

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

LISIANE MENDES RODRIGUES

**MOBILIDADE ACADÊMICA INTERNACIONAL: UMA PROPOSTA DE
GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

VITÓRIA

2019

LISIANE MENDES RODRIGUES

**MOBILIDADE ACADÊMICA INTERNACIONAL: UMA PROPOSTA DE
GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

Dissertação apresentada pela aluna Lisiane Mendes Rodrigues ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo, como critério parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública, sob a orientação da Prof^a Dr^a Dirce Nazaré de Andrade Ferreira.

**VITÓRIA
2019**

Ficha catalográfica disponibilizada pelo Sistema Integrado de Bibliotecas - SIBI/UFES e elaborada pelo autor

R696 Rodrigues, Lisiane Mendes, 1985-
m Mobilidade acadêmica internacional: uma proposta de gerenciamento de incidentes / Lisiane Mendes Rodrigues. - 2019. 145 f. : il.

Orientadora: Dirce Nazaré de Andrade Ferreira.
Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) - Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas.

1. internacionalização do ensino superior. 2. mobilidade acadêmica internacional. 3. gerenciamento de incidentes. I. Ferreira, Dirce Nazaré de Andrade. II. Universidade Federal do Espírito Santo. Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. III. Título.

CDU: 35

LISIANE MENDES RODRIGUES

**MOBILIDADE ACADÊMICA INTERNACIONAL: UMA PROPOSTA DE
GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Aprovada em 04 de dezembro de 2019.

COMISSÃO EXAMINADORA



Prof. Dra. Dirce Nazaré de Andrade Ferreira
Orientadora



Prof. Dra. Taciana de Lemos Dias
Membro Interno



Prof. Dr. Layli Oliveira Rosado
Membro Externo

AGRADECIMENTOS

Primeiramente e principalmente a Deus; por Ele e para Ele são todas as coisas.

Ao Vini, pelo incentivo e ânimo constantes. Seu apoio foi fundamental durante essa jornada.

Aos meus amados pais, irmãs, família e amigos, por acreditarem em mim.

Aos meus colegas de trabalho, companheiros do dia-a-dia. À Ana Rachel pelo tempo, paciência e atenção durante todo o processo. À minha amiga querida, Raquel, pela insistência em percorrermos esse caminho juntas. Ao amigo Felipe pelo apoio, artigos, e conselhos de sempre. Ao Fred pela amizade e carinho. Aos professores Patrícia, Thiago, Flávia, Kyria e Yuri, pelo incentivo e pelas contribuições.

À professora Dirce pela orientação, colaboração e carinho.

Às professoras Taciana e Layli pela disponibilidade e contribuições no exame de qualificação.

A todos aqueles que contribuíram direta ou indiretamente para essa pesquisa.

RESUMO

Diante da crescente importância da internacionalização no ensino superior, a mobilidade acadêmica internacional tem ganhado cada vez mais destaque. Isso traz novos desafios às instituições, pois muitos são os riscos que a envolvem e as possibilidades de incidentes. Perante isso, esse estudo teve como objetivo formular um modelo gerencial para incidentes com alunos em mobilidade internacional, especificamente para a Universidade Federal do Espírito Santo, padronizando a resposta da instituição e trazendo segurança operacional para os servidores. Para tanto, fez-se um diagnóstico da situação atual, através de questionários com os alunos que fizeram mobilidade e de entrevistas com os servidores da Secretaria de Relações Internacionais da universidade pesquisada. Concluiu-se que as áreas de maior preocupação são as áreas de saúde, segurança e questões emocionais/psicológicas, e que os servidores não possuem orientações quanto a como agir nessas situações. Além disso, estudou-se as boas práticas através da análise documental de modelos gerenciais adotados por duas instituições estrangeiras e levantou-se os recursos de atendimento disponíveis na Ufes e na cidade de Vitória através de pesquisa documental. Com as conclusões obtidas, formulou-se fluxogramas de ações imediatas em caso de incidente com alunos da Ufes em mobilidade para o exterior, ou estrangeiros em mobilidade para a Ufes, para cada uma das áreas de maior preocupação.

Palavras-chave: internacionalização do ensino superior; mobilidade acadêmica internacional; gerenciamento de incidentes

ABSTRACT

With the growing importance of internationalization in higher education, international academic mobility has been increasingly highlighted. This brings new challenges for institutions, as there are many risks involved and the potential for incidents. Therefore, this study aimed to elaborate an action plan for management of incidents with students in international mobility, specific to the Federal University of Espirito Santo, standardizing a response from the institution and bringing operational security to staff. Aiming this, a diagnosis of the current situation was made through questionnaires with students who went through mobility, and interviews with the International Office staff of the researched university. It was concluded that the areas of greatest concern are the areas of health, safety, and emotional/psychological issues, and the staff have no guidance on how to act in these situations. A study of good practices was performed through documentary analysis of action plans adopted by two foreign institutions and the resources available at Ufes and at the city of Vitoria were collected through documentary research. Using all the information collected, action flows in the event of incidents with international students at Ufes, or students studying abroad, were formulated, for each of the areas of greatest concern.

Keywords: Internationalization of higher education; international academic mobility; crisis management

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Acordos de Cooperação da Ufes em dezembro de 2018.....	22
Figura 2 - Síntese esquemática das motivações para a internacionalização do ensino superior, seus níveis e variáveis intervenientes.	31
Figura 3 - País de destino dos estudantes brasileiros em 2016	34
Figura 4 - País de origem dos estudantes estrangeiros no Brasil em 2016.....	34
Figura 5 - distribuição das bolsas CsF por modalidade.....	36
Figura 6 - País de destino dos bolsistas CsF	36
Figura 7 - Apoio ao aluno por parte das Instituições de Ensino (%)	45
Figura 8 - Passos da Pesquisa de Campo	53
Figura 9 - Modelo Gerencial da California Polytechnic State University	76
Figura 10 - Modelo gerencial da Universidad de La Laguna	77
Figura 12 - Organograma SRI/Ufes	81
Figura 15 - Fluxograma Mobilidade para a Ufes - Segurança	91
Figura 16 - Fluxograma Mobilidade para a Ufes - Saúde	93
Figura 17 - Fluxograma Mobilidade para a Ufes - Questões emocionais/psicológicas	95
Figura 18 - Fluxograma Mobilidade para a Ufes – Preconceito	97
Figura 19 - Fluxograma Mobilidade para a Ufes – Questões Acadêmicas	98
Figura 20 - Fluxograma Mobilidade para o Exterior - Saúde	101
Figura 21 - Fluxograma Mobilidade para o Exterior - Questões emocionais/psicológicas ..	103
Figura 22 - Fluxograma Mobilidade para o exterior – Preconceito	104
Figura 23 - Fluxograma Mobilidade para o exterior – Questões acadêmicas	105

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Tipos de acidentes vivenciados por alunos em mobilidade para a Ufes	58
Gráfico 2 - Resposta dos alunos estrangeiros quanto à comunicação sobre o incidente	59
Gráfico 3 - Resposta dos alunos estrangeiros quanto ao suporte da Ufes	60
Gráfico 4 - Tipos de incidentes - alunos em mobilidade para o exterior	63
Gráfico 5 - Comunicação com a Ufes sobre o incidente.....	64
Gráfico 6 - Tempo de trabalho dos servidores na SRI.....	67

LISTA DE SIGLAS

Brafitec	Brasil França Engenharia e Tecnologia
CAL POLY	<i>California Polytechnic State University</i>
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEUNES	Centro Universitário Norte do Espírito Santo
CEPE	Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
CsF	Ciência sem Fronteiras
DAS	Departamento de Atenção à Saúde
Faubai	Associação Brasileira de Educação Internacional
GCUB	Grupo Coimbra de Universidades Brasileiras
HEAC	Hospital Estadual de Atenção Clínica
IES	Instituição de Ensino Superior
MEC	Ministério da Educação
NAFSA	Associação de Educadores Internacionais
OEA	Organização dos Estados Americanos
PAEC	Programa de Alianças para a Educação e Capacitação
PEC-PG	Programa de Estudantes Convênio de Pós-Graduação
PEC-G	Programa de Estudantes Convênio de Graduação
PLI	Programa de Licenciaturas Internacionais
PMAI	Programa de Mobilidade Internacional
PROAECI	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis
Prograd	Pró-Reitoria de Graduação
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SRI	Secretaria de Relações Internacionais
SUS	Sistema Único de Saúde
Ufes	Universidade Federal do Espírito Santo
ULL	<i>Universidad de La Laguna</i>
Unesco	Organização Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura

Sumário

1.	APRESENTAÇÃO.....	11
1.1.	CONTEXTUALIZAÇÃO.....	12
1.2.	PROBLEMA DE PESQUISA E SUA RELEVÂNCIA.....	13
1.3.	JUSTIFICATIVA.....	14
1.4.	OBJETIVO.....	15
2.	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	17
2.1.	MÉTODO USADO NESTA PESQUISA.....	17
2.2.	TIPOLOGIA DA PESQUISA.....	18
2.3.	DELIMITAÇÃO ESPAÇO TEMPORAL.....	19
2.4.	UNIVERSO DE PESQUISA E SUJEITOS PESQUISADOS.....	21
2.5.	INSTRUMENTOS DE PESQUISA.....	24
3.	REFERENCIAL TEÓRICO.....	27
3.1.	INTERNACIONALIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO E SUA RELEVÂNCIA.....	27
3.2.	MOBILIDADE ACADÊMICA INTERNACIONAL.....	32
3.3.	DIMENSÃO INTERCULTURAL DA MOBILIDADE ACADÊMICA INTERNACIONAL.....	38
3.4.	OCORRÊNCIA DE INCIDENTES DURANTE A MOBILIDADE INTERNACIONAL.....	41
3.5.	SUPORTE INSTITUCIONAL DURANTE MOBILIDADE INTERNACIONAL ...	45
3.6.	MODELO GERENCIAL PARA INCIDENTES COM ALUNOS EM MOBILIDADE.....	49
4.	PESQUISA DE CAMPO E RESULTADOS.....	53
4.1.	DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO.....	54
4.1.1.	ALUNOS ESTRANGEIROS NA UFES.....	56
4.1.2.	ALUNOS DA UFES NO EXTERIOR.....	62
4.1.3.	SERVIDORES DA UFES.....	66
4.2.	ANÁLISE DE BOAS PRÁTICAS.....	74
4.3.	DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES.....	79
4.4.	RECURSOS INSTITUCIONAIS.....	82
4.5.	RECURSOS NA CIDADE.....	84
4.6.	PLANO DE COMUNICAÇÃO.....	86
4.6.1.	CONTATOS DE EMERGÊNCIA.....	88
4.7.	CHECKLISTS E FLUXOGRAMAS.....	88

4.7.1. MOBILIDADE PARA A UFES	89
4.7.2. MOBILIDADE PARA O EXTERIOR	99
4.8. MORTE.....	105
4.9. REGISTROS.....	108
4.10. DIVULGAÇÃO E CAPACITAÇÃO	109
REFERÊNCIAS.....	116
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO COM ALUNOS DA UFES EM MOBILIDADE.....	119
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO COM ALUNOS ESTRANGEIROS EM MOBILIDADE PARA A UFES	123
APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA COM SERVIDORES.....	126
APÊNDICE D – LINK PARA RESPOSTAS AOS QUESTIONÁRIOS E TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS	127
APÊNDICE E – MODELO DE FICHA DE CONTATOS – MOBILIDADE PARA A UFES.....	128
APÊNDICE F: MODELO DE FICHA DE CONTATOS – MOBILIDADE PARA O EXTERIOR	129
APÊNDICE G – MODELO DE ARQUIVO PARA REGISTRO DE INCIDENTES ...	130
APÊNDICE H - PRODUTO: MODELO GERENCIAL PARA INCIDENTES COM ALUNOS EM MOBILIDADE	131

1. APRESENTAÇÃO

O processo de internacionalização do ensino superior se delineia como um dos fenômenos de maior repercussão nas últimas décadas trazidos à tona pela globalização. Esse processo pode ser entendido como o conjunto de ações de cooperação internacional desenvolvidas por instituições de ensino superior para lidar com o atual contexto acadêmico global (ALTBACH; KNIGHT, 2007). Diante desse novo cenário no ensino superior, as instituições se deparam com uma série de novas competências e demandas necessárias para se posicionarem de forma competitiva e significativa no cenário local e global.

Uma das principais estratégias para a internacionalização do ensino superior é a mobilidade acadêmica internacional, que é o deslocamento de discentes e/ou docentes para uma instituição estrangeira, temporariamente, para se engajarem em atividades específicas de pesquisa e/ou ensino. O intercâmbio resultante da mobilidade contribui com, além do enriquecimento pessoal, o progresso científico e cultural da instituição e da região (SOUZA JÚNIOR, 2010) fazendo com que a mobilidade seja estimulada e consolidada no âmbito universitário.

A cada ano aumenta o número de alunos, professores e pesquisadores interessados em participar de programas de mobilidade acadêmica internacional, com durações e finalidades variadas. Esse novo contexto exige que as instituições ofereçam uma estrutura para envio e acolhimento de pessoal preparada para gerenciar a mobilidade em todos seus aspectos, oferecendo qualidade, segurança e confiabilidade. Por isso, nos últimos anos, as instituições de ensino superior têm criado diretorias, secretarias ou escritórios de relações internacionais que se encarregam, dentre outras funções, de gerenciar a mobilidade auxiliando no envio do seu pessoal para o exterior e no acolhimento dos interessados na mobilidade para a instituição.

Entretanto, nota-se que apesar de muitos estudos e discussões sobre a internacionalização abordarem as questões políticas, econômicas e culturais da mobilidade, pouco se discute sobre a responsabilidade social da instituição com relação aos discentes em mobilidade, diante de situações de vulnerabilidade.

Pensa-se pouco sobre procedimentos para gerenciamento de incidentes aos quais os discentes em mobilidade estão sujeitos.

Durante a mobilidade no país de destino, seus participantes podem passar por situações que coloquem em risco sua saúde e segurança e a instituição precisa estar preparada para assumir um papel ativo e eficaz no atendimento a tais necessidades.

Diante dessas situações torna-se importante elaborar um plano para gerenciamento de incidentes com alunos em mobilidade internacional, pois possibilitará que a unidade de gerenciamento de mobilidade da instituição siga uma sequência de ações claras e lógicas, previamente delimitadas, aumentando significativamente a possibilidade de uma resolução satisfatória, e trazendo maior segurança e confiabilidade para os participantes da mobilidade e para a instituição no contexto de internacionalização.

Para tanto esta pesquisa busca propor um plano de gerenciamento para situações de incidentes com alunos em mobilidade, especificamente no contexto da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), após realizar diagnóstico da atual situação, analisar boas práticas e levantar os recursos disponíveis na cidade de Vitória e na própria Ufes.

1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

A crescente preocupação das instituições de ensino superior com a internacionalização tem provocado a criação de setores destinados exclusivamente para gerenciamento dessas ações. A gestão das relações internacionais tornou-se uma carreira promissora no meio acadêmico. A Associação de Educadores Internacionais, denominada NAFSA, possui 10.000 membros atualmente, representando mais de 3.500 instituições de 150 países¹.

De acordo com Hoffa, Pearson e Slind (2005), toda instituição de ensino superior deve ter um setor/escritório/secretaria/departamento de relações internacionais. O tamanho do setor vai depender do tamanho da instituição, podendo ser composto até mesmo por apenas uma pessoa com algumas horas de dedicação semanal.

¹Disponível em: <https://www.nafsa.org/About_Us/About_NAFSA> Acesso em 24 out. 2018.

Segundo os autores, é importante também que a instituição estipule, em suas políticas e planos estratégicos, qual será o papel da internacionalização na realidade da instituição.

No Brasil, muitas instituições já possuem gestores de relações internacionais e um setor dedicado exclusivamente à internacionalização. A Associação Brasileira de Educação Internacional, denominada Faubai, criada em 1988, reúne mais de 180 instituições de ensino superior (públicas e privadas) em seu rol de membros. A Faubai organiza uma conferência anualmente para discutir a internacionalização do ensino superior no Brasil. A 30ª conferência aconteceu em 2018, no Rio de Janeiro, e reuniu 770 participantes, de 29 países² (FAUBAI, 2018).

O escritório de relações internacionais da instituição é o responsável pelo gerenciamento das ações de internacionalização, como a formalização de acordos de cooperação internacional, a mobilidade internacional para a instituição e para o exterior, o ensino de idiomas com fins acadêmicos, dentre outras ações. Hoffa, Pearson e Slind (2005) afirmam que o papel do escritório de relações internacionais, bem como o de cada um que ali atua, deve estar claramente delineado. No entanto, de acordo com Engstrom e Mathiesen (2012), a profundidade com a qual as universidades preparam os funcionários para os seus papéis nos programas de mobilidade internacional é pouco clara, e é ainda menos clara a forma como as emergências devem ser gerenciadas.

1.2. PROBLEMA DE PESQUISA E SUA RELEVÂNCIA

Os benefícios da mobilidade acadêmica para o estudante, para a instituição e para a cidade e país são muitos. Mas muitos também são os riscos que a envolvem e as possibilidades de incidentes. Situações como instabilidade política, desastres naturais, acidentes automobilísticos, envolvimento com atividades criminosas, depressão, ou qualquer outro evento que afeta a saúde ou a segurança dos envolvidos ou que impede a continuidade da mobilidade, configuram situações de crise e demandam uma ação imediata por parte daqueles que estão gerenciando a mobilidade.

²Disponível em: <<http://faubai.org.br/pt-br/sobre-a-faubai/>> Acesso em 24 out. 2018.

Durante a mobilidade, os estudantes estão longe de seus familiares e amigos e de tudo que lhes é familiar. Quando vivem uma situação de emergência eles muitas vezes não sabem aonde ir ou o que fazer, e buscam apoio e orientação na instituição. Eles esperam encontrar orientações seguras e pessoas preparadas para apoiar e agir, muitas vezes de imediato, pois uma situação de crise traz a necessidade urgente para decisões rápidas.

Essa urgência, em união com a falta de recursos, ausência de treinamento, e o estresse causado pela situação muitas vezes resulta na falta de ação ou em decisões não eficazes, como decidir atuar além daquilo para o qual está capacitado, aconselhando alunos em crises emocionais ou em decisões jurídicas.

Diante disso, esse estudo investigará sobre a seguinte questão, especificamente na Ufes:

- Como a instituição deve agir diante de um incidente envolvendo um discente em mobilidade internacional?

A ação do funcionário/servidor diante do incidente será em representação à instituição. As decisões tomadas ali poderão ter consequências no cenário internacional e por isso devem ser pensadas e planejadas antecipadamente, dentro do possível, trazendo segurança aos envolvidos (estudante, servidor e instituição).

1.3. JUSTIFICATIVA

Atualmente as ações diante de incidentes são diretamente influenciadas por fatores subjetivos como personalidade, o grau de conhecimento prévio no assunto, o senso comum, as emoções, etc. Tal fato traz também consequências emocionais para os servidores/funcionários envolvidos, afetando sua segurança e confiança e conseqüentemente, seu desempenho profissional.

As primeiras ações/decisões por parte da instituição diante de um incidente são cruciais para uma resolução satisfatória do mesmo. Uma resposta rápida e estruturada pode minimizar os efeitos e danos, impedindo um grande impacto na

reputação da universidade e em sua atratividade como destino para estudantes e pesquisadores.

A presença de estudantes internacionais e, da mesma forma, o retorno de estudantes após período de mobilidade internacional traz grande enriquecimento acadêmico para a instituição. Esforços no intuito de fortalecer as parcerias, intensificando a mobilidade e dessa forma enriquecendo a experiência acadêmica através da diversidade e riqueza cultural devem ser estimulados.

Um plano de gerenciamento de incidentes permitirá que a instituição siga uma série de ações claras e lógicas, previamente definidas, aumentando significativamente a possibilidade de uma resolução satisfatória durante mobilidade internacional, pois diminuirá a necessidade de tomada de decisões rápidas e aliviará o peso da responsabilidade.

Como Engstrom e Mathiesen (2012) afirmam, clareza e certeza são fundamentais no momento em que a instituição deve tomar ação diante de um incidente. Ao ter um plano de ações previamente estabelecido, a instituição auxiliará o servidor a, mesmo em um momento de grande estresse, tomar decisões racionais, claras e seguras. Da mesma forma, o plano também instruirá o servidor sobre quem contatar e em qual momento, estabelecendo também onde os contatos estarão registrados.

Resoluções satisfatórias de incidentes, bem como a preocupação com a segurança dos envolvidos e o nível de satisfação dos servidores são fatores que contribuirão para a boa reputação da instituição no cenário internacional, a tornando um destino mais atraente. Essa intensificação na mobilidade irá contribuir para o multiculturalismo na região, beneficiando a comunidade na qual está inserida, além de possivelmente atrair mais investimentos e enriquecer pesquisas que podem contribuir para a sociedade.

1.4. OBJETIVO

1.4.1. OBJETIVO GERAL

Esse estudo tem como principal objetivo:

- Elaborar um plano de gerenciamento de incidentes com alunos em mobilidade internacional, para ser utilizado pela Ufes, padronizando a resposta da instituição e trazendo segurança operacional para os servidores.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Com esse estudo pretende-se:

- Realizar diagnóstico da atual situação dos alunos em mobilidade para a Ufes e para o exterior, quanto à incidentes enfrentados e o apoio recebido da Ufes durante o período de 2012 a 2019;
- Analisar as dificuldades enfrentadas pelos servidores da Ufes para apoiar os discentes;
- Analisar modelos gerenciais de incidentes de outras instituições, extraíndo boas práticas;
- Levantar recursos disponíveis na universidade e na cidade de Vitória, para apoio em situações de incidentes.

Através das conclusões obtidas, almeja-se desenvolver um plano de ação e procedimentos para uma reação eficaz diante de incidentes com alunos em mobilidade internacional.

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No capítulo anterior foram apresentados o tema e o problema de pesquisa, bem como o que se pretende alcançar com esse estudo. Trataremos agora do caminho que foi percorrido na busca dos objetivos. De acordo com Gil (2008), o caminho para se chegar a determinado fim é chamado de método. Neste capítulo descreveremos o caminho, ou seja, o corpo metodológico escolhido para ser traçado por essa pesquisa na busca de alcançar os objetivos propostos.

2.1. MÉTODO USADO NESTA PESQUISA

Prodanov e Freitas (2013) conceituam método científico como um conjunto de procedimentos adotados para se atingir o conhecimento. Severino (2010) ressalta que as técnicas de pesquisa não devem ser usadas aleatoriamente, mas devem seguir um cuidadoso plano de utilização, que ele denomina como método. Logo, pensamos em método como o plano de utilização de técnicas para se atingir o conhecimento. De acordo com Prodanov e Freitas (2013), fatores como a natureza do objeto que pretendemos pesquisar, os recursos materiais disponíveis e o nível de abrangência do estudo são determinantes na escolha dos métodos a serem utilizados.

O método fenomenológico, utilizado nessa pesquisa, tem como regra fundamental o avanço para as próprias coisas. Prodanov e Freitas (2013) entendem coisa como simplesmente o dado, o fenômeno, aquilo que podemos ver. Eles afirmam que a fenomenologia não se preocupa com o que é desconhecido e que esteja por trás do fenômeno, mas concentra-se apenas no dado em si, sem querer definir se ele é real. Gil (2008, p. 14) diz que “O intento da fenomenologia é, pois, o de proporcionar uma descrição direta da experiência tal como ela é, sem nenhuma consideração acerca de sua gênese psicológica e das explicações causais que os especialistas podem dar”.

Esse estudo utilizou o método fenomenológico pois não buscou encontrar as causas dos incidentes com discentes em mobilidade, nem procurou

aprofundamento de suas consequências, mas focou apenas no fenômeno em si, buscando uma melhor resolução e participação da instituição de ensino superior gerenciadora da mobilidade.

2.2. TIPOLOGIA DA PESQUISA

Do ponto de vista da sua natureza, essa pesquisa se caracteriza como pesquisa aplicada, pois busca a aplicação prática visando a solução de problemas específicos.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, essa pesquisa é bibliográfica, porque analisou materiais já existentes sobre os temas tratados para construir um referencial teórico. Prodanov e Freitas (2013) afirmam que a pesquisa bibliográfica é um importante primeiro passo pois trará o diagnóstico atual do problema, quais trabalhos já foram realizados a respeito e quais são as principais opiniões sobre o assunto.

A pesquisa é documental, pois analisou protocolos de emergência existentes em outras instituições, e analisou os recursos disponíveis na cidade de Vitória e na Ufes, através dos sítios institucionais.

Essa pesquisa também se caracteriza como pesquisa de campo pois interrogou diretamente as pessoas cujo comportamento se deseja conhecer, no caso, os servidores da instituição responsáveis pelo gerenciamento da mobilidade. Severino (2010) caracteriza a pesquisa de campo como aquela onde o objeto é abordado em seu ambiente próprio.

Do ponto de vista da forma de abordagem do problema essa pesquisa é quantitativa e qualitativa. E aqui trazemos o conceito de pesquisa qualitativa, tal como dizem Prodanov e Freitas (2013, p. 70):

Pesquisa qualitativa: considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. Tal pesquisa é descritiva. Os pesquisadores

tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem.

O presente estudo analisou as ações que a instituição pode tomar mediante um incidente com um discente em mobilidade, selecionando os melhores caminhos e traçando um plano de ação que seja norteador em um momento de necessidade de decisões/ações rápidas. Portanto, se caracteriza como uma pesquisa qualitativa pois se preocupou no aprofundamento do conhecimento das situações e seus desdobramentos.

Ao realizar o diagnóstico da atual situação quanto à incidentes com alunos em mobilidade, esse estudo também utilizou da abordagem quantitativa quando analisou dados como a quantidade de alunos que vivenciaram incidentes em mobilidade, comunicaram a instituição, receberam suporte, dentre outros. E por isso também trazemos o conceito de pesquisa quantitativa, conforme dizem Prodanov e Freitas (2013, p. 69):

Pesquisa quantitativa: considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão etc.).

A abordagem dessa pesquisa se caracteriza então como quali-quantitativa. Conforme afirmam Prodanov e Freitas (2013, p.71) “essas duas abordagens estão interligadas e complementam-se”.

2.3. DELIMITAÇÃO ESPAÇO TEMPORAL

Esta pesquisa foi realizada na Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), mais diretamente na Secretaria de Relações Internacionais (SRI) dessa instituição. A Ufes possui quatro campi, localizados no estado do Espírito Santo: o campus de Alegre, o campus de São Mateus, o campus de Maruípe e o campus de Goiabeiras. Os dois primeiros localizados em cidades do interior do estado, e os dois últimos em Vitória, capital do estado.

A Ufes possui 103 cursos de graduação presencial, com um total de 5.004 vagas anuais. Na pós-graduação, possui 47 cursos de mestrado acadêmico, 9 de mestrado profissional e 26 de doutorado. Possui um quadro de 1.780

professores efetivos, 1.928 técnicos-administrativos, 19.997 estudantes matriculados na graduação presencial, e 3.174 na pós-graduação³.

A missão da universidade é gerar avanços científicos, tecnológicos, educacionais, culturais e sociais, por meio do ensino, da pesquisa e da extensão, produzindo, transferindo e socializando conhecimentos e inovações que contribuam para a formação do cidadão, visando ao desenvolvimento sustentável no âmbito regional, nacional e internacional. E sua visão é ser reconhecida como instituição pública de excelência nacional e internacional em ensino, pesquisa e extensão, integrada à sociedade e comprometida com a inovação e o desenvolvimento sustentável⁴.

Recentemente a Ufes aprovou a Resolução nº. 15/2018 - CEPE/Ufes, que traz as diretrizes para a internacionalização da universidade, e que deverá orientar e institucionalizar as atividades referentes à internacionalização da educação superior no âmbito da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), compreendendo não apenas ações de mobilidade, mas também o fomento e o acompanhamento de acordos de cooperação, o desenvolvimento de proficiência em línguas estrangeiras e a inclusão de aspectos interculturais e internacionais no ensino, pesquisa e extensão da Ufes.

A Secretaria de Relações Internacionais da Ufes foi criada no ano de 2012, na intenção de estruturar melhor a internacionalização da universidade e concentrar as informações e ações com esse fim em um setor apenas. Por essa razão o arco temporal dessa pesquisa será de 2012 a 2019, ano atual.

No entanto, comenta-se que o envio dos questionários de pesquisa aos alunos foi condicionado aos contatos disponíveis na SRI. Encontrou-se contatos de alunos que fizeram mobilidade para a Ufes no período de 2013 a 2019, e de alunos da Ufes que fizeram mobilidade para o exterior no período de 2018 a 2019.

³ Disponível em: <<http://ufes.br/ufes-em-números>> Acesso em 24 mar. 2019.

⁴ Disponível em: <<http://ufes.br/institui%C3%A7%C3%A3o>> Acesso em 24 mar. 2019.

2.4. UNIVERSO DE PESQUISA E SUJEITOS PESQUISADOS

O conceito de universo, conforme Lakatos e Marconi (2003), é o conjunto de seres que apresentam pelo menos uma característica em comum e a delimitação do universo consiste em explicitar que pessoas ou coisas serão pesquisados. O universo delimitado para essa pesquisa foi a Secretaria de Relações Internacionais da Universidade Federal do Espírito Santo, que em seu conjunto engloba os servidores e os alunos envolvidos em mobilidade (tanto para a Ufes, quanto para o exterior).

A SRI da Ufes, criada em 2012, é responsável pela promoção e expansão da atuação internacional da instituição, assessorando o Reitor, os órgãos centrais e as unidades de ensino, pesquisa e extensão na área de cooperação acadêmica internacional, bem como induzindo e consolidando a internacionalização na Ufes como estratégia de crescimento institucional e de qualificação das atividades acadêmicas.

A SRI seleciona, prepara e divulga informações sobre programas e iniciativas de cooperação internacional e oferece oportunidades de mobilidade à comunidade da Ufes. A SRI tem também como atribuição o apoio a docentes, pesquisadores e alunos de instituições estrangeiras em atividades na Ufes e o fomento de convênios para atividades de pesquisa em colaboração com instituições estrangeiras.

Além disso, a SRI é responsável pela articulação com o Ministério das Relações Exteriores do Brasil, embaixadas, consulados, organizações e instituições internacionais e por ações com o objetivo de dar maior visibilidade à Ufes no cenário internacional⁵.

Atualmente a SRI/Ufes possui duas salas no prédio da reitoria da universidade e divide-se em quatro divisões: a Divisão de Línguas, Divisão de Acordos de Cooperação, Divisão de Mobilidade para a Ufes e Divisão de Mobilidade para o Exterior. Cada divisão conta com um docente coordenador, com dedicação de até quinze horas semanais, e com um servidor técnico-administrativo, com dedicação de quarenta horas semanais.

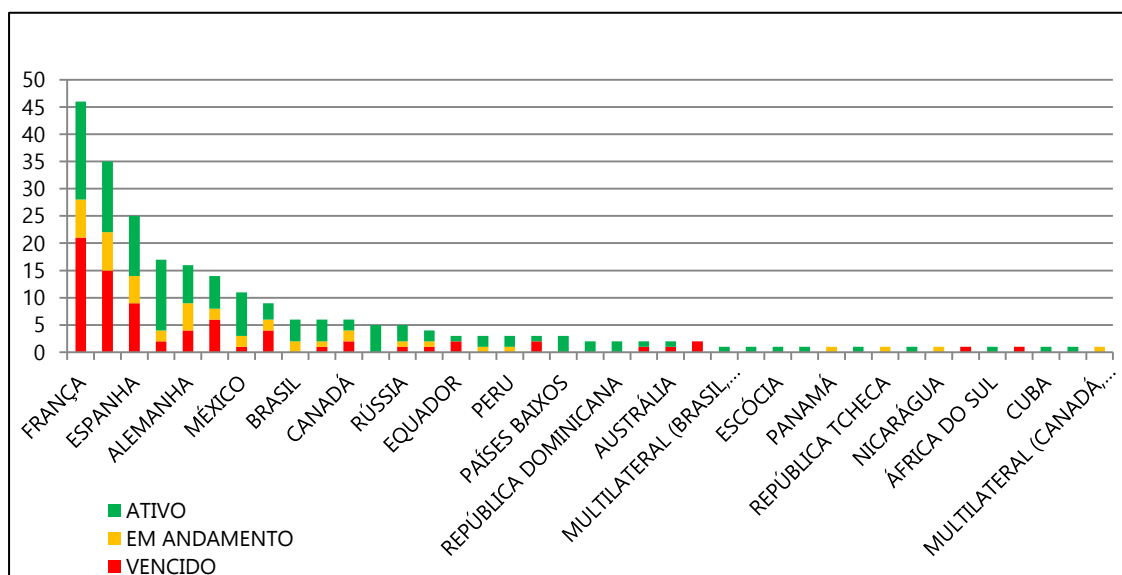
⁵ Disponível em: <<http://internacional.ufes.br/pt-br/apresentacao>> Acesso em 01 out. 2019.

A Divisão de Línguas é responsável por cursos de idiomas para fins acadêmicos ofertados à toda a comunidade universitária, provas de proficiência, tradução de documentos institucionais. A Divisão de Acordos de Cooperação é responsável por todo o processo de formalização dos acordos, desde os contatos com as instituições, tradução de documentos e articulação com os órgãos jurídicos da universidade. As Divisões de Mobilidade são responsáveis pela promoção de mobilidade, seleção de alunos, recepção/envio e acompanhamento dos alunos em mobilidade. Dentro de cada uma dessas divisões, as chefias docentes são os tomadores de decisão, e os técnico-administrativos são os executores.

A Secretária de Relações Internacionais, responsável pelo setor, possui dedicação de até trinta horas semanais, e é um cargo de direção, ocupado por indicação do reitor da universidade. Ela conta com o apoio da Secretária Executiva do setor, que apoia administrativamente todas as outras divisões, sendo ponto unificador do setor.

Atualmente a Ufes possui 132 acordos de cooperação acadêmica ativos, com 37 países diferentes.

Figura 1 - Acordos de Cooperação da Ufes em dezembro de 2018



Fonte: Relatório de Gestão SRI/Ufes.

A Ufes recebeu, no ano de 2017, 50 alunos estrangeiros. Em 2018 esse número foi de 37 alunos oriundos da França, Itália, Colômbia, Alemanha, Chile, Estados Unidos, Honduras, Venezuela, Argentina, Benim, Bolívia, Camarões, Congo, Equador, Guiné-bissau, México e Peru. Atualmente a Ufes recebe alunos através dos programas PEC-G e PEC-PG, PAEC (O Programa de Alianças para a Educação e Capacitação da Organização dos Estados Americanos - OEA, em parceria com o Grupo Coimbra de Universidades Brasileiras - GCUB, visa a internacionalização em nível de pós-graduação, para estudantes com nacionalidade e/ou residência nos Estados membros da

Figura 2 - Total de alunos estrangeiros na UFES em 2018 por país



Fonte: Relatório de Gestão SRI/Ufes, 2018.

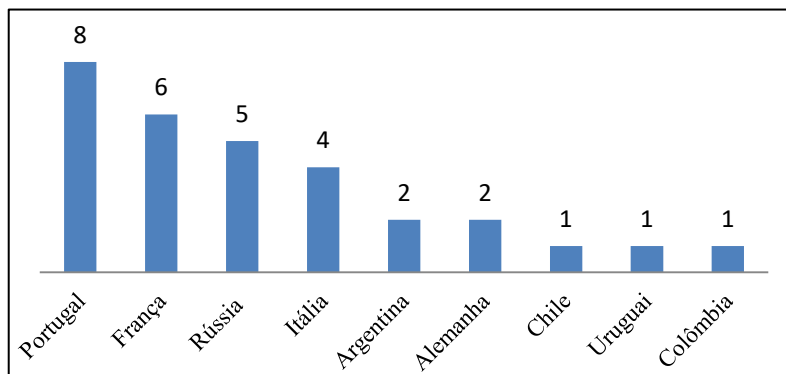
OEA) e mobilidade em função dos acordos de cooperação vigentes. A SRI/Ufes é responsável pelo acompanhamento de todos os alunos internacionais na universidade.

A Ufes enviou, em 2017, 18 alunos de graduação para 5 países diferentes. 10 alunos com bolsa – Programa de Licenciaturas Internacionais (PLI), Brafitec e Santander - e 8 alunos pelo Programa de Mobilidade Internacional (PMAI), quando o próprio aluno precisa arcar com os custos de passagem, moradia e alimentação, mas não paga pelos estudos, por se tratarem de instituições com as quais a Ufes tem acordo de cooperação vigente.

Em 2018/1 foram enviados 22 alunos: 19 pelo PMAI e 3 pelo Santander. Além desses, 8 alunos que haviam iniciado a mobilidade em períodos anteriores, continuaram seus estudos em instituições estrangeiras em 3 países: 2 alunos

do PMAI, 3 bolsistas do Brafitec e 3 bolsistas do PLI. Assim, em 2018/1 totalizaram 30 alunos de graduação estudando em 17 IES estrangeiras parceiras da Ufes em 9 países.

Figura 3 - Países de destino dos alunos da Ufes em mobilidade em 2018/1



Fonte: Relatório de Gestão SRI/Ufes, 2018

Para mobilidade começando em 2018/2, foram selecionados 29 alunos de graduação para estudarem em 12 instituições estrangeiras de 4 países diferentes (Portugal, França, Itália e Alemanha). A SRI/Ufes é responsável pelo acompanhamento do aluno enquanto no exterior.

2.5. INSTRUMENTOS DE PESQUISA

Os instrumentos ou técnicas de pesquisa são procedimentos operacionais que servem de mediação prática para a realização das pesquisas (SEVERINO, 2010). Em uma mesma pesquisa são utilizados um ou mais instrumentos, concomitantemente, na busca do levantamento dos dados necessários.

Um dos instrumentos mais utilizados é a entrevista. Gil (2008) diz que a entrevista é considerada por muitos autores como a técnica por excelência na investigação social. O autor supracitado traz o seguinte conceito de entrevista:

Pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o

objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação (GIL, 2008, p. 109).

Gil (2008) traz também as vantagens e limitações desse instrumento: possibilita a obtenção de dados com profundidade e oferece grande flexibilidade, mas precisa que o entrevistado esteja motivado a responder com sinceridade e que compreenda bem o significado das perguntas. Esse instrumento foi selecionado para essa pesquisa, por se tratar de uma amostra pequena, em proximidade geográfica e conveniência.

Essa pesquisa entrevistou os servidores que atualmente trabalham na Secretaria de Relações Internacionais da Ufes: os servidores técnico-administrativos, a Secretária de Relações Internacionais e os Chefes das Divisões de Mobilidade. As entrevistas foram presenciais, individuais e semiestruturadas, ou seja, seguiram uma sequência de perguntas previamente determinadas, mas com flexibilidade para adaptação.

Um outro instrumento utilizado foi o questionário. Foram enviados questionários online para alunos da Ufes que participaram/estão participando de mobilidade internacional e para alunos estrangeiros que fizeram/estão fazendo mobilidade para a Ufes. O instrumento foi escolhido, por, como afirma Gil (2008, p.122), “possibilitar atingir grande número de pessoas, mesmo que estejam dispersas numa área geográfica muito extensa”. Vários possíveis respondentes estão no exterior, e por isso, o questionário online se apresentou como melhor ferramenta. As questões foram predominantemente abertas.

Para análise de boas práticas, utilizou-se de pesquisa documental pelos sítios institucionais de outras universidades. “A pesquisa documental é aquela em que os dados obtidos são estritamente provenientes de documentos, com o objetivo de extrair informações neles contidas, a fim de compreender um fenômeno” (KRIPKA; SCHELLER; BONOTTO, 2015, p. 58).

Buscou-se, nos sítios institucionais das universidades, modelos gerenciais para situações de incidente com alunos em mobilidade, ou informações que

indicariam a existência de um. Não foi encontrada universidade brasileira que indicasse utilizar protocolo similar. A partir das universidades estrangeiras que disponibilizam o protocolo para situações de emergência com alunos em mobilidade em seus sítios institucionais, selecionou-se duas pelo critério de similaridades com a Ufes. São elas: a *California Polytechnic State University*, nos Estados Unidos, e a *Universidad de La Laguna*, na Espanha.

O levantamento dos recursos disponíveis na cidade de Vitória e na Ufes foi feito a partir de pesquisa documental pelos sítios institucionais da universidade, da prefeitura de Vitória e do governo do estado do Espírito Santo.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1. INTERNACIONALIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO E SUA RELEVÂNCIA

Quase a totalidade dos países possuem iniciativas que visam a internacionalização do ensino superior (ALTBACH; KNIGHT; 2007). Apesar de focarem em diferentes ações e com diferentes motivações, a preocupação com a internacionalização está sempre presente. Altbach e Wit (2015, p.5, tradução nossa) afirmam que essa preocupação não é recente, pois “as primeiras universidades europeias, em Bolonha e Paris, também eram internacionais, matriculando alunos de todo o continente e ensinando em um idioma comum - o latim”⁶.

Apesar da modernização das ações e adaptações às novas realidades mundiais, as universidades sempre foram instituições internacionais, atraindo alunos e profissionais de outros países e estabelecendo parcerias com outras instituições (ALTBACH; WIT; 2015).

Wit et al. (2015, p.29, tradução nossa) definem internacionalização como:

[...] processo intencional de integrar uma dimensão internacional, intercultural ou global no propósito da educação pós-secundária, a fim de melhorar a qualidade da educação e pesquisa para todos, e para fazer uma contribuição significativa para a sociedade⁷.

Knight (2004) e Altbach e Knight (2007) entendem a internacionalização como um conjunto de políticas e práticas que as instituições, privadas e públicas, buscam para responder aos impactos da globalização no ensino superior. A internacionalização implica em desenvolver atividades além das fronteiras. A produção de conhecimento e a formação de profissionais em todas as áreas não deve se dar de forma isolada.

Existem inúmeras ações e estratégias adotadas com o objetivo de expandir o alcance da instituição para além das fronteiras nacionais. Por exemplo

⁶ Texto original: “the first European universities, at Bologna and Paris, were also international, enrolling students from all over the continent, and teaching in a common language—Latin”. (ALTBACH; WIT, 2015, p.5)

⁷ Texto original: “the intentional process of integrating an international, intercultural or global dimension into the purpose, functions and delivery of post-secondary education, in order to enhance the quality of education and research for all students and staff, and to make a meaningful contribution to society” (WIT et al.,2015, p.29)

podemos citar acordos de cooperação internacionais, programas para alunos internacionais, matérias ofertadas em inglês (ALTBACH; KNIGHT, 2007), colaboração científica, tecnológica ou cultural, equipes conjuntas de pesquisas e publicações, diplomas compartilhados, mobilidade de docentes e discentes na graduação e pós-graduação (OLIVEIRA; FREITAS, 2017).

Knight (2004) afirma que a internacionalização é um processo, pois se dá de forma contínua, e ocorre mais efetivamente no nível institucional, com ações individuais das instituições, mas também acontece no nível nacional, através de ações governamentais e de organizações não governamentais. Muckenberger e Miura (2015, p.3) dizem que, “por ser um processo, é possível entender que a internacionalização não é um fim em si mesma, mas uma das maneiras pelas quais uma instituição de ensino superior tenta atingir determinados resultados ou *outputs*”.

No Brasil a maioria das ações também se dá no nível institucional, no entanto, existem fortes ações governamentais a nível nacional, como os programas de mobilidade do Ministério da Educação, que visam trazer estudantes de países em desenvolvimento para cursarem a graduação ou pós-graduação integralmente em uma instituição federal brasileira e também os incentivos financeiros para internacionalização através da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

De acordo com Knight (2012) a internacionalização do ensino superior se divide em dois pilares: internacionalização em casa e no exterior. Internacionalização em casa compreende as ações que acontecem no campus local, como a internacionalização do currículo, a inclusão de aspectos de dimensão intercultural e internacional no processo de aprendizagem, relacionamento com grupos étnicos locais, os alunos internacionais recebidos no campus, professores estrangeiros visitantes, etc. A internacionalização no exterior compreende as ações de mobilidade de estudantes, pesquisadores, professores, programas, projetos, serviços, políticas, etc. Segundo o autor, a universidade tem a responsabilidade de integrar perspectivas interculturais e internacionais na experiência dos estudantes, seja por atividades virtuais ou no campus, somando a possíveis experiências de mobilidade.

Wit et al. (2015, p.27, tradução nossa) dizem que “a internacionalização do ensino superior tem sido influenciada pela globalização de nossas economias e sociedades e pela crescente importância do conhecimento⁸”. Os mesmos autores afirmam que esse processo é impulsionado por razões políticas, econômicas, socioculturais e acadêmicas e que esses motivos variam de acordo com as diferentes regiões e países, instituições e programas.

Muckenberger e Miura (2015) estudam as motivações para a internacionalização. De acordo com esse estudo, os motivos que levam à internacionalização são classificados em cinco grupos: políticos, econômicos, socioculturais, acadêmicos e mercadológicos. Os motivos políticos abrangem a formação de identidade nacional, a promoção da paz entre nações, entre outros. Os motivos econômicos englobam a busca pelo lucro e o aumento da competitividade. As motivações socioculturais envolvem o incentivo à interculturalidade, a promoção de habilidades interculturais. Os motivos acadêmicos visam à inclusão da dimensão internacional no ensino, bem como à melhoria da qualidade do mesmo e conseqüentemente o desenvolvimento da instituição. Já as motivações mercadológicas se preocupam com a reputação e notoriedade da universidade (KNIGHT; 2004 *apud* MUCKENBERGER; MIURA; 2015).

No mesmo estudo, Muckenberger e Miura (2015) trazem outra classificação das motivações para internacionalização: motivações nacionais e institucionais. Dentre as motivações nacionais destacamos o desejo de atrair profissionais qualificados, as alianças estratégicas, as vantagens financeiras, o desejo pelo desenvolvimento sociocultural e pelo fortalecimento da identidade nacional. Já as motivações institucionais englobam a construção da reputação internacional da instituição, a busca pelo reconhecimento internacional, o lucro, o aumento do potencial de construção do conhecimento, a melhoria da qualidade dos serviços prestados e o desenvolvimento de competências interculturais nos estudantes (KNIGHT, 2008 *apud* MUCKENBERGER; MIURA; 2015).

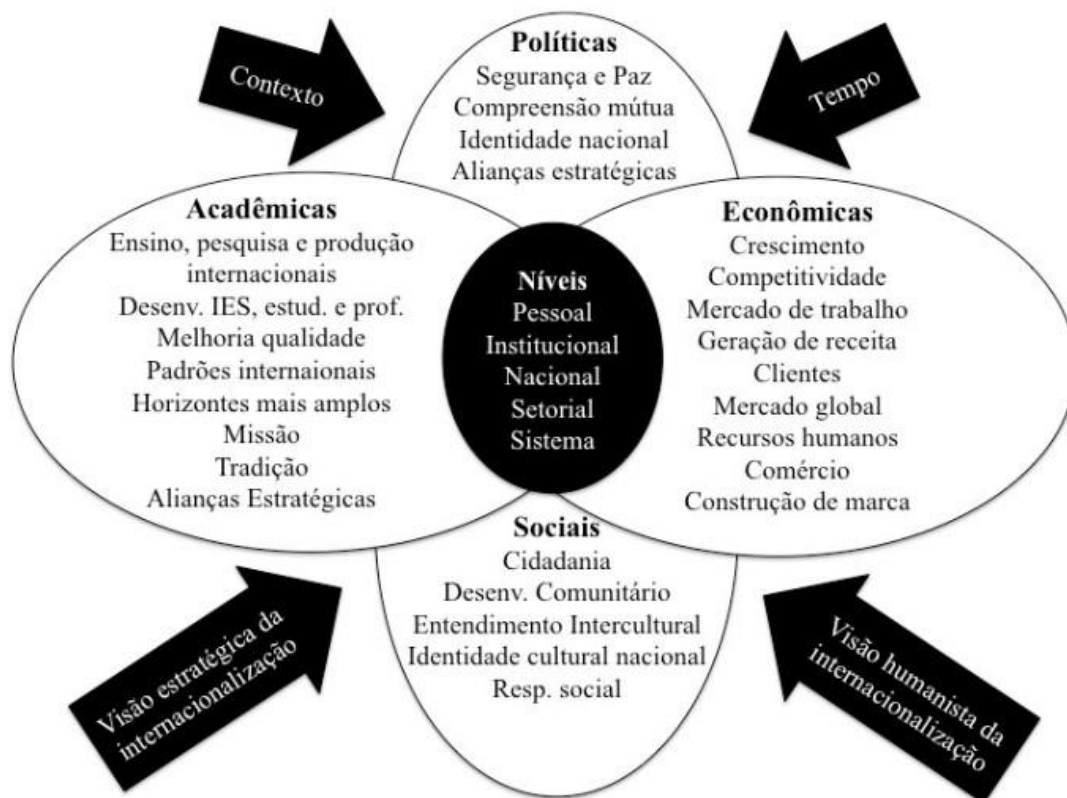
⁸ Texto original: “*The internationalisation of higher education has been influenced by the globalisation of our economies and societies and the increased importance of knowledge*”. (WIT et al., 2015, p.27)

As motivações são muitas e variam de instituição para instituição e de região para região. Wit et al. (2015) afirmam que apesar das diferenças de regiões e instituições, existem alguns objetivos para a internacionalização comumente observados: maior importância da reputação (muitas vezes simbolizada por rankings), visibilidade e competitividade; a competição por estudantes talentosos e acadêmicos; ganhos econômicos de curto e/ou longo prazo; considerações demográficas; e o foco na empregabilidade e no engajamento social.

Como mencionado acima, os rankings e avaliações também são grandes motivadores para a busca da internacionalização nas instituições de ensino superior. As instituições recebem melhores notas pelos órgãos avaliadores se são consideradas internacionalizadas. Número de acordos de cooperação internacional, a presença de professores estrangeiros, publicações conjuntas com instituições estrangeiras, mobilidade de discentes e docentes são levados em consideração para avaliar o nível de internacionalização do programa de pós-graduação e da instituição. Portanto, cada vez mais as instituições têm interesse em expandir suas práticas internacionais.

Muckenberger e Miura (2015) trazem também a classificação das motivações em políticas, acadêmicas, econômicas e sociais, que podem se dar no nível pessoal, institucional, nacional, setorial ou sistemático. Tais motivações são influenciadas pelo contexto, tempo e visão de internacionalização.

Figura 2 - Síntese esquemática das motivações para a internacionalização do ensino superior, seus níveis e variáveis intervenientes.



Fonte: Muckenberger e Miura (2015, p.6)

As motivações para internacionalização são muitas e se sobrepõem, tornando difícil sua classificação precisa. Independente de classificação, a realidade é que a internacionalização do ensino superior tem sido uma preocupação cada vez maior das instituições nos seus mais diversos contextos e consequentes impulsionadores.

Wit et al. (2015) também dizem que, no entanto, apesar de estar em ascensão, não podemos negar que a internacionalização do ensino superior é constantemente desafiada por problemas econômicos e culturais, como crises financeiras, tendências demográficas desfavoráveis, tensões éticas e religiosas.

3.2. MOBILIDADE ACADÊMICA INTERNACIONAL

Das ações para internacionalização praticadas pelas instituições de ensino superior, a mobilidade acadêmica internacional é a de maior visibilidade (ALTBACH; REISBERG; RUMBLEY, 2009). Embora as instituições abordem a internacionalização de maneiras diferentes, os programas de mobilidade acadêmica internacional têm se tornado o elemento principal na maioria delas (MYLES; MITCHELL, 2000). Mais de 2.5 milhões de estudantes estão estudando fora de seu país. A previsão é de que em 2020 esse número chegue a 7 milhões (ALTBACH; REISBERG; RUMBLEY, 2009).

Entende-se por mobilidade acadêmica internacional, o deslocamento físico do discente, docente ou pesquisador, para uma instituição de ensino superior estrangeira, por um tempo determinado, para atividades com fins acadêmicos. Por mais que a tecnologia possibilite a troca de informações e conhecimento sem o deslocamento físico, a mobilidade é mais atrativa, por se tratar de uma experiência mais integral, envolvendo aspectos sociais e culturais, além de acadêmicos.

Lombas (2017) afirma que a mobilidade internacional tem sido cada vez mais praticada por estudantes, professores e pesquisadores de instituições de ensino superior, com durações e propósitos variados. “Nas últimas décadas, esse fenômeno vem alcançando abrangência inusitada, agregando novos propósitos e adquirindo uma maior importância para a aquisição, transmissão, produção e transferência de conhecimentos” (LOMBAS, 2017, p. 312).

Quanto ao destino para mobilidade acadêmica, Lombas (2017, p.310) diz que geralmente, esses movimentos visam “ambientes de alta intensidade de conhecimento, que favoreçam a incorporação de saberes, que estimulem a produtividade, as parcerias científicas e, também, que viabilizem a abertura de novas perspectivas de aproximação científica do estrangeiro”. A autora também afirma que as afinidades de idioma, culturais e regionais influenciam nas escolhas de destino para estudos no exterior. Ainda sobre os países de destino, Lombas (2017, p.313 e 314) diz que:

Com relação aos principais destinos, observa-se que Estados Unidos, Reino Unido, França, Alemanha, Canadá e Austrália continuam mantendo a liderança na lista de anfitriões, acolhendo mais do que 50% do fluxo de estrangeiros. Porém, outras regiões do planeta também passam a sobressair nessa lista, como uma possível consequência do processo de internacionalização que abrange as universidades de um número cada vez maior de países[...] Em se tratando dos destinos, a literatura vem reportando que as escolhas estão sendo orientadas pela excelência da qualificação, priorizando centros produtores de conhecimento de ponta. Em determinadas áreas, embora em menores proporções que os demais, os países menos desenvolvidos estão sendo, também, alvo de atração da mobilidade acadêmica, seja porque oferecem possibilidade de estudo, seja porque dispõem de excepcionais recursos naturais para pesquisa.

De acordo com dados do ano de 2016 do Instituto de Estatísticas da Unesco 0,4% dos alunos estudando no exterior escolheram o Brasil como destino, e 1% dos alunos estudando no exterior são brasileiros⁹.

Tabela 1 - Fluxo de Alunos do Ensino Superior em 2016

Fluxo de Alunos do Ensino Superior em 2016

(Dados do Instituto de Estatística da Unesco)

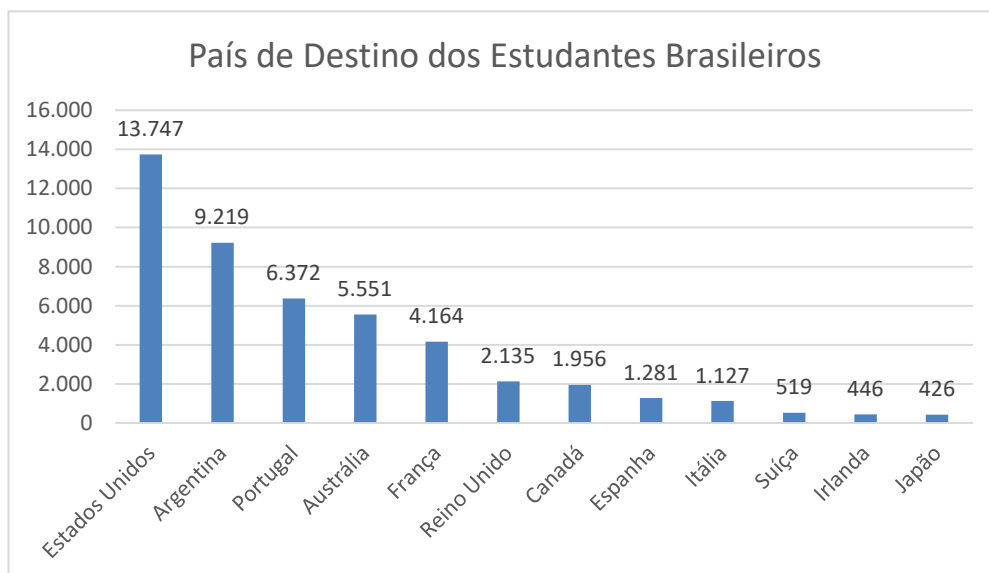
Brasileiros estudando no exterior	52.515
% de brasileiros estudando no exterior, com relação aos estudantes no exterior	1%
Estrangeiros estudando no Brasil	19.996
% de estudantes estrangeiros no Brasil, com relação aos estudantes no exterior	0,4%
% de estudantes estrangeiros, com relação ao número total de estudantes cursando ensino superior no Brasil	0,2%

Fonte: do autor.

⁹ Disponível em: <<http://uis.unesco.org/en/uis-student-flow#slideoutmenu>> Acesso em 22 jun. 2019.

Com relação ao destino dos alunos brasileiros no exterior, os Estados Unidos foi a escolha de 13.747 estudantes, seguido pela Argentina, com 9.219 estudantes e Portugal, com 6.372 estudantes¹⁰.

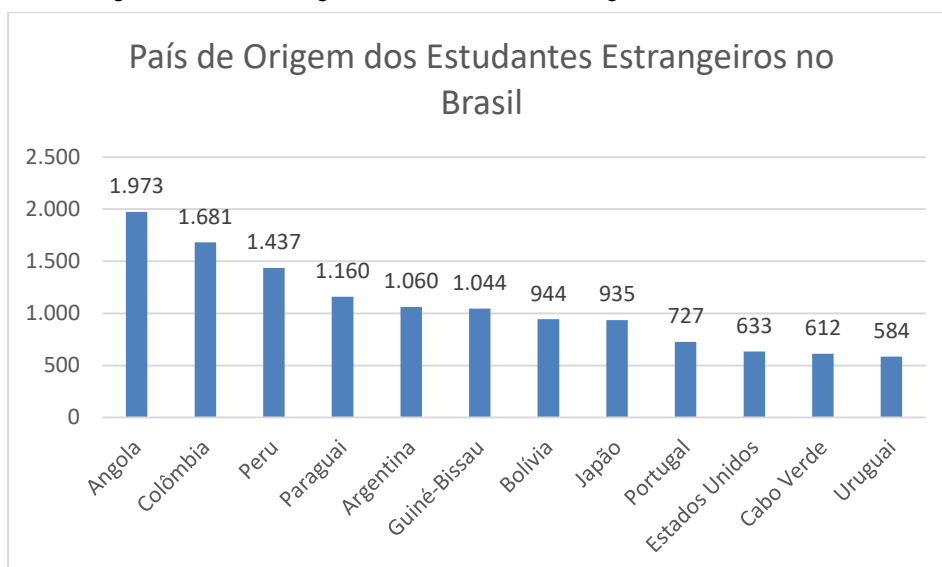
Figura 3 - País de destino dos estudantes brasileiros em 2016



Fonte: do autor.

Com relação à origem dos alunos estrangeiros no Brasil, a Angola foi quem mais enviou, totalizando 1,973 alunos, seguido pela Colômbia, com 1,681 alunos e pelo Peru, com 1,437 estudantes¹¹.

Figura 4 - País de origem dos estudantes estrangeiros no Brasil em 2016



¹⁰ Disponível em: <<http://uis.unesco.org/en/uis-student-flow#slideoutmenu>> Acesso em 22 jun. 2019.

¹¹ Disponível em: <<http://uis.unesco.org/en/uis-student-flow#slideoutmenu>>. Acesso em 22 jun. 2019.
Fonte: do autor.

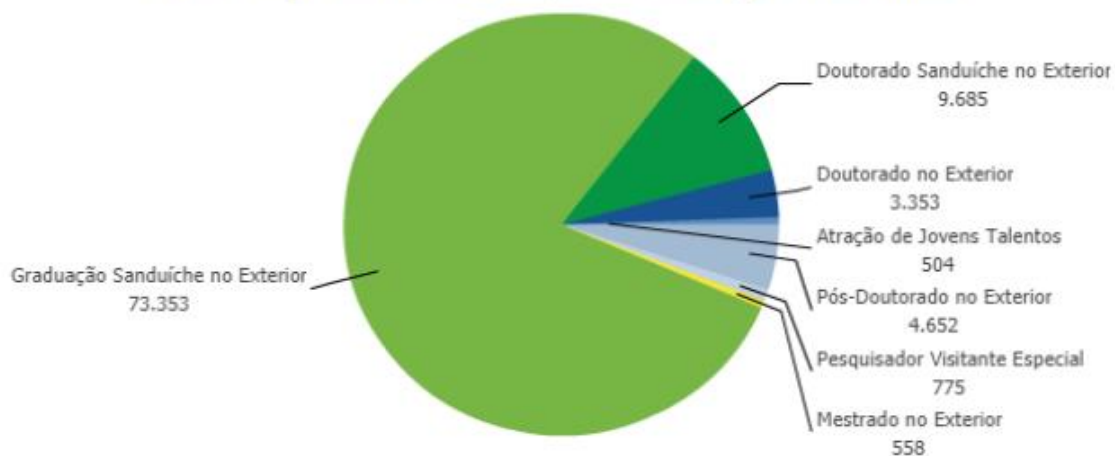
Oliveira e Freitas (2016), ao analisarem as motivações dos alunos em mobilidade internacional, concluem que as experiências pessoais são as que mais levam os alunos brasileiros a se interessarem pela mobilidade. Andrade, Medeiros e Passos (2016) apontam o desejo de aprimorar a língua estrangeira e de conhecer outros países como principais motivos para realização da mobilidade internacional. De acordo com esses últimos autores, as maiores expectativas dos alunos ao participarem de um programa de mobilidade internacional são: independência, viajar, conhecer o novo, um nível de ensino mais elevado do que no Brasil, e adquirir mais conhecimento.

Lombas (2017, p.316) afirma que, além de permitir a aquisição da formação educacional almejada, “a exposição internacional vem favorecendo as relações interculturais, as trocas de conhecimentos e o estabelecimento de contatos sociais e profissionais, os quais são requisitos que ganham relevância no mundo atual”.

No Brasil, o programa Ciência sem Fronteiras revolucionou as instituições de ensino superior dando grande visibilidade à mobilidade internacional. Mesmo após o encerramento do programa por questões políticas e econômicas, seu impacto ainda é notado nas instituições. O programa governamental, criado em 2011, buscou promover a consolidação, expansão e internacionalização da ciência e tecnologia, da inovação e da competitividade brasileira por meio do intercâmbio e da mobilidade internacional, através de 101 mil bolsas para mobilidade internacional de estudantes da graduação e pós-graduação ¹². Foram distribuídas bolsas de mobilidade para alunos de graduação e pós-graduação, conforme figura abaixo:

¹² Disponível em: <<http://www.cienciasemfronteiras.gov.br>> Acesso em 20 out. 2018.

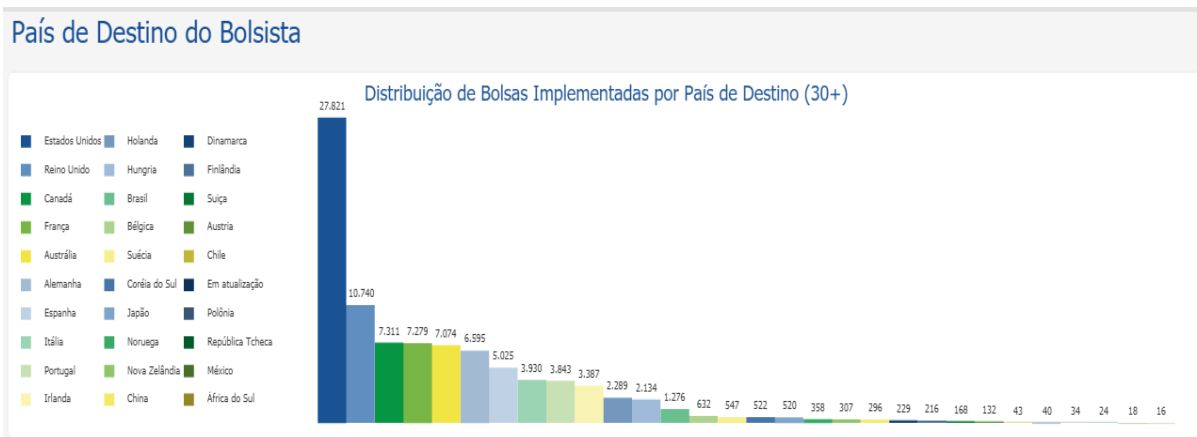
Figura 5 - distribuição das bolsas CsF por modalidade
Distribuição das Bolsas Implementadas por Modalidade



Fonte: <http://www.cienciasemfronteiras.gov.br>. Acesso em 20 out.

Os Estados Unidos foi a principal escolha de destino dos alunos bolsistas do Programa Ciência sem Fronteiras, seguido pelo Reino Unido e pelo Canadá, conforme exemplifica a figura abaixo:

Figura 6 - País de destino dos bolsistas CsF



Fonte: <http://www.cienciasemfronteiras.gov.br>. Acesso em 20 out.

De acordo com o Relatório de Implementação do Processo de Bolonha (2015), existem dois tipos de mobilidade acadêmica internacional: a mobilidade de grau e a mobilidade de créditos. A mobilidade de grau é quando o aluno faz o curso completo na instituição estrangeira, como um aluno regular. Já a mobilidade de créditos é quando o aluno é regular na instituição de origem, que é a instituição que concederá o diploma, mas faz alguns créditos na instituição estrangeira.

Um exemplo de mobilidade de créditos é o programa Ciência sem Fronteiras, citado anteriormente. Os alunos participantes estavam vinculados à uma instituição de ensino superior brasileira e cumpriram créditos em instituições estrangeiras, retornando ao Brasil após um período no exterior para concluir a graduação na instituição de origem.

Um exemplo de mobilidade de grau é o programa governamental Programa de Estudantes Convênio de Graduação e de Pós-Graduação (PEC-G e PEC-PG), administrados pelo Ministério da Educação. Esses programas selecionam alunos de países em desenvolvimento com os quais o Brasil mantém acordos educacionais e culturais, para cursarem toda a graduação ou pós-graduação no Brasil e, em contrapartida, esses alunos devem provar que podem custear suas despesas no Brasil, além de falarem português fluentemente, e devem regressar ao seu país de origem imediatamente após conclusão do curso para contribuir com a área na qual se graduaram¹³.

Oliveira e Freitas, ao discutirem sobre experiências de mobilidade internacional de alunos e professores universitários no Brasil, afirmam que a:

[...] força do fenômeno da mobilidade acadêmica internacional na atualidade nos coloca diante de uma realidade desafiadora e complexa. Se por um lado a experiência de estudar em outro país abre uma série de oportunidades de aprendizagem para o aluno internacional, por outro, lhe traz uma série de desafios, pois demanda adaptação do indivíduo a fatores acadêmicos, socioculturais e psicológicos (OLIVEIRA E FREITAS, 2017, p.777).

De fato, em outro estudo, também por meio das experiências relatadas pelos alunos, Luce, Fagundes e Mediel (2016) buscaram conhecer a experiência de alguns alunos estrangeiros em mobilidade para uma universidade brasileira e as ações que a universidade tomou para promover uma melhor formação acadêmica ao considerar seus aspectos culturais. É possível perceber então que as ações da instituição acadêmica quanto ao gerenciamento da mobilidade possuem poder influenciador sobre a percepção dos alunos em relação a sua experiência e a qualidade da mesma. Diante disso, Knight (2012) sugere que as instituições busquem desenvolver a mobilidade acadêmica de forma integral - considerando questões que vão desde o reconhecimento de créditos até

¹³ Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/pec-g>> Acesso em 24 out. 2018.

aspectos de identidade e cidadania tanto regional quanto global - e propõe mais pesquisas sobre as situações que englobam essa prática.

3.3. DIMENSÃO INTERCULTURAL DA MOBILIDADE ACADÊMICA INTERNACIONAL

A interculturalidade, ou seja, a interação entre culturas, é uma característica intrínseca à internacionalização e à mobilidade acadêmica. De fato, para alguns estudiosos a própria definição de internacionalização aborda o aspecto intercultural. Para Knight (2004) a internacionalização é o processo de integrar uma dimensão internacional, intercultural ou global para o propósito, função ou entrega da educação superior. A mesma autora também afirma que as diferenças culturais entre países, comunidades e instituições enriquece o processo de internacionalização.

Existem grandes diferenças culturais comportamentais e estruturais entre os países. Cada sociedade tem sua(s) forma(s) predominante(s) de se locomover, se alimentar, se expressar, se organizar, etc. Ao participar de mobilidade internacional, é importante conhecer e respeitar a cultura local, aprendendo a conviver com a interculturalidade. “Nas nossas sociedades cada vez mais diversificadas, torna-se indispensável garantir a interação harmoniosa e a vontade de viver em conjunto de pessoas e grupos com identidades culturais plurais, variadas e dinâmicas” (UNESCO, 2001, p.3).

De acordo com Dalmolin et al. (2013), a mobilidade acadêmica pode ser entendida como uma troca de informações, crenças, culturas, conhecimentos. Os autores afirmam que a experiência de mobilidade proporciona uma oportunidade de conhecer novas culturas, sistemas políticos, organizações sociais, hábitos diferentes e específicos, e obrigam o estudante estrangeiro a se adaptar ao ambiente cultural no qual se encontra.

A necessidade de conviver dentro de um ambiente social diferente e desconhecido pode provocar, inicialmente, um choque cultural. Sentimentos de ansiedade, incerteza, solidão, etc. se apresentam durante o processo de ajuste, acultramento e assimilação de um indivíduo com relação à nova

cultura. O nível de conhecimento do idioma também é fator determinante para facilitar esse processo.

Essa adaptação cultural precisa acontecer socialmente e academicamente. Luce, Fagundes e Mediel (2016) destacam a importância de se valorar a dimensão intercultural da mobilidade acadêmica, pois é elementar em sua qualidade. A integração cultural dos estudantes estrangeiros contribui profundamente para o êxito dos programas de mobilidade. Uma dificuldade de adaptação cultural tanto no nível social quanto acadêmico, pode ser grandemente prejudicial para a experiência de mobilidade, impedindo a concretização dos benefícios pretendidos. No entanto o sucesso nessa adaptação produz e/ou fortalece a competência intercultural do estudante.

Perico e Gonçalves (2018) concluíram que ocorre mudança de identidade cultural no processo de mobilidade, pois após a experiência a maioria dos alunos passa a se enxergar como cidadãos-globais. Os autores acreditam que isso ocorre pelo fato de o estudante ter contato com diversos tipos de culturas estrangeiras, ao mesmo tempo em que aprende a lidar com as diferenças entre os povos. Eles dizem também que “essa mudança faz parte da adaptação e é o processo pelo qual o indivíduo expande sua visão de mundo para que se possa incluir o comportamento e os valores adequados na cultura em que está se inserindo” (BENNETT, 1998 *apud* PERICO; GONÇALVES, 2018, p. 15).

Medeiros, Andrade e Passos (2017) dizem que a palavra ‘intercultural’ adquire importância cada vez maior nas instituições acadêmicas pelo surgimento da exigência por um perfil profissional com visão intercultural, um indivíduo que se reconheça como cidadão-global, devido às mudanças oriundas da globalização. Perico e Gonçalves (2018) mencionam que os processos de seleção no mercado de trabalho têm levado cada vez mais em conta as experiências internacionais.

Como mencionado anteriormente, a participação em mobilidade internacional permite o desenvolvimento da capacidade de compreender outras culturas e da comunicação intercultural, características tão valorizadas no atual mercado de trabalho. Perico e Gonçalves (2018, p.4) acreditam que “a universidade

desempenha papel fundamental de preparar os cidadãos para um mundo interligado e interdependente, com uma experiência educacional internacionalizada que permita o conhecimento e respeito pela diversidade cultural”.

Luce, Fagundes e Mediel (2016) dizem que o enfoque educativo intercultural fortalece a cultura do diálogo e da convivência, e ajuda a desenvolver o respeito das diferenças culturais no marco da realidade social. Portanto, isso reforça a ideia de que o desenvolvimento de atitudes e aptidões para viver em uma sociedade multicultural deve ser preocupação de qualquer sistema educativo, buscando desenvolver nos alunos uma sólida competência cultural. Tal competência é profundamente testada e estimulada em uma experiência de mobilidade internacional.

A possibilidade de viver em um ambiente culturalmente diferente é algo atrativo para muitos estudantes. Medeiros, Andrade e Passos (2017) apontam o desejo de conhecer novas culturas como um dos maiores motivadores para a mobilidade. Os mesmos autores destacam que a mobilidade permite aprender melhor sobre outras culturas através das vivências do dia a dia. Eles citam também que a mobilidade potencializa o desenvolvimento de habilidade de adaptação.

O convívio com outros estudantes estrangeiros também potencializa a interculturalidade da experiência. “A universidade internacionalizada tornou-se um universo cultural, onde há uma pluralidade de pensamentos, visões de mundo, tendências científicas etc., ou seja, diversos modos de pensar, visto que ali há pessoas de diferentes partes do planeta” (PERICO; GONÇALVES, 2018, p.3).

A adaptação à cultura acadêmica também é muito importante. O relacionamento com os professores, o sistema avaliativo, o código de conduta em sala de aula são diferentes. Medeiros, Andrade e Passos (2017) destacam que o estudante precisa se adaptar ao ritmo do país, dos professores e dos novos colegas de turma. Os autores supracitados afirmam também que esse

encontro entre diferentes culturas no mesmo ambiente acadêmico é positivo, pois todos são beneficiados pela diferença de opiniões.

A mobilidade estudantil internacional proporciona o encontro com um cenário culturalmente diverso em relação àquele de seu país de origem. Esse encontro entre culturas distintas no ambiente acadêmico torna-se positivo, visto que beneficia a diversidade de opiniões. Ademais, contribui para o desenvolvimento pessoal e a formação acadêmico-profissional do estudante (MEDEIROS, ANDRADE E PASSOS, 2017, p.374).

Muitos dos desafios enfrentados pelos discentes durante mobilidade internacional têm suas raízes nas diferenças culturais. Ao participar de mobilidade internacional, o discente está em um ambiente desconhecido e precisa se adaptar à uma nova realidade social e cultural. O sistema de saúde e o trânsito funcionam de forma diferente, as leis são outras, os códigos de comportamento e de vestimenta também são distintos. É necessária uma variedade de conhecimentos para enfrentar os desafios diários. Por esse motivo, é de fundamental importância que o discente receba apoio constante da instituição estrangeira, principalmente em uma situação de emergência.

3.4. OCORRÊNCIA DE INCIDENTES DURANTE A MOBILIDADE INTERNACIONAL

Incidente é definido como um fato imprevisível que ocorre no decurso de um acontecimento principal e pode ou não influir no seu desenvolvimento ¹⁴. Durante a mobilidade acadêmica internacional muitas são as possibilidades de fatos imprevisíveis, que podem ou não impedir sua continuidade e/ou impedir os resultados e benefícios desejados.

Engstrom e Mathiesen (2012) nos lembram que os benefícios da mobilidade acadêmica internacional são vários, mas muitos também são os riscos que a envolvem. Os autores afirmam que instituições de ensino superior que tiveram anos de sucesso em enviar e receber alunos ainda podem hesitar em reconhecer a gama de possíveis problemas inerentes a esses esforços. “Mesmo programas bem administrados e supervisionados de perto podem

¹⁴ Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues>> Acesso em 01 jun. 2019.

encontrar problemas com implicações de longo alcance¹⁵ (ENGSTROM; MATHIESEN, 2012 p. 785, tradução nossa).

Gore (1993, p.125, tradução nossa) diz que “a maioria dos alunos que participa de mobilidade, na verdade a maioria das pessoas em geral que viajam para o exterior, está menos preparada do que deveria estar para enfrentar situações como lesões, doenças, depressão ou outros problemas de saúde¹⁶”. Até mesmo coisas geralmente simples e comuns como a perda de documentos, ataques de pânico ou um braço quebrado se tornam grandes problemas quando acontecem e o aluno está tão longe de sua casa e sua cultura.

Um incidente, dependendo do grau em que ocorre, pode representar uma simples inconveniência, um transtorno, uma emergência ou até mesmo um desastre. Os incidentes podem ser provocados por questões internas do aluno, ou por questões externas a ele, conforme exemplificado no quadro 1.

Quadro 1 – Exemplos de incidentes durante mobilidade

Questões Internas	Problemas emocionais e psicológicos	Depressão
		Surtos psicóticos
		Choque cultural
	Problemas de conduta pessoal	Envolvimento com crime
		Abuso de substâncias tóxicas
		Abandono dos estudos
		Perda de documentos
	Problemas de saúde	Doenças pré-existentes
		Novas doenças
Questões Externas	Acidentes	Automobilísticos
		De outra natureza
	Ações criminosas	Assalto
		Roubo
		Sequestro
	Questões políticas	Mudanças em legislação
		Ameaças políticas

¹⁵ Texto original: “*Programs that have had years of successful study abroad efforts may still be hesitant to acknowledge the range of possible problems inherent in these endeavors*” (ENGSTROM; MATHIESEN, 2012, p. 785).

¹⁶ Texto original: “*most people who go abroad for any reason are less prepared than they should be for sudden injuries, illness, depression, or other health contingencies*” (GORE, 1993, p.125).

	Manifestações sociais	Greve
		Paralisações
	Xenofobia	Maus tratos
		Ofensas

Fonte: do autor

Como exemplo de questões internas podemos citar problemas emocionais e psicológicos, depressão, surtos psicóticos, problemas de conduta pessoal, problemas de saúde pré-existentes ou não, abuso de substâncias tóxicas, etc.

Gore (1993) afirma que a possibilidade de problemas emocionais e psicológicos é uma das maiores preocupações em uma situação de mobilidade com potencial de impactar negativamente a experiência. O autor diz também que está claro que dificuldades emocionais pré-existentes tendem a se agravar quando a pessoa está vivendo entre outra cultura.

A adaptação à uma nova cultura pode ser uma situação empolgante para alguns e extremamente estressante para outros. O choque cultural pode ter impacto negativo até mesmo no aluno mais seguro e confiante. Problemas emocionais agravados por dificuldades em adaptação cultural podem provocar depressão, surtos psicóticos e até mesmo levar ao suicídio.

Como exemplos de incidentes externos ao aluno podemos citar acidentes automobilísticos e de outras naturezas, ações criminosas, ameaças políticas, manifestações sociais, xenofobia, racismo, etc.

Talvez os alunos tenham que lidar com mudanças sociais e políticas, o que pode acontecer de repente e se tornar perigoso ou até mesmo violento. No estado do Espírito Santo, em 2017, a greve da polícia militar durante uma semana teve grande impacto no dia a dia dos moradores da cidade, pois foram aconselhados pelas autoridades a não sair de casa durante esse período¹⁷. Nessa semana a Universidade Federal do Espírito Santo tinha cerca de 50 alunos estrangeiros matriculados. Pode-se imaginar que para esses alunos esse período foi ainda mais assustador pois poderiam não saber como agir por não estarem familiarizados com esse tipo de situação ou com a cultura.

¹⁷ Disponível em: <<https://veja.abril.com.br/brasil/entenda-a-crise-de-seguranca-publica-no-espirito-santo/>> Acesso em 02 jun. 2019.

Acidentes durante mobilidade acadêmica internacional também ocorrem, podendo provocar até mesmo a morte do estudante no exterior. Engstrom e Mathiesen (2012) reportam sobre a morte de um estudante americano em um passeio à uma cachoeira durante mobilidade para a Tailândia. Os autores relatam que a instituição responsável pela mobilidade precisou lidar com todos os trâmites de transporte do corpo, comunicação à família, acompanhamento das investigações policiais e ao mesmo tempo apoiar os outros estudantes que estavam junto com o colega no momento do acidente.

Engstrom e Mathiesen (2012) afirmam que os incidentes durante mobilidade internacional têm consequências para os alunos, professores e instituições, mas também têm implicações na comunidade local, no país anfitrião e no nível das relações internacionais. É importante destacar também que, muitos incidentes requerem o apoio de agentes locais como polícia, postos de saúde, etc. e portanto, habilidades linguísticas e interculturais são necessárias para uma resolução satisfatória dos mesmos.

O estado de saúde e segurança dos alunos é fundamental para que aproveitem ao máximo a experiência. É de extrema importância orientar os alunos sobre como eles podem minimizar os riscos e evitar perigos óbvios. Essa orientação deve ser constante e eficaz, mas não é possível eliminar todos os perigos e riscos e nem sempre os alunos irão agir como deveriam (GORE,1993). É igualmente importante o desenvolvimento de um modelo gerencial para as situações de crises que possam ser desencadeadas pelos incidentes. Um protocolo previamente determinado possibilitará uma cooperação eficiente do grupo, através de tomadas de decisão eficazes.

Sob o estresse de uma crise, nossos sistemas podem facilmente quebrar ou não funcionar apropriadamente simplesmente porque aqueles de nós que precisam agir não o fazem ou não fazem corretamente devido às circunstâncias. Sem que a organização esteja trabalhando em unidade com o propósito de solucionar a crise, problemas de comunicação, indecisão e lentidão para liberar os recursos necessários se tornam barreiras para a resposta eficaz. A criação de um plano de emergência cria uma consciência institucional que permite o funcionamento sob o estresse da crise ¹⁸(MYLES e MICHELL, 2000, p. 10, tradução nossa).

¹⁸ Texto original: “*Under the stress of a crisis, our systems can easily break down or malfunction simply because those of us in charge of the parts do not, and possibly cannot, envisage ourselves as a whole given the circumstances. Without the organization working with one*

Incidentes durante mobilidade internacional são muito prováveis de acontecer, tanto com os alunos que a universidade recebe quanto com os alunos que envia. Por isso a instituição deve estar preparada para orientar e agir, dando suporte aos alunos nesses momentos de fragilidade.

3.5. SUPORTE INSTITUCIONAL DURANTE MOBILIDADE INTERNACIONAL

Myles e Mitchell (2000) afirmam que as instituições devem continuar expandindo os esforços para internacionalização, mas ao mesmo tempo é importante que se preocupem também com a qualidade das ações já praticadas e com a qualidade dos serviços de suporte prestados.

Perico e Gonçalves (2018, p.18) afirmam que são “as universidades que devem dar o suporte necessário ao seu aluno, tanto na parte burocrática, como na parte psicológica. As instituições também são importantes no acompanhamento da situação dos estudantes, antes, durante e depois do intercâmbio”.

Ao realizar uma pesquisa com 586 estudantes brasileiros de graduação que participaram de programas de mobilidade internacional entre 2012 e 2015, Perico e Gonçalves (2018) constataram que as instituições estrangeiras que receberam os alunos deram maior apoio a eles do que as instituições brasileiras que os enviaram.

Figura 7 - Apoio ao aluno por parte das Instituições de Ensino (%)

IES	Período	Não deu apoio	Deu pouco apoio	Deu muito apoio
IES brasileira	Antes do intercâmbio	47,4	37,7	14,8
	Depois do intercâmbio	65,2	28,8	6,0
IES estrangeira	Antes do intercâmbio	17,7	42,3	39,9
	Depois do intercâmbio	57,8	34,6	7,5

Fonte: Perico e Gonçalves, 2019, p.12.

purpose to solve the crisis, miscommunication, indecisiveness and the tardy release of required resources become barriers to effective action. The creation of the crisis protocol and emergency plan creates an institutional consciousness that enables it to function under the stress of the crisis” (MYLES; MICHELL, 2000, p. 10).

Os resultados da pesquisa de Perico e Gonçalves (2018) demonstram que, na visão dos estudantes, as instituições não dão suporte adequado aos alunos após a realização dos estudos no exterior e reforçam que o apoio das duas universidades é importante durante toda a experiência.

É fundamental que a unidade de gerenciamento da mobilidade compreenda seu papel de suporte nas três fases da mobilidade: o antes, o durante e o depois. É importante também que a instituição como um todo também reconheça essa importância e apoie essa unidade naquilo que for necessário, mesmo que isso represente um desafio. Myles e Mitchell (2000, p.2, tradução nossa) dizem que “gerenciar programas de mobilidade internacional dentro de um contexto de redução de recursos financeiros e pessoais é um desafio. Sem os recursos adequados para garantir suporte de qualidade para os programas, o potencial de gerenciá-los é bem reduzido¹⁹”.

De acordo com Gore (1993) é responsabilidade da instituição garantir que os alunos recebam todas as informações e assistência de que precisam e que eles entendam sua própria responsabilidade por manter sua saúde e bem-estar. A instituição deve promover orientação pré-mobilidade tanto para os alunos que serão enviados quanto para aqueles que serão recebidos. Gore (1993) afirma que a ignorância pode ser desastrosa, por isso os gerenciadores da mobilidade têm um papel fundamental a desempenhar na transmissão de informações sólidas e úteis.

Myles e Mitchell (2000) citam uma pesquisa recente no Canadá que apontou que apesar de 90% das universidades respondentes oferecerem aos alunos a possibilidade de mobilidade internacional, apenas 65% oferecem orientação intercultural. Os autores alertam que poucos esforços de prevenção e preparo podem fazer a diferença entre um simples susto e uma terrível tragédia.

Na fase da pré-mobilidade, além da transmissão de orientações tão necessárias, a instituição também deve estar pronta para apoiar na

¹⁹ Texto original: “*Managing study abroad programs within a context of reductions in financial and human resources presents a unique challenge. Without adequate resources to ensure that quality support and administrative services are in place for study abroad programs, the potential to manage is greatly reduced*” (MYLES; MITCHELL, 2000, p.2).

documentação, na seleção do conteúdo a ser estudado, nos trâmites administrativos internos e externos.

Durante a mobilidade a instituição deve estar pronta para dar suporte aos alunos naquilo que necessitarem e deve procurar gerenciar os riscos e as responsabilidades que envolvem uma mobilidade internacional. Myles e Mitchell (2000, p.20, tradução nossa) afirmam que “é importante se certificar de que os programas estão sendo bem gerenciados e de que tanto os alunos quanto a instituição estão conscientes de suas responsabilidades para reduzir os resultados negativos²⁰”.

Myles e Mitchell (2000) sugerem quatro abordagens de gerenciamento de riscos e responsabilidades em programas de mobilidade. A primeira é a abordagem principalmente legal, quando a instituição diz: ‘não se preocupem, estamos cobertos’. O foco está apenas nas responsabilidades que a lei impõe e a aquisição de seguros transfere essa responsabilidade.

A segunda abordagem é a de gerenciamento da crise, quando a instituição diz: ‘lidaremos com o que quer que aconteça’. O foco está na implementação de um plano de emergência ou protocolo de incidente para mobilidade. A instituição está preparada para agir.

A terceira abordagem é a da parceria com o aluno em assumir riscos e responsabilidades, quando a instituição diz: ‘queremos que eles vão e voltem em segurança’. O foco está em responsabilizar os alunos.

A quarta e última abordagem é a do estabelecimento de uma política de mobilidade internacional: diretrizes para educação internacional e auditoria de segurança. Quando a instituição diz: ‘fizemos nossa devida diligência’.

Myles e Mitchell (2000) terminam afirmando que independente da abordagem adotada na instituição, o desenvolvimento do gerenciamento de riscos é mais orgânico do que prescrito. “Cada instituição tem seu próprio histórico de políticas e tomada de decisão, um contexto particular e uma administração

²⁰ Texto original: “*Ensuring that programs are well run and both the students and the institution are aware of and accept their responsibilities can go a long way in reducing the likelihood of negative outcomes*” (MYLES; MITCHELL, 2000, p.20).

singular, e portanto cada instituição terá uma forma diferente de abordar os riscos²¹” (MYLES; MITCHELL, 2000, p.18, tradução nossa).

Durante mobilidade dos alunos que a universidade está recebendo, é fundamental que a unidade de gerenciamento apresente todos os recursos disponíveis para eles como alunos daquela instituição, tais como unidades de apoio à saúde, apoio jurídico, apoio psicológico, apoio financeiro. A orientação sobre os recursos disponíveis na cidade como um todo também é muito importante. Gore (1993) diz que provavelmente o gerenciador da mobilidade não é profissional da saúde e portanto possui grandes limites quanto ao apoio que pode oferecer nessa e em outras áreas, no entanto, é quem deve orientar os alunos sobre onde buscar esse apoio necessário, aponta-lo na direção certa. A unidade de gerenciamento da mobilidade é a ponte entre o aluno e a estrutura local.

O suporte institucional também tem um papel importante no pós-mobilidade. Obtenção de históricos e diplomas, reconhecimento de créditos, o compartilhar das experiências para que toda a comunidade universitária possa se beneficiar da mobilidade. A unidade gerenciadora da mobilidade deve estimular e promover essas oportunidades.

É comum também que o aluno precise de apoio ao se readaptar ao país e instituição de origem após mobilidade. Algo que, de acordo com Perico e Gonçalves (2018) os alunos já devem ser orientados desde antes da viagem. “Caso o intercambista seja instruído através de treinamentos e orientações adequados, a respeito do choque cultural que sofrerá no país de destino, é possível que os efeitos do choque cultural reverso no seu retorno sejam minimizados e mais bem controlados” (PERICO; GONÇALVES, 2018, p. 17).

²¹ Texto original: “*Each institution has its own history of policy and decision-making, a particular work context and a unique administration, and therefore each institution will have a different process of approaching risk and responsibility concerns*” (MYLES; MITCHELL, 2000, p.18).

3.6. MODELO GERENCIAL PARA INCIDENTES COM ALUNOS EM MOBILIDADE

Não há muita bibliografia disponível no tema de modelo gerencial para incidentes com alunos em mobilidade, porém há uma publicação da Associação de Educadores Internacionais (NAFSA) que reúne capítulos de diversos autores experientes no campo de internacionalização do ensino superior, especificamente sobre esse tema. Trata-se do livro “*Gerenciamento de Crises para Educação Internacional*”, publicado em 2017.

Nesse livro, os autores ressaltam a importância de se ter um plano de ação pré-estabelecido para situações de crise. Quando um aluno em mobilidade sofre um incidente e a universidade é comunicada, caracteriza-se um momento de crise, onde a instituição deve tomar ação imediata. Tal ação é em muito facilitada na existência de um modelo gerencial ou plano de ação previamente estabelecido. “O melhor momento para desenvolver um plano de gerenciamento e comunicação para crises é antes da crise acontecer²²” (TSANTIR; DEROMA, 2017, p. 43, tradução nossa).

O processo de desenvolvimento de um plano de ação para incidentes com alunos em mobilidade deve ter início com um diagnóstico local. É importante saber os tipos de incidentes mais recorrentes, as expectativas de apoio por parte dos alunos, as maiores dificuldades da unidade gerenciadora da mobilidade ao atender esse tipo de situação. Uma visão geral da instituição com relação ao tema é fundamental na construção de um modelo gerencial eficaz.

A questão cultural deve ser considerada ao se elaborar um modelo gerencial. Tanto a cultura local quanto a cultura de origem dos alunos. Lindell e Perry (2004) afirmam que as pessoas respondem a crises de acordo com suas percepções e maneiras de pensar e isso difere de cultura para cultura. Apesar de dificilmente ser possível considerar tantas variações culturais, pode-se levar em conta que o aluno pode reagir diferentemente do que se esperaria na cultura local ao invés de assumir que a resposta será como prevista.

²² Texto original: “*The best time to develop a crisis management and communication plan is before a crisis occurs*” (TSANTIR; DEROMA, 2017, p. 43).

Basear o plano nas boas práticas sobre o tema também é importante. Tsantir e DeRomana (2017) aconselham estudar as ações de outras instituições. Apesar de não ser possível adotar planos de outras universidades na íntegra, é possível adaptá-los para sua realidade local. Várias universidades disponibilizam seus modelos gerenciais de crise em seus sítios institucionais, possibilitando essa análise de boas práticas.

Tsantir e DeRomana (2017) destacam também a importância de definir uma equipe de gerenciamento de crises, estabelecendo os papéis e responsabilidades de cada um. É preciso resolver questões como a autonomia da unidade gerenciadora da mobilidade mediante as decisões a serem tomadas, e a necessidade de envolvimento de outros setores como a administração central e/ou os colegiados de ensino.

O livro Gerenciamento de Crises para Educação Internacional (2017) defende o formato de *checklists* para os planos em resposta às crises. *Checklists* apresentam o passo-a-passo diante de um incidente e guiam as ações a serem tomadas. Para os autores do livro, o plano de gerenciamento de incidentes deve ser composto por *checklists* e plano de comunicação.

Checklists podem ser usadas no treinamento da equipe e, quando usadas adequadamente durante a fase de resposta, podem minimizar o estresse, garantir uma abordagem consistente, articular papéis e responsabilidades no apoio aos alunos, e melhorar os resultados²³. (TSANTIR e DEROMANA, 2017, p. 57, tradução nossa).

Para criar uma *checklist*, de acordo com Tsantir e DeRomana (2017), deve-se pensar sobre quais são os passos importantes e quanto tempo será preciso para seguir a lista. É importante também ouvir a equipe e levar em consideração o que disserem. As *checklists* também devem ser revisadas constantemente, fazendo melhorias através das lições aprendidas.

O modelo gerencial de incidentes com alunos em mobilidade deve ser simples, curto, e de fácil entendimento, mas Tsantir e DeRomana (2017) falam sobre a importância de incluir no plano de ação como será a comunicação com

²³ Texto original: “*checklists can be used to train faculty staff and, when used properly during the response phase, can minimize stress, ensure a consistent approach, articulate roles and responsibilities in supporting students, and improve outcomes*” (TSANTIR; DEROMANA, 2017, p. 57).

diferentes públicos, para evitar problemas quando existir pressão para uma resposta imediata. “Como a necessidade de comunicação é instantânea, um plano de comunicação durante crises que seja eficaz e bem ensaiado é um complemento crítico ao plano de gerenciamento de crises²⁴” (TSANTIR; DEROMANA, 2017, p. 49, tradução nossa). O plano pode até mesmo incluir modelos de mensagens previamente elaboradas para adaptação e envio, facilitando no momento da crise.

Tsantir e DeRomana (2017) sugerem que o plano de comunicação durante crises estipule que a comunicação com os alunos, servidores e parceiros seja rápida e transparente e que determine quem será responsável pela comunicação com cada público diferente, inclusive com o contato de emergência do aluno envolvido. O plano deve determinar quem dentro e fora da instituição – dependendo da natureza e gravidade do incidente - deve tomar conhecimento e quem é responsável por essa comunicação. É importante também listar as situações que necessitarão de consulta e aprovação por parte da administração central da instituição.

Antes da crise, tenha protocolos bem definidos sobre quem se comunica com quem e quando. É importante distribuir essas atribuições antes que a crise aconteça pois você não quer tomar essas decisões administrativas no momento em que precisa também gerenciar uma situação de crise (TSANTIR e DEROMANA, 2017, p. 51, tradução nossa).²⁵

Tsantir e DeRomana (2017) destacam a importância de se estabelecer quem será responsável pelo primeiro atendimento ao aluno em crise, para onde serão direcionados todos os primeiros contatos de relatos de incidentes. Todos os servidores da unidade de gerenciamento da mobilidade devem conhecer o plano de ação para situações de emergência e saber como acioná-lo.

O plano de gerenciamento deve contemplar também as formas de registro dos incidentes. Tsantir e DeRomana (2017) ressaltam a importância de se registrar cada ação tomada, comunicações e atualizações recebidas de todos os

²⁴ Texto original: “As the need to communicate is instantaneous, an effective and well-rehearsed crisis communication plan is a critical complement to the crisis management plan” (TSANTIR; DEROMANA, 2017, p. 49).

²⁵ Texto original: “In advance of a crisis, have well-defined protocols on who communicates with whom and when. Again, it is important to make these assignments before crisis strikes as you do not want to address these administrative decisions while trying to manage an active crisis situation” (TSANTIR; DEROMANA, 2017, p. 51).

envolvidos. “Mantenha um controle para que saiba precisamente quem, o que, onde, quando, porque e como” (TSANTIR; DEROMANA, 2017, p. 53, tradução nossa). ²⁶O plano deve estabelecer que os registros sejam atualizados à medida que novas ações são tomadas.

Uma vez concluído o modelo gerencial de incidentes, é importante que ele seja conhecido e esteja acessível a todos que precisam tomar ação. Esses agentes também precisam receber capacitação para que estejam seguros em seus papéis. É essencial que a participação de cada um esteja clara e definida.

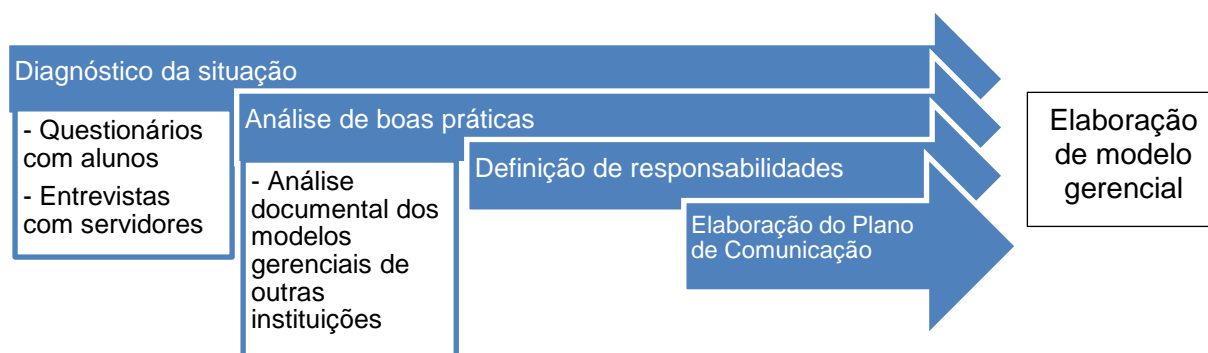
Em suma, de acordo com Tsantir e Deromana (2017), os passos para formular um modelo gerencial de incidentes com alunos em mobilidade internacional são: 1) realizar um diagnóstico da situação local; 2) analisar boas práticas; 3) definir responsabilidades; 4) formular plano de comunicação; 5) formular *checklists*; 6) divulgar plano e capacitar equipe. Essa pesquisa utilizou esses passos como norteadores na formulação de um modelo para a Ufes.

²⁶ Texto original: “*Keep a log so you concisely record who, what, where, when, why, and how*” (TSANTIR; DEROMANA, 2017, p. 53).

4. PESQUISA DE CAMPO E RESULTADOS

Como mencionado no capítulo anterior, essa pesquisa seguiu os passos sugeridos pelos autores Tsantir e Deromana (2017), para propor um modelo gerencial de incidentes com alunos em mobilidade internacional para ser utilizado pela Ufes, como demonstrado pela figura a seguir:

Figura 8 - Passos da Pesquisa de Campo



Fonte: do autor, conforme Tsantir e Deromana (2017).

Tsantir e Deromana (2017) sugerem que, primeiramente, seja realizado um diagnóstico da situação local. Esse diagnóstico foi feito a partir de questionários enviados para alunos em mobilidade, tanto alunos da Ufes que foram/estão no exterior, quanto alunos estrangeiros que estiveram/estão na Ufes. Através desse instrumento foi possível quantificar o percentual de alunos que sofrem incidente durante mobilidade, bem como identificar as áreas de maior incidência de problemas e o apoio que a instituição oferece, do ponto de vista dos alunos.

Buscou-se diagnosticar também, através de entrevistas com os servidores da SRI, a situação sob a perspectiva deles. Através desse instrumento foi possível

analisar incidentes ocorridos e a forma como a universidade respondeu a eles, bem como diagnosticar a atual forma de registro e acompanhamento dessas situações.

Ainda de acordo com o que sugere Tsantir e Deromana (2017), o passo seguinte foi uma análise de boas práticas, que foi feita a partir de pesquisa documental. Analisou-se modelos gerenciais para situações de incidentes com alunos em mobilidade de duas universidades estrangeiras, disponibilizados em seus sítios institucionais.

O próximo passo foi a definição de responsabilidades diante de uma situação de incidentes com alunos em mobilidade. Para tanto foram analisados a estrutura organizacional da Ufes, o organograma da SRI, levando em consideração as entrevistas realizadas com os servidores.

A etapa seguinte sugerida por Tsantir e Deromana (2017) seria a formulação dos *checklists*, ou seja, o passo a passo a ser seguido pela instituição em uma situação de incidente. No entanto, percebeu-se a necessidade de levantar os recursos disponíveis dentro da Ufes e na cidade de Vitória, pois seriam informações necessárias para determinar os caminhos a serem seguidos para apoiar o aluno no momento da necessidade.

Portanto, fez-se um levantamento, através de pesquisa documental, a partir dos sítios institucionais, dos recursos disponíveis na instituição e na cidade de Vitória, para apoiar o aluno em situação vulnerável. Após ter essas informações disponíveis, partiu-se então para a elaboração dos *checklists*, que compuseram o modelo gerencial para incidentes com alunos em mobilidade proposto nessa pesquisa.

Detalharemos a seguir cada passo mencionado acima, trazendo as análises e resultados encontrados.

4.1. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO

Para analisar a atual situação da Ufes no quesito incidentes com alunos em mobilidade internacional, procurou-se ouvir tanto os alunos participantes de

mobilidade quanto os servidores da Secretaria de Relações Internacionais, que é a unidade administrativa responsável pelo gerenciamento da mobilidade, através de questionários e entrevistas.

Questionários sobre incidentes durante mobilidade foram enviados para 89 estudantes estrangeiros que estudaram/estudam na Ufes entre 2013 e 2019, e 63 alunos da Ufes que participaram de mobilidade internacional entre 2018 e 2019. O período foi selecionado de acordo com os contatos disponíveis nos registros da Secretaria de Relações Internacionais, não sendo encontrado contatos de alunos que fizeram mobilidade em 2012.

A ferramenta de formulários do *Google* foi a utilizada para a formatação e envio dos questionários. As questões foram predominantemente abertas, que de acordo com Gil (2008) são aquelas onde os “respondentes oferecem suas próprias respostas” (GIL, 2008, p. 122). As questões fechadas, onde os “respondentes escolhem uma alternativa dentre as que são apresentadas em uma lista” (GIL, 2008, p. 123), foram acompanhadas pela solicitação de explicação da opção selecionada.

Foi questionado se o aluno vivenciou algum incidente durante a mobilidade, qual o tipo de incidente, se ele comunicou à Ufes e/ou à instituição estrangeira sobre o ocorrido e se recebeu suporte para a resolução do problema. Solicitou-se também uma avaliação do conhecimento dos servidores da SRI quanto a ações diante de incidentes e sugestões sobre como a universidade poderia atuar nessas situações.

As categorias de tipos de incidentes consideradas nos questionários foram aquelas sugeridas por Tsantir e Deromana (2017): Saúde, questões emocionais e psicológicas, segurança, estudos, questões políticas, acidentes, preconceito, desastres naturais, e epidemia. Solicitou-se que o aluno selecionasse em qual dessas áreas ele vivenciou um incidente, sendo possível selecionar múltiplas áreas.

O envio dos questionários foi feito por e-mail, por três vezes, no mês de setembro de 2019. 19 alunos estrangeiros e 15 alunos da Ufes responderam ao questionário, totalizando 21,35% e 23,8% respectivamente.

Quanto aos servidores da SRI, quatro servidores técnico-administrativos foram entrevistados, bem como a Secretária de Relações Internacionais, o Chefe da Divisão de Mobilidade para a Ufes e a Chefe da Divisão de Mobilidade para o Exterior, no mês de outubro de 2019. A entrevista foi o instrumento selecionado por se tratar de uma amostra pequena, em proximidade geográfica e conveniência.

As entrevistas foram presenciais e semiestruturadas, seguindo roteiro pré-estabelecido. Foi solicitado relato de incidentes com alunos em mobilidade, pedindo detalhes sobre o recebimento da informação, as ações tomadas, comunicação, registro e armazenamento de informações sobre os alunos. Solicitou-se opiniões quanto as informações que deveriam ser coletadas previamente, a responsabilidade do setor sobre a situação, e a forma que Ufes deveria atuar nesses casos. Perguntou-se também a opinião quanto a formulação de um plano de ação, sua configuração e armazenamento.

Tanto os questionários, quanto as entrevistas, foram analisados para se traçar um diagnóstico da atual forma de atendimento aos incidentes com alunos em mobilidade, bem como para identificar as áreas de maior preocupação e a opinião dos envolvidos quanto à possíveis melhorias no atendimento à essas situações.

Os próximos tópicos apresentam os resultados e análises dos questionários e entrevistas, dividido por: alunos estrangeiros na Ufes, alunos da Ufes em mobilidade para o exterior e servidores da SRI.

4.1.1. ALUNOS ESTRANGEIROS NA UFES

Conforme dito anteriormente, os questionários foram enviados para 89 estudantes estrangeiros de graduação e pós-graduação, que estudaram/estudam na Ufes entre 2013 e 2019. O período foi selecionado de acordo com os contatos disponíveis na SRI, procurando alcançar o maior público possível. 19 alunos estrangeiros responderam, o que representa 21,35%.

Os dados foram analisados a partir de uma abordagem quantitativa e qualitativa, que conforme Prodanov e Freitas (2013), podem convergir e se complementar. A fim de preservar o anonimato dos respondentes, nessa pesquisa eles serão referenciados como aluno estrangeiro 1, aluno estrangeiro 2, e assim sucessivamente.

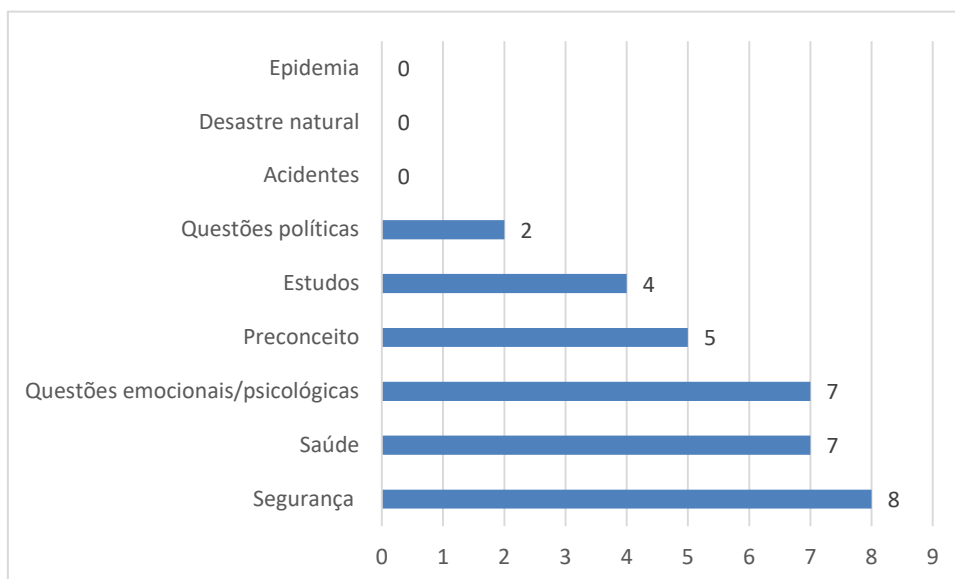
Em um primeiro momento analisaremos o perfil da amostra. Dos alunos respondentes, 15 são alunos da pós-graduação e apenas 4 alunos da graduação. Quanto ao ano em que vieram para a Ufes, 1 aluno chegou em 2013, 9 alunos em 2016, 5 alunos em 2017 e 4 alunos em 2018.

Quanto ao país de origem, 6 alunos são da Colômbia, 4 alunos do Peru, 2 alunos do Equador, e 1 aluno da Argentina, Chile, Honduras, Itália, México, Paraguai e Quênia. Portanto, 16 alunos (84,2%) falam espanhol como língua materna. Esse perfil vai de encontro aos dados da Unesco mencionados no capítulo 3 dessa pesquisa, que aponta Colômbia como o segundo país que mais envia alunos para o Brasil e Peru como o terceiro.

Com relação à incidentes, 84,2% dos alunos estrangeiros que estudaram/estudam na Ufes declararam ter vivido algum tipo de incidente. Apenas 3 alunos afirmaram não ter vivenciado nenhum incidente durante a mobilidade. Esse resultado sugere que os alunos que sofrem incidentes durante a mobilidade é maioria, como afirmou Gore (1993), e reforça a relevância dessa pesquisa.

Quase metade dos alunos estrangeiros, 42,1%, vivenciaram incidentes na área de segurança, 36,8% na área de saúde e questões emocionais/psicológicas, 26,3% sofreram preconceito, 21,1% tiveram incidentes relacionados aos estudos, 10,5% sofreram por questões políticas. É importante comentar que áreas como Acidentes, Desastres Naturais e Epidemias não foram assinaladas nenhuma vez, conforme demonstrado pelo gráfico a seguir.

Gráfico 1 - Tipos de acidentes vivenciados por alunos em mobilidade para a Ufes



Fonte: do autor

Após assinalarem as áreas relacionadas aos incidentes que vivenciaram, foi solicitado que os alunos relatassem um dos incidentes. Os relatos retratam tanto situações simples, como uma queda nas escadas da universidade, bem como situações extremas como assalto a mão armada dentro da própria residência. Transcreve-se a seguir alguns trechos desses relatos:

Tinha dias que passava mais de 72 horas sem dormir e terminava no hospital precisando de diazepam pelo extremo cansaço... cogitei a opção de abandonar o curso de medicina após o ocorrido (ALUNO ESTRANGEIRO 2).

Racismo na academia. Exclusão de grupos de trabalho em duas disciplinas (ALUNO ESTRANGEIRO 3).

Lesão no joelho pois cai nas escadas da universidade (ALUNO ESTRANGEIRO 4).

Fui roubado dentro dos prédios da Ufes sem nenhuma resposta (ALUNO ESTRANGEIRO 11).

Eu sofri assalto no meu apartamento, vários homens com armas de fogo entraram e atemorizaram, foram roubadas todas minhas pertencas (ALUNO ESTRANGEIRO 12).

Depressão e ansiedade sem atendimento (ALUNO ESTRANGEIRO 13).

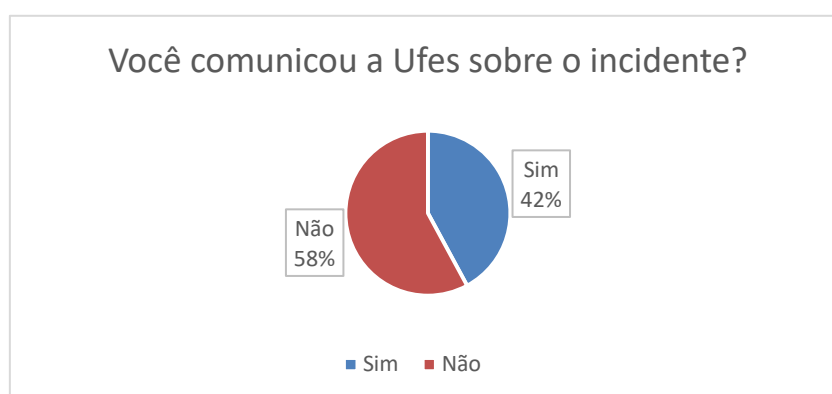
Os relatos acima demonstram que o incidente vivenciado tem o potencial de, até mesmo, interromper a mobilidade, o que afeta o programa e os índices da instituição.

Um dos relatos demonstra também a dificuldade de inserção social, ao comentar sobre a exclusão de grupos de trabalho. Isso ilustra o que diz Luce, Fagundes e Mediel (2016), quando afirmam que a integração cultural dos estudantes é muito importante para o êxito do programa de mobilidade. O aluno classifica o fato de não se sentir incluído como um incidente, ou seja, algo não esperado e que prejudica os benefícios pretendidos com a mobilidade.

Dois dos relatos citados acima mencionam a falta de suporte da instituição. Vale lembrar que nesse momento do questionário foi solicitado apenas que relatassem um incidente vivenciado, tratando-se da resposta da instituição em perguntas futuras. No entanto, ao comentar nessa primeira oportunidade sobre a falta de apoio recebido, os alunos demonstram grande frustração com a universidade, já dando sinais de fragilidade nessa relação do aluno estrangeiro com a instituição.

Um outro demonstrativo de dificuldades nessa relação é o fato de que a maioria dos alunos, mais precisamente 57,9%, nem sequer comunicou a Ufes sobre o incidente vivenciado, conforme ilustrado no gráfico abaixo.

Gráfico 2 - Resposta dos alunos estrangeiros quanto à comunicação sobre o incidente



Fonte: do autor.

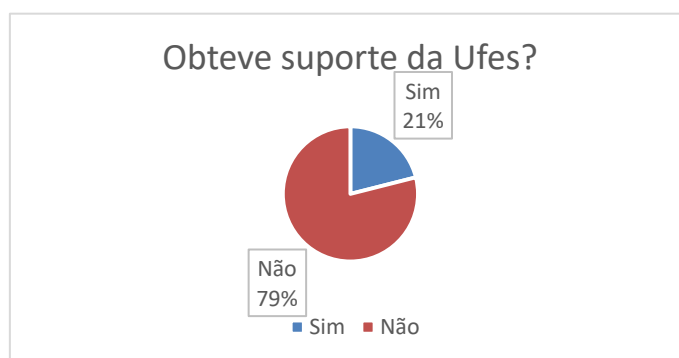
Os motivos apontados para a falta de comunicação foram a falta de tempo, a preocupação com represálias, medo, e a crença de que a instituição não os

ajudaria nessas situações. Dos 42,1% que comunicaram a Ufes sobre o ocorrido, 66,7% o fizeram pessoalmente. 22,2% utilizaram e-mail.

Perico e Gonçalves (2018) afirmam que as instituições são responsáveis por apoiar os alunos e precisam acompanhar a situação deles antes, durante e após a mobilidade. No entanto, 78,9% dos alunos alegaram não ter recebido apoio da Ufes, conforme ilustrado no gráfico abaixo. Eles disseram que esperavam que a instituição oferecesse apoio psicológico, desse mais atenção aos alunos estrangeiros e promovesse maior capacidade intercultural entre professores e alunos nativos.

Apenas 21,1% dos alunos afirmaram ter recebido suporte da Ufes para resolução do problema. Eles disseram ter recebido apoio emocional, jurídico, econômico e empréstimo de materiais. Um aluno destacou o bom atendimento no posto de saúde da universidade. Esses resultados apontam que a instituição tem muito a melhorar no suporte prestado ao aluno em mobilidade.

Gráfico 3 - Resposta dos alunos estrangeiros quanto ao suporte da Ufes



Fonte: do autor

Quando questionados sobre como acham que a Ufes deveria agir quando alunos em mobilidade enfrentam dificuldades, cinco alunos disseram que gostariam que a universidade oferecesse apoio psicológico, o que nos aponta para um problema de comunicação, haja vista que esse é um recurso disponível aos alunos. Gore (1993) afirma que é responsabilidade da instituição garantir que os alunos recebam todas as informações que precisam. Portanto isso nos aponta mais uma fragilidade na relação do aluno com a instituição, demonstrando que a comunicação e orientação é um ponto a melhorar.

Um outro questionamento feito aos alunos foi o nível de conhecimento dos servidores da SRI, procurando avaliar se os alunos confiam nas informações recebidas no setor e se geralmente têm suas dúvidas sanadas ali. 15,8% dos alunos classificaram o nível de conhecimento dos servidores como totalmente insatisfatório. Apenas 10,5% avaliaram esse conhecimento como totalmente satisfatório. A maioria dos respondentes (31,6%) avaliou esse conhecimento como satisfatório.

Por último, foi solicitado aos alunos que apresentassem sugestões para a Ufes sobre como melhorar o suporte aos alunos quando em situação de incidente. Dentre as sugestões recebidas destaca-se:

Melhor atenção principalmente com a saúde, gestão para tratamentos e acompanhamento dos casos (ALUNO ESTRANGEIRO 4).

Principalmente prestar ajuda psicológica, isso é muito importante. A gente se sente muito sozinho nos primeiros tempos de moradia no Brasil (ALUNO ESTRANGEIRO 6).

Estabelecendo pontes de comunicação efetivos, levando a sério as condições de vulnerabilidade vivenciadas por estudantes estrangeiros e implementar estratégias de acolhimento e acompanhamento constantes (ALUNO ESTRANGEIRO 7).

Um acompanhamento de estudantes estrangeiros e se eles têm algum problema. Talvez com algumas soluções e suporte alternativos, pois estamos longe de nossas famílias (ALUNO ESTRANGEIRO 18).

No caso de incidentes de saúde acho que pode ser comunicado - na reunião de boas-vindas do(a)s intercambistas - o fato de que podem utilizar esse tipo de serviço (ALUNO ESTRANGEIRO 19).

Em suas respostas os alunos demonstram o anseio que têm por receber maior suporte da instituição. Eles pedem maior atenção, melhoria na comunicação, mais informações quanto aos recursos disponíveis, melhor acompanhamento. Ou seja, eles não querem se sentir sozinhos, precisam que a instituição realmente os abrace e apoie, especialmente em situações de dificuldade. De acordo com Gore (1993) todas as reivindicações são realmente de responsabilidade da instituição gerenciadora da mobilidade.

Em suma, a análise dos dados obtidos pelos questionários com alunos em mobilidade para a Ufes sugere que a ocorrência de incidentes é significativa, e que as áreas de maior preocupação são: segurança, questões

emocionais/psicológicas e saúde. Sugere também que os alunos consideram que a atual forma de atendimento à essas situações é insatisfatória.

Fica aparente também o desconhecimento dos alunos quanto aos recursos que a instituição oferece, o que reflete no baixo índice de comunicação com a universidade quanto à ocorrência de incidentes. Percebe-se que falta confiança e proximidade com a instituição.

4.1.2. ALUNOS DA UFES NO EXTERIOR

Os questionários para alunos da Ufes que fizeram/estão fazendo mobilidade no exterior foram enviados para 63 alunos de graduação, que iniciaram a mobilidade entre 2018 e 2019. A amostra foi selecionada de acordo com os contatos disponíveis na SRI, procurando alcançar o maior número possível de estudantes, mas não foram localizados contatos de períodos anteriores a 2018. Atualmente a Divisão de Mobilidade para o Exterior da Ufes gerencia mobilidade apenas de alunos de graduação.

Da mesma forma que feito com os alunos estrangeiros, os dados obtidos também serão analisados quantitativamente e qualitativamente, de forma a se complementarem. Sobre o uso da abordagem qualitativa e quantitativa em um mesmo estudo, Prodanov e Freitas (2013, p.71) afirmam que “essas duas abordagens estão interligadas e complementam-se”.

Nessa pesquisa os alunos da Ufes em mobilidade para o exterior serão referenciados aluno Ufes 1, aluno Ufes 2, e assim sucessivamente, buscando manter a anonimidade dos respondentes e também diferenciá-los do outro grupo de alunos, que são os alunos estrangeiros.

O questionário foi enviado para os 63 alunos por e-mail, em três ocasiões diferentes. 15 alunos, que representam 23,8%, responderam as questões. 12 que fizeram mobilidade em 2018 e 3 em 2019.

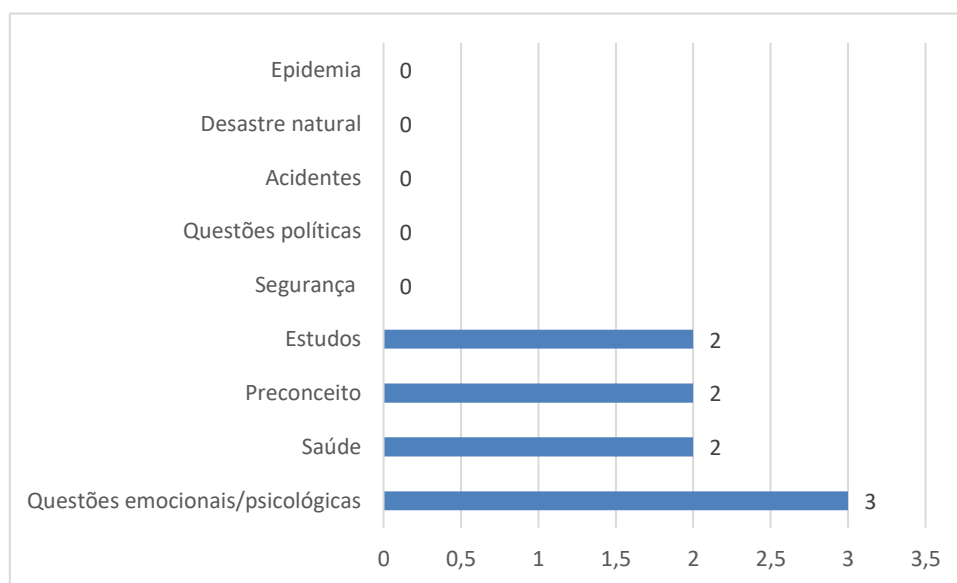
Dos respondentes, 7 alunos foram para Portugal, 2 para a Itália, 2 para a França, 2 para a Colômbia e 1 para a Argentina. Com exceção da Colômbia, todos os outros países se encontram na lista da Unesco de destinos mais

comuns aos brasileiros, representada pela Figura 3, no capítulo 3 dessa pesquisa.

Quanto ao tempo que ficaram no exterior, 46,7% dos alunos ficaram um semestre, 40% dois semestres. Apenas 2 alunos ficaram mais do que 2 semestres. Acredita-se que isso tem certa influência na diferença entre a ocorrência de incidentes com alunos em mobilidade para a Ufes e alunos da Ufes em mobilidade para o exterior, pois, nos programas de mobilidade atualmente vigentes na SRI, os alunos estrangeiros ficam mais tempo em Vitória (2 a 4 anos), enquanto os alunos da Ufes ficam um ou dois semestres no exterior. Quanto maior a duração da mobilidade, maior a chance de se viver um incidente.

Mas, mesmo com essa diferença na duração da mobilidade, a ocorrência de incidentes com alunos da Ufes em mobilidade para o exterior mostrou-se também significativa: 40% declararam ter vivenciado incidente enquanto no exterior. 20% tiveram problemas emocionais/psicológicos, 13,3% sofreram preconceito, e/ou enfrentaram problemas relacionados aos estudos e/ou à saúde. As áreas de segurança, política, acidentes, desastre natural e epidemia não foram assinaladas, como ilustrado no gráfico abaixo.

Gráfico 4 - Tipos de incidentes - alunos em mobilidade para o exterior



Fonte: do autor.

Conforme previsto por Gore (1993), questões emocionais e psicológicas afetam muito os alunos em mobilidade, sendo grande ponto de preocupação. O aluno Ufes 8 comentou sobre essa dificuldade quando disse “me senti muito ansiosa e sozinha”. Gore (1993) afirma que:

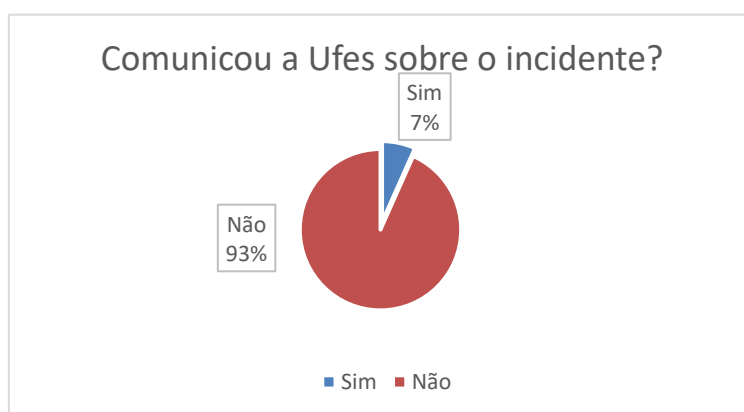
o que está claro é que dificuldades emocionais pré-existentes são frequentemente intensificadas com a vivência em uma cultura diferente. Contrário à crença de muitos alunos e seus pais de que uma experiência no exterior pode ser o necessário para ‘animar’ alguém, uma experiência estressante em arredores estrangeiros pode ter o efeito contrário²⁷ (GORE, 1993, p.129, tradução nossa).

Os dados obtidos reforçam a afirmação de Gore (1993) ao apontar questões emocionais/psicológicas como maior área de preocupação.

O preconceito também se apresenta como área de preocupação. Dois alunos relataram situações relacionadas. O aluno Ufes 14 relatou ter sido perseguido por seguranças em um supermercado, segundo ele por questões raciais, e o aluno Ufes 13 disse haver muita xenofobia contra brasileiros em Portugal.

Uma questão preocupante também é quanto à comunicação com a universidade sobre os incidentes sofridos: 93,3% dos alunos não comunicaram a Ufes sobre os incidentes ocorridos, como demonstrado no gráfico abaixo.

Gráfico 5 - Comunicação com a Ufes sobre o incidente



Fonte: do autor.

²⁷ Texto original: “What is clear is that preexisting emotional difficulties are often intensified by living in a foreign culture. Contrary to the belief of many students and their parents that an overseas experience might be “just the thing” to cheer someone up, a stressful experience in foreign surroundings can have just the opposite effect” (GORE, 1993, p. 129).

A maioria justificou a falta de comunicação por não acreditar ser responsabilidade da universidade prestar esse apoio. O aluno Ufes 14 disse que “não competia à universidade tratar dessa questão”.

Tal justificativa indica problemas na comunicação e orientação com os alunos, haja vista que, antes de viajarem para o exterior, todos os alunos participam de reuniões de orientação promovidas pela SRI. Gore (1993) afirma que a instituição tem o papel fundamental de transmitir informações sólidas e úteis. O desempenho desse papel pela SRI/Ufes demonstra fragilidades, conforme dados obtidos.

Uma outra demonstração dessa fragilidade é que apenas 26,7% afirmaram ter recebido apoio da Ufes na resolução do problema. Um aluno comentou que, após procurar a Ufes relatando problemas emocionais, a SRI entrou em contato com a universidade de destino, conseguindo apoio psicológico dentro da própria instituição estrangeira.

Esse estreitamento da parceria e comunicação com a instituição estrangeira, principalmente no intuito de melhor assistir os alunos enquanto no exterior é uma das sugestões de Tsantir e Deromana (2017) para se alcançar melhores resultados nas resoluções dos incidentes.

Em se tratando de apoio da instituição estrangeira, Perico e Gonçalves (2018) declaram que as instituições estrangeiras de destino dos estudantes brasileiros dão maior apoio aos alunos em mobilidade do que as instituições de origem, conforme mencionado no capítulo 3 dessa pesquisa. No entanto, os dados obtidos não indicam essa situação. 20% dos alunos declararam ter recebido apoio da instituição estrangeira, sendo que 26,7% receberam apoio da Ufes.

Apesar do baixo índice de apoio da Ufes aos alunos e de comunicação com a instituição sobre os incidentes vivenciados, a maioria dos alunos (66,7%) avaliou o conhecimento dos servidores da SRI como totalmente satisfatório. Isso sugere que, quando procuram a SRI os alunos ficam satisfeitos com as respostas que recebem, indicando que talvez a maior questão esteja então com a falta de procura pela instituição no momento de necessidade, vinculada à falta de informação quanto ao apoio que pode ser oferecido.

Por fim solicitou-se aos alunos que dessem sugestões sobre como a Ufes pode melhorar o apoio aos alunos em mobilidade. Os respondentes apontaram que a Ufes deveria trabalhar mais em conjunto com a universidade de destino para prestar o suporte necessário durante a mobilidade, bem como informar melhor os alunos sobre como devem agir diante de imprevistos e apoiar melhor nas questões burocráticas. O aluno Ufes 12 disse que a Ufes deveria “fornecer toda informação necessária ao aluno em mobilidade, para que ele possa saber o que fazer na situação”.

Em suma, percebe-se que a ocorrência de incidentes durante mobilidade para o exterior é significativa e que os alunos precisam de melhores informações quanto ao suporte disponível na instituição. A comunicação com o aluno, durante o tempo dele no exterior, bem como com a instituição de destino e a participação desta na resolução do problema, apresentam-se como pontos a melhorar.

4.1.3. SERVIDORES DA UFES

A amostra de servidores para essa pesquisa foi selecionada conforme o envolvimento direto do servidor com a mobilidade internacional. Como descrito no capítulo 2, a Secretaria de Relações Internacionais é a unidade administrativa da Ufes responsável pelo gerenciamento da mobilidade internacional. Como se trata de uma amostra pequena, em proximidade geográfica e conveniência, selecionou-se a entrevista como instrumento de pesquisa.

Todos os servidores técnico-administrativos lotados na SRI foram entrevistados, com exceção da pesquisadora desse trabalho. Foram entrevistados também os servidores docentes que exercem os cargos de Secretário de Relações Internacionais e Chefes das Divisões de Mobilidade. No total foram 7 servidores entrevistados, entre técnico-administrativos e docentes.

A entrevista semiestruturada consistiu de nove perguntas abertas, obtendo respostas opinativas e relatos de experiências pessoais, que foram analisadas

qualitativamente. Organizou-se a análise nas seguintes categorias: perfil da amostra, relatos de casos, resposta da instituição aos incidentes relatados, forma de registro dos incidentes, arquivamento de dados dos alunos, responsabilidade do setor, forma como a Ufes deveria atuar e elaboração de modelo gerencial. A análise de cada categoria será comentada a seguir.

4.1.3.1. Quanto ao perfil da amostra:

A amostra foi composta por 3 servidores docentes e 4 servidores técnico-administrativos. Os servidores técnico-administrativos possuem os seguintes cargos: 2 tradutores/intérpretes, 1 administrador e 1 secretária executiva. 3 servidores são do sexo masculino e 4 do sexo feminino.

Sobre o tempo de trabalho na Ufes e na SRI, o servidor 1 está há 5 anos na Ufes e há 3 anos e meio na SRI; o servidor 2 há dois anos e três meses na Ufes e na SRI; O servidor 3 está há 9 anos na Ufes e há 6 anos na SRI; o servidor 4 está na Ufes e na SRI há quase dois anos; o servidor 5 trabalha há 9 anos na Ufes e um ano na SRI; o servidor 6 está há 11 anos na Ufes e há 8 anos na SRI e o servidor 7 está há um ano na Ufes e na SRI. Para melhor visualização, o tempo de trabalho dos servidores na SRI está ilustrado no

Gráfico 6 - Tempo de trabalho dos servidores na SRI

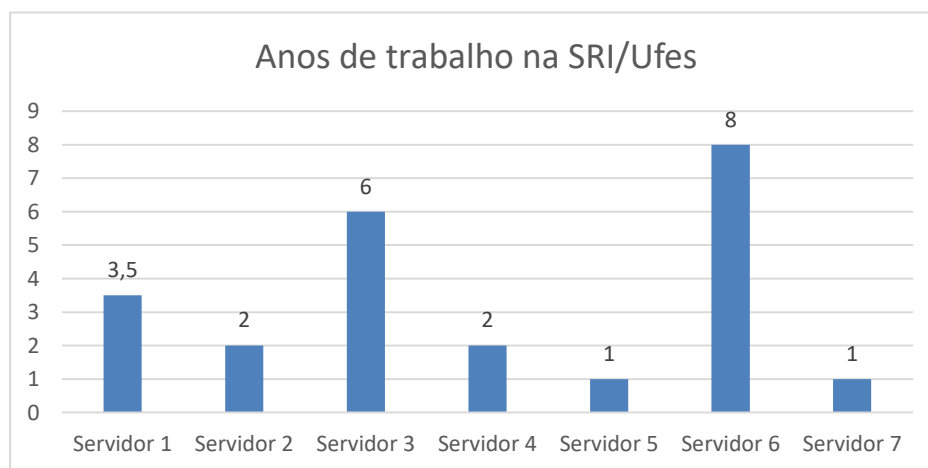


gráfico abaixo.

Fonte: do autor.

É válido lembrar que os cargos de chefia são cargos de indicação da administração central da universidade e, portanto, por questões políticas, apresentam alta rotatividade.

Quanto à escolaridade, 3 servidores possuem doutorado, 3 servidores possuem mestrado e 1 servidor possui especialização.

4.1.3.2. Quanto à relatos de casos:

Quando questionados sobre situações de incidentes com alunos em mobilidade de que tenham conhecimento, todos os servidores relataram mais de uma situação. Nenhum deles teve dificuldade em se lembrar de algum caso, o que demonstra a grande incidência de eventos dessa natureza e reforça a importância desse trabalho. Destacamos a seguir alguns desses relatos.

O servidor 1 relatou sobre alunas que foram roubadas dentro de casa, alunos com problemas graves de saúde e alunos que estavam com muita dificuldade financeira, chegando até a passar fome.

Os servidores 2, 3 e 5 relataram a mesma situação, a de um aluno estrangeiro de pós-graduação que teve um surto psicótico em 2017 e saiu andando seminu pelo campus da universidade.

O servidor 2 relatou também sobre uma aluna estrangeira que ficou internada em um hospital por 8 dias, por questões de depressão, e a SRI não foi comunicada.

O servidor 4 mencionou dois casos de alunos em mobilidade para o exterior: um aluno que resolveu voltar antes do período proposto, mesmo possuindo bolsa, por problemas com depressão e ameaça de suicídio, e uma outra aluna que também relatou problemas emocionais e pediu o apoio da instituição.

O servidor 5 relatou um caso de um aluno estrangeiro na Ufes que, com problemas emocionais, ameaçou suicídio, e relatou caso de outro aluno estrangeiro com problemas familiares em seu país de origem, o que resultou em baixo desempenho acadêmico.

O servidor 6 relatou três casos de incidentes com alunos estrangeiros na Ufes: um aluno que quebrou o braço durante um jogo de vôlei, um aluno que ficou internado por causa de dengue e uma aluna que teve a casa arrombada e pertences furtados. O servidor 6 relatou também um telefonema que recebeu de uma aluna em mobilidade para o exterior, ameaçando se suicidar.

O servidor 7 contou alguns casos de alunos com problemas emocionais e disse que a maioria das situações são relacionadas à saúde mental. Essa fala do servidor 7 nos remete à fala de Gore (1993), que afirma que a única área que provoca mais incidentes do que questões emocionais/psicológicas é o consumo de álcool. Problemas com álcool não são mencionados nessa pesquisa, contradizendo Gore (1993), mas questões emocionais/psicológicas são grande maioria nos incidentes aqui relatados. As outras áreas relacionadas aos incidentes mencionados são: saúde, segurança, questões financeiras e questões acadêmicas.

4.1.3.3. Quanto à resposta da instituição aos incidentes relatados:

Quanto à resposta da instituição aos incidentes, os servidores ressaltaram não haver um procedimento padrão e nem mesmo qualquer orientação formal sobre como lidar com esse tipo de situação. Tsantir e Deromana (2017) são bem claros ao falar sobre a importância de se ter, não só orientação, mas um procedimento pré-estabelecido, o que não acontece na Ufes.

De uma forma geral o servidor lida com as questões à medida que elas vão acontecendo. O servidor 3 comenta que fazem o melhor que podem. Alguns servidores afirmaram encaminhar a situação para o setor de assistência estudantil. O servidor 1 comentou que a informação demora a chegar até a SRI, e quando chega, a situação já se agravou, não havendo muito mais a fazer.

O servidor 4, ao comentar sobre uma situação com um aluno da Ufes em mobilidade para o exterior, relatou ter entrado em contato com a instituição estrangeira, que ofereceu apoio psicológico à aluna em questão. Essa é uma resposta defendida por Perico e Gonçalves (2018), que afirmam que as duas instituições devem trabalhar em conjunto para dar suporte ao aluno.

O servidor 6, após relatar conversa telefônica com estudante que ameaçava suicídio, conta que após retornar ao Brasil, a aluna agradeceu pessoalmente o apoio prestado pela servidora na conversa telefônica. No entanto o servidor relata que sua atitude foi criticada por outros servidores, pois disseram que, por não ser profissional da área de saúde mental, poderia até ter prejudicado a aluna.

Nota-se muitas diferenças na conduta dos servidores. Alguns delegam logo a situação para outros setores e não procuram saber o andamento, outros tentam resolver por si mesmos apesar de não serem capacitados para tanto, outros procuram soluções alternativas. Alguns se envolvem emocionalmente com a situação e outros não demonstram tanta empatia.

Esse resultado demonstra que, atualmente, a resposta da instituição aos incidentes com alunos em mobilidade é relativa à opinião e personalidade da pessoa que recebe a informação e reforça a importância de se estabelecer procedimentos claros e padronizados.

4.1.3.4. Quanto à forma de registro dos incidentes:

Sobre como eles registram os incidentes, o servidor 1 disse que não existe um banco de dados de registro de intercorrências, mas que geralmente registra por e-mail. O servidor 2 não soube responder. Os servidores 3 e 4 comentaram que fazem o registro por e-mail. Os servidores 5 e 7 disseram que não existem procedimentos formalizados sobre o que fazer nessas situações. O servidor 6 disse que não há registros, que as situações estão apenas na memória dos envolvidos.

Conclui-se que não existe um procedimento pré-estabelecido quanto aos registros dos incidentes e que nenhum servidor fez um registro formal sobre qualquer dos incidentes relatados. Tsantir e Deromana (2017) falam sobre a importância de se registrar todos os acontecimentos e ações, não só para a institucionalização da informação, mas também para avaliação da resposta diante dos resultados.

Percebe-se a necessidade de se estabelecer uma forma de registro para os incidentes com alunos em mobilidade gerenciada pela Ufes, determinando o que deve ser registrado e onde o registro deve ser armazenado para atualização e/ou consulta.

4.1.3.5. Quanto ao arquivamento de dados dos alunos:

Quando indagados se saberiam onde encontrar as informações e contatos do aluno em mobilidade na SRI hoje, o servidor 1 disse que na nuvem de compartilhamento do setor tem as informações, mas que não estão separadas por aluno. O servidor 2 afirmou não haver nada padronizado para o armazenamento dessas informações. O servidor 3 comentou que a resposta da instituição seria bem mais rápida caso tivessem um sistema de armazenamento dessas informações. O servidor 4 disse que as informações dos alunos em mobilidade para o exterior ficam armazenadas em pastas individuais de cada aluno, na nuvem de compartilhamento do setor. Percebe-se a necessidade de se estabelecer um padrão de registro dessas informações, em local de fácil acesso, amplamente divulgado no setor.

Sobre quais informações seriam importantes de se ter em um momento de incidente, o servidor 1 acredita que seriam as informações básicas, como endereço, telefone e e-mail, o seguro saúde e alguém de contato no país de origem. O servidor 2 acrescenta um contato local também, bem como o contato do programa responsável pela mobilidade, caso haja. O servidor 3 acha importante saber sobre o histórico de saúde do aluno. O servidor 4 acredita que o aluno deve deixar claro quem é a pessoa que gostaria que fosse contatada em caso de emergência. O servidor 5 acha importante ter o contato de algum amigo próximo local e também comentou a necessidade de atualização esporádica desses dados. O servidor 7 acha que os responsáveis precisariam assinar um termo de ciência da mobilidade do aluno, mesmo sendo alunos maiores de idade.

Nota-se que não existe a preocupação prévia com a possibilidade de incidentes. Alguns servidores confessam não saber nem onde encontrariam as informações básicas do aluno. Isso se apresenta como um grave problema,

pois diante do um incidente pode ser crucial que a instituição consiga localizar parentes.

Conclui-se que é preciso estabelecer um procedimento de coleta de dados de todos os alunos em mobilidade (para a Ufes e para o exterior), onde os alunos indiquem contatos de emergência no país e no exterior, e que seja armazenado em local de fácil acesso e conhecido por todos os servidores.

4.1.3.6. Quanto à responsabilidade do setor:

Quando interrogados sobre quem na Ufes seria responsável por apoiar os alunos nesses momentos de vulnerabilidade, os servidores 1, 2 e 7 acreditam que é a SRI. O servidor 3 acredita que depende do tipo de incidente, mas não citou a SRI em seus exemplos. O servidor 4 acredita que é a SRI apenas para questões relacionadas com a mobilidade em si, para outras questões seria outros setores da instituição. O servidor 5 acha que deve ser o setor de assistência estudantil da universidade e que a SRI deve dar o apoio linguístico. O servidor 6 acredita que a SRI deve fornecer informações ao aluno, mas não deve dar assistência além disso. O servidor 7, apontou a SRI, mas disse que o setor deve conduzir o aluno a pessoas de competência técnica para efetivamente ajuda-los.

De acordo com Tsantir e Deromana (2017), as responsabilidades devem ficar muito bem estabelecidas. Percebe-se que isso não acontece entre os servidores. Apesar de que a grande maioria concorda ser responsabilidade da SRI o apoio aos estudantes durante situações de dificuldades, nota-se não haver consenso quanto à amplitude desse apoio.

4.1.3.7. Quanto à forma como a Ufes deveria atuar:

De modo geral, os servidores acreditam que a Ufes poderia atuar de forma mais ativa diante de incidentes com alunos em mobilidade. O servidor 1 ressaltou a importância de manter a calma e a empatia e buscar ajuda em outros setores da instituição. O servidor 2 acredita que deve existir um planejamento prévio. O servidor 3 pensa que a SRI deve registrar o ocorrido e acompanhar a situação através da comunicação com outros setores. O

servidor 4 acha que a Ufes deve se esforçar para que a mobilidade seja uma experiência proveitosa para o aluno e para a instituição. O servidor 5 acha que a Ufes deve exigir que os alunos estrangeiros adquiram seguro saúde. O servidor 6 comentou da importância da integração entre os setores da instituição e de que se tenha um desenho das atribuições de cada um deles. O servidor 7 acredita que a instituição deve trabalhar melhor na prevenção desses incidentes e sugeriu treinamentos dinâmicos para reuniões de orientação pré-mobilidade.

Todas as sugestões estão de acordo com o que Tsantir e Deromana (2017) acreditam que deva ser a conduta dos representantes da instituição, diante de uma situação de incidente com alunos em mobilidade. Esse resultado contribui com a validade e importância dessa pesquisa, pois pretende melhorar a forma com que a Ufes dá suporte aos alunos em situações de incidente.

4.1.3.8. Quanto à elaboração de um modelo gerencial:

Todos os entrevistados afirmaram achar importante a formulação de um plano de ação para situações de incidente com alunos em mobilidade. Os motivos variam entre padronização da resposta, institucionalização do conhecimento, oferecer uma postura mais profissional, agilizar a solução do problema, dentre outros.

Conclui-se que todos os servidores da SRI veem a necessidade de padronização da resposta da instituição aos incidentes com alunos em mobilidade. Alguns comentários quanto à essa necessidade foram:

Quando a situação acontece a gente fica muito perdido, sem saber o que fazer, onde buscar informação (SERVIDOR 1).

Precisamos ter uma postura profissional e não agir no improviso... são vidas que vão depender da nossa primeira resposta, então planejamento é fundamental (SERVIDOR 2).

Você precisa já ter pensado sobre isso, pra que de alguma forma você tenha a solução, consiga minimizar essa situação (SERVIDOR 7).

Sobre a configuração do modelo gerencial para incidentes e seu armazenamento, o servidor 1 sugeriu o formato de fluxograma e o armazenamento na nuvem e de forma física no setor. O servidor 2 sugeriu que

seja um fluxo separado por tipo de incidente, armazenado na nuvem e de forma física em um mural ou nas gavetas dos servidores. O servidor 3 sugere um site e aplicativo, e a impressão de uma versão resumida. O servidor 4 indicou *checklists* não muito extensas, armazenadas na nuvem e disponíveis no site da SRI. O servidor 5 sugeriu fluxograma por ser mais objetivo e visual, armazenado no setor, em local de acesso de todos e também disponível para o público externo no site da SRI. O servidor 6 recomendou uma apresentação com infográficos do passo a passo e comentou que a disponibilização do documento no site possibilitaria receber feedback de outras instituições. O servidor 7 propõe uma cartilha digital com uma abordagem lúdica.

Nota-se que, de acordo com os servidores, o melhor formato para o modelo gerencial seria o de fluxogramas. E o melhor local para armazenamento seria na nuvem de compartilhamento e fisicamente no setor.

4.2. ANÁLISE DE BOAS PRÁTICAS

Tsantir e DeRomana (2017) afirmam que, ao formular um modelo gerencial para incidentes durante mobilidade, é importante considerar as boas práticas adotadas em outras instituições como referência. Portanto, após o diagnóstico da situação atual da Ufes quanto aos incidentes com alunos em mobilidade, foi feita uma pesquisa documental a fim de analisar as boas práticas quanto à questão.

“A pesquisa documental é aquela em que os dados obtidos são estritamente provenientes de documentos, com o objetivo de extrair informações neles contidas, a fim de compreender um fenômeno” (KRIPKA; SCHELLER; BONOTTO, 2015, p. 58). Nesse caso, os dados provêm da análise de modelos gerenciais para situações de incidente com alunos em mobilidade, formulados e utilizados por outras universidades.

Para esse estudo optou-se por analisar planos de emergência de duas instituições estrangeiras, uma americana e outra espanhola. Selecionou-se instituições estrangeiras pois não foram encontradas universidades brasileiras que disponibilizassem um modelo gerencial para incidentes com alunos em

mobilidade em seus sítios institucionais. Dentre as universidades estrangeiras que disponibilizam o protocolo na internet, essas duas foram selecionadas por similaridades com a realidade da Ufes. Ambas as universidades são públicas e possuem quantidade de alunos similar à Ufes.

Cada documento foi analisado de acordo com as seguintes categorias: quanto a seu formato e configuração, quanto ao conteúdo e quanto a categorização dos tipos de incidente. “As categorias são empregadas para se estabelecer classificações e nesse sentido, trabalhar com elas significa agrupar elementos, ideias ou expressões em torno de um conceito capaz de abranger tudo isso” (GOMES, 2001, *apud* KRIPKA; SCHELLER; BONOTTO, 2015, p. 68).

O primeiro modelo gerencial analisado é o da *California Polytechnic State University (Cal Poly)*, uma universidade pública localizada na Califórnia, Estados Unidos, que possui cerca de 22.000 alunos²⁸. Entre 2017 e 2018, a universidade recebeu 389 alunos estrangeiros e 400 programas se envolveram com mobilidade para o exterior²⁹. Eles denominam o modelo gerencial como Plano de Segurança e Saúde Global.

²⁸ Disponível em: <https://en.wikipedia.org/wiki/California_Polytechnic_State_University> Acesso em 01 out. 2019.

²⁹ Disponível em: <<http://international.calpoly.edu/>> Acesso em 23 out. 2019.

Figura 9 - Modelo Gerencial da California Polytechnic State University

i. Health Emergencies

- **Serious Accident or Illness**
 - **Possible Scenarios:** Motor vehicle accident, recreational or sports injury, serious illness, drug overdose, loss of consciousness, hospitalization for an ongoing medical condition, gastrointestinal illness, appendicitis, etc.
 - **Key Responders:** Core Key Responders + Executive Director of Campus Health & Wellbeing (as needed), and Associate Risk Manager
 - **Additional Responses:** Core Immediate Steps + Core Subsequent Steps + the following:
 - Verify information about the accident or illness with the student, and communicate information to the other key responders as it becomes available and as appropriate.
 - Coordinate with other key responders to assist the student with finding appropriate medical care in a trusted local hospital or clinic; arrange for translation services if needed.
 - Assist with filing an insurance claim and/or consulting the insurance provider about treatment facilities.
 - As appropriate, discuss the student's medical condition with the attending physician. Assess if any other steps must be taken immediately, and take action accordingly.
 - Keep a log of all communications regarding the incident (e.g., contacting the ACE Travel Assistance Program).
 - Assess the extent or severity of the accident/illness through talking with the student, parent, or the physician treating the student.
 - If the student's life is in jeopardy, it may be appropriate to communicate with the parents even if no consent has been given.
 - Provide updates to the International Center Director.
 - In some cases, the student may need to be evacuated in order to receive appropriate medical treatment. If needed, assist to arrange contact with the student's family/personal physician.
 - As applicable, notify any other instructors that the student will be absent from classes.
 - Provide appropriate information to the other program participants.

Fonte: Disponível em <https://abroad.calpoly.edu/>. Acesso em 01 out. 2019.

O segundo modelo analisado é o da *Universidad de La Laguna* (ULL). Trata-se de uma universidade pública espanhola, que atende cerca de 23.000 estudantes³⁰. A ULL oferece 45 cursos de graduação, 55 cursos de mestrado e 52 cursos de doutorado³¹. O modelo gerencial dessa universidade é chamado de Protocolo de Atuação ante Situações de Emergência com Alunos em Programas Internacionais da *Universidad de La Laguna*.

³⁰ Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Universidad_de_La_Laguna> Acesso em 01 out. 2019.

³¹ Disponível em: <<https://www.ull.es/en/the-university/history-mission-vision-values/>> Acesso em 24 out. 2019.

Figura 10 - Modelo gerencial da Universidad de La Laguna

Artículo 9. Emergencia en destino con consecuencias graves de hospitalización y daños personales

1. Desde el momento en que, por cualquier medio, llegue a conocimiento del Vicerrectorado de Internacionalización la existencia de una situación de emergencia en el destino de cualquier participante de esta Institución en un programa de intercambio, que haya implicado daños personales para tales participantes y/o necesidad de hospitalización, la persona referida en el artículo 3 del presente protocolo actuará de la siguiente forma:

- a) Contactará con el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (MAE)/ Unidad de Emergencias Consulares correspondiente para recabar y contrastar la información disponible y verificar el alcance de la catástrofe.
- b) Contactará con la Universidad de destino para interesarse y conocer la situación.
- c) Contactará por vía telefónica con las familias afectadas y les recordará que la Universidad de La Laguna estará en todo momento pendiente de la evolución de su familiar.
- d) Explicará a los familiares las condiciones para desplazarse al país de destino de acuerdo con las condiciones del seguro.
- e) Facilitará a la familia los datos de contacto de la Oficina de Relaciones Internacionales de la universidad de destino y, a ser posible, un teléfono móvil corporativo o privado.
- f) Mantendrá, a ser posible, una vía de comunicación abierta con el centro hospitalario.

Fonte: <https://www.ull.es/internacional/protocolo-de-emergencia/>. Acesso em 01 out. 2019.

Uma vez apresentado breve perfil das instituições, seguiremos para a análise de conteúdo dos modelos gerenciais por elas utilizados.

Quanto ao formato e configuração, ambos os planos estão configurados como uma lista de itens a serem cumpridos, em ordem sequencial, divididas por tipo de incidente. Nota-se no plano da Cal Poly que eles destacam, no início de cada fluxo, uma lista de situações que podem se enquadrar naquela classificação de incidente, e também quem são as pessoas responsáveis. O mesmo não acontece no modelo da ULL, que apenas intitula o tipo de incidente de forma geral.

O modelo da Cal Poly traz muitas informações, além dos planos de ação em si. Muitos conceitos, orientações quanto à riscos, informações sobre seguro. A primeira lista sequencial de ações diante de um incidente só é apresentada na página 11 do documento. Tanta informação pode atrapalhar o rápido acesso à lista sequencial de ações em um momento de crise e estresse.

Já o modelo da ULL é mais objetivo e está configurado de forma similar à uma resolução, dividido em capítulos e artigos. Esse modelo também traz conceitos e fala sobre responsabilidades antes de iniciar com as listas de ações sequenciais, o que acontece na página 6.

Quanto ao conteúdo, o modelo gerencial da Cal Poly se divide em: antes da crise (que trata sobre ações preventivas), gerenciando a crise (que traz as listas de ações) e após a crise. Isso é o que sugerem Perico e Gonçalves (2018) quando dizem que a instituição deve dar suporte ao aluno antes, durante e depois da mobilidade.

A universidade americana apresenta uma lista sequencial de ações gerais, que devem ser as primeiras ações em qualquer situação de emergência envolvendo alunos em mobilidade, e depois apresenta ações adicionais para cada tipo de situação. Já a universidade espanhola não faz essa divisão, separando todas as ações por tipo de incidente.

Os autores Tsantir e DeRomana (2017) afirmam que é essencial a formulação de um plano de comunicação para essas situações. No modelo da Cal Poly, o plano de comunicação está incorporado ao próprio fluxo de ações, inclusive com os números de telefones a serem acionados. No modelo espanhol, o plano de comunicação também está na lista de ações, mas os contatos estão todos no início do plano.

Tsantir e DeRomana (2017) afirmam que é muito importante estabelecer os papéis e as responsabilidades de cada um. O modelo da Cal Poly deixa bem definido qual é o cargo responsável por cada ação. Já o modelo da ULL não estabelece as responsabilidades de forma tão clara.

Percebe-se que é uma prática comum a ambos os planos a orientação para registro de todos os acontecimentos durante o atendimento da situação, e não apenas após resolução. Outra prática notada é, nos fluxos para alunos em mobilidade para o exterior, o trabalho em conjunto com a universidade de destino, para melhor atendimento às necessidades do aluno. Essa interação também é sugerida por Perico e Gonçalves (2018) quando tratam do suporte institucional aos alunos em mobilidade.

Quanto à categorização dos tipos de incidente, no plano da Cal Poly os incidentes são categorizados como emergência de saúde (doença ou acidente sério, emergência psiquiátrica, problemas comportamentais), emergências legais ou criminosas (crime contra um aluno, abuso sexual, crimes cometidos por um aluno), desaparecimento, morte, emergências políticas, ataques terroristas e desastres naturais.

O protocolo da ULL apresenta fluxos de ações para as seguintes situações durante mobilidade para o exterior: emergência sem danos pessoais; emergência com consequências graves de hospitalização e/ou danos pessoais; emergência com falecimento; acidente pessoal com danos graves e hospitalização; acidente pessoal com falecimento; detenção, roubo ou outras situações de risco. Apresenta também fluxos de ações para esses mesmos tipos de situações, mas para alunos estrangeiros em mobilidade para a instituição.

4.3. DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES

O terceiro passo para formulação de um modelo gerencial para incidentes com alunos em mobilidade sugerido por Tsantir e DeRomana (2017), logo após o diagnóstico da situação e a análise de boas práticas feitos anteriormente, é a definição de responsabilidades.

A definição dos papéis e responsabilidades quanto ao gerenciamento de incidentes com alunos em mobilidade é muito importante para a eficácia do plano. É preciso definir quais unidades administrativas da instituição devem se envolver e, dentro dessas unidades, quem são as pessoas responsáveis por cada passo. De acordo com Tsantir e DeRomana (2017) a definição das responsabilidades é uma das chaves para o sucesso no gerenciamento da crise.

Para tanto, utilizou-se de pesquisa documental, a partir da análise de documentos institucionais. Primeiramente foi analisada a estrutura administrativa da unidade gerenciadora de mobilidade e os documentos que

tratam de suas devidas atribuições, para então definir as responsabilidades nas situações em estudo.

Na Ufes, a unidade gerenciadora da mobilidade internacional é a Secretaria de Relações Internacionais (SRI), que foi criada a partir da Resolução Nº 009/2012/CUn/Ufes do Conselho Universitário. A missão do setor, conforme consta em seu sítio institucional, é promover e gerir a internacionalização na Ufes³², o que engloba a mobilidade.

Vários outros setores também estão envolvidos com os alunos que fazem mobilidade, como os colegiados de ensino e a Pró-Reitoria de Graduação, no entanto a responsável pela promoção da mobilidade e acompanhamento do aluno, tanto em mobilidade para a Ufes, quanto em mobilidade para o exterior, é a SRI. Conforme entrevista realizada por essa pesquisa, a maioria dos servidores da SRI estão de acordo com essa atribuição.

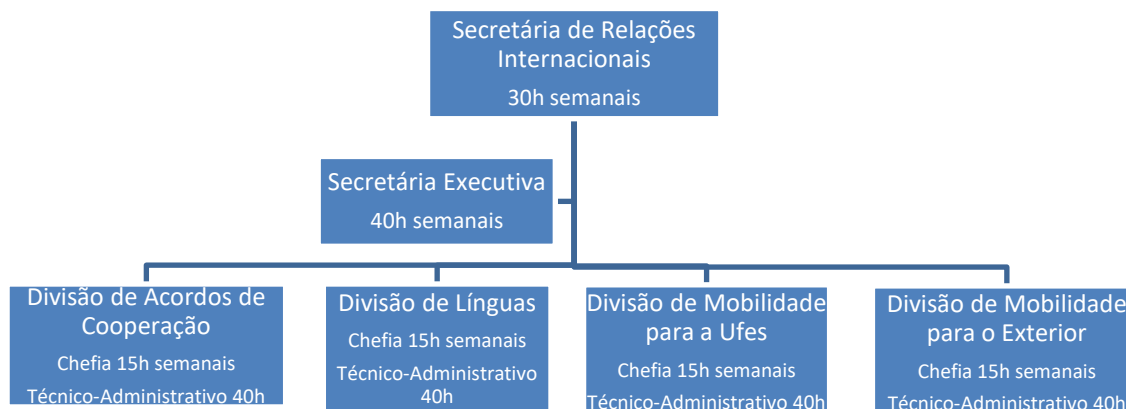
Como a Ufes possui quatro campi (Campus Goiabeiras, Maruípe, Alegre e CEUNES), em três cidades (Vitória, Alegre e São Mateus), e a SRI está presente fisicamente em apenas um deles (Campus Goiabeiras), nos outros três campi o envolvimento de outras unidades administrativas é ainda mais importante, mas sempre em apoio à SRI.

O organograma da SRI se deu conforme Resolução Nº 027/2014/Cun/Ufes, e teve a nomenclatura das divisões modificada (de coordenação para divisão) em 2019, pela Portaria Nº 840/2019, que manteve a configuração do setor, modificando apenas a nomenclatura.

A equipe da SRI, como já mencionado, é composta por cinco chefias docentes: A Secretária de Relações Internacionais, que é responsável por todo o setor, e as Chefias das Divisões de Línguas, de Acordos de Cooperação, de Mobilidade para a Ufes e de Mobilidade para o Exterior. Com exceção da Secretária, os servidores docentes dedicam até quinze horas semanais ao setor, não sendo sua principal ocupação na universidade. A Secretária dedica até 30 horas semanais. Cada Divisão conta também com um servidor técnico-administrativo, com dedicação de 40h semanais exclusivamente na SRI.

³² Disponível em: <<http://internacional.ufes.br/pt-br/apresentacao>> Acesso em 25 out. 2019.

Figura 11 - Organograma SRI/Ufes



Fonte: do autor

Conforme as atribuições definidas em documentos internos do setor, o poder de decisão se concentra nas chefias de cada Divisão, e a execução se concentra, principalmente, nos servidores técnico-administrativos, que estão diariamente no setor. Por esse motivo, sugere-se que os servidores técnicos sejam responsáveis pelas ações gerenciais quanto à incidentes com alunos em mobilidade, mas as chefias devem supervisionar e devem ser consultadas caso haja necessidade de tomada de decisão fora do previsto e previamente autorizado.

As Divisões de Mobilidade para o Exterior e para a Ufes, que são diretamente responsáveis pelo gerenciamento da mobilidade, devem se responsabilizar também pela execução do plano de ação. Na ausência desses servidores do setor, por qualquer razão, a responsabilidade ficaria com a Secretaria Executiva da unidade. E na ausência de todos os anteriores, os técnicos das outras Divisões devem assumir a responsabilidade pelas ações.

É importante destacar que os servidores da SRI não possuem qualificação para ajudar/orientar em questões de saúde, jurídicas, etc. Como afirma Gore (1993), o papel dos gerenciadores da mobilidade será de conectar o aluno em necessidade com aqueles que são capacitados para prestar o devido apoio. A

SRI é apenas uma ponte que liga o aluno aos recursos disponíveis na instituição e na cidade.

4.4. RECURSOS INSTITUCIONAIS

Apesar de não constar nas etapas sugeridas por Tsantir e Deromana (2017), percebeu-se a necessidade de se fazer um levantamento dos recursos que a instituição oferece aos alunos, pois tais dados seriam de fundamental importância para a elaboração do passo a passo a ser seguido pela instituição em uma situação de incidente com um aluno em mobilidade.

A pesquisa documental para levantamento dos recursos disponíveis na Ufes foi feita através dos sítios institucionais. A partir do sítio principal da universidade e da descrição apresentada ali dos demais setores, buscou-se informações mais precisas nos sítios de cada setor relevante.

Atualmente a Ufes está organizada da seguinte forma: Reitoria, três conselhos superiores (Conselho Universitário, Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão e Conselho de Curadores), sete Pró-Reitorias (Administração, Assuntos Estudantis e Cidadania, Extensão, Gestão de Pessoas, Graduação, Pesquisa e Pós-Graduação, e Planejamento e Desenvolvimento Institucional), onze Centros de Ensino (reúnem cursos e departamentos de uma mesma área de ensino), uma superintendência (Cultura e Comunicação), cinco secretarias (Avaliação Institucional, Comunicação, Cultura, Ensino a Distância e Relações Internacionais) e sete órgãos suplementares (Biblioteca, Hospital Universitário, Instituto de Inovação, Instituto de Odontologia, Instituto Tecnológico, Núcleo de Tecnologia da Informação e Prefeitura Universitária).³³

Os alunos estrangeiros na universidade têm direito à toda estrutura da mesma forma que os alunos nativos. Já os alunos da Ufes que vão para o exterior têm a limitação da distância física, impossibilitando a prestação da maioria dos serviços, mas possuem a estrutura da universidade de destino. Perico e Gonçalves (2018) defendem a ideia da parceria entre as duas instituições envolvidas para melhor suporte ao aluno.

³³ Disponível em: <<http://www.ufes.br/como-funciona-ufes>> Acesso em 26 set. 2019.

Os colegiados de curso funcionam como subdepartamentos dos Centros de Ensino e são aqueles que possuem maior proximidade da vida acadêmica dos alunos. É de responsabilidade dos colegiados prestar apoio no que se refere ao curso em si, como escolha de matérias a cursar, assiduidade, desempenho acadêmico, etc.

Dentro da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas existe o Departamento de Atenção à Saúde (DAS), que conta com vários profissionais da saúde, como médicos, enfermeiros, dentistas, e psicólogos³⁴. Apesar do atendimento prioritário ser para servidores, em necessidade emergencial, dentro do campus, tais profissionais prestariam socorro aos estudantes.

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, além de ter alguns projetos de cunho social que ajudam financeiramente os alunos em necessidade, também presta assistência psicológica aos estudantes em formato de plantão³⁵. Gore (1993) afirma que, para o sucesso da mobilidade, é muito importante que a instituição ofereça apoio psicológico aos alunos.

Alguns centros de ensino possuem núcleos de apoio, como o Núcleo de Práticas Jurídicas, do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas, que presta apoio jurídico de forma gratuita à toda a comunidade Ufes³⁶.

A Ouvidoria possui vários canais para recebimento de denúncias, caso o estudante sofra algum tipo de violência no campus da universidade. As denúncias são mantidas anônimas e o aluno pode acompanhar a resposta à sua denúncia pelo site da unidade³⁷.

A Ufes possui também uma Central de Segurança, que, em situação de perigo dentro do campus, pode ser acionada via telefone ou via aplicativo. O aplicativo se chama Alerta Ufes e pode ser acionado com um simples clique, que enviará

³⁴ Disponível em: <<http://progep.ufes.br/atencao-a-saude/programas-e-projetos>> Acesso em 26 set. 2019.

³⁵ Disponível em: <<http://proaeci.ufes.br/divisao-de-acompanhamento-psicossocial-e-pedagogico-dapp>> Acesso em 26 set. 2019.

³⁶ Disponível em: <<http://www.direito.ufes.br/pt-br/n%C3%BAcleo-de-pr%C3%A1tica-jur%C3%ADdica-npj>> Acesso em 26 set. 2019.

³⁷ Disponível em: <<http://ouvidoria.ufes.br/>> Acesso em 26 set. 2019.

a identificação e localização do estudante em situação vulnerável diretamente para os monitores da Central de Segurança da universidade³⁸.

Todos os recursos disponíveis aos alunos nativos da instituição, também estão disponíveis aos alunos estrangeiros. Mas por vezes tais recursos não são suficientes ou, por quaisquer motivos, não estão disponíveis no momento. Para tanto, faz-se necessário também levantar os recursos disponíveis para além das fronteiras da universidade, para que o modelo gerencial possa ser mais completo, contemplando ações para quando os recursos das instituições não forem suficientes ou para quando o aluno necessita de ajuda mas não está no campus da universidade.

4.5. RECURSOS NA CIDADE

Conforme necessidade explicitada no item anterior, discutiremos aqui os recursos disponíveis na cidade de Vitória e, portanto, ao alcance dos alunos estrangeiros que estão residindo na cidade. Os alunos da Ufes que fazem mobilidade para o exterior possuem recursos disponíveis nas cidades de destino, mas que, por serem muitas e diferentes possibilidades de locais, não serão discutidas aqui.

O levantamento dos recursos disponíveis na cidade foi feito a partir de pesquisa documental pelos sítios institucionais da prefeitura de Vitória e do Governo do Estado do Espírito Santo.

Através do Sistema Único de Saúde, o aluno tem acesso a atendimento médico, odontológico, psicológico, assistência social, entre outros. Para isso é preciso primeiramente fazer a carteirinha do SUS, a qual o estrangeiro residente tem direito. Para esses atendimentos agendados o aluno precisaria ir à uma unidade de saúde³⁹. Existe uma unidade de saúde a 2km da Ufes, campus goiabeiras: a unidade de saúde de Jardim da Penha.

³⁸ Disponível em: <<http://portal.ufes.br/conteudo/seguranca-veja-como-usar-o-aplicativo-alerta-ufes>> Acesso em 03 out. 2019.

³⁹ Disponível em: <<http://www.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude>> Acesso em 26 set. 2019.

No entanto, para atendimento emergencial, deve-se procurar o Pronto-atendimento. O mais próximo do campus Goiabeiras é o Pronto-Atendimento da Praia do Suá, que fica a 5km de distância. De acordo com o site da prefeitura de Vitória, deve-se procurar um Pronto-Atendimento em casos de dores agudas, sangramentos, pequenos acidentes com cortes e outros machucados, febre alta, vômito constante, diarreia, suspeita de intoxicação e acidentes com animais peçonhentos ⁴⁰.

Em caso de emergência psiquiátrica, o local adequado para atendimento é o pronto-socorro psiquiátrico, que têm recursos para o atendimento necessário⁴¹. O Hospital Estadual de Atenção Clínica (HEAC), em Cariacica, é o mais próximo da universidade.

Caso não seja possível transportar o aluno até um local de atendimento, existe o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), que pode ser acionado ao telefonar gratuitamente para o número 192. É um serviço pré-hospitalar, que busca atender a vítima e transportá-la para um local adequado o mais rápido possível. De acordo com o site do governo do estado, o SAMU só deve ser acionado em situações críticas, como parada cardiorrespiratória, dor forte no peito (infarto), dificuldade de respirar/engasgo, suspeita de acidente vascular cerebral (derrame), intoxicação, queimadura grave, choque elétrico, acidente de trânsito com vítima, queda grave e fratura, afogamento, surto psiquiátrico, ferimento causado por arma de fogo, trabalho de parto com risco de morte para a mãe ou para o bebê⁴².

Em situações de emergência relacionadas à segurança, o aluno pode acionar a Polícia Militar por meio do telefone 190. A linha pode ser acionada até mesmo ao avistar qualquer movimentação suspeita e se sentir inseguro. O serviço funciona 24 horas, todos os dias da semana ⁴³.

⁴⁰ Disponível em: <<https://m.vitoria.es.gov.br/cidadao/saude-do-adulto>> Acesso em 26 set. 2019.

⁴¹ Disponível em: <<https://saude.es.gov.br/hospital-estadual-de-atencao-clinica-heac>> Acesso em 26 set. 2019.

⁴² Disponível em: <<https://saude.es.gov.br/samu-192>> Acesso em 26 set. 2019.

⁴³ Disponível em: <<https://pm.es.gov.br/perguntas-frequentes>> Acesso em 26 set. 2019.

Se o aluno for vítima de algum ato de violência, a orientação da polícia civil é ir até a delegacia mais próxima registrar o ocorrido⁴⁴. A delegacia mais próxima da Ufes fica no bairro Goiabeiras, a 850m da universidade.

4.6. PLANO DE COMUNICAÇÃO

O quarto passo sugerido por Tsantir e Deromana (2017) para elaboração de um modelo gerencial para incidentes com alunos em mobilidade internacional é a elaboração de um plano de comunicação.

De acordo com Tsantir e Deromana (2017), o plano de comunicação deve englobar comunicação interna e externa. Comunicação interna seria dentro da instituição, dentro da SRI e entre as outras unidades administrativas. Comunicação externa seria com os familiares do aluno envolvido, outras instituições, outros órgãos, ou até mesmo a mídia.

Dentro da SRI os servidores técnico-administrativos das Divisões de Mobilidade devem notificar o Chefe da Divisão imediatamente. Caso não seja possível localizá-lo, devem comunicar a Secretária de Relações Internacionais. A comunicação com as outras unidades administrativas da Ufes deve ser avaliada de acordo com a situação. Caso o envolvimento da unidade não seja necessário para a resolução da situação, não existe necessidade de comunicação imediata. Tsantir e Deromana (2017) sugerem listar os tipos de incidentes que precisam ser comunicados à administração central da universidade.

A comunicação externa com outras instituições que precisam ser acionadas para a resolução do problema deve ser feita pelo servidor técnico responsável pelo plano de ação ou pela Chefia da Divisão, por possivelmente serem os representantes da instituição com maiores informações sobre a situação, além de conhecer o plano. “Considere como a instituição vai comunicar em caso de informações limitadas⁴⁵” (TSANTIR; DEROMANA, 2017, p. 50, tradução nossa).

⁴⁴ Disponível em: <<https://pc.es.gov.br/atuacao-da-policia-civil>> Acesso em 26 set. 2019.

⁴⁵ Texto original: “*consider how the institution will communicate in cases of limited information*” (TSANTIR; DEROMANA, 2017, p.50).

Caso o incidente aconteça com alunos da Ufes no exterior, a Chefia da Divisão de Mobilidade para o Exterior deve entrar em contato com a instituição de destino o quanto antes.

Caso aconteça com alunos estrangeiros na Ufes, participantes de programas de mobilidade como o PEC-G ou o PAEC, a Chefia da Divisão de Mobilidade para a Ufes deve comunicar os órgãos responsáveis pelo programa (Ministério da Educação ou Grupo Coimbra de Universidades Brasileiras).

A comunicação com a mídia, quando necessária devido à proporção do acontecimento, deve ser coordenada pela administração central da Ufes. Eles decidirão se querem envolver a SRI nessa comunicação ou apenas a Secretaria de Comunicação da Universidade. De qualquer forma, Tsantir e Deromana (2017) afirmam que as informações e registros sobre o incidente devem estar atualizados e disponíveis.

Tsantir e Deromana (2017) alertam também que o incidente talvez se torne público através de postagens nas redes sociais. Se esse for o caso, é importante que a instituição se pronuncie pelo mesmo meio, procurando minimizar efeitos de pânico, confusão e informações erradas. O Chefe da Divisão de Mobilidade deve orientar nessa situação e, se necessário, buscar o apoio da Secretaria de Comunicação.

O plano de comunicação será incorporado ao plano de ação. De acordo com Tsantir e Deromana (2017), é importante registrar, diretamente no plano de ação, os contatos (telefones, e-mails, sites) de todos que precisarão ser contatados e atualizá-los frequentemente, procurando diminuir o tempo de resposta. É importante também que todos os servidores da SRI tenham acesso aos contatos de cada aluno com facilidade, bem como aos seus respectivos contatos de emergência.

Percebe-se, a partir dos dados coletados nas entrevistas com os servidores, que atualmente não existe registro de contatos de emergência dos alunos em mobilidade na SRI, o que seria de fundamental importância para eficácia do plano de comunicação.

4.6.1. CONTATOS DE EMERGÊNCIA

De acordo com Tsantir e Deromana (2017), para que o modelo gerencial para incidentes com alunos em mobilidade seja eficaz, é necessário que se tenha acesso aos contatos atualizados dos alunos e seus respectivos contatos de emergência. Para isso sugere-se que o aluno preencha uma ficha de informações pessoais e contatos de emergência, que devem ser armazenadas em local de fácil acesso, e de conhecimento de todos os servidores da SRI.

O modelo de ficha, disponível como apêndice nesse trabalho, foi elaborado conforme sugestões dos servidores durante entrevista, quando questionados sobre qual informação do aluno acham importante obter, que foram: dados pessoais, endereço, contatos (incluindo redes sociais), seguro saúde, programa de mobilidade, e contato de emergência no Brasil e no exterior. Acrescentou-se, para situações em que o aluno tem seguro saúde, um campo para colocar o hospital credenciado mais próximo, a fim de agilizar a resposta.

Elaborou-se uma ficha para alunos em mobilidade para a Ufes e uma ficha para alunos da Ufes em mobilidade para o exterior, disponibilizadas como apêndice nesse trabalho.

Como sugerido pelo servidor 5, é muito importante a constante atualização desses contatos. Tsantir e Deromana (2017) sugerem que, sempre que possível, para evitar alarde maior que o necessário, o contato com os familiares, em uma situação de emergência, deve ser feito pelo próprio aluno envolvido.

4.7. CHECKLISTS E FLUXOGRAMAS

Após diagnóstico da situação, análise de boas práticas, definição de responsabilidades e elaboração de plano de comunicação, de acordo com Tsantir e Deromana (2017), deve-se utilizar todos os dados coletados para formular o modelo gerencial para incidentes com alunos em mobilidade, a partir de *checklists*.

As *checklists* são o formato sugerido pelos autores para indicar o passo a passo a ser seguido pela instituição no caso de incidente com aluno em mobilidade internacional. Considerando as grandes diferenças nas ações dependendo da proximidade física da instituição do aluno em questão, as *checklists* serão específicas para os alunos estrangeiros na Ufes e para os alunos da Ufes no exterior.

Como sugerido nas entrevistas com os servidores e por uma questão de organização e rapidez para encontrar o caminho a seguir durante um momento de grande estresse, nessa pesquisa optou-se por organizar as *checklists* em fluxogramas. Todos os fluxogramas aqui apresentados foram formulados com base nos questionários e entrevistas conduzidos durante essa pesquisa, no levantamento dos recursos disponíveis na instituição e na cidade, nas boas práticas analisadas e nos modelos de *checklists* apresentados pelos autores Tsantir e Deromana (2017). Utilizou-se a ferramenta online *Lucidchart*⁴⁶ para formatação dos fluxogramas.

4.7.1. MOBILIDADE PARA A UFES

Os fluxogramas para incidentes com alunos em mobilidade para a Ufes foram divididos por tipo de incidente, conforme categorias apresentadas por Tsantir e Deromana (2017): Segurança; Saúde; Questões emocionais/psicológicas; Preconceito; Questões acadêmicas; Questões políticas. Não serão apresentados fluxogramas para as categorias 'Desastres naturais', 'Acidentes' e 'Epidemias', pela indicação de baixa incidência após questionário com os alunos

Tsantir e Deromana (2017) destacam que, para qualquer tipo de incidente, existem condutas do receptor da informação que podem facilitar as ações seguintes: o receptor deve permanecer calmo e expressar preocupação e disposição em ajudar. O receptor deve buscar obter o maior número de detalhes possível e deve também tomar nota de toda e qualquer informação recebida, principalmente a localização atual do aluno e formas de contactá-lo.

⁴⁶ Disponível em: <www.lucidchart.com> Acesso em 08 out. 2019.

4.7.1.1. SEGURANÇA

Exemplos de incidentes nessa área são: roubo, assalto, violência física contra o aluno. 42,1% dos alunos estrangeiros participantes dessa pesquisa vivenciaram incidentes relacionados à segurança, sendo a área de maior incidência de problemas.

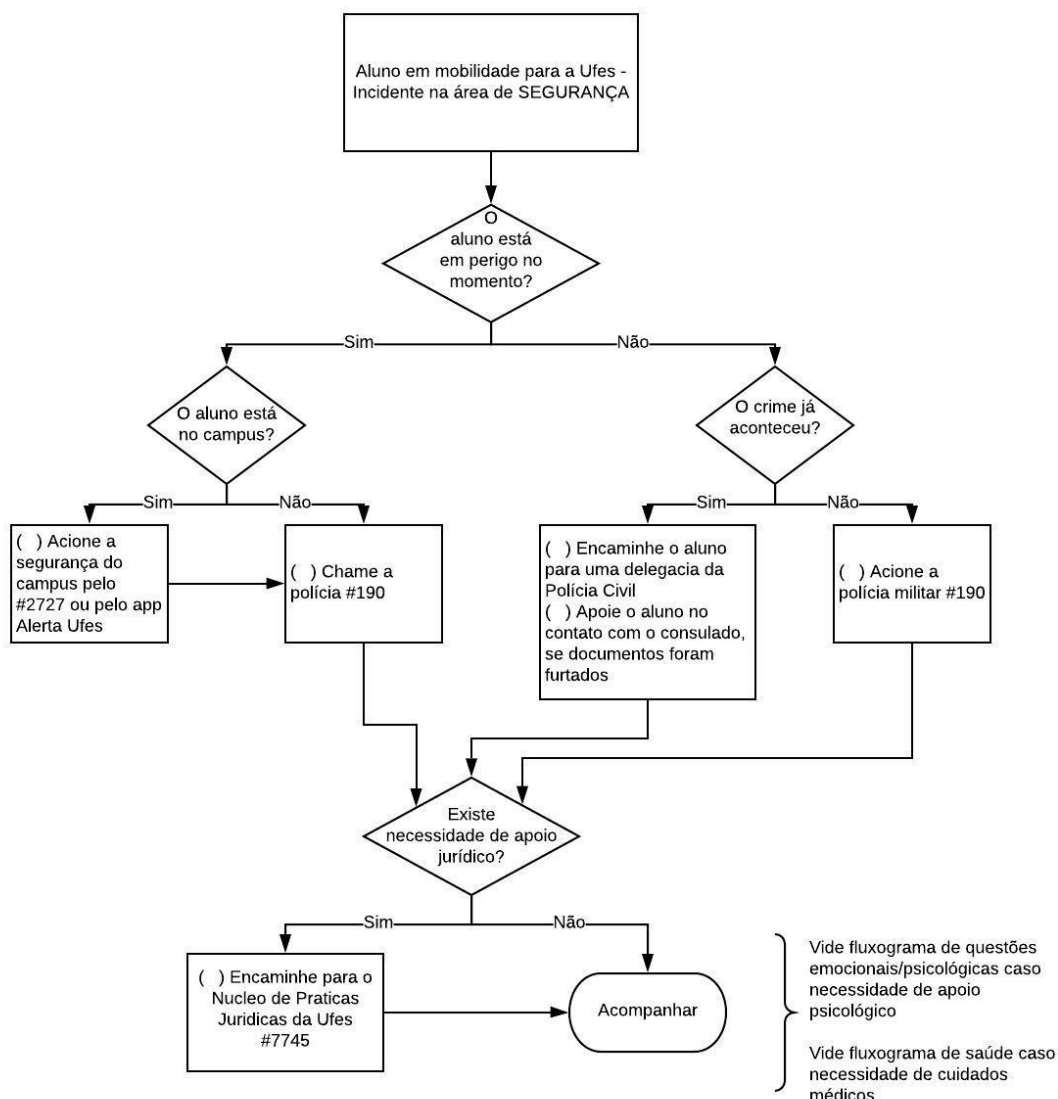
Se o aluno estiver em perigo no momento que a SRI receber a informação, a polícia deve ser imediatamente comunicada. Paralelamente, se o aluno estiver dentro do campus da universidade, o setor de segurança também deve ser acionado.

Caso o aluno não esteja em perigo naquele momento, mas esteja se sentindo ameaçado de alguma forma, a polícia também deve ser comunicada. Nas três situações descritas acima, a SRI deve acompanhar a questão, estando em contato frequente com o aluno.

Caso a notícia que a SRI receba seja de um crime que já aconteceu, deve orientar e apoiar o aluno a fazer uma denúncia na delegacia da polícia civil. Se o aluno teve documentos furtados, a SRI deve apoiá-lo na solicitação de novos documentos, junto ao consulado de seu país de origem.

Ao acompanhar a situação, o servidor deve procurar perceber se há necessidade para apoio psicológico, cuidados médicos e/ou apoio jurídico. Se sim, deve informar o aluno de todos os recursos disponíveis e auxiliá-lo.

Figura 12 - Fluxograma Mobilidade para a Ufes - Segurança



Fonte: do autor

4.7.1.2. SAÚDE

Os exemplos de incidentes na área de saúde, de acordo com os modelos gerenciais de outras instituições analisados por essa pesquisa são: doença séria, perda de consciência, lesão física causada por acidente, necessidade cirúrgica de emergência, overdose.

Primeiramente é preciso definir se o aluno está em perigo naquele momento. Caso seja uma situação de emergência e o aluno esteja no campus da

universidade, o Departamento de Assistência à Saúde deve ser comunicado imediatamente. Se possível o aluno deve ser conduzido até lá, ou deve-se solicitar que o médico de plantão vá até ele. De qualquer forma, conforme a severidade da situação, o serviço de emergência da cidade também deve ser acionado paralelamente.

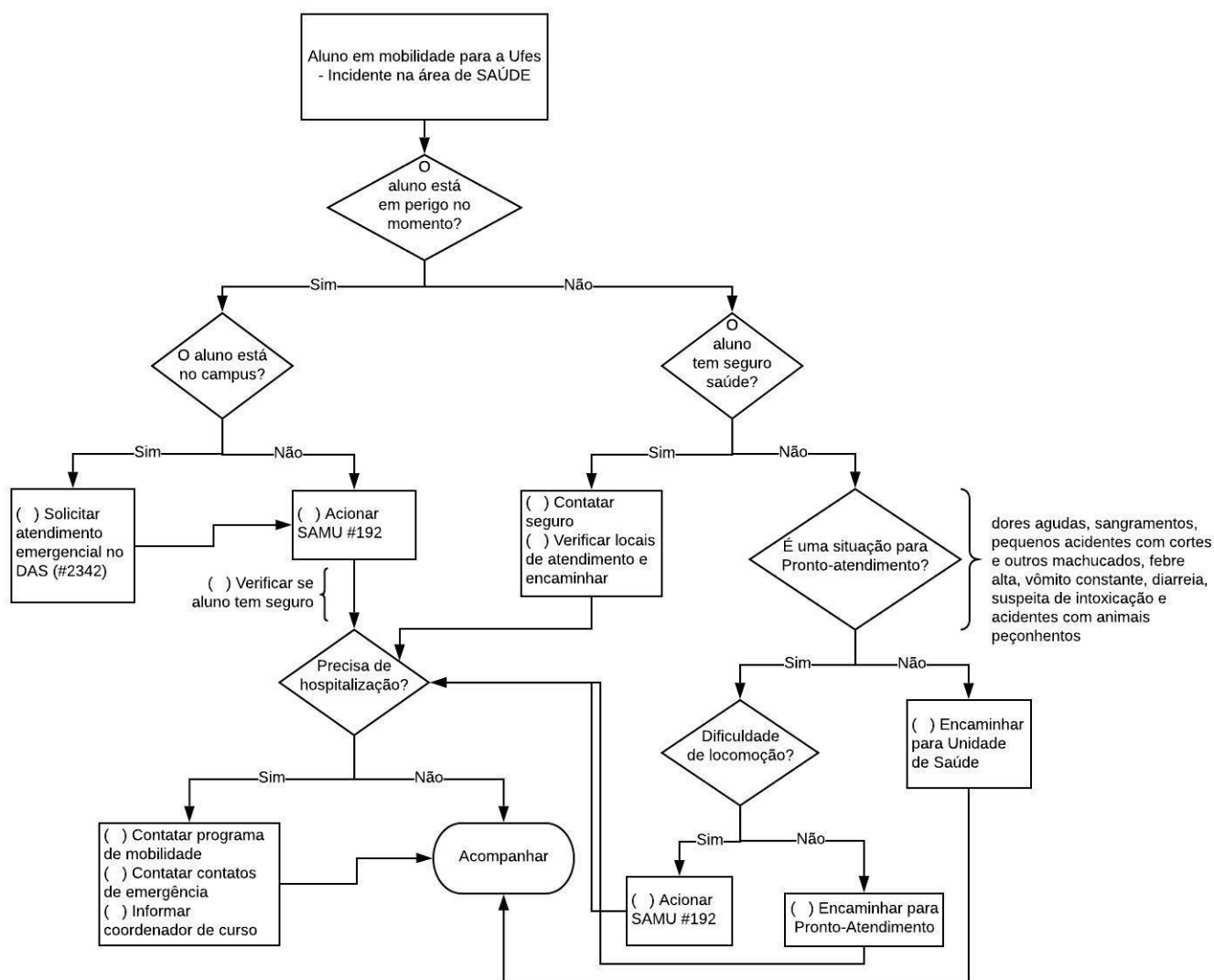
Se o aluno não estiver no campus, o serviço de emergência da cidade deve ser acionado. É importante verificar, junto à ficha de contato de emergência do aluno, se ele possui seguro saúde. Essa informação será importante caso o médico socorrista queira encaminhar o aluno à um hospital.

Caso o aluno não esteja em perigo no momento que a informação chegou até a SRI, e ele possua seguro saúde, os servidores devem ajudá-lo no contato com o seguro para buscar ajuda médica. Se ele não tiver seguro saúde e for preciso um atendimento rápido, ele deve ser encaminhado ao Pronto Atendimento mais próximo. Se houver dificuldades na locomoção do aluno, o serviço de atendimento móvel de urgência pode ser acionado.

Se a situação não se enquadrar como de necessidade para pronto-atendimento, e o aluno não tiver seguro saúde, a SRI pode auxiliá-lo a agendar atendimento médico em uma unidade de saúde.

A SRI deve continuar acompanhando e registrando a situação do aluno após esse primeiro cuidado. Deve-se considerar acionar os contatos de emergência, principalmente se for necessária hospitalização. Se o aluno precisar ficar afastado das atividades acadêmicas por qualquer período, o coordenador de curso também deve ser comunicado.

Figura 13 - Fluxograma Mobilidade para a Ufes - Saúde



Fonte: do autor

4.7.1.3. QUESTÕES EMOCIONAIS/PSICOLÓGICAS

Os resultados dos questionários e entrevistas realizados nessa pesquisa apontam grande preocupação para questões emocionais/psicológicas do com Tsantir e Deromana (2017), muitos alunos já apresentam problemas emocionais e psicológicos antes de ingressarem em um programa de mobilidade. A distância da zona de conforto tende a agravar esse tipo de problema.

Exemplos de problemas com questões emocionais/psicológicas extraídas da análise de boas práticas realizada nessa pesquisa são: depressão, síndrome do pânico, ameaça ou tentativa de suicídio, surtos psicóticos, comportamentos disruptivos, abuso de drogas ou álcool.

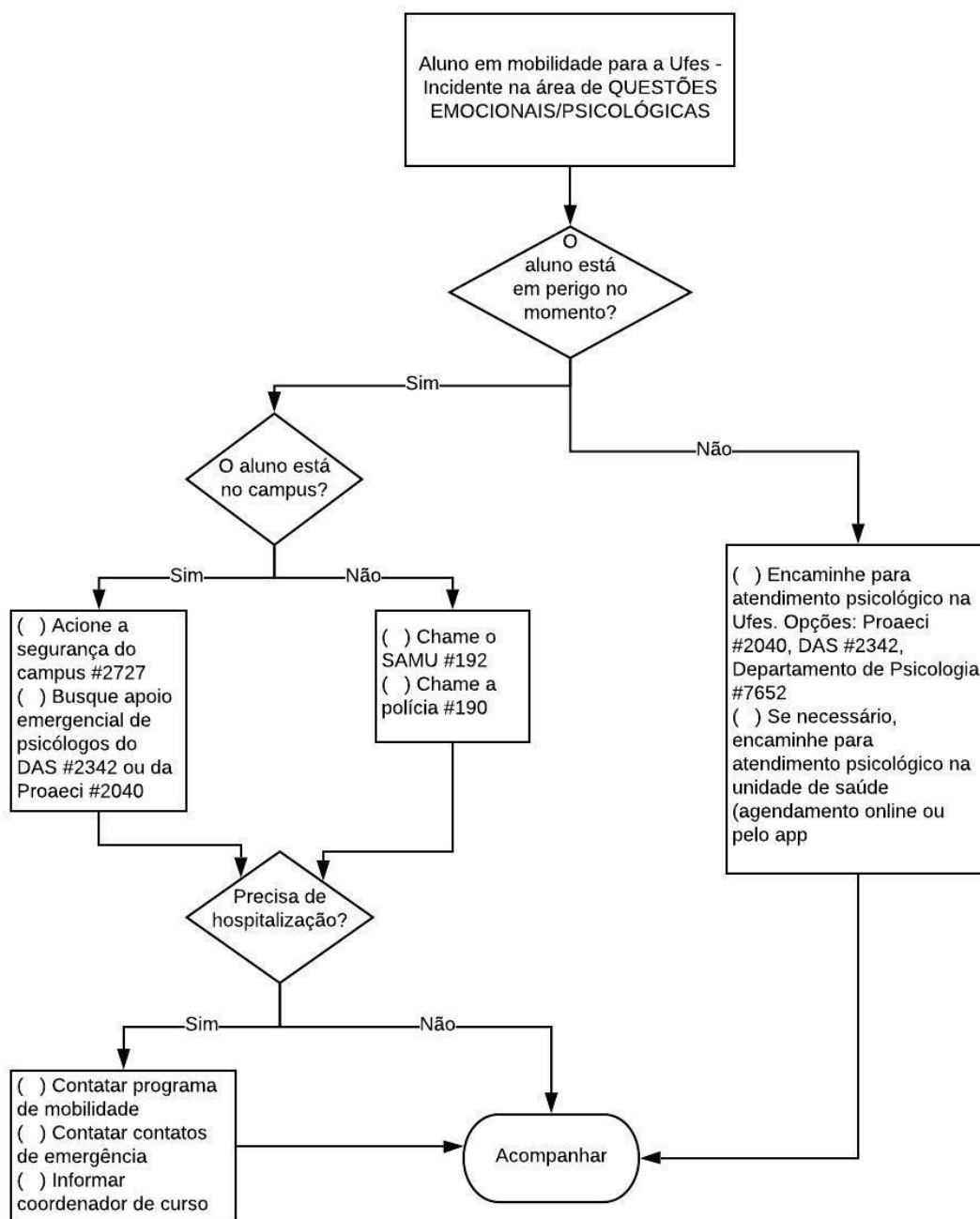
Ao saber, pelo próprio aluno ou por terceiros, que um aluno está enfrentando dificuldade nessa área, a primeira questão é determinar se o aluno está correndo perigo naquele momento que a informação chegou. Se o aluno corre perigo, as ações imediatas devem ser de proteção a ele. Para isso é preciso saber se ele está no campus da universidade ou não. Caso esteja no campus, a forma mais rápida de ajuda provavelmente é acionando os recursos da própria universidade. Após acionar esses recursos, tendo sucesso no mesmo ou não, o servidor deve também acionar os recursos disponíveis na cidade.

Dependendo da gravidade da situação, os contatos de emergência do estudante devem ser acionados. Principalmente se houver necessidade de encaminhamento para hospital psiquiátrico ou algum tipo de internação. Essa decisão deve ser tomada pela Chefia da Divisão de Mobilidade, que deve ser comunicada o quanto antes sobre o incidente.

Se o aluno não corre perigo no momento, ele deve ser encaminhado para acompanhamento psicológico. A SRI deve acompanhar a situação, conversando com o estudante e com o profissional, quando possível.

Caso a situação não apresente indícios de melhora, o servidor deve contatar o órgão responsável pelo programa de mobilidade ou a instituição de origem do aluno. A decisão sobre a descontinuidade ou não da mobilidade deve ser tomada em conjunto com esse órgão/instituição e com o aluno.

Figura 14 - Fluxograma Mobilidade para a Ufes - Questões emocionais/psicológicas



Fonte: do autor

4.7.1.4. PRECONCEITO

Alguns exemplos de incidentes com preconceito são violência ou discriminação por questões raciais ou xenofóbicas. 26,3% dos alunos relataram ter sofrido preconceito enquanto em mobilidade para a Ufes.

Situações relacionadas à preconceito podem ser delicadas, pois podem depender de interpretação. De qualquer forma, assim que receber a informação, o servidor deve informar o aluno das opções de apoio psicológico e de apoio jurídico que a instituição e a cidade oferecem.

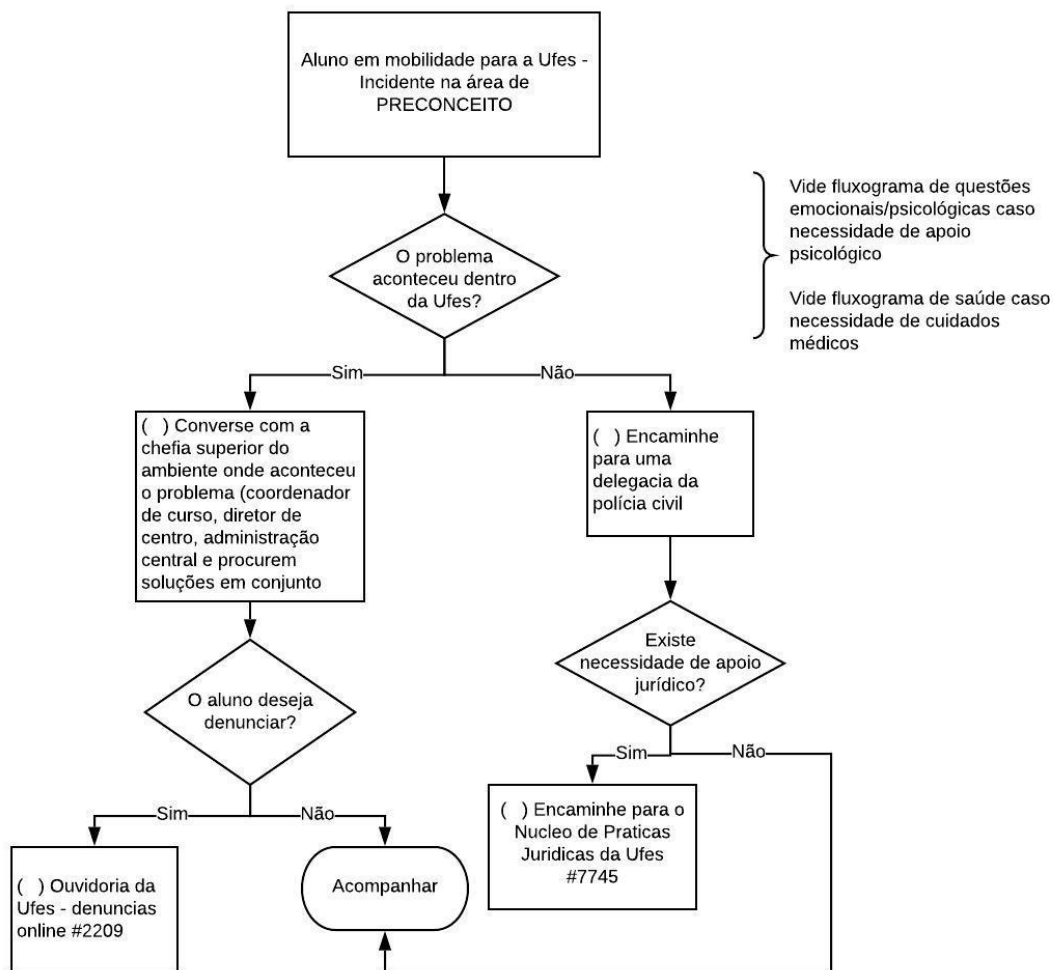
Caso a situação tenha ocorrido dentro da universidade, a SRI deve buscar verificar a veracidade da informação. A chefia do ambiente onde o problema aconteceu deve ser comunicada (coordenador de curso, diretor de centro, administração central, etc.) e, em conjunto, deve-se estudar medidas para resolver esse tipo de situação.

A SRI deve acompanhar a situação, entrando em contato com o aluno esporadicamente. O aluno também deve ser informado sobre a possibilidade de se fazer uma denúncia dentro da universidade, através da Ouvidoria.

O aluno deve ser informado das opções de apoio jurídico, psicológico e/ou cuidados médicos disponíveis a ele na instituição e na cidade.

Caso a situação não tenha ocorrido dentro da universidade, o servidor deve encaminhar o aluno à uma delegacia da polícia civil para denúncia.

Figura 15 - Fluxograma Mobilidade para a Ufes – Preconceito



Fonte: do autor

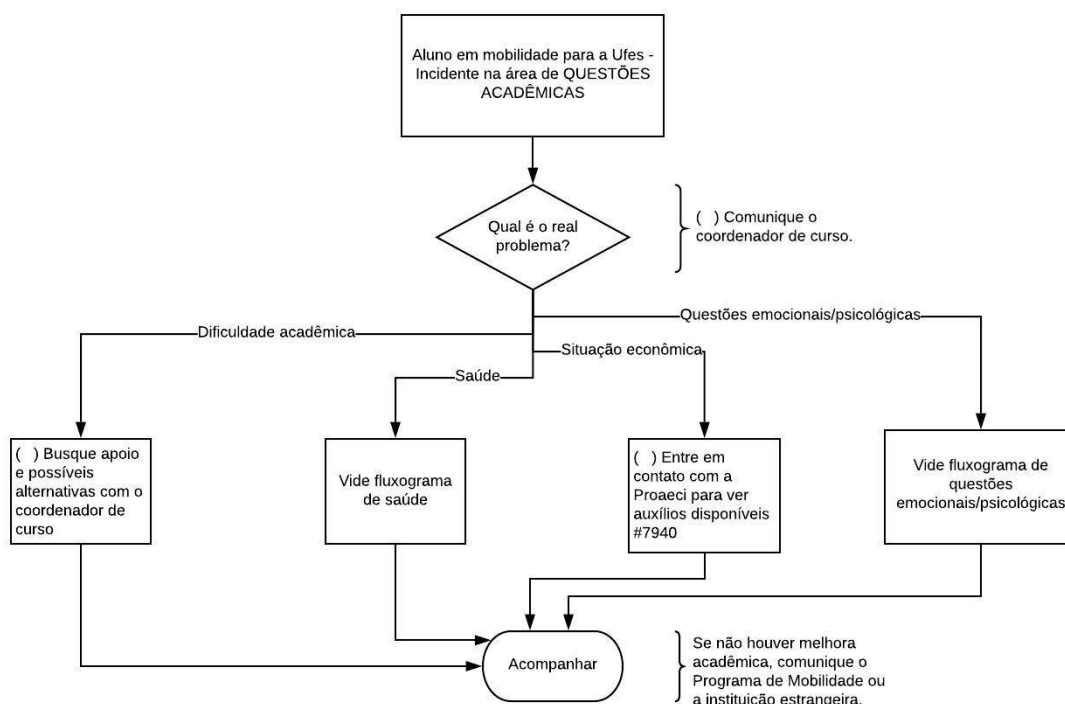
4.7.1.5. QUESTÕES ACADÊMICAS

Exemplos de incidentes por questões acadêmicas são situações como baixo desempenho acadêmico, abandono, reprovações, problemas com professores, etc.

Quando o servidor recebe qualquer informação preocupante quanto à vida acadêmica do aluno, deve conversar com o aluno e procurar definir qual é o real problema. Dependendo da situação, a SRI deve apresentar os recursos de apoio disponíveis.

O coordenador do curso deve ser envolvido na situação e possíveis soluções devem ser elaboradas em conjunto. A SRI deve continuar acompanhando a situação. Caso não haja melhora, os órgãos responsáveis pela mobilidade, ou a instituição de origem, devem ser comunicados.

Figura 16 - Fluxograma Mobilidade para a Ufes – Questões Acadêmicas



Fonte: do autor

4.7.1.6. QUESTÕES POLÍTICAS

Exemplos de incidentes por questões políticas são manifestações, greves, paralizações, terrorismo, etc. Manifestações por motivações políticas são comuns na Ufes, por vezes impedindo o acesso à universidade, como a paralização por 48h que aconteceu em outubro de 2019⁴⁷.

As formas que essas questões podem afetar o aluno estrangeiro na Ufes são muito variadas, podendo ser simplesmente o deixando confuso por não conseguir entrar na universidade, não ter aulas e não saber como agir, bem

⁴⁷ Disponível em: <<https://g1.globo.com/es/espírito-santo/noticia/2019/10/03/alunos-e-professores-da-ufes-fazem-paralisacao-em-protesto-contrabloqueio-de-verbas.ghtml>> Acesso em 12 out. 2019.

como podendo prejudica-lo economicamente, caso seja uma greve prolongada que o impeça de usufruir do restaurante universitário para refeições ou prolongue sua estadia no país para conclusão do curso.

As muitas variações de cenários inviabilizam a formulação de um fluxograma. Mas, de acordo com Tsantir e Deromana (2017), o mais importante é manter a comunicação frequente com o aluno. A SRI, mesmo que esteja fechada por consequência da situação, deve sempre se comunicar com os alunos estrangeiros e manter um canal aberto de comunicação com eles, para que tenham um ponto de apoio em uma situação tão instável.

students may have to deal with social and political change abroad, which can sometimes come quite suddenly and on occasion become dangerous and even violent Gore, 1993, p. 125

4.7.2. MOBILIDADE PARA O EXTERIOR

Quanto aos alunos que vão para o exterior, Holvey-Bowles destaca a importância de preparar e orientar o aluno, antes da mobilidade, com relação as diferenças culturais e o quanto isso pode afetar os tratamentos médicos e a resposta à incidentes. “Escritórios de Educação Internacional devem educar os alunos quanto às limitações e realidades de se obter tratamento no exterior⁴⁸” (HOLVEY-BOWLES, 2017, p.8, tradução nossa).

Além do agravante das diferenças culturais, a distância física que separa a SRI dos alunos em mobilidade para o exterior limita bastante sua atuação diante de incidentes. Por isso o apoio da instituição de destino é fundamental nessas situações, sendo importante que a SRI busque ter essa aproximação antes mesmo que o incidente ocorra.

Os fluxogramas para incidentes com alunos em mobilidade para o exterior serão divididos por tipo de incidente, conforme categorias apresentadas por Tsantir e Deromana (2017): Saúde; Questões emocionais/psicológicas; Preconceito; e Questões acadêmicas. Não apresentaremos fluxogramas para

⁴⁸ Texto original: “Study abroad offices should educate students about the limitations and realities of obtaining treatment abroad” (HOLVEY-BOWLES, 2017, p.8).

as categorias 'Desastres naturais', 'Acidentes', 'Segurança'; 'Questões políticas'; e 'Epidemias', pela indicação de baixa incidência após questionário com os alunos.

4.7.2.1. SAÚDE

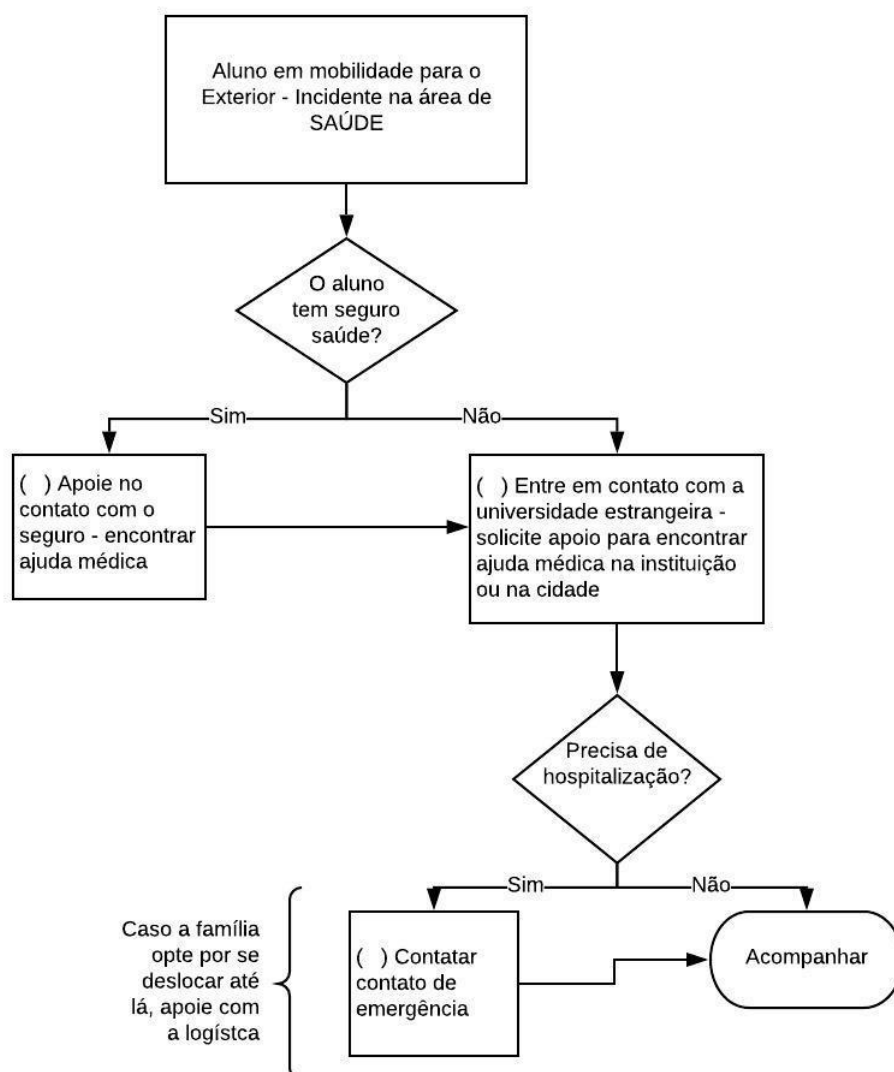
Alguns exemplos de incidentes na área de saúde são: doença séria, perda de consciência, lesão física causada por acidente, necessidade cirúrgica de emergência, overdose, dentre outros.

Ao receber a informação de um problema de saúde com um aluno em mobilidade internacional, o servidor deve verificar se o aluno tem seguro saúde internacional, e qual o tipo de cobertura. Caso o aluno tenha seguro, o servidor deve apoiar o aluno em verificar locais onde possa encontrar ajuda médica.

Após essa verificação, ou se o aluno não possui seguro, o servidor deve entrar em contato com a universidade de destino, solicitando apoio nessa situação. Ele deve verificar quais são os recursos disponíveis na universidade e na cidade de destino do aluno.

A SRI deve acompanhar a situação, se certificando que a universidade de destino dê o apoio necessário ao aluno. De acordo com a gravidade da situação, e principalmente em caso de hospitalização, deve-se considerar o contato com a família e/ou contatos de emergência do aluno.

Figura 17 - Fluxograma Mobilidade para o Exterior - Saúde



Fonte: do autor.

4.7.2.2. QUESTÕES EMOCIONAIS/PSICOLÓGICAS

Alguns exemplos de problemas com questões emocionais/psicológicas são: depressão, síndrome do pânico, ameaça ou tentativa de suicídio, surtos psicóticos, comportamentos disruptivos, abuso de drogas ou álcool.

De acordo com Holvey-Bowles (2017), os maiores problemas de alunos em mobilidade para o exterior são questões emocionais/psicológicas. “As preocupações mais comuns que os alunos experimentam no exterior são o

isolamento social, solidão, saudade de casa, bem como depressão ou ansiedade⁴⁹” (HOLVEY-BOWLES, 2017, p. 15, tradução nossa).

Pelas entrevistas com os servidores da SRI, podemos notar a grande incidência de problemas desse tipo, especialmente em alunos que fazem mobilidade para o exterior. Os relatos dos servidores apontaram três situações de alunos no exterior que ameaçaram cometer suicídio.

Em resposta ao questionário dessa pesquisa, um aluno da Ufes que fez mobilidade para o exterior comentou que enfrentou problemas emocionais e comunicou da dificuldade à SRI, que entrou em contato com a universidade de destino, conseguindo apoio psicológico dentro da própria instituição estrangeira. Esse aluno ficou muito satisfeito com o apoio recebido.

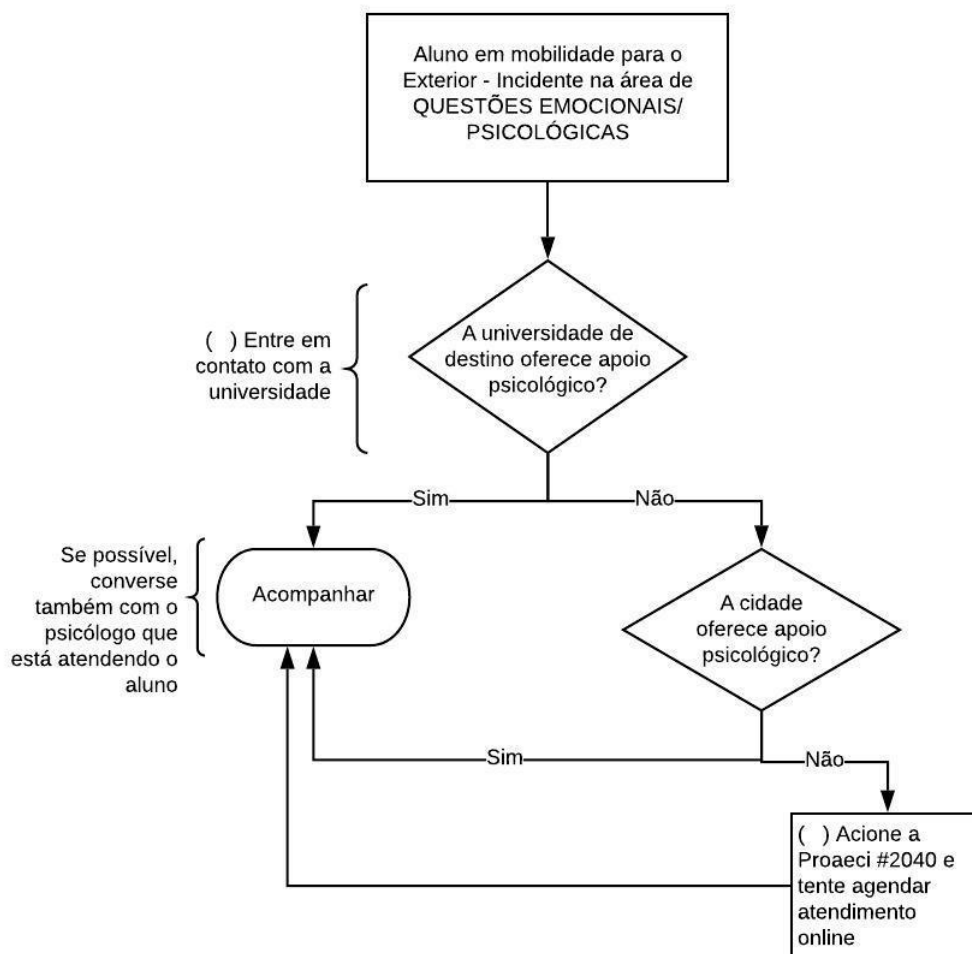
Tal sucesso depende muito da universidade de destino, então não é garantido que todas darão suporte ao aluno. Mas esse deve ser um recurso que deve ser explorado.

Portanto, assim que recebe a informação que um aluno em mobilidade internacional está enfrentando problemas emocionais/psicológicos, a SRI deve entrar em contato com a instituição de destino, após conversar com o aluno e tentar entender a situação o mais detalhadamente possível.

O servidor deve buscar informações sobre os recursos disponíveis na universidade e cidade de destino. A SRI deve acompanhar a situação, estando em contato frequente com o aluno e com a instituição estrangeira. Se possível deve também conversar com o profissional que está acompanhando o aluno. Caso não observem melhoras, a SRI deve considerar contatar a família e/ou contatos de emergência do aluno.

⁴⁹ Texto original: “*The most common concerns students experience abroad are social isolation, loneliness, homesickness, as well as depression or anxiety*” (HOLVEY-BOWLES, 2017, p. 15).

Figura 18 - Fluxograma Mobilidade para o Exterior - Questões emocionais/psicológicas



Fonte: do autor.

4.7.2.3. PRECONCEITO

O problema do preconceito foi relatado por dois alunos durante questionário realizado por essa pesquisa, ambos em mobilidade para a Europa. Um apontou preconceito racial e outro preconceito contra brasileiros. Ao ser questionado do porquê não comunicou a Ufes quanto ao incidente, um aluno respondeu:

Por que se eu for comunicar cada gesto preconceituoso/racista que eu passo aqui em Portugal, teria de contactar a UFES umas 4 vezes por semana (ALUNO UFES 13).

Ao ser informado que um aluno em mobilidade internacional está sofrendo preconceito, a SRI deve contatar a instituição de destino e buscar formas de

verificar a veracidade dos fatos relatados. O servidor deve se informar com a instituição sobre os recursos disponíveis ao aluno na universidade e na cidade, com relação à apoio psicológico, jurídico e locais de denúncia.

Figura 19 - Fluxograma Mobilidade para o exterior – Preconceito



Fonte: do autor.

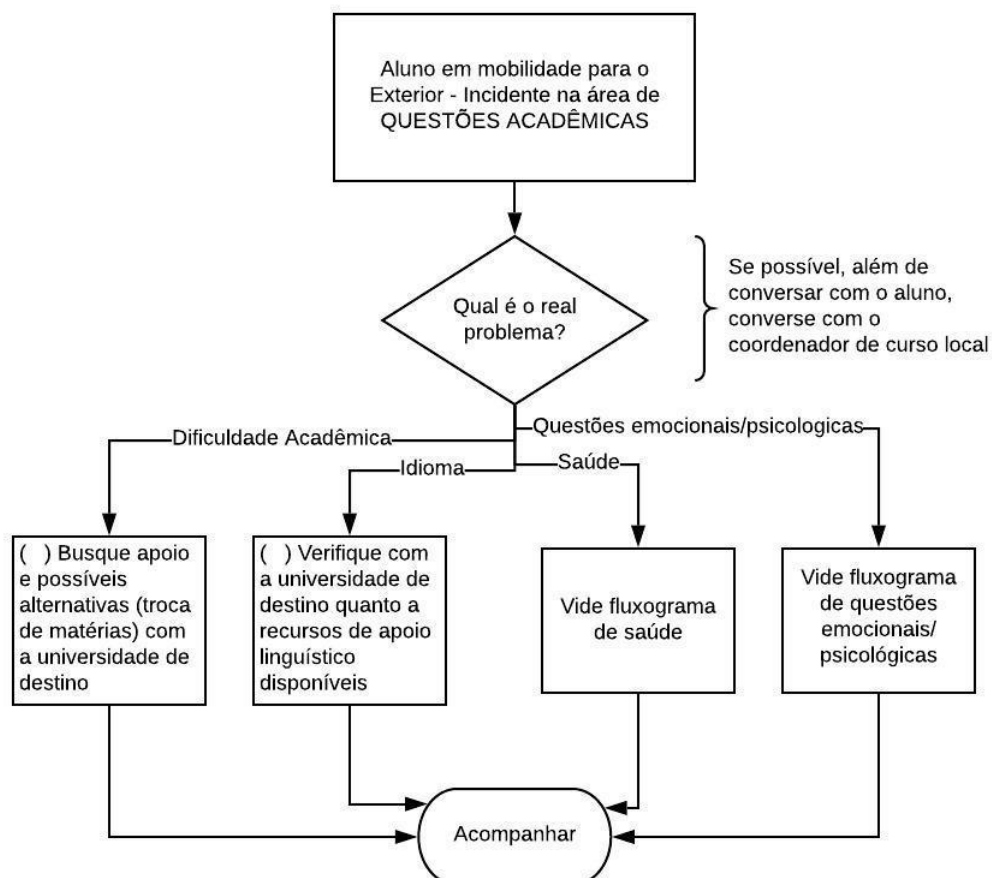
4.7.2.4. QUESTÕES ACADÊMICAS

Dos respondentes do questionário, 13,3% apontaram incidentes relacionados a questões acadêmicas. Exemplos de possíveis situações: desempenho ruim, abandono, reprovações, problemas com professores, dentre outros.

Se o aluno está enfrentando problemas acadêmicos, o servidor deve conversar com o aluno e buscar entender a situação detalhadamente. Então, a SRI deve entrar em contato com a instituição de destino e solicitar apoio ao aluno quanto

aos problemas levantados. O servidor deve acompanhar a situação, mantendo contato esporádico com o aluno e com a instituição estrangeira.

Figura 20 - Fluxograma Mobilidade para o exterior – Questões acadêmicas



Fonte: do autor.

4.8. MORTE

Por mais que se faça todo o possível para não se deparar com uma situação de morte de estudante, é preciso considerar essa possibilidade e se preparar para ela. “Se você se deparar com a morte de um estudante em mobilidade, poderá ser o momento mais desafiador emocionalmente de sua carreira como profissional da educação internacional. Não é nem necessário dizer que esse não é o momento para improvisos⁵⁰” (FRIEND, 2017, p.91, tradução nossa).

⁵⁰ Texto original: “If you are faced with responding to a student death abroad, it will likely be the most emotionally challenging moment of your career as an education abroad professional. Needless to say, it is not a time for improvisation” (FRIEND, 2017, p.91).

Friend (2017) afirma que, para responder apropriadamente em uma situação como essa, é muito importante ter procedimentos formais, estabelecidos antecipadamente, para guiar suas ações. A autora destaca que diferentes setores da universidade devem atuar em conjunto: a SRI, o serviço de assistência estudantil, comunicação, segurança, apoio médico e psicológico. Para isso um plano de comunicação deve ser estipulado, e a equipe deve conhecer esse plano e ser capacitada para conduzi-lo.

Deve-se tomar um cuidado especial quanto a informar os familiares do acontecido. Friend (2017) afirma que é preciso evitar ao máximo que os familiares descubram através da mídia ou redes sociais e, portanto, devem ser comunicados o quanto antes. Pode acontecer também de a família ser informada por um agente externo, como a polícia local. Nesses casos, é possível que familiares procurem a universidade para melhores esclarecimentos.

Para esse tipo de incidente, usaremos como referência o modelo de *checklist* apresentado por Friend (2017) no livro *Gerenciamento de Crises na Educação Internacional*, fazendo adaptações para a realidade local. A responsabilidade pelas ações será da Divisão da Mobilidade em questão, com apoio da Secretaria Executiva da SRI.

Quadro 2 - Em caso de morte de um aluno em mobilidade para a Ufes

EM CASO DE MORTE DE UM ALUNO EM MOBILIDADE PARA A UFES
<p>Recepção da informação:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Tome nota de todos os detalhes relevantes com relação ao óbito: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nome e telefone da pessoa que informou a SRI, bem como o vínculo dela com a instituição e com o aluno; ○ Nome e nacionalidade do aluno que faleceu, bem como hora, local e causa da morte; ○ Verifique se o aluno tinha seguro; ○ Verifique se as seguintes pessoas já foram informadas: família, consulado ou embaixada do país de origem, seguro (se houver), órgão responsável pelo programa de mobilidade (se houver), instituição estrangeira (se houver);
<p>Comunicação</p>

- Se a família ainda não foi informada, procure assistência com psicólogos da instituição. O contato com a família deve ser feito no idioma nativo. Se nenhum servidor da SRI fala o idioma, peça assistência ao consulado ou embaixada do país de origem no Brasil ou com o órgão responsável pela mobilidade ou instituição de origem;
- Comunicação Externa: Comunique o consulado ou embaixada do país de origem e o órgão responsável pelo programa de mobilidade ou instituição estrangeira.
- Comunicação Interna: Comunique a administração central da universidade e o coordenador de curso. Forneça informações para o setor de comunicação, para que a instituição divulgue nota de pesar;

Sepultamento

- Verifique com o seguro, consulado, órgão responsável pelo programa de mobilidade ou instituição estrangeira, opções quanto a possibilidade de transporte do corpo para o país de origem. Informe a família ou certifique-se de que o consulado faça isso;
- Se o transporte do corpo não for possível e algum familiar resolver vir até Vitória, ofereça apoio logístico (informações quanto à hospedagem, etc.);
- Caso nenhum familiar possa vir, entre em contato com a prefeitura de Vitória sobre o sepultamento (CRAS mais próximo: Maruípe 3314-5311 / 3314-5336). Será necessário os seguintes documentos para receber o auxílio-funeral: certidão de óbito, comprovante de renda familiar e comprovante de residência no município de Vitória em nome do falecido⁵¹.

Fonte: adaptado de FRIEND, 2017, p. 102.

Quadro 3 - Em caso de morte de um aluno em mobilidade para o Exterior

EM CASO DE MORTE DE UM ALUNO EM MOBILIDADE PARA O EXTERIOR

Recepção da informação:

- Tome nota de todos os detalhes relevantes com relação ao óbito:
 - Nome e telefone da pessoa que informou a SRI, bem como o vínculo dela com a instituição e com o aluno;
 - Nome do aluno que faleceu, bem como hora, local e causa da morte;
 - Verifique se o aluno tinha seguro;
 - Verifique se as seguintes pessoas já foram informadas: família, consulado ou embaixada brasileira naquele país, seguro (se houver), instituição estrangeira.

⁵¹ Disponível em: <<https://m.vitoria.es.gov.br/cidadao/assistencia-as-familias>> Acesso em 12 out. 2019.

Comunicação

- Se a família/contato de emergência ainda não foi informada, procure assistência com psicólogos da instituição e comunique;
- Comunicação Externa: Comunique a universidade de destino, o consulado ou embaixada brasileira no país e a agência promotora da mobilidade (quando houver);
- Comunicação Interna: Comunique a administração central da universidade e o coordenador de curso. Forneça informações para o setor de comunicação, para que a instituição divulgue nota de pesar.

Sepultamento

- Verifique com o seguro, consulado, agência promotora de mobilidade, opções quanto a possibilidade de transporte do corpo para o país de origem. Informe a família;
- Se algum familiar resolver ir até o local, comunique a universidade de destino e peça apoio logístico (informações quanto à hospedagem, etc.).

Fonte: adaptado de FRIEND, 2017, p. 102.

4.9. REGISTROS

Tsantir e Deromana (2017) afirmam que é muito importante manter registro de tudo que envolve o incidente na maior riqueza de detalhes possível. Tais registros podem ser de grande valor futuramente quando for preciso entender o ocorrido e também serão grande apoio na avaliação e melhoria do modelo gerencial de incidentes. Conforme entrevistas com servidores, constata-se que atualmente não se faz esse tipo de registro na SRI.

A SRI utiliza a ferramenta de compartilhamento de arquivos oferecida pela Ufes (nuvem.ufes.br), que precisa de autenticação e permissão para acesso, garantindo a confidencialidade quando necessário. Sugere-se o uso dessa ferramenta para registro dos incidentes, pois dessa forma todos os servidores da unidade terão acesso ao arquivo de registro, mesmo não estando fisicamente na universidade.

Uma planilha de controle deve ser criada e disponibilizada na nuvem e preenchida toda vez que ocorrer um incidente com um aluno em mobilidade. A

nuvem informa quando um documento for atualizado e por quem. Para os registros, sugere-se modelo disponível como apêndice nesse trabalho.

4.10. DIVULGAÇÃO E CAPACITAÇÃO

É muito importante que o modelo gerencial para incidentes com alunos em mobilidade seja conhecido por todos da SRI e esteja acessível na nuvem de compartilhamento. Além disso, conforme sugestão de vários servidores durante entrevista, recomenda-se que uma cópia impressa seja arquivada no setor, em local conhecido e de fácil acesso.

A divulgação da existência do plano também deve acontecer entre os alunos, durante as reuniões de orientação para mobilidade. Essas orientações antes da mobilidade são muito defendidas por Myles e Mitchell (2000). Acredita-se que assim os alunos estarão mais propensos a reportar os incidentes vivenciados.

Sempre que possível, após um incidente, a equipe deve se reunir e avaliar o plano adotado, fazendo possíveis alterações e adequações. O plano atualizado deve substituir o anterior em todos os canais o mais rápido possível.

Durante essas reuniões de avaliação, ou reuniões da equipe, sugere-se o uso de situações hipotéticas e estudos de casos de outras localidades para fins de capacitação. Os servidores precisam ser "...capacitados quanto aos papéis críticos que desempenham no suporte aos alunos, identificando quando estão em perigo e os conectando aos profissionais. Cenários hipotéticos e estudos de caso são ferramentas de treinamento eficazes⁵²" (TSANTIR; DEROMANA; 2017, p.63, tradução nossa).

Tsantir e Deromana (2017) afirmam também que é importante que fique bem claro para os servidores que não devem tentar atuar além daquilo para o que são capacitados. Aconselhamento psicológico e cuidados médicos devem ser prestados por profissionais habilitados para tais tarefas. O servidor 7 comentou que ao agir além de sua capacidade técnica, o servidor pode até prejudicar o aluno, mesmo tentando ajuda-lo.

⁵² Texto original: "[...] trained on the critical roles they play in supporting students, identifying students in distress, and referring them to professionals. Role-play scenarios and case studies are particularly effective training tools" (TSANTIR; DEROMANA; 2017, p.63).

Tsantir e Deromana (2017) também acham importante reforçar com os servidores que não devem prometer confidencialidade aos alunos. Dependendo do teor daquilo que for compartilhado, o servidor precisará comunicar outras pessoas e, portanto, a confidencialidade não deve ser prometida.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1. CONCLUSÕES

Diante da crescente importância da internacionalização no ensino superior, a mobilidade acadêmica internacional tem ganhado cada vez mais destaque. Mas nem tudo são flores na mobilidade, pois ao viver em um outro país, inserido em outra cultura, incidentes podem tomar proporções muito maiores.

Gerenciar as respostas a esses incidentes é apenas mais uma das muitas atribuições dos setores responsáveis pelas relações internacionais dentro das universidades.

Diante disso, esse estudo teve como objetivo formular um modelo gerencial para incidentes com alunos em mobilidade internacional, especificamente para a Universidade Federal do Espírito Santo, padronizando a resposta da instituição e trazendo segurança operacional para os servidores.

Para tanto, seguindo os passos sugeridos por Tsantir e Deromana (2017), primeiramente realizou-se um diagnóstico, através de questionários, da atual situação dos alunos em mobilidade para o exterior e dos alunos estrangeiros na Ufes, no que diz respeito a incidentes vivenciados e o apoio recebido pela instituição. Observou-se que a maioria dos alunos vivencia incidentes enquanto em mobilidade, principalmente nas áreas de saúde, segurança e questões emocionais/psicológicas. Observou-se também fragilidades na comunicação e na relação com os alunos. A pesquisa apontou que o suporte que os alunos recebem da instituição, quando em situações de incidente, não é satisfatório.

Realizou-se também um diagnóstico, através de entrevistas, da situação dos servidores da Secretaria de Relações Internacionais, quanto aos incidentes. Observou-se uma grande fragilidade com relação à registros, tanto dos contatos dos alunos em mobilidade quanto dos incidentes ocorridos. Observou-se também grandes diferenças de conduta entre os servidores. A falta de orientação e procedimentos estabelecidos apresenta-se como grande dificuldade para os servidores que precisam agir nesse tipo de situação.

Analisou-se, também, modelos gerenciais adotados por duas instituições estrangeiras, selecionadas por disponibilizarem os documentos em seus sítios institucionais, por serem públicas e pela quantidade de alunos parecida com a da Ufes. São elas: a *California Polytechnic State University*, nos Estados Unidos, e a *Universidad de La Laguna*, na Espanha. Observou-se a configuração e formatação desses modelos gerenciais, bem como seu conteúdo e a categorização dos tipos de incidentes. Tais observações foram importantes na formulação do modelo gerencial para a Ufes.

Foi feito um levantamento dos recursos disponíveis na universidade e na cidade de Vitória, para apoio em situações de incidente, a partir de sítios institucionais, chegando-se a uma lista de recursos na área de saúde, segurança, apoio psicológico e apoio jurídico.

A partir de todos esses resultados, elaborou-se fluxogramas com ações para situações de incidentes com alunos em mobilidade, para comporem o modelo gerencial de incidentes para ser utilizado pela Ufes. Sugere-se que o modelo seja amplamente divulgado entre alunos e servidores, que esteja disponível no setor e que os servidores recebam capacitação para praticá-lo.

No entanto, sabe-se que incidentes são, por natureza, imprevisíveis. Por mais que se estude casos, riscos e possibilidades, não será possível prever completamente a reação dos envolvidos, seus efeitos e alcances. “É importante criar e seguir *checklists*, mas também manter certa flexibilidade para gerenciar variações inesperadas nos incidentes⁵³” (TSANTIR; DEROMA, 2017, p. 62, tradução nossa).

Mas ainda que exista essa imprevisibilidade e flexibilização necessária, acredita-se que o modelo gerencial de incidentes facilitará, agilizará e aumentará a possibilidade de uma resolução satisfatória para a situação, pois possivelmente diminuirá os imprevistos e as contradições de resposta de um servidor para outro.

⁵³ Texto original: “*It is important to create and follow checklists, but also to maintain enough flexibility to manage unexpected variations in incidents*” (TSANTIR; DEROMA, 2017, p. 62).

Além disso, a padronização dos procedimentos e os registros dos incidentes é crucial para a institucionalização do conhecimento. Atualmente as ações são baseadas nas experiências e opiniões pessoais dos servidores e não existe um procedimento estabelecido para registro desses incidentes, conforme disse um servidor durante entrevista, quando questionado se os casos relatados por ele estavam registrados em algum lugar: “Isso aí tá na lembrança, na memória de cada um de nós” (SERVIDOR 6).

No entanto, quando aquele servidor não estiver mais ali, irão com ele também essas informações. O modelo gerencial prevê resolver esse tipo de problema, propondo o registro de tudo que acontece, além da formalização do que deve ser feito.

Engstrom e Mathiesen (2012) falam que os responsáveis pela mobilidade têm um grande peso sobre eles, pois precisam tomar decisões rápidas e muito importantes em situações emergenciais. Holvey-Bowles (2017) também aborda esse tema:

A equipe responsável pelos alunos em mobilidade precisa, frequentemente, tomar decisões e responder à incidentes, com frequência após o horário de trabalho ou nos fins de semana. Desenvolver planos de resposta apropriados, bem como providenciar apoio para equipe e alunos, é importante para gerenciar sobrecarga, rotatividade de equipe, e outros efeitos de estresse⁵⁴ (HOLWEY-BOWLES, 2017, p. 15, tradução nossa).

O modelo gerencial pretende diminuir esse peso, mas percebe-se que, por mais que exista um modelo gerencial previamente estabelecido, não é possível eliminar completamente a tomada de decisão, pois são muitas as variáveis, tornando cada situação bastante particular.

Um outro ponto é que essa pesquisa limitou-se a estudar caminhos a serem percorridos em determinados tipos de incidentes, aqueles que indicam ser de maior incidência dentre os alunos em mobilidade na Ufes. Não se esgotou a lista de possibilidades de incidentes e nem a lista de possíveis caminhos.

⁵⁴ Texto original: “Staff responsible for students must frequently make judgment calls and respond to incidents, often after business hours and on weekends. Developing appropriate response plans, as well as providing common-sense support for staff and students, are critical to managing staff turn-over, burnout, and other effects of stress” (HOLWEY-BOWLES, 2017, p.15).

Sabe-se também que não existe um modelo perfeito. Os fluxogramas aqui apresentados carecem de constante avaliação e atualização.

Os recursos institucionais e na cidade de Vitória aqui apresentados também estão sujeitos a mudanças políticas e organizacionais. O próprio modelo organizacional da universidade e as responsabilidades de cada setor também estão sujeitos a mudanças. Por isso os fluxogramas resultantes dessa pesquisa são temporais. Ainda assim acredita-se que sua existência e adoção traz luz para a problemática e, além de contribuir de forma prática no tempo presente, pode trazer benefícios futuros também.

Uma outra questão a se considerar é a confiança dos alunos na instituição. Não adiantaria ter um modelo gerencial de incidentes se o aluno não confia na SRI para recorrer a ela em um momento de necessidade. A eficácia do plano depende do recebimento da informação em tempo oportuno para agir e isso depende dessa confiança depositada no setor.

O questionário com os alunos em mobilidade demonstra que há necessidade de se construir melhor essa relação de confiança. Quando questionados do porquê não comunicaram a Ufes do incidente, alguns alunos disseram que não o fizeram por achar que não faria diferença. Isso sugere que os alunos não têm segurança do apoio institucional que a universidade pode oferecer em casos de incidentes enquanto em mobilidade.

Acredita-se que a adoção, e divulgação entre os alunos, do modelo gerencial para incidentes com alunos em mobilidade aqui proposto pode contribuir consideravelmente para melhorar essa relação, pois o aluno possivelmente se sentirá mais seguro ao saber que a universidade preza pelo seu bem-estar e está pronta a agir para ajudá-lo.

Sugere-se, como pesquisa futura, o estudo do impacto da adoção de um modelo gerencial para incidentes no relacionamento com os alunos, na eficiência e satisfação dos servidores da SRI e nas relações internacionais da universidade. Indica-se também um estudo de avaliação dos modelos aqui propostos, comparando o atendimento aos alunos antes e após a adoção do modelo.

Mesmo com todas as variáveis e limitações, acredita-se que a melhor forma de lidar com uma situação de emergência é se planejar para ela. Como diz a editora Patricia C. Martin, na introdução do livro *Gerenciamento de Crises para Educação Internacional* sobre a importância de se ter um plano de ação para situações de incidente: “crise é o que acontece quando você não tem um plano⁵⁵” (MARTIN, 2017, p. xi, tradução nossa).

⁵⁵ Texto original: “*crisis is what happens when you don't have a plan*” (MARTIN, 2017, p. xi).

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Antônia Darliane da Silva; MEDEIROS, Cintia Rodrigues de Oliveira; PASSOS, Janduhy Camilo. Marcas das experiências sociais e interculturais de estudantes em mobilidade internacional: dos laços de amizade aos “perrengues”. *Administração, Ensino e Pesquisa*, v. 18, n. 2, p. 345-379, 2017.

ALTBACH, Philip G.; KNIGHT, Jane. The internationalization of higher education: Motivations and realities. *Journal of studies in international education*, v. 11, n. 3-4, p. 290-305, 2007.

ALTBACH, Philip G.; REISBERG, Liz; RUMBLEY, Laura. Trends in Global Higher Education: Tracking an Academic Revolution. In: Unesco World Conference on Higher Education, 2009, Paris. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 2009, p. viii-x.

ALTBACH, Philip G.; WIT, Hans de; Internationalization and Global Tension: Lessons from History. *Journal of studies in international education*, v. 19(1), 4-10, 2015.

CIÊNCIA SEM FRONTEIRAS. O programa, 2018. Disponível em: <<http://www.cienciasemfronteiras.gov.br>> Acesso em 20 out. 2018.

DALMOLIN, I. S.; PEREIRA, E. R.; SILVA, R. M. C. R. A.; GOUVEIA, M. J. B.; SARDINHEIRO, J. J. Intercâmbio acadêmico cultural internacional: uma experiência de crescimento pessoal e científico. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 66, n. 3, p. 442-7, 2013.

ENGSTROM, David; MATHIESEN, Sally. Study abroad and an accidental death: lessons learned. *Journal of Social Work Education*, v. 48, n. 4, p. 785-796, 2012.

European Commission/EACEA/Eurydice, 2015. The European Higher Education Area in 2015: Bologna Process Implementation Report. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

FAUBAI. Sobre a Faubai, 2018. Disponível em: <<http://faubai.org.br/pt-br/sobre-a-faubai/>>. Acesso em 20 out. 2018.

FRIEND, Julie Anne. When a Student Dies Abroad: Preparing for the Ultimate Tragedy. In: MARTIN, Patricia C. (1st Ed.). *Crisis Management for Education Abroad*. Washington: Nafsa, 2017. p. 91-105.

GIL, A. Métodos e técnicas da pesquisa social. 6ª Edição. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GORE, J. E.; Health and Safety Issues. In: HOFFA, William. (Ed.). *NAFSA's Guide to Education Abroad for Advisers and Administrators*. Washington: Nafsa, 1993. p. 125-136.

HOFFA, William; PEARSON, John; SLIND, Marvin. NAFSA's guide to education abroad for advisors and administrators. 2nd edition. Washington, DC: NAFSA: Association of International Education, 2005.

HOLVEY-BOWLES, Joanna. Planning and Promoting Safe Programs Abroad. In: MARTIN, Patricia C. (1st Ed.). Crisis Management for Education Abroad. Washington: Nafsa, 2017. p. 3-22.

KNIGHT, Jane. Internationalization remodeled: Definition, approaches, and rationales. *Journal of studies in international education*, v. 8, n. 1, p. 5-31, 2004.

KNIGHT, Jane. Student Mobility and Internationalization: trends and tribulations. *Research in Comparative and International Education*, v. 7, n. 1, p. 20-33, 2012.

KRIPKA, Rosana Maria L; SCHELLER, Morgana; BONOTTO, Danusa L. Pesquisa documental na pesquisa qualitativa: conceitos e caracterização. *Revista de Investigaciones UNAD*, v. 14, n. 2, p. 55-73, 2015.

LAKATOS, Eva; MARCONI, Maria. Fundamentos de metodologia científica. 5^a Edição. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

LINDELL, Michael K; PERRY, Ronald W. Communicating Environmental Risk in Multiethnic Communities. California: Sage Publications, 2004.

LOMBAS, Maria Luiza de Santana. A mobilidade internacional acadêmica: características dos percursos de pesquisadores brasileiros. *Sociologias*, Porto Alegre, v. 19, n. 44, p. 308-333, 2017.

LUCE, Maria Beatriz; FAGUNDES, Caterine Vila; MEDIEL, Olga González. Internacionalização da educação superior: a dimensão intercultural e o suporte institucional na avaliação da mobilidade acadêmica. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior*, v. 21, n. 2, p. 317-339, 2016.

MUCKENBERGER, E.; MIURA, I. K. Motivações Para a Internacionalização do Ensino Superior: Um Estudo de Casos Múltiplos em um Sistema de Ensino Superior Confessional Internacional. *Arquivos Analíticos de Políticas Educativas*, v. 23, n. 66, 2015.

MYLES, Wayne; MITCHELL, Lynne. Worth the risk: Four approaches to safety in international learning. CBIE Millennium Research, n. 1, p. 1-40, 2000.

NAFSA. About Nafsa, 2018. Disponível em: <https://www.nafsa.org/About_Us/About_NAFSA/>. Acesso em 24 out. 2018.

OLIVEIRA, Adriana Leônidas de; FREITAS, Maria Ester de. Motivações para mobilidade acadêmica internacional: a visão de alunos e professores universitários. *Educ. rev.*, Belo Horizonte, v. 32, n. 3, p. 217-246, 2016.

OLIVEIRA, Adriana Leônidas de; FREITAS, Maria Ester de. Relações interculturais na vida universitária: experiências de mobilidade internacional de docentes e discentes. *Rev. Bras. Educ.*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 70, p. 774-801, 2017.

PERICO, F. G.; GONÇALVES, R. B. Intercâmbio acadêmico: as dificuldades de adaptação e de readaptação. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, v.44, e182699, 2018.

PMES. Perguntas frequentes, 2019. Disponível em: <<https://pm.es.gov.br/perguntas-frequentes>>. Acesso em 26 set. 2019.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas de Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2ª Edição. Universidade FEEVALE, 2013.

PROGRAMA CIÊNCIA SEM FRONTEIRAS. Painel de Controle do Programa Ciência sem Fronteiras. Disponível em: <http://www.cienciasemfronteiras.gov.br/web/csf/painel-de-controle> Acesso em: 23 jun. 2019.

SEVERINO, Antônio Joaquim. Metodologia do Trabalho Científico. 23ª Edição. São Paulo: Editora Cortez, 2010.

SOUZA JÚNIOR, José Maria. A internacionalização e a mobilidade na Educação Superior: o debate na América Latina. *Revista de Iniciação Científica da FFC*, v. 10, n. 2, 2010.

TSANTIR, Stacey Bolton; DEROMANA, Ines. Crisis Planning. In: MARTIN, Patricia C. (1st Ed.). *Crisis Management for Education Abroad*. Washington: Nafsa, 2017. p. 41-59.

UIS. Unesco Institute of Statistics. Global Flow of Tertiary-Level Students, 2019. Disponível em: <<http://uis.unesco.org/en/uis-student-flow#slideoutmenu>> Acesso em 22 jun. 2019.

UNESCO. Declaração universal sobre a diversidade cultural, 2001. Disponível em: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CLT/diversity/pdf/declaration_cultural_diversity_pt.pdf> Acesso em 20 jun. 2019.

WIT, Hans de; HUNTER, Fiona; HOWARD, Laura; EGRON-POLAK, Eva. Internationalization of Higher Education In: European Parliament (PRUTSCH, Markus J.). Bruxelas: 2015.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO COM ALUNOS DA UFES EM MOBILIDADE

10/25/2019

Incidentes durante Mobilidade Acadêmica Internacional - Alunos da Ufes

Incidentes durante Mobilidade Acadêmica Internacional - Alunos da Ufes

Esse questionário é um instrumento de coleta de dados, integrante da pesquisa denominada "Mobilidade Acadêmica Internacional: uma proposta de gerenciamento de incidentes", vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Ufes, direcionado aos alunos da instituição que estão/estiveram em mobilidade para o exterior. Garantimos a anonimidade dos respondentes.

*Obrigatório

1. Declaro que concordei em responder à esse questionário por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. O objetivo do estudo é elaborar um plano de gerenciamento de incidentes com alunos em mobilidade internacional, para ser utilizado pela Ufes. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pela pesquisadora e/ou sua orientadora. *

Marcar apenas uma oval.

Estou de acordo.

2. 1. E-mail: *

3. 2. Curso na Ufes: *

4. 3. Para qual país você fez/está fazendo mobilidade? *

5. 4. Em que ano iniciou a mobilidade? *

6. 5. Quanto tempo ficou/ficará no exterior? *

Marcar apenas uma oval.

1 semestre

2 semestres

3 semestres

Outra: _____

10/25/2019

Incidentes durante Mobilidade Acadêmica Internacional - Alunos da Ufes

7. 6. Durante esse tempo você vivenciou algum incidente? Por incidente entende-se um fato imprevisível ocorrido durante a sua experiência de mobilidade que influenciou ou não no seu desenvolvimento. *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

8. 7. O(s) incidente(s) vivenciado(s) é/são relacionado(s) à: *

Marcar tudo o que for aplicável.

- Saúde
 Questões emocionais e psicológicas
 Segurança
 Estudos
 Questões políticas
 Acidentes
 Preconceito
 Epidemia
 Desastre natural
 Não vivenciei nenhum incidente
 Outra: _____

9. 8. Relate brevemente um incidente vivenciado: *

10. 9. Você comunicou a Ufes sobre o ocorrido? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

11. 9.1. Se não, por quê?

10/25/2019

Incidentes durante Mobilidade Acadêmica Internacional - Alunos da Ufes

12. 9.2. Se sim, como foi feita essa comunicação?*Marcar apenas uma oval.*

- E-mail
- Telefone
- Redes sociais
- Pessoalmente
- Outra: _____

13. 10. Você obteve suporte da Ufes para a resolução do problema? **Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

14. 10.1. Se sim, qual tipo de suporte recebeu?

15. 10.2. Se não, qual tipo de suporte você esperava ter recebido?

16. 11. Como você avaliaria o nível de conhecimento dos servidores da Ufes quanto à como agir diante dos incidentes? **Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfatório	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfatório

17. 12. Como você acha que a Ufes poderia atuar diante de incidentes com alunos em mobilidade? *

10/25/2019

Incidentes durante Mobilidade Acadêmica Internacional - Alunos da Ufes

18. 13. Você comunicou a instituição estrangeira sobre o ocorrido? **Marcar apenas uma oval.* Sim Não**19. 14. Você obteve suporte da instituição estrangeira para a resolução do problema? ****Marcar apenas uma oval.* Sim Não**20. 15. Se sim, qual foi o suporte que instituição estrangeira ofereceu?**

Com tecnologia
 Google Forms

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO COM ALUNOS ESTRANGEIROS EM MOBILIDADE PARA A UFES

10/25/2019

Incidentes durante Mobilidade Acadêmica Internacional - Alunos estrangeiros na Ufes

Incidentes durante Mobilidade Acadêmica Internacional - Alunos estrangeiros na Ufes

Esse questionário é um instrumento de coleta de dados, integrante da pesquisa denominada "Mobilidade Acadêmica Internacional: uma proposta de gerenciamento de incidentes", vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Ufes, direcionado aos alunos estrangeiros que estiveram/estão em mobilidade acadêmica na Ufes. Garantimos a anonimidade dos respondentes.

***Obrigatório**

1. Declaro que concordei em responder à esse questionário por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. O objetivo do estudo é elaborar um plano de gerenciamento de incidentes com alunos em mobilidade internacional, para ser utilizado pela Ufes. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pela pesquisadora e/ou sua orientadora. *

Marcar apenas uma oval.

Estou de acordo.

2. 1. E-mail: *

3. 2. Curso na Ufes: *

4. 3. Qual seu país de origem? *

5. 4. Em que ano veio para a Ufes? *

6. 5. Quanto tempo ficou/ficará na Ufes? *

Marcar apenas uma oval.

1 ano ou menos

2 anos

3 anos

4 anos

5 anos

Outra: _____

10/25/2019

Incidentes durante Mobilidade Acadêmica Internacional - Alunos estrangeiros na Ufes

7. 6. Durante esse tempo você vivenciou algum incidente? Por incidente entende-se um fato imprevisível ocorrido durante a sua experiência de mobilidade que influenciou ou não no seu desenvolvimento. *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

8. 7. O(s) incidente(s) vivenciado(s) é/são relacionado(s) à: *

Marcar tudo o que for aplicável.

- Saúde
 Questões emocionais e psicológicas
 Segurança
 Estudos
 Questões políticas
 Acidentes
 Preconceito
 Desastre natural
 Epidemia
 Não vivenciei nenhum incidente
 Outra: _____

9. 8. Relate brevemente um incidente vivenciado: *

10. 9. Você comunicou a Ufes sobre o ocorrido? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

11. 9.1. Se não, por quê?

10/25/2019

Incidentes durante Mobilidade Acadêmica Internacional - Alunos estrangeiros na Ufes

12. 9.2. Se sim, como foi feita essa comunicação?*Marcar apenas uma oval.*

- E-mail
- Telefone
- Redes sociais
- Pessoalmente
- Outra: _____

13. 10. Você obteve suporte da Ufes para a resolução do problema? **Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

14. 10.1. Se sim, qual tipo de suporte recebeu?

15. 10.2. Se não, qual tipo de suporte você esperava ter recebido?

16. 11. Como você avaliaria o nível de conhecimento dos servidores da Ufes quanto à como agir diante dos incidentes? **Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfatório	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfatório

17. 12. Como você acha que a Ufes poderia atuar diante de incidentes com alunos em mobilidade? *

APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA COM SERVIDORES DA SRI/UFES

ROTEIRO DE ENTREVISTA SERVIDORES DA UFES

Este roteiro de entrevista é um instrumento de coleta de dados, integrante da pesquisa denominada ‘Mobilidade Acadêmica Internacional: uma proposta de gerenciamento de incidentes’, vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Ufes.

1. Quanto tempo você trabalha na Ufes?
2. Quanto tempo você trabalha na SRI?
3. Durante esse tempo, você se recorda de algum caso de incidente com aluno em mobilidade internacional? Conte.
 - a. Como você ficou sabendo dessa situação?
 - b. O que fez a respeito? Onde buscou orientação?
 - c. Quem você informou do ocorrido?
 - d. Como registrou a situação?
 - e. Você soube/saberia onde encontrar informações sobre o aluno?
4. Que informações acha importante saber sobre os alunos em mobilidade?
5. Quem, na Ufes, você acha que é responsável por apoiar o aluno em uma situação de incidente?
6. Como você acha que a Ufes deveria atuar diante de incidentes com alunos em mobilidade?
7. Você acha importante a formulação de um plano de ação para essas situações?
8. Que tipo de configuração você acha que o plano deveria ter?
9. Onde deveria ficar armazenado?

APÊNDICE D – LINK PARA RESPOSTAS AOS QUESTIONÁRIOS E TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

Transcrição das entrevistas:

<https://drive.google.com/file/d/1Lzb5uMzkp3UQK1xfbnEFfrrgGT6NZ2qS/view?usp=sharing>

Respostas dos alunos estrangeiros:

https://drive.google.com/file/d/1meXKcmrJsmiPUq_BCSjw1Ar_TrSCkEfV/view?usp=sharing

Respostas dos alunos da Ufes:

<https://drive.google.com/file/d/1XfAd5YB8B1OxCRItiHFBuEJUeMxkfUbj/view?usp=sharing>

APÊNDICE E – MODELO DE FICHA DE CONTATOS – MOBILIDADE PARA A UFES

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS DIVISÃO DE MOBILIDADE PARA A UFES				
ALUNO EM MOBILIDADE INFORMAÇÕES PESSOAIS				
Nome				
Curso				
Programa	<input type="checkbox"/> Pec-G <input type="checkbox"/> PAEC <input type="checkbox"/> Mobilidade <input type="checkbox"/> Outro:			
País de Origem				
E-mail				
Telefone				
Redes sociais				
Endereço no Brasil				
Seguro Saúde?	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim	Tipo de Assistência:	Hospital mais próximo:
CONTATOS DE EMERGÊNCIA CONTATO DE EMERGÊNCIA NO BRASIL				
Nome				
E-mail				
Telefone				
Redes sociais				
Endereço				
CONTATO DE EMERGÊNCIA NO PAÍS DE ORIGEM				
Nome				
E-mail				
Telefone				
Redes sociais				
Endereço				
*É muito importante manter essas informações atualizadas. Sempre que houver alguma mudança, comunicar a SRI imediatamente.				

APÊNDICE F: MODELO DE FICHA DE CONTATOS – MOBILIDADE PARA O EXTERIOR

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS DIVISÃO DE MOBILIDADE PARA O EXTERIOR			
ALUNO EM MOBILIDADE INFORMAÇÕES PESSOAIS			
Nome			
Curso			
País de Destino			
Cidade de Destino			
E-mail			
Telefone			
Redes sociais			
Endereço no Exterior			
Seguro Saúde?	() Não	() Sim	Hospital mais próximo:
		Tipo de Assistência:	
CONTATOS DE EMERGÊNCIA CONTATO DE EMERGÊNCIA NO BRASIL			
Nome			
E-mail			
Telefone			
Redes sociais			
Endereço			
CONTATO DE EMERGÊNCIA NO PAÍS DE DESTINO			
Nome			
E-mail			
Telefone			
Redes sociais			
Endereço			
*É muito importante manter essas informações atualizadas. Sempre que houver alguma mudança, comunicar a SRI imediatamente.			

APÊNDICE G – MODELO DE ARQUIVO PARA REGISTRO DE INCIDENTES

REGISTRO DE INCIDENTES COM ALUNOS EM MOBILIDADE 2019/1

INFORMAÇÃO

Aluno:	País:	Curso na Ufes:
Incidente:	Data do Incidente:	Situação do aluno:

PRIMEIRO CONTATO

Como a SRI recebeu a informação?	Data em que a SRI recebeu a informação:	Quem informou a SRI:
Qual o meio de comunicação?	Qual servidor recebeu a informação?	

AÇÕES TOMADAS

Quando?	O que?	Quem?

COMUNICAÇÃO

Quem foi informado?	Quando?

ACOMPANHAMENTO

Data:	Atualização

APÊNDICE H - PRODUTO: MODELO GERENCIAL PARA INCIDENTES COM ALUNOS EM MOBILIDADE

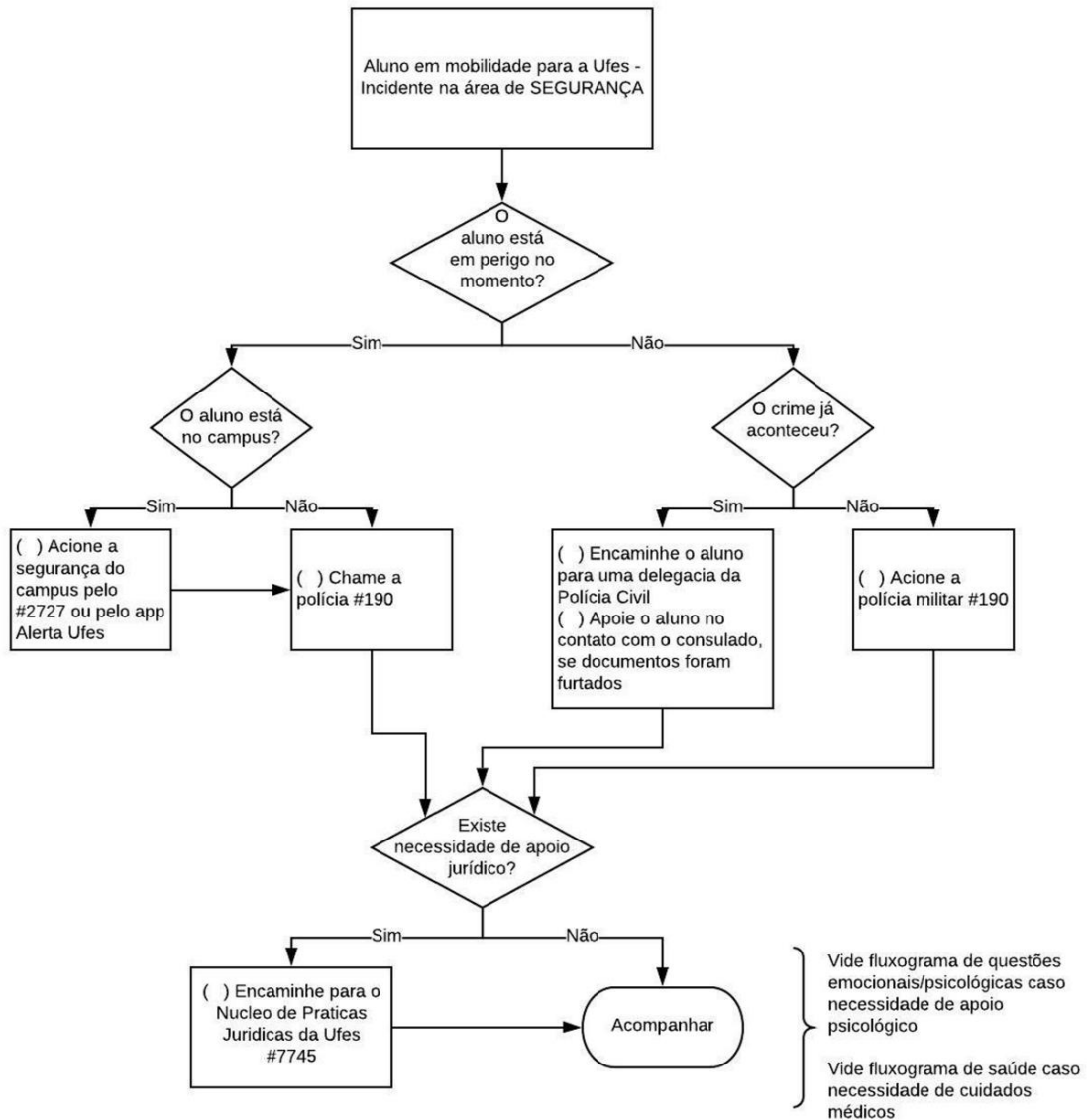
MODELO GERENCIAL PARA INCIDENTES COM ALUNOS EM MOBILIDADE

Secretaria de Relações Internacionais
Universidade Federal do Espírito Santo

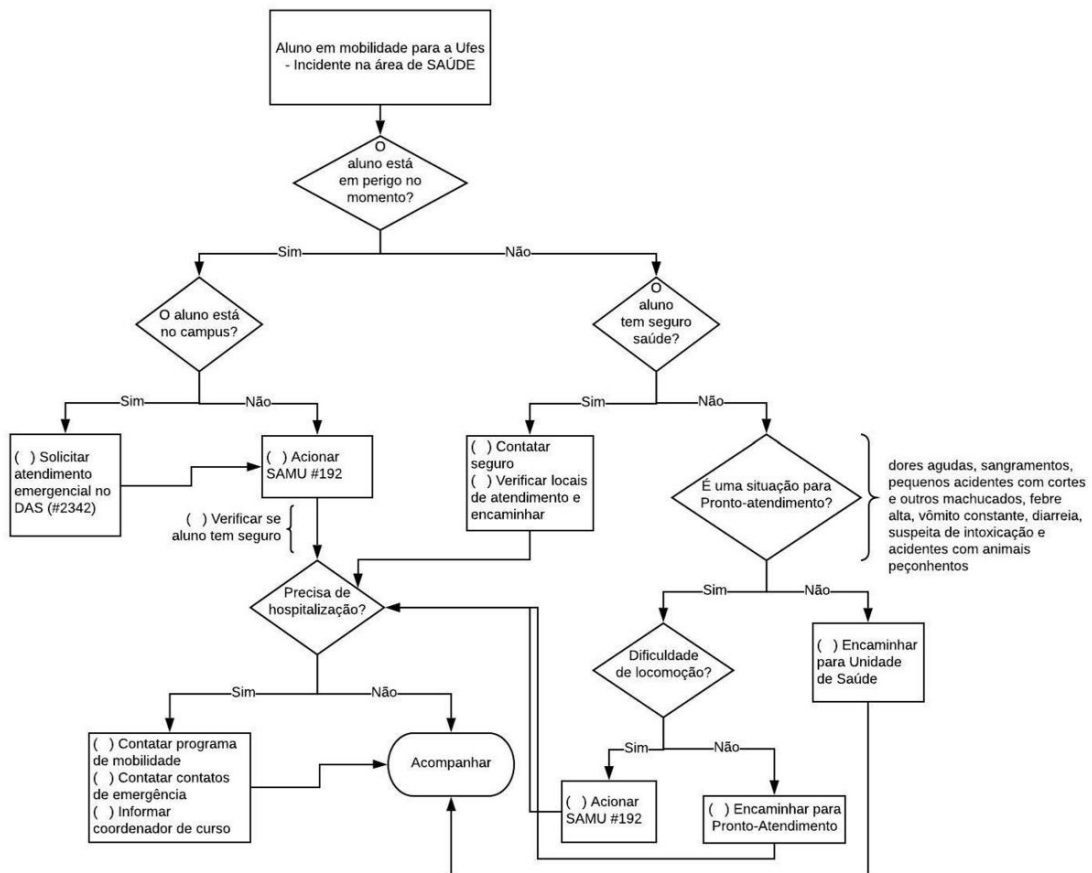


MOBILIDADE PARA A UFES

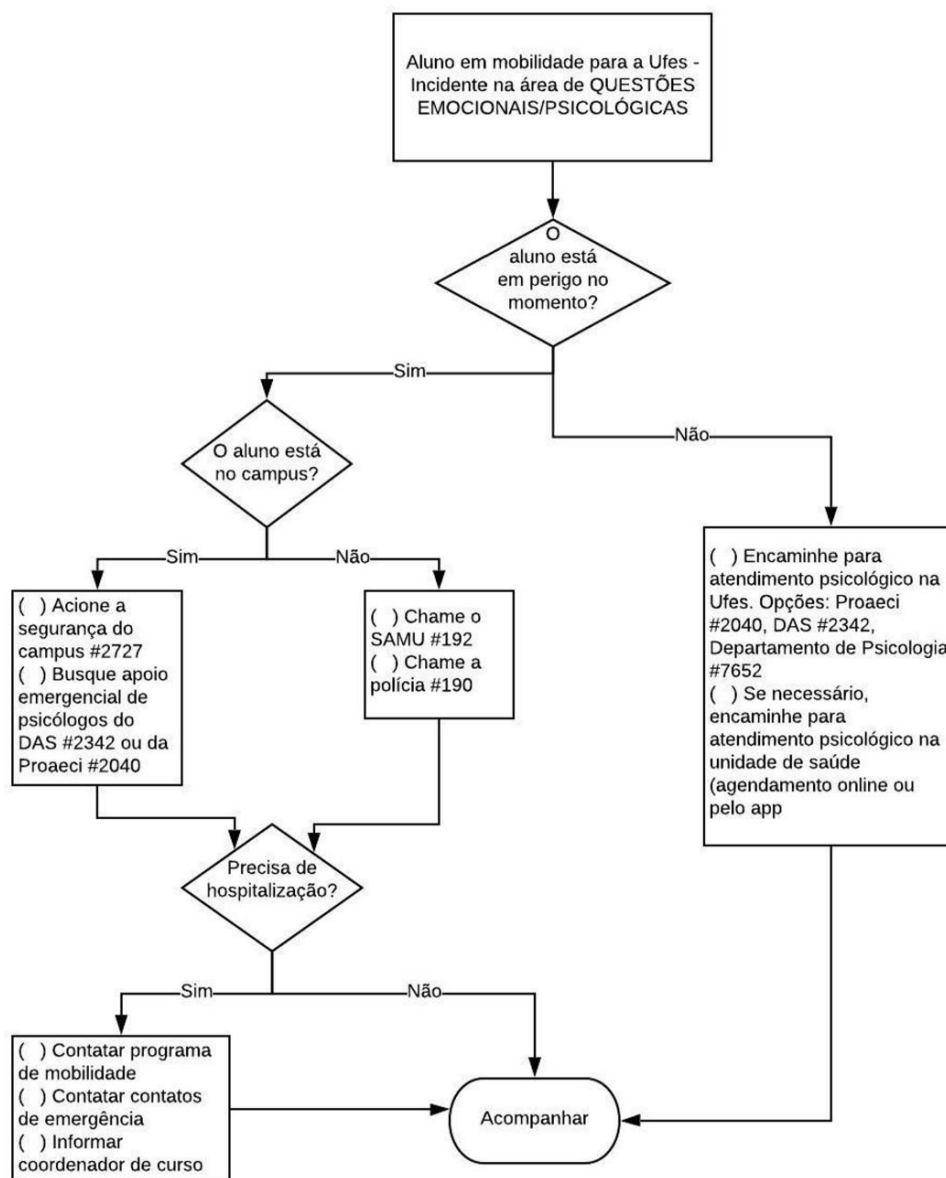
MOB IN - SEGURANÇA



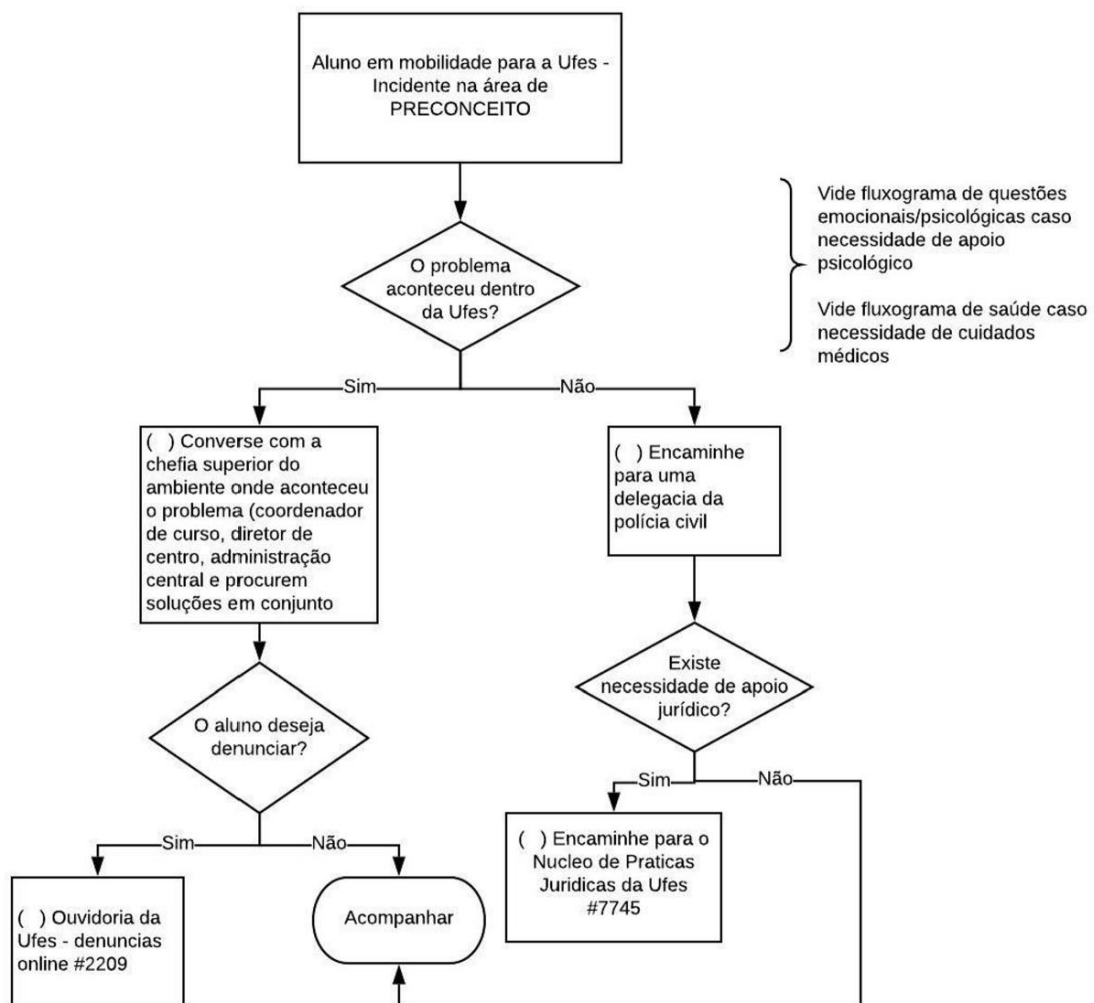
MOB IN - SAÚDE



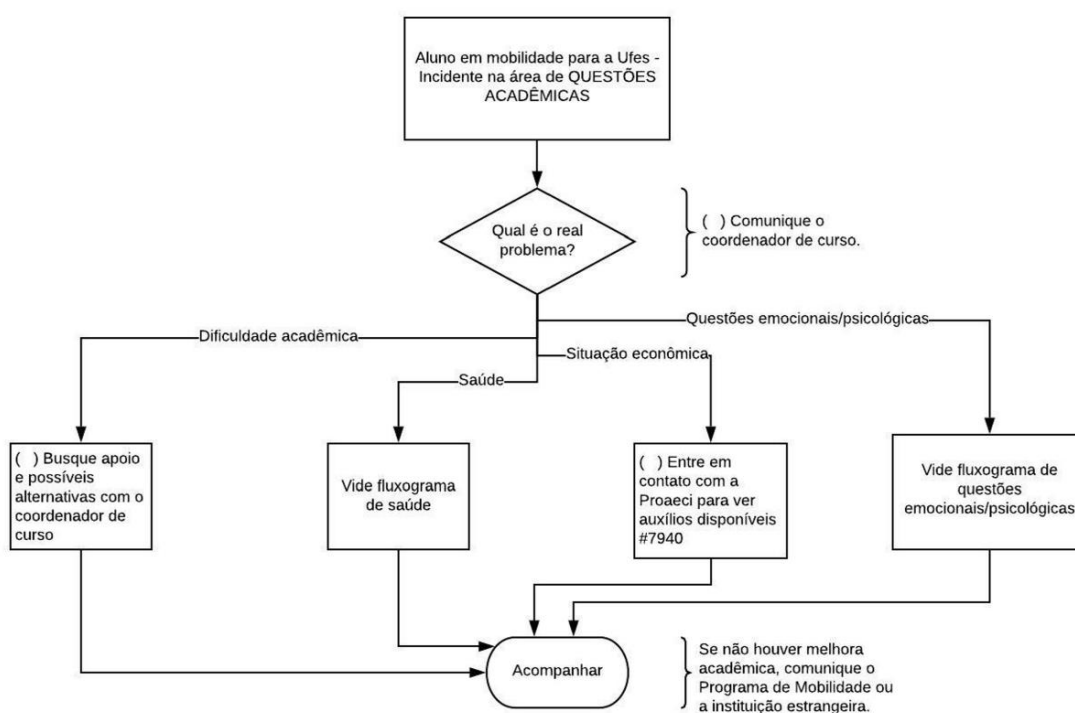
MOB IN - QUESTÕES EMOCIONAIS/ PSICOLÓGICAS



MOB IN - PRECONCEITO



MOB IN - QUESTÕES ACADÊMICAS

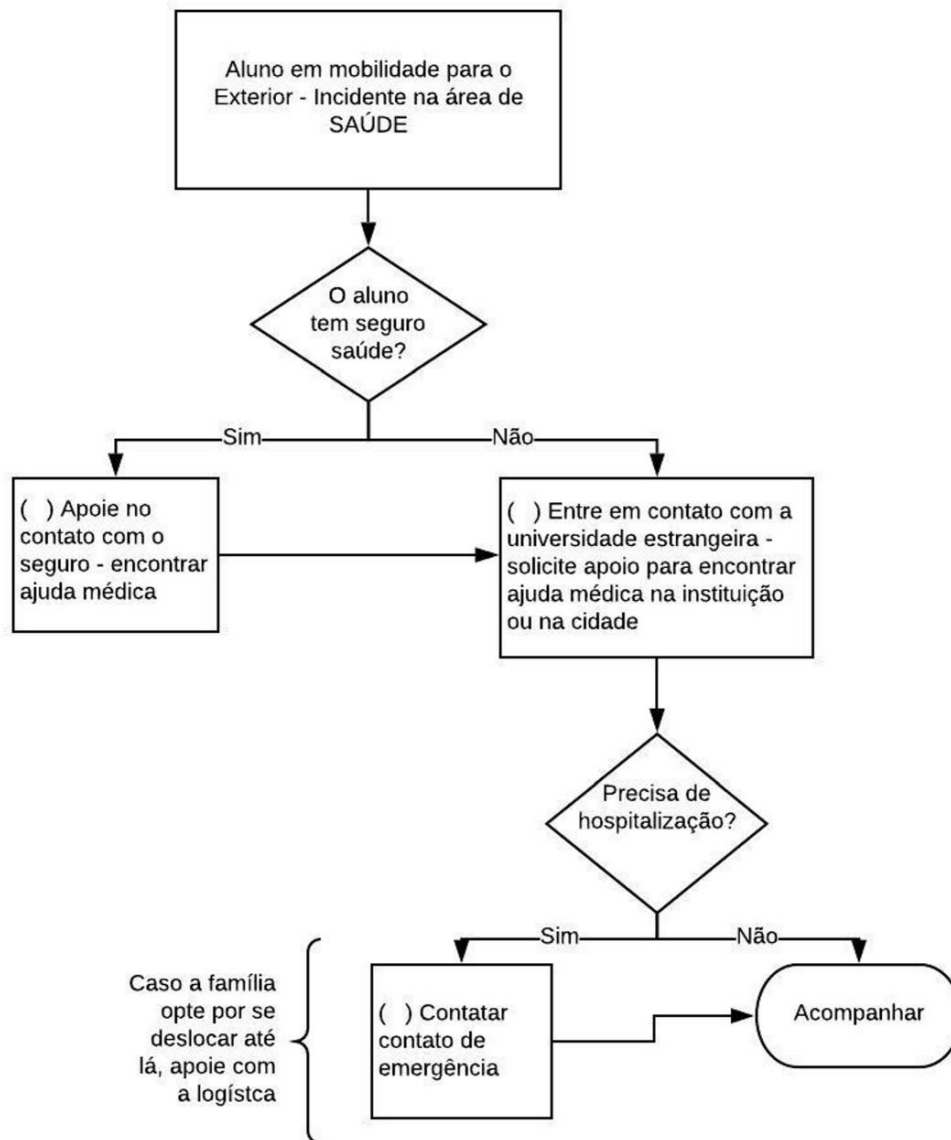


MOB IN - MORTE

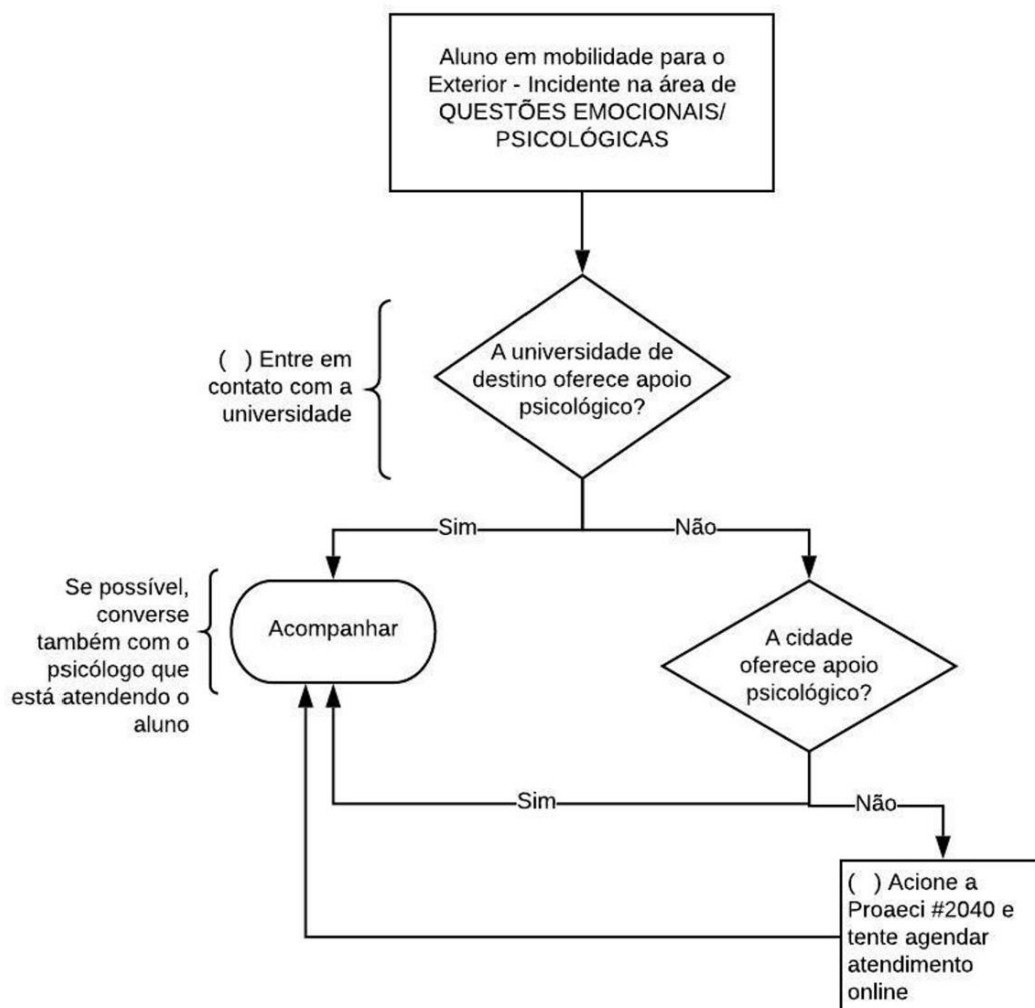
EM CASO DE MORTE DE UM ALUNO EM MOBILIDADE PARA A UFES
<p>Recepção da informação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tome nota de todos os detalhes relevantes com relação ao óbito: <ul style="list-style-type: none"> o Nome e telefone da pessoa que informou a SRI, bem como o vínculo dela com a instituição e com o aluno; o Nome e nacionalidade do aluno que faleceu, bem como hora, local e causa da morte; o Verifique se o aluno tinha seguro; o Verifique se as seguintes pessoas já foram informadas: família, consulado ou embaixada do país de origem, seguro (se houver), órgão responsável pelo programa de mobilidade (se houver), instituição estrangeira (se houver);
<p>Comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Se a família ainda não foi informada, procure assistência com psicólogos da instituição. O contato com a família deve ser feito no idioma nativo. Se nenhum servidor da SRI fala o idioma, peça assistência ao consulado ou embaixada do país de origem no Brasil ou com o órgão responsável pela mobilidade ou instituição de origem; <input type="checkbox"/> Comunicação Externa: Comunique o consulado ou embaixada do país de origem e o órgão responsável pelo programa de mobilidade ou instituição estrangeira. <input type="checkbox"/> Comunicação Interna: Comunique a administração central da universidade e o coordenador de curso. Forneça informações para o setor de comunicação, para que a instituição divulgue nota de pesar;
<p>Sepultamento</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Verifique com o seguro, consulado, órgão responsável pelo programa de mobilidade ou instituição estrangeira, opções quanto a possibilidade de transporte do corpo para o país de origem. Informe a família ou certifique-se de que o consulado faça isso; <input type="checkbox"/> Se o transporte do corpo não for possível e algum familiar resolver vir até Vitória, ofereça apoio logístico (informações quanto à hospedagem, etc.); <input type="checkbox"/> Caso nenhum familiar possa vir, entre em contato com a prefeitura de Vitória sobre o sepultamento (CRAS mais próximo: Maruípe 3314-5311 / 3314-5336). Será necessário os seguintes documentos para receber o auxílio-funeral: certidão de óbito, comprovante de renda familiar e comprovante de residência no município de Vitória em nome do falecido.

MOBILIDADE PARA O EXTERIOR

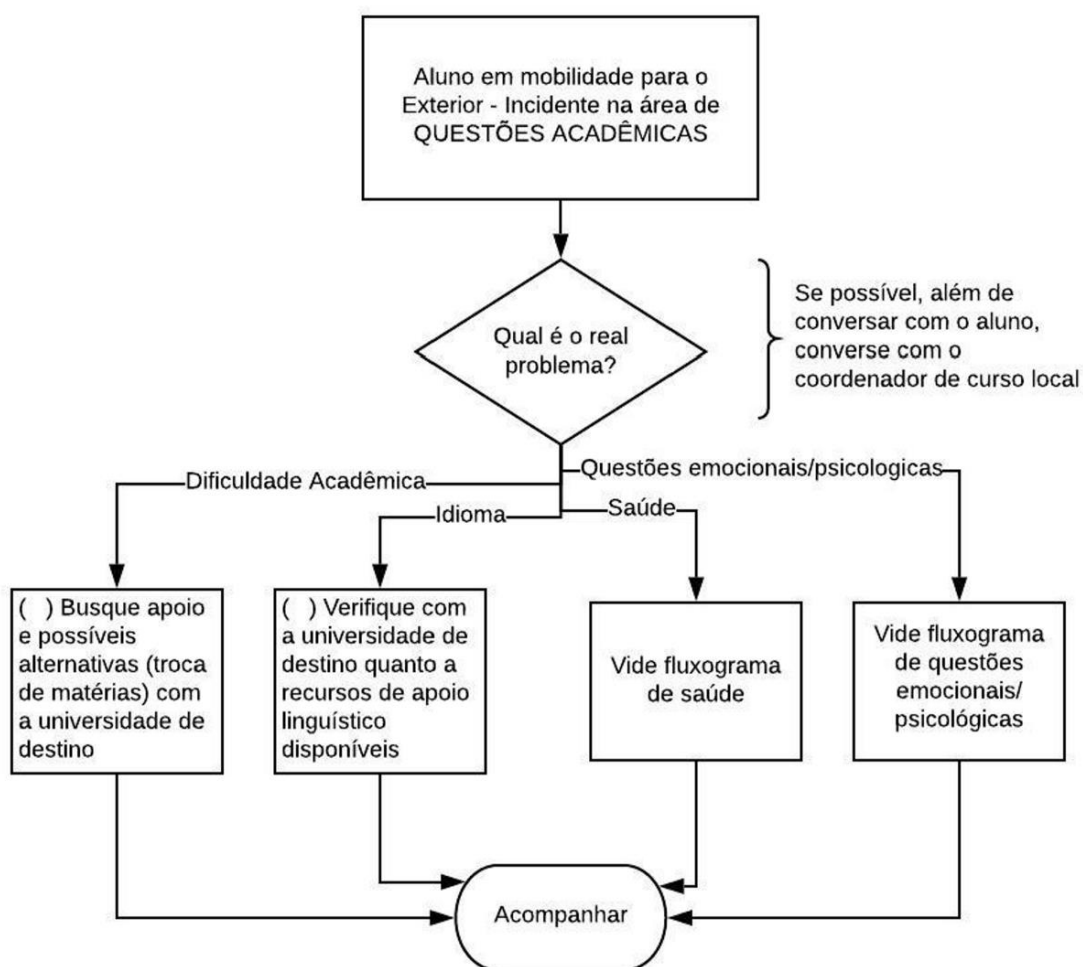
MOB OUT - SAÚDE



MOB OUT - QUESTÕES EMOCIONAIS/PSICOLÓGICAS



MOB OUT - QUESTÕES ACADÊMICAS



MOB OUT - PRECONCEITO



MOB OUT - MORTE

EM CASO DE MORTE DE UM ALUNO EM MOBILIDADE PARA O EXTERIOR

Recepção da informação:

- Tome nota de todos os detalhes relevantes com relação ao óbito:
 - Nome e telefone da pessoa que informou a SRI, bem como o vínculo dela com a instituição e com o aluno;
 - Nome do aluno que faleceu, bem como hora, local e causa da morte;
 - Verifique se o aluno tinha seguro;
 - Verifique se as seguintes pessoas já foram informadas: família, consulado ou embaixada brasileira naquele país, seguro (se houver), instituição estrangeira.

Comunicação

- Se a família/contato de emergência ainda não foi informada, procure assistência com psicólogos da instituição e comunique;
- Comunicação Externa: Comunique a universidade de destino, o consulado ou embaixada brasileira no país e a agência promotora da mobilidade (quando houver);
- Comunicação Interna: Comunique a administração central da universidade e o coordenador de curso. Forneça informações para o setor de comunicação, para que a instituição divulgue nota de pesar.

Sepultamento

- Verifique com o seguro, consulado, agência promotora de mobilidade, opções quanto a possibilidade de transporte do corpo para o país de origem. Informe a família;
- Se algum familiar resolver ir até o local, comunique a universidade de destino e peça apoio logístico (informações quanto à hospedagem, etc.).