

RELATO DE EXPERIÊNCIA

Extensão universitária e qualificação profissional: a experiência do projeto Profissionalização da Hospitalidade em São Luís

Davi Alysson Da Cruz Andrade¹

Jucelia Ferreira Silva²

Luiz Henrique Câmara Pontes³

Sara Camila Nogueira Monteiro Lima⁴

Vitoria Maria Amorim Sousa⁵

RESUMO ESTRUTURADO:

Neste relato de experiência apresentamos as principais ações desenvolvidas pelo projeto de extensão Profissionalização da Hospitalidade. O projeto teve início no ano de 2009 e tem como objetivo principal proporcionar o desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes aplicadas à hospitalidade profissional por meio da qualificação técnica e formação cidadã junto à comunidade. A equipe executora é formada por 14 discentes dos cursos de Hotelaria e Turismo e um docente coordenador, vinculado do Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão. Os procedimentos metodológicos compreendem uma abordagem qualitativa e descritiva, com observação participante dos autores na experiência relatada. São apontadas as principais ações implementadas para o alcance dos objetivos propostos. Como resultados, destacamos que desde seu início, o projeto já qualificou aproximadamente 500 pessoas da comunidade local. Nas duas últimas turmas, em 2023 e 2024, por volta de 80 pessoas participaram dos cursos de Atendente de bares e restaurantes e Recepcionista de eventos (40 horas cada), em torno de 50 discentes dos cursos de Hotelaria e Turismo participaram do projeto como extensionistas. Para a comunidade local as atividades do projeto implicam na promoção de qualificação técnica e a inclusão no mercado de trabalho da hospitalidade e do turismo. Os conhecimentos adquiridos durante o curso também impactam na compreensão da importância da prática da hospitalidade no dia a dia, entre amigos, familiares e desconhecidos, em casa, no bairro e na cidade. Assim, acreditamos que o projeto contribui na promoção de uma cultura de hospitalidade entre os participantes. Para os extensionistas, discentes dos cursos de Hotelaria e Turismo, o projeto implica no desenvolvimento de novas habilidades, como o planejamento e a realização das aulas teóricas e práticas, a superação de desafios como a comunicação em público.

Palavras-chave: Extensão Universitária; Hospitalidade; Qualificação Profissional; Profissionalização da Hospitalidade; UFMA

INTRODUÇÃO

Neste relato de experiência apresentamos as principais ações desenvolvidas pelo projeto de extensão Profissionalização da Hospitalidade, bem como seus resultados e implicações práticas. O

¹ Doutor em Turismo (USP). Professor do Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão (UFMA); davi.andrade@ufma.br

² Graduanda em Hotelaria (UFMA); jucelia.silva@discente.ufma.br

³ Graduando em Turismo (UFMA); luiz.pontes@discente.ufma.br

⁴ Graduanda em Hotelaria (UFMA); monteiro.sara@discente.ufma.br

⁵ Graduanda em Hotelaria (UFMA); vma.sousa@discente.ufma.br

projeto teve início no ano de 2009 e tem como objetivo principal proporcionar o desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes aplicadas à hospitalidade profissional por meio da qualificação técnica e formação cidadã junto à comunidade. A equipe executora é formada por 14 discentes dos cursos de Hotelaria e Turismo e um docente coordenador, vinculado do Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão (UFMA).

Dentre as ações do projeto tem destaque a oferta de cursos de qualificação na área de hospitalidade e turismo, tendo como público-alvo pessoas da comunidade local, especialmente residentes no Centro Histórico de São Luís, sede dos cursos de Hotelaria e Turismo. Desde seu início foram realizados cursos de Camareira de meios de hospedagem, Mensageiro, Atendente de Bares e Restaurantes e Recepcionista de eventos. Em abril de 2024 teve início a 9ª turma dos cursos de qualificação, contemplando as formações em Atendente de Bares e Restaurantes e Recepcionista de Eventos. Em respeito aos princípios de defesa de uma universidade pública, gratuita, de qualidade e inclusiva, os cursos não têm qualquer custo financeiro para os participantes.

São objetivos específicos do projeto Profissionalização da Hospitalidade: (a) Promover a inclusão da população local no mercado turístico, desenvolvendo potencialidades e habilidades, sensibilizando-a para a importância da manutenção da cidadania, em prol de uma cidade mais hospitaleira para o visitante e para o morador; (b) Incentivar que os discentes dos cursos de hotelaria e de turismo iniciem-se como multiplicadores do conhecimento e profissionais junto à comunidade local; (c) Envolver a iniciativa privada em prol do desenvolvimento do turismo, considerando a melhoria da qualidade de vida da população, enfatizando as responsabilidades de cada um neste processo; (4) Apoiar a revitalização do Centro Histórico de São Luís, com a formação de profissionais qualificados para trabalhar no setor de turismo e hospitalidade; (5) Otimizar a utilização da infraestrutura do Complexo da Fábrica Santa Amélia com o atendimento à comunidade no Centro Histórico de São Luís.

Durante a pandemia de Covid-19 e a suspensão das aulas presenciais na UFMA, as atividades do projeto também foram suspensas, sendo retomadas presencialmente a partir de junho de 2023. A seguir detalhamos as ações realizadas pelo projeto em 2023 e 2024, com ênfase para os principais resultados alcançados e para as implicações práticas.

PROBLEMÁTICA E RELEVÂNCIA

A qualidade na prestação dos serviços turísticos ainda é um desafio em vários destinos brasileiros, como em São Luís. Da mesma forma, também é desafiador, possibilitar o envolvimento

das comunidades locais com o desenvolvimento do turismo, fazendo com que os benefícios sejam distribuídos.

As novas configurações do modo de produção que resultam em mudanças no mundo do trabalho e nas políticas educacionais que lhes atendem, levam à necessidade de aliar produção do conhecimento (saber) à prática profissional (saber-fazer), especialmente nos cursos superiores, no Brasil e no mundo. Eis o ambiente para atuação dos estudiosos e profissionais do turismo.

Um dos pressupostos nos estudos da hospitalidade é que o anfitrião e o hóspede são os principais sujeitos para a hospitalidade (Camargo, 2004; Lashley, 2004). Observa-se, que além da hospitalidade cultural de um povo, do “jeito acolhedor”, os modos de produção e consumo atuais, pedem que esta hospitalidade adquira aspectos mais profissionais, o que vem sendo chamado de hospitalidade profissional (Cruz, 2002), fazendo com que busquemos uma profissionalização da hospitalidade.

A extensão é o modo pelo qual a universidade consegue retratar ao meio social o seu foco de formadora de cidadãos preocupados com os assuntos relacionados à sociedade e suas discrepâncias, desenvolvendo formas de contribuição para diminuir as desigualdades sociais. A extensão universitária tornou-se um meio, no decorrer dos anos não só de aproximação da universidade com a população local, mas principalmente, como meio de mudança social para a comunidade atendida pelas suas ações (Síveres, 2013).

Este projeto busca atingir o foco desta problemática direcionando-se para a profissionalização dos serviços de hospitalidade, que permitirá a inserção dos moradores no processo de produção do turismo. Além desta preocupação socioeconômica, as ações empreendidas também buscam aumentar a autoestima das pessoas atendidas, ao lhes apresentar o “saber-fazer” necessário para o início, ou manutenção de uma profissão nas áreas de hospitalidade e turismo.

METODOLOGIA

O primeiro passo para a realização das ações do projeto foi a sua institucionalização junto à UFMA, com aprovação inicial no Departamento de Turismo e Hotelaria e na Pró-Reitoria de Extensão (PROEC) da UFMA. Este trâmite aconteceu em 2009, sendo um requisito para que o projeto pudesse ter bolsas de extensão. A cada ano o projeto deve apresentar o relatório de atividades para que possa concorrer a bolsas de extensão, quando são atualizados os objetivos e metas do projeto para o próximo ano.

Em 2023 o projeto foi contemplado com uma bolsa de extensão (PROEC) e duas bolsas do programa Foco Acadêmico, da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PROAES). As bolsas são exclusivas para os discentes de graduação, com valor mensal de R\$ 400,00.

A seguir apresentamos as principais ações desenvolvidas pela equipe do projeto para o alcance dos objetivos estabelecidos.

Ação 1 - Planejamento semestral das atividades

A equipe do projeto define quais cursos serão oferecidos naquele semestre, o período de inscrição, seleção e realização das aulas. Os extensionistas conhecem detalhadamente os objetivos do projeto e as atividades realizadas anteriormente. São definidas as atribuições de cada extensionista durante o período e as aulas que serão responsáveis. Os extensionistas aprendem como elaborar um plano de aula para que possam planejar suas aulas e atividades. Os cursos acontecem em dois módulos. No módulo básico os alunos de ambos os cursos – Recepcionista de Eventos e Atendente de Bares e Restaurantes – participam. No módulo específico cada grupo participa das aulas do seu curso. Na figura 1 apresentamos os conteúdos de cada módulo.

Figura 1 – Conteúdos dos módulos básico e específico de cada curso



Fonte: Elaborado pelos autores

Ação 2 - Realização das inscrições e seleção dos participantes

Os cursos são divulgados em grupos de *whatsapp*, na página do projeto no Instagram e no site da UFMA, por meio de card digital (figura 2). As inscrições são feitas por meio de um formulário no *google forms*. Neste formulário são indicados os dados pessoais dos participantes, sua motivação para participar do curso, sua experiência na área de hospitalidade e sua formação profissional. Nos últimos anos o número de inscritos para o projeto foi maior que o número de vagas ofertadas (aproximadamente 600, 100 e 80, em 2020, 2023 e 2024, respectivamente), foram selecionados os primeiros inscritos que não tinham formação, algumas pessoas declaram atuar na área de hospitalidade. Os selecionados são informados por e-mail e *whatsapp*, quando são convidados a participar do grupo da turma para facilitar a comunicação e compartilhamento de material didático. A participação na primeira aula é obrigatória para confirmar a inscrição nos cursos. Como alguns dos selecionados não compareceram na primeira aula, foram convocadas pessoas da lista de espera.

Figura 2 – Card digital de divulgação dos cursos do projeto

Curso Presencial
turma 2024.1 Gratuito
40 horas

★ Atendente de bares e restaurantes
★ Recepcionista de eventos

> Ensino médio completo ou cursando
> Aulas: quintas-feiras, 8h00 às 12h00
> Início: 4 de abril | Fim: 13 de junho

📅 Pré-inscrição: 18 a 22 de março
No link: bit.ly/ufmaph2024
ou no QR-code

📍 Aulas na Fábrica Santa Amélia - UFMA
Rua Cândido Ribeiro, 250.
Centro Histórico. São Luís, Maranhão
Por trás da Fonte das Pedras,
próximo ao Mercado Central.

📱 projeto.ph

UFMA
Profissionalização
e Hospitalidade

Fonte: Elaborado pelos autores

Ação 3 - Elaboração das aulas e apostilas

Os extensionistas são responsáveis por planejar e realizar cada aula, com a orientação do professor coordenador. As aulas acontecem no turno da manhã, de 8h00 às 12h00. Como recursos para as aulas são utilizados: projetor, computador, slides, som, quadro, pincel, filmes e músicas. A primeira parte da aula é expositiva, com participação ativa dos alunos respondendo questões sobre o tema da aula, compartilhando suas experiências. Depois do *coffe-break*, que é preparado e servido pela equipe de extensionistas, é realizada uma atividade sobre os temas estudados, geralmente em grupo. Os alunos são convidados a apresentar o resultado da atividade, como uma oportunidade de melhorar sua postura e comunicação diante de pessoas “desconhecidas”. As aulas do módulo específico compreendem mais atividades práticas, como simulações de atendimento em restaurantes e eventos.

Os extensionistas elaboram apostilas sobre o tema de cada aula. As apostilas são entregues em formato digital (.pdf) por meio do grupo da turma no *whatsapp*.

Ação 4- Avaliação das atividades desenvolvidas

Ao final de cada aula a equipe do projeto faz uma reunião de avaliação da atividade daquele dia. Também são realizadas reuniões mais detalhadas de avaliação e planejamento das atividades durante a realização dos cursos. A equipe de extensionistas do projeto participa de um grupo no *whatsapp* para tratar sobre as atividades, além de participar do grupo com os alunos. A frequência dos participantes é controlada, para garantir que recebam o certificado apenas aqueles que participaram de pelo menos 75% das aulas.

Ação 5 – Elaboração dos currículos e encerramento do curso

Ao final do curso, junto com os certificados, os participantes recebem seu currículo impresso e em formato digital por e-mail, já com a indicação do curso que está concluindo. Neste dia os participantes realizam a avaliação do curso, respondendo a um formulário impresso sobre o que mais gostaram no projeto e o que gostariam que tivesse no projeto, além de atribuir uma nota geral para o curso.

Para a elaboração do currículo os participantes preenchem um formulário impresso com suas informações e envia uma foto ou faz a foto com a equipe do projeto. Os extensionistas digitam os dados do currículo e formatam o layout para a entrega aos participantes. Durante o curso

os alunos aprendem sobre como enviar o currículo para as empresas e como participar de um processo seletivo.

Ação 6 - Manutenção das redes sociais do projeto

As atividades do projeto são compartilhadas semanalmente pela página no Instagram (@projeto.ph). Além da divulgação das atividades realizadas em cada aula, a página também é utilizada para a divulgação de novas turmas e dos nomes dos participantes que concluíram o curso. A página é aberta a qualquer usuário da rede social. Algumas postagens da página do projeto são compartilhadas pela página oficial da UFMA (@ufmaoficial) em stories no Instagram, aumentando o alcance das publicações para a comunidade acadêmica e para a sociedade.

Ação 7 - Relatórios e publicações

O coordenador do projeto apresenta relatório parcial e final das atividades a Pró-Reitoria de Extensão. Os extensionistas não precisam apresentar relatório.

As atividades do projeto são apresentadas no Fórum de Extensão da UFMA, que acontece anualmente, em formato de resumo e comunicação oral. No ano de 2018 o projeto foi premiado com menção honrosa como um dos melhores projetos de extensão da UFMA, neste Fórum de Extensão.

Em 2024 o projeto foi submetido para apresentação no 18º Fórum Internacional de Turismo do Iguaçu, na categoria relato de experiência, no grupo temático Epistemologia, Educação e Formação Profissional no Turismo.

RESULTADOS

Desde seu início, em 2009, o projeto já qualificou aproximadamente 500 pessoas da comunidade local. Nas duas últimas turmas, em 2023 e 2024, por volta de 80 pessoas participaram dos cursos de Atendente de Bares e Restaurantes e Recepcionista de eventos (40 horas cada). Em torno de 50 discentes dos cursos de Hotelaria e Turismo participaram do projeto como extensionistas.

Com base nas respostas dos participantes (20 respostas) que concluíram os cursos nas turmas de 2023 verificamos que 14 afirmaram estar muito satisfeitos e 6, satisfeitos com o curso. A média da

nota geral atribuída pelos participantes ao curso, considerando todos os aspectos, foi 9,4 (de 1 a 10). Todos os respondentes afirmaram que recomendariam o curso para amigos e familiares.

Sobre o tempo de duração do curso (40 horas) 14 avaliaram como adequado, 5 pessoas consideraram pouco tempo de duração e 1 pessoa avaliou como muito tempo para o curso. Em relação a duração de cada aula (aproximadamente 4 horas seguidas, com intervalo de 20 minutos), 16 pessoas avaliaram como adequado, 2 pessoas como muito tempo e 2 como pouco tempo.

Ao responderem sobre o que mais gostaram no curso realizado, os participantes indicaram aspectos diversos, como: a interação com a equipe de extensionistas, o conhecimento adquirido, a didática das aulas e as atividades práticas. No quadro 1 apresentamos algumas respostas dos participantes.

Quadro 1 – Resposta dos participantes dos cursos sobre o que mais gostaram no curso

Atenção oferecida tanto pelos alunos que montaram e fizeram as aulas e a **dedicação e explicação** bem feita para não ter dúvidas sobre o **assunto**.

A **metodologia** do curso, me aprimorei e **conheci** nomes como a *mise en place* entre outros.

As **aulas práticas, interação da equipe** e a forma **dinâmica nas explicações**. A **liberdade** de poder debater sobre os **assuntos** abordados com a turma.

Primeiramente a gratidão a todos. Bom eu amei estar com todos e gostei muito de tudo que foi passado, porém a **prática e conhecer** as normas e como **lidar e recepcionar** foi a melhor parte

As **aulas práticas** em grupo, a **atenção** do professor e dos seus estagiários, simplicidade de **ensinar com cuidado**.

Gostei bastante da **organização** em si. Professores bem **atualizados** e com a **didática** de fácil **aprendizagem**. **Interação** professor e alunos bem estabelecida.

Fonte: Organizado pelos autores

Ao responderem o que gostariam que tivesse no curso, os participantes indicaram principalmente a realização de mais aulas práticas e uma maior duração do curso, como podemos observar no quadro 2.

Quadro 2 – Resposta dos participantes dos cursos sobre o que gostariam que tivesse no curso

Uma **duração** um pouco **maior** para ter mais conhecimento sobre os assuntos variados que são muitos para pouco tempo.

Mais **aulas práticas** e a carga horária **mais extensa**.

Mais **aulas práticas**, principalmente de mesa posta.

Eu gostaria que tivesse **mais a prática** e oportunidade de estar com pessoas e nos lugares propícios a fazer o **treinamento**.

Um tempo **maior** de aula, sem interrupções durante a aula.

Algum evento em que pudéssemos de fato **praticar** todo o conhecimento aprendido em sala de aula.

Fonte: elaborado pelos autores

A seguir apresentamos as principais implicações práticas e conclusões sobre experiência do projeto de extensão Profissionalização da Hospitalidade.

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E CONCLUSÕES

Para a comunidade local as atividades do projeto implicam na promoção de qualificação técnica e a inclusão no mercado de trabalho da hospitalidade e do turismo. Também percebemos o impacto na autoestima dos participantes pela oportunidade de participar de um curso de qualificação oferecido por uma universidade reconhecida na região. Ainda que não haja qualquer garantia de que os participantes ingressarão no mundo do trabalho depois da realização do curso, a sua participação é um fator de motivação e pode ser um diferencial em um processo seletivo.

Os conhecimentos adquiridos durante o curso também impactam na compreensão da importância da prática da hospitalidade no dia a dia, entre amigos, familiares e desconhecidos, em casa, no bairro e na cidade. Assim, acreditamos que o projeto contribui na promoção de uma cultura de hospitalidade entre os participantes.

Para os extensionistas, discentes dos cursos de Hotelaria e Turismo, o projeto implica no desenvolvimento de novas habilidades, como o planejamento e a realização das aulas teóricas e práticas, a superação de desafios como a comunicação em público. O projeto permite que os extensionistas possam reconhecer que, mesmo como estudantes, podem compartilhar seu conhecimento acadêmico com pessoas da comunidade local e assim provocar impactos positivos em

suas vidas. A responsabilidade de preparar e servir o *coffe-break* durante as aulas do projeto é uma oportunidade de aprendizagem para os discentes e também uma forma de demonstrar a hospitalidade na prática.

Ao realizar suas atividades no Centro Histórico de São Luís, na Fábrica Santa Amélia (UFMA), o projeto cumpre com os objetivos de apoio à revitalização desse espaço e com a otimização da infraestrutura da Fábrica, que além de abrigar os estudantes da graduação em Hotelaria e Turismo desde 2018, também recebe moradores da região para atividades de qualificação profissional.

REFERÊNCIAS

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

CRUZ, Rita de C. A. Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais. In.:DIAS, C. (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (Org.). **Em busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

SÍVERES, Luiz. O princípio da aprendizagem na extensão universitária. A Extensão universitária como um princípio de aprendizagem. In.: SÍVERES, Luiz (Org.). **A Extensão universitária como um princípio de aprendizagem**. Brasília: Liber Livro, 2013.