

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
CURSO DE BACHARELADO EM HOTELARIA

MARIA GRAZIELA SAADI EDELWEISS

**A HOSPITALIDADE MARISTA NO CAMPUS CENTRAL DA PONTIFÍCIA
UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL**

Porto Alegre

2008

MARIA GRAZIELA SAADI EDELWEISS

**A HOSPITALIDADE MARISTA NO CAMPUS CENTRAL DA PONTIFÍCIA
UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL**

Monografia apresentada como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Hotelaria, pela graduação da Faculdade de Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Profa. Me. Berenice Curtis Mércio Pereira

Porto Alegre

2008

A acolhida traz à luz a estrutura básica do ser humano. Existimos porque, de uma forma ou de outra, fomos acolhidos. (BOFF, 2005)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus pelo dom da vida e a virtude da sabedoria, motivo pelo qual me encontro prestes a concluir o Curso de Hotelaria, profissão que sempre admirei e na qual me realizo profundamente.

Agradeço aos professores Marutschka Moesch, Luis Gustavo Silva, Marcelo Azambuja, Flávio Falcetta, Silvana Lehn, Maria da Graça Sanches, Manoela Valduga, Susana Gastal e Jorge Nascimento, que no decorrer do Curso foram excelentes educadores, sempre oferecendo-nos apoio e amizade. E a minha orientadora, Berenice Curtis Mércio Pereira, agradeço o auxílio e a paciência.

Ao meu marido, pela compreensão e companheirismo.

Agradeço a minha mãe e ao meu pai pelo belo exemplo de fé, caridade e devoção a Deus e a família. Suas atitudes humanas de acolhimento, compreensão e tolerância foram as minhas primeiras lições de hospitalidade.

As minhas queridas irmãs, agradeço pelo carinho e pelas conversas sem fim. Tenho certeza que vocês sempre estarão presentes na minha vida, fazendo com que os momentos bons sejam mais alegres e os momentos ruins suportáveis.

RESUMO

O presente trabalho trata sobre a hospitalidade oferecida no Campus Central da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Analisaremos a importância da hospitalidade nas antigas civilizações, nas religiões e no impacto que ela gera, hoje, na formação dos profissionais desta Universidade Marista. O Campus Central da PUCRS, servirá de palco para um estudo mais aprofundado sobre a hospitalidade oferecida pela Instituição, indagando à seus usuários se a presença de um meio de hospedagem a tornaria mais acolhedora. Conheceremos, também, a forte ligação existente entre a filosofia Marista e a virtude da hospitalidade.

Palavras-chave: Hospitalidade. Acolhimento. Doutrina Marista. Humanismo. Hospedagem.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
1 HOSPITALIDADE	9
1.1 O ATO DE ACOLHER	9
1.2 CONCEITUAÇÃO	14
1.3 A HOSPEDAGEM	15
1.4 O HOTEL E SUAS CARACTERÍSTICAS	19
2 A PUCRS COMO UNIVERSIDADE MARISTA.....	25
2.1 CHAMPAGNAT E O ESTILO MARISTA DE EDUCAR	25
2.2 A UNIVERSIDADE E A AÇÃO EDUCATIVA.....	29
2.2.1 Características.....	30
2.2.2 O Campus Central	32
3 A HOSPITALIDADE NA PUCRS	40
3.1 A UNIVERSIDADE HOSPITALEIRA	40
3.2 O ACOLHIMENTO DE QUEM CHEGA.....	43
3.2.1 Os intercambistas e os alunos do interior	43
3.2.2 A visão dos mestres.....	48
CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS.....	55

ANEXO 1 – Carta de hospitalidade dos Monges Beneditinos (480-547)	57
A REGRA DE SÃO BENTO DA RECEPÇÃO DOS HÓSPEDES.....	57
ANEXO 2 – Marco referencial da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul	59
ANEXO 3 – Calendário de eventos do CEPUC do ano de 2007.....	63
ANEXO 4 – Listagem das empresas inseridas no parque tecnológico da PUCRS - TECNOPUC	64
ANEXO 5 – Atribuições da Assessoria para Assuntos Internacionais e Interinstitucionais - AAll.....	67

INTRODUÇÃO

O presente trabalho terá como tema a hospitalidade, como forma de acolhimento aos usuários do Campus Central da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. O objeto de estudo desta monografia será o Campus Central da PUCRS, localizado na cidade de Porto Alegre, no estado do Rio Grande do Sul, Brasil.

A escolha do tema justifica-se pela concepção da Educação Marista que está calcada no desenvolvimento total do indivíduo, tendo como base os preceitos éticos, remetendo a exigência do bem receber aos visitantes e de respeitar aos nossos semelhantes.

Pois, segundo Boff (2005), “A virtude da hospitalidade é a abertura de coração, a coragem de enfrentarmos e superarmos as diferenças, é acolher as pessoas assim como elas se apresentam, sem desconfiança e preconceitos.”

Esta monografia terá como objetivo refletir sobre a qualidade e a maneira com que o Campus Central da PUCRS acolhe os seus usuários, e se esta hospitalidade expressa o aspecto humano da pedagogia Marista, focada na educação integral, humana e espiritual do homem.

As questões norteadoras que sustentarão este trabalho partem das seguintes questões: “Existe uma forma hospitaleira de receber no Campus Central da PUCRS?” E ainda, “Um meio de hospedagem é fundamental para a excelência no acolhimento do Campus Universitário?” Estas perguntas serão realizadas em forma de entrevista, durante os meses de maio e junho de 2008, aos usuários do Campus Central.

A metodologia de pesquisa utilizada neste trabalho será a pesquisa qualitativa, que representa elevado volume de características e profundidade. A pesquisa qualitativa é exploratória, ou seja, ela estimula os entrevistados a pensarem livremente sobre algum tema, objeto ou conceito. A pesquisa qualitativa faz emergir aspectos subjetivos, de maneira espontânea, abrindo espaço para a interpretação. O nível de análise de pesquisa proposto será exploratório porque mostra uma visão aproximada da realidade, é usado quando o tema é pouco explorado e se torna difícil formular problemas precisos e hipóteses operacionalizáveis. A pesquisa exploratória é um estudo preliminar visando obter familiarização com o fenômeno a ser investigado. (MARCONI e LAKATOS, 1991)

As técnicas de coleta de dados utilizadas nesta monografia serão: o levantamento bibliográfico, a consulta em fontes secundárias e a realização de entrevistas semi-estruturadas. Este trabalho será desenvolvido de março a junho de 2008.

A estrutura capitular desta monografia entende-se por:

Capítulo I – A Hospitalidade, aonde serão apresentados conceitos de hospitalidade, a relação da hospitalidade na formação das religiões, a história e a evolução da hospedagem, definições e características da hotelaria, as categorias e classificação dos hotéis e os serviços. Os autores mais utilizados neste capítulo serão Boff (2005), Cândido e Vieira (2003) e Vallen e Vallen (2003).

Capítulo II – A PUCRS como Universidade Marista, neste segundo capítulo será apresentada a vida de Marcelino Champagnat, a fundação da Congregação Marista e a filosofia da educação integral dos jovens. Também haverá a apresentação do Campus Central da PUCRS, sua história, missão, visão, serviços e estrutura física. Os autores utilizados serão Zind (1988), Castelli (2005) e MARTINS (1979).

No terceiro e último Capítulo, A Hospitalidade na PUCRS, serão apresentados os relatos das entrevistas realizadas aos usuários desta Instituição, referentes as diferentes percepções dos usuários em relação a hospitalidade recebida no Campus Universitário. O autor citado neste capítulo será Boff (2005).

1 HOSPITALIDADE

O primeiro capítulo desta monografia pretende abordar a hospitalidade mostrando a importância deste tema para a formação da humanidade.

Entre os vários povos e crenças a serem citados neste capítulo nos aprofundaremos mais nos aspectos ligados à religião católica, já que nos encontramos em uma Universidade Marista. A história da hospitalidade revela-se diretamente ligada à própria civilização humana e se transforma ao longo de seu desenvolvimento, como veremos a seguir.

1.1 O ATO DE ACOLHER

Castelli (2005) afirma que foi com um ato de acolhimento que tudo começou, ao dizer que Deus acolheu Adão e Eva no paraíso, após tê-los criado. Além de dar a Adão e Eva o paraíso como moradia, o Criador lhes ofereceu tudo o que havia criado no mundo, a natureza se encontrava inteiramente à disposição deles. Deduz-se, então, que Deus é hospitaleiro, por consequência os seguidores Dele também deverão ser.

A religião católica é rica em exemplos de hospitalidade, e esta afirmação é comprovada em várias passagens da Bíblia. As Escrituras Sagradas são uma coletânea de 73 livros escritos pela humanidade a partir do ano de 950 a.C., no Oriente Médio, durante o reinado de Salomão. Os livros que compõem o Antigo Testamento foram confeccionados por volta de 50 a.C., já o Novo Testamento ficou pronto no final do primeiro século. (BÍBLIA SAGRADA, 2007)

As escrituras tratam sobre diversos assuntos como rituais, histórias, cartas, narrações, poemas, orações, doutrinas e sabedoria mostrando-nos um apanhado de toda a cultura e padrões sociais em um período de aproximadamente 3000 anos atrás. O estudo desta obra se torna importante porque retrata a necessidade e a preocupação pela hospitalidade sempre presente na formação dos povos, independente da época.

O primeiro relato da importância da hospitalidade está identificado no Antigo Testamento da Bíblia, no Livro do Gênesis. Curiosamente, este Livro também faz

parte da Torá (Livro Sagrado do Judaísmo), ou seja, aqui se comprova a necessidade da hospitalidade tanto para o Cristianismo quanto para o Judaísmo.

“Abraão levantou os olhos e viu três homens de pé diante dele. Levantou-se no mesmo instante da entrada de sua tenda, veio-lhes ao encontro e prostrou-se por terra. Meus senhores, disse ele, se encontrei graça diante de vossos olhos, não passeis avante sem vos deterdes em casa de vosso servo. Vou buscar um pouco de água para vos lavar os pés. Descansai um pouco sob esta árvore. Eu vos trarei um pouco de pão, e assim restaurareis as vossas forças para prosseguirdes o vosso caminho. Eles responderam: Faze como dissestes. Abraão foi depressa à tenda de Sara: Depressa, disse ele, amassa três medidas de farinha e coze pães. Correu em seguida ao rebanho, escolheu um novilho tenro e bom, e deu-o a um criado que o preparou logo. Tomou manteiga e leite e serviu aos peregrinos juntamente com o novilho preparado, conservando-se de pé junto deles, sob a árvore, enquanto comiam.” (BÍBLIA SAGRADA, 2007, Gênesis, Capítulo 18, Versículos 2-8, p.62).

Abraão, mesmo sem conhecer os peregrinos, os recebe com grande hospitalidade, oferecendo-lhes alimento e um local com sombra para descansarem. A tradição de lavar os pés dos convidados é um sinal de submissão e humildade, depois repetido pelo próprio Cristo. Isso indica que Abraão, como a própria escritura relata, está se colocando à inteira disposição dos forasteiros, sem medo e sem discriminações.

Boff (2005), nos revela que a virtude da hospitalidade é a abertura de coração, é a coragem de enfrentarmos e superarmos as diferenças, é acolher as pessoas assim como elas se apresentam, sem desconfiança e preconceitos. Foi exatamente o que pudemos observar em relação à Abraão, que superou a rejeição ao desconhecido, oferecendo-lhes além de alimento e descanso, o seu respeito e a sua tolerância.

Na Primeira Epístola de São Pedro podemos encontrar a hospitalidade caracterizada como uma virtude, assim como Boff (2005) esclareceu no parágrafo anterior. O texto, intitulado ‘Prática para as Virtudes’ cita: “Antes de tudo, mantende entre vós uma ardente caridade, exercei a hospitalidade uns para com os outros, sem murmuração.” (BÍBLIA SAGRADA, 2007, Capítulo 4, Versículos 8-9, p. 1545)

Na Epístola de São Paulo aos Romanos, há uma Carta com ensinamentos e preceitos morais a serem seguidos pelos cristãos.

“Amai-vos mutuamente com afeição terna e fraternal. Adiantai-vos em honrar uns aos outros. Sede alegres na esperança, pacientes na

tribulação e perseverantes na oração. Socorrei às necessidades dos fiéis. **Esmerai-vos na prática da hospitalidade.**” (BÍBLIA SAGRADA, 2007, Epístola de São Paulo aos Romanos, Capítulo 12, Versículos 10-13, p.1461).

Ainda, podemos encontrar na Epístola aos Hebreus, “Conserve-se entre vós a caridade fraterna. Não vos esqueçais da hospitalidade, pela qual alguns, sem o saberem, hospedaram anjos.” (BÍBLIA SAGRADA, 2007, Capítulo 13, Versículo 1-2, p. 1538)

A preocupação em dar acolhimento também é evidente na Obra Sagrada da religião judaica, a Torá é composta pelos cinco livros de Moisés, que traduzidas ao português significam ‘A Lei’. No Gênesis, o primeiro livro de Moisés, existe o relato de que Abraão, patriarca do povo, mantia sempre sua tenda com as quatro partes abertas, para que seus convidados pudessem facilmente entrar. (JUDAÍSMO, 2008)

Neste Livro Sagrado também existem ensinamentos que indicam as obrigações pessoais que uma pessoa deve fornecer para o seu semelhante. Nas escrituras de *Gemilut Chassadim* (preceito de amor e bondade), encontramos um rol de tarefas, entre elas há a preocupação em oferecer hospitalidade ao próximo. (JUDAÍSMO, 2008)

Entre estas possibilidades de comportamentos altruístas há ações que demonstram a importância da virtude citada acima.

- Conceder empréstimos sem ônus
- Fornecer hospitalidade
- Visitar e confortar os doentes
- Providenciar roupas para aqueles que precisam
- Dar assistência e alegrar os noivos
- Prestar cuidados aos mortos
- Confortar os enlutados
- Reconciliar aqueles que estão em desacordo

No Judaísmo, ter um comportamento hospitaleiro para com o visitante faz parte dos mandamentos (*Gemilut Chassadim*), ou seja, como nas demais religiões, prover a hospitalidade ao próximo é um dever.

Os greco-romanos revelavam seus preceitos morais em forma de mitos, desta maneira os conselhos fornecidos pelos deuses eram repassados aos seres humanos. A sociedade greco-romana também é rica em exemplos de hospitalidade, já que foi extremamente desenvolvida para sua época. Esta civilização apresentava grande preocupação em relação ao bem receber, criando mitos relacionados à hospitalidade e a retribuição daqueles que a ofereciam. Existe um mito, em especial, que conta a história de Báucis e Filêmon, que sem saberem, hospedaram dois deuses gregos em sua humilde choupana.

Na obra *Virtudes para um Outro Mundo Possível*, Boff (2005), constata a preocupação desta sociedade na narrativa do poeta romano Públio Ovídio (43-37 d.C.). Trata-se de um mito¹ grego chamado Báucis (em grego “delicada e terna”) e Filêmon (em grego “amigo e amável”).

A história conta que o deus grego Júpiter (o deus criador) e seu filho Hermes resolveram vir a terra para avaliarem como andava o espírito de hospitalidade humano. Os dois vestiram-se como peregrinos e começaram sua jornada. Caminharam por vales e montanhas, foram constantemente humilhados e maltratados por onde passavam. Pai e filho já estavam cansados e decepcionados quando, ao passar por uma pobre choupana, ouviram uma simpática voz dizendo: “Forasteiros, vocês devem estar exaustos e com fome. Entrem, a casa é pobre, mas aberta para acolhê-los”. (BOFF, 2005, p.78).

Ao entrarem na choupana, o humilde casal, acende o fogo e esquenta água para lavar os pés dos andarilhos. Com muito desprendimento, Báucis reúne todas as verduras que possuía e prepara uma deliciosa sopa. Naquela noite Báucis e Filêmon ofereceram sua própria cama para que os forasteiros pudessem descansar. (BOFF, 2005, p.78).

Nesse momento sobreveio uma violenta tempestade, entre raios e trovões ocorre uma transformação, a humilde choupana se transforma em um luxuoso templo de mármore branco. Os deuses revelam sua verdadeira identidade e oferecem ao casal dois desejos para retribuir toda a hospitalidade que lhes tinham proporcionado. Em conjunto, Báucis e Filêmon respondem: “O nosso desejo é servi-vos nesse templo por toda a vida. E depois de tanto amor gostaríamos de morrer juntos”. (BOFF, 2005, p.78).

¹ “O mito revela, pois não se possui apenas um olhar científico e objetivo das coisas. O mito mostra as dimensões mais profundas do ser humano.” (Boff, 2005, p.90)

Após muitos anos de trabalho, seus pedidos foram atendidos “mal puderam dizer adeus um ao outro, Filêmon foi transformado num enorme carvalho e Báucis numa frondosa tília. As copas e os galhos se entrelaçaram no alto. E assim abraçados ficaram unidos para sempre.” Por isso existe um ditado na Grécia que diz: “Quem hospeda forasteiros, hospeda a Deus.” (BOFF, 2005, p. 78).

A narrativa acima esclarece que a hospitalidade está relacionada com os cuidados básicos dos seres humanos. O casal, mesmo sendo humilde, recebe os forasteiros como se fossem seus irmãos, seres humanos que merecem confiança e amparo.

Na narrativa do mito fica claro que a hospitalidade está relacionada com os mínimos cuidados humanos: ser acolhido sem reservas, poder abrigar-se, comer, beber e descansar. Sem esses mínimos materiais ninguém vive e sobrevive. Mas o mínimo material remete a um mínimo espiritual, mais profundo, que tem a ver com aquilo que nos faz, propriamente humanos, que é a capacidade de acolher incondicionalmente, de ser solidários e cooperativos e capazes de conviver [...] A acolhida traz à luz a estrutura básica do ser humano. Existimos porque fomos acolhidos sem reservas pela Mãe Terra da qual somos filhos e filhas... pela natureza... pelos parentes e amigos... pela sociedade. Existimos porque, de uma forma ou de outra, fomos acolhidos. (BOFF, 2005, p.97)

Pensadores como Aristóteles e Platão entendiam que a hospitalidade deveria ser vista como uma das mais importantes virtudes da sabedoria humana, devendo ser praticada com equilíbrio. Ainda, na concepção de Platão, a hospitalidade deveria ser o mais importante dever do cidadão, um dever sagrado. E aquele que não o respeitasse mereceria o castigo divino. (CASTELLI, 2005)

Para Boff (2005), é necessário que haja respeito pelas diferenças e indispensável que haja a tolerância para que ocorra uma boa hospitalidade.

Com a hospitalidade e a convivência é indispensável o respeito diante de cada pessoa humana, de outros povos, de suas culturas, tradições e religiões e diante de cada ser. Por mais pontos em comum que sejam identificados e por profunda que seja a convivência sempre sobram arestas, perspectivas e dimensões do outro que ou não entendemos, ou temos dificuldades em acolher ou simplesmente nos causam estranheza e nos degradam. É nesse momento que deve vigorar o respeito pela diferença e a tolerância como atitudes imprescindíveis para o estar juntos na mesma Casa Comum. (BOFF, 2005, p.47).

Se prestarmos atenção ao conteúdo reunido neste capítulo, é possível fazermos uma relação desta virtude entre todas as religiões e crenças descritas

acima, entendendo que a caridade, o espírito de hospitalidade, a aceitação do diferente deve ser encarada como um dever, e aqueles que a cultivam podem ser recompensados, hospedando anjos e até deuses.

O ser humano precisa ser aceito para se desenvolver de forma plena e a hospitalidade está diretamente relacionada ao crescimento humano, gerando riquezas para o anfitrião e para o visitante. O anfitrião é responsável por receber, oferecendo sua moradia e seu alimento, acolhendo ao outro sem desconfianças e sem preconceitos, superando todo o medo que o diferente pode gerar. O visitante, por sua vez, entrega ao anfitrião suas necessidades humanas, sua integridade física e a sua segurança, sem as quais ninguém sobrevive. Quem recebe precisa respeitar, tolerar e aceitar ao seu hóspede sem desconfiança e preconceito. A hospitalidade é fundamental para o desenvolvimento humano porque protege, nutre e acolhe com amor todas as diferenças, sem esses mínimos materiais ninguém vive nem sobrevive.

1.2 CONCEITUAÇÃO

O conceito de hospitalidade, para Lashley e Morrison (2003), pode ser entendido como a oferta de alimentos e bebidas e, ocasionalmente, acomodação aos convidados. Os anfitriões têm a responsabilidade de prover às visitas, partilhando seu próprio sustento com seus hóspedes. Os autores ainda observam que os principais elementos presentes na hospitalidade são: a satisfação, o receber bem, o alimentar e o servir.

Já na concepção de Castelli (2005, p.6), “A hospitalidade está presente em diversas ciências, entre as quais podemos citar: a filosofia, a sociologia, a política, a economia, a história, a geografia, a arquitetura, a comunicação e a antropologia”.

De acordo com Boff (2005), a hospitalidade pode ser encarada como um acolhimento sem preconceitos e sem medos.

“A hospitalidade define-se como sendo a abertura de coração, a coragem de enfrentarmos e superarmos a estranheza que provoca o medo, a desconfiança, o afastamento e até a rejeição do outro. Hospitalidade é acolher as pessoas assim que elas se apresentam a nós, sem enquadrá-las em nenhum dos nossos esquemas válidos e preconceitos. Dentro dessa perspectiva, podemos entender, mais claramente, como a falta de hospitalidade tem sido um dos grandes problemas da sociedade atual e mundial.” (BOFF, 2005, p.18).

Podemos verificar, então, que a hospitalidade e a hospedagem estão interligadas.

1.3 A HOSPEDAGEM

Os autores, Cândido e Vieira (2003, p. 27), esclarecem que “a palavra hospedagem, do latim, *hospitium*, significa hospitalidade (dada ou recebida). E hospitalidade, também originária do latim *hospitalitas*, significa o ato de oferecer bom tratamento a quem se dá ou recebe hospedagem”.

Castelli (2005, p. 46), esclarece que “*hospitium*, para os romanos designava o local destinado para o repouso de viajantes, e *hospes*, designava a pessoa que nele se hospedava, o hóspede”. O autor também aponta outras palavras que representam momentos de sociabilidade, acolhimento e hospitalidade, como *hospitalia* (albergue público), *hospitalis* (hóspede), *stabulum* (albergue com estábulo), *mansiones* (casas de hospedagem), usadas como paradoro de tropas militares em trânsito, correio e posteriormente a todos os visitantes.

A hospedagem, como conhecemos hoje, percorreu um grande percurso até chegar ao ponto em que se encontra atualmente. O seu surgimento e desenvolvimento ocorreu junto com a formação da humanidade. A evolução foi ocorrendo de forma gradual, atendendo sempre as necessidades e as expectativas daqueles que buscavam alojamento.

De acordo com Dias e Aguiar (2002), o fenômeno dos deslocamentos sempre estiveram presentes nas sociedades humanas, no começo, os deslocamentos se destinavam à busca e à coleta de alimentos, depois se tornaram motivos econômicos, políticos, sociais, culturais e esportivos.

Historiadores mostram que as motivações comerciais foram responsáveis pelo desenvolvimento da hospitalidade.

Chon e Sparrowe (2003), relatam a presença, há cerca de 4000 anos, no Oriente Médio, de estabelecimentos responsáveis por oferecer abrigo aos comerciantes.

A indústria da hospitalidade surgiu em decorrência da necessidade de viajar a negócios. Os historiadores conjecturam que as primeiras estruturas destinadas ao pernoite de pessoas foram erguidas no

Oriente Médio, ao longo das rotas de comércio e das caravanas, há cerca de 4000 anos. Eram denominadas *caravanserai*, situavam-se em intervalos de 12 quilômetros de distância e funcionavam de modo muito semelhante aos atuais *kahns* do Oriente Médio, uma vez que forneciam abrigo (para homens e animais) e nada mais. Todas as provisões – comida, água, colchões – eram trazidas pelo viajante. Registros antigos desses estabelecimentos revelam condições físicas consideradas severas para os padrões atuais. Entretanto, o espírito de hospitalidade era forte, talvez mais especialmente no Oriente Médio. (CHON e SPARROWE, 2003, p.3).

A antiga civilização grega, segundo Castelli (2005, p.26), representa um marco na história da hospitalidade, esta virtude era levada tão a sério que existiam leis específicas para a acolhida dos forasteiros. Por volta de 450 a.C., época do apogeu grego, a violação destas normas cívicas era tida como um crime. O anfitrião deveria receber o visitante sem mesmo lhe perguntar o nome ou o motivo da viagem, lavar-lhe os pés, oferecer-lhe alimento e bebida. O anfitrião era responsável pela integridade física do convidado, por isso encontram-se quartos projetados exclusivamente para receber os visitantes. De acordo com o mito de Báucis e Filêmon, o visitante poderia ser até um dos deuses do Olimpo, querendo testar a hospitalidade humana.

Ainda, Castelli (2005), explica que as cidades de Atenas e Corinto eram tão famosas em acolher bem aos visitantes, que tiveram que construir alojamentos (hotéis), para abrigar os grandes *fluxos turísticos* que a elas se dirigiam. O culto à hospitalidade era muito levado muito a sério na Grécia Antiga, havendo o surgimento até mesmo de hotéis públicos. Os Jogos Olímpicos, realizados em Olímpia, são um excelente exemplo destes *fluxos turísticos*, já que chegavam a receber em torno de 200.000 expectadores para os dias de evento esportivo.

Com o avanço do Império Romano, o exército foi se alastrando por todos os territórios conquistados, com isso, Chon e Sparrowe (2003, p.29), constataam a necessidade da criação de estradas para ligar estes percursos.

A sociedade romana teve uma influência singular na indústria da hospitalidade, já que as estradas construídas durante a era romana ligavam regiões que iam do Mar do Norte ao Saara e da costa do oceano Atlântico às margens do rio Danúbio e à Mesopotâmia. As estradas foram primeiramente utilizadas para fins militares e para a administração governamental das terras conquistadas. Estabelecimentos de hospedagem, ao longo das estradas, distantes de 25 a 45 quilômetros uns dos outros, também promoveram o desenvolvimento das viagens. (CHON e SPARROWE, 2003, p.29).

Torre (2001), sustenta que o primeiro caminho romano a ser construído, por ordem do Imperador Apio Cláudio, foi a Via Apia, concluída em IV a.C. Esses caminhos iam se alastrando de acordo com as conquistas do exército romano. As estradas eram seguras, já que eram utilizadas pelos militares e para a administração das terras conquistadas. Com o tempo, o povo começou a tirar proveito destas estradas pelos mais variados motivos, usando os percursos para o comércio, em busca de saúde ou até mesmo para visitar as terras conquistadas pelo vasto império.

Mais além, Ismail (2004), acrescenta que os pontos de intersecção desses percursos, ao se cruzarem, estabeleciam pontos de parada aos viajantes. Frequentemente, esses pontos se desenvolveram e se transformaram em centros comerciais, muitos deles viraram cidades.

Já, Castelli (2005), observa que ao longo das estradas que ligavam o Império Romano a Atenas, foram construídas casas, denominadas *mansiones*. As *mansiones* eram albergues, especialmente projetados para acolher os viajantes, oferecendo-lhes hospedagem e alimentação. Entre os usuários deste serviço podemos citar: militares, funcionários do império, comerciantes e turistas.

A hospedagem continuou a se desenvolver mesmo após a queda do Império Romano. Segundo Torre (2001, p.10), “O Cristianismo trouxe consigo os novos preceitos de amor ao próximo, fazendo com que o espírito de hospitalidade prosperasse”.

Existe uma passagem no Evangelho, segundo São Lucas, que esclarece a importância da hospitalidade para os cristãos. Boff (2005), lembra, que na concepção católica, a compaixão e o cuidado ao próximo são imprescindíveis para se alcançar a vida eterna.

Jesus prega que para alcançar a vida eterna, os fiéis devem: “Amar ao senhor teu Deus de todo o teu coração, de toda a tua alma, de todas as tuas forças e de todo o teu pensamento; **e a teu próximo como a ti mesmo**”. (Bíblia Sagrada, 2007, p.1362). Quando Jesus é indagado por um fiel, “Mas afinal, quem é o meu próximo?”, Jesus narra a história do bom samaritano:

“Um homem descia de Jerusalém a Jericó, e caiu nas mãos de ladrões, que o despojaram; e depois de o terem maltratado com muitos ferimentos, retiraram-se, deixando-o meio morto. Por acaso desceu pelo mesmo caminho um sacerdote, viu-o e passou adiante. Igualmente um levita, chegando àquele lugar, viu-o e passou adiante.

Mas um samaritano que viajava, chegando àquele lugar, viu-o e moveu-se de compaixão. Atou-lhe as feridas, deitando nelas azeite e vinho; colocou-o em sua própria montaria e levou-o a uma hospedaria e tratou dele. No dia seguinte, tirou dois denários e deu-os ao hospedeiro, dizendo-lhe: Trata dele e, quanto gastares a mais, na volta te pagarei.” (BÍBLIA SAGRADA, 2007, Evangelho Segundo São Lucas, Capítulo 10, Versículo 30-35, p.1362).

Depois disso, Jesus perguntou: “Quem destes três é o próximo do homem quase morto?” Respondeu-Lhe o fiel: “Aquele que usou de misericórdia para com ele.” Então Jesus lhe disse: “Vai, e faz tu o mesmo.” (Bíblia Sagrada, 2007, p.1362)

Essa história é um exemplo perfeito da hospitalidade que devemos sempre oferecer ao próximo. O samaritano acolheu ao desconhecido de coração aberto, sem desconfiança e preconceitos. Ele teve a coragem de enfrentar e superar o medo do desconhecido, sua compaixão pelo próximo e sua caridade fraternal salvaram a vida de um indivíduo. A virtude da hospitalidade sempre esteve presente nas civilizações, e as referências bíblicas indicam essas evidências.

A Igreja Católica, de acordo com Castelli (2005), foi uma importante ferramenta para a propagação da hospitalidade, pois a partir do século IV, os mosteiros passaram a receber os viajantes. As abadias tinham alojamentos específicos de hospedagem para os peregrinos, de modo a não atrapalharem a vida monástica. A Ordem dos Beneditinos, cria uma Carta da Hospitalidade, conhecida como *A regra de São Bento*, aonde Bento de Nursia (480-547) indica como bem receber os viajantes (anexo 1, p. 63).

Referindo-se a Mateus, Capítulo 25, Versículo 35, Plentz (2007, p.40), cita: “As peregrinações foram cada vez mais influenciadas pela Igreja, aumentando progressivamente o fluxo das viagens.”

“As abadias e os mosteiros acolhiam e alimentavam os peregrinos, e, como retribuição à hospitalidade cristã, as doações dos peregrinos eram bem aceitas. Um exemplo de hospitalidade dada aos peregrinos pode ser vista na ordem beneditina. No capítulo 53, da Regra beneditina, a ordem de São Bento pede que todos os “hóspedes que chegarem ao mosteiro sejam recebidos como o Cristo, pois Ele próprio irá dizer: Fui hóspede e me recebestes.” (apud. PLENTZ, 2007, p.40).

A evolução da hospedagem ocorreu de acordo com as necessidades daqueles que se utilizavam destes serviços. A história mostra que os meios de hospedagem foram se moldando a essas necessidades de acordo com a época, localização e religião do povo que a organizava. O acolhimento é uma virtude muito

importante na religião católica, que segundo suas leis, indica ser indispensável o amor ao próximo para se conquistar a vida eterna.

O ato de hospedar é um dos aspectos importantes da hospitalidade, portanto os meios de hospedagem foram se desenvolvendo e adquirindo características próprias de acordo com o país e a cultura local. Os hotéis são empreendimentos voltados ao segmento da hospitalidade, seus serviços possuem características únicas.

1.4 O HOTEL E SUAS CARACTERÍSTICAS

De acordo com Candido e Vieira (2003, p.49), “Hotel é a palavra genérica que identifica e define diversos tipos de estabelecimentos comerciais destinados a acolher, alimentar e entreter pessoas.” Ou ainda, “Hotel é uma atividade permanente de prestação de serviços que opera 24 horas por dia, durante o ano inteiro, e seu principal produto, a diária hoteleira, é altamente perecível.”

A empresa hoteleira pode ser definida conforme a Resolução Normativa 387/98 da Embratur, em seu artigo 5º, “Considera-se empresa hoteleira a pessoa jurídica que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira, observado o Art. 4º do Decreto nº 84.910, de 15 de julho de 1980.” (CANDIDO E VIEIRA, 2003, p.49)

Castelli (2003, p.56), acredita que “uma empresa hoteleira pode ser entendida como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada.”

Medlik e Ingram (2002, p.6) sustentam que a palavra *hotel*, em si, foi usada na Inglaterra com o surgimento de Londres, após 1760, de um tipo de estabelecimento comum em Paris, chamado *hôtel garni* – uma grande casa onde os apartamentos eram alugados por dia, semana ou mês. Sua aparência significava uma ruptura com os métodos corriqueiros de hospedagem, como pousadas e instalações similares, e o surgimento de instalações mais luxuosas e até mais ostentadoras.

Para Vallen e Vallen (2003, p.27), a palavra *hotel* surgiu em Londres, em torno do ano 1760, mas só começou a ser utilizada nos Estados Unidos cerca de

três décadas depois. Ela foi anglicizada a partir do termo francês *hôtel garni*, ou “mansão ampla e mobiliada”.

O setor da hospitalidade se diferencia dos demais empreendimentos por vender um produto intangível, os serviços. Além de suprir as necessidades básicas dos clientes, o negócio principal dos serviços de hospitalidade é proporcionar experiências memoráveis aos clientes. Assim, o sucesso da hotelaria vai além da infra-estrutura disponível no estabelecimento, este setor possui características específicas que precisam ser levadas em consideração para que se atinja o sucesso neste tipo de empreendimento.

Cândido e Vieira (2003) acrescentam que a hospitalidade tem suas peculiaridades, porém, sua missão é semelhante as demais áreas.

“A hotelaria pode ser considerada uma indústria do ramo de bens e serviços. Como qualquer ramo industrial possui suas características próprias de organização e sua finalidade principal é o fornecimento de hospedagem, alimentação, entretenimento, segurança e bem-estar dos hóspedes. **A missão que compartilham é fornecer serviços e, também, obter lucro.** (CÂNDIDO e VIEIRA, 2003, p.37)”.

Conforme Cândido e Vieira (2003), a hotelaria define-se por suas características próprias, visando a satisfação dos clientes.

Vallen e Vallen (2003), complementam, dizendo que a perecibilidade, a localização, a oferta fixa, os altos custos operacionais e a sazonalidade, fazem da hotelaria um setor diferenciado dos demais. A seguir, podemos entender quais são estas características e porque elas ocorrem.

- **Perecibilidade:** Uma unidade habitacional não vendida hoje à noite não poderá mais ser recuperada. Apartamentos não negociados não podem ser guardados, armazenados ou reaproveitados.
- **Localização:** A localização é de fundamental importância para um hotel. As constantes mudanças de bairros e de centros comerciais prejudicam os empreendimentos cuja localização inicial era satisfatória. Hoje em dia, a administração hoteleira aprendeu a depender mais da área de ‘*marketing*’ e vendas do que do movimento espontâneo de ‘*walk-ins*’.

- Oferta fixa: O número de unidades habitacionais é fixo, por isso mesmo que a procura por hospedagem seja maior na alta temporada, não há espaço físico para receber um número maior de hóspedes.
- Altos Custos Operacionais: Independente do percentual de ocupação, o hotel continua sempre com o custo operacional fixo elevado. Por isso é necessário um alto percentual de ocupação para o sucesso do empreendimento.
- Sazonalidade: É caracterizada por grande procura em uma determinada estação ou época do ano. Ex: Estações de esqui são procuradas no inverno, enquanto hotéis no litoral são procurados no verão. (VALLEN E VALLEN, 2003)

Além de o setor hoteleiro possuir as características especiais citadas acima, também teve que desenvolver alguns critérios de classificação. Como veremos a seguir existem inúmeras maneiras para categorizar os hotéis, que variam de acordo com o país aonde eles se encontram. Por isso a Organização Mundial de Turismo estabeleceu algumas obrigatoriedades internacionais que os meios de hospedagem devem oferecer à seus clientes. A preocupação em estabelecer certas normas e padrões nasceu em virtude do bem estar dos hóspedes, que independente do local de destino ficarão protegidos de qualquer surpresa indesejada.

Em função do grande desenvolvimento dos meios de hospedagem ao redor do mundo, tornou-se fundamental a classificação dos hotéis. A classificação é uma garantia para o cliente que 'receberá o que comprou'. Desta maneira, o hóspede, fica ciente do tipo de serviço, acomodações e estrutura física que irá encontrar ao chegar a seu destino.

Os estudos de Candido e Vieira (2003), mostram-nos que os hotéis podem ser classificados por: atuação, dimensões, localização, qualidade dos serviços, relação com outros serviços, organização, proximidade a terminais de transportes e tipo de clientela.

O Departamento de Censo americano agrupa os hotéis por porte. Um hotel pequeno possui 100 apartamentos, um médio possui entre 100 e 300 apartamentos, já uma propriedade de grande porte possui mais de 300 apartamentos. Existem mais de 100 sistemas de classificação no mundo. A Organização Mundial de Turismo adotou cinco classificações. A primeira é a classe *deluxe* (ou *luxury*), depois vem a primeira classe, seguida pela classe turística ou econômica (ou segunda classe). Já

a terceira e quarta classes não servem para turistas internacionais por não terem banheiros privativos, aquecimento e tapetes. (VALLEN E VALLEN, 2003)

Ainda, Vallen e Vallen (2003), explicam que os franceses adicionaram ainda uma classe chamada de duas estrelas N (*nouveau*, de “novo”) para representar as melhorias dos hotéis reformados. Quatro estrelas L (*luxe*, de “luxo”) está no topo da escala. A Austrália e Israel vão além, utilizando uma categoria de seis estrelas. O *AAA Tour Book* utiliza diamantes para classificar os hotéis, na *Mobil* observamos o uso de estrelas. No Reino Unido podemos observar classificações que se utilizam de coroas (*National Tourist Board*) e até de pavilhões (*Michelin*).

Apesar dos critérios de avaliação quanto à classificação dos meios de hospedagem divergirem de país para país podemos salientiar algumas obrigatoriedades comuns entre eles:

- Hotéis superluxo, 5 estrelas ou letras AA ou A: Devem possuir apartamentos e banheiros privativos amplos e confortáveis (existem medidas pré-determinadas), com água quente, ar-condicionado central, telefone, garagem, lojas, restaurantes, bar 24 horas, lavanderias, piscinas, quadras de esportes, *staff* bilíngüe, troca diária de roupas de cama e banho, TV por cabo. Além de tudo isso a arquitetura e a decoração do hotel devem primar pelo luxo e conforto.
- Hotéis luxo, letra B, 4 estrelas: Devem possuir o mesmo citado acima, porém não precisa ter quadras esportivas e o ar-condicionado não precisa ser central. As medidas dos apartamentos e banheiros poderão ser menores do que as estipuladas para os hotéis superluxo.
- Hotéis standard superior, 3 estrelas, letra C: As medidas das unidades habitacionais determinadas para esta classe são menores do que aquelas dos hotéis luxo, outra diferença é que o *room service* tem a obrigação de funcionar apenas por dezesseis horas diárias.
- Hotéis standard, 2 estrelas, letra D, classe turística: A descrição é bem semelhante ao 3 estrelas, porém não possui *room service*. A decoração possui somente o que realmente é necessário.
- Hotéis simples, de 1 estrela, letra E: São hotéis modestos, possuem poucas opções de serviços, normalmente oferecem apenas a hospedagem. Mesmo

assim, as unidades habitacionais devem possuir banheiro privativo. (CANDIDO E VIEIRA, 2003)

Estes critérios de avaliação estipulados pela Organização Mundial de Turismo servem para padronizar os serviços da área hoteleira. Contribuindo para que os turistas possam passar por experiências memoráveis ao chegarem ao seu destino, em qualquer lugar do mundo.

Os autores, Chon e Sparrowe (2003), constatam que a hotelaria se caracteriza por vender um produto intangível, os serviços, diferentemente das tradicionais áreas que geram produtos palpáveis, que podem ser estocados.

“Os serviços, são um produto intangível. O respeito demonstrado por um hóspede não pode ser segurado nas mãos; o ato de puxar uma cadeira para um hóspede não pode ser estocado para uso futuro; e práticas aceitas em uma cultura podem ser consideradas rudes em outras, tornando impraticável a uniformidade dos serviços. O negócio principal da hospitalidade é a criação de experiências memoráveis por meio de serviços que supram as necessidades dos hóspedes.” (CHON e SPARROWE, 2003, p.9).

De acordo com Candido e Vieira (2003, p. 628), os fatores que identificam a qualidade do serviço são descritas abaixo.

- Confiabilidade – é dada aquela empresa que executa conforme o combinado com o consumidor, envolvendo a coerência no desempenho e a constância na qualidade dos serviços prestados: preço justo, execução do serviço no tempo acordado, etc.
- Rapidez de resposta – está ligada à rapidez com que a empresa presta o serviço ao cliente, quer na atenção dispensada ao telefone, quer na execução dos serviços em tempo adequado.
- Competência – está vinculada ao fato de a empresa possuir habilidades e conhecimentos necessários para a prestação do serviço.

Neste capítulo, tomamos conhecimento da estreita relação existente entre a hospitalidade e os deveres éticos e religiosos dos indivíduos. A importância da doutrina católica formou conceitos baseados no amor ao próximo e no acolhimento indiscriminado. A hospedagem é um dos aspectos que caracterizam o ramo da

hospitalidade, por isso entende-se que a Igreja Católica teve uma atitude hospitaleira ao adicionar, à estrutura dos mosteiros, alojamentos específicos para o acolhimento de visitantes. Durante a Idade Média, a Igreja percebeu a necessidade deste serviço, e o ofereceu a todos que dele precisassem, sem discriminações.

A seguir, haverá a apresentação da Congregação Marista, fundadora da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Sua doutrina católica segue os mandamentos de Cristo, por isso, esta Instituição se preocupa em oferecer hospitalidade para seus alunos e usuários.

2 A PUCRS COMO UNIVERSIDADE MARISTA

Neste capítulo, conheceremos mais sobre a vida de São Marcelino Champagnat, fundador da Congregação Marista. Estudaremos suas origens, sua vida e sua dedicação e altruísmo à instrução cristã de crianças. Também será abordada a Congregação Marista, sua história, filosofia e acima de tudo, seu aspecto humano ligado à educação integral dos jovens. Por conseguinte, será focado em especial, o surgimento e a evolução da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, sua tradição como uma Instituição Marista. Este estudo se torna ainda mais especial por a Universidade estar completando, este ano, 60 anos de atuação.

2.1 CHAMPAGNAT E O ESTILO MARISTA DE EDUCAR

José Bento Marcelino Champagnat, nasceu no mesmo ano da Revolução Francesa, 1789. Ele é o nono filho de uma família cristã e simples do Centro-Leste da França, mais precisamente da aldeia de Marlhes. Sua educação é essencialmente familiar, limitada pela degradação e a pobreza deixada pela Revolução Francesa. Sua mãe e sua tia lhe transmitem a profunda fé e devoção à Virgem Maria. Existem relatos de testemunhos, apresentados sob juramento, de fenômenos especiais em relação ao recém-nascido.

Sua mãe, Maria Teresa Chirat, então com 44 anos, teria visto, por diversas vezes, uma luz estranha que parecia emanar do peito da criança, com chamas brancas como a neve; esta luminosidade esvoaçava-lhe em torno da cabeça, em seguida, espalhava-se pelo quarto. (ZIND, 1988, p. 38)

Aos 14 anos, Marcelino Champagnat é recebido no Seminário Menor de Verrières, chegando lá encontra profunda dificuldade em se instruir, já que não possuía formação alguma. A sua vocação sacerdotal o faz superar suas limitações e após alguns anos ele segue para o Seminário Maior de Lyon. (MARTINS, 1979)

Em 1817, após ser ordenado sacerdote, Champagnat é designado à Paróquia de *La Vallá* com o intuito de fundar a Congregação dos Irmãozinhos de Maria, ou Irmãos Maristas. Esta Congregação consistia na instrução das crianças pobres do meio rural, especialmente as mais abandonadas. Os jovens, principalmente nas

áreas rurais, se vêem mergulhados na ignorância e na pobreza, em decorrência da Revolução. (VATICANO, 2008)

De acordo com Martins (1979, p.3), Marcelino Champagnat mostra o seu dom de educador e catequista afirmando que - “Não posso ver uma criança sem sentir o desejo de fazer-lhe compreender o quanto Jesus Cristo a amou”.

Superando todos os obstáculos, a Congregação se desenvolveu, em pouco tempo os Irmãos Maristas ficaram conhecidos pela excelente qualidade de seu ensino. A expansão se tornou necessária em 1824, com a construção da grande casa de l’Hermitage, neste local os Irmãos recebiam uma sólida formação humana, religiosa e pedagógica. (VATICANO, 2008)

Em 1840, com 51 anos de idade, Marcelino Champagnat falece, deixando 56 escolas na França e 280 Irmãos formados em sua Congregação Marista. (MARTINS, 1979)

Champagnat foi um excepcional educador da juventude, suas idéias educacionais estavam além de seu tempo, ele implementou e aperfeiçoou diversas abordagens pedagógicas. (CHAMPAGNAT, 2008)

No Vaticano, em abril de 1999, em plena Praça São Pedro, o Papa João Paulo II conclui os trâmites para a canonização de Champagnat, passando a reconhecê-lo como Santo da Igreja Católica. (VATICANO, 2008)

A partir dos exemplos deixados pelo fundador dos Irmãos Maristas, criou-se um estilo próprio de possibilitar o acesso ao conhecimento, seguindo uma filosofia muito própria. Por esta razão, a Congregação definiu o Estilo Marista de Educar, fundado nas bases e no exemplo de amor e doação de Marcelino Champagnat.

O item de número 18 do Marco Referencial da PUCRS (anexo 2, p.65), nos revela a razão de ser da Universidade, mostrando como deve ser o espírito e o clima a ser vivenciado pela comunidade acadêmica, conforme segue:

A PUCRS busca a inspiração, para sua ação docente, na tradição educativa marista que **se fundamenta na concepção da educação como obra de amor**. Encarna-se este valor na pessoa do educador e se revela por sua presença amiga, disponibilidade, humildade e simplicidade, compreensão e firmeza, apreço aos valores espirituais. (Marco Referencial da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2008, anexo 2, p.65).

De acordo com Martins (1979), a Educação Marista adota a instrução como um bem, o ser humano deve cultivar a inteligência como qualquer outro dom

fornecido pelo Criador. No conceito Marista, a educação visa a formação integral do homem, por isso os discípulos de Marcelino José Bento Champagnat (1789-1840) recebiam uma formação sólida humana, religiosa e pedagógica.

De acordo com os estudos de Castelli (2005), a formação humana consiste no desenvolvimento total da pessoa e da sua personalidade, em especial nas suas dimensões da racionalidade, espiritualidade, emotividade e corporalidade. Por meio da formação de atitudes, buscamos um modo especial de enfatizar o aprender a ser.

A formação humana consiste, também, no aprender a conviver, ou seja, na competência social. Esse pensamento mostra que a responsabilidade dos mestres, e a troca de conhecimento entre professor e educando vai mais além da formação científica e profissional.

A figura do educador marista é fundamental, pois a finalidade da educação para eles não é somente o conhecimento científico, nem apenas a instrução religiosa. Os Irmãos deveriam formar bons cristãos e virtuosos cidadãos, as crianças deveriam receber e levar à suas famílias os bons princípios e as práticas de virtudes que lhes eram ensinadas na escola. Os mestres devem ser um exemplo vivo daquilo que ensinam, entendendo que a educação não é um ofício, mas uma obra de amor, de zelo e de respeito pelo educando. (MARTINS, 1979)

O educador faz um trabalho que excede em importância todos os outros trabalhos. Um Irmão, dizia Champagnat, é o cooperador de Deus, consócio de Jesus Cristo na santa missão de salvar almas. É substituto dos pais e das mães, o auxiliar dos pastores da Igreja, o anjo da guarda das crianças, o Evangelho vivo dos alunos e de todos. Sua vida inteira está consagrada ao serviço da religião e da pátria. (MARTINS, 1979, p.12).

Atualmente, a Congregação Marista se encontra em cinco continentes e em 76 países, trabalhando com centros sociais, colégios, hospitais e universidades. No Brasil, os Irmãos possuem 80 escolas, 3 universidades e 100 centros sociais, somando um total de 142.226 alunos.

Sua organização divide-se em três unidades administrativas denominadas Províncias: Província Marista do Brasil Centro-Norte, Província Marista do Brasil Centro-Sul e Província Marista do Rio Grande do Sul que abrange também o Distrito da Amazônia. (MARISTA, 2008)

A presença da Congregação Marista em nosso estado é visualizada na logomarca da instituição, que em 2004 passou por uma readequação. A nova

linguagem visual será padronizada para todas as escolas, universidades e centros sociais mantidos pelos Maristas. (MARISTAS, 2008)

A tradição de mais de 100 anos de presença Marista no Rio Grande do Sul está retratada na nova logomarca da Congregação, cujos elementos são explicados abaixo:



Figura 1: Logomarca da Congregação Marista.

Extraída do *web site*: <http://maristas.org.br/>, em 29/04/2008.

- TRADIÇÃO – O ‘M’ marista, que hoje faz parte das logomarcas de todas as obras maristas presentes nos 76 países, recebe a cor branca em cima de um fundo azul. O ‘M’ simboliza a primeira letra do nome de Maria, coroado de doze estrelas e o ‘A’ de Ave entrelaçados, significando a saudação “Ave, Maria!”.
- HUMANISMO – A logomarca recebeu um conjunto de cores de apoio que expressam o aspecto humano da pedagogia Marista, focada na educação integral, humana e espiritual. Isso também foi criado para respeitar as identidades de cada escola, que ao longo do tempo, utilizaram cores como o vermelho e o verde.
- CONTEMPORANEIDADE – A nova logomarca da Congregação Marista ficou com traços modernos, adquiriu contemporaneidade ao contrastar o tradicional brasão Marista à leveza das linhas modernas. (MARISTAS, 2008)

2.2 A UNIVERSIDADE E A AÇÃO EDUCATIVA

Em 1900, os primeiros Maristas chegaram da Europa ao Sul do Brasil, mais precisamente à cidade de Bom Princípio. Naquela data, o pároco da região, Padre Rudgero Stenmans, fundou a primeira Escola de Formação para Professores, destinada a toda a região colonial do Estado. Os mestres formados nesta escola deveriam difundir os ideais cristãos e humanos, visando a formação integral do homem. A partir daí, os religiosos maristas foram abrindo escolas conforme a necessidade de cada região, dando início ao estilo marista de educar no Rio Grande do Sul. (MARISTAS, 2008)

Na Igreja Nossa Senhora do Rosário, em 1904, foi fundada a Escola Nossa Senhora do Rosário. Esta instituição criou uma Escola Superior de Comércio que por sua vez se tornou muito reconhecida por sua qualidade de ensino. A pedido dos alunos que freqüentavam o curso foi criado, em março de 1931, uma Faculdade de Ciências e Políticas Econômicas. A Faculdade cresceu, sendo inseridos nos anos seguintes os cursos de Filosofia (1940), Ciências e Letras (1940), Serviço Social (1945), e Direito (1947). Já com o nome de União Sul Brasileira de Educação e Ensino, a entidade civil dos Irmãos Maristas, requereu ao Ministério da Educação a equiparação de universidade. (PUCRS, 2008)

A primeira Universidade Católica criada pelos Irmãos Maristas no mundo foi a Universidade Católica do Rio Grande do Sul, fundada em nove de novembro de 1948, pelo decreto de número 25.794 assinado pelo então presidente da República Eurico Gaspar Dutra. Dois anos mais tarde, no dia 1º de novembro de 1950, o Papa Pio XII outorgou à Universidade o título de Pontifícia, já que os Irmãos Maristas são obedientes e devotos ao Santo Padre, o Papa, e à Santa Sé. Como Universidade Pontifícia, ela tem como Chanceler o arcebispo de Porto Alegre, hoje Dom Dadeus Grings. (PUCRS, 2008)

Em 1960, ainda dividindo o espaço com o Colégio Nossa Senhora do Rosário, surgiu a necessidade de se procurar um terreno maior para a expansão da Universidade. No mesmo ano, foram transferindo-se os cursos para a nova Cidade Universitária, localizada nos terrenos do Instituto Champagnat, no bairro Partenon. A Cidade Universitária foi sendo construída gradativamente, a medida que as construções ficavam prontas os cursos eram transferidos. A Cidade Universitária foi inaugurada solenemente em setembro de 1968, pelo então presidente Arthur da

Costa e Silva. Os reitores que tivemos ao longo da história de nossa Universidade foram os professores Cônego Alberto Etges (1951-1953), Irmão José Otão (1954-1978), Irmão Liberato que completou o último mandato do Irmão Otão (maio de 1978 à dezembro de 1978) e o Irmão Norberto Francisco Rauch (1979-2004). Atualmente, o Irmão Joaquim Clotet ocupa o cargo de reitor da Instituição. (PUCRS, 2008)

2.2.1 Características

A PUCRS é uma instituição de ensino superior que promove a formação profissional e científica de nível superior. A Universidade é constituída por um conjunto de unidades de ensino, atualmente existem 26 faculdades, 69 opções de cursos de graduação e 10 habilitações, também encontramos institutos. A pós-graduação Lato Sensu (especialização) oferece 60 opções de cursos, enquanto os Stricto Sensu oferece o total de 41 cursos, sendo 23 de mestrado e 16 de doutorado. Já existem mais de 100.000 profissionais formados pela Universidade. Além do Campus Central, localizado em Porto Alegre, existe também o Campus Viamão e o Campus Uruguaiana. (PUCRS, 2008)

A PUCRS é uma Universidade Católica por defender e proclamar os dogmas protegidos pelo Cristianismo e Pontifícia por seguir os mandamentos do Papa e da Santa Sé. Seu lema é “*AD VERUM DUCIT*”, ou seja, “Conduz à Verdade”. Desde 1994, a Instituição de Ensino é mantida pela União Brasileira de Educação e Assistência (UBEA), uma entidade civil fundada e pelos Irmãos Maristas. (PUCRS, 2008)

A presença dos Maristas no Brasil é organizada em três unidades administrativas denominadas Províncias: Província Marista do Brasil Centro-Norte, Província Marista do Brasil Centro-Sul e Província Marista do Rio Grande do Sul que abrange também o Distrito da Amazônia. (MARISTA, 2008)

A MISSÃO

De acordo com a perspectiva Marista, a missão da Universidade está estruturada nos preceitos da religião católica, suas leis, mandamentos e princípios éticos e morais, tendo como base os estudos didáticos de Marcelino Champagnat.

A PUCRS, fundamentada em princípios da Ética e do Cristianismo e na tradição educativa marista, tem por Missão produzir e difundir conhecimento e promover a formação humana e profissional, orientada por critérios de qualidade e relevância, na busca de uma sociedade justa e fraterna. (PUCRS, 2008).

A VISÃO

Para cumprir a sua finalidade como educadora Marista, a Universidade prevê para o futuro, entre outras coisas, gerar mais qualidade de vida para a comunidade e promover o diálogo entre a ciência e a fé.

Em 2010, a PUCRS será referência nacional e internacional pela relevância das pesquisas e excelência dos seus cursos e serviços, com a marca da inovação e da ação solidária, promovendo a interação com a comunidade, a qualidade de vida e o diálogo entre ciência e fé. (PUCRS, 2008).

O jeito Marista de educar se fundamenta nas idéias de Marcelino Champagnat, ou seja, para bem educar uma criança, um jovem, é preciso lhes dar amor. A Universidade Marista constitui-se num ambiente aberto para a formação da pessoa em todas as dimensões: humana, social, afetiva, ética, lúdica, solidária, em busca de uma sociedade mais justa para todos.

BRASÃO DA PUCRS

Em todos os setores, em publicações, nos produtos e nas propagandas há uma imagem que identifica a PUCRS. Assim como a logomarca da Congregação Marista, o Brasão da Universidade representa e identifica os ideais seguidos pela Instituição. A seguir, conheceremos a rica simbologia que retrata os preceitos seguidos pela Educação Marista.



Figura 2: Brasão da PUCRS

Extraída do *web site*: <http://www.pucrs.br/>, em 20/03/2008.

A seguir, estão os elementos constituintes do Brasão da PUCRS.

- Tau em vermelho (T invertido): é a cruz de São Pedro, representa a Arquidiocese de Porto Alegre.
- M (Símbolo Marista): é o símbolo do Instituto Marista.
- Sol de Ouro de 7 Raios: simboliza o saber cristão, sintetizado nos sete dons do Espírito Santo.
- Arminho (animal das regiões polares que no inverno fica com a pele alva e macia, considerada muito preciosa e utilizada como adorno dos mantos de reis e príncipes): significa Cristo, a verdade, e é usado como símbolo de nobreza e dignidade.
- O lema da universidade, como já citado: “*AD VERVM DVCIT*”, traduzindo, “Conduz à Verdade”.
- Mosquetas: representa Nosso Senhor, o Cristo Rei.
- Chaves e Tiara: são atributos de escudos papais.
- Chave de Ouro: simboliza o poder de magistério.
- Chave de Prata: simboliza o poder de jurisdição.

2.2.2 O Campus Central

O Complexo Universitário Central da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul está localizado à Avenida Ipiranga número 6681, no bairro Partenon, em Porto Alegre, Rio Grande do Sul. Inserido no coração de Porto Alegre está a

apenas 15 minutos do centro e a 20 minutos do Aeroporto Internacional Salgado Filho, conta com uma área de 55 hectares de terreno arborizado e acolhedores espaços para estudo e integração. A magnitude da Instituição pode ser vista em seus números, já que possui mais de 30 mil alunos, 1,8 mil professores e 1,6 mil funcionários para cuidarem das 26 faculdades espalhadas pelo campus. A área construída de 328 mil metros quadrados oferece a seus alunos, na graduação, 69 opções de cursos e 10 habilitações. (PUCRS, 2008)

Inseridos neste grande complexo de educação encontramos o Museu de Ciências e Tecnologia, Centro de Eventos, Hospital São Lucas, Parque Tecnológico (Tecnopuc), Agência de Gestão Tecnológica e de Propriedade Intelectual (AGT) e ainda o Parque Esportivo. Ainda, dentro do complexo universitário os alunos e funcionários encontram a sua disposição diversos serviços como lojas, livrarias, salão de beleza, bancos, caixas eletrônicos, restaurantes, farmácia, correio e bares. (PUCRS, 2008)

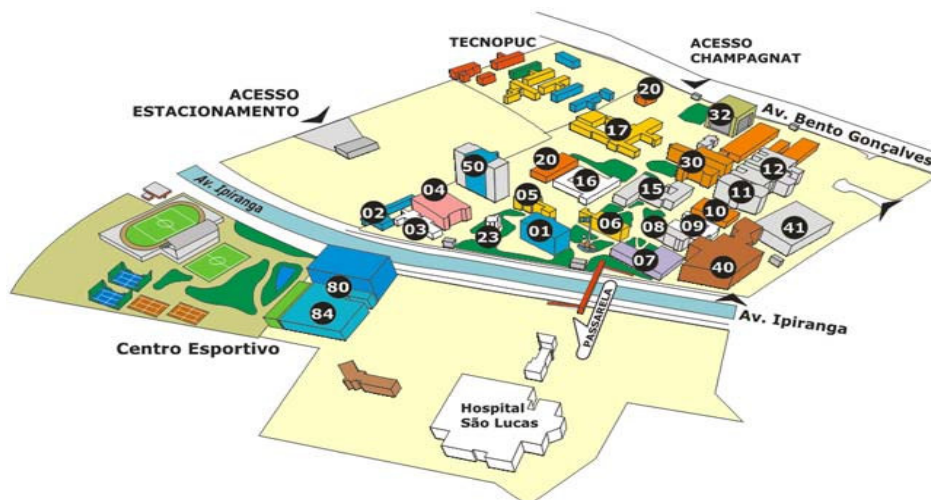


Figura 3: Mapa do Campus Central da PUCRS.

Extraído do web site: <http://www.pucrs.br/>, em 20/03/2008.

O MUSEU DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA

O MCT - Museu de Ciências e Tecnologia da PUCRS localiza-se no Campus Central da Universidade, no prédio 40. Sua estrutura física consiste em cinco pavimentos e dois mezaninos, totalizando uma área de 17.500 metros quadrados de área construída. Sua moderna área de exposições abriga os seguintes setores:

arqueologia, paleontologia, peixes, aves, anfíbios e répteis, crustáceos, moluscos, insetos, aranhas, miriápodes e herbário. O Museu conta com mais de 800 experimentos interativos que oferecem aos visitantes uma maneira fácil e divertida de entender os fenômenos da natureza.

Em entrevista realizada em 30 de abril de 2008, com o senhor Jorge Franz, coordenador administrativo do Museu de Ciências e Tecnologia da PUCRS, ficou constatado que a grande maioria dos usuários do MCT são alunos do ensino fundamental e médio. Os ingressos, para crianças de 3 à 7 anos, custam R\$7,00 e para os demais visitantes, R\$10,00. As escolas, municipais, estaduais e particulares, se deslocam da zona metropolitana e do interior do estado. A Universidade, preocupada com a inserção social, criou um programa que isenta o pagamento de ingresso a escolas carentes.

A proposta idealizada pelo MCT é a educação e a aprendizagem das crianças de forma interativa. De acordo com o Coordenador Administrativo do Museu a educação precisa ser interessante, despertando o espírito científico nas crianças.

“O conhecimento precisa ser transmitido de forma prazerosa, com o intuito de envolver as crianças ao mundo científico. Além dos pavimentos abertos ao público existem mais dois pavimentos localizados no subsolo do mesmo que são destinados à pesquisa. Os laboratórios possuem mais de 800.000 experimentos científicos. O trabalho realizado pelos os alunos da Universidade já é conhecido nacionalmente por sua qualidade.” (Entrevista ao Coordenador Administrativo do MCT, Sr. FRANZ, em 30/04/2008).

O fluxo de visitantes do MCT é dividido em dois momentos, o primeiro semestre do ano possui uma média mensal de 8 à 10 mil usuários, enquanto o segundo semestre apresenta um fluxo de 28 à 30 mil usuários por mês. Ainda, dentro da filosofia de Educação Marista, a Universidade criou um Museu Itinerante, o Promusit. Em outubro de 2001 um caminhão foi projetado e equipado para percorrer os mais longínquos municípios do interior do estado, levando conhecimento a população carente. Dentro deste caminhão são transportados cerca de 70 experimentos interativos e uma vasta gama de oficinas e minicursos. Desde sua criação, em 2001, o Museu Interativo já atendeu mais de um milhão e setecentas mil pessoas.

A atividade executada no Museu de Ciências e Tecnologia da PUCRS nos relembra da preocupação de Marcelino Champagnat em instruir os jovens de todas

as classes sociais de forma plena, usando todos os sentidos, através da experimentação.

O CENTRO DE EVENTOS

Localizado no prédio 41, do Campus Central da Universidade, encontra-se o Centro de Eventos da PUCRS, também conhecido como o CEPUC. A estrutura física do ambiente conta com cerca de 27 mil metros quadrados de área construída, permitindo a adequação a qualquer tipo de evento, já que existem áreas com vãos livres para modulação de acordo com a necessidade. As configurações se adaptam ao tamanho do evento, seja ele grande, médio ou de pequeno porte. A flexibilidade de suas dependências tornaram o CEPUC palco de importantes eventos, como o Fórum Social Mundial, Fórum da Liberdade além de formaturas acadêmicas e congressos científicos. O ambiente do prédio 41 oferece ar condicionado central, sistema de projeção em alta definição, sonorização ambiental, cabines de tradução simultânea, telões, projetores de multimídia e rede de computadores ligada à Internet. (PUCRS, 2008)

O calendário de eventos do CEPUC (anexo 3, p.69), reúne os requisitos necessários para o sucesso na realização de eventos nas áreas científicas e culturais. Seu calendário, possui eventos nacionais e internacionais (congressos, convenções, exposições, fórum, feiras, etc.) Além do que já foi citado, o CEPUC conta ainda com uma estrutura de apoio que inclui restaurantes, lancherias, parque de estacionamento, caixas eletrônicos, farmácia, livraria, papelaria e correio. (PUCRS, 2008)

O HOSPITAL SÃO LUCAS

O HSL - Hospital São Lucas da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul se localiza no Campus Central da Universidade, à Avenida Ipiranga, número 6690. Sua estrutura física consiste em 55.000 metros quadrados de área construída e um estacionamento com capacidade para 1.500 veículos. O Hospital Universitário da PUCRS foi inaugurado em outubro de 1976, com a missão de desenvolver assistência, ensino e pesquisa em saúde, sendo o primeiro hospital administrado pela Congregação Marista na área da saúde. Por razões jurídicas, e

abrindo os seus serviços à comunidade, em 1982, passou a se chamar Hospital São Lucas da PUCRS, homenageando o Santo padroeiro da classe médica. (HSL, 2008)

O HSL é um hospital de natureza filantrópica, que atende a praticamente todas as especialidades médicas, diariamente circulam por suas dependências em torno de 18.000 pessoas. O Hospital possui 539 leitos, sendo 440 de internação convencional, 78 de UTI e 21 leitos de observação (para pacientes da emergência). O quadro funcional do HSL mantém cerca de 2.335 colaboradores, 170 médicos residentes e um corpo clínico de 550 médicos, muitos destes professores na Faculdade de Medicina da PUCRS. (HSL, 2008)

Os alicerces desta Instituição estão fundados integralmente dentro da Filosofia Marista, os valores de filosofia cristã, solidariedade, cidadania, compromisso público, assistência, ensino e pesquisa em prol da humanidade fazem do Hospital São Lucas uma importante parte da Universidade. (HSL, 2008)

O PARQUE TECNOLÓGICO

O Tecnopuc - Parque Tecnológico da PUCRS se localiza no Campus Central da Universidade, em uma área de 5,6 hectares, adquiridos do Exército Brasileiro em 2001. O Tecnopuc foi oficialmente inaugurado em agosto de 2003, trata-se de um Parque Tecnológico multi-temático, focado em três áreas:

- Tecnologia da Informação e Comunicação
- Energia e Física Aplicada
- Ciências Biológicas, da Saúde e Biotecnologia

O Parque tem por objetivo específico atrair empresas de pesquisa e desenvolvimento para trabalhar em parceria com a Universidade, aproveitando a capacidade científica e técnica dos pesquisadores e seus laboratórios, proporcionando à Universidade a obtenção de financiamento, melhorias e *feed-back* das empresas parceiras. Atualmente, o Tecnopuc conta com mais de 52 organizações instaladas em seu Parque (anexo 4, p.70). (TECNOPUC, 2008)

Jorge Luis Audy, Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação, em entrevista realizada à Zero Hora explica a importância de uma rede de cooperação entre as empresas e as universidades:

“As parcerias entre empresas e universidades são um jogo de ganha-ganha. De um lado, empresários dispostos a investir em bolsas, infra-estrutura e logística em busca de talentos dentro das instituições de ensino. De outro, acadêmicos entram com seu conhecimento para experimentar o lado prático do mercado que os espera. O Parque Tecnológico é um pacto de inovação e desenvolvimento de tecnologias da região metropolitana de Porto Alegre. É fundamentalmente um pacto de inovação, que procura criar condições de aproximação entre as empresas de alta tecnologia, universidade e governo para o desenvolvimento científico, tecnológico e econômico da região”. (Jorge Luis AUDY, reportagem do Jornal Zero Hora em 06/12/2007).

Os projetos de pesquisas realizados no Campus estimulam a inovação e a interação entre o meio acadêmico e as empresas, gerando um desenvolvimento acentuado na área tecnológica.

O empreendedorismo iniciado em 1817, pelo fundador da Congregação Marista, Marcelino Champagnat, pode ainda ser identificado nos dias atuais, onde a iniciativa e o desenvolvimento da Universidade se dão de forma acentuada e crescente em busca da inovação. A PUCRS procura sempre inovar e oferecer aos seus alunos condições para saírem da Universidade direto ao mercado de trabalho, a serviço de uma sociedade mais justa.

A AGÊNCIA DE GESTÃO TECNOLÓGICA E DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

A AGT - Agência de Gestão Tecnológica e de Propriedade Intelectual foi criada para coordenar os projetos de pesquisas realizados pelo Parque Tecnológico da PUCRS. Trata-se de um mecanismo institucional que é responsável pelo processo de interação entre a Universidade e as empresas. (PUCRS, 2008)

A Agência de Gestão Tecnológica atua como um agente facilitador, atraindo e viabilizando a integração das empresas dentro da Universidade. Desta forma, o conhecimento adquirido na Universidade pode ser aproveitado, gerando maior qualidade nos projetos de pesquisa do setor empresarial, aliando as necessidades do mercado com a cultura empreendedora da Universidade. (PUCRS, 2008)

O PARQUE ESPORTIVO

O Parque Esportivo da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul localiza-se no Campus Central da mesma, à Avenida Ipiranga, número 6690. O complexo está dividido em duas edificações principais, o Prédio Poliesportivo e o Estádio Universitário. (PUCRS, 2008)

O Prédio Poliesportivo foi o primeiro empreendimento a ser concluído e inaugurado, em setembro de 2003. O moderno complexo conta com nove pavimentos destinados ao esporte, no primeiro andar existe a única piscina olímpica coberta do Estado, equipada com visores laterais que permitem visualizar a performance do nadador dentro da água. Ainda, no Prédio Poliesportivo, existe um Laboratório de Avaliação e Pesquisa em Atividades Físicas, Laboratório de Informática, Auditório para 210 pessoas com salas de apoio, quadras poliesportivas, áreas para ginástica, tatames para lutas marciais, quadras de tênis e quadras de squash. Encontra-se, também, o Restaurante e Lancheria Vila Olímpica. (PUCRS, 2008)

O Estádio Universitário, construído em cima do estacionamento, possui um campo de futebol de dimensões oficiais e uma pista de atletismo projetada com a mesma tecnologia usada nas últimas cinco olimpíadas. O Estádio tem lotação para 2.100 espectadores e 720 vagas para automóveis, além de oferecer cabines para árbitros e emissoras de rádio e televisão. A pista também pode ser usada para outras modalidades de atletismo, como salto em altura, salto com vara, salto em distância, salto triplo, lançamento de dardo, de disco e de martelo e arremesso de peso. (PUCRS, 2008)

A qualidade de vida é o resultado de uma preocupação integral ao ser humano, a Universidade Marista acredita que a busca pelo conhecimento, a inovação e o empreendedorismo devem andar de braços dados com o bem-estar de seus alunos, professores, colaboradores e da sociedade.

O PROJETO REFLEXÕES

O Projeto Reflexões foi lançado no ano 2000, com a preocupação da Universidade em fornecer uma qualificação permanente aos seus professores e colaboradores.

A PUCRS, por ser católica e mantida pelo Instituto dos Irmãos Maristas, tem grande responsabilidade e um compromisso especial com o seu público e com a sociedade. Refletir, de forma ampla e profunda, sobre a identidade e missão da Universidade, assim como sobre o compromisso da comunidade para com a Instituição é o objetivo essencial do Projeto Reflexões. (Guia Acadêmico da PUCRS, 2008, p.14).

Inserido no Planejamento Institucional, o Projeto Reflexões visa esclarecer e lembrar a todos os envolvidos no processo de aprendizagem, a razão fundamental desta Instituição Marista, que é antes de tudo, instruir seus alunos com uma formação sólida humana, religiosa e pedagógica. (MARISTAS, 2008)

O PROGRAMA DE INTERCÂMBIO

De acordo com a entrevista realizada em seis de novembro de 2007, com Karla Moreira, da Secretaria para Assuntos Internacionais e Interinstitucionais da PUCRS, ficou constatado que a Universidade recebe anualmente em torno de 73 alunos estrangeiros. Estes alunos, que não falam bem o nosso idioma, formam turmas especiais, fechadas. A matrícula dos intercambistas é efetuada por disciplinas, organizadas por semestre.

Em julho de 2007, a PUCRS recebeu 18 alunos da China, esse alunos vão concluir um ano de estudos na Universidade. No primeiro semestre os alunos estrangeiros recebem apenas aula de português, para se tornarem aptos a interagirem mais com os alunos locais. No segundo semestre eles já podem cursar cadeiras condizentes com os seus cursos de origem.

Como vimos, ser acolhido é uma necessidade humana, independente da nacionalidade, da cultura ou religião dos indivíduos. Portanto deve estar sempre presente nas cidades, escolas, instituições, lares e em todas as empresas de prestação de serviços de modo geral.

A hospitalidade, baseada na doação e na compreensão das diferenças, pode ser a base da ação educativa, onde a Congregação Marista se destaca. A PUCRS, na sua proposta de ação parece reforçar esta premissa.

No próximo capítulo, focalizaremos na realidade da Universidade no que diz respeito a sua forma de acolher seus alunos, colaboradores, professores e visitantes.

3 A HOSPITALIDADE NA PUCRS

Neste último capítulo, focaremos o nosso estudo na maneira em que a hospitalidade é oferecida aos usuários do Campus Central da PUCRS.

3.1 A UNIVERSIDADE HOSPITALEIRA

Para analisarmos mais a fundo como anda a hospitalidade oferecida no Campus Central da PUCRS, foram entrevistados alunos provenientes do interior do estado do Rio Grande do Sul, alunos de intercâmbio provenientes da China e professores que costumam usufruir dos serviços que a Universidade lhes dispõe. A partir destas opiniões procuraremos entender se a Universidade fornece o acolhimento desejado pela filosofia Marista e Cristã, e se, ao adicionar um meio de hospedagem na estrutura do Campus a faria se tornar mais hospitaleira.

A Instituição de Ensino Superior de Direito Privado, PUCRS, recebe diariamente em torno de 30 mil alunos, 1,8 mil professores e 1,6 mil funcionários. A hospitalidade disponibilizada a estes usuários, internos e externos, deve ter como base a filosofia de uma Universidade Cristã e Marista, que têm o humanismo como alicerce, visando a formação não apenas técnica mas também ética do ser humano. Evidenciamos a busca por estes princípios no Marco Referencial da Instituição, mais precisamente nos itens 4 e 5:

4º. - Juntamente com os valores comuns a toda Universidade, a PUCRS se empenha, de modo especial, no **cultivo dos valores humanos e da ética cristã**. 5º. - Afirma o primado do homem sobre as coisas, do espírito sobre a matéria, **da ética sobre a técnica**, de modo que a ciência e a técnica estejam a serviço do homem. (Marco Referencial da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2008, p.65).

De acordo com esta citação, fica claro que a hospitalidade desejada pela Instituição de Ensino Superior segue os valores morais da doutrina Cristã, indicada pela Santa Sé, ou seja, o bem receber deve ser uma obrigação das equipes que trabalham na Universidade, afinal, ser hospitaleiro é um dever cristão de todos.

Ainda, de acordo com o Marco Referencial da PUCRS (anexo 2, p.65), no item 11, visualizamos a preocupação em acolher a diversidade: “A Universidade

aceita todas as pessoas, sem distinção de raça ou credo, uma vez satisfeitas as exigências legais de ingresso.”

A diversidade dos usuários internos e externos da Universidade é evidente, no Campus Central onde circulam pessoas dos mais variados níveis sociais, econômicos e culturais. É necessário que os usuários, tanto internos quanto externos, deste território universitário encarem suas diferenças como pontos positivos, buscando sempre apreender através da diversidade, interagindo e crescendo em busca da formação integral das pessoas, como a filosofia Marista sugere.

Como vimos anteriormente, a filosofia Marista se fundamenta nas bases e no exemplo de Marcelino Champagnat, Irmão de origem francesa que se dedicou de corpo e alma a criação e ao aperfeiçoamento de diversas abordagens pedagógicas de ensino.

Sua força de vontade e perseverança é observada em sua biografia, quando aos 14 anos de idade resolve ser sacerdote. Ao chegar ao Seminário Menor de Verrières, ele passa por grandes dificuldades, já que não havia freqüentado nenhuma escola, ele simplesmente não possuía nenhum conhecimento acadêmico. Isso foi importante para a sua formação de educador e catequista, já que pode sentir na pele o sofrimento e a limitação de uma abordagem pedagógica limitada.

Ao ser ordenado sacerdote, em 1817, Champagnat segue para a Paróquia La Vallá, com o intuito de fundar a Congregação dos Irmãozinhos de Maria. Na época, a Paróquia estava completamente abandonada, as crianças e os jovens da região rural estavam mergulhados na ignorância e na pobreza deixada pela Revolução Francesa.

A Congregação dos Irmãozinhos de Maria se desenvolve e passa a se chamar Congregação Marista. Ao falecer, com apenas 51 anos, Marcelino Champagnat, já havia construído 56 escolas Maristas na França e havia formado em torno de 280 Irmãos. Sua Congregação Marista formava Irmãos-educadores com uma base sólida, a formação humana, religiosa e pedagógica eram preceitos do sucesso e mostravam avanço para a época.

O Estilo Marista de Educar, fundado nos preceitos da educação como uma obra de amor, de igualdade, de fraternidade e de liberdade devem continuar até os dias de hoje. Isso nos faz lembrar da igualdade, já mencionada neste capítulo, além das diversidades.

Os usuários internos e externos desta Universidade Marista devem entender que a diversidade faz os indivíduos crescerem, a convivência com os outros nos ensina a tolerância e o respeito ao diferente. O receio e a desconfiança devem se transformar em aceitação e acolhimento, a vivência dentro do Campus da PUCRS deve gerar conforto e prazer aos usuários.

De acordo com as escrituras judaico-cristãs, todos devemos oferecer a hospitalidade ao próximo. No primeiro capítulo deste trabalho, é apresentada a história do Bom Samaritano (Bíblia Sagrada, 2007, p.1362), aonde o próprio Cristo explica a importância desta virtude, “Vai, e faze tu o mesmo”, Ele afirma, ao narrar a história de um pobre homem assaltado e surrado por ladrões. Deixado à própria sorte, foi acolhido por um bom samaritano que transitava pela região. A virtude da hospitalidade do bom samaritano o fez acolher ao homem ferido, o amor fraternal e a misericórdia foram maiores do que a desconfiança e o preconceito.

Cristo, ao afirmar (Bíblia Sagrada, 2007, p.1362), “Vai, e faze tu o mesmo”, indica aos cristãos que a hospitalidade é uma virtude que deve ser usada indiscriminadamente e incondicionalmente, se tornando uma premissa básica para a boa convivência dos habitantes desta mesma Casa Comum.

Ainda, no Evangelho Segundo São Mateus, há uma passagem em que Cristo, indagado por um fariseu sobre as leis de Deus, responde:

“Mestre, qual é o maior mandamento da lei?” Respondeu Jesus: *Amarás o Senhor teu Deus de todo o teu coração, de toda a tua alma e de todo o teu espírito.* Este é o maior e o primeiro mandamento. E o segundo, semelhante a este, é: ***Amarás teu próximo como a ti mesmo. Nesses dois mandamentos se resumem toda a lei e os profetas.*** (BÍBLIA SAGRADA, 2007, Evangelho Segundo São Mateus, Versículo 36-40, p.1312).

Segundo as escrituras bíblicas, a hospitalidade oferecida ao próximo, é o segundo mandamento mais importante de todas as leis de Deus. O cristão, em ordem a atingir a vida eterna, precisa acolher ao seu irmão de coração aberto. A hospitalidade é uma virtude presente na maioria das religiões, e a sua prática se torna imprescindível para os seus fiéis.

Na concepção de Boff (2005), a hospitalidade oferecida ao próximo deve ser autêntica, precisamos superar todos os nossos medos assim que o visitante se apresenta a nós.

“A hospitalidade define-se como sendo a abertura de coração, a coragem de enfrentarmos e superarmos a estranheza que provoca o medo, a desconfiança, o afastamento e até a rejeição do outro. Hospitalidade é acolher as pessoas assim que elas se apresentam a nós, sem enquadrá-las em nenhum dos nossos esquemas válidos e preconceitos. Dentro dessa perspectiva, podemos entender, mais claramente, como a falta de hospitalidade tem sido um dos grandes problemas da sociedade atual e mundial.” (BOFF, 2005, p.18).

A hospitalidade oferecida na nossa cidade, empresa, lar ou Instituição de Ensino Superior deve primar por este padrão, o indivíduo deve ser sempre valorizado, independente do seu nível social, econômico ou cultural.

3.2 O ACOLHIMENTO DE QUEM CHEGA

As pessoas entrevistadas neste trabalho são dos mais variados níveis sociais, econômicos e culturais. Essas diferenças são extremamente válidas para que possamos compreender as diferentes percepções da hospitalidade presentes nesta Instituição.

3.2.1 Os intercambistas e os alunos do interior

A diversidade presente na Universidade foi explicitada na apresentação organizada pelos 18 alunos intercambistas provenientes da China. No dia 30 de maio de 2008, no auditório do prédio 9 da PUCRS. Nesta data e local, ocorreu um evento com a finalidade de mostrar as diferenças entre o Brasil e a China.

O grupo de alunos orientais chegou ao Brasil no mês de julho do ano de 2007 e suas bolsas de estudo terminam em julho de 2008. No primeiro semestre de intercâmbio, participaram apenas das aulas de português, já que conheciam muito pouco do nosso idioma. Sua carga horária é bastante rigorosa, eles freqüentam a Universidade de segunda à sexta-feira nos turnos da manhã e tarde, por isso grande parte desses alunos almoçam no Campus da PUCRS.

Durante a apresentação, os 18 alunos chineses, nos mostraram todas as diferenças culturais, sociais e políticas que enfrentaram durante esses nove meses de vivência na PUCRS e na cidade de Porto Alegre. Os alunos perceberam muita diferença nos meios de transporte utilizados para se chegar até a Universidade. Em seu país natal, aqueles que não moravam nos dormitórios do Campus Universitário

utilizavam bicicletas para se locomoverem, não é a toa que a China é um dos países com maior frota de bicicletas do mundo. A malha urbana chinesa é completamente preparada para este meio de transporte, oferecendo ciclovias em todas as grandes metrópoles. A maioria deles nunca havia visto uma carroça.

Em relação à Porto Alegre, alegaram que as filas para entrar no ônibus são muito apropriadas, porque as pessoas ficam organizadas para subirem na condução, diferente da China que todos entram junto, sem ordem. Outro fator elogiado pelos estrangeiros foi a presença dos cobradores nas conduções públicas, isso mostra como a hospitalidade está presente no dia-a-dia de todos nós, e às vezes nem percebemos. A presença de uma pessoa, ao invés de uma máquina para cobrar a passagem, como é feito na China, fornece ao usuário, uma inter-relação humana.

O fator que mais causou estranheza, nos 18 alunos, foi a gastronomia brasileira. Muitos deles passaram fome por não se habituarem ao paladar das nossas comidas.

Após o término da apresentação já citada, surgiu a possibilidade de lhes indagar sobre o local em que efetuavam suas refeições, eles responderam que almoçavam ‘forçados’, na Universidade, já que freqüentam o Campus pela manhã e a tarde. O café da manhã, na China, é composto por chá, sopa de arroz e outros alimentos reforçados, como ovo salgado de pato e legumes.

As refeições na China são sempre preparadas com produtos frescos, à base de muito peixe de água doce, legumes, *tofú*, e arroz. Os pratos são preparados e servidos em pratos individuais na mesa, e raramente são misturados entre si. A sobremesa utilizada na China se limita a frutas frescas ou iogurte, eles adoraram as nossas sobremesas açucaradas, e acharam os sabores “muito delicados”.

O queijo, muito utilizado na nossa gastronomia, é um artigo de luxo na China, em seu lugar usa-se o queijo de soja. O *tofú* é utilizado no preparo de pratos principais, como *tofú* com molho de tomates preparado na panela, sopa de *tofú* com vegetais, entre outros. Os peixes, normalmente são vendidos nos supermercados chineses ainda vivos, e o preparo é bem diferente daquele encontrado no Brasil.

Em entrevista realizada em 30 de maio de 2008, com a intercambista Yuan Yuan, de 21 anos, proveniente da Província Chinesa de Jiangsu, ficou claro que toda a turma vinda do oriente foi muito bem recebida pelos professores do Curso de Letras e pelo setor de Assessoria para Assuntos Internacionais e Interinstitucionais,

o AAll. Ao chegar, em Porto Alegre, o grupo foi colocado em apartamentos, normalmente divididos com dois ou três colegas chineses, em um mesmo prédio da capital.

A aluna intercambista, Yuan Yuan permaneceu neste apartamento por um semestre, e após seis meses estudando o nosso idioma percebeu que já podia locomover-se sozinha na cidade, foi aí que a estudante estrangeira resolveu alugar um outro apartamento com uma amiga brasileira. Yuan Yuan queria conhecer mais a cultura e os costumes locais, por isso que decidiu dividir o apartamento com a brasileira.

Ao elogiar os mestres ela enfatiza: “Os professores são muito simpáticos e nos tratam como filhos.” Esta afirmação deixa claro que a Faculdade de Letras e o setor de Assessoria para Assuntos Internacionais e Interinstitucionais e estão cumprindo com a filosofia dos educadores maristas.

Ainda, em relação aos professores, foi citado durante a apresentação, que um ponto positivo da Instituição de Ensino Superior era a liberdade de expressão, a liberdade de poder perguntar e debater sobre os assuntos e as dúvidas do dia-a-dia, na China, essa relação aberta com os mestres seria inconcebível.

De acordo com a Filosofia Marista, os mestres possuem responsabilidades na educação e na formação integral dos jovens, ou seja, precisam estimular o desenvolvimento total da pessoa e da sua personalidade, em especial nas suas dimensões da racionalidade, espiritualidade, emotividade e corporalidade. O item 18, do Marco Referencial da PUCRS (anexo 2, p.65), nos revela as qualidades que os professores devem ter ao integrarem o quadro desta Instituição de Ensino Marista.

A Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul busca a inspiração, para sua ação docente, na tradição educativa marista que se fundamenta na concepção da educação como obra de amor. **Encarna-se este valor na pessoa do educador e se revela por sua presença amigável, disponibilidade, humildade e simplicidade, compreensão e firmeza, apreço aos valores espirituais.** (Marco Referencial da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2008, anexo 2, p.65).

O relato da aluna intercambista, Yuan Yuan, nos faz entender que o interesse, a disponibilidade, a compreensão e a presença amigável do educador é fundamental para o sucesso na aprendizagem e para a inclusão social do indivíduo, ou seja, essas características do educador se tornam ferramentas importantes para o acolhimento e desenvolvimento saudável dos jovens.

Boff (2005), indica que esse acolhimento incondicional oferecido pelos professores, nada mais é do que a virtude da hospitalidade.

A hospitalidade define-se como sendo a abertura de coração, a coragem de enfrentarmos e superarmos a estranheza que provoca o medo, a desconfiança, o afastamento e até a rejeição do outro. **Hospitalidade é acolher as pessoas assim que elas se apresentam a nós, sem enquadrá-las em nenhum dos nossos esquemas válidos e preconceitos.** (BOFF, 2005, p.18).

De acordo com Castelli (2005), a educação integral do homem busca um modo especial de enfatizar o aprender a ser. A formação humana consiste, também, no aprender a conviver, ou seja, na competência social.

Com base nas entrevistas realizadas com alunas do Curso de Psicologia, provenientes do interior do estado do Rio Grande do Sul, em 29 de maio de 2008, descobrimos que a Universidade não ofereceu nenhum suporte no que se refere ao alojamento das estudantes.

Emanuele Martins, de Veranópolis e Fernanda Gió, de Alegrete, tiveram que recorrer a membros da família e amigos para encontrarem um local para residirem. A Universidade, em momento algum, se ofereceu a ajudá-las. Além disso, no primeiro dia de aula, não havia ninguém para lhes recepcionarem ou lhes apresentarem o Campus, a socialização com os colegas foi sendo criada de modo gradativo. As alunas, citadas acima, não receberam nem procuraram o auxílio da Instituição por não existir tal serviço em suas dependências.

No evento organizado pelos 18 integrantes chineses para mostrar as diferenças entre o Brasil e a China, já citado neste capítulo, foi explicado que no primeiro dia de aula das universidades chinesas, os veteranos recepcionam os 'bixos' no portão da Universidade. As turmas veteranas ficam responsáveis por acompanhar e apresentar os novos colegas aos diversos locais do Campus, acolhendo todos os calouros ao território universitário.

Os veteranos, ou anfitriões, recebem os 'bixos', de braços abertos, sem desconfiança e sem preconceitos, ou seja, oferecem-lhes a mais pura hospitalidade. Os alunos chineses ficaram estarecidos ao conhecerem a tradição brasileira do 'trote universitário', aonde os veteranos pintam e humilham os calouros. A relação, entre anfitrião e convidado deve primar pelo respeito, como explica Boff (2006):

Com a hospitalidade e a convivência é indispensável o respeito diante de cada pessoa humana, de outros povos, de suas culturas,

tradições e religiões e diante de cada ser [...] É nesse momento que deve vigorar o respeito pela diferença e a tolerância como atitudes imprescindíveis para o estar juntos na mesma Casa Comum. (BOFF, 2005, p.47).

Joana Garcia, natural de Santo Cristo e Mariana Nunes, natural de Estrela, alunas do curso de Turismo da PUCRS, em entrevista realizada em 2 de junho de 2008, concordam que logo que chegaram na Universidade foi difícil de 'situar' no Campus.

Segundo Mariana, "Acho que os mapas dos prédios poderiam ser reformulados". As dúvidas quanto à localização e os serviços oferecidos pela Instituição poderiam ser melhor divulgados, outro problema encontrado pelos alunos provenientes do interior, são dúvidas referentes a localização de pontos específicos na cidade de Porto Alegre. Dúvidas em relação ao transporte também foram citados por alguns usuários.

As alunas do curso de Turismo já possuíam famílias residindo em Porto Alegre, por isso não precisaram buscar informações relacionadas à hospedagem na capital.

Nas entrevistas realizadas, com os alunos da PUCRS, foi citado que aqueles alunos provenientes do interior do estado do Rio Grande do Sul não tiveram auxílio nenhum quanto à busca por moradia na capital, enquanto os alunos intercambistas, provenientes da China, o tiveram.

Percebemos que o acolhimento oferecido pela Instituição de Ensino Superior para os alunos estrangeiros foi mais eficiente e hospitaleiro do que para aqueles alunos que vieram do interior do estado.

Este fato pode ocorrer por vários motivos, entre eles podemos entender que o setor da Instituição responsável pela recepção dos alunos de intercâmbio, pode estar melhor estruturado e ciente de suas responsabilidades como agentes acolhedores. Além do setor legalmente responsável pelos estrangeiros, há o respaldo da Faculdade de Letras. Esse trabalho mútuo, de dois setores da Universidade conferem o sucesso na recepção dos alunos estrangeiros. Podemos entender as responsabilidades que o setor de Assessoria para Assuntos Internacionais e Interinstitucionais tem em relação aos intercambistas, no anexo 5, p.73, deste trabalho.

É possível que a PUCRS não esteja ciente, ou atenta, as necessidades dos alunos brasileiros. A criação de um Centro de Informações Central, que tirasse as

dúvidas dos usuários, ajudaria muito principalmente aqueles alunos que não conhecem o Campus Central ou a cidade de Porto Alegre. A área do Campus da PUCRS corresponde à 55 hectares, ou seja, 550 mil metros quadrados, desta área 328 mil metros quadrados são de área construída. Estas medidas nos fazem entender que realmente é necessário que os alunos e visitantes desse espaço tenham ajuda para se localizarem.

A PUCRS é constituída por alunos, funcionários, professores, empresas terceirizadas, bares e estacionamentos. Quando um novo usuário ou um visitante ingressa na Universidade, não identifica esses serviços individualmente, para ele, a hospitalidade é reconhecida de maneira geral e globalizada.

Para que a Universidade forneça um acolhimento de qualidade é necessário que todos os setores da empresa trabalhem juntos, de maneira uniforme, dentro dos mesmos princípios. A missão e os valores de todos os serviços devem ser semelhantes, o conceito Marista e os preceitos católicos devem ser respeitados e difundidos por estas empresas para que os usuários recebam apenas uma mensagem universal.

3.2.2 A visão dos mestres

O conhecimento e as expectativas dos profissionais da área de turismo e hospitalidade têm muito valor para este estudo, já que são pessoas com grande conhecimento e amplo estudo na área em questão. Por isso, indagamos aos Coordenadores dos Cursos de Hotelaria e Turismo se a hospitalidade está, ou não, sendo oferecida de maneira aceitável, aos usuários do Campus Central da PUCRS.

As entrevistas, à Coordenadora do curso de Turismo da PUCRS, Marutschka Martini Moesch e ao Coordenador do curso de Hotelaria da PUCRS, Luis Gustavo Silva foram realizadas em 28 de maio de 2008.

Na visão do Coordenador do curso de Hotelaria da PUCRS, Professor Luis Gustavo Silva, a Universidade em questão apresenta alguns aspectos positivos em relação a hospitalidade proporcionada aos usuários. Porém, de acordo com o Coordenador, “É necessário que tenhamos uma apropriação do verdadeiro significado da hospitalidade, a qual atinge a sua essência humanizadora”. Ainda, o

Coordenador acredita que embora a estrutura física da Instituição seja importante, ela não supre a necessidade das relações inter-pessoais.

“Devemos nos preocupar mais uns com os outros, não podemos nos deter apenas com a aparência e a eficiência da infra-estrutura do Campus Universitário, embora ela seja importante nada adiantará se deixarmos o verdadeiro espírito da hospitalidade em segundo plano.” (SILVA, Coordenador do Curso de Hotelaria da PUCRS, em entrevista realizada em 28/05/2008).

Luis Gustavo Silva, acredita que os colaboradores, são fundamentais para a vivência de uma hospitalidade humanizada, já que estas pessoas têm contato diário e direto com a diversidade existente entre o público da Universidade. Para melhorar a hospitalidade seria necessária uma profunda conscientização por parte dos colaboradores. Ainda, na sua opinião, seria importante que fossem elaborados projetos de acolhimento e hospitalidade utilizando o conhecimento e a vivência dos alunos dos cursos de Hotelaria e Turismo.

Como vimos anteriormente, a hospitalidade oferecida na PUCRS deve ter como base a filosofia de uma Universidade Marista, baseada no humanismo, visando a formação não apenas técnica mas também ética do ser humano.

A Coordenadora do curso de Turismo, da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Marutschka Martini Moesch, acredita que a Universidade em questão deveria adicionar a sua estrutura alguns pontos de convivência para os alunos. Esses centros de convivência poderiam ser inseridos em ambientes já existentes, como o laboratório de hospedagem do curso de Hotelaria e Turismo. A diversidade do público presente no território universitário poderia efetuar mais trocas, enriquecendo o processo de comunicação entre os alunos.

Marutschka Martini Moesch, acredita que a educação acadêmica deve ir mais além da formação científica e profissional, devendo também formar bons cidadãos.

“A educação integral não deve ter a sala de aula como um fator limitante, muito pelo contrário, a educação deve ser um processo total e contínuo, em que a convivência fora das salas de aula agregue aos jovens a possibilidade de aprenderem a conviver com o diferente.” (MOESCH, Coordenadora do Curso de Turismo da PUCRS, em entrevista realizada em 28/05/2008).

De acordo com a Coordenadora, presente nesta Instituição de Ensino Superior há 19 anos, a educação se estabelece no plano humano, e não apenas no plano tecnológico. A competência social do ser humano deve ser desenvolvida, o

aprender a conviver e o aprender a ser será importante durante todo o processo de vida e de desenvolvimento dos jovens.

Ainda, em ordem que se atinja a melhoria da hospitalidade no território do Campus Central, é necessário que se crie um serviço de recepção aos usuários (alunos, visitantes ou colaboradores), integralizado. Hoje, existem fragmentos desta hospitalidade, distribuídos por alguns prédios da Universidade.

A construção de um Centro de Informações na PUCRS faria com que o acolhimento e a resolução dos problemas dos alunos e visitantes se resolvessem de forma mais dinâmica e organizada. Este Centro de Informações, segundo Moesch, também poderia fornecer informações e esclarecer dúvidas referentes à cidade de Porto Alegre.

Pela hipótese que norteou esta monografia, buscamos o ponto-de-vista dos entrevistados no que se refere a existência ou oferecimento de um meio de hospedagem na Universidade. Indagamos a todos os entrevistados quanto a seguinte questão: “Se houvesse um meio de hospedagem no Campus da PUCRS, você o utilizaria?” Cada pessoa, de acordo com os seus anseios e realidades, responderam esta questão.

Yuan Yuan, a aluna intercambista chinesa, afirmou que os dormitórios são muito comuns e práticos para os estudantes. A liberdade de expressão e a liberdade de ‘ir e vir’ não seria problema, já que o Brasil é um país democrático e mais liberal que a China. Transparece que ela representa o consenso do grupo. Os estudantes chineses também acreditam que o valor cobrado pela hospedagem na Universidade seria mais em conta do que aquele praticado nos apartamentos da capital gaúcha. Além da economia no transporte e na tranquilidade da segurança universitária.

As alunas do curso de Turismo da PUCRS, provenientes de Estrela e Santo Cristo, acharam a idéia de um meio de hospedagem no Campus da Universidade interessante. Joana Garcia salienta,

“Caso não fosse possível morar com algum familiar, e se o motivo de estar na cidade fosse apenas estudo, usaria, sim, o alojamento. Morando na Universidade não haveria gastos com transporte, por exemplo. Além disso, o estudo seria muito facilitado.” (Joana Garcia, aluna do curso de Turismo da PUCRS, em entrevista realizada em 02/06/2008).

Já, Mariana Nunes, acredita que também usaria o serviço oferecido por um meio de hospedagem no Campus, se não pudesse morar com seus familiares. Mas

que para isso, seria necessário que a estrutura construída com esse fim, oferecesse ambientes aconchegantes e agradáveis.

Como vimos anteriormente, a aluna do curso de psicologia, Fernanda Gió, natural de Alegrete, teve que recorrer aos familiares para encontrar um local para morar na capital. O apartamento agora alugado por ela é de propriedade de pessoas conhecidas de sua terra natal. A aluna não soube responder se gostaria, ou não, de morar dentro do Campus Universitário. Ela acredita que o ponto negativo seria passar o dia inteiro presa na PUCRS. Outro problema apresentado, seria a falta de privacidade.

Emanuele Martins, natural de Veranópolis, cursa psicologia na PUCRS. De acordo com entrevista realizada em 2 de junho de 2008, a história desta aluna é bem parecida com a citada acima. Em 2004, decidiu fazer faculdade em Porto Alegre, neste momento sua família começou a procurar e a se informar sobre qual seria a melhor localização para alugar um apartamento. Hoje, ela divide o apartamento com uma amiga, o imóvel pertence a pessoas de sua terra natal. A aluna de psicologia acredita que utilizaria os serviços de um meio de hospedagem na Universidade, já que seria mais cômodo e prático em vários aspectos.

O Coordenador do curso de Hotelaria, acredita que um meio de hospedagem na PUCRS, propiciaria aos usuários mais conforto. O acolhimento seria mais completo para aquelas pessoas que se utilizam, por exemplo, do Centro de Eventos, do Hospital São Lucas, de programas de intercâmbio, ou para aqueles alunos que vem do interior do nosso estado.

Luis Gustavo Silva, acredita que uma estrutura voltada para a hospedagem no Campus Central da Universidade seria mais um serviço de hospitalidade oferecido ao usuário, porém, isso não resolveria as outras questões relacionadas anteriormente, como a falta de humanização de algumas pessoas.

Por outro lado, a Coordenadora do curso de Turismo, Marutschka Martini Moesch, entende que a construção de um meio de hospedagem na PUCRS traria mais facilidades aos usuários, a recepção de palestrantes e professores convidados de outras partes do Brasil e exterior também teria mais respaldo. Moesch, como citado anteriormente, identifica que faltam mais espaços de convivência no Campus, a adição de mais bancos nos jardins e passeio trariam mais aconchego e possibilidade de maior convívio entre os alunos.

Na sua percepção, Moesch, acredita que um meio de hospedagem na PUCRS seria positivo se, e somente se, houvesse a integração dos alunos na gestão do mesmo. Ainda, a filosofia humanista deveria constituir os alicerces deste novo empreendimento, promovendo a troca de opiniões e enriquecendo o aprendizado dos alunos com a diversidade de opiniões e visões presentes na Universidade.

A PUCRS, seguindo sua filosofia católica, tem a responsabilidade de prover um acolhimento condizente com aquele desejado por Marcelino Champagnat. Seu território recebe alunos, professores, colaboradores e visitantes que, às vezes, passam mais tempo no Campus Universitário do que em suas próprias casas. Além disso, a hospitalidade proporcionada pela PUCRS deveria revelar-se universal, ocorrendo em todos os setores e para todos os usuários.

Durante o presente estudo, constatou-se que vida acadêmica é rica em diversidades, portanto é necessário que aproveitemos este momento na vida dos jovens, para que possam tornar-se pessoas tolerantes, compreensivas e fraternas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o que foi apresentado neste trabalho, podemos compreender a importância da virtude da hospitalidade na sociedade e no mundo. A formação e o desenvolvimento das civilizações estão diretamente ligadas a sua história e as escrituras comprovam isso.

Segundo conta a Bíblia, o começo da humanidade aconteceu com hospitalidade, já que Deus ofereceu a Adão e Eva hospedagem e alimento no mundo que acabara de criar. Se o Próprio Deus possui essa virtude, significa que ela é de uma grandeza inestimável. Os ensinamentos católicos e Maristas pregam preceitos de amor e compaixão ao próximo, ou seja, o acolhimento deve ser oferecido a todos, sem desconfianças e sem preconceitos.

Vimos, no primeiro capítulo desta monografia, que as religiões, por mais diferentes que sejam, sempre concordam que a virtude da hospitalidade é um dever que deve ser exercido por todos, para que se atinja a salvação.

No segundo capítulo, tivemos a apresentação de Marcelino Champagnat e da Congregação Marista. Entendemos que a Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul é um prolongamento da obra fundada em 1817, pelos Irmãos Maristas, na França. Sua filosofia e seus alicerces estão fundados na educação como obra de amor, cujo conhecimento desejado não é apenas o técnico, mas também o humano. A doutrina de Marcelino Champagnat é muito válida até os dias de hoje, já que enfrentamos uma sociedade que dá mais valor 'ao ter' do que 'ao ser'.

No terceiro capítulo desta monografia, analisamos as entrevistas realizadas aos usuários do Campus Central da PUCRS, ouvimos alunos brasileiros provenientes do interior do estado do Rio Grande do Sul, alunos estrangeiros, provenientes da China e os Coordenadores dos Cursos de Turismo e Hotelaria da própria Universidade.

O Campus Universitário da PUCRS, mostrou-se, conforme pesquisas realizadas, um local que oferece uma hospitalidade fragmentada. Não existe um padrão de hospitalidade universal para todos, pois, percebemos que os alunos estrangeiros tiveram mais suporte, no que diz respeito à ajuda para encontrarem um local para residirem, do que aqueles alunos que vieram do interior do estado.

Quanto ao objetivo inicial, acreditamos tê-lo atingido, pois antes, acreditávamos que a hospitalidade produzida nesta Instituição Marista dependia de um meio de hospedagem para atingir sua excelência. Com a ajuda das pesquisas bibliográficas e entrevistas, chegamos à conclusão de que a essência da verdadeira hospitalidade não depende somente da infra-estrutura do local, pois os sentimentos de acolhimento, compreensão, auxílio e calor humano, são intangíveis.

Esta monografia foi tomando rumo próprio, com o passar dos meses. Foi crescendo e se desenvolvendo à medida que os entrevistados iam dando seus testemunhos. Esperamos, que de alguma forma, este trabalho contribua para esta excelente Universidade que acolhe milhares de alunos e professores anualmente.

O Estilo Marista de Educar, fundado nos preceitos católicos e construído nas bases e no exemplo de Marcelino Champagnat, deve imperar e prevalecer em todos os serviços oferecidos na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, para que os jovens formados aqui sejam motivo de orgulho profissional e humano. Transformando-se em cidadãos que construam um país melhor e mais justo para todos, e que saibam ser hospitaleiros, na sua vida pessoal e profissional.

REFERÊNCIAS

Obras:

BÍBLIA. Português. **Bíblia Sagrada**. Tradução: Monges Beneditinos de Maredsous. 173ª ed. São Paulo: Ave-Maria, 2007.

BOFF, Leonardo. **Virtudes para um Mundo Possível**. Hospitalidade: Direito e Dever de Todos. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

CANDIDO, Índio e VIEIRA, Elenara. **Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: Educs, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade na Perspectiva da Hotelaria e da Gastronomia**. São Paulo: Saraiva, 2005.

CHON, K.S., SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade: Conceitos e Aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DIAS, Reinaldo e AGUIAR, Marina Rodrigues. **Fundamentos do Turismo**. Campinas, SP: Alínea, 2002.

ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem: Front Office e Governança**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

LASHLEY, Conrad e MORRISON, Alisson. **Em Busca da Hospitalidade: Perspectivas para um Mundo Globalizado**. Barueri, SP: Manole, 2003.

MARCONI, Marina e LAKATOS, Eva. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 1991.

MARTINS, Ir. Adelino da Costa. **Contexto Histórico e Social da Obra Educativa de Champagnat**. Porto Alegre, RS: EDIPUC, 1979.

MEDLIK, S. e INGRAM, H. **Introdução à Hotelaria: Gerenciamento e Serviços**. Rio de Janeiro, RJ: Editora Campus, 2002.

PLENTZ, Renata S. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação para conclusão do Mestrado em turismo da Universidade de Caxias do Sul, RS – UCS. **Dialética da Hospitalidade: Caminhos para a Humanização**. Março de 2007.

TORRE, Francisco. **Administração Hoteleira. Parte I: Departamentos.** São Paulo: Roca, 2001.

VALLEN, Gary K. e VALLEN, Jerome J. **Check-in, Check-out. Gestão e Prestação de Serviços em Hotelaria.** Porto Alegre, RS: Bookman, 2003.

ZIND, Irmão Pierri. **O Bem-Aventurado Marcelino Champagnat e seus Pequenos Irmãos de Maria.** Belo Horizonte, MG: Editora O Lutador, 1988.

Sites:

CHAMPAGNAT. Disponível em: <http://www.champagnat.org/>. Acesso em 30 de abril de 2008.

JUDAÍSMO. Disponível em: <http://www.jewishvirtuallibrary.org/>. Acesso em 15 de maio de 2008.

HSL. Disponível em: <http://www.hospitalsaolucas.pucrs.br/>. Acesso em 07 de maio de 2008.

MARISTA. Disponível em: <http://www.marista.edu.br/>. Acesso em 05 de maio de 2008.

MARISTAS. Disponível em: <http://www.maristas.org.br/>. Acesso em 29 de abril de 2008.

PUCRS. Disponível em: <http://www.pucrs.br/>. Acesso em 20 de março de 2008.

TECNO PUC. Disponível em: <http://www.pucrs.br/agt/tecnopuc/>. Acesso em 03 de maio de 2008.

VATICANO. Disponível em: <http://www.vatican.va/>. Acesso em 29 de abril de 2008.

ANEXOS

ANEXO 1 – Carta de hospitalidade dos Monges Beneditinos (480-547)

A REGRA DE SÃO BENTO DA RECEPÇÃO DOS HÓSPEDES

Todos os hóspedes que chegarem ao mosteiro sejam recebidos como o Cristo, pois Ele próprio irá dizer: “*Fui hóspede e me recebestes*”.

E se dispense a *todos* a devida honra, *principalmente aos irmãos na fé* e aos peregrinos.

Logo que um hóspede for anunciado, corra-lhe ao encontro o superior ou os irmãos, com toda a solícitude da caridade; primeiro, rezem em comum e assim associem-se na paz.

Não seja oferecido esse ósculo da paz sem que, antes, tenha havido a oração, por causa das ilusões diabólicas.

Nessa mesma saudação mostre-se toda a humildade. Em todos os hóspedes que chegam e que saem: com a cabeça inclinada ou com o corpo prostrado por terra, adore-se a Cristo que é recebido na pessoa deles.

Recebidos os hóspedes, sejam conduzidos para a oração e depois sentem-se com eles o superior ou quem esta ordenar.

Leia-se diante do hóspede a lei divina para que ele se edifique e depois disso apresente-se-lhe um tratamento cheio de humanidade.

Seja o jejum rompido pelo superior por causa dos hóspedes; a não ser que se trate de um dos dias principais de jejum, que não se possa violar. Mas os irmãos continuem a observar as regras de jejum.

Que o Abade sirva a água para as mãos dos hóspedes; lave o abade, bem assim como toda a comunidade, os pés de todos os hóspedes; depois de lavá-los, digam o versículo: “*Recebemos, Senhor, vossa misericórdia no meio de vosso templo.*”

Mostre-se principalmente um cuidado solícito na recepção dos pobres e peregrinos, porque sobretudo na pessoa desses, Cristo é recebido; de resto o poder dos ricos, por si só, já exige que se lhe prestem honras.

Seja a cozinha do Abade e dos hóspedes separada, de modo que os irmãos não sejam incomodados com a chegada em horas incertas, dos hóspedes, que nunca faltam ao mosteiro.

Entrem todos os anos para o trabalho dessa cozinha dois irmãos que desempenhem bem esse ofício.

Sejam-lhes concedidos auxiliares quando precisarem para que sirvam sem murmuração; e do mesmo modo, quando têm menos ocupação, deixem esse ofício, para trabalhar no que lhes for ordenado.

E não só em relação a esses, mas em todos os ofícios do mosteiro, seja este o critério; se precisarem de auxiliares, sejam-lhes concedidos; por outro lado, quando estão livres, obedeçam ao que lhes foi ordenado.

Do mesmo modo, cuide do recinto reservado aos hóspedes um irmão cuja alma seja possuída pelo temor de Deus; haja ali leitos suficientemente arrumados e seja a casa de Deus sabiamente administrada por monges sábios.

De modo algum se associe ou converse com os hóspedes quem não tiver recebido permissão: se encontrar ou vir algum deles, saúde-o humildemente, e, pedida a bênção, afaste-se, dizendo não lhe ser permitido conversar com os hóspedes (CASTELLI, 2005, p.53).

ANEXO 2 – Marco referencial da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

O Marco Referencial explicita a razão de ser da Instituição e traduz o espírito e o clima a ser vivenciado pela comunidade acadêmica.

1. A Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul é uma Instituição de Ensino Superior de Direito Privado que se rege por seu Estatuto e Regimento Geral e pela legislação em vigor. Este Marco Referencial explica a razão de ser da Instituição e traduz o espírito e o clima a ser vivenciado pela comunidade universitária.
2. A PUCRS é um centro de reflexão, estudo, debates, pesquisas e de análise da realidade, com espírito crítico e criativo, responsável, em que se questiona o tipo de indivíduos e de sociedade que se deseja formar e se buscam alternativas para fazer surgir uma sociedade democrática renovada mais perfeita, que atenda às aspirações e anseios fundamentais do "homem todo e de todos os homens".
3. Reconhece e defende o direito universal à educação e à livre escolha do indivíduo quanto ao tipo de educação. Inserida numa sociedade pluralista, a Pontifícia Universidade do Rio Grande do Sul tem sua identidade própria, fundamentada na concepção cristã do homem, do mundo, de Deus e na Tradição da Pedagogia Marista.
4. Juntamente com os valores comuns a toda Universidade, a PUCRS se empenha, de modo especial, no cultivo dos valores humanos e da ética cristã.
5. Afirma o primado do homem sobre as coisas, do espírito sobre a matéria, da ética sobre a técnica, de modo que a ciência e a técnica estejam a serviço do homem.
6. Oferece um ambiente físico propício às atividades universitárias e conta com a colaboração de todos para a sua preservação e melhoria. Acima de tudo, é o ambiente resultante do calor das relações humanas entre os membros da comunidade universitária que favorece o bem-estar e o crescimento das pessoas.
7. Respeitadas as normas e os princípios que orientam a Instituição, a liberdade de expressão e a de crítica com responsabilidade constituem parte integrante

do processo de aperfeiçoamento do próprio sistema universitário e da forma da consciência crítica.

8. Preocupada com sua missão educadora e a coerência consigo mesma, a PUCRS procura estruturar-se com eficiência para que os próprios métodos administrativos contêm uma dimensão pedagógica e seja alcançada a eficácia no cumprimento de seus objetivos.
9. Todo o exercício de cargos ou funções é um serviço a ser prestado com dedicação à comunidade universitária.
10. A Universidade destina todos os seus recursos ao cumprimento dos objetivos definidos em seu Estatuto, a saber:
 - manter e desenvolver a educação, o ensino e a pesquisa;
 - promover a cultura nos planos intelectual, artístico, físico, moral e espiritual em função do compromisso com os valores cristãos da civilização e como instrumento de realização da vocação integral do homem;
 - preparar profissionais competentes, habilitados ao eficiente desempenho de suas funções, com sentido de responsabilidade e solidariedade;
 - estender à comunidade, sob a forma de recursos e serviços, as atividades de ensino e pesquisa com vistas à elevação do nível de educação e cultura do povo;
 - promover o intercâmbio com universidades e outras instituições educacionais, científicas e culturais - nacionais e estrangeiras.
11. A Universidade aceita todas as pessoas, sem distinção de raça ou credo, uma vez satisfeitas as exigências legais de ingresso.
12. Reconhece a participação política como um direito de cada cidadão. A ação partidária, no recinto do campus universitário, porém, é incompatível com os objetivos da Universidade.
13. As diversas formas participativas na comunidade universitária se intensificam e aprofundam com o diálogo em todos os níveis e pressupõem a harmonia da atividade de cada um com os demais, a fim de que a ação comum redunde em benefício da coletividade.

14. Ao educando, como agente e sujeito de sua própria formação, cabe uma participação e responsabilidade insubstituíveis no processo de aprendizagem e de desenvolvimento de todas as suas potencialidades. O empenho e o esforço pessoal são a garantia principal do êxito.
15. A Universidade interage com a sociedade, como um sistema aberto, atenta aos anseios e necessidades da região e do tempo. Assume, por isso, como uma de suas missões essenciais, os serviços de extensão universitária, especialmente aos mais necessitados, visando à promoção humana e à realimentação do processo da formação superior, em contato com a realidade.
16. Como agente evangelizador do mundo universitário, no tocante aos princípios filosóficos e aos valores morais, a PUCRS assume e transmite a doutrina de Cristo segundo a Igreja Católica, contida na Escritura Sagrada e nos documentos eclesiais.
17. A Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul propõe a todos os seus membros um tríplice compromisso:
 - 17.1 Um compromisso com a verdade, pelo estudo e atitude de busca constante mediante a pesquisa científica, o desenvolvimento da criatividade, a análise e crítica da realidade, à luz dos princípios cristãos.
 - 17.2 Um compromisso de vivência profunda da fraternidade revelada no relacionamento inter-pessoal; no diálogo, como instrumento de compreensão mútua e de superação das dificuldades; na sinceridade e simplicidade no agir; no predomínio do bem comum sobre os interesses individuais; no desenvolvimento do espírito de solidariedade e da cooperação em vez da competição; na sensibilidade às necessidades do outro e pela disponibilidade em servir.
 - 17.3 Um compromisso com a transcendência, pela atitude de peregrinos na fé, comprometidos com as realidades terrestres, mas sem morada permanente neste mundo, vivendo uma etapa transitória de plena realização humana, na visão da esperança da vida futura.
18. A PUCRS busca a inspiração, para sua ação docente, na tradição educativa marista que se fundamenta na concepção da educação como obra de amor. Encarna-se este valor na pessoa do educador e se revela por sua presença

amiga, disponibilidade, humildade e simplicidade, compreensão e firmeza, apreço aos valores espirituais.

19. Pelo cultivo, no seio da comunidade universitária, dos valores expressos neste Marco Referencial, a Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul visa à promoção da cultura e à formação integral das pessoas que revelem:

- seriedade e competência profissional, constantemente atualizada mediante a formação permanente;
- atitudes éticas, coerentes com os valores cristãos;
- liderança comprometida com a evangelização da cultura;
- capacidade de percepção da realidade e sensibilidade às necessidades do outro e do bem comum;
- disponibilidade em servir, segundo o espírito evangélico;
- compromisso em criar uma sociedade mais justa e fraterna.

20. Coerente consigo mesma e com este Marco Referencial, a PUCRS se dispõe a um processo de permanente auto-avaliação de desempenho, em busca de seu aperfeiçoamento institucional e do cumprimento mais perfeito de seus objetivos. (PUCRS, 2008)

ANEXO 3 – Calendário de eventos do CEPUC do ano de 2007

Nome	Período	Promotor	Contato
Evento Delta Red	11/02	Delta Red	F: (41) 3223-7822
Convenção Regional Ipiranga	26/02	Dist. De Produtos de Petróleo Ipiranga	F: 3216-4160
4º Congresso Internacional sobre Educação Infantil e Séries Iniciais	02/03 a 04/03	Futuro Congressos e Eventos/FACED	F: (41) 3668-6949
Stand de Calouros	13/03 e 14/03	Centro de Pastoral-PRAC/PUCRS	F: 3320-3655
Expo Belta 2007 - Evento Internacional de Educação e Cultura	24/03	Brazilian Education & Language Travel Association	F: (11) 3254-4333
III CITAD - Congresso Internacional Transdisciplinar Ambiente e Direito	02/04 a 04/04	FADIR/PUCRS	F: 3320-3617
Fórum da Liberdade 2007	16/04 e 17/04	Instituto de Estudos Empresariais/FIJO	F: 3335-1588
27º Congresso Brasileiro de Cirurgia da Mão	28/04 a 30/04	Connect/FAMED	F: (11) 3168-1149
20ª Jornada Odontológica dos Formandos da PUCRS	02/05 a 05/05	Faculdade de Odontologia/PUCRS	F: 3320-3626
CONGREGARH 2007	14/05 a 16/05	ABRH-RS	F: 32548254
III Congresso Bíblico - Conferência dos Religiosos do Brasil	25/05 a 27/05	Conferência dos Religiosos do Brasil - Regional POA	F: 3212-0108
Projeto Boa Leitura	14/06 a 15/06	PRAC/PUCRS	F: 3320-3608
Prevensul 2007	20/06 a 22/06	Proteção Eventos	F: 2131-0445
VI Encontro Internacional de Fundações	26/06 e 27/06	FIJO/PUCRS	F: 3320-3500 Ramal:4130
Congresso Brasileiro de Ornitologia	01/07 a 06/07	MCT/PCRS	F: 3320-3903
Culto de Comunhão	08/07	Igreja Batista Mont' Serrat	William Pereira F: 8112-7450
9º Congresso de Escola Particular Gaúcha	18/07 a 20/07	SINEPE-RS	F: 3213-9090
Formaturas PUCRS	27/07 a 11/08	PRAC/PUCRS	F: 3320-3608
Stand de Calouros	14/08 a 15/08	Centro de Pastoral-PRAC/PUCRS	F: 3320-3655
IX Congresso Brasileiro das Ligas e Congresso das Ligas do Trauma do Mercosul	22/08 a 25/08	Comitê Brasileiro das Ligas do Trauma - COBralt-RS	E-mail: jpsidou@terra.com.br
Porto Alegre em Dança	31/08 a 09/09	F&F Produções/EAD	F: 3061-1626
21º Set Universitário - RBS Debates	16/09 e 17/09	Famecos/PUCRS	F: 3320-3619
Fórum da Igreja Católica	20/09 a 23/09	Conferência Nacional dos Bispos do Brasil - Regional Sul 3	F: 3225-8483
Feira das Profissões	28/09 a 29/09	PRAC/PUCRS	F: 3320-3608
5ª Conferência Estadual de Saúde	11/10 a 13/10	Secretaria da Saúde do Estado do RS	Jerônima Daltro F: 3288-5956 / 3227-3563
VIII Salão de Iniciação Científica	23/10 a 26/10	PRPPG/PUCRS	F: 320-3515
Evento Delta Red	04/11	Delta Red	F: (41) 3223-7822
Expo Money	21/11 e 22/11	Trade Network Participações Ltda	F: (11) 3094-3442
XXIV Congresso Brasileiro de Arritmias Cardíacas	28/11 a 01/12	Soc. Brasileira de Arritmias Cardíacas/HSL	F: 3339-7366
Formaturas PUCRS	08, 15, 22 e 28/12	PRAC/PUCRS	F: 3320-3608

ANEXO 4 – Listagem das empresas inseridas no parque tecnológico da PUCRS - TECNOPUC

Empresariais:

- Agrodigital – Pesquisa e desenvolvimento de novas soluções em agronegócios
- 4TI – Consultoria tecnológica para cooperativas
- AJE – Representação de lideranças de jovens empresários
- Assespro – Representação do setor de informática no Rio Grande do Sul
- CEITEC – Centro de Excelência em Tecnologia Eletrônica Avançada
- Compasso – Consultoria, desenvolvimento, implementação, integração de soluções de negócios e *outsourcing* (terceirização)
- Conex – Instrumentação Eletrônica
- Conectt – Integração Total entre tecnologia, pessoas e estratégia
- CPM – Consultoria, outsourcing, infraestrutura tecnológica e *computing on demand*
- DBSever – Projetos de *software*, fábrica de *software*, *outsourcing*, metodologias de desenvolvimento e testes de *software*
- Dell – Fabricação de *software* e *hardware*
- Embratec – Assessoria técnica e comercial para mídias
- FAJERS – Federação para jovens empresários sem fins lucrativos
- GetNet – Captura eletrônica de transações, armazenamento e processamento das informações
- Hewlett – Fabricação de *software* e *hardware*
- Innalogics – Soluções tecnológicas voltadas para sistemas eletrônicos
- Inpar – Soluções em imagens médicas
- KW – Desenvolvimento de *software*
- Lifemed – Fabricação de válvulas cardíacas biológicas
- Krieser – Desenvolvimento de sistemas corporativos para a Internet
- Microsoft – Desenvolvimento de *software*
- Mobisol – Soluções móveis
- Onbiz – Engenharia de *software*
- Oz – Geradores de ozônio para tratamento de ar e água

- Perfecnet – Desenvolvimento de sistemas de informação personalizado para web, web marketing e marketing eletrônico
- PMI – Promoção em gerência de projetos
- Processor – Infra-estrutura de tecnologia da informação e Internet para o mercado corporativo
- Quantiza – Soluções em tecnologia da informação
- 4G – Pesquisa e desenvolvimento de produtos e processos na área de biotecnologia
- Radiopharmacus – Soluções para medicina nuclear
- Siemens – Exerce atividades nos segmentos de negócios de informação e comunicação, automação, área médica e de iluminação
- Softmóvel – *Software* para computação móvel
- Softsul – Execução e apoio a projetos em tecnologia da informação e comunicação
- Stefanini – Soluções em tecnologia da informação
- Telemon – Telemonitoração remota
- Tlantic – Fábrica de *software*
- Tron – Elaboração de projetos de pesquisa e desenvolvimento nas áreas de segurança patrimonial eletrônica e automação
- WK Energia – Consultoria e prestação de serviços de engenharia
- Worbi – Soluções de marketing digital
- Zero-Defect – teste de *software*

Institucionais:

- Anprotect – Associação Nacional de Entidades de Empreendimentos Inovadores
- CIENTEC – Fundação de Ciência e Tecnologia
- CNPq – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
- FAPERGS – Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul
- FIJO – Fundação Irmão José Otão
- FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos

- MCT – Ministério da Ciência e Tecnologia
- PAT – Porto Alegre Tecnópolis
- Prefeitura do Município de Porto Alegre
- PROCEMPA – Companhia Processamento de Dados do Município de Porto Alegre
- SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (TECNO PUC, 2008)

ANEXO 5 – Atribuições da Assessoria para Assuntos Internacionais e Interinstitucionais - AAI

Missão: Inserir a PUCRS no cenário internacional, para que se fortaleçam a cooperação e a interação com Instituições de Ensino Superior - IES no Exterior.

A Assessoria para Assuntos Internacionais e Interinstitucionais (AAI) é o ponto de referência para alunos e professores estrangeiros que chegam à PUCRS.

A AAI, diretamente vinculada à Reitoria, tem como um de seus principais objetivos articular contatos com instituições internacionais, incentivando seus professores, pesquisadores e alunos a mobilizarem-se academicamente, através de intercâmbios com universidades conveniadas, proporcionando, dessa forma, a formação acadêmica, a oportunidade de qualificarem seu conhecimento cognitivo e de expandirem sua conscientização cultural. Além disso, a AAI centraliza, coordena e administra atividades de Cooperação Internacional e Interinstitucional, sempre incentivando o ensino e a pesquisa.

Atribuições da AAI:

- Responder pelos contatos internacionais da Universidade, pela execução de eventos, assessoria e convênios internacionais assumidos pela PUCRS, pelas articulações internas junto aos setores acadêmicos e de administração, bem como a representação e cooperação com as outras universidades brasileiras, com sua participação no Fórum das Assessorias das Universidades Brasileiras para Assuntos Internacionais - FAUBAI.
- Informar e orientar a comunidade acadêmica sobre as oportunidades de intercâmbio no exterior;
- Auxiliar professores e pesquisadores na elaboração de Acordos de Cooperação bilaterais com instituições estrangeiras e nacionais;
- Incentivar professores, alunos e pesquisadores a participarem de atividades internacionais, como, por exemplo, o desenvolvimento de projetos conjuntos com instituições conveniadas;

- Manter um banco de dados atualizado com informações sobre as instituições estrangeiras e nacionais conveniadas, bem como órgãos internacionais e nacionais de fomento à pesquisa e de desenvolvimento de projetos;
- Apoiar no encaminhamento de projetos aos órgãos de fomento nacionais e internacionais, com o intuito de obter apoio financeiro;
- Programar visitas a outras instituições, com o objetivo de trocar experiências;
- **Ajudar estudantes, professores e pesquisadores estrangeiros, participantes de programas de intercâmbio internacional, na regularização de sua situação no Brasil, no que se refere à moradia, vistos, atividades de lazer, passeios, viagens, etc;**
- **Auxiliar os estudantes estrangeiros a efetuarem suas matrículas e se adaptarem na PUCRS;**
- Responder pelos contatos internacionais da Universidade, pela execução de eventos, assessoria e convênios internacionais assumidos pela PUCRS, pelas articulações internas junto aos setores acadêmicos e de administração, bem como a representação e cooperação com as outras universidades brasileiras, com sua participação no Fórum das Assessorias das Universidades Brasileiras para Assuntos Internacionais - FAUBAI.
- Informar e orientar a comunidade acadêmica sobre as oportunidades de intercâmbio no exterior;
- Auxiliar professores e pesquisadores na elaboração de Acordos de Cooperação bilaterais com instituições estrangeiras e nacionais;
- Incentivar professores, alunos e pesquisadores a participarem de atividades internacionais, como, por exemplo, o desenvolvimento de projetos conjuntos com instituições conveniadas;
- Manter um banco de dados atualizado com informações sobre as instituições estrangeiras e nacionais conveniadas, bem como órgãos internacionais e nacionais de fomento à pesquisa e de desenvolvimento de projetos;
- Apoiar no encaminhamento de projetos aos órgãos de fomento nacionais e internacionais, com o intuito de obter apoio financeiro;
- Programar visitas a outras instituições, com o objetivo de trocar experiências;

Além de elaborar e negociar Acordos Internacionais, a AAIL também organiza, mensalmente, a "Cultural Social Hour", que tem o objetivo de acolher e integrar

alunos estrangeiros ao nosso ambiente acadêmico, através de atividades culturais e lúdicas, como por exemplo, jogos educacionais, aula de dança, "videoquê e karaokê", etc. (PUCRS, 2008)