grécia aprofundar seus estudos em áreas como Filosofia, Letras, Literatura e Artes. Com a queda do império romano, as universidades ascenderam e se estabeleceram como polo avançado e especializado de conhecimento. Nos séculos XIV, XV e XVI, várias universidades já haviam sido criadas, e a mobilidade estudantil se desenvolveu como uma necessidade para os estudantes, uma vez que o espírito renascentista estimulou o desejo pelo conhecimento e pela experiência em locais como Florença, Cambridge e Basel (TEICHLER, 2003; STALLIVIERI, 2004; SEBEN, 2007).

A mobilidade de estudantes entre instituições de diferentes nacionalidades é um dos aspectos da internacionalização que mais cresce entre os países de todo tipo de relação e de populações no Século XXI (STALLIVIERI; PILOTTO; GONÇALVES, 2015). Os deslocamentos dos estudantes através das regiões e dos países são, em parte, um meio para que os jovens possam mostrar sua consciência crescente do mundo, assim como seu interesse em se preparar para viver em um mundo interdependente. Simultaneamente, os governos e os empregadores estão conscientes de que a futura população ativa deve compor-se de especialistas bem formados e atentos ao mundo, se o que se deseja é assegurar a prosperidade nos níveis nacional, regional e individual (UNESCO, 2003).

Independentemente da forma de mobilidade, os registros do século XXI têm sinalizado aumentos significativos no intercâmbio estudantil internacional (STALLIVIERI, 2004). Lima (2009) relata uma pronunciada curva de crescimento. Segundo a autora, entre 2004 e 2006, havia cerca de 2.754.373 intercâmbios registrados, sendo os principais países de destino os Estados Unidos, o Reino Unido e a Alemanha e os principais países de origem a China, a Índia e a República da Coreia.

Knight (2012) corrobora com o panorama apresentado por Stallivieri (2004) e Lima (2009), ao constatar que o crescimento do número de estudantes em mobilidade aumentou de cerca de 238 mil na década de 1960 para 3.3 milhões em 2008. De Wit *et al* (2013), por sua vez, indicam que em 2010 havia 4.1 milhões de estudantes em mobilidade internacional. Diante desse cenário, conforme reforça Stallivieri (2004), é natural que as IES promotoras e participantes de programas de mobilidade internacional estejam atentas às tendências, aos movimentos e aos perfis das necessidades apresentadas pelos estudantes.

Na perspectiva de Knight (2012), a mobilidade estudantil, em sua multiplicidade de formas, prevalece como uma das maiores prioridades do processo de internacionalização. A autora complementa que quando o termo “mobilidade estudantil” é usado, ele geralmente faz referência a estudantes internacionais em formação plena ou que estejam participando em programa de curta duração (*short-term*), de um semestre ou de um ano no exterior (*semester or year abroad*), sendo esta última modalidade o objeto de análise deste estudo de caso. Mais recentemente, o termo também passou a englobar estudantes matriculados em programas colaborativos de formação.

## 2.3 MOBILIDADE ESTUDANTIL INTERNACIONAL NO BRASIL

Em 1988, o Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras (CRUB) criou um fórum específico para discutir as questões da cooperação acadêmica internacional. O Fórum das Assessorias das Universidades Brasileiras para Assuntos Internacionais, atual Associação Brasileira de Educação Internacional (FAUBAI) passou a ser o interlocutor privilegiado para a discussão de propostas e de programas que tratem da inserção do Brasil no cenário da Educação Internacional (TEICHLER, 2003; STALLIVIERI, 2004; SEBEN, 2007).

Na década de 1990, algumas iniciativas, ainda isoladas, iniciaram o registro mais organizado e sistemático do envio de estudantes brasileiros ao exterior, especialmente para estudos de graduação. Ainda sem contornos muito definidos, as universidades brasileiras ingressaram nos programas de mobilidade, especialmente para o envio de estudantes, ainda não concorrendo de forma recíproca no recebimento de estudantes estrangeiros. Nesse mesmo período, muitas universidades brasileiras institucionalizaram o processo de internacionalização, criando para isso estruturas administrativas específicas para tal fim (STALLIVIERI, 2004).

O Brasil ainda apresenta um quadro geral bastante tímido no que se refere à recepção de estudantes internacionais, apesar do significativo potencial de suas IES, de seus atrativos turísticos, de suas belezas naturais, de sua cultura diversificada e da hospitalidade de seu povo (STALLIVIERI, 2004). Trata-se de um quadro comum ao contexto regional do país. Apesar do visível crescimento da internacionalização nos últimos anos em todo o mundo, países da América Latina ainda recebem poucos estudantes internacionais, sendo que a maioria é proveniente de países como os Estados Unidos e da Europa e participam de programas no México e na Costa Rica, conforme informações do *International Institute of Education* (2003).

Além disso, assim como outros países latino-americanos, o Brasil ainda não dispõe de um banco de dados organizado no qual constem informações sistematizadas sobre o histórico de sua mobilidade estudantil internacional, como registros de entrada e saída de estudantes, o que inviabiliza análises mais criteriosas sobre o tema (STALLIVIERI, 2004). Segundo Lima e Contel (2011, p. 193), “no processo de internacionalização da Educação Superior, o desinteresse dos países do centro do sistema-mundo pelos países latino-americanos é flagrante”. No caso do Brasil, que é o país que acolhe o menor número de originários da América Latina e do Caribe, parece haver desinteresse inclusive de sua região, apesar dos esforços dirigidos para a integração dos países desse subcontinente.

Alguns dos prováveis motivos para esse desinteresse da América Latina e do Caribe pelo Brasil são elencados: fatores de caráter histórico e cultural (particularmente a questão linguística); a imagem de pouca qualidade, associada a elevados custos da maioria das IES privadas; a insegurança pública conhecida entre as grandes cidades do país e o fato de a maioria das IES brasileiras ainda não dispor de política de internacionalização formalizada e em prática, de modo que não são encontradas ações voltadas para o desenvolvimento de uma cultura de recepção de estudantes internacionais (LIMA; CONTEL, 2011).

Também se percebe que alguns aspectos internos comuns entre IES de países em vias de desenvolvimento mencionados por Gacel e Ávila (2008), podem refletir no desinteresse de estudantes internacionais na realização de mobilidade no Brasil: falta de planejamento; políticas e planos estratégicos fragilizados; limitação de orçamento; estrutura inadequada dos escritórios de Relações Internacionais; importação de modelos desajustados contextualmente e falta de pessoal bem preparado para lidar com a internacionalização.

### 2.3 O PAPEL DA RECEPÇÃO E ORIENTAÇÃO DAS IES NA ADAPTAÇÃO CULTURAL DOS ESTUDANTES EM MOBILIDADE INTERNACIONAL

A mobilidade estudantil internacional proporciona uma série de benefícios tanto para os participantes quanto para suas instituições de origem e destino, para suas famílias, para as comunidades envolvidas e para a sociedade em geral. Entretanto, desafios e tribulações fazem parte desse processo, o qual pode apresentar resultados inesperados que requerem atenção (KNIGHT, 2012). Um dos principais desafios a se enfrentar durante a mobilidade é a diferença cultural. Peterson (2004) define cultura como o conjunto relativamente estável de valores e crenças internas, geralmente realizadas por grupos de pessoas em países ou regiões, e o impacto perceptível que esses valores e crenças têm sobre os povos em relação aos seus comportamentos visíveis e seu ambiente. Ao deixar seu país de origem, o estudante deixa também tudo que lhe é familiar e mergulha em outra realidade, que, por muitas vezes, tem uma cultura muito diferente da sua.

Diversos autores, conforme se observa, logo abaixo, definiram etapas emocionais do estudante em mobilidade. Para Hoffenburger, Mosier e Stokes (1999 *apud* STALLIVERI; PILOTTO; GONÇALVES, 2015), criadores do modelo de adaptação da curva “U” para a curva “W”, por exemplo, tais etapas constituem-se de: “Lua de Mel”; “Choque cultural”; “Adaptação inicial”; “Isolamento mental” e “Aceitação e integração”.

A “lua de mel” ocorre antes da chegada dos estudantes à universidade e durante os primeiros dias após a chegada ao país, sendo caracterizada pelo entusiasmo pelo novo. O “choque cultural”, por sua vez, consiste na dificuldade do estudante internacional de se adaptar a um novo conjunto de ambientes. Esse choque pode durar de três a seis meses após a chegada e é constituído por sentimentos de expectativa não atendida e sensação de frustração. A “adaptação inicial” diz respeito à adaptação física dos estudantes e ao sentimento de estar mais “em casa” na universidade. Pode levar entre sete e nove meses e tem como característica a observação da lacuna entre os valores e costumes diferentes dos países. O “isolamento mental” ocorre quando há adaptação ao ambiente físico, mas as relações ainda são difíceis pelas diferenças culturais. As melhorias são percebidas após dez a doze meses de permanência e a principal marca deste período é a solidão. A “aceitação e integração” é o último estágio e é marcado pelo fato de os estudantes internacionais sentirem que fazem parte do novo ambiente ou da nova comunidade. São necessários, pelo menos, doze meses para atingir esse estágio.

A análise da adaptação cultural dos indivíduos sob o ponto de vista da teoria da curva “U” e da curva “W” tem facilitado o entendimento desse processo e subsidiado cientificamente a compreensão, orientando sobre o tipo de apoio que pode ser dado para minimizar os impactos sofridos durante o processo de adaptação, especialmente aos estudantes internacionais em mobilidade. Stallivieri, Pilotto e Gonçalves (2015), por exemplo, analisam o processo de adaptação de estudantes em mobilidade internacional a partir desse modelo teórico. De acordo com esses autores, quando estrangeiros se deslocam para outro país para viver, trabalhar ou estudar, as diferenças culturais são percebidas por esses indivíduos, mesmo que de diferentes maneiras para cada um. Isso porque todos carregam consigo suas próprias referências culturais, “que envolvem hábitos, crenças, valores, costumes, idioma, história, forma de se relacionar entre outras” (STALLIVERI; PILOTTO; GONÇALVES, 2015). A inserção em outra realidade, chamada adaptação cultural, dessa forma, é um processo no qual o indivíduo tem a habilidade de eficientemente funcionar em uma cultura distinta da que ele ou ela foi originalmente socializado (HASLBERGER, 2005).

A universidade de destino pode atuar como facilitadora desse processo, caso conte com pessoal bem preparado e com competências interpessoais e interculturais para lidar com estudantes nessa situação de instabilidade. Além do contato direto com o aluno e da capacidade de lidar com diversas culturas, pode-se oferecer ao estudante internacional oportunidades de integração com a sociedade local, seus habitantes, hábitos e costumes. Com a finalidade de efetivar essa aproximação, diversas universidades utilizam como ferramenta

programações especiais de recepção aos estudantes. Pode-se citar, como exemplo, a indicação de um estudante regular da universidade de destino para apadrinhar cada estudante internacional. Essa prática parece ser efetiva, uma vez que, na teoria, o estudante regular pode contribuir para a inserção do aluno internacional na realidade local mais rapidamente.

Também são realizadas, mundialmente, programações especiais de acolhimentos aos estudantes internacionais, com vários modelos de universidades renomadas, que podem ser exemplificados. Como itens relativamente comuns, destacam-se a recepção oficial na universidade com orientação sobre aspectos legais e práticos, assim como eventos que envolvem a apresentação de elementos culturais, como pratos típicos, música, dança, entre outros. Essa programação para inclusão geralmente conta com a estrutura de informações gerais ao estudante internacional a respeito da instituição de destino; de aspectos cotidianos da cidade e do país em que ele viverá pelos próximos meses, tais como: moradia, alimentação, cultura, lazer etc. Além disso, pode envolver atividades culturais de interação com os estudantes internacionais e com a comunidade universitária local, bem como o seu acompanhamento antes, durante e após o período de mobilidade. Essas ações podem ser definitivas para o sucesso ou insucesso dos programas de mobilidade acadêmica internacional.

### **3 METODOLOGIA**

#### **3.1 TIPO DE PESQUISA**

A abordagem adotada para a presente investigação é qualitativa. Segundo Vergara (2012), a pesquisa qualitativa contempla a subjetividade e a descoberta, ao mesmo tempo em que valoriza o contexto dos participantes. Richardson (1990) complementa que essa abordagem possibilita o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos e tem o potencial de contribuir com o processo de mudança de determinado grupo. Relativamente ao objetivo, o estudo é descritivo, pois almejou descrever o comportamento dos fenômenos observados (COLLIS, HUSSEY, 2005) - neste caso, a percepção sobre o processo de recepção de estudantes internacionais de graduação na UFSC - e o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2014) - neste caso, o papel desse processo na adaptação cultural dos participantes. Quanto às fontes dos dados, a pesquisa se caracteriza como bibliográfica, pois desenvolveu-se a partir de material bibliográfico já elaborado (dados secundários), e documental (dados primários), pois também utilizou-se de materiais que ainda não receberam tratamento analítico.

#### **3.2 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS**

O mapeamento do atual processo de recepção dos estudantes internacionais de graduação da UFSC se deu a partir da experiência empírica de duas das autoras do artigo com o Programa *Incoming* e com a Secretaria de Relações Internacionais, como servidoras desse setor.

O conhecimento das impressões dos estudantes internacionais de graduação da UFSC sobre o processo de acolhimento do Programa *Incoming*, por sua vez, se deu a partir de um questionário, construído a partir do referencial teórico e da experiência empírica com o Programa *Incoming*. O instrumento se constituiu de quatro partes: 1. perfil do estudante internacional; 2. pré-orientações; 3. orientações presenciais; 4. adaptação e sugestões. Com essa divisão, buscou-se familiarizar-se com o perfil do estudante que realiza intercâmbio de graduação na UFSC, além de conhecer suas impressões em relação a cada etapa do processo de orientação atualmente conduzido para, então, receber suas sugestões de aprimoramento. Os

questionários foram enviados por meio eletrônico em julho de 2016 aos 114 estudantes internacionais de graduação que realizaram intercâmbio na UFSC pelo Programa *Incoming*, durante o primeiro semestre de 2016. Do total, 35 (30,70%) estudantes responderam à pesquisa.

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 O PROCESSO DE RECEPÇÃO AOS ESTUDANTES INTERNACIONAIS DE GRADUAÇÃO POR MEIO DO PROGRAMA *INCOMING* DA UFSC

O Programa *Incoming* constitui-se de uma modalidade de mobilidade estudantil em que o estudante de graduação internacional regularmente matriculado em uma universidade conveniada com a UFSC se candidata a um semestre ou dois de estudos, sem nenhuma mediação feita por programas internacionais de mobilidade ou agências de fomento. Desse modo, o estabelecimento de um acordo bilateral entre as instituições é condição necessária à realização deste intercâmbio, que oferece vaga nos cursos de graduação da UFSC, sem bolsa de estudos. A UFSC ainda não dispõe de um processo de recepção aos estudantes internacionais bem consolidado. Embora tenha havido tentativas de criação de programas, houve barreiras financeiras e de pessoal que impediram a melhoria do atual processo de recepção aos estudantes internacionais, deixando lacunas em itens como: treinamento intercultural, desenvolvimento da cidadania global, cultura brasileira, dança, gastronomia local, entre outros. Dessa forma, a recepção aos estudantes internacionais do Programa *Incoming* se dá no âmbito administrativo, somente.

Atualmente, mesmo antes da chegada dos estudantes internacionais no Brasil, envia-se material via e-mail em português/inglês a todos com informações importantes sobre a documentação a ser apresentada, medidas a serem tomadas junto à Polícia Federal, transporte público na cidade, bem como informações sobre a Universidade, desde a data da matrícula pré-agendada, até sobre como confeccionar a carteira de estudante.

O sítio do setor de Relações Internacionais disponibiliza informações básicas em inglês e português sobre o Programa *Incoming*, a universidade e a cidade de Florianópolis, como: custo de vida e mapa da cidade; oportunidades de moradia; curso de português para estrangeiros; informações sobre os campi da universidade etc. Adicionalmente, nos semestres de chegada dos estudantes internacionais cria-se uma página no Facebook chamada *Studdy Buddy*, para que os estudantes internacionais tenham a oportunidade de fazer contato entre si.

Na semana anterior ao início do semestre letivo realiza-se uma cerimônia de recepção aos estudantes internacionais, com a presença do Secretário de Relações Internacionais da Instituição e do Reitor, além do servidor técnico-administrativo responsável pelo Programa *Incoming* e de estagiários que auxiliam nas atividades do Programa. Neste momento, além do acolhimento são reforçadas informações relevantes sobre a Universidade, aspectos legais de permanência no país e dicas sobre o dia-a-dia na cidade, em língua portuguesa, considerando que a proficiência na língua é um pré-requisito para a realização do intercâmbio na UFSC. Além disso, um vídeo institucional em língua inglesa é apresentado.

A IES também conta com um programa de apadrinhamento, em que são selecionados alunos da Instituição que se voluntariam para acolher um ou mais estudantes internacionais. A distribuição é feita com base nas informações fornecidas pelo voluntário, como idioma falado, possibilidade de acolher mais de um estudante internacional e disponibilidade, embora não sejam fatores completamente determinantes na seleção. Os padrinhos, que são orientados via e-mail pela Secretaria de Relações Internacionais antes da chegada de seus afilhados, também são convidados a participar da cerimônia oficial de recepção. Assim, no que se refere à adaptação cultural dos estudantes internacionais ao seu novo contexto, a UFSC se limita a



prover informações gerais sobre a cidade e a cultura no sítio da Secretaria de Relações Internacionais e na cerimônia oficial de recepção, bem como a intermediar o contato entre os participantes do Programa *Incoming* e seus padrinhos, sem que haja acompanhamento posterior da relação que se estabelece entre ambos e de outros aspectos relativos à inserção dos estudantes internacionais à comunidade local no decorrer do intercâmbio.

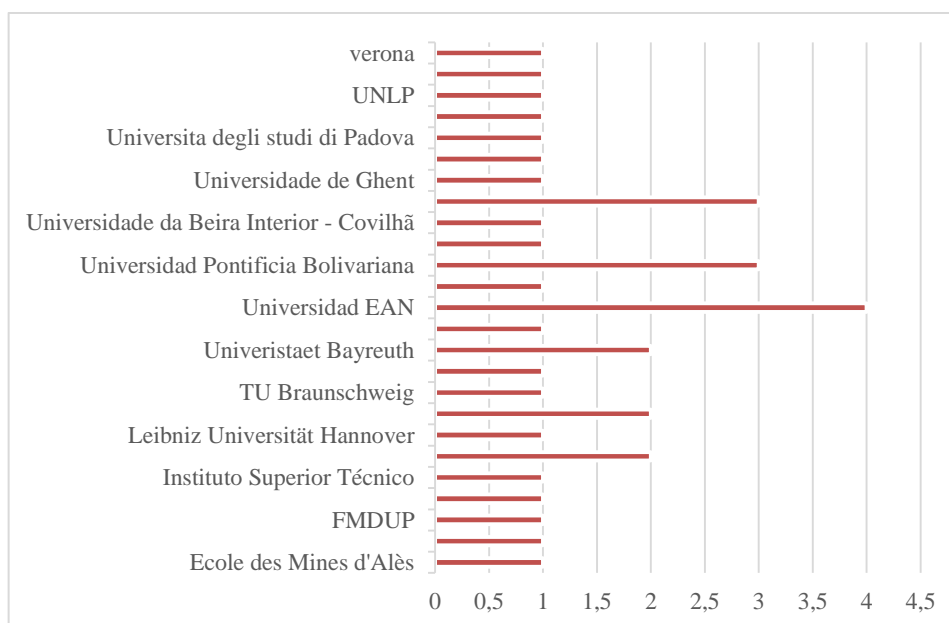
## 4.2 AS IMPRESSÕES DOS ESTUDANTES INTERNACIONAIS DO PROGRAMA *INCOMING* ACERCA DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

As informações a seguir consolidam as informações obtidas com a pesquisa junto aos estudantes internacionais de graduação do Programa *Incoming* da UFSC no que se refere à sua percepção sobre o acolhimento da Instituição na sua chegada para o intercâmbio.

### 4.2.1 Perfil do estudante internacional

A análise dos dados obtidos permite ter uma ideia do perfil do estudante que realiza intercâmbio por meio do Programa *Incoming*. A maioria dos estudantes são do sexo feminino (63%) com idade entre 19 e 30 anos, sendo as idades mais comuns 21, 22 e 26 anos, nessa ordem. Os estudantes são provenientes principalmente da Colômbia (26%), Espanha (23%) e Alemanha (17%), seguidos por França, Portugal, Itália, Bélgica e Argentina. Os estudantes em questão são provenientes das instituições descritas na Figura 1:

Figura 1 – Categorização dos estudantes por universidades de origem



Fonte: Elaborada pelas autoras com dados obtidos junto à SINTER/UFSC (2016).

Quanto à duração do intercâmbio, 71% dos estudantes realizaram ou realizarão um semestre de estudos na Universidade de destino, enquanto 29% realizaram ou realizarão dois semestres.

### 4.2.2 Pré-orientações aos estudantes internacionais da UFSC

Quando questionados sobre o recebimento de orientações com antecedência, 91% afirmou tê-las recebido, enquanto 9% negou o recebimento. Dos estudantes que afirmaram ter

recebido as orientações, somente três (8,57%) afirmaram que as orientações não esclareceram pontos relevantes e um não soube responder à questão. O restante dos participantes afirmou que as orientações esclareceram pontos relevantes, sendo os mais citados os seguintes: informações sobre visto, procedimentos junto à Polícia Federal, confecção do Cadastro de Pessoa Física (CPF), informações sobre matrícula, transporte em Florianópolis, documentos em geral, informações sobre a cidade, o que fazer quando chegar na UFSC e como usar o Restaurante Universitário (RU).

Quando questionados sobre a necessidade de envio de mais informações com antecedência, onze dos 35 (31,42%) afirmaram que não seria necessário. A maioria dos participantes (68,57%) sugeriu que fossem enviadas mais informações, tais como: questões relativas às disciplinas – como escolher, como fazer alterações, ementas – informações sobre opções de moradia e sobre os bairros, mais detalhes sobre os procedimentos na Polícia Federal e confecção do Registro Nacional de Estrangeiro (RNE), localização de centros de ensino na UFSC, programas de extensão universitária e mais informações sobre o Restaurante Universitário do Centro de Ciências Agrárias.

#### **4.2.3 Orientações presenciais aos estudantes internacionais da UFSC**

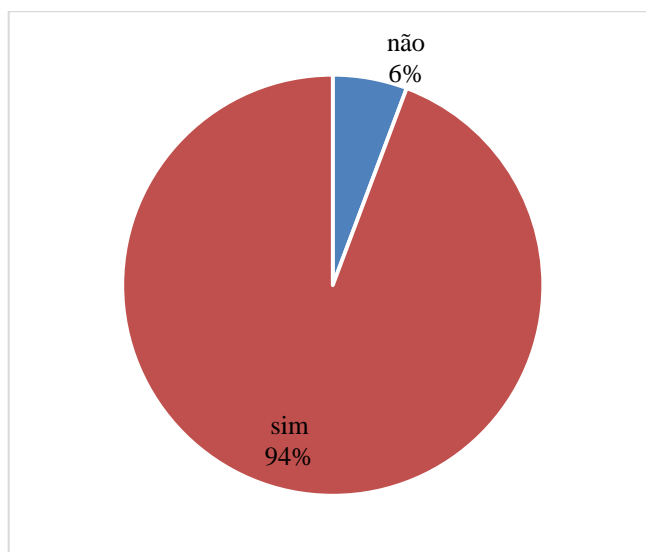
Quando questionados sobre o idioma de comunicação da palestra proferida por ocasião da Cerimônia de Acolhida, 23 (65,71%) estudantes afirmaram que o idioma não foi um problema, ressaltando que o estudante internacional deve vir ao Brasil com noções de português e que a palestra foi proferida de forma compreensível. Porém, dois intercambistas (5,71%), mesmo falando português, acreditam que deveria haver uma versão da palestra em inglês para facilitar para os estudantes que ainda não são proficientes na língua portuguesa. Sete (20%) participantes acharam difícil compreender e também sugeriram uma versão em inglês da palestra. Dois (5,71%) participantes não responderam, por isso supõe-se que estejam entre os que não participaram e outros dois (5,71%) afirmaram que de fato não participaram.

Sobre a relevância do tema, 25 (71,42%) participantes afirmaram que os temas apresentados foram relevantes à medida em que esclareceram questões práticas sobre procedimentos na UFSC, e a vida em Florianópolis e no Brasil. Três (8,57%) não responderam, podendo-se assumir que foram os que não participaram. O restante afirmou que não foram ou foram mais ou menos relevantes, pois já tinham realizado os procedimentos sobre os quais foram orientados.

Solicitou-se aos participantes sugestões de melhoria para a palestra de recepção. Dezenove (54,28%) deles afirmaram não ter sugestões adicionais. Uma pessoa sugeriu modificações no idioma ou na velocidade em que a palestra é realizada. Três sugeriram que fossem feitas atividades de integração com outros intercambistas, além de comidas e de *tour* de orientação no Campus. Um participante sugeriu a presença de alguns professores de cada departamento para que também fossem orientados quanto aos cursos da Universidade.

Os estudantes foram questionados a respeito também da designação de um padrinho para auxiliá-lo em diversas questões do dia-a-dia na UFSC e em Florianópolis. Nesse quesito, 94% dos participantes afirmam ter-lhe sido designado um padrinho, conforme a Figura 2 ilustra:

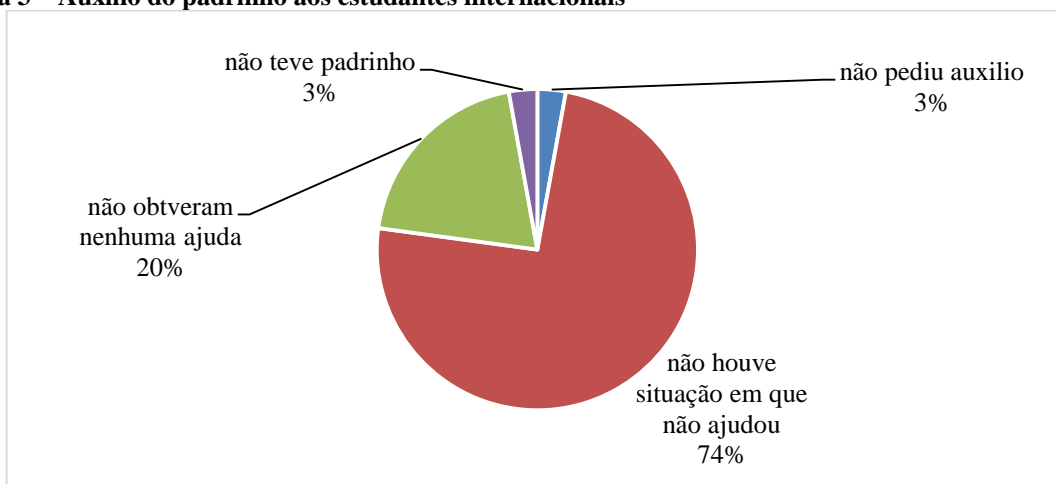
**Figura 2 – Designação de padrinho ou *study buddy* para acompanhar os estudantes internacionais**



Fonte: Elaborada pelas autoras (2016).

À exceção dos dez estudantes que afirmaram não ter tido padrinho, ou não ter recebido qualquer ajuda, ou ainda não ter precisado de ajuda, o restante, 74% afirmou ter recebido auxílio todas as vezes em que foi necessário. A Figura 3 ilustra a situação:

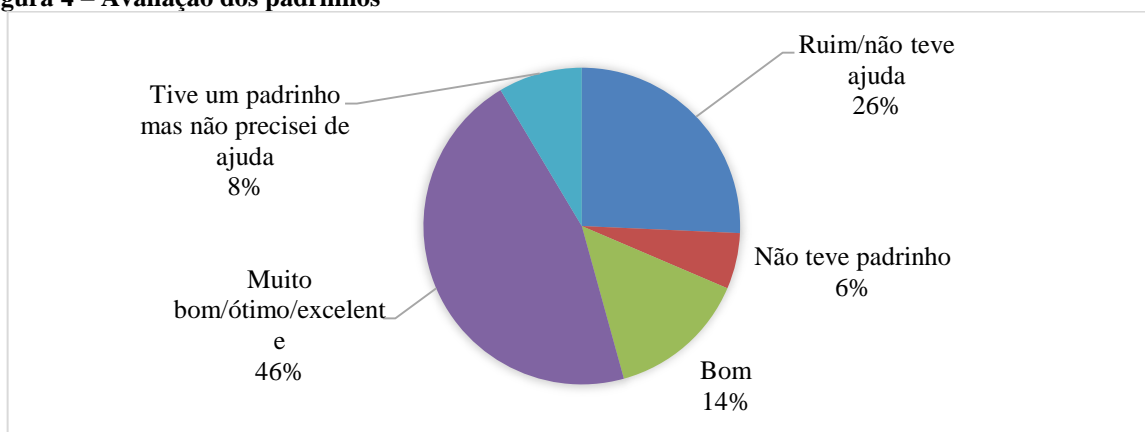
**Figura 3 – Auxílio do padrinho aos estudantes internacionais**



Fonte: Elaborada pelas autoras (2016).

Os principais assuntos apontados pelos estudantes como de grande ajuda por parte dos padrinhos foram: encontrar moradia, sobre a vida em Florianópolis, transporte, questões burocráticas, informações sobre a Universidade e dúvidas em geral. O tipo do auxílio prestado também foi avaliado conforme as categorias: bom, muito bom/ótimo/excelente, ruim/não teve auxílio, não teve padrinho e teve padrinho, mas não precisou de ajuda, conforme a Figura 4:

**Figura 4 – Avaliação dos padrinhos**



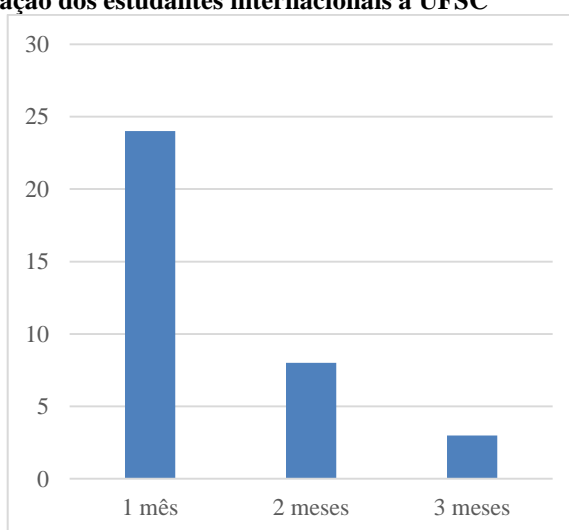
Fonte: Elaborada pelas autoras (2016).

Também foi solicitado aos participantes que dessem sugestões ao programa de apadrinhamento da UFSC. Esse foi um ponto muito interessante do questionário, com muitas contribuições válidas e a maioria convergindo para os mesmos pontos principais: aumento da integração entre padrinho e afilhado e melhor acompanhamento do programa para certificação de que os objetivos são atingidos. Catorze (40%) participantes disseram não ter sugestões de melhoria e um afirmou não conhecer o programa.

#### **4.2.4 Processo de adaptação dos estudantes internacionais da UFSC e sugestões para a melhoria do processo de acolhimento**

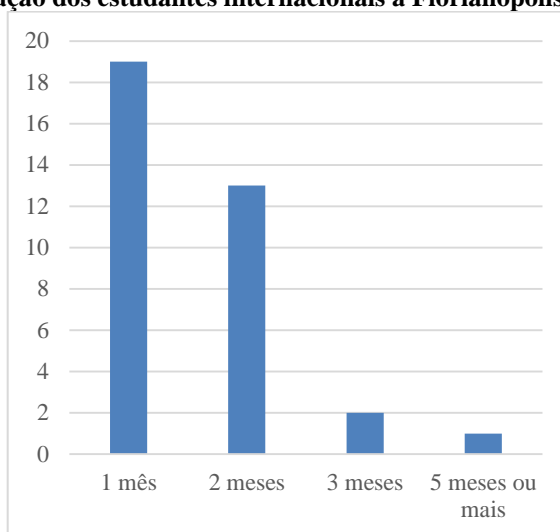
Os estudantes internacionais foram questionados a respeito do tempo de adaptação à UFSC e à Florianópolis. No primeiro caso, a maioria dos estudantes considera ter se adaptado em um mês, sendo o tempo máximo apresentado para adaptação o de três meses. No segundo caso, a maioria também considera ter se adaptado em um mês. Entretanto, o tempo máximo de adaptação informado foi de cinco meses ou mais. A figuras 5 e 6 ilustram esses resultados:

**Figura 5 – Tempo de adaptação dos estudantes internacionais à UFSC**



Fonte: Elaborada pelas autoras (2016).

**Figura 6 – Tempo de adaptação dos estudantes internacionais a Florianópolis**



Fonte: Elaborada pelas autoras (2016).

Por fim, os estudantes foram questionados sobre o papel da UFSC em sua adaptação. Dos respondentes, oito (22,85%) não compreenderam a pergunta, oito (22,85%) consideraram que a UFSC não desempenhou papel algum, ou papel pouco relevante. O restante destacou que as orientações dadas no início do semestre ajudaram na adaptação, principalmente às burocráticas, poucos também afirmaram que a UFSC facilitou a integração com outros estudantes. Um dos respondentes citou a rede social como facilitador para conhecer pessoas. Pode-se interpretar que ele se refere à página criada semestralmente no *Facebook* chamada *studdy buddy*, quando todos os estudantes tem a chance de fazer contato com os demais.

Somente quatro (11,42%) afirmam que não há necessidade de a UFSC intervir mais no processo de adaptação do que já intervém. Os que afirmaram que a UFSC poderia ter facilitado esse processo, sugeriram a realização de mais atividades culturais de integração, mais informações sobre a UFSC, como: empresas juniores, atléticas, atividades esportivas, realização de tour pela Universidade e pela cidade e mais informações sobre o sistema de ensino e sobre as disciplinas.

A maioria dos participantes não apontou mais sugestões para a recepção dos estudantes. Quanto aos que se posicionaram, as sugestões foram as seguintes: ampliar o acompanhamento aos estudantes, efetuar reuniões, auxiliar com as questões de moradia (sugestão de que a UFSC alugue um lugar para o início do intercâmbio), criar um grupo para os intercambistas nas redes sociais (esta já é uma prática), permitir a escolha de disciplinas na pós-graduação, promover a recepção integrada aos estudantes internacionais com seus padrinhos e madrinhas, ampliar o relacionamento pessoal e menos procedimentos via internet.

#### 4.3 PROPOSTA DE PRÁTICAS DE RECEPÇÃO E ATENDIMENTO AOS ESTUDANTES INTERNACIONAIS DO PROGRAMA *INCOMING*

Sendo a mobilidade internacional uma das mais evidentes tendências de internacionalização (STALLIVIERI, 2004) e uma importante dimensão, torna-se relevante analisar as impressões dos estudantes internacionais acerca do processo de recepção que vem sendo utilizado na UFSC, seja em relação às informações fornecidas, à integração com a Universidade e com os brasileiros, com a cidade e com o país. Esta análise se enquadra como parte de uma ferramenta de qualidade da Instituição que visa ao aprimoramento de suas práticas, especialmente no que se refere à gestão da cooperação internacional.

A partir dos resultados obtidos com os questionários, algumas práticas podem ser propostas no que se refere à gestão do Programa *Incoming*: maior controle do programa de apadrinhamento; programação integrativa e cultural; treinamento aos padrinhos com emissão de certificado ao fim do semestre mediante avaliação do apadrinhado; criação de lista de padrinhos que necessitam de capacitação para acompanhamento de intercambistas e estabelecimento de critérios para sua reinscrição no programa; promoção de maior integração dos departamentos e coordenações de curso com o estudante internacional; participação desses atores na cerimônia de recepção; maior auxílio na busca por moradia.

Outras iniciativas, não diretamente mencionadas pelos participantes da pesquisa, mas igualmente relevantes e relacionadas ao tema, também podem ser planejadas: atividades interculturais, realização de palestras aos estudantes da UFSC sobre o programa de apadrinhamento (responsabilidades, benefícios etc.); realização de integração entre os estudantes do Programa *Incoming* e do Programa *Outgoing*<sup>1</sup> (estudantes da UFSC que realizarão intercâmbio internacional), de modo que eles possam trocar informações relevantes sobre as universidades e os países; realização de reuniões periódicas com os estudantes internacionais para ouvi-los e avaliar sua integração; maior articulação com atores da Universidade envolvidos no processo, como diretores, chefes de departamento, docentes e servidores técnico-administrativos. Adicionalmente, pode-se realizar pesquisas junto a outras IES com características semelhantes à UFSC, que permitam inferir possibilidades complementares de ações que auxiliem os estudantes internacionais em seu processo de adaptação e integração.

## 5 CONCLUSÕES

Este artigo se propôs a conhecer as impressões dos estudantes internacionais de graduação da UFSC sobre o processo de acolhimento do Programa *Incoming*. Buscou-se, também, mapear o atual processo de recepção desses estudantes e propor práticas mais efetivas de acolhimento. Para tanto, realizou-se uma revisão teórica na qual os temas internacionalização da Educação Superior; mobilidade estudantil internacional; mobilidade estudantil internacional no Brasil e o papel da recepção e orientação das IES na adaptação cultural dos estudantes em mobilidade internacional foram visitados.

O mapeamento do atual processo de recepção dos estudantes internacionais do Programa *Incoming* da UFSC, realizado a partir da experiência empírica de duas das autoras deste artigo com o Programa, demonstrou que, atualmente, a Universidade não tem uma atuação significativa no que se refere à adaptação cultural desses estudantes. Suas iniciativas nesse domínio acontecem, sobretudo, no que se refere à disponibilização das informações administrativas e legais necessárias para a permanência do estudante na Universidade e no país.

Como ações mais concretas no que se refere ao apoio à integração e à adaptação cultural dos estudantes, podem-se mencionar as informações disponibilizadas no sítio da Secretaria de Relações Internacionais (como custo de vida em Florianópolis e mapa da cidade, por exemplo); o programa de apadrinhamento e a cerimônia oficial de recepção. Contudo, o papel da Instituição nesse domínio é tímido se consideradas as etapas emocionais pelas quais esses estudantes passam durante seu intercâmbio. A partir dos resultados obtidos com os questionários e com a experiência empírica em relação ao Programa, foram sugeridas

propostas para o aprimoramento do papel da universidade na integração e adaptação cultural do estudante internacional.

Por fim, retoma-se a ideia de que o processo de internacionalização das universidades brasileiras é recente e enfrenta uma série de desafios, como os mencionados por Gacel e Ávila (2008) e Lima e Contel (2011), que são típicos dos países em desenvolvimento, que tendem a se inserir nesse contexto em uma condição mais passiva. Dessa forma, para que as sugestões possam ser absorvidas e o Programa *Incoming* possa ser aperfeiçoado, é necessário que a Instituição esteja aberta às mudanças operacionais, estruturais e pragmáticas que o processo de internacionalização requer, o que envolve a conscientização e a participação dos diversos atores que compõem a estrutura organizacional.

## REFERÊNCIAS

ALTBACH, P. Corrupção: Importante desafio à internacionalização. **International Higher Education**. Campinas: Unicamp, 2012.

ALTBACH, P; KNIGHT, J. The Internationalization of Higher Education: Motivations and realities. **Journal of Studies in International Education**. v. 11. n. 3/4. pp. 290-305. Fall/Winter 2007.

ARUM, S. **International Education: what is it?** a taxonomy of international education of U.S. universities. University of Iowa, november 1987.

COLLIS, J. HUSSEY, R. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

DE WIT, H.; *et al.* **Possible futures: the next 25 year of the internationalisation of higher education**. Amsterdam: EAIE, 2013.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Ranking de universidades**. Disponível em: <<http://ruf.folha.uol.com.br/2015/ranking-de-universidades/>>. Acesso em: 18 jan 2016.

HASLBERGER, A. Facets and dimensions of cross-cultural adaptation: refining the tools. **Personnel Review**, Austria, v. 34, n. 1, p. 85-109, 2005.

KNIGHT, Jane. Student mobility and internationalization: trends and tribulations. **Research in Comparative & International Education**. v. 7. n. 1. 2012.

KNIGHT, J.; DE WIT, H. Strategies for internationalisation of higher education: historical and conceptual perspectives. In: DE WIT, H. **Strategies for the internationalisation of higher education: a comparative study of Australia, Canada, Europe and the United States of America**. Amsterdam: European Association for International Education, 1995.

LAUS, S. **A internacionalização da Educação Superior: um estudo de caso da Universidade Federal de Santa Catarina**. 2012. 332 f. Tese (Doutorado em Administração). Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2012.

LEAL, F. MORAES, M. Perspectivas de atuação do secretário-executivo na gestão da internacionalização da Educação Superior. **XIII ENESEC**, Florianópolis, 2016.

LIMA, M. Mobilidade mundial de estudantes. **Mural Pesquisa**. v. 8. n. 2. ago/dez, 2009.

LIMA, M.; CONTEL, F. **Internacionalização da educação superior: nações ativas, nações passivas e a geopolítica do conhecimento**. São Paulo: Alameda, 2011.

MIURA, I. O processo de internacionalização da Universidade de São Paulo: um estudo em três áreas do conhecimento. **XXXIII Encontro da ANPAD**. São Paulo: Anpad 2009.

PETERSON, B. **Cultural intelligence: a guide to working with people from other cultures**. Boston: Intercultural Press, 2004.

RICHARDSON, R. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SEBASTIÁN, J. **Cooperación e internacionalización de las universidades**. 1 ed. Buenos Aires: Biblos, 2004.

SEBEN, A. **Intercâmbio cultural: para entender e se apaixonar**. Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2007.

STALLIVIERI, L. **Estratégias de internacionalização das universidades brasileiras**. 1 ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2014.

STALLIVIERI, L.; PILOTTO, D.; GONÇALVES, R. Análise da adaptação cultural de estudantes internacionais sob o ponto de vista das teorias da curva “U” e “W”. **Revista Gestão Universitária na América Latina**, Florianópolis, v. 8. n. 3. p. 27-47, set 2015.

SCHWARTZMAN, S. Quality, standards and globalization in higher education. **Conference of international network for quality assurance agencies in higher education**. Dublin, 2003.

TEICHLER, U. Mutual recognition and credit transfer in Europe: experience and Problems. **Journal of Studies in International Education**, v. 7, n. 4, Winter, 2003.

UNESCO. **Educação Superior: reforma, mudança e internacionalização**. Anais. Brasília: UNESCO Brasil, 2003.

UFSC. O primeiro convênio internacional. **Informe comercial: internacionalização**. v. 9. p. 2. Disponível em: <<http://agecom.ufsc.br/files/2011/12/caderno9.pdf>>. Acesso em: 18 jan 2016.

\_\_\_\_\_. **Ranking de universidades QS 2015: UFSC sobre 17 posições e é a 24ª na América Latina**. Disponível em: <<http://sinter.ufsc.br/2015/06/12/ranking-de-universidades-qs-2015-ufsc-sobe-17-posicoes-e-e-24a-na-america-latina/>>. Acesso em: 18 jan 2016.

\_\_\_\_\_. **UFSC é a quinta federal em ranking de universidades do BRICS e economias emergentes**. Disponível em: <<http://noticias.ufsc.br/2015/12/ufsc-e-a-quinta-federal-em-ranking-de-universidades-do-brics-e-economias-emergentes/>>. Acesso em: 18 jan 2016.

\_\_\_\_\_. **Sobre a UFSC**. Disponível em: <<http://sinter.ufsc.br/sobre-a-ufsc/>>. Acesso em: 19 jan 2015.



VERGARA, S. **Métodos de pesquisa em administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas. 2012.