**ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DA HOSPITALIDADE NO USO DOS SIMULADORES DE VOO DO CURSO DE AVIAÇÃO CIVIL DA UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI**

Dr Alexandre Faro Kaperaviczus; Dr Paulo Sérgio Gonçalves de Oliveira

**RESUMO:**

A hospitalidade se manifesta nas mais diversas atividades, estando presente, também, na aviação, motivo pelo qual se optou por estudá-la no âmbito dos laboratórios de simulação de voo do Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi. Desta forma, surgiu o seguinte problema de pesquisa: “Os alunos do Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi identificam signos de hospitalidade durante o uso dos simuladores de voo?”. O desenvolvimento metodológico deste estudo é composto por revisão bibliográfica e pesquisa de campo com aplicação de questionário respondido por alunos e ex-alunos. Os dados coletados na pesquisa de campo foram submetidos à análise fatorial exploratória utilizando o software SPSS. Os resultados identificam elementos da hospitalidade no uso dos simuladores do Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi, em especial, os relacionados às dimensões “cortesia” e “conforto”, sendo que não existe um consenso quanto aos elementos associados às dimensões “socialização”, “apreciação”, “conforto” e “cortesia”.

**INTRODUÇÃO:**

O uso de simuladores vem se consagrando em diversas áreas do conhecimento. É nesse contexto que cenários de estudantes de medicina manuseando cadáveres podem estar com os dias contados, haja vista a existência de simuladores (robôs) que simulam pacientes e suas patologias em níveis de realidade jamais imaginados.

Falando-se de simulação não há como não nos remetermos à ideia dos videogames e a um termo muito utilizado em tantos setores que é a gamificação, que nada mais é que aplicar elementos de games em um contexto que não está necessariamente relacionado com jogos. No âmbito da aviação mundial o uso dos simuladores se tornou uma atividade obrigatória, ou seja, para se pilotar determinadas categorias de aeronaves é obrigatória a realização de treinamentos em simuladores de voo em periodicidade definida pelas Agências Reguladoras de Aviação Civil ao redor do mundo.

Partindo-se do fato de que os simuladores passaram a fazer parte do nosso quotidiano, surgiu a ideia de pesquisar a forma como o uso de simuladores poderia interferir nos níveis de hospitalidade percebidos em Instituições de Ensino Superior. Para tanto, com o intuito de se definir um universo factível para a realização da pesquisa se optou por estudar o uso dos simuladores no âmbito dos alunos do Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi.

Nesse contexto é importante ressaltar que o Curso de Aviação Civil consiste de um bacharelado em seis semestres no qual em dois semestres se forma o Piloto Privado e o Piloto Comercial e nos restantes quatro semestres se forma o Gestor de Aviação Civil. Importante ressaltar que a Universidade Anhembi Morumbi foi homologada pela ANAC como Centro de Instrução de Aviação Civil - CIAC por intermédio da Portaria n° 4.244, de 11 de fevereiro de 2021, atestando a qualidade da matriz curricular, da infraestrutura e do corpo docente, composto na sua maioria por mestres e doutores.

No que diz respeito à estrutura de simuladores de voo, o curso conta atualmente com dois centros de simulação, sendo um localizado no Campus Vila Olímpia e outro localizado no Campus Mooca. Existe atualmente uma frota de seis simuladores nos quais os alunos podem realizar as missões de voo visual (VFR) e voo por instrumentos (IFR) em modernos simuladores que contam inclusive com funcionalidades das plataformas de aviônicos Garmin G1000. Além disso o treinamento é útil para a adaptação com plataformas *Glass Cockpit* em geral, compreendendo conceitos relativos ao gerenciamento do voo por meio de *Flight Management Systems* e utilização de sistemas baseados em modos de voo (*Flight Director*, Piloto Automático e FMA/Status Box).

Nesse cenário, pretende se discutir a hospitalidade, no contexto dos treinamentos em simuladores de voo, tomando-se como marcos teóricos, dentre outros, Jacques Derrida (1997), Gotman (2001), Conrad Lashley (2015), Julian Pitt-Rivers (2012) e Camargo (2015). Se abordará também Mauss (1974), que aborda a hospitalidade como dádiva e as decorrências dessa abordagem.

**PALAVRAS-CHAVE:**

Hospitalidade; Alunos; Curso; Aviação; Simuladores.

**MÉTODO:**

A pesquisa aborda a hospitalidade no uso de simuladores de voo, estando relacionada com a área das Ciências Sociais Aplicadas. No que se refere à finalidade esta pode ser vista como uma pesquisa aplicada, tendo em conta que busca a aquisição de novos conhecimentos.

O estudo é de natureza quantitativa e consiste na aplicação de um instrumento de coleta de dados baseado no modelo desenvolvido por Nameghi e Ariffin (2013) e validado por Kaperaviczus (2019) e, agora, adaptado para se conhecer a forma como a hospitalidade é vista pelos alunos do Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi no uso de simuladores de voo que permitirá por intermédio da coleta de dados testar hipóteses, baseando-se na medição numérica e na análise estatística para estabelecer padrões e comprovar teorias.

Nesse contexto, o roteiro de questões contou com uma escala Likert de 5 opções (discordo totalmente, discordo parcialmente, não concordo e nem discordo, concordo parcialmente, concordo totalmente), num total de 30 questões, que abordam as seguintes dimensões da hospitalidade: “conforto”, “socialização”, “apreciação” e “cortesia”, que foi submetido a 2 pré testes até atingir a versão final. Como passo final os dados coletados foram submetidos à analise fatorial exploratória por intermédio do software SPSS que permitiu definir um novo construto para se analisar os níveis de hospitalidade percebidos no uso dos simuladores do voo do Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi.

**RESULTADOS E DISCUSSÕES:**

Após a análise dos dados, as 3 hipóteses apresentadas no início do estudo foram revisitadas, procedendo-se à confirmação ou refutação de cada uma destas conforme a seguir:

**Hipótese 1**

**a) Os instrutores de voo portam-se de forma cortês, empenhando-se para atender os alunos durante a instrução, fazendo com que se sintam acolhidos durante a instrução e no ambiente do laboratório de simulação.**

Esta hipótese está claramente associada às dimensões “cortesia” e “socialização”, existindo questões no instrumento de coleta de dados voltadas especificamente para essas dimensões.

Da análise da primeira hipótese, contata-se que esta foi parcialmente confirmada, tendo em vista que os comportamentos relacionados a “cortesia”, foram plenamente identificados e aqueles relacionados à “socialização”, que seriam decorrência do envolvimento pessoal do instrutor com o aluno, não foram identificados de forma conclusiva pelos respondentes.

**Hipótese 2**

**b) O treinamento em modernos simuladores de voo é o principal fator que estimula a permanência e continuidade dos alunos no curso de aviação civil.**

Nesta hipótese constata-se a associação com as dimensões “apreciação” e “conforto”, existindo questões no instrumento de coleta de dados voltadas especificamente para essas dimensões.

Nesse diapasão, ao finalizar a análise da segunda hipótese, contata-se que esta não foi confirmada, tendo em vista que os comportamentos relacionados a “conforto”, foram plenamente identificados e aqueles relacionados à “apreciação” não foram plenamente identificados, levando-se a concluir que os respondentes visualizam a existência de outros fatores que são relevantes na continuidade e permanência no curso de aviação civil além dos simuladores.

**Hipótese 3**

**c) A existência do treinamento em modernos simuladores de voo apresenta signos de acolhimento e inserção na profissão que aumentam as chances do curso em obter a preferência dos alunos.**

Nesta última hipótese se constata a associação com as dimensões “cortesia” e “conforto”, existindo questões no instrumento de coleta de dados voltadas especificamente para essas dimensões.

Nesse contexto, tendo em vista a identificação por parte dos respondentes, das dimensões conforto e cortesia, conclui-se pela confirmação da terceira hipótese, havendo fortes indícios de que os alunos identificam no treinamento em simuladores de voo signos de acolhimento e inserção que podem aumentar as chances do curso em obter a preferência dos alunos.

Finalizadas as análises qualitativas e a discussão das hipóteses apresentadas no início deste estudo, se passará às conclusões.

**CONCLUSÕES:**

Ao se concluir este estudo, ressalta-se que a contribuição principal está no desenvolvimento de um novo construto para explicar a hospitalidade no âmbito do uso dos simuladores do Curso de Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi que pode ser explicado, resumidamente, por intermédio de análises fatoriais nos seguintes fatores:

**Empatia**

Capacidade dos instrutores de se engajar e interagir com os alunos de forma a prover o acolhimento que trará os melhores resultados na relação aluno/instrutor e como consequência na qualidade da instrução de voo ministrada.

**Facilidades**

Fator que está relacionado a existência de condições técnicas e de conforto necessárias ao bom andamento da instrução de voo.

**Esmero**

Fator relacionado aos cuidados com a organização e higiene dos laboratórios e equipamentos de simulação.

Cabe aqui citar uma outra contribuição, no sentido de que este construto pode ser adaptado para se analisar a hospitalidade em outros laboratórios de simulação.

**REFERÊNCIAS:**

ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith; GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O método nas ciências naturais e sociais:** pesquisa quantitativa e qualitativa. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo.** Traduzido por: Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 2008.

CALÇADA JUNIOR, R. M. **A hospitalidade percebida pelos tripulantes do CAN no atendimento às populações isoladas da Amazônia.** 2018. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade). Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2018.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade.** São Paulo: Aleph, 2004.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade.** São Paulo, v. XII, n. especial, p. 42-69, maio, 2015.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica.** São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa:** métodos qualitativo, quantitativo e misto. Tradução Magda Lopes; consultoria, supervisão e revisão técnica Dirceu da Silva. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DERRIDA, Jacques. **De l’hospitalité.** Paris: Calmann-Lévy, 1997.

FAVORITO, Fernanda. **Avaliação do Setor de Serviços do Aeroporto de Congonhas.** 2013. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade). Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2013.

FÉLIX, Gleiva Rios de Araújo. **Educação Corporativa:** Estudo de caso em uma empresa de transporte aéreo. 2006. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade). Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOLDENBERG, Cintia. **Mobilidade corporativa, relações de hospitalidade entre stakeholders e a nova classe média:** um estudo de casos múltiplos. 2016. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade). Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2016.

GOTMAN, Anne. **Le sens de l´hospitalité.** Paris: Presses Universitaires de France, 2001.

GOTMAN, Anne. **O turismo e a encenação da hospitalidade.** In BUENO, Maria Lucia; CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. Cultura e consumo. São Paulo: Ed. SENAC, 2008, p.115-134.

GOTMAN, Anne. Entrevista a Marie Raynal. **Revista Hospitalidade**, v. X, no 1, p. 146- 157, 2013.

GRINOVER, Lúcio. Hospitalidade:um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, Célia M. (org). **Hospitalidade:** reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

HAIR, J. F., BLACK, W. C., BABIN, B. J., ANDERSON, R. E., TATHAM, R. L., GOUVÊA, M. A., & SANT’ANNA, A. S.. **Análise Multivariada de Dados** (6a edição). Bookman, 2009.

HAIR, J., HULT, G. T. M., RINGLE, C. M., & SARSTEDT, M.. **A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling** (2nd ed. edição). Sage Publications, Inc, 2016.

HU, L., & BENTLER, P. M.. **Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. Structural Equation Modeling**: A Multidisciplinary Journal, 1999. 6(1), 1–55. https://doi.org/10.1080/10705519909540118.

KAPERAVICZUS, A. F. **A Evolução da Hospitalidade na Aviação:** do voo do “Jahú” aos tempos atuais de competição entre empresas tradicionais e “low-cost”. 2015. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade). Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2015.

KAPERAVICZUS, A. F. **Estudo sobre Hospitalidade a bordo das Aeronaves Brasileiras**. 2019. Tese (Doutorado em Hospitalidade). Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2019.

LASHLEY, Conrad. **Towards a Theoretical Understanding**, in C. Lashley and A. Morrison (eds) In Search of Hospitality. Theoretical Perspectives and Debates. Oxford: Butterworth, 2000.

LASHLEY, C., MORRISON, A.. **In Search of Hospitality:** Theoretical Perspectives and Debates. Butterworth-Heinemann: Oxford, 2001.

LASHLEY, C., MORRISON, A., RANDALL, S. More Than a service encounter? Insights into the emotions of hospitality through special meal occasions. **Journal of Hospitality and Tourism Management** 8 (1), 80-92, 2005.

LASHLEY, Conrad. Hospitalidade e hospitabilidade. **Revista Hospitalidade**, 12 (especial), p. 70-92, 2015.

MALHOTRA, N. K., & MENEZES, R. S. de. **Pesquisa de Marketing:** Uma Orientação Aplicada (7a edição). Bookman, 2019.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 2002.

MAUSS, Marcel. **Ensaio sobre a Dádiva** - forma e razão da troca nas sociedades arcaicas. In: Sociologia e Antropologia. EPU/Edusp, 1974.

MAUSS, Marcel. **Ensaio sobre a Dádiva.** In: Sociologia e Antropologia. São Paulo: Cosac Naify, 2003.

MILON, Alain. Metrô:uma Trans-hospitalidade.In: MONTANDON, Alain (dir.). **O livro da Hospitalidade:** acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: SENAC, 2011.

NAMEGHI, Ehsaneh N. M.; ARIFFIN, Ahmad Azmi M.. The measurement scale for airline hospitality:Cabin crew’s performance perspective. **Journal of Air Transport Management.** 2013. Disponível em <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S096969971300032X> acesso em 18/10/2016.

PESTANA, M. H., & GAGEIRO, J. N. **Análise de Dados Para Ciências Sociais:** A Complementaridade do Spss. Sílabo, 2014.

PITT-RIVERS, Julian. **The law of hospitality.** *HAU: Journal of Ethnographic Theory*. 2(1), p. 501-517, 2012. https://doi.org/10.14318/hau2.1.022

SALVA, V. **A Gestão de Serviços em Hospitalidade:** O papel do comissário como anfitrião nas empresas aéreas comerciais brasileiras. 2017. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade). Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2017.

SALVADOR, A. D. **Métodos e técnicas de pesquisa bibliográfica.** Porto Alegre: Sulina, 1986.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Maria del Pilar Baptista. **Metodologia de Pesquisa.** Tradução: Daisy Vaz de Moraes; revisão técnica: Ana Gracinda Queluz Garcia, Dirceu da Silva, Marcos Julio. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, A. J. N. **Hospitalidade e Serviços a Bordo de Aeronaves:** o caso da Azul Linhas Aéreas. 2017. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade). Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2017.