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

Eduarda Pinheiro da Silva[1]
Helber Wagner da Silva [2]
Paula Wabner Binfaré [3]

1. INTRODUÇÃO

A mobilidade internacional de estudantes favorece o afluxo de pessoas e pode impulsionar as economias locais por meio de gastos com habitação, alimentação e serviços (Adamyk & Dyachuk, 2023). A presença de estudantes internacionais, sujeitos que realizam uma mobilidade internacional, traz perspectivas diversas, enriquecendo as comunidades locais e promovendo o diálogo intercultural (Zamilian & Wiedemann, 2025; Shen *et al.*, 2022). Assim, vislumbram-se benefícios na integração da perspectiva do turismo no processo de recepção de estudantes internacionais na região do litoral sul do Rio Grande do Norte, Campus Canguaretama.

No entanto, a qualidade de uma mobilidade internacional esbarra em desafios relacionados à hospitalidade, ao acolhimento e ao acompanhamento dos estudantes (Sá, 2020). Um estudo publicado nos anais do CONEDU (2023) destaca que a internacionalização no Brasil ainda carece de políticas de assistência estudantil específicas para estrangeiros. Apesar do acesso facilitado aos programas de internacionalização, muitos estudantes estrangeiros enfrentam dificuldades na adaptação ao novo ambiente acadêmico e cultural (UNESCO, 2023). Tais dificuldades, como a burocracia na validação de diplomas, a adaptação a diferentes sistemas educacionais e as diferenças de idioma e costumes, podem gerar experiências negativas e limitar o potencial de integração e desenvolvimento desses alunos (UNESCO, 2023). Em vez de hospitalidade, muitos estudantes enfrentam hostilidade.

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

À luz disso, uma pesquisa conduzida no Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN) Campus Canguaretama levantou a seguinte questão de investigação: como integrar a perspectiva da hospitalidade e turismo na recepção de estudantes da

[1] Graduada em Tecnologia e Gestão do Turismo. eduarda.pinheiro@57gmail.com.

[2] Doutorado em Ciência da Computação. helber.silva@ifrn.edu.br. Instituto Federal do Rio Grande do Norte.

[3] Bacharel em Turismo, Mestre em Ciências da Comunicação (USP), Doutora em Turismo (UFRN). paula.binfare@ifrn.edu.br. Instituto Federal do Rio Grande do Norte.

educação profissional em mobilidade internacional? O presente trabalho apresenta como resposta um protocolo de acolhimento para estrangeiros em mobilidade internacional que considera os fundamentos da hospitalidade e de aspectos do turismo local.

2. METODOLOGIA

A pesquisa caracteriza-se por uma abordagem qualitativa, transversal e de natureza aplicada, fundamentada em Minayo (2001) e Gil (2002). O estudo é classificado como descritivo, bibliográfico e documental, adotando o método de estudo de caso focado nas especificidades do IFRN Campus Canguaretama, que é uma IES da educação profissional que recepciona estudantes estrangeiros no litoral sul potiguar. O recorte temporal da investigação compreende o período de outubro de 2024 a março de 2025. A população e a delimitação do estudo abrangeram *websites* de IES brasileiras e estrangeiras conveniadas que disponibilizam informações sobre programas de internacionalização, editais de apadrinhamento e materiais sobre turismo acadêmico.

A amostra foi selecionada de forma não probabilística e intencional, priorizando instituições com experiências consolidadas na área. Para a coleta de dados, utilizaram-se as técnicas de análise documental, pesquisa bibliográfica e observação não participante em ambientes virtuais institucionais. Os dados foram interpretados por meio da análise de conteúdo, permitindo identificar semelhanças, diferenças, pontos fortes e desafios nos protocolos de acolhimento existentes, servindo de base para a especificação do "Filtro da Hospitalidade", que representa a principal contribuição deste estudo.

3. RESULTADOS

Esta seção apresenta o “Filtro da Hospitalidade”, que corresponde a um protocolo estruturado em etapas de pré-recepção, recepção e acompanhamento de estudantes estrangeiros em IES da educação profissional. A elaboração desse protocolo busca favorecer os benefícios da mobilidade internacional de estudantes no contexto do turismo da região do litoral sul potiguar, como um estudo de caso. Para tanto, pretende-se incorporar aspectos do turismo e da cultura da região, que dispõe de segmentos turísticos como, sol e mar, turismo religioso, turismo de base comunitária (TBC), náutico e outros.

O protocolo, chamado de Filtro da Hospitalidade, incorpora a perspectiva da hospitalidade e do turismo local na experiência do estudante estrangeiro. De acordo com Lashley (2000), a hospitalidade desempenha um papel central na criação de experiências positivas para visitantes, sendo um conceito essencial para o planejamento de ações de internacionalização em contextos acadêmicos. O Quadro 1 - Ações Estratégicas do Filtro da Hospitalidade via Matriz 5W2H, sintetiza as fases e as principais ações estratégicas do Filtro da Hospitalidade: planejamento prévio, acolhimento institucional, apoio burocrático e integração cultural por meio de atividades turísticas locais.

O protocolo Filtro da Hospitalidade apresenta uma abordagem metodológica que organiza a hospitalidade em diferentes fases, desde a pré-recepção até a pós-recepção, e inclui um elemento fundamental: a ferramenta 5W2H (o "o quê?", "por que?", "quem?", "onde?", "quando?", "como?" e "quanto?").

Quadro 1 - Ações Estratégicas do Filtro da Hospitalidade via Matriz 5W2H

Atividade	Descrição da Aplicação no Protocolo
What (O quê)	Implementação de três fases de acolhimento: pré-recepção (digital), recepção (sensorial) e acompanhamento (permanência).
Why (Por quê)	Promover hospitalidade, imersão à cultura local, facilitar o processo de adaptação.
Where (Onde)	Com extensões para atrativos turísticos locais e ambiente virtual.
When (Quando)	Ciclo contínuo: inicia-se 30 dias antes do embarque e estende-se por todo o período letivo.
Who (Quem)	Gestão da ARI (Assessoria de Relações Internacionais), Coordenação de Turismo, Padrinhos (discentes voluntários) e comunidade acadêmica.
How (Como)	Através de guias bilíngues, kits gastronômicos regionais e roteiros de turismo pedagógico.

How Much (Quanto)	Baixo impacto financeiro, utilizando recursos institucionais existentes e parcerias com o setor turístico local.

Fonte: Elaborado pela autora, 2026.

A hospitalidade desempenha um papel fundamental na mobilidade internacional, criando uma experiência enriquecedora para estudantes estrangeiros e promovendo uma troca cultural significativa. Inspirado no artigo de Sinara Rafaela Campos, "Os Cinco Sentidos da Hospitalidade", o presente protocolo busca incorporar os sentidos de visão, audição, paladar, tato e olfato na recepção e acompanhamento de estudantes estrangeiros em mobilidade.

Convém destacar que o protocolo é genérico o suficiente para ser adaptado a outras realidades regionais, bastando ajustar o campo *Where* (Onde) e os atrativos turísticos no campo *How* (Como), permitindo que IES de diferentes estados utilizem seus próprios segmentos turísticos (cultural, ecológico ou histórico) como ferramenta de recepção.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a implementação de estratégias baseadas na hospitalidade e no turismo pode minimizar dificuldades enfrentadas por estudantes internacionais, promovendo maior integração e aproveitamento acadêmico. O protocolo de acolhimento de estudantes estrangeiros proposto se apresenta como uma ferramenta aplicável e adaptável a IES, contribuindo para políticas mais eficazes de internacionalização. Assim, espera-se que esse protocolo seja levado em conta pelos setores administrativos, como assessorias de relações internacionais ou equivalentes na IES, executado sempre que houver a recepção de estudantes estrangeiros. Espera-se que o “Filtro da Hospitalidade” contribua para a melhoria da experiência dos estudantes estrangeiros, fortalecendo a internacionalização institucional e o desenvolvimento local por meio do turismo.

A análise dos resultados permitiu concluir que a internacionalização efetiva depende de um "filtro" que processe as necessidades do estrangeiro sob a ótica da hospitalidade. O objetivo de criar um protocolo de acolhimento foi plenamente atingido, demonstrando que a integração através do turismo minimiza as barreiras da adaptação e fortalece o sentimento de pertencimento.

O uso da matriz 5W2H confere ao trabalho o rigor necessário para aplicação imediata, superando a lacuna de orientações genéricas encontradas em outros programas de apadrinhamento. Como recomendação, sugere-se que o "Filtro da Hospitalidade" seja institucionalizado como política oficial do Campus, servindo de modelo para a rede federal de ensino. Em última análise, acolher com hospitalidade é garantir que o intercâmbio cumpra seu papel de ponte cultural e desenvolvimento humano.

PALAVRAS-CHAVE

Internacionalização, Hospitalidade, Turismo, Intercâmbio, Ensino Superior.

REFERÊNCIAS

ADAMYK, O.; DYACHUK, I. Economic impact of international student mobility: a regional perspective. **Journal of Global Economics**, [S. l.], v. 11, n. 2, p. 45-58, 2023.

AGUIAR VIEIRA, D.; THEOTONIO, M. Dificuldades na adaptação acadêmica dos estudantes de ensino superior. **Educ@**, São Paulo, v. 49, n. 1, p. 80-101, 2023.

CAMPOS, S. R. **Os cinco sentidos da hospitalidade**. [S. l.: s. n.], 2017.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

KNIGHT, J. **Internationalization: concepts, complexities and challenges**. [S. l.]: Sage, 2018.

LASHLEY, C.; MORRISON, A. **In Search of Hospitality: theoretical perspectives and debates**. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2000.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

SÁ, M. **Hospitalidade e acolhimento institucional**. São Paulo: Editora Acadêmica, 2020.

SANTOS, A. *et al*. Estudantes estrangeiros na educação superior e os desafios da permanência. *In*: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (CONEDU), 9., 2023, Maceió. **Anais [...]**. Maceió: Realize Editora, 2023.

SHEN, Y. *et al*. International student mobility and intercultural dialogue: a systematic review. **Higher Education Quarterly**, [S. l.], v. 76, n. 3, p. 512-530, 2022.

UNESCO. **Relatório de Monitoramento Global da Educação: internacionalização e inclusão**. Brasília: UNESCO, 2023.

ZAMILIAN, G. A. A. WIEDEMANN, S. C. As contribuições e limitações da internacionalização na Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. **Revista Brasileira da Educação Profissional e Tecnológica**, [S. l.], v. 1, n. 25, 2025.