

RELATO DE EXPERIÊNCIA: FUNÇÃO GUIA TOUR NO EVENTO DESCUBRA UFSM NOS ANOS DE 2023 E 2024

Eduarda Costa Moraes¹

Jordana da Silva Kich²

Thiago Reis Xavier³

Luciana Davi Traverso⁴

RESUMO ESTRUTURADO

O presente relato tem como objeto de estudo a experiência prática vivenciada pelos acadêmicos do curso de Gestão de Turismo da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) ao atuarem como Guias Tour durante o evento Descubra UFSM nos anos de 2023 e 2024. O principal objetivo foi proporcionar aos estudantes uma vivência prática que contribuisse para sua formação profissional, desenvolvendo habilidades interpessoais, como comunicação, empatia, paciência e trabalho em equipe, além de capacidades de adaptação e resolução de problemas. Simultaneamente, buscou-se oferecer aos futuros vestibulandos uma experiência imersiva na universidade, auxiliando em sua decisão quanto à escolha do curso e da instituição de ensino superior. A problemática abordada envolve a necessidade de ações práticas que preparem melhor os alunos de Turismo para os desafios do mercado, ao mesmo tempo em que se estabelece uma ponte entre a universidade e os potenciais estudantes. A atividade realizada surgiu da demanda de escolas durante a realização do Programa de Cursos Superiores de Tecnologia (PROFITEC), resultando na criação do Guia Tour, no qual os alunos conduziam visitas guiadas pelos principais prédios e espaços da UFSM, como laboratórios, jardins e centros de ensino. A seleção dos locais visitados foi realizada por meio de editais abertos aos centros da universidade, e os passeios contaram com apoio logístico da instituição, como ônibus e vans, além da oferta de bolsas simbólicas aos estudantes guias. Como resultados, a experiência proporcionou aprendizado prático aos alunos, ao mesmo tempo que funcionou como um serviço de conexão entre a UFSM e os visitantes, promovendo a imagem da universidade de forma positiva. O projeto envolveu diversas parcerias institucionais e se caracterizou como uma experiência de tecnologia social, com aspectos como valorização do saber local, replicabilidade, baixo custo e interdisciplinaridade, ao integrar saberes de áreas como Turismo, Comunicação, Educação, Ciências Biológicas e Engenharia. As implicações práticas são notáveis: os estudantes desenvolveram competências essenciais à atuação no Turismo, como hospitalidade, planejamento e capacidade de mediação; os visitantes, por sua vez, tiveram um primeiro contato significativo com o ambiente universitário, aumentando o engajamento e interesse pela UFSM; e a própria instituição fortaleceu sua imagem como um espaço acolhedor e acessível. A experiência pode ser considerada uma inovação por integrar ensino e extensão, aplicado de maneira prática em um único projeto, colocando os estudantes em posição ativa. Em conclusão, o Guia Tour Descubra 2023 e 2024 se configurou como um estudo de caso valioso para o campo do Turismo, servindo como modelo replicável de atividade prática para disciplinas de hospitalidade e eventos, além de evidenciar como o Turismo pode ser uma ferramenta estratégica de integração institucional e transformação social, ao se conectar com diferentes áreas e contribuir de forma direta para a vida das pessoas.

Palavras-Chave: Tour; Universidade; Turismo; Conhecimento.

INTRODUÇÃO

¹ Discente de Tecnologia em Gestão de Turismo - Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) E-mail: moraes.eduarda@acad.ufsm.br;

² Discente de Tecnologia em Gestão de Turismo - Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) E-mail: kich.jordana@acad.ufsm.br;

³ Doutor em Administração - Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) E-mail: thiago.xavier@ufsm.br;

⁴ Doutora em Administração – Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) E-mail: luciana.traverso@ufsm.br.

O objetivo da construção deste Relato de Experiência é demonstrar os aprendizados que foram adquiridos durante o período de atuação como “Guia Tour” no Descubra UFSM nos anos de 2023/2024, como maior conhecimento acerca da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), o desenvolvimento de habilidades interpessoais – comunicação, empatia, paciência e trabalho em equipe –, a adaptação e resolução de problemas – lidar com diferentes perfis e situações inesperadas, entre outros aprendizados que enriquecem o nosso futuro profissional como gestores de turismo.

O Descubra UFSM é uma iniciativa anual promovida pela Universidade Federal de Santa Maria que se consolida como uma experiência educativa, cultural e transformadora para estudantes da Educação Básica. O evento tem como principal objetivo apresentar aos visitantes os cursos de graduação ofertados pela universidade, além de sua ampla estrutura acadêmica e diversas oportunidades no ensino, pesquisa, extensão e assistência estudantil.

Em 2024, o Descubra ocorreu nos dias 26, 27 e 28 de setembro, das 9h às 17h, em frente ao Parque de Inovação, Ciência e Tecnologia (PICT), antigo Centro de Eventos da UFSM, com entrada gratuita e aberta à comunidade. Durante o evento, escolas participantes tiveram a chance de explorar laboratórios, interagir com professores, acadêmicos e servidores, além de conhecer espaços dedicados à inovação, arte, tecnologia, oficinas, apresentações culturais e visitas guiadas pelo campus. Além disso, pais, responsáveis e professores também puderam esclarecer dúvidas sobre o mercado de trabalho, estágios, empreendedorismo, bolsas, moradia, restaurante universitário e outros benefícios oferecidos aos estudantes da UFSM.

O impacto do Descubra UFSM tem sido expressivo: somente nas últimas edições, cerca de 300 escolas, vindas de mais de 100 municípios, participaram da programação, resultando em um público estimado de quase 30 mil visitantes. Esses números demonstram a importância do evento como porta de entrada para futuros universitários e como ferramenta de aproximação entre a universidade e a sociedade.

O evento tem como propósito não somente proporcionar uma experiência prática aos alunos do curso de Gestão de Turismo, para que eles possam adquirir aprendizados que contribuem para o seu futuro, como também proporcionar aos futuros vestibulandos – possíveis alunos da UFSM –, uma experiência imersiva no campus da Universidade, permitindo que conheçam de perto sua infraestrutura acadêmica e os diversos serviços oferecidos aos estudantes.

A vivência do Relato de Experiência busca responder à necessidade de proporcionar aprendizado prático aos estudantes de Gestão de Turismo, aprimorando suas habilidades interpessoais e de resolução de problemas, por meio de uma metodologia simples e funcional atrelada às implicações práticas que incluem o desenvolvimento profissional dos alunos e a oferta de uma experiência enriquecedora aos futuros vestibulandos.

Neste relato, após esta introdução, serão apresentados os tópicos que estruturam a experiência vivenciada. No capítulo seguinte, será abordada a Problemática e Relevância, evidenciando os desafios enfrentados e a importância da atuação como Guia Tour para a formação acadêmica e profissional dos estudantes de Gestão de Turismo. Em seguida, na seção de Metodologia, serão detalhadas as etapas de desenvolvimento do projeto, desde sua concepção até sua execução nos anos de 2023 e 2024, incluindo a organização dos roteiros, a seleção dos espaços visitados e a logística envolvida. A seção de Resultados trará uma análise dos impactos gerados pelo projeto tanto para os guias quanto para os visitantes, destacando a contribuição do Guia Tour como uma tecnologia social. Por fim, no capítulo de Implicações Práticas e Conclusões, será feita uma reflexão sobre os aprendizados adquiridos, a relevância do projeto para a formação em Turismo, e suas possibilidades de replicação e aprimoramento em outros contextos acadêmicos e institucionais.

PROBLEMÁTICA E RELEVÂNCIA

A análise do Relato de Experiência tem como propósito evidenciar os aprendizados adquiridos durante a atuação como Guia Tour no Descubra UFSM nos anos de 2023/2024. A relevância dessa vivência proporcionou um maior conhecimento sobre a Universidade Federal de Santa Maria, além do desenvolvimento de habilidades, como comunicação, empatia, paciência e trabalho em equipe. Também permitiu aprimorar a capacidade de adaptação e resolução de problemas, ao lidar com diferentes perfis e situações inesperadas, contribuindo significativamente para a formação profissional dos futuros turismólogos. Além de contribuir com a noção de logística e planejamento, ao organizar roteiros e cumprir horários, colaborando com uma experiência prática.

Outro aspecto importante é a conexão estabelecida entre a universidade e os futuros vestibulandos, proporcionando a eles uma experiência imersiva no ambiente acadêmico. Isso facilita a tomada de decisão quanto à escolha da instituição de ensino superior, ao mesmo tempo

em que fortalece a imagem da UFSM como um espaço acolhedor e acessível. Assim, a iniciativa beneficia tanto a formação dos estudantes de turismo quanto a divulgação e integração da universidade com novos alunos.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia se deu início através da demanda de algumas escolas ainda durante a realização da PROFITECS – Mostra Integrada de Profissões, Tecnologias, Culturas e Serviços da UFSM, realizada em 2011. O projeto foi criado a partir da ideia de fortalecer a integração dos estudantes, além de proporcionar experiência prática aos alunos do Curso de Gestão de Turismo. Com isso, surgiu a função “Guia Tour”, buscando atender as necessidades das escolas que procuravam inserir os alunos no meio acadêmico, criando um “tour” pela Universidade Federal de Santa Maria.

Com cerca de 250 escolas visitantes no ano de 2023 e 300 no ano de 2024, para o melhor funcionamento do tour, os professores tinham que inscrever as escolas antecipadamente, porém os lugares de visitação de cada escola eram selecionados no dia do evento, por questão de logística e flexibilidade, a fim de evitar a sobrecarga em determinados espaços, garantindo um fluxo mais equilibrado e seguro de visitantes pelos estandes e atividades.

O passeio destacava os principais prédios da universidade – Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH), Centro de Ciências Rurais (CCR), Centro de Artes e Letras (CAL), Centro de Educação (CE), Centro de Tecnologia (CT), Centro de Ciências Naturais e Exatas (CCNE), Centro de Educação Física e Deportes (CEFD), Restaurantes Universitários, Casa do Estudante e Reitoria –, e nele estudantes teriam a chance de conhecer Centros de Ensino da universidade e realizar até duas paradas em prédios, laboratórios, salas ou espaços didáticos, como: Jardim Botânico⁵, Laboratório de Pneumática no colégio CTISM⁶, Museu dos Solos⁷, Teatro Caixa Preta⁸ etc.

⁵ É um espaço de conservação, pesquisa e educação ambiental. Nele atuam principalmente os cursos de Biologia, Agronomia e Engenharia Florestal.

⁶ Um espaço voltado ao ensino prático de sistemas automatizados com ar comprimido. Ele é utilizado por cursos técnicos e de engenharia para simulações e montagens de circuitos pneumáticos.

⁷ É o primeiro museu temático de solos da América do Sul. Ele apoia cursos como Zootecnia, Engenharia Florestal, Agronomia, Biologia, Geografia, Engenharia Ambiental, Engenharia Civil e cursos técnicos, oferecendo recursos didáticos e apoio a pesquisas.

⁸ É um espaço cultural, localizado no Centro de Artes e Letras (CAL), dedicado às artes cênicas e à expressão artística. Cursos como Teatro, Artes Cênicas, Dança, Música, Artes Visuais e Desenho Industrial utilizam o teatro para atividades de ensino, pesquisa, extensão e apresentações culturais.

A inscrição e a escolha dos locais que serviram de parada para os estudantes conhecerem, foi feita através de editais abertos para todos os Centros de Ensino da UFSM, para que os cursos que tivessem interesse em demonstrar mais sobre sua área de atuação pudessem se inscrever como uma parada do Guia Tour. No ano de 2023, o projeto contou com a participação de 8 Centros de Ensino; já em 2024, esse número mais que dobrou, totalizando 18 espaços inscritos, o que evidenciou o crescimento e o fortalecimento da ação dentro da instituição.

Para viabilizar o deslocamento dos visitantes durante o tour e até as duas paradas, a UFSM disponibilizou 3 ônibus (com capacidade de 40 lugares) e uma van (com capacidade de 15 lugares). Cada grupo era acompanhado por um estudante do curso de Gestão de Turismo, responsável por apresentar os espaços da universidade, explicar suas funcionalidades, além de esclarecer dúvidas dos alunos e dos professores visitantes.

Dois dias antes do início do evento, os bolsistas selecionados para atuar como Guias Tour participaram de uma visita guiada por todos os prédios e espaços inscritos no Descubra UFSM. Essa atividade teve como objetivo prepará-los adequadamente para a condução das visitas, permitindo que conhecessem detalhadamente os locais que seriam apresentados, garantindo, assim, maior segurança e domínio sobre as informações que seriam passadas durante o tour.

Além da preparação prévia realizada pelos bolsistas do curso de Gestão de Turismo, foi implementada uma ação de avaliação ao final de cada tour. Antes do início do passeio, um dos professores acompanhantes de cada escola recebia um formulário impresso com o objetivo de avaliar o desempenho do aluno-guia.

Essa avaliação considerava aspectos como a oratória e o tom de voz do estudante, seu conhecimento sobre a UFSM, a duração e organização do roteiro, a satisfação com os locais visitados, a gentileza e postura durante o tour, bem como a capacidade do guia em repassar informações de forma clara e acessível. Esse instrumento foi fundamental para obter um retorno qualitativo da atividade, permitindo aprimorar as próximas edições e oferecendo um feedback construtivo aos estudantes envolvidos.

O horário de funcionamento do Guia Tour começava pela manhã das 8h às 11h e à tarde entre 13h e 16h, onde os alunos do curso de Gestão de Turismo aguardavam até o horário marcado por cada escola para se dirigirem até o ônibus iniciar um novo tour. Esses alunos

foram escolhidos através de editais disponibilizados no site da UFSM, onde foi oferecido uma bolsa no valor de R\$50,00 por turno, totalizando R\$250,00 pelos três dias de realização do evento Descubra.

RESULTADOS

A partir da metodologia adotada no Guia Tour durante o evento Descubra UFSM, foi possível observar resultados significativos que refletem tanto na formação dos acadêmicos de Gestão de Turismo, quanto dos estudantes que visitaram a universidade. A vivência se caracteriza principalmente como *metodologia* e *serviço*, uma vez que envolve uma metodologia prática de aprendizagem, ao mesmo tempo que entrega um serviço de mediação entre a universidade e os futuros estudantes. O processo permitiu que os acadêmicos atuassem diretamente na organização e execução dos roteiros, vivenciando os desafios da comunicação, gestão do tempo, adaptação a diferentes imprevistos e aprendizagem quanto a iniciativa.

O Guia Tour, juntamente com o Descubra UFSM, ocorreu no Campus Sede da Universidade Federal de Santa Maria – nos dias 28 a 30 de setembro no ano de 2023, e nos dias 26 a 28 de setembro no ano de 2024 –, lugar escolhido com o propósito de atrair o público-alvo, sendo eles estudantes do ensino médio e técnico de escolas públicas e privadas de diferentes regiões do Rio Grande do Sul e demais estados. O evento contou com parcerias como a Pró-reitora de Graduação da UFSM (PROGRAD), professores e centros de ensino da universidade, Laboratório de Práticas de Turismo (LATURIS), motoristas da instituição, equipes dos laboratórios e espaços visitados.

Dentre as características que estão presentes na experiência de tecnologia social, pode-se citar: a Valorização do Saber Local, uma vez que a experiência responde a uma demanda local surgida de escolas participantes da PROFITECS, considerando o conhecimento prático dos alunos e o aprendizado dos Centros de Ensino envolvidos.

Também é possível citar a participação dos próprios acadêmicos na construção e execução do tour, que contribuiu com o enriquecimento pessoal para melhorar a experiência dos visitantes; a Replicabilidade, pois o modelo de Guia Tour, pois o modelo de Guia Tour, caracterizado como um evento que propõe o conhecimento da universidade pelos potenciais futuros estudantes, pode ser facilmente adaptado e replicado por outras instituições de ensino superior, especialmente aquelas com campus amplos ou que promovam feiras de profissões.

Outro ponto importante é a Sustentabilidade Econômica, pois embora o Guia Tour não gere renda direta, contribui para o fortalecimento institucional da Universidade Federal de Santa Maria e estimula o ingresso de novos alunos, movimentando a economia local de Santa Maria durante o evento; o Baixo Custo, uma vez que a ação é realizada com recursos mínimos, contando com bolsas simbólicas aos estudantes do curso de Gestão de Turismo – no valor de R\$50,00 por turno, totalizando R\$250,00 por bolsista selecionado –, além do apoio logístico da UFSM, como transporte e espaços.

O projeto promove também a Interdisciplinaridade e Intersetorialidade, ao passo que envolve saberes do Turismo, Comunicação, Administração, Educação e áreas específicas dos cursos visitados, como Ciências Biológicas, Engenharia, Saúde, entre outros; e a Autogestão, de modo que a gestão é feita pela equipe composta por professores e alunos, que assumem tarefas de organização, capacitação, roteirização, guiamento, aplicação de pesquisas e elaboração de relatórios.

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E CONCLUSÕES

A experiência vivenciada no projeto Guia Tour, se caracteriza como um estudo de caso por reunir elementos práticos, pedagógicos e de impacto institucional que podem ser analisados, replicados e aprimorados. Sua execução envolveu uma série de processos organizacionais e tomada de decisões em tempo real, o que fornece material significativo para reflexão, avaliação e desenvolvimento de metodologias aplicáveis em outras realidades, especialmente no campo da Gestão de Turismo.

Pode-se afirmar que essa experiência representa uma inovação ao integrar ensino e extensão aplicados pela vivência prática em um único projeto. A inovação está presente não apenas na proposta de integrar a universidade e futuros alunos, mas também na forma como os acadêmicos são inseridos em contextos reais, atuando como gestores de uma ação concreta de visitação. O projeto promove a aprendizagem baseada na experiência, fortalecendo a autonomia, responsabilidade e visão crítica dos estudantes.

O impacto gerado por essa ação é significativo. Para os estudantes de Gestão de Turismo, a participação proporciona desenvolvimento de competências necessárias ao exercício profissional, como comunicação interpessoal, planejamento e hospitalidade. Já para os visitantes, especialmente os futuros vestibulandos, o tour oferece um primeiro contato com

o ambiente universitário, despertando interesse e facilitando decisões sobre o futuro acadêmico. Para a instituição, a ação fortalece a imagem da UFSM como acolhedora, acessível e preocupada com o bem-estar e orientação dos seus potenciais alunos.

As principais aplicações dessa experiência para o campo do Turismo e áreas afins são diversas. Em primeiro lugar, o Guia Tour serve como modelo de atividade prática para disciplinas relacionadas a hospitalidade, eventos e planejamento turístico. Além disso, mostra como o Turismo pode ser uma ferramenta estratégica para ações institucionais de comunicação, extensão e integração. A experiência também é aplicável em contextos interdisciplinares, promovendo a conexão entre áreas como Comunicação, Educação, Administração e diversas Ciências, reforçando a importância do Turismo como uma área dinâmica, que se conecta com diferentes setores e tem impacto direto na vida das pessoas.

Com base nos aprendizados adquiridos ao longo da experiência, sugerimos algumas ações e melhorias para as próximas edições do projeto. A primeira delas diz respeito ao processo de capacitação dos acadêmicos que atuarão como Guias Tour. Acreditamos que a oferta de oficinas preparatórias, abordando temas como hospitalidade, gestão de grupos e estratégias de comunicação, pode contribuir ainda mais para o desenvolvimento dos alunos, promovendo segurança e qualificação na condução das visitas.

Também seria interessante realizar um mapeamento prévio dos perfis das escolas visitantes, possibilitando a personalização dos roteiros e uma abordagem mais eficaz, considerando as expectativas e interesses dos estudantes participantes. Além disso, propomos a ampliação do número de paradas e a diversificação dos espaços visitados, incluindo novas áreas da universidade que ainda não tenham sido exploradas pelo tour, favorecendo uma visão mais ampla e inclusiva da UFSM.

Quanto às possibilidades de replicação do Guia Tour em outras instituições, observamos que o modelo adotado é bastante adaptável, especialmente em universidades que promovem eventos semelhantes, como feiras de profissões, semanas acadêmicas ou visitas técnicas. O principal diferencial do projeto está na simplicidade de sua execução e no forte envolvimento dos estudantes. Para replicar a iniciativa, sugerimos que outras instituições adotem uma abordagem colaborativa entre cursos, centros de ensino e setores administrativos, promovendo a formação de comissões organizadoras compostas por docentes, técnicos e

alunos, e estabelecendo parcerias internas que viabilizem o transporte, infraestrutura e apoio logístico.

Portanto, o Guia Tour demonstra que a universidade pode – e deve – ser um espaço de práticas inovadoras e transformadoras. Trata-se de uma experiência que não apenas enriquece o percurso acadêmico dos estudantes de Turismo, mas também promove o acesso e o pertencimento de quem sonha em ingressar no ensino superior, reafirmando o papel social da universidade pública.

REFERÊNCIAS

MORAES, Caroline Machado; ZANINI, Fábio; TRAVERSO, Luciana de David. **Relatório Final Tour Descubra 2024**. Set, 2024. Santa Maria. Disponível em: <file:///C:/Users/55559/Downloads/RELATORIO%20DESCUBRA%202024%20vers%C3%A3o%2010.10.24.pdf>. Acesso em: 2 abr. 2025.

PROGRAD. Descubra UFSM. Universidade Federal de Santa Maria, 2024. Disponível em: <https://www.ufsm.br/pro-reitorias/prograd/eventos/descubra-ufsm-2024>. Acesso em: 18 de abr. 2025.

PROGRAD. ÚLTIMO dia de Descubra UFSM consolida o sucesso da edição. Universidade Federal de Santa Maria, 2024. Disponível em: <https://www.ufsm.br/pro-reitorias/prograd/2024/09/28/ultimo-dia-de-descubra-ufsm-consolida-o-sucesso-da-edicao>. Acesso em: 18 de abr. 2025.

UFSM. DESCUBRA 2023: A 10ª edição do evento inicia com expectativa de público recorde. Universidade Federal de Santa Maria, 2023. Disponível em: <https://www.ufsm.br/2023/09/28/descubra-2023-10a-edicao-do-evento-inicia-com-expectativa-de-publico-recorde>. Acesso em: 18 de abr. 2025.