



II Simpósio de Pesquisa do Ecosistema Ânima:  
**Juntos pelo Conhecimento: um novo saber cria um novo amanhã**

**HOSPITALIDADE E EAD: APROXIMAÇÕES E CONVERGÊNCIAS**

Francisco Damião Bezerra - UAM

bezerrafra@gmail.com

**RESUMO:**

O Ensino a Distância (EAD) faz uso de tecnologia e de ferramentas digitais para disseminar o conhecimento. Esse modelo de ensino, muito difundido durante a pandemia da covid-19, transformou os papéis dos professores e dos alunos, oferecendo ferramentas que ajudam o professor com o conteúdo e acolher os alunos, socializando a turma. Seja com o envio do link da aula (uma forma de convite), ou compartilhando a tela (permitindo que o aluno “entre na casa” do professor), ou pela interação com avatares, fundos de tela etc. O objetivo principal da pesquisa é investigar como as práticas da hospitalidade se apresentam no ambiente virtual de aprendizagem, do ponto de vista do acolhimento, sociabilidade e hospitabilidade. A pesquisa é exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa. Os resultados apontam que as ferramentas digitais fazem a diferença em todo o processo durante as aulas virtuais, permitindo uma flexibilização na hierarquia entre professor-anfitrião e hóspede-aluno.

**INTRODUÇÃO:**

A pandemia do coronavírus exigiu uma série de ações, entre elas a reclusão social, o uso de máscaras e o fechamento de estabelecimentos comerciais e serviços e de escolas. O número de pessoas que cumpriram rigorosamente o isolamento chegou a 33,8 milhões, enquanto 85,7 milhões adotaram o distanciamento de forma flexível. Surgiu a partir dessa nova realidade a necessidade de aprimorar as conexões por meios dos recursos digitais para assegurarmos as nossas relações sociais e o ambiente virtual passou a atender as necessidades escolares, empresariais, espirituais, médicas e familiares. Para garantir o atendimento das necessidades que foram impostas nesse momento, verificou-se um aumento de investimento das empresas em TI



principalmente em 2021. A pesquisa do Gartner, revela que até 2022 o mercado global de tecnologia da informação movimentou o equivalente a US\$ 4,2 trilhões, o valor representa alta de 8,6% e continuará crescendo devido a expansão imediata demonstrada na pandemia.

A transformação digital, que já vinha crescendo, diante do novo cenário pandêmico foi acelerada e aprimorada, "promovendo outras formas de comunicação, de interação social, acessibilidade e sustentabilidade" (ARRUDA, 2020, p. 257). Isso possibilitou incentivos para investir em tecnologias, em produções mais eficientes de recursos tecnológicos e na introdução de produtos inovadores para as boas práticas globais e educativas, possibilitando novas formas de motivação e interação por meio de aulas virtuais. O professor pode convidar os alunos a participarem de suas aulas, através do envio de links, pode aceitar a entrada dos alunos (hóspedes) nas aulas virtuais, oferecer um conhecimento diferenciado compartilhando sua tela e proporcionando interação entre todos os participantes. Segundo Pitt-Rivers (2012, p.514), não é permitido ao hóspede usurpar o papel do anfitrião e nem recusar o convite que lhe é oferecido, tanto anfitrião quanto o convidado (hóspede) "devem honrar um ao outro", a honra será demonstrada pela "oferta da hospitalidade ou quando ele é bem-vindo". Já os alunos se comportam como hóspedes acatando as regras do professor e permanecendo nas aulas por um período determinado. Observado o estabelecimento do tempo de estadia posto aos sujeitos da relação conforme seus papéis. Segundo Camargo (2003), a temporalidade é uma das regras importante da hospitalidade, se assim não fosse, não aconteceria hospitalidade e sim uma partilha. A hospitalidade é uma forma de se observar e compreender as relações humanas na contemporaneidade (LASHLEY; LYNCH; MORRISON, 2007).

Visando estabelecer (ou fortalecer) os laços sociais, a hospitalidade atua por meio de dois sujeitos: o anfitrião e o hóspede. No ato do encontro, seja ele físico ou virtual, ambos os sujeitos devem assumir seus papéis e se empenhar, através de um conjunto de regras estabelecidas pela sociedade onde estão inseridos, para que haja um bom desempenho entre eles, evitando que possíveis hostilidades se afluem (CAMARGO, 2004; PITT-RIVERS, 2012). E essas regras acabam por orientar seus comportamentos e atitudes perante um outro indivíduo.



## **PALAVRAS-CHAVE:**

Hospitalidade, EaD, Acolhimento.

## **MÉTODO:**

Para atender ao objetivo proposto optou-se pela pesquisa qualitativa porque nela as informações coletadas procuram não só mensurar um tema, mas sim descrevê-lo, valendo-se de impressões, pontos de vista e opiniões dos respondentes. Do ponto de vista do tipo da pesquisa, adotou-se a exploratória e descritiva que, segundo Vergara (1997, p. 197), tem como finalidade proporcionar maiores informações sobre o assunto investigado, facilitando a delimitação do tema de pesquisa com viés na orientação, fixação dos objetivos e na formulação das hipóteses, permitindo a descoberta de novos enfoques para o assunto estudado. Quanto a pesquisa documental Sá, et al. (2009, p. 38), destacam que se trata de procedimentos que utilizam métodos e técnicas para a apreensão, compreensão e análise de documentos dos mais variados tipos, como por exemplo: leis, fotos, vídeos, jornais (SÁ; ALMEIDA; GUINDANI, 2009, p.38).

Posteriormente utilizou-se a observação participante uma vez que o autor é tutor no EAD há mais de 10 anos. A observação participante é uma técnica de investigação social em que o observador compartilha as atividades, ocasiões e os interesses de um grupo de pessoas ou de uma comunidade, e à medida que observa utiliza outros meios para aprofundamento, como por exemplo os roteiros de entrevistas com graus de formalidade ou categorias diferentes (GIL, 1999). Durante dois semestres foram observadas as rotinas das aulas virtuais e o comportamento dos professores, alunos e tutores e de como eles utilizavam as plataformas digitais. O foco das observações se deu no âmbito das dimensões da hospitalidade aqui investigadas, ou seja, acolhimento, sociabilidade e hospitabilidade. O quadro a seguir aponta as práticas que foram observadas para cada uma destas dimensões e o referencial teórico que serviu de apoio.



Quadro 1: Roteiro utilizado para a observação participante.

<b>Dimensões</b>	<b>Descrição</b>	<b>Referencial Teórico</b>
Acolhimento	Momento inaugural da aula virtual Ferramentas da plataforma Características do professor Contribuições do tutor	Baptista (2015); Binet-Montandon (2011); Camargo (2011); Grassi (2011); Lugosi (2014); Rosolino (2021).
Sociabilidade	Interação social Ferramentas da plataforma Características do professor Contribuições do tutor	Boff (2005); Maffesoli (2000); Simmel (2006).
Hospitalidade	Ferramentas da plataforma Características do professor e do tutor	Camargo (2021); Telfer (2004); Lashley (2015).

Fonte: Autor, 2023.

Buscou-se, por meio das observações, compreender os papéis de cada sujeito da hospitalidade no ambiente virtual de aprendizagem e explorar como as ferramentas disponíveis em cada plataforma digital ajudam no processo de acolhimento e sociabilidade nas aulas virtuais. Também foram observadas algumas das características do professor hospitaleiro por meio de suas ações. A coleta de dados ocorreu durante o período de março a dezembro de 2022. Já para as entrevistas, foram elaborados três roteiros diferentes, um para os professores, um para os tutores e outro para os alunos. Além das dimensões acima mencionadas (acolhimento, sociabilidade e hospitalidade), foram abordadas questões relacionadas aos aspectos gerais do EAD.

Optou-se ainda por aplicar entrevistas semiestruturadas com professores, tutores e alunos do EAD. Foram realizadas doze entrevistas (quatro professores, quatro tutores e quatro alunos) de forma presencial no período de março a dezembro de 2022. Os hóspedes (alunos) estão apresentados por A1, A2, A3 e A4; e os anfitriões (professores) estão apresentados como P1, P2, P3 e P4 e T1, T2, T3 e T4 para os tutores. As entrevistas foram transcritas de forma integral e sem auxílio de qualquer software e nessa pesquisa estão apresentadas no formato itálico. Todas as transcrições foram checadas e foram feitas as devidas correções. Para Gerhardt (2009), com esse instrumento, o entrevistador organiza um conjunto de questões preestabelecidas sobre

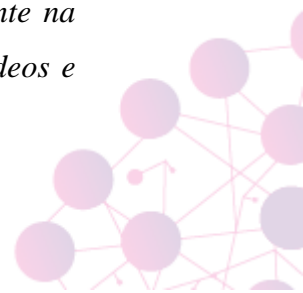
o tema estudado, e tem a autonomia para adicionar outras, caso o interesse surja ao longo da entrevista. De acordo com Yin (2015), a entrevista trata-se de um processo de ouvir pessoas que participam do fenômeno ou da realidade sobre o qual se pretende estudar, fornecendo suas explicações e visões pessoais sobre o objeto do estudo.

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES:**

Os dados pessoais sobre os entrevistados indicam uma formação acadêmica completa. Dos 12 entrevistados, 10 tem mais de uma graduação e no mínimo uma especialização. A idade varia de 36 a 50 anos. Esse dado indica que o EAD pode ser considerado uma forma de retorno aos estudos, já que muitos tinham uma formação. Um dos entrevistados, por exemplo, aponta que o EAD proporcionou à sua volta para os estudos, pois acha mais fácil fazer o curso a distância conforme sua disponibilidade, é a única forma que consegue estudar, por causa do tempo. Segundo o mesmo entrevistado, o EAD otimiza seu tempo, seja por conta do agendamento de aulas ou por conta da possibilidade de se organizar em casa.

Oito entrevistados utilizam as plataformas Blackboard, Moodle, Ulife e Zoom, com frequência e as consideram importantes para execução das suas atividades, sendo a plataforma do Blackboard a preferida pela facilidade no uso das ferramentas disponíveis e pela diversidade dos recursos. Com exceção das outras plataformas digitais, citadas anteriormente, a Ulife é uma plataforma digital criada exclusivamente para o fim educacional. Ela conta com um ambiente virtual que permite que o aluno organize toda a sua vida acadêmica por meio da disponibilização das aulas virtuais, do material complementar, de biblioteca virtual etc.

Ainda sobre os aspectos gerais e sobre o EAD, constatou-se que boa parte dos professores já utilizavam plataformas digitais ou já tinham realizado alguma formação na modalidade. E isso foi apenas intensificado durante a pandemia com a necessidade de adaptação ao ensino remoto, para atender a demanda. O entrevistado P1 por exemplo, usa a plataforma digital do Moodle desde quando era aluna da graduação. Apenas o entrevistado P2 relata que só precisou usar o EAD durante a pandemia. Para o entrevistado, "*o EAD foi importante no período da pandemia principalmente na educação infantil, onde teve que organizar aulas virtuais, gravar e editar vídeos e*



*disponibilizá-las por meio de aplicativos*”. Com relação aos alunos, percebeu-se que eles estão mais familiarizados com as plataformas digitais de aprendizagem, pois já utilizavam outras plataformas digitais e aplicativos para pesquisas, leituras, e para realizar outras atividades.

Já com relação as dimensões da hospitalidade, percebeu-se que os alunos de uma forma geral se sentem acolhidos tanto pelas ações do professor quanto pela variedade de ferramentas das plataformas digitais. Do ponto de vista do acolhimento, foram mencionadas algumas práticas que parecem simples, mas que fazem a diferença para o aluno. Preparar o espaço onde o professor ministra as aulas é entendido pelos alunos como uma forma de acolhimento. O entrevistado P2 afirma que prepara o ambiente *“deixando organizado e de preferência sem barulhos e ruídos, e a iluminação adequada. Deixando os materiais nos quais serão utilizados por perto e utilizando roupas adequadas”*. Do mesmo jeito que compartilhar a tela e mostrar conteúdo realizado em programas que os alunos não têm acesso também é tida como uma forma de acolhimento nas aulas virtuais.

A valorização das relações de aprendizagem que acontecem nos encontros virtuais permite analisar o quanto de estímulo à interatividade e o respeito às características individuais são importantes no processo de ensino e aprendizagem. O convite, essencial nas práticas da hospitalidade, é essencial nas aulas virtuais. Normalmente criado pelo professor, o link das aulas é uma forma de convite. Contudo, ao ultrapassar a fronteira do espaço virtual, o aluno pode se sentir desconfortável ou tenso. É nesse momento que entra em cenas as características do professor hospitaleiro e as ferramentas das plataformas digitais. Vale lembrar que cabe sempre ao anfitrião, nesse caso o professor, estabelecer algumas ações para que o hóspede se sinta à vontade, em especial no momento inaugural da acolhida. Para Binet-Montandon (2011, p.1.173) a acolhida é como o momento inaugural e decisivo da hospitalidade marcando a questão fundamental das relações entre acolhida e tempo. Segundo Grassi (2011, p.46), a acolhida se faz presente naquele que, em busca de acolhimento, ultrapassa alguns espaços, descrevendo que os indesejáveis são expulsos para as fronteiras, só se convidam os amigos e os semelhantes.

A sociabilidade, assim como o acolhimento, é vista por quase todos os entrevistados como uma forma de hospitalidade. Dos doze entrevistados, dez fizeram



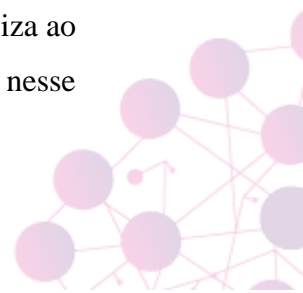
essa afirmação. Ao entender como essas regras e ritos se constituem nas relações estabelecidas entre o anfitrião e o hóspede nos ambientes virtuais é possível acolher e se colocar diante do outro, aceitando o risco da exposição de si mesmo, rompendo o seu universo promovendo a hospitalidade (BAPTISTA, 2005, p.11).

A sociabilidade foi percebida entre os entrevistados como forma de hospitalidade. Para P2 a sociabilidade *"é uma forma de hospitalidade pois, em ambas existe a forma de ser simpático, gentil, cordial, e estes são fatores importantes para que uma pessoa seja bem recebida em um ambiente ou na sala de aula, mesmo sendo virtual"*. À medida que se colocam os diferentes sujeitos no mesmo ambiente virtual proporciona-se a sociabilidade cultivando as relações, combinando os interesses, sem deixar de propagar o conhecimento.

Já com relação à hospitabilidade ela está presente na ação de autenticidade das relações humanas representando o ato de amizade, de laços simbólicos e vínculos entre todas as pessoas envolvidas com a hospitalidade, seja quando estão nos círculos sociais, dentro da escola ou na vida em sociedade. Para Sogayar (et al, 2020, p. 02) a hospitabilidade impacta no sucesso do aluno, assim como "o ambiente acadêmico acolhedor pode promover o bem-estar".

A hospitalidade perpassa os momentos de interação humana, convocando a boas maneiras, seja na manutenção dos relacionamentos saudáveis e contínuos, na educação ou na empatia. Para Lashley (2015, p.78), as sociedades através do tempo, buscaram "formas de oferecer a hospitalidade aos hóspedes em todos os contextos humanos, como numa obrigação moral". Ela está presente em todos os encontros que acontece na educação a distância entre professores, tutores e alunos. Para o entrevistado T4, o conceito de hospitalidade se relaciona com diversas questões e é bem amplo: *Olha, sobre acolhimento ser uma forma de hospitalidade, primeiro eu precisei entender esse termo, porque pelo senso comum a gente logo pensa em questão de saúde, ou que hospitalidade é uma questão de hospedagem, e aí quando você vê o que você consegue aplicar nesse conceito de hospitalidade em outras em questões principalmente na sua vida mesmo, então você percebe que opa! Ela vai muito mais além, permeia nas relações, no acolhimento nas trocas educativas.*

Para Sogayar (2020, p.15), o reconhecimento do outro, o convite que se realiza ao outro, é um dos conceitos centrais do encontro humano e da hospitalidade. É nesse

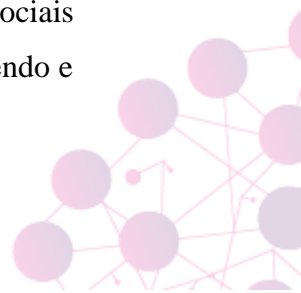


contexto que o entrevistado T4 participa com suas reflexões destacando que o papel do tutor também é importante no EAD, é ele quem faz a abertura dos encontros apresentando a disciplina e ele também apresenta o professor, *apresenta tudo que vai acontecer no decorrer da disciplina é uma forma de acolher o estudante e fazer com que ele se sinta à vontade, confortável, para inclusive expor os seus anseios. Todo mundo chega com dúvidas, com angústias, E é o tutor que entra sendo cordial, atencioso, acolhedor, compreensivo também com essas limitações dos estudantes, isso é uma forma de trazer a hospitalidade para a educação.*

Esta pesquisa apresenta a importância das questões relacionadas à hospitalidade, acolhimento, sociabilidade e hospitabilidade que estão cada vez mais presentes na mediação com o uso das tecnologias, seja nas trocas contínuas que acontecem entre os professores e os alunos, entre alunos e alunos, ou entre família e escola. Buscou-se também expor a relevância do uso de ferramentas tecnológicas inovadoras capazes de conduzir os profissionais da educação a repensarem suas práticas pedagógicas adequando-as para um novo tempo.

## **CONCLUSÕES:**

O EAD é uma modalidade de ensino que cresce no Brasil e no mundo e as plataformas digitais de aprendizagem devem acompanhar esse ritmo investindo em ferramentas atrativas e inovadoras para continuar proporcionando o ensino e a aprendizagem e permitindo a criação e a manutenção das relações sociais entre os sujeitos da hospitalidade no ambiente virtual. A inteligência artificial transformou a forma dos computadores e plataformas digitais decifrarem os dados no sistema, rastreando informações e oferecendo serviços personalizados para os alunos. A esse respeito temos o exemplo do ChatGPT, que significa transformador, gerador de conversas, um protótipo com inteligência artificial especializado em diálogo, capaz de imitar diálogos humanos com extremo realismo. Por outro lado, as relações sociais nunca deixarão de existir e são mais do que necessárias nesse ambiente virtual. Nesse sentido, esta pesquisa procurou mostrar a importância de se estudar as relações sociais sob a ótica da hospitalidade. Professores passam a atuar como anfitriões acolhendo e





criando estratégias para que os alunos se integrem. Já os alunos precisam respeitar as regras e explorar esse novo modelo de ensino que, ao tudo indica, veio para ficar.

Os resultados conduzem ao entendimento de que os entrevistados estão conscientes da importância das plataformas digitais no processo educacional. As respostas dos alunos entrevistados indicam a relevância de um ambiente virtual acolhedor e diversificado. Na mesma direção, professores e tutores reforçam que isso é essencial em seus trabalhos, seja para passar o conteúdo da matéria ou para socializar a turma. As plataformas também permitem uma certa flexibilização na hierarquia da relação professor, tutor e aluno o que mostra a importância do papel do anfitrião na condução das regras para com o hóspede. Elas são construídas a partir das relações e das interações que proporcionam o acesso ao conhecimento e, dessa forma, a interação é fundamental para que haja uma boa relação entre os atores desse processo.

Por outro lado, as respostas também indicaram que as plataformas digitais não são suficientes sozinhas e necessitam de tecnologias complementares para dar conta de garantir a troca de informações, como o WhatsApp, Facebook e o Telegram. Além disso, também ficou claro que as características do professor anfitrião fazem a diferença, entre elas estão o domínio do conteúdo, sua dedicação, sua atenção para com o preparo do ambiente físico em que está ministrando as aulas virtuais e as formas que utiliza para inovar as aulas.

A pesquisa também mostrou que é possível criar relações sociais e fazer amizades no ambiente virtual e que os professores e tutores incentivam essa sociabilização. A valorização das relações provocadas pelos encontros virtuais permite analisar o potencial de estímulo à interatividade e o respeito às características individuais no processo de ensino e aprendizagem. A competência para organizar o pensamento e a ação em função da informação, seja ela recebida ou procurada em sites, bibliotecas ou sistemas, preparam o aluno para viver na sociedade da informação. Nessa linha de inovação o debate deve primar pelos princípios essenciais ao professor para o domínio necessário da educação mediada por tecnologias digitais.



## REFERÊNCIAS:

ARRUDA, E. P. Educação a distância emergencial: elementos para políticas públicas no Brasil. Educação em tempos de Covid-19. Revista de Educação a Distância, v. 7, pág. 257-275, 2020.

BAPTISTA, I. Para uma geografia da proximidade humana. Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 2, p. 11-22, 2 sem. 2005.

BINET-MONTANDON, Christiane. Acolhida. Uma construção do vínculo. In: Montandon, Alain. O livro da hospitalidade. São Paulo: SENAC, 2011.

CAMARGO, L. O. L. Os Domínios da Hospitalidade. In Dencker, A.; e Bueno, M. (orgs) Hospitalidade: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2003.

GRASSI, Marie-Claire. Transpor a soleira. In: Montandon, Alain. O livro da hospitalidade. São Paulo: SENAC, 2011.

LOPES, N. y Gomes, A. (2020). O “Boom” das plataformas digitais nas práticas de ensino: Uma experiência do E@D no ensino superior. Revista Practicum, 5(1), 106-120 DOI:10.24310/RevPracticumrep.v5i1.9833.

MONTANDON, Alan. O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: Senac de São Paulo, 2011. Resenha de: COMANDULLI, Sandra Patricia Eder. Conjectura, Caxias do Sul, v. 20, n. 1, p. 183-190, jan/abr, 2015.

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

ROSOLINO, M. J. Reflexões sobre a hospitalidade virtual e suas implicações no planejamento e construção de websites no mercado editorial. 88 f. Dissertação. Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2006.

VERGARA, Sylvia Constant. Métodos de pesquisa em administração. São Paulo: Atlas, 1997.

YIN, R. K. (2015). Estudo de Caso: Planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman.

## FOMENTO

Fomento: Agradecimentos a bolsa de estudos do sistema Ânima junto ao programa de Mestrado do PPG Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

