

**UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI: (IES) DO GRUPO ÂNIMA EDUCAÇÃO  
FRANCISCO DAMIÃO BEZERRA**

**HOSPITALIDADE E EAD: UM OLHAR SOBRE AS RELAÇÕES SOCIAIS  
ESTABELECIDAS ENTRE ANFITRIÃO E HÓSPEDE NO AMBIENTE VIRTUAL  
DE APRENDIZAGEM**

São Paulo

2023

**UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI: (IES) DO GRUPO ÂNIMA EDUCAÇÃO**  
**FRANCISCO DAMIÃO BEZERRA**

**HOSPITALIDADE E EAD: UM OLHAR SOBRE AS RELAÇÕES SOCIAIS**  
**ESTABELECIDAS ENTRE ANFITRIÃO E HÓSPEDE NO AMBIENTE VIRTUAL**  
**DE APRENDIZAGEM**

Dissertação de Mestrado apresentado à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre do Programa de Pós-graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

Orientadora: Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini.

São Paulo

2023

Ficha Bibliográfica elaborada pela biblioteca UAM  
Com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

B469h Bezerra, Francisco Damião  
Hospitalidade e EAD: um olhar sobre as relações sociais  
estabelecidas entre anfitrião e hóspede no ambiente virtual de  
aprendizagem / Francisco Damião Bezerra – 2023  
158f.: 30 cm.

Orientador: Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini.  
Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) - Universidade Anhembi  
Morumbi, São Paulo, 2023.  
Bibliografia: f. 106-107.

1. Hospitalidade. 2. EAD. 3. Acolhimento. 4. Sociabilidade.  
5. Plataformas Digitais. I. Título.

CDD 647.94

**FRANCISCO DAMIÃO BEZERRA**

**HOSPITALIDADE E EAD: UM OLHAR SOBRE AS RELAÇÕES SOCIAIS  
ESTABELECIDAS ENTRE ANFITRIÃO E HÓSPEDE NO AMBIENTE VIRTUAL  
DE APRENDIZAGEM**

Dissertação de Mestrado apresentado à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre do Programa de Pós-graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

Orientadora: Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini.

Aprovado em 23 de março de 2023.

Banca Examinadora

---

Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini  
Universidade Anhembi Morumbi

---

Prof. Dr. Paulo Sergio Gonçalves de Oliveira  
Universidade Anhembi Morumbi

---

Profa. Dra. Rafaela Almeida Cordeiro  
Universidade Anhembi Morumbi

## **DEDICATÓRIA**

A minha família pelo companheirismo, incentivo, e  
paciência nos momentos de exaustão.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini por todo o apoio concedido durante o período de orientação dessa pesquisa. A sua sabedoria, direcionamento, disponibilidade, celeridade nas devolutivas e compreensão, foram fundamentais para a conclusão.

Agradeço a dedicação e o apoio de todos os professores do Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, com os quais aprendi na prática a importância da hospitalidade. Nos seus gestos fraternos, na acolhida e na valorização das minhas individualidades.

Aos colegas de turma e de profissão, que contribuíram significativamente com as suas experiências e aprendizagens.

Agradeço a minha mãe Maria das Dores Bezerra (in memoriam) e a minha avó Regina Joana da Conceição (in memoriam).

Agradeço ainda, ao divino Mestre Jesus, meu refúgio de todas as horas, com quem aprendi que nas imprecisões da vida e nas lágrimas, também se moldam o amor e a sabedoria.

## RESUMO

A revolução tecnológica, acelerada durante a pandemia do coronavírus, vem promovendo novas formas de comunicação e de interação social em todos os campos do conhecimento, inclusive na educação. A modalidade de Ensino a Distância (EAD) faz uso da tecnologia e das ferramentas digitais no atendimento aos alunos de maneira síncrona e assíncrona, possibilitando a continuidade do ensino e da aprendizagem. O papel do professor e do aluno foram ressignificados nesse modelo de ensino, onde professores passaram a atuar como anfitriões nas salas de aulas virtuais e os alunos se transformaram em hóspedes. Torna-se necessário, portanto, investigar como as relações sociais vem sendo estabelecidas no ambiente virtual de aprendizagem. Esta pesquisa tem como objetivo principal compreender a hospitalidade no ambiente virtual a partir das interações sociais instauradas entre professor (anfitrião) e aluno (hóspede) nas plataformas digitais do EAD. Como objetivos específicos busca-se: a) investigar as origens e conceitos do EAD no Brasil e no mundo e analisar seu crescimento; b) compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade; c) explorar como as ferramentas das plataformas digitais e o design da tela são uma forma de hospitalidade; d) analisar como as dimensões da hospitalidade, acolhimento, sociabilidade e hospitabilidade se manifestam nas aulas virtuais. Essa é uma pesquisa exploratória e descritiva com abordagem qualitativa. Utiliza-se a pesquisa bibliográfica e documental para compreender as bases da hospitalidade e do EAD. A observação participante e a aplicação de entrevistas com roteiro semiestruturado também foram utilizadas. Os resultados da pesquisa confirmam o crescimento dessa modalidade de ensino em todo o país e apontam para o importante papel das ferramentas das plataformas digitais no processo de acolhimento e socialização dos alunos nas salas de aula virtuais. A pesquisa também reforçou as características do ser hospitaleiro na figura do professor como fator essencial para a continuidade do conhecimento e da aprendizagem nesse modelo de ensino que, ao que tudo indica, veio para ficar.

**Palavras-chave:** Hospitalidade. EAD. Acolhimento. Sociabilidade. Plataformas Digitais.

## ABSTRACT

The technological revolution, accelerated during the coronavirus pandemic, has been promoting new forms of communication and social interaction in all fields of knowledge, including education. The distance learning modality (DL) makes use of technology and digital tools to serve students synchronously and asynchronously, enabling the continuity of teaching and learning. The roles of the teacher and the student have been redefined in this teaching model, where teachers have become hosts in the virtual classrooms and students have become guests. It becomes necessary, therefore, to investigate how social relationships have been established in the virtual learning environment. The main purpose of this research is to understand hospitality in the virtual environment from the social interactions established between teacher (host) and student (guest) in the ODL digital platforms. The specific objectives are: a) to investigate the origins and concepts of distance learning in Brazil and in the world and to analyze its outgrowth; b) to understand the part assumed by the teacher, the tutor and the student in virtual classes from the point of view of hospitality; c) to explore how the tools of the digital platforms and the screen design are a form of hospitality; d) to analyze how the dimensions of hospitality, sociability and hospitability manifest themselves in virtual classes. This is an exploratory and descriptive research with a qualitative approach. We use bibliographic and documental research to understand the bases of hospitality and ODL. Participant observation and semi-structured interviews were also used. The results of the research confirm the outgrowth of this type of education all over the country and point to the important part of the digital platform tools in the process of welcoming and socializing students in virtual classrooms, the research also reinforced the characteristics of being hospitable in the figure of the teacher as an essential factor for the continuity of knowledge and learning in this teaching model that is here to stay.

**Keywords:** Hospitality. ODL. Acolhimento. Sociability. Digital Platforms.



## LISTA DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: Gerações da história do EAD, evolução e avanços tecnológicos.....   | 25 |
| Figura 2: Proporção de crianças matriculadas no ensino primário no governo (1930 -1964)....   | 31 |
| Figura 3: Os tempos e espaços da hospitalidade humana.....  | 51 |
| Figura 4: Os Domínios da hospitalidade.....   | 53 |
| Figura 5: Tela da sala no Zoom e os ícones de visualização da turma no momento de apresentação do conteúdo e de utilização das ferramentas..... | 64 |
| Figura 6: Imagem de interação dos alunos no Chat bate-papo na sala de aula virtual.....   | 65 |
| Figura 7: Mensagem de boas-vindas publicada pelo tutor no ambiente virtual.....   | 67 |
| Figura 8: Interação do tutor no Chat da aula Virtual.....   | 67 |
| Figura 9: Duração da aula e controle de tempo na sala virtual do Blackboard.....  | 68 |
| Figura 10: Criando salas simultâneas para atividades coletivas.....   | 69 |
| Figura 11: Acompanhando grupos de alunos de pós-graduação numa atividade coletiva.....  | 76 |
| Figura 12: Acompanhando apresentação de um grupo de alunos graduação.....   | 76 |

## LISTA DE QUADROS

|  |    |
|--|----|
| Quadro 1: Cronologia da EAD no mundo e no Brasil (adaptado).....                     | 33 |
| Quadro 2: Características das principais plataformas digitais do EAD.....            | 42 |
| Quadro 3: Sistematização dos procedimentos metodológicos a partir dos objetivos..... | 72 |
| Quadro 4: Roteiro de observação.....   | 75 |
| Quadro 5: Roteiro para a elaboração das perguntas.....                               | 77 |
| Quadro 6: Roteiro de entrevista para professor.....                                  | 78 |
| Quadro 7: Roteiro de entrevista para tutor.....                                      | 78 |
| Quadro 8: Roteiro de entrevista para aluno.....                                      | 80 |
| Quadro 9: Relação de Participantes (entrevistados).....                              | 81 |
| Quadro 10: Perfil dos Entrevistados (Professor).....                                 | 85 |
| Quadro 11: Perfil dos Entrevistados (Tutor).....                                     | 85 |
| Quadro 12: Perfil dos Entrevistados (Aluno).....                                     | 86 |
| Quadro 13: Aplicativos e dispositivos tecnológicos utilizados como apoio no EAD..... | 97 |

## **LISTA DE TABELAS**

|   |    |
|---|----|
| Tabela 1: Cursos ofertados em Instituições de Ensino Superior na Rede pública.....                          | 38 |
| Tabela 2: Cursos ofertados em Instituições de Ensino Superior na Rede privada e o número de matrículas..... | 39 |

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**  
**(ORDEM ALFABÉTICA)**

ABSTARTUPS – Associação Brasileira de Startups

CIEB – Centro de Inovação para a Educação Brasileira

EAD – Ensino a Distância

EBSCO - Business Source Complete (Fonte de negócios completa)

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais

MEC – Ministério da Educação e Cultura

RBTUR – Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo

TCLEs - Termos de Consentimento Livre e Esclarecido

UTI – Unidade de Terapia Intensiva

## SUMÁRIO

|   |            |
|---|------------|
| <b>1. INTRODUÇÃO.....</b>   | <b>14</b>  |
| <b>2. ENSINO A DISTÂNCIA (EAD): TENDÊNCIAS E DESAFIOS.....</b>                                  | <b>20</b>  |
| 2.1 Origens e conceitos do EAD.....   | 20         |
| 2.2 EAD no Brasil: desafios e oportunidades.....  | 29         |
| 2.3 Principais plataformas digitais e o EAD.....  | 38         |
| <b>3. HOSPITALIDADE E EAD.....</b>  | <b>43</b>  |
| 3.1 Fundamentos da hospitalidade.....   | 43         |
| 3.1.1 Espaços e domínios da hospitalidade.....  | 49         |
| 3.2 Dimensões da hospitalidade: acolhimento, sociabilidade e hospitabilidade.....               | 53         |
| 3.2.1 Acolhimento.....  | 53         |
| 3.2.2 Sociabilidade.....  | 55         |
| 3.2.3 Hospitabilidade.....  | 56         |
| 3.3 <i>Design</i> nas plataformas digitais do EAD: uma forma de hospitalidade.....              | 57         |
| 3.3.1. Professores, tutores e alunos: os sujeitos da hospitalidade no ambiente virtual do EAD.. | 62         |
| <b>4. METODOLOGIA.....</b>  | <b>70</b>  |
| 4.1 Técnicas ou procedimentos de coleta de dado.....  | 70         |
| 4.1.1 Pesquisa bibliográfica e documental.....  | 72         |
| 4.1.2 Observação participante.....  | 73         |
| 4.1.3 Entrevistas.....  | 76         |
| 4.2 Análise e tratamento dos dados coletados.....   | 80         |
| <b>5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>  | <b>83</b>  |
| 5.1 Análise das entrevistas.....  | 83         |
| <b>6. CONCLUSÕES.....</b>   | <b>103</b> |
| <b>7. REFERÊNCIAS.....</b>  | <b>106</b> |
| <b>ANEXO 1:</b> Roteiro de Entrevistas.....   | 118        |
| <b>ANEXO 2:</b> Relação de Participantes (entrevistados).....                                   | 121        |
| <b>ANEXO 3:</b> Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....                                 | 147        |

## 1. INTRODUÇÃO

A pandemia do coronavírus exigiu das populações uma série de ações, entre elas a reclusão social, o uso de máscaras e o fechamento de escolas, estabelecimentos comerciais e de serviços. O novo coronavírus, surgido na região de Wuhan, na China, se espalhou pelo planeta impondo isolamento físico e fez a sociedade repensar sobre as práticas diárias. De uma hora para outra nos vimos obrigados a ficar em casa sem contato com familiares, amigos e vizinhos. As nossas demonstrações de afeto e de contato físico ganharam um outro contexto, ressignificando os vínculos e laços sociais. Conforme pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), divulgada em 09 de outubro de 2020, o número de pessoas que cumpriram rigorosamente o isolamento chegou a 33,8 milhões, enquanto 85,7 milhões de brasileiros 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. O ambiente virtual passou a atender as necessidades empresariais, espirituais, médicas e familiares. 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.

De acordo com a 33ª Edição da Pesquisa Anual sobre o Mercado Brasileiro de TI<sup>1</sup> (Tecnologias da Informação), o avanço do investimento das empresas em TI no Brasil foi notório em 2021. Houve uma antecipação do processo de transformação digital equivalente ao esperado para o período de um a quatro anos. Além disso, houve um aumento no número de dispositivos digitais em uso no Brasil. A pesquisa indica que há mais de dois dispositivos por habitante, cerca 447 milhões de unidades (entre computadores, notebooks, tablets e smartphones somados).

Além das perdas humanas, a pandemia do coronavírus impactou também a vida escolar, em especial nos anos de 2020 e 2021. Segundo dados do Censo Escolar 2021, feito pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP), a queda nas matrículas da educação infantil no Brasil foi de 7,3 % para as crianças de até cinco anos. Nos anos iniciais do Ensino

---

<sup>1</sup> Site: <https://eaesp.fgv.br/producao-intelectual/pesquisa-anual-uso-ti>

Fundamental (1º ao 5º ano) a queda foi de 3,23% e do (6º ao 9º ano) de 2%. Apesar dessas tristes marcas, o EAD teve um crescimento importante (INEP, 2021).

A modalidade de Ensino a Distância (EAD) faz uso da tecnologia e das ferramentas digitais no atendimento dos alunos de maneira síncrona e assíncrona, possibilitando a inclusão social na educação, por diversos meios, sendo eles formais e convencionais para satisfazer as demandas da sociedade. Conforme destaca Litwin (2001, p. 15), essa modalidade é considerada importante pelas características específicas, caracterizando-se pela utilização de uma multiplicidade de recursos pedagógicos, objetivando a construção do conhecimento pelas excelentes possibilidades de educação permanente (LITWIN, 2001, p. 15).

No contexto pandêmico, as videochamadas passaram a substituir, temporariamente, os encontros. Para Santos (2022, p. 23), os produtos relacionados a videoconferência nas empresas que atendiam o público corporativo chegaram a ter um aumento de 500% no número de usuários durante a pandemia. Principalmente com a aprovação da Lei 14.198/21, que regulamentou as videochamadas para pacientes internados em enfermarias, apartamentos e unidades de terapia intensiva (UTIs), que estavam impossibilitados de receber visitas de seus familiares. As plataformas digitais mais utilizadas foram: Google Meet, Zoom, Teams e WhatsApp. Criada em 2013 pela empresa americana Zoom Vídeo Communications, a plataforma digital Zoom que já era utilizada para fazer reuniões passou a ser usada para a realização das aulas virtuais por meio de celulares ou pelo computador.

O Google Meet, desenvolvido em 2017, permite a realização de videoconferências para que os colaboradores em trabalho remoto possam interagir com a equipe em tempo real, facilitando a comunicação, otimizando tempo e reduzindo os custos. Até o aplicativo WhatsApp, criado por Jan Koum e Brian Acton em 2009 e comprado pelo Facebook em 2014, passou a ser usado com muita intensidade na pandemia tanto para troca de mensagens quanto para a comunicação em áudio e videochamada pela internet (SCHEMES, 2021, p. 26).

As instituições educacionais também tiveram que se aperfeiçoar criando ou fazendo adaptações para garantir o processo de aprendizagem e a interação entre professores e alunos. Blackboard Ultra é um exemplo de plataforma digital criada exclusivamente para o uso educacional. Desenvolvido em 2017, essa plataforma é um desses serviços de vídeo-sala de aula projetado para facilitar a aprendizagem em tempo real (aulas síncronas).

O Ensino a Distância (EAD) que já vinha numa crescente, passou a ser a única forma para que os alunos continuassem com seu processo de aprendizagem. Os cursos EAD ganharam força com a publicação da portaria de nº. 343/20 do Ministério da Educação (MEC). A portaria autorizou a utilização dos meios e tecnologias digitais de forma temporária para substituição

das aulas presenciais nas Instituições de Ensino Superior (IES) e passaram a conectar professores e alunos durante o período da pandemia.

Conforme dados apresentados pela Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica do MEC, com base nos dados estatísticos da educação básica e superior (2019, 2020), compilados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), as matrículas em cursos técnicos na modalidade à distância aumentaram 23% entre 2015 e 2019. E quando adicionado os dados de 2020 na análise, o aumento foi de 34% em 2020. No que tange ao ensino superior, no período de 2015 a 2019, esse aumento chegou aos incríveis 200%, e os cursos superiores de tecnologia à distância cresceram 271,43% nesse mesmo período.

Quando observado os dados de 2020 e 2021, o aumento de ingressantes foi ocasionado, pela oferta do EAD na rede privada. Nesse período, a modalidade teve um acréscimo de 23,3%, enquanto o ingresso em cursos presenciais reduziu 16,5%. O comparativo confirma o crescimento do EAD ao longo do tempo. Nessa rede de ensino, 70,5% dos estudantes, em 2021, ingressaram por meio de cursos remotos. Foram mais de 3,7 milhões de matriculados em cursos à distância. O número representa 41,4% do total. Na série histórica destacada pela pesquisa do INEP, (2011 a 2021), o percentual de matriculados em EAD aumentou 274,3%, enquanto, nos presenciais, houve queda de 8,3% (INEP, 2021).

Nesse novo cenário, as plataformas digitais passaram a ser essenciais no campo da educação. Além disso, o papel do professor e do aluno foram ressignificados nesse novo processo de ensino e aprendizagem. Os professores passaram a atuar como verdadeiros anfitriões nas salas de aula virtuais e os alunos se transformaram em hóspedes.

De acordo com o mapeamento realizado pelo Centro de Inovação para a Educação Brasileira (CIEB) e pela Associação Brasileira de Startups (ABSTARTUPS)<sup>2</sup>, o mercado de plataformas e soluções educacionais digitais cresceu significativamente de 2020 a 2022, oferecendo novas soluções para a ação docente e para as instituições de ensino que necessitaram de ferramentas para tornar possível a realização das aulas remotas aos alunos.

Parte-se do princípio de que mesmo nesse ambiente educativo on-line, é possível observar as manifestações da hospitalidade e a construção de laços sociais. Para Baptista (2005, p.18), os laços comunitários que sustentam as diferentes práticas em sociedade e para a cidadania não são tão naturais como pensamos ou como a tradição nos ensinou, mas são

---

<sup>2</sup> Grupo Larch: Gestão & Negócios. Reportagem de StartSe, 08 de junho de 2020. Em meio à pandemia, Zoom cresce 169% e tem receita recorde em um trimestre. Site: <https://gestaoenegocios.tribunademinas.com.br/emmeio-a-pandemia-zoom-cresce-169-e-tem-receita-recorde-em-um-trimestre/>



construídos. Esses, "são laços humanos, em condições frágeis e carentes que necessitam de constante vigilância" (BAPTISTA, 2005, p.18).

As plataformas digitais têm um papel importante no processo de aprendizagem pois podem oferecer melhores condições ao professor para atuar como anfitrião. 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 proporcionar a interação entre todos os participantes. Já os alunos se comportam como hóspedes acatando as regras do professor e desfrutando do conteúdo das aulas.

É nesse contexto que se faz necessário compreender como a hospitalidade se estabelece diante dos novos recursos digitais de ensino. Para Camargo (2015, p. 36), a hospitalidade deve ser incentivada e é uma virtude rara. Sua incondicionalidade vale tanto para o anfitrião, como para o hóspede. Esse vínculo se perpetua numa constante, como num ritual básico, com alternância de papéis entre os convivas. "Essas dinâmicas estão pautadas nas trocas inerentes aos rituais de interação humanas, manifestando ou recriando vínculos sociais", tornando ambientes e espaços a partir da ação intencional de acolhida exercidas pela figura de um anfitrião a partir de "códigos e condutas estabelecidas por códigos culturais" (CAMARGO, 2015, p. 36).

Diante desse cenário tem-se a seguinte pergunta de pesquisa: como a hospitalidade se desenvolve no ambiente virtual de aprendizagem?

A pesquisa tem como objetivo principal compreender a hospitalidade no ambiente virtual a partir das interações sociais instauradas entre professor (anfitrião) e aluno (hóspede) nas plataformas digitais do EAD. Os objetivos específicos são:

- a) investigar as origens e conceitos do EAD no Brasil e no mundo, analisar seu crescimento;
- b) compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade;
- c) explorar como as ferramentas das plataformas digitais e o *design* da tela são uma forma de hospitalidade;
- d) analisar como as dimensões da hospitalidade acolhimento, sociabilidade e hospitabilidade se manifestam nas aulas virtuais.

As bases teóricas se fundamentam com o estudo sobre hospitalidade a partir dos trabalhos de Camargo (2003; 2004; 2015; 2021). Dimantas (2010); Duarte, et al. (2020); Gabriel, (2012); Lévy, (1999; 2004); Loiselle (2002); Lourenço (2009); Mizukami (1986)

Moran, (2000); Oliveira (2021); Passarelli (2007); Rosolino (2021) Ainda em hospitalidade, utiliza-se Lugosi (2016); Lashley (2004); Pitt-Rivers (2000); Grassi (2011); Montandon (2000; 2018); Morales (2015) etc.

Avena (2006), para compreende as questões de acolhimento. Lugosi (2016), das relações de hostilidade, ética e os ritos da hospitalidade, o medo e a ânsia de dominação em determinados encontros. Conrad Lashley (2004), Grassi (2011) e Pitt-Rivers (2012), darão suporte ainda para o referencial sobre hospitalidade, e Binet-Montandon (2011), para acolhimento e Simmel (1983) e Montandon (2003), a respeito da sociabilidade. As teorias de Derrida (2001), sobre a hospitalidade incondicional. Telfer (1999; 2004), hospitabilidade e a autenticidade nas relações sociais.

Para dar conta de atender as questões sobre educação, utiliza-se principalmente Baptista (2005); Freire (2003); Sogayar (2020); Gabriel (2012); Guimarães (2019); Lobo (2006); Mantoan (2018); Miranda (2016). Baptista (2005), na compreensão da hospitalidade e seu papel na educação, como lugar de escuta e a educação à medida que acontecem as relações humanas, criados os laços. Sogayar (2020), observando a relação do professor com o outro e em que proporção se estabelecem conexões que são significativas para o contexto da sua profissão. Gabriel (2012), pontuando os benefícios do virtual na educação e os impactos do uso da internet nas ações educativas e Mantoan (2018), a escola hospitaleira e como formatá-la.

No que tange as referências sobre o EAD utiliza-se Moran (2000), Behar (2013), Lévy (2004), Morales (2015), Loiselle (2002), Marçal (2005), Quintarelli (2019). Moran (2000), destaca a importância dos recursos computacionais e eletrônicos para a produção e a utilização do material educacional. Behar (2013), destaca os princípios essenciais ao professor para o domínio necessário da educação mediada por tecnologias digitais e as nuances entre o anfitrião e o hóspede no ambiente virtual das plataformas de ensino a distância (EAD). Lévy (2004), o ambiente de comunicação que surge da interligação de computadores em escala mundial. Loiselle (2002), o espaço virtual e a construção das relações e as interações que proporcionam o acesso ao conhecimento. Marçal (2005), destaca que a tecnologia quando aplicada à educação se torna uma interessante oportunidade à disposição dos educadores para a descoberta de novas metodologias e para a construção do conhecimento. Quintarelli (2019), o espaço virtual é imaterial, e contém códigos e rituais de conduta próprios, podendo este espaço ser atribuído de funções que permeiam as dinâmicas domésticas, públicas e comerciais.

Quanto à metodologia, trata-se de um estudo qualitativo de caráter exploratório e descritiva. Utiliza-se pesquisa bibliográfica e documental para compreender as bases da hospitalidade e virtualidade. Observação participante foi utilizada para investigar como as

plataformas digitais podem ajudar no processo de acolhimento, sociabilidade e hospitalidade. A escolha deste método se deu em função da experiência do autor como tutor no EAD de mais de 10 anos. Durante o período de janeiro de 2022 a janeiro de 2023 foram realizadas observações, totalizando a participação em 15 aulas virtuais síncronas com duração de 2 horas e 30 minutos cada uma. Além disso, nesse mesmo período houve uma interação com os alunos nas aulas assíncronas por meio de mensagens (cerca de 50) nos fóruns das disciplinas dos cursos de graduação em licenciatura de pedagogia, letras e história em uma instituição de ensino superior privada. Nas aulas virtuais minha função era de auxiliar os professores respondendo as dúvidas dos alunos, acolhendo-os nas aulas, motivando a interação e a participação nas atividades em grupo e socializando a turma. Também colaborava com o professor em atividades que exigiam utilização de outros recursos tecnológicos. Sempre que uma "mãozinha" estava levantada me antecipava a ajudar o aluno, ou quando "emojis" eram postados descrevendo emoções ou reação à fala do professor ou dos colegas da turma, fazia a minha contribuição para que o aluno se sentisse à vontade e continuasse a contribuir com seus apontamentos, proporcionando a aprendizagem coletiva.

A aplicação das entrevistas se deu por meio de três roteiros semiestruturados diferentes totalizando 12 entrevistas. Os entrevistados foram escolhidos a partir do grupo de profissionais das duas instituições em que o autor trabalha, sendo 4 professores, 4 tutores e 4 alunos. O convite foi enviado aos professores e tutores pelo WhatsApp e por e-mail, bem como aos alunos das turmas da graduação que o autor acompanha como tutor. Todos aceitaram o convite por e-mail. O tempo de duração de cada entrevista oscilou entre 30 minutos e 1 hora para cada entrevistado, considerando mais tempo com os professores. Totalizando aproximadamente 18 horas de entrevista, 26 páginas de conteúdo transcrito e compilado e um total de 16.964 palavras.

A dissertação está estruturada em quatro capítulos. O primeiro capítulo investiga as origens e conceitos do EAD no Brasil e no mundo, explora os desafios e oportunidades dessa modalidade de ensino e aborda as principais plataformas digitais. O segundo capítulo discorre sobre os fundamentos da hospitalidade, seus espaços e domínios. Aborda ainda as dimensões da hospitalidade, quais sejam: acolhimento, sociabilidade e hospitalidade; e analisa como o *design* das plataformas digitais pode ser uma forma de hospitalidade. O terceiro capítulo trata dos métodos de pesquisa. E o capítulo quatro apresenta os resultados das entrevistas realizadas com professores, tutores e alunos. Posteriormente são traçadas algumas considerações finais.

## 2. ENSINO A DISTÂNCIA (EAD): TENDÊNCIAS E DESAFIOS

Esse capítulo aborda as origens, os conceitos e os avanços do ensino a distância no mundo e no Brasil, bem como os caminhos percorridos para o seu desenvolvimento e aceitação. Busca-se ainda investigar sobre as plataformas digitais mais utilizadas para compartilhar conhecimento e desenvolver o ensino e a aprendizagem.

### 2.1 Origens e conceitos do EAD

O ensino a distância pode ser visto como um método que ajuda a compartilhar informações e agregar conhecimento. Sua origem é antiga, a literatura aponta diversas datas para o seu surgimento. Estima-se que esse modelo de ensino foi utilizado pela primeira vez por meio de correspondências. Nas Epístolas do apóstolo São Paulo (conjunto de cartas, reunidas no novo testamento aos Romanos), datadas em 57 D.C. escrita na cidade de Corinto, Grécia, identifica-se que havia o objetivo de provocar a aprendizagem de pessoas distantes fisicamente com temas doutrinários, tais como: justiça divina, universalidade do pecado, fé, salvação a justificação, santificação, Adão, Cristo, e a salvação. Como não havia serviço postal no Império Romano, as cartas eram confiadas a viajantes para serem entregues aos destinatários (FOGUEL, 2018, p.86).

No século XVIII, é possível identificar o crescimento da EAD no mundo. A primeira notícia registrada em um anúncio de aulas de taquigrafia ministradas por Caleb Philips por correspondência ocorreu em 20 de março de 1728, na *Gazette de Boston*, EUA (NUNES, 2009, p. 73). O chamado “ensino por correspondência” tinha as lições enviadas pelo correio todas as semanas para os alunos inscritos no curso. Outros registros tratam da oferta do mesmo curso de taquigrafia na Grã-Bretanha em 1840 com aulas ministradas pelo professor Isaac Pitman. Em 1880, o *Skerry's College* (Grã-Bretanha) passa a ofertar cursos preparatórios para concursos públicos. Em 1884, o *Foulkes Lynch Correspondence Tuition Service* ministrou cursos de contabilidade (Estados Unidos). E em 1891, na cidade de *Chicago*, surge uma nova oferta, tratando de cursos voltados a segurança de minas subterrâneas organizado por Thomas J. Foster (NUNES, 2009, p. 73).

De acordo com o mesmo autor, as universidades de *Oxford e Cambridge*, na Grã-Bretanha, passaram a oferecer cursos de extensão no início do século XX (NUNES, 2009, p.73). E acompanhando essa inovação surgem ofertas de cursos na Universidade de *Chicago* e de *Wisconsin*, nos EUA em 1891. Em 1910, a Universidade de *Queensland*, na Austrália, iniciava

alguns programas de ensino por correspondência. Em 1924, Fritz Reinhardt cria a Escola Alemã por Correspondência, na área de Negócios (BYTWERT e DIEHL, 1989, p.30).

A modalidade ganha espaço em 1922 na empresa inglesa de rádio e televisão do Reino Unido, a BBC (*British Broadcasting Corporation*), que foi a pioneira em promover cursos para a educação de adultos na rádio. Outros países passaram a utilizar o EAD ofertando ensino pelas ondas sonoras do rádio, mediando o uso de material impresso e a organização do currículo escolar, isso aconteceu também no Brasil em 1930 (NUNES, 2009, p. 73).

As experiências adotadas entre o início do século XX até a Segunda Guerra Mundial, contribuíram de forma significativa para o desenvolvimento de metodologias que foram aplicadas ao ensino por correspondência. Para Nunes (2009, p. 73) as inovações do método se deram a partir da evolução dos meios de comunicação de massa e pela necessidade de capacitação de recrutas norte-americanos durante a Segunda Guerra Mundial, tendo o professor Fred Keller como o principal responsável por criar o ensino da recepção do Código Morse no ano de 1933, que logo foram utilizados, em tempos de paz, para a integração social de pessoas atingidas pela guerra e para o desenvolvimento de capacidades laborais. O código Morse é um sistema binário de representação à distância de números, letras e sinais gráficos, que se utiliza de sons curtos e longos, pontos e traços para a transmissão de mensagens. É composto pelas letras do alfabeto e por números. "Os caracteres são representados por uma combinação específica de pontos e pelos traços para formar as palavras", a partir das combinações dos símbolos (DOMINGUES, 2010, p. 86).

A Segunda Guerra Mundial acelerou diversos programas de treinamentos utilizados na modalidade de EAD e as tecnologias encurtaram os processos de capacitação. Depois da Segunda Guerra mundial o EAD ganhou novas formas utilizando a tecnologia e ofertando programas de educação audiovisual (usados no Brasil para o ensino de língua inglesa). A popularização da televisão por volta dos anos de 1950 atua também como um outro recurso para consolidar o meio educacional e como forma de comunicação. Diversos países implementaram programas educativos pela TV, entre eles estavam a China, Grã-Bretanha, Japão e Brasil. "Os programas na televisão foram evoluindo e articulando-se com os outros recursos tecnológicos para facilitar o processo de ensino e aprendizagem", o autor destaca que a atenção era dedicada a interação entre professores e alunos (NUNES, 2009, p.80).

No Brasil, a Fundação da Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, criada por Roquette Pinto em 1923, começou a transmitir programas de literatura, línguas e assuntos de interesse comunitário, dando início ao EAD por rádio difusão (PIMENTEL, 1995, p.101). Um anúncio no classificado do Jornal do Brasil oferecendo curso de datilografia por correspondência foi

fortemente ampliado ao longo dos anos pela facilidade que a modalidade disponibilizava àqueles que buscavam os cursos. O sucesso destes programas foi tamanho que, em 1995, foi fundada a Associação Brasileira de Ensino a Distância (ABED) - uma sociedade científica, sem fins lucrativos, visando incentivar as pesquisas científicas e o desenvolvimento da educação aberta e flexível no país.

Com o surgimento da rede mundial de computadores, ou Internet, o EAD toma outra proporção. A internet surgiu na Guerra Fria com o nome de *Arpanet - Advanced Research Projects Agency Network* (Agência de Pesquisas em Projetos Avançados) e era utilizada pelas forças armadas norte-americanas para manter as comunicações "em caso de destruição dos meios convencionais de telecomunicações" (WOLTON, 2003, p.106). Já nas décadas de 1970 e 1980, além de ser utilizada pelos militares, a Internet também foi importante para a comunicação no meio acadêmico. Estudantes e professores universitários, principalmente dos EUA, trocavam ideias e mensagens pelas linhas da rede mundial (WOLTON, 2003).

Mas apenas na década de 1990 que o físico e professor britânico Tim Berners-Lee cientista foi creditado pela criação da internet. Responsável por desenvolver um navegador (browser) e a "*World-Wide-Web (www)*", Tim possibilitou a utilização de uma interface gráfica e a criação de sites dinâmicos e atrativos visualmente. "Website" é uma palavra que resulta da justaposição das palavras inglesas web (rede) e site (sítio, lugar) e é utilizada para fazer referência a uma página ou a um agrupamento de páginas relacionadas entre si, acessíveis pela internet através de um determinado endereço eletrônico (DOTTA, 2009, p.16).

Foi a partir desse período que a internet cresceu em ritmo acelerado possibilitando transformações na forma de comunicar-se no mundo contemporâneo, sendo considerada a maior criação tecnológica, depois da televisão. Os primeiros computadores eram máquinas gigantescas conectadas à energia elétrica, lentas e pesadas. Longe da realidade que temos atualmente com computadores rápidos, ultrafinos e de fácil locomoção. É com o "boom da internet", que surgem os browsers ou navegadores: Internet Explorer, Netscape, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Lynx (WOLTON, 2003, p.106).

Mas, para muitas pessoas, o EAD era visto como uma modalidade de ensino auxiliar, uma opção de educação utilizada em determinadas circunstâncias sem muito crédito. Só a partir dos anos de 1990, com o "boom da internet" e das novas Tecnologias da Informação e Comunicação, somados à demanda por profissionais especializados e pela necessidade de formação continuada, que o interesse por essa modalidade foi despertando, em especial nas instituições de ensino e nos setores que trabalhavam com capacitação nas empresas e nos

governos. Segundo Silva (2002), o EAD permitiu pensar sobre a ação dos profissionais que atuarão na ação educativa:

A educação via internet vem se apresentando como grande desafio para o professor, acostumado ao modelo clássico de ensino da sala de aula presencial. São dois universos distintos no que se refere ao paradigma comunicacional dominante. Enquanto a sala de aula tradicional está vinculada ao modelo unidirecional “um-todos”, que separa emissão ativa e recepção passiva, a sala de aula online está inserida na perspectiva da interatividade e da interação, entendida aqui como colaboração “todos-todos” e como “faça você mesmo” operativo. Acostumado ao modelo da transmissão de conhecimentos prontos. O professor se sente pouco à vontade no ambiente online interativo, onde os aprendizes podem ser coautores da comunicação e da aprendizagem. E outros profissionais se juntam para proporcionar espaços educativos. É uma questão para discutirmos, analisando como as novas tecnologias podem atuar como aliadas ou se vão inibir a ações do professor (SILVA, 2002, p.26).

Nos dias atuais o EAD integra-se as múltiplas mídias e recursos digitais, apoiado por plataformas de ensino que organiza as informações, possibilita as interações entre pessoas e objetos envolvidos no processo do conhecimento, "mas não perde as referências conteudistas, contextualização em toda a história EAD" (CIBORRA; LOISELLE, 2002, p.107). Para Mantoan (2018, p.86), as tecnologias inseridas em computadores, tablets e celulares quando aliados à internet potencializam suas funções e "podem ser utilizadas para disseminar competências e habilidades na educação". O conhecimento é aliado às interfaces das novas conexões que se formam entre os saberes isolados a "partir dos encontros da subjetividade humana prepara o aluno para a modernidade" (MANTOAN, 2018, p.86).

Marçal (2005, p.21), destaca que a tecnologia quando aplicada à educação torna-se uma interessante oportunidade à disposição dos educadores para a descoberta de novas metodologias e para a construção do conhecimento. A compreensão sobre o EAD acontece sob diferentes pontos de vistas e com "impactos proporcionados a partir das políticas educacionais adotadas", e as vantagens para abertura e facilidade dos processos de ensino dessa modalidade (MARÇAL, 2005, p.21). Segundo Almeida (2003, p.4):

O EAD é uma modalidade educacional cujo desenvolvimento relaciona-se com a administração do tempo pelo aluno, o desenvolvimento da autonomia para realizar as atividades indicadas no momento em que considere adequado, desde que respeitadas as limitações de tempo impostas pelo andamento das atividades do curso, o diálogo com os pares para a troca de informações e o desenvolvimento de produções em colaboração (ALMEIDA, 2003, p. 4)

No Brasil surge em 1974 o Projeto SACI (Satélite Avançado de Comunicações Interdisciplinares), por meio de uma ação conjunta do MEC (Ministério da Educação), do Centro Nacional de Pesquisas e Desenvolvimento Tecnológico (CNPq) e do Instituto Nacional

de Pesquisas Espaciais (INPE). A ideia era oferecer educação primária (as quatro séries do primeiro grau, ou seja, os quatro anos da primeira etapa do ensino básico atual, que se inicia aos seis anos de idade e tem a duração de nove anos de escolaridade), para as pessoas com defasagem escolar ou para comunidades dispersas no campo e na floresta através do uso de sistema via satélite integrado com meios de comunicação como a TV, rádio e material impresso. Foi criado então em 1978 o Telecurso 2º Grau da Fundação Roberto Marinho, em parceria com a Fundação Padre Anchieta para oferecer ensino à distância através da televisão aos adultos com mais de 21 anos, que pretendiam fazer os exames supletivos oficiais para obter certificado de conclusão do 2º grau. Esse projeto foi pioneiro na educação supletiva e à distância no Brasil. As “tele aulas” eram transmitidas diariamente na TV Globo, TV Cultura e em emissoras de rádio. Em 1981, é lançado o Telecurso 1º grau, alcançando da 5ª à 8ª série do ensino fundamental, nesse projeto a Fundação Roberto Marinho teve o apoio do Ministério da Educação (MEC) e da Universidade de Brasília (UnB). Em 2000, o nome foi modificado para Telecurso 2000 e passou a ser desenvolvido com recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), as aulas com a duração média de 15 minutos e ao final realizada a revisão do conteúdo assistido (MENEZES, 2001, p. 53). Este foi considerado um excelente modelo para outros países pela Organização das Nações Unidas para a educação, a ciência e a cultura (UNESCO).

O EAD passou por várias gerações e para alcançar a importância que tem hoje, teve que adaptar-se aos mecanismos existentes em cada período. Dentro do processo de inserção, reconhecimento do EAD no mundo e de objetivos pedagógicos, pode-se distinguir algumas fases ou gerações, conforme ilustração disponível na Figura 1.

Figura 1 - Gerações da história do EAD, evolução e avanços tecnológicos.



Fonte: Moore e Kearsley (2007, p.106).



- **1ª Geração** – (Ensino por correspondência): Essa geração caracterizava-se pela instrução e estudo por correspondência, utilizava-se a tecnologia do sistema postal para receber materiais com exercícios e tarefas a serem realizadas. A aprendizagem se dava de forma individual através da comunicação unidirecional, ou seja, ocorria em uma única direção, do professor para o aluno. Tinha-se como objetivo atingir os alunos desfavorecidos socialmente, especialmente as mulheres, os métodos pedagógicos utilizavam guias de estudo, autoavaliação, material entregue nas residências (MOORE & KEARSLEY, 1996, p.198).

- **2ª Geração** – (EAD via rádio e TV): Essa geração tratava de uma combinação do uso de materiais impressos e recursos audiovisuais (rádio e tv). As tecnologias de comunicação interativa começam a simular a experiência de sala de aula presencial, podendo ocorrer de local para local ou, de forma mais tímida, para múltiplos locais. A comunicação passa a ser bidirecional, dando-se em ambas as direções, de professor para aluno e de aluno para professor, configurando-se médias de interatividade. E ainda, a repetição e memorização de conceitos e fórmulas, neste momento acontece a transição entre aprendizagem individual e aprendizagem social, focando-se ainda, na individual. Os objetivos pedagógicos estavam relacionados a apresentação de informações aos alunos, a distância por meio dos métodos pedagógicos que utilizavam programas tele transmitidos e pacotes didáticos com todo o material do curso (MOORE; KEARSLEY, 1996, p.198).

- **3ª Geração** – (Novas experiências em EAD): Caracterizava-se pela chamada terceira geração EAD por meio das tecnologias de Informação e de Comunicação. Usa-se aqui, a hipermídia, pois, empregava-se vários meios simultaneamente para a realização de uma leitura aleatória do material de ensino. A comunicação passa, de bidirecional para multidirecional. Os materiais dos cursos são flexíveis e preparados de modo a estimular a interatividade, a criatividade e a iniciativa do aluno para tomar decisões sobre sua própria aprendizagem, focando-se, assim, na aprendizagem social. Nessa geração e na 4ª são caracterizadas as experiências em EAD com uma nova modalidade de organização da educação. São estas, os investimentos na capacitação de recursos humanos para o desempenho profissional na área do EAD, bem como o uso integrado das tecnologias disponíveis. Os objetivos pedagógicos buscavam oferecer um ensino de qualidade com custo reduzido para alunos não universitários. E com métodos pedagógicos, orientação face a face e encontros presenciais em locais designados como polos de ensino (MOORE; KEARSLEY, 1996, p.198).

- **4ª Geração** – (Universidades abertas e teleconferências): Surgiu um novo ponto de vista pedagógico da EAD e um período para a análise e reorganização das práticas educativas, ampliação de estudos teóricos sobre a modalidade a distância de educação. Acontece o advento

da informática e do computador pessoal, e início também, das novas formas de comunicação, com o uso do correio eletrônico, salas de bate-papo, fóruns de discussão e videoconferências, teleconferência. Os objetivos pedagógicos direcionavam as pessoas a aprenderem sozinhas, estudando em casa. Os métodos utilizavam a interação em tempo real de aluno com aluno e instrutores a distância (MOORE; KEARSLEY, 1996, p.198).

• **5ª Geração** – (Uso da internet e das redes de computadores): métodos construtivistas (corrente teórica em educação, de aprendizagem e colaboração), caracteriza-se por sistemas de *e-learning* e comunidades virtuais mais fáceis de usar, mais interativos, mais acessíveis e que permitem maior flexibilidade temporal e espacial do que os sistemas das gerações anteriores (GONÇALVES, 2007, p. 2).

A expansão das redes de computadores e do uso da Internet, junto com a proliferação dos programas de EAD, e das videoconferências via satélite unificados a outros recursos, trouxe benefícios para a aprendizagem e permitiu ultrapassar as distâncias geográficas. E com o avanço da internet os recursos se tornaram mais interativos, fáceis de utilizar e de acesso, permitindo maior flexibilidade temporal espacial, maior qualidade e rapidez.

O uso das novas tecnologias comunicativas, telemática (sistema que transmite dados pela rede) e internet de última geração, possibilita articular outros conceitos de organização para aulas virtuais com o uso da rede de computadores. Segundo Kenski (2007, p.106):

Os espaços virtuais de aprendizagem oferecem condições para a interação (síncrona e assíncrona) permanente entre os usuários. A hipertextualidade – funcionando como sequências de textos articulados e interligados, entre si e com outras mídias, sons, fotos, vídeos etc. Facilitando a propagação de atitudes de cooperação entre os participantes para fins de aprendizagem. A conectividade garante o acesso rápido à informação e à comunicação interpessoal, em qualquer tempo e lugar, sustentando o desenvolvimento de projetos em colaboração e a coordenação das atividades. Assim, o ensino apoiado pelas TIC modifica as formas de acesso à informação e consequentemente as práticas educativas, a organização e o acesso aos conteúdos. Diante disso, é necessário que os programas utilizados no ensino a distância sejam estruturados dentro dessa nova realidade, dentro dessa nova forma de se fazer educação (KENSKI, 2007, p.106).

Aos poucos a virtualidade passou a fazer parte da educação. Virtual, segundo Lévy (1993, p. 130), é o resultado de uma demonstração ou simulação criada por um programa de computador; dimensão da realidade. Para o autor, o virtual é uma extensão natural do real, uma transformação do que é atual em algo em potencial. Para Lévy:

Quando uma pessoa, uma coletividade, um ato, uma informação se virtualizam, eles se tornam “não-presentes”, se desterritorializam. Uma espécie de desengate os separa do espaço físico ou geográfico ordinários e da temporalidade do relógio e do

calendário. É verdade que não são totalmente independentes do espaço-tempo de referência, uma vez que devem sempre se inserir em suportes físicos e se atualizar aqui ou alhures, agora ou mais tarde. No entanto, a virtualização lhes fez tomar a tangente. (Lévy, 1996, p.21).

A modalidade do EAD propicia às instituições educacionais formas de atender às novas demandas de ensino nesse novo mundo virtual, pois trata-se de uma modalidade não convencional de educação, "capaz de atender com grande perspectiva de eficiência, eficácia e qualidade, atendendo aos anseios da universalização do ensino" (MORAN, 2000, p.19). O autor destaca ainda, que a importância dos recursos computacionais e eletrônicos para a produção e a utilização do material educacional na facilitação e construção do conhecimento do aluno, estimula respeito às características individuais no processo de ensino e aprendizagem.

A adaptação à nova proposta educacional trouxe reflexões sobre os novos espaços criados para a interação social, passando do espaço físico da sala de aula e do modo presencial para o ambiente virtual e de modo remoto.

A diversidade de termos e expressões técnicas relativas ao virtual ganhou novos significados à medida que os recursos foram sendo aprimorados para atender às demandas específicas ou existentes, tornando necessária a compreensão, pois a ausência de familiaridade com os termos e linguagens pode gerar problema na aprendizagem e na forma de comunicação para desenvolvimento do ensino a distância. Inúmeras nomenclaturas surgiram para tratar desse novo espaço, tais como:

- **Espaço virtual:** De acordo com Thompson (1998, p. 86), o espaço virtual é um espaço de saber, ele é vivo e dinâmico, repleto de interações, de simbologias. Para Lévy, 1996, p. 48), trata-se de um espaço de comunicação navegável e transparente, e não depende apenas de componentes dos computadores, "mas está distribuído em diversos objetos e recursos da tecnologia eletrônica e das redes digitais" (LÉVY, 1996, p. 48).
- **Ciberespaço:** Para Gibson (19991, p.36), é um espaço não físico, um ambiente artificial por onde são transmitidos dados e relações sociais, com o uso da internet. Já para Lévy (1999, p. 17), trata-se de um "espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores", a definição do autor inclui a infraestrutura das redes de telecomunicações composta por cabo e fios, e ainda, "o universo oceânico de informações que ele abriga, assim como os seres humanos que

navegam e alimentam esse universo", por meio de computadores e a partir do uso das tecnologias.

- **Ambiente virtual de aprendizagem (AVA):** De acordo com Zahed-Coelho (2005, p.42), o AVA “são sistemas computacionais (softwares) disponibilizados no ciberespaço e que permitem: integrar várias mídias, linguagens e recursos; veicular conteúdos; apresentar informações de maneira organizada; facilitar a interação entre pessoas, atores do processo educativo e objetos de conhecimento”. Eles podem ser de fácil manuseio e possibilitam o monitoramento virtual de aulas, discussões, apresentações e demais atividades educacionais. O AVA é um programa de computador desenvolvido para facilitar a aprendizagem on-line e tem uma variedade de elementos tecnológicos disponíveis na internet e subsistemas informatizados, como o Moodle (acrônimo de *"Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment"*, um software livre, de apoio à aprendizagem, executado em ambiente virtual) que permite que professores e alunos, se sintam como se estivessem no mesmo espaço, o Moodle possui por exemplo, as ferramentas do fórum que é um espaço interativo para realização de debates sobre um determinado assunto, onde cada aluno está conectado ao seu tempo, a wiki que é considerada um ambiente de construção coletiva de textos, as salas de webconferência com chat bate-papo destinado a discussões e trocas de experiências e também pode ser utilizado como ferramenta de aproximação e descontração entre os participantes.
- **Meio Digital ou Meio Virtual:** De acordo com Neitzel (2010, p. 33) o meio digital é "ambiente de troca de informações" refere-se a algo que é convertido em formato eletrônico com números, letras, caracteres e transmitido eletronicamente. Já o meio virtual é uma representação de um ambiente eletrônico, sem existência concreta ou tangível, entendido como espaço onde ocorrem interações.

Quando se analisa o ambiente de inserção do aluno o termo "espaço" ganha outro significado, pois difere do conceito de "ambiente e de lugar", segundo Forneiro (1998, p.232-233), "este refere-se ao espaço físico, ou seja, aos locais para a atividade caracterizados pelos objetos, pelos materiais didáticos, pelo mobiliário e pela decoração" (FORNEIRO, 1998, p.232-233). Ao falarmos sobre o ambiente traçamos um conjunto de informações formado por espaço físico e pelas relações que se estabelecem nele. Forneiro (1998, p.232-233), destaca que “o

espaço é mais abstrato do que o lugar, pois o que começa como espaço indiferenciado transforma-se em lugar à medida que o conhecemos e a ele vamos inserindo os valores”.

Nesse sentido, o ambiente virtual de aprendizagem é o mais apropriado para tratar das pesquisas que envolvem o tema do EAD e será utilizado nesta dissertação. O termo ambiente virtual eventualmente será utilizado para tratar dos espaços utilizados em plataformas digitais que não necessariamente lidam com a educação.

## **2.2 EAD no Brasil: desafios e oportunidades**

O ensino a distância no Brasil, foi construído a partir das políticas públicas e das dinâmicas adotadas durante a reforma do Estado e da reforma do sistema educativo, com as recomendações dos organismos multilaterais, como por exemplo a UNESCO, que recomendava o EAD "como modalidade educativa a ser expandida e institucionalizada" (DOURADO, 2008, p. 108; SANTOS, 2010, p.177). Para Santos (2010 apud CNE, 2014, p.188), a história do EAD no Brasil, surge em 1904, quando foram instaladas as escolas internacionais, sendo elas instituições privadas que ofereciam cursos por correspondência (SANTOS, 2010 apud CNE, 2014, p.188). Segundo Alves (2001, p.03), o marco do EAD no país aconteceu com a utilização da radiodifusão para fins educativos em 1936, com a instalação por Edgard Roquete-Pinto da Rádio-Escola Municipal:

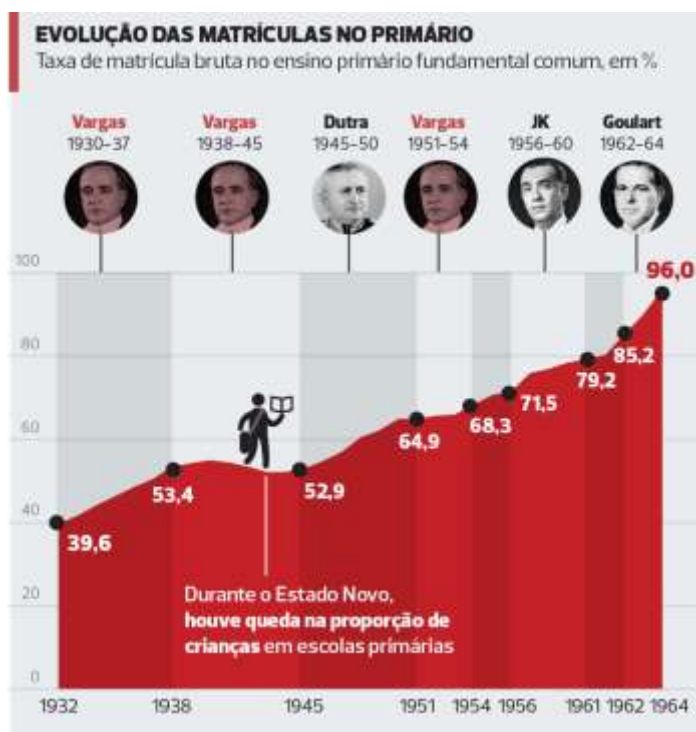
Em 1939 foi criado o Instituto Monitor, que oferecia cursos técnico-profissionais por correspondência considerados os mais antigos e conhecidos cursos a distância no país. Desde então, há registros de experiências periódicas, algumas mais abrangentes, outras mais localizadas, algumas desenvolvidas e outras que ficaram só no projeto (ALVES, 2001, p.03).

Observa-se que o avanço das tecnologias de informação e comunicação, por volta dos anos 90, foi utilizado como apoio as correspondências, rádio e televisão. As secretarias de educação municipais e estaduais foram pioneiras no incentivo as iniciativas e na realização de parcerias com escolas e universidades para proporcionar a oferta de cursos nessa modalidade (VALENTE, 2000, p.97).

Para o autor (Valente, 2000, p.97), os primeiros programas com regulamentação foram criados para a formação continuada de professores da Rede Pública. Foram eles o Projeto Nave em São Paulo (ALMEIDA, 2001, p. 80); o Projeto Virtus em Recife (NEVES; CUNHA, 2002, P.26); o Projeto do NIED UNICAMP realizado em parceria com a Universidade Estadual de Londrina e a Universidade Estadual de Maringá (VALENTE, 2000, p.100).

Com o Estado Novo em 1937, no governo de Getúlio Vargas, é definido o papel da educação e a discussão sobre políticas educacionais para acompanhar a modernização advinda com as indústrias, preparando os profissionais para a oferta de mão de obra, onde os sistemas privados e as estatais desenvolveram iniciativas de formação para seus trabalhadores, mas, com foco tecnicista (BELLONI, 2003, p.27). Durante o governo de Juscelino Kubitschek. (JK) de 1956 a 1960, houve pouca atenção ao ensino primário, na sua administração, como mostra o gráfico sobre a evolução das matrículas no ensino primário na ilustração da Figura 2, foi dado ênfase a educação no ensino superior. E isso acontece nos governos brasileiros no período de 1930 a 1964 observa-se que os presidentes se empenharam na industrialização ao invés de ensinar para as massas, tiveram como prioritário o ensino superior para elites e o ensino técnico, para fim de formar rapidamente trabalhadores para primários.

Figura 2 - Proporção de crianças matriculadas no ensino primário no governo (1930 – 1964).



Fonte: Insper/IBGE (KANG, 2017, p.26)

Durante as décadas de 1960 a 1990 a educação no país tem um crescimento considerável. A formação de grande demanda para a mão de obra qualificada era necessária para suprir o mercado crescente no país, pois tinham-se uma população com alta taxa de analfabetismo o que gerava problema e empecilho para a implementação do modelo de

produção capitalista. O atraso tecnológico colocava crianças e jovens no mercado de trabalho sem uma estrutura mínima educacional e isso era um problema para o projeto capitalista de industrialização do país (BARROS, 2002, p.27).

Segundo Alves (1999, p.126), a história da EAD no Brasil pode ser dividida em três momentos: o inicial, o intermediário e outro mais moderno. Na fase inicial, os aspectos positivos ficam por conta das escolas internacionais (1904), seguido pela Rádio Difusão do Rio de Janeiro (1923). Na fase intermediária, destaca-se o trabalho do Instituto Universal Brasileiro (1941), Instituto Monitor (1939) que capacitaram brasileiros para o mercado de trabalho, no segmento da educação profissional. Na educação superior, a UnB (1973), constitui-se como base para os programas de projeção. Na fase mais moderna, destaca-se a Associação Brasileira de Tele-educação (ABT- 1971), o Instituto de Pesquisas Avançadas em Educação (IPAE/1973) e a Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED).

Já para Oliveira (2002, p.26), o ensino a distância no Brasil faz o percurso desde o ensino por correspondência até a Universidade Virtual. Instituições como: centros de pesquisa, empresas públicas e privadas, escolas e universidades se dedicaram aos temas do ensino a distância a partir da metade da década de 1990, e com o desenvolvimento da tecnologia digital, dos ambientes virtuais de aprendizagem, foram estabelecidas metodologias próprias para formatar e publicar conteúdos e atividades que contavam com multimídia, logística para oferecer os cursos à distância em escala nacional, com as estratégias administrativas e abordagens pedagógicas, com centrais remotas de monitoria e de tutoria a distância. Como mostra a linha do tempo com as ocorrências mais relevantes da história do EAD no Brasil resumidas no Quadro 1 a seguir (Pimentel, 1995, p. 101-104):

Quadro 1 – Cronologia do EAD no mundo e no Brasil (adaptado).

| <b>Linha do tempo - Ano   Ocorrência</b>  |
|---|
| 1904 – Mídia impressa e correio – ensino por correspondência privado;   |
| 1923 – Rádio Educativo Comunitário (Fundação da Rádio Sociedade do Rio de Janeiro);   |
| 1965-1970 – Criação das TVs Educativas pelo poder público;  |
| 1971 Nasce a ABT - Associação Brasileira de Tele-Educação, responsável pelos Seminários Brasileiros de Tele-Educação;   |
| 1972 Criação do Prontel - Programa Nacional de Tele-Educação - que fortaleceu o Sinred - Sistema Nacional de Radiodifusão Educativa;  |
| 1973 Projeto Minerva passa a produzir o Curso Supletivo de 1º Grau, II fase, envolvendo o MEC, Prontel, Cenafor e secretarias de Educação;  |
| 1974 Projeto SACI conclusão dos estudos para o Curso Supletivo "João da Silva", sob o formato de telenovela, para o ensino das quatro primeiras séries do 1º grau;  |
| 1974 TVE Ceará começa a gerar tele-aulas; o Ceteb - Centro de Ensino Técnico de Brasília - inicia o planejamento de cursos em convênio com a Petrobrás para capacitação dos empregados desta empresa e do projeto Logus II, em convênio com o MEC, para habilitar professores leigos sem afastá-los do exercício docente; |
| 1978 Lançado o Telecurso de 2º Grau, pela Fundação Padre Anchieta (TV Cultura/SP) e Fundação Roberto Marinho, com programas televisivos apoiados por fascículos impressos;  |
| 1980- Ofertas de supletivos via telecursos (televisão e materiais impressos), por fundações sem fins lucrativos;  |
| 1985-Uso do computador “stand alone” ou em rede local nas universidades;  |
| 1985-1998 – Uso de mídias de armazenamento (videoaulas, disquetes, CD ROM);   |
| 1989 – Criação da Rede Nacional de Pesquisa (uso de BBS, Bitnet e e-mail);  |
| 1990 –Intensivo de teleconferências (cursos via satélite) em programas de capacitação a distância;  |
| 1994 – Início da oferta de cursos superiores a distância por mídia impressa;  |
| 1995 – Disseminação da Internet nas Instituições de Ensino Superior via RNP;  |
| 1996 – Redes de videoconferência – Início da oferta de mestrado a distância, por universidade pública em parceria com empresa privada;  |
| 1997 – Criações de Ambientes Virtuais de Aprendizagem – Início da oferta de especialização a distância, via Internet, em universidades públicas e particulares;   |
| 1999 – 2001 - Criação de redes públicas, privadas e confessionais para cooperação em tecnologia e metodologia para o uso das TICs no EaD;   |
| 1999 – 2002 – Credenciamento oficial de instituições universitárias para atuar em educação a distância. (Secretaria de Educação a Distância (SEED). Portal do Ministérios da Educação, 2010);   |
| Fonte: Adaptado - Cronologia da EAD no mundo e no Brasil (PIMENTEL, 1995, p. 104).  |

Fonte: Pimentel, 1995, p. 104.

A linha do tempo mostra que as instituições de ensino reconheceram a importância do processo de expansão da modalidade do ensino a distância no Brasil, tanto nas esferas privadas como nas públicas. Permeando as políticas públicas de implementação do EAD e os processos que visavam o campo econômico para a consolidação da Educação a Distância, oferecida nos vários níveis de ensino e nos diversos programas criados para atender uma quantidade significativa de estudantes (GOLVÊA; OLIVEIRA, 2006, p. 86).



Já para Moore e Kearsley (2007, p.106), no Brasil, há cinco gerações que demonstram a evolução do EAD no Brasil. O uso combinado das tecnologias educacionais em cursos de EAD foi um marco interessante entre as gerações, para assegurar possibilidades educativas e atingir os diferentes tipos de público. No caso do Brasil, um país com uma ampla dimensão continental, esses recursos permitiram assegurar o acesso de maior número possível de pessoas aos cursos no EAD (MOORE E KEARSLEY, 2007, p.106).

As Instituições de Ensino Superior foram as primeiras a se mobilizar para o EAD quando tem início a expansão da Internet no ambiente universitário (ALMEIDA, 2002, p.36). A modalidade de ensino a distância só foi legalizada no país por meio da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB (Lei 9394/96) oficializou. Na Seção I - Características e Abrangência da Educação a Distância:

Art. 1º. Para os fins deste Decreto, considera-se educação a distância a modalidade educacional que busca superar limitações de espaço e tempo com a aplicação pedagógica de meios e tecnologias da informação e da comunicação e que, sem excluir atividades presenciais, organiza-se segundo metodologia, gestão e avaliação peculiares.

Art. 2º. A regulamentação de que trata este Decreto é aplicável às instituições de ensino, públicas ou privadas, para oferta de cursos ou programas de educação a distância, nos seguintes níveis e modalidades: I - educação básica de jovens e adultos; II- educação profissional de nível médio; III- educação superior, abrangendo os seguintes cursos e programas: a) sequenciais; b) de graduação, inclusive os tecnológicos; c) de especialização; d) de mestrado; e e) de doutorado; Parágrafo único. Instituições não-educacionais de comprovada excelência e de relevante produção em pesquisa científica e tecnológica interessadas em ofertar cursos de especialização, mestrado ou doutorado, a distância, deverão observar ao disposto neste Decreto, bem como à normatização específica em vigor.

Art. 3º. Cursos e programas a distância deverão estar em consonância com: I - os fins, princípios e objetivos da educação nacional; II - as Diretrizes Curriculares Nacionais estabelecidas pelo Ministério da Educação para os respectivos níveis e modalidades educacionais; 2 III - os Referenciais de Qualidade para Educação a Distância, definidos pelo Ministério da Educação, os quais terão por objetivo o desenvolvimento e a avaliação dos processos de ensino e aprendizagem; IV – as normas do respectivo sistema de ensino; V – a legislação específica em vigor que trata do atendimento apropriado a estudantes portadores de necessidades especiais. § 1º. A duração mínima dos cursos e programas a distância, não poderá ser inferior à definida para os mesmos cursos na modalidade presencial. § 2º. O controle de frequência dos estudantes, quando houver atividades curriculares presenciais obrigatórias, deverá estar disciplinado no projeto pedagógico do curso. § 3º. Os cursos e programas a distância poderão aceitar transferência e aproveitar estudos realizados pelos estudantes em cursos e programas presenciais, da mesma forma que as certificações totais ou parciais obtidas nos cursos e programas a distância poderão ser aceitas em outros cursos e programas a distância e em cursos e programas presenciais, conforme a legislação em vigor. § 4º. Os diplomas e certificados de cursos e programas a distância, expedidos por instituições credenciadas.

Em virtude da aprovação da LDB 9394/96 e do avanço dos meios de comunicação no Brasil, a oferta de cursos cresceu rapidamente possibilitando o acesso de muitos jovens e adultos aos diversos cursos oferecidos em especial no ensino superior. Facilitou a formação e aperfeiçoamento de professores em todo o país. A internet foi uma importante parceira nesse processo rompendo as barreiras geográficas possibilitando praticidade no momento de compartilhar as informações online, de forma cooperativa em salas virtuais (KENSKI, 2013, p. 113).

Segundo o Ministério da Educação e Cultura (MEC), no decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, o Ensino a distância é:

Uma modalidade educacional na qual a mediação didático pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de recursos tecnológicos de informação e comunicação, com professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos e possui flexibilidade de estudos”.

Os alunos podem escolher o lugar e hora para estudar e essa é considerada uma vantagem do EAD, em relação a outro tipo de ensino. Outra vantagem, é a que permite e incentiva cada aluno atribuir o seu ritmo individual a aprendizagem de forma autônoma e independente (VIEIRA, 2014, p. 22).

Mas, como foi mencionado no item anterior, no EAD a internet é uma essencial, pois sem a internet o aluno não consegue acessar a sala de aula virtual para o aprendizado que será ministrado pelos professores. Segundo Kenski (2013, p.113-114) são várias as competências necessárias ao professor em um curso a distância e que serão aprimoradas com o suporte da internet. Para Moran (2002, p.28) a tecnologia, avançada, possibilita aos professores e alunos, mesmo distantes, conectarem-se para uma aprendizagem coletiva e interligada.

O Marco regulatório da Internet no Brasil foi aprovado apenas em 2014, pelo Congresso e pelo Senado, e sancionado pela presidente Dilma Rousseff, após um longo percurso de debates até a sanção do texto final. A proposta garante, também, o direito dos usuários à privacidade, à inviolabilidade e ao sigilo no uso da rede e nas comunicações pela internet. Quanto a utilização de caixa de e-mails as empresas ficam responsáveis por desenvolver mecanismos para garantir que estes serão lidos, somente, pelos destinatários e emissores das mensagens. A proteção se estende a todos os dados pessoais e registros de conexão que no texto do decreto, coloca na ilegalidade a cooperação das empresas de internet com órgãos de informação estrangeiros afim de evitar casos de espionagem envolvendo outros países (BRASIL, 2014).

A pandemia da Covid-19 expôs o quanto o país está longe de alcançar todas as camadas com o uso de novas tecnologias e da internet, as pessoas com menor renda não conseguem acompanhar a expansão tecnológica e usufruir dos novos recursos. O que se viu foi que nem todas as famílias conseguiam o acesso à tecnologia, impossibilitando a continuidade dos estudos de seus filhos e em algumas regiões do país professores assumiram a responsabilidade de levar o material impresso na casa dos alunos para que não ficassem sem as aulas. Para a secretária de finanças da Sindicato dos trabalhadores em educação pública do paraná, (MAZETO, 2021, p.118):

O alto percentual de famílias sem acesso à Internet ou com pacote de dados pré-pagos sem capacidade de utilizar os aplicativos obrigatórios gera uma exclusão do acesso à educação pública de qualidade. E a solução de entrega de material impresso para suprir essa ausência expõe trabalhadores e trabalhadoras da educação e famílias a quebra do isolamento social e o aumento do risco de contágio neste momento de pandemia (MAZETO, 2021, p. 118).

Os relatos de muitas famílias destacaram a falta de equipamentos, de espaço para compartilhar com os filhos, pois também tiveram que se organizar para trabalhar em casa, para se organizar financeiramente garantindo a subsistência e o desinteresse dos alunos em participar das aulas a distância. A falta de capacitação dos professores fez com que o desafio de ofertar aulas virtuais encontrasse barreira, nas primeiras semanas do isolamento, pois nem todos os professores estavam preparados para a utilização das tecnologias disponíveis para o EAD, mas que precisava cumprir determinação das instituições de ensino para continuidade das aulas. Para Alves (2018, p.27),

Analisando esse contexto, pode-se imaginar um grande desafio para os docentes atuais em participarem de um processo de mudança tão grande, no qual de um lado, uma grande parcela dos alunos nasce e cresce em contato constante com o meio digital, através de seus tablets e smartphones, e do outro lado, docentes que já se atentavam com suas diversas atividades, agora tendo que repensar novas possibilidades mediante a conjuntura das novas tecnologias. E não falamos apenas do esforço em conhecer o uso de um novo dispositivo, ou ambiente virtual, aplicativo etc., mas, sim, pensarmos em como colocar isso em prática e de maneira com que o processo de ensino aprendizagem alcance seus a todos e aos objetivos propostos (ALVES, 2018, p.27).

Mas apesar de todas essas dificuldades o país tem números impressionantes do EAD. Como divulgado no Censo da Educação Superior 2020, em fevereiro de 2022, pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) e pelo Ministério da Educação (MEC). Os cursos na rede pública e privada do EAD no Brasil cresceram em números de matrículas mais do que os cursos ofertados pelo presencial, em 2020. Foram registradas mais

de 8,6 milhões de matrículas pelo Censo da Educação Superior, dessas, 1,2 milhão são de concluintes. O total de ingressantes em curso de graduação no ano de 2020, foi de 3,7 milhões. O levantamento destaca também, que 323.376 professores atuaram no nível educacional no ano de realização do censo e que existem 2.457 instituições de educação superior no Brasil. Dessas, 2.153 são privadas e 304, públicas. As instituições privadas registraram 3,2 milhões de ingressantes, o que corresponde a 86% do total. No período entre 2010 e 2020, a rede privada cresceu 89,8% - índice bem superior aos 10,7% da rede pública (MEC, 2020).

O EAD evoluiu juntamente com o uso das tecnologias proporcionando a autonomia ao aluno com auxílio e mediação do professor, gerando e recriando a aprendizagem num aprimoramento constante, para facilitar a ação docente rompendo as distâncias. As barreiras encontradas pelo caminho não foram impedimento ou inibiu a proliferação da modalidade. Ela é até hoje, um paradigma a ser quebrado, é uma modalidade de ensino crescente e teve a sua necessidade intensificada com a pandemia da covid-19. De acordo como Belloni (2001, p. 26):

Do livro e do quadro de giz à sala de aula informatizada e on-line a escola vem dando saltos qualitativos, sofrendo transformações que levam de roldão um professorado menos perplexo, que se sente muitas vezes despreparado e inseguro frente ao enorme desafio que representa a incorporação das TIC ao cotidiano escolar. Talvez sejamos os mesmos educadores, mas os nossos alunos já não são os mesmos (BELLONI, 2001, p. 26).

Nas instituições privadas, o EAD é oferecido a partir da autorização do MEC. Já nas instituições públicas, os cursos a distância vinculam-se ao Programa Pró-Licenciatura e ao sistema da Universidade Aberta do Brasil - UAB. O Programa Pró-Licenciatura é voltado para a formação inicial a distância de professores em serviço. Esse Programa é coordenado pela Secretaria da Educação Básica do MEC em articulação com a Secretaria de Educação a Distância. A UAB reúne todos os cursos oferecidos nas instituições públicas no país e está lotada na Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), instituição que tradicionalmente atua na pós-graduação *stricto sensu* e no apoio a produção científica no país (INEP, 2019, p.26).

A normatização realizada pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) através da portaria nº. 343 de 17 de março de 2020, permitiu a substituição das aulas presenciais nas instituições de ensino de todo o país, por aulas que utilizassem os recursos tecnológicos da informação e comunicação. A intenção era não prejudicar a continuidade dos cursos, uma vez que as instituições de ensino em todo país tiveram que fechar as portas no ano de 2020 devido à pandemia de covid-19. A Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED), realizou o

Censo EAD.BR referente ao ano de 2020 com instituições públicas, privadas em todas as regiões do Brasil. Os dados da pesquisa destacaram que a maioria dos cursos ofertados nas instituições eram presencial e de forma híbrida. Das 86 instituições respondentes, 24 desenvolvem os cursos presenciais e híbridos com 20% a distância, 3 com 30% a distância e 12 com 40% a distância.

O ensino híbrido se destaca pela oferta de cursos com parte no presencial e outra a distância com o objetivo de usar as práticas pedagógicas de maneiras diferentes, aperfeiçoando o desempenho dos estudantes. Nessa oferta, o momento presencial, na maioria das instituições, é desenvolvido para aplicação de provas, aulas práticas e aulas expositivas. A pesquisa (Censo EAD.BR/ 2020) mostra que das 86 instituições respondentes, 28 têm laboratórios para atividades práticas, 22 dispõem de ambientes profissionais e 31 contam com salas para metodologias ativas. Algumas instituições indicaram que desenvolveram cursos livres nas mais diversas áreas, como alimentação, saúde, saúde mental, gestão, música, após analisar o mercado e as redes sociais para planejar as ofertas que tiveram boa aceitação (ABED, 2020).

Segundo o Censo da Educação Superior (2019), do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP. O EAD ganhou espaço em grande parte das faculdades por todo o país. As análises realizadas entre os anos de 2009 e 2019, mostra que o número de matrículas em cursos a distância aumentou 378,9%. As ofertas atualmente chegam a 10.395.600 vagas na modalidade EAD, contra 6.029.702 milhões em cursos presenciais (CENSO/ INEP, 2019, p.27). Esse estudo é realizado anualmente pelo INEP com base nas informações do E-MEC (sistema eletrônico de acompanhamento dos processos que regulam a educação superior no Brasil), onde são mantidos todos os registros das Instituições de Ensino Superior (IES), seus cursos e os locais onde são ofertados. A quantidade de cursos existentes atualmente para oferta, chegam a 4.529 cursos de graduação EAD no Brasil. Apesar das vastas possibilidades, o Censo da Educação Superior aponta para a uma concentração de matrículas em determinados cursos, tanto nas instituições de ensino público, como nas privadas.

Nas tabelas 1 e 2 é possível acompanhar a quantidade de matrículas realizadas nos cursos ofertados no EAD em instituições da rede pública e privada:

Tabela 1 – Cursos ofertados na modalidade EAD, em Instituições de Ensino Superior na Rede pública.

| Cursos                | Número de Matrículas |
|-----------------------|----------------------|
| Pedagogia             | 12.335               |
| Matemática            | 9.566                |
| Administração Pública | 8.057                |
| Administração         | 6.878                |

|                        |       |
|------------------------|-------|
| Letras – Português     | 6.570 |
| Biologia               | 3.968 |
| Geografia              | 2.913 |
| Computação             | 2.752 |
| Física                 | 2.685 |
| Sistemas de Informação | 2.519 |

Fonte: Censo/ INEP, 2019.

Tabela 2 - Cursos ofertados na modalidade EAD, em Instituições de Ensino Superior na Rede privada e número de matrículas.

| Cursos                 | Número de Matrículas |
|------------------------|----------------------|
| Pedagogia              | 515.057              |
| Administração          | 251.495              |
| Contabilidade          | 151.110              |
| Gestão de Pessoas      | 117.913              |
| Educação Física        | 94.842               |
| Serviço Social         | 86.391               |
| Sistemas de Informação | 60.510               |
| Logística              | 54.803               |

Fonte: Censo/ INEP, 2019.

O Censo do Ensino Superior de 2019, demonstra que o número de vagas ofertadas na modalidade à distância em instituições públicas no Brasil foi de 103.584. Já na rede privada foram 10.292.016 vagas. É notória a predominância das vagas ofertadas pelas instituições privadas, e que entre as 140 instituições de ensino superior públicas que oferecem os cursos no EAD estão entre as instituições municipais, estaduais e federais (CENSO/ INEP, 2019, p.27).

### 2.3 Principais plataformas digitais e o EAD

As plataformas digitais dizem respeito a um ambiente virtual que conectam dois tipos de pessoas: a que quer passar uma mensagem e a outra que vai receber essa mensagem. Podem ser usadas para trabalho, lazer, entretenimento e educação. Para Moran, (2017, p. 66), as plataformas digitais são um tipo de estrutura online em software que promovem aprendizagens, interações e transações entre seus usuários. As plataformas digitais atuam como agregadores de dados que ajudam os usuários na navegação de ambientes e conteúdo na internet, com grandes quantidades de informações. Nelas são disponibilizados os conteúdos, exercícios, provas, e ícones que auxiliam na interação e desenvolvimento do aluno.

As plataformas digitais, quando utilizadas no EAD, visam reproduzir o ambiente de uma sala de aula no meio digital, permitindo aos professores apresentarem os conteúdos das disciplinas de forma síncrona e assíncrona. A aula síncrona é um dos principais recursos utilizados no ensino a distância EAD e trata-se da apresentação de atividades educacionais em tempo real. Já na aula assíncrona o aluno estará sozinho e tem a capacidade de controlar a velocidade e o ritmo da sua aprendizagem.

Num primeiro momento (2011), as plataformas digitais utilizadas para o EAD foram adaptadas, como a plataforma *Zoom*, *Moodle*, *Kahoot*, *Lyrics Training*. Posteriormente, em 2014, foram criadas plataformas digitais exclusivas para o EAD como o *Google Classroom*, o *Blackboard Colaborate* e o *Blackboard Collaborate Ultra*.

Criada em 2011, pela *Zoom Video Communications* - uma empresa americana de serviços de conferência remota com sede em San Jose, Califórnia, o *Zoom* é uma plataforma digital que fornece serviços de conferência remota tais como: videoconferências, reuniões on-line, salas de bate-papo e colaboração móvel, uma forma de trabalhar juntos usando dispositivos móveis. A plataforma digital permite ainda que as sessões sejam gravadas e salvas em local determinado pelo usuário para serem reproduzidas após o evento. A plataforma está disponível em Android e IOS, e é possível acessar via navegador ou instalado no computador.

O *Moodle* (*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*) é uma plataforma digital de LMS, um Sistema de Gestão da Aprendizagem, gratuita e de código aberto, originalmente desenvolvida por Martin Dougiamas, como parte de sua tese de doutorado em Ciência da Computação e Educação na Universidade *Curtin* da Austrália. O *Moodle* é uma plataforma digital popular, pois os provedores de hospedagem de servidores e páginas na internet (*datacenters*) oferecem a possibilidade de instalar e configurar facilmente um servidor de *Moodle*, um Sistema de Gerenciamento de Aprendizado. É uma plataforma de EAD utilizada em diversos espaços, com maior frequência nas instituições públicas. O ponto negativo do *Moodle* é que ele tem um funcionamento lento, e precisa de manutenção de sistema (LU E CHIOU, 2010, p.46).

O *Kahoot*, criado em 2013, é uma plataforma digital que auxilia o processo de aprendizagem uma vez que oferece uma série de ferramentas, tais como: questionários, pesquisas e *quizzes*, um jogo de questionários que tem como objetivo fazer uma avaliação do conhecimento. É baseada em jogos com perguntas de múltipla escolha permitindo aos educadores e estudantes investigar, criar, colaborar e compartilhar conhecimentos e funciona em qualquer dispositivo tecnológico conectado à internet.

*Lyrics Training* é uma plataforma on-line utilizada por quem gosta de música e quer aprimorar o seu *listening*, exercitar o inglês. Para aprimorar o ouvido, diversos professores o recomendam como forma de estudos e o utilizam em suas aulas. No site da *Lyrics Training*, o aluno completa desde algumas palavras, até toda a letra de uma música de sua preferência, apenas escutando.

Desenvolvido em 2017 pela *Blackboard Inc.* em parceria com a *OpenEd*, o *Blackboard Learn* é uma plataforma digital que permite ensinar, aprender, construir comunidades e compartilhar o conhecimento de modo on-line. É um modelo aberto, ou seja, compartilhável e processável por computador, flexível e tem em seus objetivos a possibilidade de aprimoramento das aprendizagens dos alunos e facilitar o ensino, contribuindo com a ação docente. As aulas virtuais acontecem com os recursos criados a partir do *Blackboard Collaborate*, nesse espaço os alunos se reúnem com o professor para a aula programada. Elas funcionam com base em um LMS, ou *Learning Management System*, que significa um sistema de gestão de aprendizagem voltado para atender às necessidades educativas e gerir o percurso escolar dos alunos (KRONBAUER, 2020, p.615). Já o *Blackboard Collaborate Ultra*, desenvolvido pela mesma empresa, é uma plataforma digital de vídeo-sala de aula projetado para facilitar a aprendizagem em tempo real e que possui uma diversidade de recursos que prendem a atenção dos participantes por meio de ferramentas de colaboração e webconferência (KRONBAUER, 2020, p.614).

Outra plataforma digital utilizada no EAD é o *Google Classroom* que funciona a partir de um sistema centralizador de gestão do aprendizado e ensino das turmas, ou seja, o professor consegue gerenciar todas as suas turmas e o conteúdo das disciplinas ensinadas, em um único espaço disponível pelo sistema da plataforma (VESCE, 2021, p.33). Foi muito utilizada durante o período da pandemia da Covid-19 por ser uma ferramenta on-line gratuita.

O Ensino a Distância inovou ao ponto de proporcionar experiências importantes a humanidade, como o aumento da mobilidade. O acesso às plataformas digitais pode ser realizado com alguns toques na tela de celulares, tablets, notebooks ou qualquer equipamento que processa dados eletronicamente. Para Lopes (2020, p.111) ao utilizar uma plataforma digital ou plataforma digital de ensino nas estratégias educacionais é torna-se possível aumentar os resultados no desenvolvimento dos alunos, pois a modalidade de ensino a distância promove muitos benefícios e recursos que estimulam a aprendizagem.

Além disso, a trajetória traçada pelo EAD mostra que a modalidade mudou muito desde a sua criação permitindo um avanço que vai além da formação de pessoas que estão longe das estruturas físicas das universidades. Para Morin, Ciurana e Motta, 2003, p.83), ao usufruir das



tecnologias como estratégia metodológica, o processo de ensino e aprendizagem aliou-se às diferentes interfaces, em mobilidade e em interação entre sujeitos, que pode ocorrer de forma síncrona e assíncrona. Nessa perspectiva o conceito de “distância” desafia o distanciamento entre professores, mediadores, estudantes e os diversos conteúdos, já que a educação para a era “planetária” deve fortalecer as condições de possibilidade da emergência de uma sociedade composta por cidadãos protagonistas e conscientes, comprometidos com a construção de um mundo melhor (MORIN; CIURANA; MOTTA, 2003, p. 83).

A partir do quadro 2 a seguir é possível verificar as características das três plataformas digitais mais vendidas e utilizadas no EAD:

Quadro 2: Características das principais plataformas digitais do EAD.

| <b>Características das principais plataformas digitais do EAD</b> |  |   |
|---|--|---|
| <b>Nome da Plataforma Digital</b>                                 | <b>Usabilidade</b>   | <b>Características</b>  |
| <i>Zoom</i>   | Acesso pelo celular, pelos computadores e tablets;<br>Salas individuais, em grupo e simultâneas;<br>Chat bate-papo;<br>Ambiente síncrono.<br>Disponibilidade de Webconferências e gravação dos eventos online. | Permite realizar videoconferências individuais e coletivas entre professores e alunos;<br>Conta com mais de 300 milhões de usuários, contando com mais de 2 milhões no Brasil (Lopes, 2020).  |
| <i>Moodle</i>   | Acesso pelo celular, pelos computadores e Tablets;<br>Salas de bate-papo;<br>Fórum de Debates;<br>Chats;<br>Ambiente síncrono e assíncrono.<br>Atividades educacionais, fórum, chat, testes, avaliações.       | Utilizado por escolas públicas e Plataforma de gestão de aula em que podem participar professores, alunos, layout livre e atrativo;<br>ambientes de aprendizagem personalizados;<br>Conta com mais de 213 milhões de usuários registrados. No Brasil a quantidade ultrapassa a casa dos 4 milhões. (Lopes, 2020). |
| <i>Kahoot</i>   | Acesso pelo celular, pelos computadores e Tablets;<br>Salas de bate-papo;<br>Fórum de Debates;<br>Ambiente síncrono e assíncrono.<br>Atividades educacionais, questionários.                                   | Plataforma digital que auxilia o processo de aprendizagem uma vez que oferece uma série de ferramentas, tais como: questionários, pesquisas e quizzes.  |
| <i>Google Classroom</i>   | Acesso pelo celular, pelos computadores e Tablets;<br>Salas virtuais;<br>Ambiente síncrono e assíncrono.<br>Atividades educacionais, disponibilização de conteúdos e avaliação.                                | Plataforma digital que funciona a partir de um sistema centralizador de gestão do aprendizado e ensino das turmas, ou seja, o professor consegue gerenciar todas as suas turmas e o conteúdo das disciplinas ensinadas, em um único espaço.   |
| <i>Blackboard Learn, Blackboard Collaborate Ultra</i>             | Acesso pelo celular, pelos computadores e Tablets;<br>Salas de bate-papo;<br>Fórum de Debates;<br>Chats;   | Plataforma tecnológica, social, educativa, permite comunicação, colaboração e trabalho em equipe.   |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | Ambiente síncrono e assíncrono.<br>Disponibilidade de vídeo, animações,<br>fórum, chat, testes, avaliações. | Conta com mais de 100 milhões de usuários<br>no mundo, sendo 1,3 milhão no Brasil<br>(Lopes, 2020); |
|--|---|---|

Fonte: Autor, 2023.

Diante do avanço do EAD e das constantes transformações tecnológicas parece ser de fundamental importância investigar sobre as novas formas de relacionamento que vem se desenvolvendo entre professor e aluno nas plataformas digitais. E é nesse sentido que a hospitalidade passa a ser um campo de estudo relevante, pois explora as relações sociais estabelecidas entre anfitrião e hóspede num determinado espaço. Espaço este que pode ser o ambiente virtual. Para Montandon (2011, p. 31), a hospitalidade não se resume simplesmente ao oferecimento de uma estadia ou abrigo, mas avança na relação interpessoal, implica num vínculo social, "em valores de solidariedade e de sociabilidade". É uma das possíveis formas de se observar e compreender as relações humanas, fortalecendo os vínculos sociais entre dois atores, anfitriões e hóspedes.

Além disso, as plataformas digitais que levarem em consideração a hospitalidade na prestação dos seus serviços podem gerar vantagens competitivas por meio de relações mais empáticas e personalizadas, e até mais humanizadas (QUADROS, 2011, p. 43). E quanto mais estímulos forem percebidos pelos nossos sentidos durante o encontro virtual, maiores serão as chances desses sujeitos terem uma avaliação positiva sobre essa experiência.

### **3. HOSPITALIDADE E EAD**

Este capítulo aprofunda as questões relacionadas à hospitalidade no ambiente virtual. Inicialmente apresenta os fundamentos da hospitalidade tomando como base os princípios éticos da hospitalidade, sua incondicionalidade, sua ligação com a religião e com a dádiva. Esse item explora ainda as regras e leis da hospitalidade. Posteriormente aborda os espaços e domínios da hospitalidade e aprofunda as questões relacionadas à hospitalidade no ambiente virtual. O capítulo trata também sobre acolhimento, sociabilidade e hospitabilidade analisando o papel do professor e do tutor, enquanto anfitriões, e do aluno, como hóspede.

#### **3.1 Fundamentos da hospitalidade**

A hospitalidade compreende as relações humanas manifestando-se na reciprocidade que acontece entre o anfitrião e o hospede. Essas relações são estudadas como arte, pois envolve ao mesmo tempo conquista, confiança e cooperação. O alicerce é construído na forma de tratamento para com o outro, e serve como base sólida, para a geração dos vínculos entre as partes envolvidas. Para Montandon (2015, p.33), existe nessa relação uma assimetria que impõe ao hospedeiro alguns deveres, colocando-o na posição em que se encontra o seu hóspede, (hospede de seu hóspede), reservando-o ao lugar de honra e conferindo a ele atenção e delicadeza (MONTANDON, 2015, p.33).

As reflexões sobre a hospitalidade descritas por Derrida, devem pautar-se em três momentos, e sobre eles escreve Michaud (2011, p.1001): 1) a hospitalidade como um princípio ético, incondicional e infinito; 2) a hospitalidade concretizada em responsabilidade e traduzida em palavra e gesto; 3) a língua como hospitalidade e o paradoxo de ser hospitaleiro e, ao mesmo tempo, de provocar a hostilidade ao impor a língua ao hóspede. Esses apontamentos nos convidam a ler e a refletir sobre os aspectos sociais, culturais e econômicos, para compreender a hospitalidade e os paradoxos existentes em seu entorno. Como também, conforme Gediél (2016, p.88), esses pontos nos ajudam a compreender as contraposições das leis da hospitalidade, das migrações em perspectiva geral quando radical, inovadora e revolucionária. Entender assim, a abertura e o consentimento nas diferenças que torna o indivíduo responsável pelo outro e afasta o confronto. A esse respeito Montandon (2011, p. 31), afirma que “a hospitalidade é sinal de civilização e de humanidade”. Para Derrida (2003, p.137), a hospitalidade promove a marca de soberania, pois revela ao outro a posição elevada do poder, “estou deixando que você exista, você não é inaceitável. Ao acolher o outro é o

anfitrião abre um espaço no seu lugar, em seu lar, mas não é permitido ao hóspede que se esqueça de que é o espaço”.

Para Comandulli (2015, p.183), a hospitalidade tem um ponto de vista transcendentalista, “é um modo privilegiado de estar junto, em que a verdade de cada um deve ser pôr a descoberto”, sendo, “eminentemente política e ao mesmo tempo, moral e religiosa”. O que nos permite observar que em seus ritos ela impõem entrada, admissão e partilha, e na relação com o estrangeiro ela é muito sensível, e promove transgressões. A autora descreve ainda que:

As leis da hospitalidade têm o caráter das leis divinas, e o herói é o homem “cuja alma é nobre, e que, obedecendo a Deus, dá provas de uma generosidade hospitaleira”. Deus é tratado aqui como a unidade do homem com os outros homens e com a natureza e é, ao mesmo tempo, totalidade e individualidade, o elo entre tudo o que existe. A hospitalidade não é “uma obrigação legal, e sim uma obrigação moral (no sentido kantiano do termo), ou, mais geralmente, uma exigência ética” (COMANDULLI, 2015, p.183).

No momento em que uma pessoa se abre ao outro, recebendo, acolhendo ou aceitando o risco da exposição de si mesmo, rompe com seu universo interior e promove uma relação acompanhada de incertezas. No que tange à incondicionalidade, Derrida (1997, p.54) destaca que qualquer relação entre diferentes é anterior à própria organização das identidades por territórios e por leis, atingindo o conceito de “estrangeiro” e a compreensão da comunidade humana como processo de “religiosidade nômada”, fundamental ao ser humano, mas que não pode ser excludente ou determinar a cultura, território ou mesmo ideologia (DERRIDA, 1997, p.54).

O termo hospitalidade engloba uma diversidade de percepções, principalmente quando nos referimos a dimensão do outro. Como aponta Pereira (2016, p.11), quando a compara a uma lei que oferta a casa e o lar ao que chega de outros espaços ou cidades, sem pedir nome, nem exigir condições. Considerando as circunstâncias das ações do ser humano envolvidas com os atos de acolher pessoas, compreendendo o princípio da hospitalidade, em que contexto ela está inserida e envolve às pessoas em sua totalidade, saindo do campo do turismo e conectando-se ao entendimento das populações e das experiências humanas. Para Lugosi (2016, p.217) quando há nas relações a hostilidade ela é combatida pela ética e pelos ritos da hospitalidade que procuram reduzir o próprio interesse, o medo e a ânsia de dominação em determinados encontros. Assim, as compensações vão acontecendo e movendo as relações.

A hospitalidade em sua concepção conserva as diferenças humanas, manifesta-se na reciprocidade entre dois indivíduos: o anfitrião e o hóspede. Segundo Boff (2005, p.198), a hospitalidade é utopia e prática, integra o sonho e a realidade, ou ainda:

A hospitalidade é antes de mais nada uma disposição da alma, aberta e irrestrita. Ela, como o amor incondicional, em princípio, não rejeita nem discrimina a ninguém. É simultaneamente uma utopia e uma prática. Como utopia representa um dos anseios mais caros da história humana: de ser sempre acolhido independente da condição social e moral e de ser tratado humanamente. Como prática cria as políticas que viabilizam e ordenam a acolhida. Mas por ser concreta sofre os constrangimentos e as limitações das situações dadas (BOFF, 2005, p.198).

Para Tomillo (2019, p. 60), a reflexão sobre hospitalidade (bem receber), que por caráter destacados em regras bíblicas ou nas obrigações religiosas convertem-se em recompensas para aqueles que a praticam, e a inospitalidade (a recusa do bem receber), converte-se em castigos divinos, agindo como ponto de equilíbrio da virtude humana. O autor compara a relação anfitrião (Deus) e hóspede (ser humano) as lentes do fenômeno da hospitalidade constatada na Bíblia e nas grandes religiões, exemplificando as religiões monoteístas como: o Cristianismo, o Islamismo e o Judaísmo. Considera que as disposições que regem a lei da hospitalidade, tratam sobre o direito divino estabelecendo que por obrigação jurídica e religiosa o anfitrião deve oferecer acolhimento gratuito a todos, sem exceção, e celebrar uma aliança (TOMILLO, 2019, p. 60).

A hospitalidade impõe ritos, pois, a relação com o outro (ou com o estrangeiro) é muito sensível e envolve transgressões. Nesse aspecto é possível citar as leis da hospitalidade de Pitt-Rivers (2012, p.514), entre o anfitrião e o hóspede deve existir a honra e respeito, não é permitido a este (hóspede) usurpar o papel do anfitrião e nem recusar o convite que lhe foi oferecido; ao anfitrião cabe o dever de proteger seu hóspede de qualquer ofensa; deve receber o seu hóspede concedendo-lhe prioridades. Segundo o autor, tanto anfitrião quanto o convidado (hóspede) “devem honrar um ao outro”, e ainda:

Fornece uma justificativa para qualquer recusa ou aceitação: se a honra é melhor feita pela oferta de hospitalidade excessiva (que pode implicar desgosto) ou demonstrando que ele é bem-vindo (que arrisca a implicação de que isso é esperado) é algo que só pode ser conhecido por referência à convenção local<sup>3</sup> (PITT-RIVERS, 2012, p. 514—tradução livre).

---

<sup>3</sup> Whether it is mandatory to refuse or accept, or to refuse at first and then accept, is a particularity of custom. The logic of the law of hospitality provides a justification for either refusal or acceptance: whether honour is done best by declaring the offer of hospitality excessive (which might imply distaste) or by demonstrating it to be welcome (which risks the implication that it may be taken for granted) is something which can only be known by reference to local convention. To gobble the peasant's lunch in the railway carriage in order not to show contempt for it is incorrect because there is no reason why he, rather than another, should play the host in such circumstances. To refuse the food he offers in his home is another matter.

Para Pitt-Rivers (2012, p.513), enquanto o anfitrião possui direitos e obrigações em relação ao seu hóspede, este, por sua vez, "não possui nenhum direito a não ser o de respeito e nenhuma obrigação que não seja a de honrar o seu anfitrião". Ao realizar um convite o anfitrião conta com a companhia do hóspede, "e esse é honrado pelo convite, as obrigações marcarão a convivência entre os dois e circundará o vínculo gerado na relação"<sup>4</sup> (PITT-RIVERS, 2012, p. 513– tradução livre). O autor descreve também, que anfitrião e hóspede infringem as leis da hospitalidade, quando:

No caso do hóspede:

1. Se insultar seu anfitrião ou por qualquer demonstração de hostilidade ou rivalidade; ele deve honrar seu anfitrião.
2. Se ele usurpar o papel de seu anfitrião. Ele pode fazer isso presumindo o que ainda não foi oferecido, "se sentindo em casa", tendo precedência, servindo-se, dando ordens aos dependentes de seu anfitrião, e assim por diante. Se ele faz reivindicações ou demandas, ele usurpa o direito do anfitrião de ordenar de acordo com seu livre arbítrio, mesmo quando o costume estabelece o que ele deveria querer ordenar.
3. Se, por outro lado, ele recusar o que é oferecido ele infringe o papel de convidado. Comida e bebida sempre têm valor ritual, pois a ingestão conjunta de uma substância comum cria um vínculo. "A comensalidade é a base da comunidade em vários contextos. Portanto, o hóspede é obrigado acima de tudo a aceitar comida". Qualquer recusa reflete de fato na capacidade do anfitrião em honrar; e é isso que o hóspede deve defender. Portanto, pode-se esperar que ele agradeça e faça elogios para "ênfatisar que está consciente da honra que lhe foi prestada"<sup>5</sup>. por outro lado, pode ser considerado 'má

---

<sup>4</sup> The law of hospitality is founded upon ambivalence. It imposes order through an appeal to the sacred, makes the unknown knowable, and replaces conflict by reciprocal honour. It does not eliminate the conflict altogether but places it in abeyance and prohibits its expression. This is true also of the avoidance and the joking relationship. But whereas the joking relationship suppresses the conflict by the prohibition to take offence, hospitality achieves the same end by the prohibition to give offence; one by forbidding respect, the other by enforcing it, or it might be put: the avoidance of respect and the avoidance of disrespect. Both relationships are placed outside the struggle for supremacy by a tacit agreement enjoined by custom, but, while the custom of the joking relationship invokes the desecrable and employs the language of pollution in the exchange of obscenities, the custom of hospitality invokes the sacred and involves the exchange of honour. Host and guest must pay each other honour. The host requests the honour of the guest's company — (and this is not merely a self-effacing formula: he gains honour through the number and quality of his guests). The guest is honoured by the invitation. Their mutual obligations are in essence unspecific, like those between spiritual kinsmen or blood-brothers; each must accede to the desires of the other. To this extent the relationship is reciprocal. But this reciprocity does not obscure the distinction between the roles.

<sup>5</sup> If, on the other hand, he refuses what is offered he infringes the role of guest. Food and drink always have ritual value, for the ingestion [110] together of a common substance creates a bond. Commensality is the basis of community in a whole number of contexts. Therefore the guest is bound above all to accept food. Any refusal reflects in fact upon the host's capacity to do honour; and this is what the guest must uphold. Therefore he may be expected to give thanks and pay compliments in order to stress that he is conscious of the honour done him. On the other hand it may be considered 'bad form' to do so since this implies that honour might not have been done and this in turn throws doubt on the host's capacity. The Victorian hostess who answered a florid compliment to her cook with the withering words: But did you expect to have bad food in my house?' made the point effectively. Failure to know what should be taken for granted can amount to insult. Therefore

forma' fazê-lo, pois isso implica que a honra pode não ter sido feita e isso, por sua vez, coloca em dúvida a capacidade do anfitrião (PITT-RIVERS, 2012 p. 515 – tradução livre).

#### No caso do anfitrião

1. Se insultar seu hóspede ou por qualquer demonstração de hostilidade ou rivalidade; ele deve honrar seu convidado.
2. Se não proteger o seu hóspede ou a honra do seu hóspede. Por esta razão, embora os outros hóspedes não tenham um relacionamento explícito, eles são obrigados a renunciar às hostilidades, uma vez que ofendem seu anfitrião no ato de atacar um ao outro. O anfitrião deve defender-se um do outro, pois ambos são seus convidados.
3. Se deixar de atender aos seus convidados, conceder-lhes a devida precedência, mostrar solicitude pelas suas necessidades e desejos ou, em geral, merecer a gratidão que os convidados devem demonstrar. Deixar de oferecer o melhor é denegrir o hóspede. Portanto, deve-se sempre sustentar que, por mais longe de ser perfeita sua hospitalidade, é o melhor que ele pode fazer<sup>6</sup> (PITT-RIVERS, 2012 p. 516 – tradução livre).

Com base nas leis de hospitalidade de Pitt-Rivers (2012, p.517), Camargo (2021, p.7) propõe quatro leis básicas da hospitalidade, são elas: a incondicionalidade, a reciprocidade, a assimetria e a compensação. Para o autor, a hospitalidade é um dever, não pode ser comparada com piedade ou compaixão. No entanto, ao tratar bem o hóspede somos convocados a refletir no sentido de que "todos somos hóspedes e essa é uma lei que cada ser humano deveria torná-la universal". E, citando a abordagem de Kant, Camargo (2021) apresenta no seu estudo as seguintes leis:

Na Lei da Incondicionalidade o pedido de hospitalidade deve ser aceito pelo outro e não deve haver limite para a abertura, ao convidado não se deve perguntar o nome (CAMARGO,

---

the details of codes of hospitality may be contraries, but, as in the treatment of twins or smiths in Africa, the contraries contain a common element of sociological meaning, which derives in this case from the law of hospitality.

<sup>6</sup> A guest infringes the law of hospitality: 1. If he insults his host or by any show of hostility or rivalry; he must honour his host. 2. If he usurps the role of his host. He may do this by presuming upon what has not yet been offered, by 'making himself at home', taking precedence, helping himself, giving orders to the dependants of his host, and so forth. If he makes claims or demands, he usurps the host's right to ordain according to his free will, even where custom lays down what he should wish to ordain. To attempt to sleep with the host's wife<sup>24</sup> or to refuse to do so may either of them be infractions of a code of hospitality, but be it noted that the cession of the conjugal role always depends upon the host's will, like the precedence which he cedes. His wife's favours are always his to dispose of as he wishes. To demand or take what is not offered is always an usurpation of the role of host; 3. If, on the other hand, he refuses what is offered he infringes the role of guest. Food and drink always have ritual value, for the ingestion [110] together of a common substance creates a bond. Commensality is the basis of community in a whole number of contexts. Therefore the guest is bound above all to accept food. Any refusal reflects in fact upon the host's capacity to do honour; and this is what the guest must uphold. Therefore he may be expected to give thanks and pay compliments in order to stress that he is conscious of the honour done him.

2021, p.18). Isso nos remete a Lei da Hospitalidade, proposta por Derrida (2003, p.69), que reivindica e provoca renúncia. Segundo o autor, a hospitalidade deve ser oferecida, “sem pedir o nome, nem contrapartida, sem preencher a mínima condição” (DERRIDA, 2003, p.69). Para Levinas (1999, p.74), é o outro que nos constitui e que por isso se é responsável por ele, mesmo que não se saiba quem é o outro e não importa quais sejam as suas características, se positivas ou negativas (LEVINAS, 1999, p.74).

Para Camargo (2021, p.18) na Lei da Reciprocidade o anfitrião e o hóspede devem honrar-se de forma semelhante, pois o "hóspede homenageia o anfitrião quando aceita o seu convite", e demonstra a gratidão "trazendo-lhe presentes e lembranças, trazendo alegria, honrando-o com palavras". O anfitrião honra o hóspede abrindo o seu lar e colocando-se à disposição, "franqueando-lhe a senha do wi-fi", cumulando-o de pequenas lembranças e dádivas, compartilhando o seu tempo, o alimento, "interagindo com prazer sobretudo na conversação" (CAMARGO, 2021, p.18). A hospitalidade pode gerar a reciprocidade na promoção dos laços de proximidade e a partir das relações e isso acontece no convívio com a realidade do outro e é passível de oportunidades que ensina e enriquece o cotidiano. O outro nos chega como um estrangeiro ou como representante de outra cultura e se dispõe para o acolhimento, é preciso ter coragem e enfrentar o que causa desconfiança, medo e a ruptura para permitir que aconteça a hospitalidade (BAPTISTA, 2005, p.121).

Entende-se que a hospitalidade não se dá necessariamente pela troca financeira, mas nas relações de convívio e interação. Para Guimarães (2019, p.52), a hospitalidade é fruto de uma motivação “intrínseca e extrínseca” para o gosto de encontrar pessoas. Ligando assim, duas pessoas e as compensações dos préstimos que foram beneficiados. A retribuição parte do outro de forma voluntária e não são equivalentes como acontece no comércio. A esse respeito Lauand (2019, p.138), declara que é na expressão obrigado(a), que o beneficiado declara que está obrigado(a) a retribuir, e que ele nota está ausente na expressão gratidão.

Na Lei de Assimetria, Camargo (2021, p.18) descreve ainda que ao receber alguém em seu espaço, em diversos momentos, adentra-se o espaço do outro nas mesmas circunstâncias que acontecem os rituais controlados por regras severas, autênticas das leis. Em seu paradoxo, a hospitalidade se apresenta de forma gratuita, despida de interesse, como o de bem receber e o de ser bem recebido. Essa relação não exige, mas está incutida na ação uma retribuição ou a compensação da parte do outro (CAMARGO, 2021, p.18).

Na Lei de Compensação, o hóspede deve receber e retribuir à hospitalidade (CAMARGO, 2021, p. 18). O autor contextualiza Gotman (2011, p.20), para descrever que, além da assimetria, existe para o hóspede a necessidade da compensação, a qual chama de “terra



minada, fonte de mal-entendidos inúmeros e rancores acumulados” (GOTMAN, 2011, p.20), considerado importante quando se hospeda alguém e observa-se que é na primeira compensação que se espera que o hóspede aceite o convite e as dádivas do anfitrião. Ao aceitar, ele dará um sim a uma amizade ou a uma promessa de amizade que poderá surgir ou sepultará mágoas e conflitos passados e a segunda compensação é comparecer a casa do anfitrião (CAMARGO, 2021, p.18).

O autor descreve ainda que a hospitalidade em todo o seu ritual segue regras, que pode envolver dois personagens provocando uma "comunicação verbal ou não-verbal (roupa e adereços, posturas, gestos, tom de voz, proxemia)". E as cenas, entre eles, os tornam "claros ou ocultos, e que pode acontecer em casa, na rua, no trabalho, nas repartições e no mundo virtual da internet e das redes sociais"(CAMARGO, 2021, p.5).

### **3.1.1 Espaços e domínios da hospitalidade**

Camargo (2003, p.15), destaca dois eixos de tempos-espaços para delimitar o campo do estudo da hospitalidade: o eixo cultural e o social. O primeiro leva em conta as ações que abrangem o conceito de hospitalidade e a outra o modelo de interação social envolvendo as instâncias físico-ambientais que estão envolvidas (CAMARGO, 2003, p.23). Ao tratar da prática cultural, a hospitalidade envolve o ato de recepcionar ou receber pessoas, hospedar, alimentar entreter, e as categorias: doméstica, pública, comercial e virtual, conforme mostra a Figura 3. O autor destaca a relação de continuidade dessa ação e observa a necessidade de pensar a hospitalidade como prática social e cultural, inserida em um contexto mais amplo.

Figura 3 - Os tempos e espaços da hospitalidade humana.

|                  | Recepcionar  | Hospedar  | Alimentar                                   | Entreter  |
|------------------|--|---|---|---|
| <b>Doméstica</b> | Receber pessoas em casa, de forma intencional ou casual. | Fornecer pouso e abrigo em casa para pessoas.   | Receber em casa para refeições e banquetes. | Receber para recepções e festas.                  |
| <b>Pública</b>   | A recepção em espaços e órgãos públicos de livre acesso. | A hospedagem proporcionada pela cidade e pelo país, incluindo hospitais, casas de saúde, presídios... | A gastronomia local.                        | Espaços públicos de lazer e eventos.              |
| <b>Comercial</b> | Os serviços profissionais de recepção.                   | Hotéis.   | A restauração.                              | Eventos e espetáculos. Espaços privados de lazer. |
| <b>Virtual</b>   | Folhetos, cartazes, folders, internet, telefone, e-mail. | Sites e hospedeiros de sites.   | Programas na mídia e sites de gastronomia.  | Jogos e entretenimento na mídia.                  |

Fonte: Camargo, 2004, p. 84.

A hospitalidade no espaço doméstico trata das relações entre anfitrião e hóspede no espaço da casa, um espaço privado onde são preservados os rituais que seguem a tradição, seja na forma de recepcionar, hospedar, alimentar ou de entreter. Está associada à oferta da “trindade” na residência humana: alimentos, bebidas e acomodação.

A hospitalidade no espaço comercial também se desenvolve em um espaço privado, mas neste, o hóspede não necessariamente se relaciona com o anfitrião que pode ser representado pela figura do dono do hotel, do restaurante ou de outro estabelecimento comercial. Porém, diferentemente da hospitalidade doméstica, aqui a oferta de acomodação, alimentação e diversão depende de troca monetária. Segundo Camargo, (2004, p.14):

A hospitalidade sempre foi atributo de pessoas e de espaços, não de empresas; a observação deve, pois, dirigir-se para o que acontece além do valor monetizável de um serviço prestado. Nesse campo, permanecem vivas a hospitalidade e (por que não também?) a hostilidade humana (CAMARGO, 2004, p.14).

Gotman (2001, p.19), menciona que a hospitalidade é o ato de acolher e prestar serviço a alguém por qualquer motivo que esteja fora de seu local de domicílio. É uma relação estabelecida entre dois protagonistas, entre aquele que recebe e aquele que é recebido.

A hospitalidade no espaço público refere-se tanto ao direito de ir e vir nas cidades, e aqui o espaço público é o espaço do encontro entre hóspedes e anfitriões, quanto aos tratados internacionais, os vistos, as relações entre países.

Mas, a hospitalidade que acontece no ambiente virtual promove as relações entre os sujeitos da hospitalidade, que se desenvolvem por meio da rede mundial de computadores. O espaço virtual surgiu com o avanço das tecnologias digitais de informação e comunicação, utilizada como alternativa para atender as demandas na atualidade. É importante destacar que o professor Luiz Octávio de Lima Camargo é o precursor desse novo campo de estudo chamado de “hospitalidade virtual”.

Para Dencker, (2002, p.145), o ser humano integra-se aos desafios de um mundo globalizado, de uma sociedade que se comunica on-line e que utiliza cada vez mais o espaço virtual. Enquanto no plano das relações sociais as distâncias aumentam a cada dia, se faz urgente discutir a hospitalidade, considerando as questões referentes à solidariedade, cidadania, qualidade de vida, responsabilidade social, ética e moral. Principalmente quando se pensa no conjunto de seres capazes de desenvolver os mais diversos tipos de sentimentos, emoções, relações afetivas para o futuro da humanidade (DENKER, 2002 p.145).

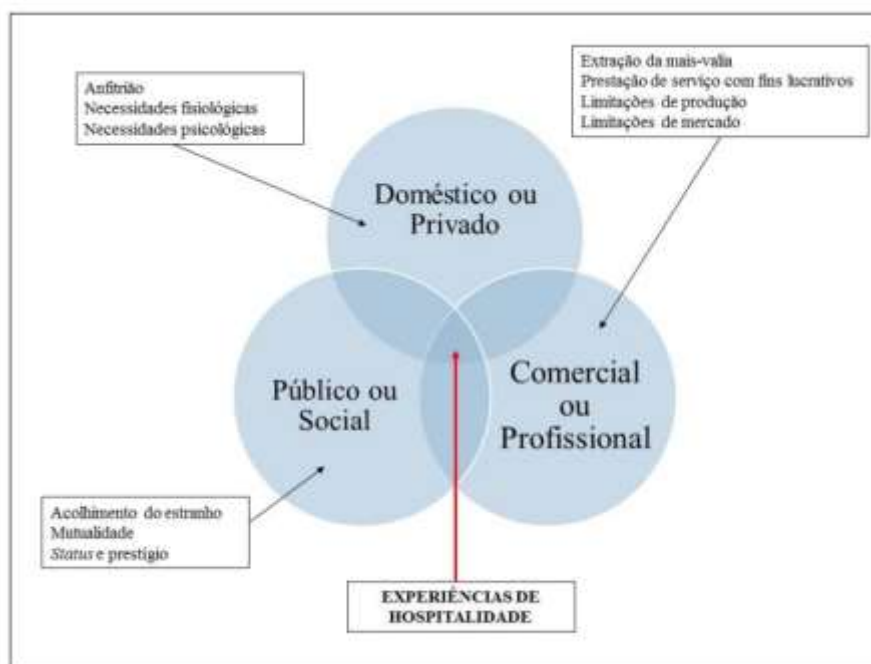
Apesar de ser um ambiente não físico e imaterial, o espaço virtual contém códigos e rituais de conduta próprios e que podem ser atribuídos a funções que permeiam os campos doméstico, público e comercial (QUINTARELLI, 2019, p.31). Esses códigos são parecidos com os das dinâmicas presenciais e valem-se de uma linguagem que também é própria da rede de comunicação digital. As competências interculturais geradas nessa relação de aprendizagem no ensino a distância servem para desenvolver nos indivíduos a capacidade de relacionar as suas próprias referências e para levar em conta o sistema da sociedade em que está inserido.

Lashley (2004, p.5), trata da hospitalidade sob os domínios público ou social, doméstico ou privado e comercial ou profissional, contrastando a inter-relação existente entre o indivíduo, família, regras sociais, os rituais, as normas e costumes estabelecidos em sociedade. Segundo o autor:

O domínio cultural da hospitalidade considera os contextos sociais nos quais a hospitalidade e os atos de hospitalidade ocorrem, como impactos das forças sociais e dos sistemas de crença relacionados aos processos de produção e consumo de alimentos, bebidas e hospedagem. O domínio doméstico aborda as questões relacionadas a provisão de alimentos, bebidas e hospedagem no lar, o impacto das obrigações do hóspede e do anfitrião. No domínio comercial diz respeito à provisão da hospitalidade como uma atividade econômica que fornece alimentos, bebidas e hospedagem em troca de dinheiro, tendo-se como objetivo a extração da mais-valia (LASHLEY, 2015, p.5).

Para o autor, cada um dos três domínios representa aspectos diferentes da hospitalidade, como mostra a Figura 4 a seguir.

Figura 4 - Os Domínios da hospitalidade.



Fonte: Lashley, 2015, p.5.

Segundo Lashley (2004, p. 5-6):

O domínio social da hospitalidade considera os cenários sociais em que a hospitalidade e os atos ligados à condição de hospitalidade ocorrem junto com os impactos de forças sociais sobre a produção e o consumo de alimentos, bebidas e acomodação. O domínio privado considera o âmbito da oferta da “trindade” no lar (alimentos, bebidas e acomodação), assim como leva em consideração o impacto do relacionamento entre anfitrião e hóspede (LASHLEY, 2004, p. 5-6).

Ao tratar do fornecimento de alimentos, bebidas e hospedagem, no domínio comercial, observa-se que o autor destaca a representação do ato da acolhida e da amizade gerando laços simbólicos, criando conexão entre as pessoas a partir dos vínculos que se estabelecem e ao compartilharem as dimensões da hospitalidade.

A partir das análises das publicações de Lashley (2004, p.6) e Camargo (2004, p.55), esta pesquisa se identifica com a classificação destacada por Camargo, principalmente por este, expressar que a inclusão da hospitalidade virtual em sites na Internet de empresas, cidades, órgãos públicos, indivíduos e outros. Pode-se afirmar que essa é uma forte tendência de mercado e é difícil imaginar o futuro da hospitalidade sem uma consideração desse campo.

### **3.2. Dimensões da hospitalidade: acolhimento, sociabilidade e hospitabilidade**

As abordagens sobre a hospitalidade tratam de encontros e trocas que acontecem nas relações humanas. Ela se faz presente nas interações sociais que ocorrem entre os diferentes sujeitos. Dentre as mais variadas manifestações da hospitalidade, este estudo concentra-se no acolhimento e na sociabilidade, entendidos aqui como variáveis da dimensão social da hospitalidade (BASTOS; REJOWSKI, 2015, p. 134). Busca-se também aprofundar as características do ser anfitrião, entendidas como hospitabilidade.

#### **3.2.1. Acolhimento**

Parte-se da premissa que a hospitalidade incorpora diferentes formas de acolhimento. Para Camargo (2011, p.16), as propostas de estudo sobre a hospitalidade tornam a acolhida um exercício que deve permear o pensamento e as ações humanas em processos permanentes na civilização. Para Baptista (2005, p.121), é na experiência da hospitalidade que aquele que acolhe é também acolhido, pois na verdade, acaba por receber a hospitalidade que ele próprio ofereceu.

Mas o lugar da hospitalidade também pode controlar e limitar a ação do outro, gerar situações de conflito ou ainda hostilidade. 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. Para Moretti, Cruz e Silva (2015, p.16) a hospitalidade é um comportamento que deve se concentrar na experiência do hóspede, provocando memoráveis momentos nas relações.

Segundo Grassi (2011, p.46), não pode haver gesto de hospitalidade sem desigualdade de lugar e de status entre o hospedeiro e o hóspede. Por essa razão os momentos e ritos de acolhida se tornam tão importantes. Para a autora 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.

Cunha (2016, p.19), descreve que as barreiras são eliminadas, e acontece o princípio de aproximação, onde as culturas são convidadas a superar-se pelo encontro. Na integração os momentos serão significativos se houver troca e participação efetiva dos envolvidos, seja na receptividade, na acolhida ou na reaproximação, considerando as relações do receber humano e seus momentos. Para Camargo (2021, p.36):

O hóspede deve adotar todas as cautelas prévias e, mesmo quando convidado ou autorizado a entrar, deve titubear na soleira seja ela, uma cena material ou imaterial e aguardar um segundo convite para entrar. O “por favor” torna-se central nesse ritual (CAMARGO, 2021, p.36).

Para Grassi (2011, p.48-49):

Considerando o significado miticamente, a soleira representa a linha que divide os direitos do forasteiro ao do morador, é possível observar em Hermes o deus das portas, das passagens e dos pórticos ou das entradas das cidades e em Héstia a figura do lar, considerada como o interior da casa, ou o acolhimento (GRASSI, 2011, p. 48–49).

A autora cita ainda, que a hospitalidade se apresenta como uma ponte que liga o exterior ao interior numa tentativa de igualar algo ou uma relação e isso implica em transpor um determinado espaço, chamada por ela de “soleira”, e estabelecer rituais de acolhimento. Acolhimento esse, baseado no respeito ao outro, seja valorizando as suas ideias ou com demonstrações de que ele também pertence àquele espaço, favorecem assim as relações de hospitalidade (GRASSI, 2011, p. 49).

Para Lugosi (2014, p.75) os sentimentos relacionados a satisfação, a alegria e ao prazer são propiciados por estar em um lugar em que o ser humano se sinta bem, e tendem a gerar uma retribuição e recompensa "por vezes imaterial para estas organizações e aos seus envolvidos". Por outro lado, as "relações de hostilidade, ética e os ritos da hospitalidade, o medo e a ânsia de dominação em determinados encontros" produzem gestos ou invocam sentimentos de hospitalidade (LUGOSI, 2014, p.75).

Ao mostrar a importância do acolhimento, Avena (2006, p. 142) afirma que:

O isolamento é anormal ao ser humano. Os homens dependem uns dos outros para sobreviverem e nesse processo há sempre a presença do ato do acolhimento. Assim, considera-se o acolhimento uma necessidade natural, biológica e social (AVENA, 2006 p.142).

O autor compreende que acolhimento tem um significado maior que o conceito de hospitalidade. Acolher propõe a ideia de atração e de vontade, comparado a colheita, o acolhimento é um ato voluntário. “Significa ainda, concordar, aceitar, e está muito próximo da palavra recolher” (AVENA, 2006, p.142).

Para Rosolino (2017, p.2), é na interação entre pessoas que ocorre a hospitalidade e por consequência surgem os atos de "acolhimento, bem-estar, conforto e entendimento de diferentes hábitos e culturas", e “há no acolhimento rituais importantes para possibilitar ao outro o "sinta-se em casa". Ao citar a conexão de pessoas nas redes, a autora descreve a "hospitalidade como

uma forma atenuada de dádiva, considerando que o ser humano se une ao outro obrigatoriamente, pelas "interações sociais que oscilam sob a interferência das dimensões do acolhimento e do convivialismo". Ao mencionar o ambiente virtual, Rosolino (2017) afirma ser possível notar a presença nas "intenções das postagens nas páginas, em blogs, grupos de conversas entre outros".

Os humanos são edificadores de pontes físicas e imaginárias que estabelecem movimento e conexão. Na metáfora das pontes ainda há espaço para a troca e comunhão fortalecendo os vínculos. A comunicação é uma ponte acompanhando o raciocínio metafórico sugerido. Há a interpretação de que a ponte precisa de uma mídia, um meio para chegar até o outro (Rosolino, 2021, p.59).

Quando se pensa na virtualidade nota-se que as interações motivam e promovem a sociabilidade, à medida que os envolvidos estabelecem comunicação. Já no ambiente virtual de aprendizagem as interações promovem experiências e hospitalidade.

### **3.2.2. Sociabilidade**

O conceito de sociabilidade refere-se à aproximação dos indivíduos em determinada população para se associar em seus grupos e fazer parte da sociedade. Ela é uma resposta a ações de evolução humana como forma de se compreender as várias possibilidades de atuação no mundo. Para Maffesoli (2000, p.176), a ideia de sociabilidade compreende a relação estabelecida entre os atores pela própria relação, é uma dimensão da relação que existe entre as pessoas para realizar objetivos e interesses afins, pela relação que não quer outra coisa senão constituir-se como relação (MAFFESOLI, 2000, p.176).

Para Simmel (2006, p.83), a sociabilidade é a forma pela qual os indivíduos constituem-se em unidade, no intuito de satisfazer seus interesses e experiências concretas. A esse respeito Simmel (2006) destaca que,

A sociedade é estabelecida como o produto das manifestações de contato social, na medida em que os indivíduos estão ligados uns aos outros pela influência mútua que exercem entre si pela determinação recíproca que exercem uns sobre os outros. Seria ela, uma abstração indispensável para fins práticos, altamente útil, também para uma síntese provisória dos fenômenos, mas não um objeto real que exista para além dos seres individuais e dos processos que eles vivem (SIMMEL, 2006, p.83).

Para Boff (2005, p.198), a hospitalidade é uma das virtudes necessárias para a construção de outro mundo possível, a partir do resgate do respeito, da tolerância, da convivência, da comensalidade e da própria hospitalidade nas relações estabelecidas na

sociedade. Acolher o outro significa aceitar o outro como outro, em sua diferença. Para o autor vivemos na mesma “nave espacial”, o planeta terra, e não podemos viver com inimizades uns com os outros. É preciso conviver e nos tolerar, com o crescimento contínuo da humanidade torna-se impossível fechar-se totalmente sobre si mesmo sem relações sociáveis com outras pessoas. A acolhida não deve ser vivida como uma condenação e sim, "jovialmente como quem vê no outro um próximo, um companheiro de caminhada, parte da grande família humana" (BOFF, 2005, p.198).

E para Simmel (1983), é nessa interação que os indivíduos impulsionam a vida em sociedade e são acompanhadas por um sentimento de satisfação de estar juntos e pela influência mútua que exercem entre si e pela determinação recíproca que exercem uns com os outros (SIMMEL, 1983, p.165).

Para Baptista (2005, p.39) a geografia de proximidade humana tem na hospitalidade a sociabilidade acontecendo nas ações comunicativas. "Ela se vincula as pessoas, aos seus lugares de vida, as relações interpessoais e as sociabilidades no cotidiano" (BAPTISTA, 2005, p.39). A autora descreve ainda, que a interação que acontece no processo comunicacional é "decisiva para o estabelecimento da hospitalidade" (BAPTISTA, 2005, p. 43).

Para Rezende (2016, p.13) a hospitalidade deve ser vista como “sociabilidade”, ou seja, como uma "habilidade social, com função muito definida: dar sentido à existência em sociedade" (REZENDE, 2016, p.13).

### **3.2.3. Hospitalidade**

Enquanto a hospitalidade é entendida como "uma característica fundamental e universal na vida humana, a hospitabilidade indicaria a disposição das pessoas de serem genuinamente hospitaleiras, sem qualquer expectativa de recompensa ou de reciprocidade" (LASHLEY, 2015, p. 82). O autor destaca ainda, que a oferta da hospitabilidade pode ser "um ato de generosidade e de benevolência e a disposição de dar prazer aos outros". Essa ação representa um ato de amizade, de laços simbólicos e vínculos entre as pessoas envolvidas com a hospitalidade. Assim, hospitalidade e hospitabilidade se apresentam como valores sociais importantes.

Para Telfer (2004, p. 77), a hospitabilidade promove autenticidade nas relações sociais, quando:

A pessoa dispõe do caráter da “hospitabilidade”, desde que não seja hospitaleira apenas por obrigação. Se a “hospitabilidade” é um aspecto que envolve diversas virtudes morais, também pode ser assim no caso do hospedeiro comercial. Mas há o juízo de que a “hospitabilidade” não seja uma virtude opcional para hospedeiros comerciais. Ao escolher esse tipo de trabalho, o hospedeiro comercial elegeu, de fato,



a “hospitalidade” como modo pelo qual tentará demonstrar generosidade, bondade e assim por diante, pois grande parte de sua vida se dá em contextos em que se requer essa qualidade (TELFER, 2004, p. 77).

Para Camargo (2021, p.7), a hospitalidade é marcada pelo encontro de pessoas na vida cotidiana e torna-se genuína quando "esses momentos são frequentes entre os voluntários de toda sorte, clérigos e até mesmo entre os profissionais do serviço". E ainda que:

As pessoas definem o gesto de servir como a sua vocação e como aspecto importante da sua personalidade. Os dotados de hospitalidade são como aqueles personagens bastante representados na ficção que, ao serem confrontados entre o protocolo, a atitude mais cômoda, e essência de suas missões, optam por este caminho mais difícil e arriscado (CAMARGO, 2021, P.7).

A relação que se estabelece nos grupos sociais pode promover hospitalidade e a hospitalidade, pode gerar também, oportunidades de aprendizagem para os cidadãos no EAD, essa modalidade é importante pelas características específicas, e por direcionar valores sociais da hospitalidade na educação.

### **3.3. *Design* nas plataformas digitais do EAD: uma forma de hospitalidade**

Como visto acima, a hospitalidade é considerada como uma das formas de se observar e compreender as relações humanas na contemporaneidade (LASHLEY; LYNCH; MORRISON, 2007). Estabelecendo os laços sociais, a hospitalidade atua por meio de dois sujeitos: o anfitrião e o hóspede. No ato do encontro, que pode ser físico ou virtual, 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.

Nos espaços virtuais, incluindo os associados à educação, os sujeitos da hospitalidade também podem aprimorar suas relações sociais. O espaço virtual é, segundo Quintarelli (2019, p.49), imaterial e contém códigos e rituais de conduta semelhantes aos das dinâmicas presenciais e valem-se de uma linguagem que também é própria da rede de comunicação digital.

Conforme analisado no Capítulo 1, o EAD ganhou espaço com o desenvolvimento das novas tecnologias digitais. A educação oferecida na sociedade tinha o formato presencial como parte da vida humana, ofertadas nas escolas e universidades. Mas, com o advento da internet e de novos recursos tecnológicos, a modalidade a distância ganhou destaque. O desenvolvimento dos alunos nas turmas de cursos EAD depende da estruturação do ambiente virtual, de uma

plataforma acessível, além de um *design* que motiva o estudante a explorar os conteúdos facilitando aprendizagem. Segundo Corrêa (2007), para que a aprendizagem seja significativa no EAD, é necessário que o ambiente de ensino e aprendizagem ofereça serviços de apoio, estratégias interativas e integração de diversas mídias.

Para Loisel (2002, p. 102), é no ambiente virtual que são construídas as relações e as interações que proporcionam o acesso ao conhecimento, ponto fundamental para que haja uma boa relação entre o professor e o aluno por meio da interação e receptividade, provocando a vontade de aprender e estabelecendo um ambiente colaborativo de aprendizagem. Nesse ambiente educativo, é possível observar que a hospitalidade possibilita a construção de vínculos permitindo uma relação dinâmica entre todos os sujeitos envolvidos no processo. Segundo Sogayar (2020, p. 157) a educação tem, entre uma das responsabilidades, formar sujeitos para a convivência em sociedade, proporcionando condições para que haja relações de sociabilidade e responsabilidade entre cidadãos.

A construção do ambiente virtual no meio educacional, exige cuidados e foco no aluno, pois essa ação impacta de forma significativa na continuidade ou na evasão desses alunos. Para Gonzalez (2005), as causas de evasão nas instituições de ensino a distância estão relacionadas às plataformas com conteúdo confusos e linguagem inadequada. A interface que não apresenta diversidade de recursos, excesso de atividades e falta de acompanhamento profissional. A estruturação de ambiente virtual acolhedor e inovador proporciona aos alunos desafios cognitivos possibilitando uma aprendizagem significativa e sem barreiras (GONZALEZ 2005).

O *design* educacional é uma área do conhecimento responsável pelo desenho inicial e pelo desenvolvimento da estrutura educacional da instituição. O *design* utiliza ferramentas que auxiliam na comunicação entre professores e alunos. Para Valente et al. (2007, p.33) trata-se de um processo dialético, no qual forma e conteúdo, tecnologia e educação se interrelacionam e influem um no outro. Da mesma forma que os sites de vendas de produtos tiveram que alterar suas interfaces nos últimos anos para vender mais e agradar o consumidor, as plataformas digitais de ensino a distância também vem percebendo a importância de se investir em técnicas de *design* para garantir uma maior permanência dos alunos nas aulas virtuais e promover a interação entre alunos e professores (VALENTE; ALMEIDA, 2007, p.33).

O *design* virtual refere-se aos websites para vendas, discussões e reflexões, pois atualmente a internet é considerada como um poderoso meio de divulgação e solução para quem quer entrar no mundo dos negócios e para divulgar marcas ou serviços (SERNA, 2019, p. 21). Já o *design* específico para plataformas digitais de ensino tem como objetivo proporcionar aos alunos experiências educacionais significativas e absorção do conhecimento. Os modelos e as

estruturas dependem do perfil do aluno nas instituições e demandam papéis de designers específicos. Para Batista e Menezes (2008), precisamos considerar ainda, no EAD o *design* instrucional que tem em sua concepção o desenvolvimento de projetos para o ensino a distância e como produto final, além do projeto pedagógico, os materiais didáticos, adequando-os a modalidade não presencial. (BATISTA e MENEZES, 2008, p. 23).

O *design* de tela das plataformas digitais relaciona-se às cores, imagens, diagramação, tipos e tamanhos de fontes. Envolve também a tipografia, o desenho técnico, a estética, a usabilidade, a performance e a funcionalidade do que é desenhando para execução no sistema. As diversas opções da tela servem tanto para os alunos absorverem melhor o conteúdo, quanto para ajudar no processo de acolhimento e sociabilização durante as aulas virtuais.

As plataformas digitais do EAD precisam considerar que alunos e professores procuram uma experiência diferente nas salas virtuais, com aulas inovadoras. Buscam a facilidade para entrar nas aulas e aprender, seja por meio do celular ou do computador, as ferramentas disponíveis para o professor compartilhar sua tela e mostrar vídeos. Mas se o design da plataforma for de difícil compreensão ou ineficiente, as aulas podem começar a sofrer com a “síndrome do carrinho abandonado”, ou seja, corre-se o risco do aluno se desconcentrar e ou abandonar o curso. Um estudo da *Enext* mostra que a taxa média de abandono do carrinho de compras no e-commerce brasileiro é de 61%, um volume significativo. Além disso, dados do *BigCommerce*<sup>7</sup> apontam que entre os motivos do abandono estão: processo de checkout longo ou complicado (27%), erro ou instabilidade no site ou plataforma (22%) e falta de segurança para informar dados de pagamento (18%) (SERNA, 2019, p.37).

Já a consultoria *McKinsey & Company* mapeou de forma inédita, os verdadeiros impactos do *design* sobre os resultados de negócio. O relatório avaliou 300 empresas de todo o mundo em 2019 e contou com 30 entrevistas pessoais, além da análise de mais de dois milhões de pontos de dados financeiros, cujos registros foram de mais de 100 mil iniciativas de design entre eles. Em seus resultados, apontou que empresas que abraçam o *design* de forma efetiva em sua cultura, geraram 32% mais receita e 56% mais retorno para acionistas. O resultado foi considerado quase duas vezes maior, em um período de cinco anos, comparadas a empresas concorrentes cuja valorização do design era baixa ou inexistente. O relatório confirma que empresas que apresentam melhor desempenho são justamente aquelas que aplicam o *design* para além do produto, mas o consideram valioso em todos os aspectos de sua operação.

---

<sup>7</sup> Reportagem da colunista Anahy Zambini ao e-commercebrasil em 08 de jun 2022. Portal gratuito de produção de artigos técnicos, notícias diárias de mercado e multimídias.  
Site: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/empresas-investem-em-design>

Ademais, conforme o estudo, ter boas técnicas de *design* aplicadas é efetivo tanto para empresas que vendem produtos físicos quanto para aquelas que comercializam produtos digitais, serviços ou alguma combinação desses elementos.

O sucesso da EAD pode ser medido por meio das taxas de evasão apresentadas nas turmas das IES (Instituições de Ensino Superior). A esse fim, são analisadas todas as razões que levam o aluno a desistir do curso. Entre elas está a dificuldade do aluno em acompanhar as atividades no ambiente virtual e a dificuldade de interagir com a turma ou com o professor (NETTO, 2012, p. 37). Isso só reforça a importância do *design* nas plataformas digitais para garantir a sociabilidade nas aulas virtuais.

Araújo et al. (2022, p.121), compreende a hospitalidade no ambiente virtual, como uma possibilidade para acolher pessoas. Para a autora as plataformas são importantes e servem como intermediadoras para a construção de relações humanas no contexto remoto, para a comunicação e o relacionamento que acontece de forma síncrona ou assíncrona (ARAÚJO; BRITO; PANTUFFI, 2022, p.121). A esse respeito Teixeira (2018, p.18), menciona que ao escolher um perfil no site da internet e fazer a solicitação para ficar hospedado, ainda on-line, o hóspede sela um compromisso similar ao da dádiva, revelada pela consciência ou compromisso moral, estabelecido entre anfitriões e hóspedes. Nessa interrelação, situa-se a fronteira do virtual entre os envolvidos (TEIXEIRA, 2018, p.18).

Uma boa relação entre professor e aluno pode ser considerada como fundamental para garantir um ambiente mais favorável ao ensino e a aprendizagem, e o *design* virtual nas plataformas podem facilitar essa relação e proporcionar a acolhida ao aluno. O educador que encontra na hospitalidade o seu local de escuta pedagógica admite que nenhum dos sujeitos sociais detém sozinho a verdade absoluta e quanto mais visões obtivermos da realidade poderemos usufruir de relações mais solidárias e positivas entre os seres humanos. Acolher, partilhar e discutir sobre todos os pontos de vistas possíveis é o exercício da hospitalidade como lugar de escuta pedagógica (BAPTISTA, 2015, p. 39).

Para Baptista (2015, p. 10), a hospitalidade se apresenta como um modo de relação positiva entre os sujeitos sociais caracterizado pelo acolhimento mútuo que não se encerra em si mesmo. Ao contrário, "se abre a uma necessária aprendizagem recíproca e pela corresponsabilidade cívica". Para a autora:

O educador que encontra na hospitalidade o seu local de escuta pedagógica admite que nenhum dos sujeitos sociais detém sozinho, a verdade absoluta e quanto mais visões obtivermos da realidade poderemos usufruir de relações mais solidárias e positivas entre os seres humanos. Acolher, partilhar e discutir sobre todos os pontos

de vistas possíveis é o exercício da hospitalidade como lugar de escuta pedagógica. (BAPTISTA, 2015, p. 10).

A hospitalidade no ambiente virtual, conforme Mani (2011, p.10), é abrangente, pois integra as ações que antecedem, que promovem e que sucedem o encontro entre os protagonistas, ela aborda o encontro entre dois atores no ambiente virtual, o anfitrião e o hóspede, e a relação entre os usuários e os aspectos ergonômicos do site. Segundo Lévy (2010, p.49), o ciberespaço acompanha e acelera uma virtualização geral na sociedade. Este espaço passou a se constituir como o novo espaço de sociabilidade não presencial e, segundo o autor, quanto mais pessoas tiverem acesso a esse espaço, mais formas de sociabilidade serão desenvolvidas facilitando a apropriação das informações por diferentes atores, que poderão ressignificar a relação do saber.

Na mesma medida que a comunicação e as relações sociais são estabelecidas no espaço real, no espaço virtual a linguagem é essencial e utiliza sinais ou figuras que expressam ações do que não pode ser observado na ausência do presencial, como por exemplo: a linguagem corporal, os sentimentos, expressões etc. (RIBEIRO; AMORIM; NUNES, 2016, p. 92). Para aproximar-se destas ausências, estão estabelecidos alguns signos nos diálogos virtuais, ao qual chama-se de netiqueta - um conjunto de regras de conduta exigidas no uso da internet com o objetivo de tornar a comunicação entre os usuários o mais agradável possível. Entre os exemplos de netiqueta estão: o uso da caixa alta; o uso de emojis e o uso memes (usado na internet para descrever um conceito de imagem, vídeos, Gifs, relacionados ao humor e que se propaga com rapidez). Todos eles podem ajudar a expressar sentimentos (como raiva, alerta, fala agressiva), para expressar e/ou reforçar uma ideia, expressar uma reação momentânea ou ainda realizar uma brincadeira.

A linguagem virtual está carregada de elementos culturais como reflexo dos códigos das relações sociais, resultando na conversa no espaço virtual, no grau de formalidade ou coloquialidade, nas expressões, com presença de figuras e imagens (RIBEIRO, ET AL, 2016, p. 92). Para Cordeiro (2012, p.15), as redes sociais servem para detecção das variações linguísticas:

A internet trouxe muitas mudanças, até mesmo novo vocabulário usado nas conversas dentro e fora do ambiente virtual. Os ambientes de comunicação virtual, como as salas de bate-papo, e as redes sociais são caracterizados pelo uso de uma nova variedade da língua portuguesa, repleta de abreviações, gírias e emoticons (símbolos que representam sentimentos), sem respeito às normas ortográficas. (CORDEIRO, 2012 p. 15).

Para Rosolino (2021, p. 50), o virtual imita o mundo real, favorecendo um sistema colaborativo que conta com padrões de comportamento e de interações humanas. O envolvimento e a intensidade da informação relacionam possibilidades que podem inserir o outro no mundo virtual, gerando um comportamento inteligente, que pode ser classificado, como o grau de envolvimento entre o usuário e o sistema. Esse envolvimento pode ser passivo, como no ato de ler um livro ou assistir televisão. Ou pode ser ativo, como participar de um jogo com algum parceiro. A autora destaca ainda, que são três as características desejáveis para um sistema de ambiente virtual, elas podem ser definidas como: a) imersão - sensação de estar dentro do ambiente; b) interação - possibilidade conferida ao usuário de interferir com o que acontece no ambiente e vice-versa; c) envolvimento ou intensidade da informação - capacidade do ambiente motivar a participação do usuário (ROSOLINO, 2021, p.50).

As cenas de hospitalidade provocadas no ambiente virtual permitem que anfitrião e hóspedes cruzem uma “soleira virtual”, mesmo que simbólica. Para Grassi, (2011, p.49), é no gesto de compensação que a hospitalidade implica, obrigatoriamente, a "penetração num espaço e a instalação de um ritual de acolhida" (GRASSI, 2011, p. 49). Para Montandon (2011, p.31) o significado da soleira das portas atua como uma espécie de fronteira ou de limite entre o exterior e o interior da residência onde novas regras e condições se abrem para acomodar os hóspedes em um ambiente novo e desconhecido.

Mais uma vez o *design* das plataformas digitais pode ajudar nesse momento inaugural. Afinal, ao entrar num ambiente de fácil manuseio, claro, bem definido o aluno pode sentir acolhido e mais seguro. Dessa forma, é relevante compreender a importância das ferramentas disponíveis nas plataformas digitais de ensino para facilitar esses encontros e garantir a aprendizagem e sociabilidade.

### **3.3.1. Professores, tutores e alunos: os sujeitos da hospitalidade no ambiente virtual do EAD**

Com a chegada da tecnologia no contexto educacional, novas relações foram criadas por meio dos mais variados recursos. Essa diversidade de recursos trouxe elementos novos para o processo de aprendizagem, seja no momento de uma apresentação com a leitura na tela do computador ou no uso de outras ferramentas para apresentar a aula no espaço virtual. Por consequência, essa nova modalidade de ensino também trouxe novas formas de relacionamentos entre professores e alunos. E as diferentes plataformas digitais passaram a ser

de fundamental importância para o estabelecimento (e manutenção) das relações sociais entre esses dois protagonistas.

Na hospitalidade dentro do EAD, o professor assume o papel de anfitrião e o aluno o papel de hóspede. Como, na maioria das vezes é o professor que envia o link da aula virtual aos alunos, é ele quem inicia todo o processo de boas-vindas por meio de mensagens, códigos e ritos particulares desse novo espaço de aprendizagem. Tal como acontece em uma relação presencial entre anfitrião e hóspede, o aluno ao ser acolhido nas aulas virtuais, sujeita-se aos riscos e entrega o seu destino nas mãos do professor. A entrada em um novo espaço convoca a um gesto de compensação que implica a hospitalidade, necessitando de um “ritual de acolhida”. Seja por meio de saudações ou por meio do compartilhamento da tela, cada professor cria sua estratégia para passar o conhecimento ao aluno e, ao mesmo tempo, acolhê-lo.

A Figura 5 a seguir exemplifica esse momento de boas-vindas utilizado na plataforma digital Zoom. É possível verificar a câmera aberta do professor e o conteúdo da matéria na parte principal da tela. As ferramentas dispostas na parte inferior da tela mostram as possibilidades para tornar esse momento inaugural mais acolhedor.

Figura 5: Tela da sala no Zoom e os ícones de visualização da turma no momento de apresentação do conteúdo e de utilização das ferramentas.



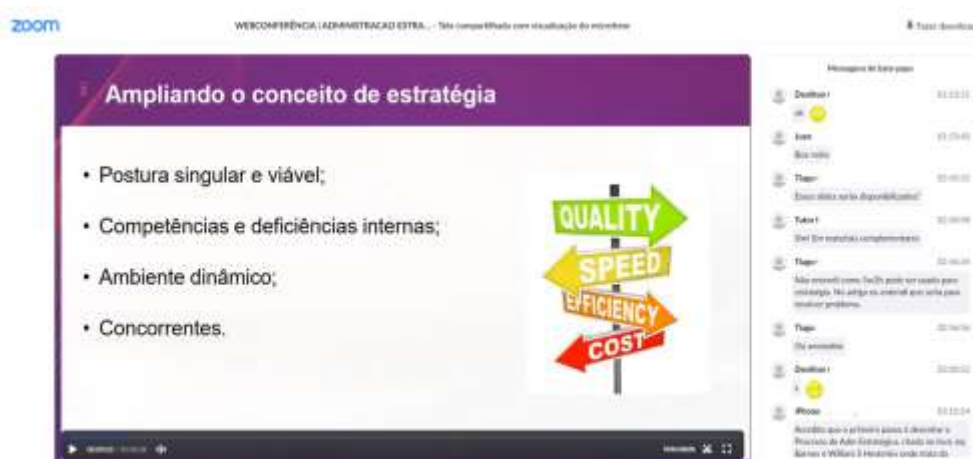
Fonte: Autor, 2023.

Vale a pena mencionar que boa parte dos professores costumam abrir suas câmeras para ministrarem as aulas virtuais. Esse gesto pode ser visto como uma forma de hospitalidade ao receber o hóspede (aluno) em sua própria casa, como também pode ser uma forma de constrangimento e fragilidade. O aluno pode escolher se irá ligar sua câmera e seu microfone. Essas ferramentas permitem autonomia ao hóspede, dando garantia a sua individualidade. Ao explorar estes recursos, o aluno participa da socialização a partir da interação que realiza com os demais participantes, podendo, inclusive, compartilhar o seu espaço.

Cabe também ao professor criar mecanismos para que haja a socialização na turma. E isso pode ser feito com o apoio das ferramentas disponíveis. O que revela a importância das plataformas digitais, assim como reforça as características particulares e singulares de cada professor

As opções de interação pelo chat da plataforma Zoom, por exemplo, permitem que os alunos utilizem os “emojis” e as opções de imagens. E isso é positivo uma vez que os alunos podem interagir com o professor de forma rápida e divertida. A Figura 6 abaixo mostra o *chat* sendo utilizado como forma de socialização. Ele fica disponível para que aconteça toda a comunicação escrita. É através do chat que o aluno conversa com os seus colegas de turma e com o professor. Ele possibilita o diálogo em tempo real e permite a inserção de textos, de links de endereços eletrônicos, de vídeos ou de imagens. Os emojis e os textos em caixa alta são muito utilizados durante as aulas virtuais para demonstrar sentimento ou como formas de expressão.

Figura 6: Imagem de interação dos alunos no Chat bate-papo na sala de aula virtual.



Fonte: Autor, 2023.



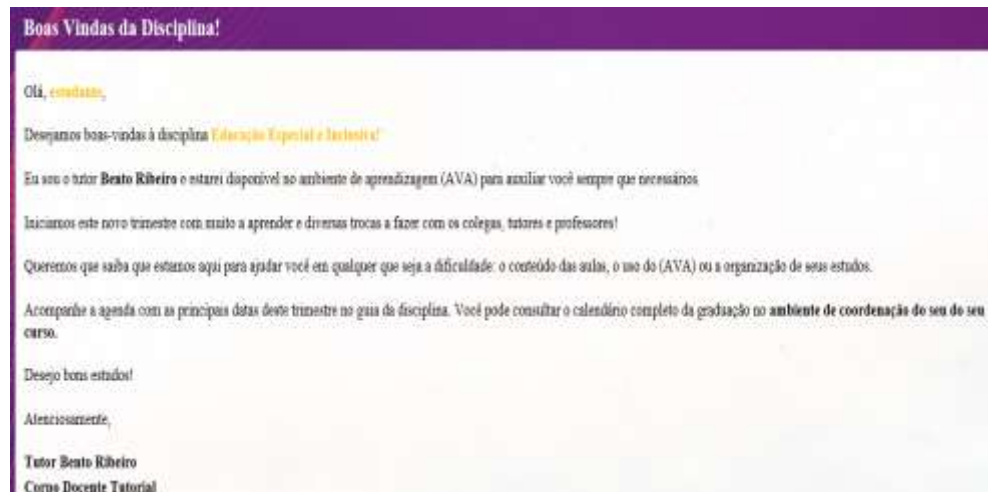
Na resignificação dos papéis dentro da hospitalidade no ambiente virtual, o professor é o profissional com domínio sobre determinado conteúdo, com a experiência necessária para assumir as disciplinas relacionadas aos objetos de estudo. Mas no EAD outro papel de destaque no EAD surgiu, o do tutor. Trata-se de um profissional importante inserido na modalidade a distância que contribui para o processo de ensino e aprendizagem, contempla e potencializa as condições para promoção da confiança e da formação do aluno, bem como sua autonomia. Na modalidade de ensino a distância existem dois tipos diferentes de tutoria:

1. Tutoria presencial: composta por educadores que acompanham os alunos presencialmente, com encontros frequentes ou esporádicos. Ele está junto aos alunos, nos polos de representação das instituições de ensino, promovendo interação com os conteúdos, professores/ tutor a distância e alunos. Se utiliza também, da tecnologia para o atendimento individualizado ou em grupo, e para organizar os trabalhos cooperativo.
2. Tutoria a distância: também chamada de “tutoria virtual”, onde é realizado o acompanhamento dos alunos virtualmente, a distância, por meio de tecnologias de informação e comunicação (TICs). Na tutoria a distância o professor/ tutor ou aluno não precisam estar no mesmo local para que haja comunicação entre eles. Os contatos também ocorrem por e-mail, lista de discussão chats programados ou fórum, conforme disponibilidade de cada um por meio de comunicação assíncrona. (AGRESTE; GENGHINI, 2016, P.28)

O tutor também pode ajudar nos momentos de interação da turma, motivando a participação dos alunos, provocando a socialização e respondendo as dúvidas procedimentais que vão surgindo ao longo da aula.

São várias as funções do tutor, destaca-se aqui as atividades do tutor que se aproximam das funções do professor, tais como: acompanhar os alunos nas aulas virtuais, esclarecer dúvidas, dar feedbacks, corrigir atividades, auxiliar o aluno na utilização das ferramentas, postar avisos e responder mensagens enviadas nos fóruns. Para Niskier (1999, p. 393), o tutor é uma peça-chave na articulação e instrução educacional dos alunos do ensino a distância. Principalmente quando a sua participação acontece nos chats on-line, em sala de aula virtual (NISKIER, 1999, p. 393). Na Figura 7 podemos acompanhar um exemplo de resposta ao aluno, publicada pelo tutor no fórum de dúvidas e na Figura 8 a interação na sala de aula virtual de uma disciplina:

Figura 7: Mensagem de boas-vindas publicada pelo tutor no ambiente virtual.



Fonte: Autor 2023.

Figura 8: Interação do tutor no Chat da aula Virtual.



Fonte: Autor 2023.

Assim como a hospitalidade, as aulas virtuais têm uma duração pré-definida. O estabelecimento do tempo da estadia contribuiu para que cada sujeito atue conforme seu papel. Segundo Camargo (2003), a temporalidade é uma das regras importante da hospitalidade, se assim não fosse, não aconteceria hospitalidade e sim uma partilha (CAMARGO, 2003).

Na plataforma de aula do *Blackboard Learn*, por exemplo, como mostra a Figura 9, as aulas são programas para durarem de uma a duas horas a sessão. No menu da sala está disponível o ícone que permite verificar quanto tempo falta para finalizar a aula. Para que a

aprendizagem aconteça de forma positiva, as expectativas precisam estar claras para os alunos. O professor cria prazos, diretrizes de avaliação e instruções, mostrando aos alunos que se importa com o desenvolvimento de todos. Os alunos realizam trocas pessoais e significativas.

Figura 9: Duração da aula e controle de tempo na sala virtual do Blackboard.

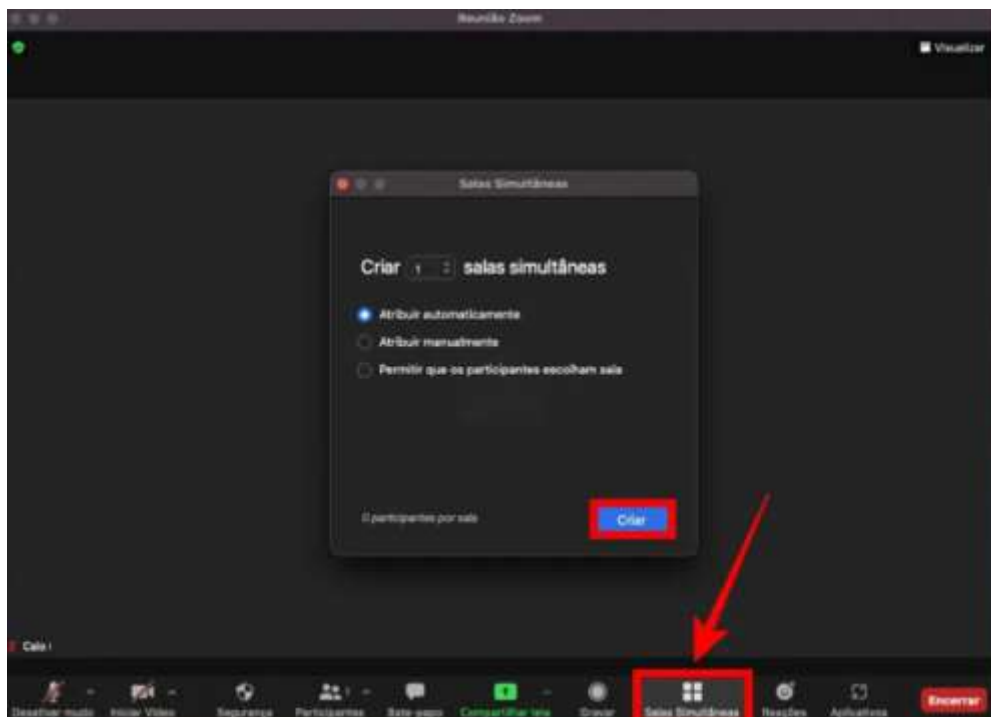


Fonte: Autor, 2023.

Já o aluno se comporta como um hóspede nas salas de aula virtual. Afinal, ele está no espaço do anfitrião que “dita as regras” da estadia. É claro que essas regras são mais flexíveis do que na hospitalidade estabelecida nos espaços físicos. Mas algumas comparações podem ser traçadas, tais como: o aluno só pode compartilhar sua tela se o anfitrião ou o tutor permitirem e o transformarem também em anfitriões, o aluno pode ficar sem acesso ao microfone caso o professor resolva “mutar” essa função do aluno, o aluno não consegue criar salas simultâneas (ou salas de grupo). Como já mencionado anteriormente, nas leis da hospitalidade, traçadas por Pitt-Rivers (2012, p.501), o anfitrião possui direitos e obrigações em relação ao seu hóspede.

A Figura 10 mostra a criação das salas simultâneas na plataforma digital Zoom. A partir da sala principal, outras salas são criadas para proporcionar atividades em grupo. Serve também como um espaço importante para a socialização dos alunos, tutores e professores. O tutor e o professor passam nos grupos incentivando a participação nas atividades que foram propostas.

Figura 10: Criando salas simultâneas para atividades coletivas.



Fonte: Autor, 2023.

Estudar a hospitalidade no EAD pode ser de extrema importância para aprofundarmos a compreensão do papel do professor, do tutor e do aluno nessa nova era da educação. E pode ainda colocar em pauta a instituição escolar como um todo. Para Sogayar (2020, p. 157), a educação possibilita ao professor pensar em estratégias para superar as barreiras e adentrar no universo do aluno. Para a autora:

O contato professor-aluno por vezes assume diferentes formatos, em que, em alguns momentos, o aluno deve se portar como anfitrião de um universo no qual o docente não é parte. Percebe-se que a acolhida entre eles acontece em diferentes modalidades, por vezes ambíguas e com um movimento de igualização entre anfitrião e hóspede, por vezes um movimento de proteção. No ensino superior, a questão da proteção é facilmente observada em salas de aula, tanto por meio do professor como pelo aluno. O docente protege sua vida pessoal, o aluno, muitas vezes ainda em sua imaturidade, se protege escondendo sua verdadeira personalidade. O docente como anfitrião principal deve ser aquele que promove a solidariedade e acolhida do aluno nesse espaço físico geográfico, mas também psíquico da dinâmica de interação professor-aluno, aluno-aluno (SOGAYA, 2020, p.157).

Ao que tudo indica, essa nova modalidade de ensino, o EAD, passou a exigir ainda mais comprometimento do professor, não só no processo de ensino e aprendizagem, mas também no acolhimento e sociabilização dos alunos. Ao menos essa tarefa parece ser compartilhada com o

tutor, que ajuda na utilização das plataformas digitais e em todo o suporte técnico. Já o aluno precisa compreender as novas regras desse tipo de ensino e, como nos ensina Moran (2014, p. 23), “aprender a trabalhar em conjunto com seus colegas para atingir os objetivos de aprendizagem”.

Linguagem e tecnologia precisam estar juntas para que o ensino brasileiro seja aperfeiçoado gerando cidadãos críticos e atualizados, capazes de atuar com eficiência no meio social em que vivem. Não tem como esconder a relevância dos meios digitais na sociedade moderna e a educação deve acompanhar esta evolução para alcançar um desenvolvimento ainda maior. Para Piaget (1972, p.88), a aprendizagem é provocada por situações externas ao indivíduo, ela ocorre quando "há da parte do sujeito, uma assimilação ativa colocada na atividade", assim, recomenda-se experimentar várias estratégias de estudo e possibilitar que todos tenham as mesmas oportunidades de aprendizado. (PIAGET, 1972, p. 88).

## 4. METODOLOGIA

Neste item são apresentados os procedimentos metodológicos capazes de contemplar os objetivos propostos na pesquisa. Nesse sentido são definidos: a finalidade da pesquisa, as técnicas ou procedimentos de coleta de dados e a análise dos dados coletados.

### 4.1 Técnicas ou procedimentos de coleta de dados

Esta dissertação apresenta a seguinte pergunta: como a hospitalidade se desenvolve no ambiente virtual de aprendizagem? Com relação ao objetivo principal, almeja-se compreender a hospitalidade no ambiente virtual a partir das interações sociais instauradas entre professor (anfitrião) e aluno (hóspede) nas plataformas digitais do EAD.

Do objetivo geral, derivam-se os objetivos específicos:

- a) investigar as origens e conceitos do EAD no Brasil e no mundo e analisar seu crescimento;
- b) compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade;
- c) explorar como as ferramentas das plataformas digitais e o *design* da tela são uma forma de hospitalidade;
- d) analisar como as dimensões da hospitalidade acolhimento, sociabilidade e hospitabilidade se manifestam nas aulas virtuais.

Sob o ponto de vista da natureza dos dados, uma pesquisa pode ser qualitativa ou quantitativa (GIL, 1994), p. 36). 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. Para André e Lüdke (1986, p. 20), em comparação ao método quantitativo, a pesquisa qualitativa é menos estruturada, porém se aprofunda mais nas questões propostas proporcionando o maior número de dados para entender as atitudes, ideias e motivações de um grupo específico.

A pesquisa qualitativa baseia-se na investigação de comportamentos humanos, resultando da observação e julgamento do pesquisados acerca dos indivíduos em especificações geográficas e culturais específicas. É utilizada, sobretudo, para responder a como ou por que algo ocorre (GIL, 1994, p. 36). O autor afirma que a pesquisa qualitativa visa a auxiliar os pesquisadores a compreenderem as pessoas, seus contextos sociais, culturais e institucionais, a partir de estudo amplo, considerando o contexto em que se está inserido na sociedade e suas características (GIL, 1994, p.36).

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. Registrando de maneira pormenorizada, as ações dos envolvidos na pesquisa, suas relações e atividades do grupo estudado (GIL, 1994, p. 63).

A seguir a sistematização dos procedimentos metodológicos a partir dos objetivos.

Quadro 3: Sistematização dos procedimentos metodológicos a partir dos objetivos.

| Objetivos da pesquisa   |  |   | Pontos de investigação  | Procedimentos Metodológicos                         | Tratamento dos dados   | Fundamentação teórica  |
|---|--|---|---|---|--|--|
| Título  | Geral  | Específicos   |   |   |  |  |
| Hospitalidade e EAD: um olhar sobre as relações sociais estabelecidas entre anfitrião e hóspede no ambiente virtual de aprendizagem | Compreender a hospitalidade no espaço virtual a partir das interações sociais instauradas entre professor (anfitrião) e aluno (hóspede) nas plataformas digitais do EAD. | a) Investigar as origens e conceitos do EAD no Brasil e no mundo e analisar seu crescimento.                                  | Educação; Tecnologia, EAD e as terminologias do ambiente virtual.                           | Pesquisa documental e bibliográfica.                | Levantamento e análise de bibliografia.  | Behar (2013, 2020); Ciurana e Motta (2003); Duarte, et. al, (2020); Gabriel (2012); Loisel (2002); Ministério da Educação - MEC (2018); Mizukami (1986); Moran (2000); Montandon (2003); Mantoan (2018); Morales (2015); Marçal (2005); Quintarelli (2019); Silva (2019); Soares (2013); Sogayar (2020); Teixeira e Barros (2018). |
|   |  | b) Compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade.      | Hospitalidade; Sujeitos da hospitalidade; Dimensões da hospitalidade; plataformas digitais. | Pesquisa documental e bibliográfica                 | Levantamento e análise de bibliografia.  | Araújo (2022); Baptista, (2005); Brito (2022); Camargo (2003, 2004, 2015, 2021); Comandulli (2015); Freire (1889; 1991); Gotman (2009); Grassi (2011); Lévy, (1999); Lugosi (2016); Moreira (2018); Rosalino (2021); Soares (2017).  |
|   |  |   |   | Observação participante; Entrevistas.               | Sistematização de dados e seleção de trechos das entrevistas; Transcrição.   | Dimantas (2010); Lourenço (2009); Oliveira (2021); Passarelli (2007); Pinheiro (2013); Schemes (2021).   |
|   |  | c) Explorar como as ferramentas das plataformas digitais e o design da tela são uma forma de hospitalidade.                   | Hospitalidade; Sujeitos da hospitalidade; Dimensões da hospitalidade; plataformas digitais. | Observação participante; Entrevistas.               |  |  |
|   |  | d) analisar como as dimensões da hospitalidade acolhimento, sociabilidade e hospitabilidade se manifestam nas aulas virtuais. | Acolhimento<br>Sociabilidade<br>Hospitabilidade   | Pesquisa documental e bibliográfica<br>Entrevistas. | Levantamento e análise de bibliografia; Sistematização de dados e seleção de trechos das entrevistas; Transcrição. | Avena (2001); Binet-Montandon (2011); Grassi (2011); Salles (2017); Valentim (2015); Guimarães (2016); Lobo (2006); Miranda (2016).<br>Agner (2003, 2009); Manzini (2013); Morales (2015); Nielsen (1994).<br>Lashley (2015); Telfer (1999; 2004).<br>Bardin (1977); Minayo (2009); Moraes (1999).                                 |

Fonte: Autor, 2023.

#### **4.1.1. Pesquisa bibliográfica e documental**

Como primeiro estágio da pesquisa foram realizadas pesquisa bibliográfica e documental que, na visão de Oliveira (2008), trata-se do estudo e análise dos documentos de domínio científico, contato direto com documentos que abordam o tema em estudo e reconhecidos em domínio público. 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).

O levantamento bibliográfico e documental se apoiou na seleção de livros que abordam temas multidisciplinares como educação, formação de professores e as mídias digitais, Teoria e uso da rede de computador, interface digitais, EAD, mídias digitais, plataformas digitais de ensino, hospitalidade, acolhimento, sociabilidade, hospitabilidade, e em artigos publicados em anais de congressos e revistas científicas relevantes para esse estudo, em especial as revistas: Hospitalidade, RBTUR e a Revista Rosa dos Ventos.

A coleta dos dados se deu também em artigos, e outras publicações realizada na plataforma EBSCO, google acadêmico, bibliotecas virtuais etc. A busca avançada ocorreu a partir da seleção por filtros, no campo da “pesquisa integrada” a palavra “Hospitalidade” e em “AND” a palavra Virtual, depois a opção “TI Título”, e ainda os demais espaços da página de pesquisa onde constavam: período da busca, localizar todos os termos, buscar também no texto completo dos artigos, revistas acadêmicas, disponível na coleção da biblioteca e no idioma “português” para refinar a busca, o que facilitou a localização das diversas referências bibliográficas, algumas foram descartadas, pois abordavam o tema hospitalidade de forma específica e não contribuiriam para a pesquisa, outros foram fundamentais para aprofundar esse estudo que segue em andamento. As primeiras buscas resultaram em números superiores a 823 artigos, delimitando a pesquisa e restringindo o período, a quantidade dos artigos foi diminuindo, em um segundo momento foram encontrados 288 dos quais foram utilizados 36, pois aproximavam-se mais da temática dessa dissertação, como nos exemplos que seguem: Hospitalidade Virtual: Pode entrar que a home é sua! (ROSOLINO, 2010); Atendimento Virtual como fator de vantagem competitiva por diferenciação em hotéis resort no Brasil. (GASPAR, 2010); Hospitalidade e Educação: a relação professor– aluno no curso de hotelaria da universidade federal do maranhão. (CORREIA; BILIO, 2014); Hospitalidade na Educação a Distância: uma reflexão sobre tutoria, acolhimento e inovação. (VALENTIM, 2015); O Tutor e a Hospitalidade: abordagem preliminar. (SOARES, 2016); A Relação entre Tutor e Aluno:



Acolhimento e Dádiva no Ensino a Distância. (SALLES, 2017); A hospitalidade na rede social Couchsurfing: Cruzando a soleira virtual em Jaguarão, no extremo Sul do Brasil. (MOREIRA; GOMES, 2017); Hospitalidade: Do Real para o Virtual, análise dos componentes da hospitalidade virtual em website de Hospitais Particulares em Recife/PE. (SILVA, 2020).

Cada autor descreve a hospitalidade e as experiências proporcionadas no virtual de uma forma diferente o que possibilitou organizar essa pesquisa. Cada artigo aborda o tema de forma singular, é possível verificar neles o olhar cuidadoso que cada pesquisador teve ao se debruçar sobre o conteúdo e ao descrever suas análises. Toda a seleção foi importante e contribuíram significativamente.

#### **4.1.2. Observação participante**

No segundo estágio do estudo foram observadas as rotinas das aulas virtuais e o comportamento dos professores, alunos e tutores e de como eles utilizavam as plataformas digitais. Para tanto, utilizou-se a observação participante, 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).

Algumas anotações foram necessárias, principalmente quando a turma interagia nas aulas de forma mais intensa, a observação se dava na participação, se ela era proporcionada pelo professor, se ele estava usando algum recurso didático diferente, ou no ambiente virtual de alguma disciplina, observando se os alunos eram incentivados a participar dos debates pelos professores ou pelos tutores, se tomavam a iniciativa de registrar seus apontamentos, pois é nessa relação de mediação, onde o aluno participa ativamente como protagonista do processo de aprendizagem que o conhecimento é construído gradativamente, cada novo conhecimento é aprendido a partir dos anteriores, sendo assim observa-se a importância do acompanhamento pelo mesmo professor ou tutor até o término de cada semestre, evitando-se a rotatividade de profissionais na educação.

A observação participante é reconhecida como um excelente recurso metodológico para pesquisa de campo, permite entender em profundidade a situação de um determinado grupo de pessoas, bem como os seus valores, crenças, cultura e o modo vida. Para Amado (2000, p.21), é na observação participante que o pesquisador acompanha de modo mais próximo o evento de sua investigação, inserido em um tempo e num ambiente correspondente temporalidade de existência (AMADO, 2000, p. 21).

Como tutor em duas instituições de ensino privado, pude fazer as observações nas plataformas digitais Blackboard e o Zoom e observar o comportamento dos alunos, a relação deles com a plataforma, suas dificuldades de uso, os principais tipos de interação social, como se organizam para estudar o conteúdo das aulas, como fazem o contato com os integrantes do grupo nas atividades coletivas, a participação nos fóruns de apresentação e temáticos, a forma que entregam as atividades ou como justificam as solicitações de revisão de feedback ou notas atribuídas, etc.

O foco das observações foi o de compreender os papéis de cada sujeito da hospitalidade no ambiente virtual de aprendizagem e explorar como as ferramentas disponíveis em cada plataforma digital podem ajudar 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 de 2022 e dezembro de 2022.

A seguir o roteiro utilizado para as observações:

Quadro 4: Roteiro de observação.

| Assuntos        | Descrição  | Objetivo a que se relaciona |
|-----------------|--|-----------------------------|
| Acolhimento     | Momento inaugural da aula virtual<br>Ferramentas da plataforma<br>Características do professor<br>Contribuições do tutor | b)<br>c)                    |
| Sociabilidade   | Interação social<br>Ferramentas da plataforma<br>Características do professor<br>Contribuições do tutor                  | b)<br>c)                    |
| Hospitabilidade | Ferramentas da plataforma<br>Características do professor e do tutor   | b)<br>c)                    |

Fonte: Autor, 2023.

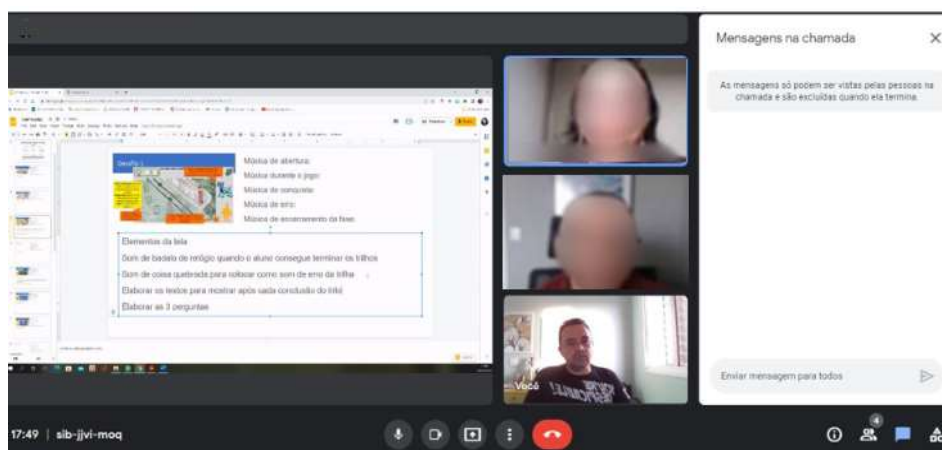
O ambiente virtual de aprendizagem propõe a presença e ação do tutor mediador, conforme Figura 10, para que aconteça o acolhimento do estudante, estímulo a aprendizagem e disseminação do conhecimento a partir de um modelo que possibilita a atuação em espaço e tempo diferenciados, destacado na Figura 11.

Figura 11 - Acompanhando grupos de alunos de pós-graduação numa atividade coletiva.



Fonte: Autor, 2022.

Figura 12 - Acompanhando apresentação de um grupo de alunos graduação.



Fonte: Autor, 2022.

Atuando nas plataformas do EAD, estou próximo dos acontecimentos do ambiente virtual de aprendizagem e das salas de aulas virtuais, o que torna possível esclarecer as relações analisadas.

### 4.1.3. Entrevistas

Para conseguir analisar com mais profundidade as dimensões da hospitalidade acolhimento, sociabilidade e hospitabilidade, optou-se por aplicar entrevistas semiestruturadas. 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. Para Veal (2011) a entrevista em profundidade serve como um importante procedimento de coleta de dados. Com ela, busca-se investigar a temática discutida com uso das respostas elaboradas nos roteiros criados para o público que será entrevistado.

Foram elaborados três roteiros diferentes para as entrevistas, um para os professores, um para os tutores e outro para os alunos. Os assuntos abordados foram: 1) Aspectos gerais do EAD; 2) Acolhimento; 3) Sociabilidade e 4) Hospitabilidade, conforme é possível ver no Quadro 5 a seguir.

Quadro 5: Roteiro para a elaboração das perguntas.

| ASSUNTOS            | CONTEÚDO ABORDADO   | SUJEITO HOSPITALIDADE       |
|---------------------|---|-----------------------------|
| Aspectos gerais/EAD | Formação acadêmica<br>Plataforma Digital utilizada<br>Experiência com EAD<br>Questões específicas de educação, tecnologia e EAD | Professor<br>Tutor<br>Aluno |
| Acolhimento         | Momento inaugural da aula virtual<br>Ferramentas da plataforma<br>Características do professor<br>Contribuições do tutor        | Professor<br>Tutor<br>Aluno |
| Sociabilidade       | Interação social<br>Ferramentas da plataforma<br>Características do professor<br>Contribuições do tutor                         | Professor<br>Tutor<br>Aluno |
| Hospitabilidade     | Ferramentas da plataforma<br>Características do professor e do tutor  | Professor<br>Tutor<br>Aluno |

Fonte: Autor, 2023.

O formato semiestruturado, segundo Lakatos & Marconi (2021), conta com uma sequência de perguntas abertas e considerações gerais do entrevistado ao final. Já Yin (2015, p. 88), faz algumas recomendações para as entrevistas. Entre elas o autor destaca a necessidade

de formular boas perguntas, ser um bom ouvinte e ter adaptabilidade. As entrevistas obtidas e utilizadas respeitaram as regras de homogeneidade, exaustividade e pertinência recomendadas por Bardin (1977).

As entrevistas foram preparadas prevendo a duração de 45 minutos para cada entrevistado, tendo durado cerca de uma hora cada uma. As entrevistas seguiram o roteiro e por vezes, algumas intervenções foram feitas por parte do entrevistador solicitando alguma complementação.

As entrevistas foram realizadas na cidade de São Paulo em dias alternados com datas previamente definidas. As entrevistas foram gravadas e realizadas tanto na casa do pesquisador, quanto no espaço de trabalho de alguns entrevistados.

Para proteção dos entrevistados, foram colhidos os TCLEs (Termos de Consentimento Livre e Esclarecido) para cada participante, digitalizados e anexados no final desta pesquisa. As entrevistas foram gravadas em áudio, tomando-se notas durante a gravação. A transcrição foi feita manualmente e foram feitas algumas correções no texto, tais como suprimidas expressões impróprias, referências a terceiras pessoas.

Assim, os três roteiros que guiaram as entrevistas:

Quadro 6: Roteiro de entrevista para professor.

| <b>Nome Entrevistado</b>          |  |   |
|-----------------------------------|--|---|
| <b>Aspectos Gerais/EAD</b>        | Qual a sua Formação Acadêmica?   |   |
|                                   | Qual sua idade?  |   |
|                                   | Qual plataforma digital você utiliza nas aulas virtuais?   |   |
|                                   | Há quanto tempo atua no EAD?   |   |
|                                   | Quais os pontos positivos e negativos das aulas virtuais no processo de aprendizagem? Você se sente motivado(a) para ensinar no EAD? |   |
| <b>Dimensões da hospitalidade</b> | Acolhimento  | Considera o acolhimento uma forma de hospitalidade?   |
|                                   |  | Quais ferramentas você mais utiliza para acolher os alunos?   |
|                                   |  | Costuma arrumar o ambiente em que ministra as aulas? Acha que isso pode ajudar no processo de acolhimento do aluno?                                       |
|                                   |  | Você tem uma rotina para o início das aulas? Se sim, quais recursos digitais são essenciais para esse momento inicial de acolhida ao aluno?               |
|                                   |  | Sente a necessidade de usar outras tecnologias para acolher o aluno? Costuma compartilhar sua tela e utilizar outros programas instalados em sua máquina? |
|                                   |  | Percebe que os alunos se sentem acolhidos nas aulas virtuais? Ou considera que esse acolhimento acontece de forma mais intensa nas aulas presenciais?     |
|                                   |  | Considera o Ambiente Virtual de Aprendizagem acolhedor?   |
|                                   |  | Em que medida acha importante o acolhimento nas aulas virtuais?   |
|                                   | Sociabilidade  | Considera a sociabilidade uma forma de hospitalidade?   |
|                                   |  | Quais ferramentas você mais utiliza para atrair a atenção dos alunos durante as aulas?  |

|  |                 |   |
|--|-----------------|---|
|  |                 | Você costuma reservar uma parte da aula para que os alunos socializem? Se sim, quais ferramentas das plataformas digitais mais utiliza para estimular a interação e a socialização entre os alunos? |
|  |                 | Percebe uma interação nas aulas? Acha que, ao abrirem suas câmeras e microfones, há mais interação?   |
|  |                 | Considera o Ambiente Virtual de Aprendizagem socializador?  |
|  |                 | Em que medida acha importante a socialização e a interação social para o desenvolvimento do ensino?   |
|  | Hospitabilidade | Como você se prepara para as aulas? Há um ritual diferente nas aulas virtuais?  |
|  |                 | Você se considera um bom professor? Qual as características de um professor hospitaleiro?   |
|  |                 | Consegue ser mais hospitaleiro no EAD ou nas aulas presenciais?   |
|  |                 |   |

Fonte: Autor, 2023.

Quadro 7: Roteiro de entrevista para tutor.

|                                   |   |   |
|-----------------------------------|---|---|
| <b>Nome Entrevistado</b>          |   |   |
| <b>Aspectos Gerais/EAD</b>        | Qual a sua Formação Acadêmica?  |   |
|                                   | Qual sua idade?   |   |
|                                   | Qual plataforma digital você utiliza para dar assistência ao professor?   |   |
|                                   | Há quanto tempo atua no EAD?  |   |
|                                   | Qual é sua função nas aulas virtuais? E como pode descrever o tipo de relação que estabelece com o professor e com o aluno? |   |
| <b>Dimensões da hospitalidade</b> | Acolhimento   | Considera o acolhimento uma forma de hospitalidade?   |
|                                   |   | Costuma ser acionado pelo professor ou pelo aluno no momento inaugural da aula?   |
|                                   |   | Com que frequência precisa intervir nas aulas para apresentar o funcionamento de alguma ferramenta? Ou elas são intuitivas? Percebe que o professor sente a necessidade de usar outras tecnologias para acolher o aluno?          |
|                                   |   | Percebe que os alunos se sentem acolhidos nas aulas virtuais? Quais ferramentas ajudam nesse processo de acolhimento? Ou depende apenas do professor esse acolhimento?  |
|                                   |   | Considera o ambiente virtual acolhedor? Em que medida acha importante o acolhimento nas aulas virtuais?   |
|                                   | Sociabilidade   | Considera a sociabilidade uma forma de hospitalidade?   |
|                                   |   | Costuma ser acionado pelo professor ou pelo aluno durante os momentos de sociabilidade? Se sim, de que forma?   |
|                                   |   | Com que frequência precisa intervir nas aulas para apresentar o funcionamento de alguma ferramenta? Ou elas são intuitivas? Percebe que o professor sente a necessidade de usar outras tecnologias para fazer o aluno socializar? |
|                                   |   | Percebe a interação e a socialização nas aulas virtuais? E isso ocorre mais entre alunos ou entre aluno e professor? Quais ferramentas ajudam nesse processo de sociabilidade? E o papel do professor nessa hora, ajuda?          |
|                                   |   | Considera o ambiente virtual capaz de gerar interações sociais? Em que medida acha importante a sociabilidade nas aulas virtuais?   |
|                                   | Hospitabilidade   | Qual a principal característica de um professor hospitaleiro?   |
|                                   |   | Considera que sua presença e seu trabalho interferem na sensação de hospitalidade nas aulas virtuais? Se sim, de que forma?   |

Fonte: Autor, 2023.

Quadro 8: Roteiro de entrevista para aluno.

|                                   |  |   |
|-----------------------------------|--|---|
| <b>Nome Entrevistado</b>          |  |   |
| <b>Aspectos Gerais/EAD</b>        | Qual seu curso? Ele sempre foi EAD, ou mudou depois da pandemia?   |   |
|                                   | Qual sua idade?  |   |
|                                   | Qual plataforma digital você usa nas aulas virtuais?   |   |
|                                   | Qual a importância das plataformas digitais em sua aprendizagem?   |   |
|                                   | Você se sente motivado(a) para aprender nas aulas virtuais? Consegue identificar algum fator que contribui para que isso aconteça? |   |
| <b>Dimensões da hospitalidade</b> | Acolhimento  | Você se sente acolhido nas aulas virtuais? E esse acolhimento depende mais do professor ou das ferramentas disponíveis na plataforma digital?   |
|                                   |  | Como as aulas se iniciam? Existe algum ritual (um padrão) determinado pelo professor ou cada dia é de um jeito?   |
|                                   |  | O professor abre a câmera? Considera isso um gesto de acolhimento? Considera que arrumar o ambiente é um gesto de acolhimento por parte do professor?                                 |
|                                   |  | O professor ou o tutor explicam como as ferramentas funcionam ou apresentam os recursos disponíveis na plataforma digital? Considera isso um gesto de acolhimento?                    |
|                                   |  | Tem o domínio das ferramentas e as utiliza quando tem que fazer uma apresentação? Considera importante ter o domínio da plataforma?   |
|                                   |  | Qual o papel do tutor no processo de acolhimento?   |
|                                   | Sociabilidade  | Há interação social nas aulas virtuais? E essa interação depende mais do professor ou das ferramentas disponíveis na plataforma digital?  |
|                                   |  | A plataforma digital permite interação nas aulas virtuais com os colegas e com o professor? Quais ferramentas mais utiliza para socializar com os alunos e professores?               |
|                                   |  | O professor ou o tutor explicam como as ferramentas funcionam ou apresentam os recursos disponíveis na plataforma digital? Considera isso importante para socializar em sala de aula? |
|                                   |  | Tem o domínio das ferramentas e as utiliza quando tem que interagir com a turma e com o professor?  |
|                                   |  | Considera que o ambiente virtual facilita ou atrapalha a criação de vínculos sociais? Consegue fazer amigos durante as aulas virtuais?  |
|                                   |  | Qual o papel do tutor no processo de sociabilidade?   |
|                                   | Hospitalidade  | Quais características considera essenciais para afirmar que um professor é hospitaleiro? E elas podem ser percebidas durante as aulas virtuais?                                       |
|                                   |  | Consegue identificar algumas características do tutor que o tornam hospitaleiro?  |

Fonte: Autor, 2023.

Foram entrevistadas doze pessoas, sendo quatro professores, quatro tutores e quatro alunos. As entrevistas foram realizadas nos meses de novembro e dezembro de 2022. Para facilitar a análise dos dados obtidos nas entrevistas os entrevistados foram denominados por letras, assim designados:

Quadro 9: Relação de Participantes (entrevistados).

| <b>Entrevistado</b> |                     |
|---------------------|---------------------|
| Professores         | 1. P1;              |
|                     | 2. P2;              |
|                     | 3. P3;              |
|                     | 4. P4.              |
| Tutores             | <b>Entrevistado</b> |
|                     | 1. T1;              |
|                     | 2. T2;              |
|                     | 3. T3;              |
| Alunos              | <b>Entrevistado</b> |
|                     | 1. A1;              |
|                     | 2. A2;              |
|                     | 3. A3;              |
|                     | 4. A4.              |

Fonte: Autor, 2023.

## 4.2 Análise e tratamento dos dados coletados

Os dados coletados foram tratados de forma não estatística e submetidos a análise de conteúdo como estratégia de análise, seguindo-se o método proposto por Bardin (1977). Para autora, existem três etapas:

- a) Pré-análise: esta é fase de organização, que tem por objetivo tornar as ideias iniciais e operacionalizá-las. Para a presente pesquisa, foi feita uma primeira leitura das entrevistas e foram escolhidas as partes mais relevantes para cada dimensão da hospitalidade. Sistematizando as ideias de forma minuciosa para posterior fundamentação.
- b) Exploração do material: esta é fase mais longa que tem por objetivo administrar sistematicamente as decisões tomadas na pré-análise. Neste estudo, optou-se em separar o conteúdo por assuntos para buscar unidades de sentido nos dados coletados, como por exemplo: aspectos gerais, relações de hospitalidade, questões voltadas ao acolhimento, a motivação, pontos positivos e negativos, sociabilidade, hospitabilidade, características do professor hospitaleiro;



- c) Tratamento dos dados, inferência e interpretação: esta fase busca objetivar os dados na fase anterior. Para tanto, os dados devem ser tratados, dando-lhes significado e validade. Com base nisso, foi possível comprovar os objetivos previstos. Notando, que a hospitalidade percorre diante dos novos recursos de aprendizagem virtual, contribui para a construção do conhecimento e possibilita a criação de vínculos e relações nas plataformas do EAD. A partir dos pontos pertinentes das análises foi demonstrado ainda, as características que tornam o professor hospitaleiro.

Para Pádua (2004, p.85), o "objetivo primordial da análise de dados é compreender criticamente o sentido do que foi indagado". De acordo com esse método de análise, são criadas "unidades de significação" ou "núcleos de sentido" que, à medida que vão sendo reagrupadas e aglutinadas, resultam em categorias articuladas ao referencial teórico (BARDIN, 1977).

De acordo com Gil (2008, p. 157),

As respostas fornecidas pelos elementos pesquisados tendem a ser as mais variadas. Para que essas respostas possam ser adequadamente analisadas, torna-se necessário, portanto, organizá-las, o que é feito mediante seu agrupamento em certo número de categorias.

As categorias de análise ajudam a descrever e a interpretar o conteúdo, reinterpretar as mensagens e a atingir uma melhor compreensão de seus significados (BARDIN, 1977, p. 35). Segundo Galianzi et al. (2005, p. 116), cada categoria corresponde a um conjunto de análise que se organiza a partir de algum aspecto de semelhança, tendo limites precisos. "Sua descrição deve ser realizada de forma cuidadosa, sempre no sentido de mostrar aos leitores e outros interlocutores as opções e interpretações realizadas pelo pesquisador" (GALIAZZI E MORAES, 2005 p.116).

Para que as categorias sejam úteis na análise de dados, devem atender a algumas regras básicas. Utiliza-se aqui "o conjunto de categorias deve ser de um único princípio de classificação" (GIL, 2008, p. 176). A análise de conteúdo dessa dissertação envolveu o desenvolvimento de categorias *a priori* referentes às dimensões da hospitalidade:

- Acolhimento;
- Sociabilidade;
- Hospitabilidade.

Para Godoi (2010), a investigação centralizada sobre um tema, categoria e fatores, quando aliada a exigência de aprofundamento envolve os sujeitos e caracteriza os valores

fundamentais para a vida humana a partir do caráter qualitativo. É no processo metodológico qualitativo que o pesquisador faz descobertas em torno dos métodos e técnicas a serem utilizados sem a preocupação com a representatividade numérica, mas a partir do aprofundamento e da compreensão do objeto de pesquisa.

## **5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Este capítulo apresenta a análise das entrevistas realizadas com professores, tutores e alunos do EAD discutindo e debatendo os resultados.

### **5.1. Análise das entrevistas**

A pesquisa procurou compreender a hospitalidade no ambiente virtual a partir das interações sociais instauradas entre professor (anfitrião) e aluno (hóspede) nas plataformas digitais do EAD.

As análises das entrevistas foram realizadas a partir dos discursos das pessoas envolvidas com o EAD, mais especificamente professores, tutores e alunos. Como foi mencionado anteriormente, foram realizadas doze entrevistas de forma presencial no período de novembro a dezembro de 2022. 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. Os roteiros encontram-se no capítulo da metodologia.

A opção em preservar a identidade em anonimato foi dada, mas todos concordaram que seus nomes e dados (formação e idade) fossem explicitados no trabalho. Os hóspedes (alunos) estão apresentados por A1, A2, A3 e A4; e os anfitriões estão apresentados como P1, P2, P3 e P4 para os professores e T1, T2, T3 e T4 para os tutores. A seguir, nos Quadros 10, 11 e 12 é possível visualizar o perfil dos entrevistados.

Quadro 10 – Perfil dos Entrevistados (Professor).

| RELAÇÃO DE PARTICIPANTES (PROFESSOR) |  |                 |  |                              |
|--------------------------------------|--|-----------------|--|------------------------------|
| Aspectos Gerais/EAD                  | Qual a sua Formação Acadêmica?               | Qual sua idade? | Qual plataforma digital você utiliza nas aulas virtuais? | Há quanto tempo atua no EAD? |
| 1. (P1);                             | Pedagoga   Especialização Psicopedagoga      | 45 anos         | Moodle   | 1 ano                        |
| 2. (P2);                             | Pedagoga                                     | 43 anos         | Moodle   | 1 ano                        |
| 3. (P3);                             | Pedagoga   Especialização Anos Iniciais      | 36 anos         | Blackboard, Classroom, Ulife, Zoom                       | 1 ano                        |
| 4. (P4).                             | Serviço Social   Doutora em Ciências Sociais | 46 anos         | Blackboard, Moodle, Tidia, Ulife                         | 2 anos                       |

Fonte: Autor, 2023.

Quadro 11 – Perfil dos Entrevistados (Tutor).

| RELAÇÃO DE PARTICIPANTES (TUTOR) |  |                 |  |                              |
|----------------------------------|--|-----------------|--|------------------------------|
| Aspectos Gerais/EAD              | Qual a sua Formação Acadêmica?   | Qual sua idade? | Qual plataforma digital você utiliza nas aulas virtuais? | Há quanto tempo atua no EAD? |
| 1. (T1);                         | Administração, pedagogia   Especialização em Controladoria e Formação em Educação a Distância  | 50 anos         | Blackboard e Ulife                                       | 10 anos                      |
| 2. (T2);                         | Administração, Ciências Contábeis, Negócios Imobiliários   Especialização em Gestão de Pessoas, Controladoria e Formação em Educação a Distância | 41 anos         | Blackboard, Ulife, Moodle                                | 14 anos                      |
| 3. (T3);                         | Serviço Social, Pedagogia e Direito   Especialização em Docência no Ensino Superior e em Gestão de Aprendizagem.                                 | 39 anos         | Blackboard, Zoom e Ulife                                 | 10 anos                      |
| 4. (T4).                         | Direito   Especialização em Direito Processual e Civil, Mestre em Positivção e Concretização Jurídica dos Direitos Humanos                       | 41 anos         | Blackboard, Zoom e Ulife, WhatsApp, Streamyard, Youtube  | 5 anos                       |

Fonte: Autor, 2023.

Quadro 12 – Perfil dos Entrevistados (Aluno).

| RELAÇÃO DE PARTICIPANTES (ALUNO) |   |                 |  |  |
|----------------------------------|---|-----------------|--|--|
| Aspectos Gerais/EAD              | Qual a sua Formação Acadêmica?                                | Qual sua idade? | Qual plataforma digital você utiliza nas aulas virtuais? | Qual a importância das plataformas digitais em sua aprendizagem? |
| 1. (A1);                         | Pedagogia   | 20 anos         | Blackboard, Zoom   | Acessível  |
| 2. (A2);                         | Pedagogia, Gastronomia   Especialização em Educação Inclusiva | 47 anos         | Blackboard, Hotmart, Moodle, Ulife e Zoom                | Sim, muito importante  |
| 3. (A3);                         | Pedagogia   Especialização em psicopedago                     | 38 anos         | Unisa digital  | É dinâmica e interativa  |
| 4. (A4).                         | Pedagogia   | 36 anos         | Blackboard   | Importante   |

Fonte: Autor, 2023.

Os quatro professores e os quatro tutores que participaram da entrevista, em sua maioria tem mais de uma graduação e no mínimo uma especialização. A idade varia de 36 a 50 anos. Os 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 da *Ulife*, as outras plataformas digitais foram mencionadas no Capítulo 1. A *Ulife* é uma plataforma educativa e conta com um ambiente virtual que permite que o aluno organize toda a sua vida acadêmica. Nela, são disponibilizadas as aulas virtuais, material complementar, biblioteca, cursos e treinamentos, além de diversos recursos para facilitar o estudo à distância. A plataforma reúne tudo o que o estudante precisa de forma simplificada, tem interface altamente intuitiva, proporciona uma navegação ágil.

Surpreendentemente, outras plataformas digitais de aprendizagem foram citadas pelos entrevistados, sendo elas:

- a) Hotmart: uma plataforma de ensino à distância muito utilizada na América Latina, permite criar trilhas de aprendizagens (caminhos e alternativas didáticas) que se tornam benéfica para o desenvolvimento individual dos alunos.
- b) Streamyard: plataforma que permite fazer transmissões simultâneas, é uma espécie de estúdio de gravações. As transmissões acontecem ao vivo com profissionais no seu próprio navegador e podem ser compartilhadas pelo Facebook, YouTube, LinkedIn, Twitter e outras plataformas.
- c) Tidia: Tecnologia da Informação no Desenvolvimento da Internet Avançada - Aprendizado Eletrônico. O sistema auxilia nas atividades de aprendizado eletrônico, oferecendo suporte também, no ensino presencial. O ambiente é organizado em diferentes áreas de trabalho com diversas funcionalidades, e permite que os usuários (educadores/alunos) possam criar cursos, gerenciá-los e participar de maneira colaborativa na execução de trabalhos, tarefas, pesquisas e projetos.
- d) Unisa digital: O sistema é integrado ao Moodle CEaD UFU para que o aluno tenha acesso ao ambiente virtual de aprendizagem e nele, acesso ao conteúdo, as aulas e a agenda de atividades da instituição.

Dos quatro alunos que participaram das entrevistas, dois estão cursando graduação em pedagogia e dois estão cursando a pós-graduação. A idade varia de 20 a 47 anos. Os quatro entrevistados utilizam as plataformas: *Blackboard*, *Moodle*, *Ulife*, *Hotmart* e Unisa digital e as consideraram importantes para o desenvolvimento da aprendizagem.

Constatou-se, portanto, que a plataforma digital *Blackboard* é a plataforma digital mais utilizada. Dos doze entrevistados, nove a utilizam com frequência. Três utilizam a plataforma Moodle. E, em paralelo quatro dos entrevistados, também utilizam o Zoom para as aulas virtuais, seis também utilizam a plataforma Ulife, um usou o Classroom durante a pandemia e outro a plataforma TIDIA.

A plataforma digital *Blackboard* foi citada como a mais utilizada pelo *design* inovador e a diversidade de recursos disponíveis no mesmo espaço, principalmente pela possibilidade de criar as salas para os encontros virtuais no mesmo ambiente, a partir da ferramenta *Blackboard Collaborate Ultra*.

A segunda plataforma digital mais usada é a plataforma Moodle que apresenta um ambiente virtual simples, mas que, segundo os entrevistados, atende as necessidades educativas. O Zoom também foi muito citado, mas tem como função específica apresentar aulas virtuais e promover debates on-line, a plataforma depende ainda da criação de links com datas e horários

programados para que o aluno tenha acesso. Isso confirma o que foi dito no Capítulo 2 sobre as principais plataformas e o quanto elas servem como intermediadoras para a construção de relações humanas no contexto remoto, bem como para a comunicação e para o relacionamento que acontece de forma síncrona ou assíncrona.

Quando tratado sobre a importância do EAD para a aprendizagem o entrevistado A4 relatou:

*O meu curso é uma licenciatura em pedagogia, sempre foi no EAD, mesmo com a pandemia ele se manteve como era desde o início. Eu tenho 36 anos! Utilizo as plataformas do blackboard e as aulas virtuais são por ela também, acho muito importante essa plataforma digital para a minha aprendizagem, é muito significativa, pois é onde buscamos conhecimento e estamos sempre pesquisando, pois no EAD temos que ter essa autonomia.*

E ainda:

*O que vejo do virtual é que ele ganha espaço cada vez mais, o fato do aluno conseguir estudar em qualquer lugar, sem aquele compromisso de chegar correndo na sala por causa do trânsito, ou ter a liberdade de ler o conteúdo antes de começar a aula, no seu cantinho em casa, isso facilita muito e espero que tenha vindo para ficar no nosso dia a dia.*

Quanto aos pontos positivos e negativos das aulas virtuais no processo de aprendizagem e sobre motivação, alguns professores relataram o fator “adaptação” no período da pandemia. Mesmo, para os que já conheciam essa modalidade de ensino e os recursos tecnológicos afirmaram que não foi fácil conduzir a aprendizagem para o ambiente virtual e para aulas on-line.

Ainda sobre os aspectos gerais do EAD, os professores afirmaram que para atuar no EAD, é "preciso ter jogo de cintura" e que, apesar dos "prós e contras", é possível promover a aprendizagem e o desenvolvimento educacional. Para P1:

*Para ensinar no EAD você tem que ter muito jogo de cintura em relação aos vários momentos, seja os das crianças ou dos pais, pois você tem que preparar uma aula interessante para chamar atenção daquela criança ou até mesmo do adulto que acompanha a aula. Considero que os ambientes virtuais de aprendizagem são acolhedores e muito bom para aprender. Até os espaços que utilizamos, acho importante principalmente para falar com os pais e responsáveis pelas crianças que são muito pequenas.*

E ainda P4:

*Considero que o EAD tem prós e contras, mas me sinto motivada para atuar nessa modalidade, ela permite o acesso daquele aluno que está lá no interior, e acho que tudo vai depender da forma que o professor vai fazer a mediação pedagógica, porque acho que não basta apenas conhecer a ferramenta, eu acho que o foco principal é como vai se dar essa mediação pedagógica.*

Constatou-se que boa parte dos professores já utilizavam as 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 ela "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.

Entre os pontos negativos foram listados a dificuldade de acesso à internet e aos recursos digitais, como por exemplo: computador, celular e rede social. O entrevistado P4 afirma:

*Eu acho que falta conhecimento por parte de alguns professores, seja das ferramentas ou pela falta de saber fazer conteúdos atrativos para aqueles alunos. Volto a falar, falta essa mediação pedagógica porque às vezes ele tem esse conhecimento técnico né? Mas, não tem o conhecimento pedagógico, não saber usar as ferramentas corretas. Ele só fala, fica preso em slides, tem tanta coisa que você pode fazer por esse aluno virtualmente entendeu, chegar a esse alcance, importante também porque fica tudo gravado, então o aluno pode assistir no tempo dele, vai ter esse acesso né?*

Já sobre os pontos positivos destaca-se o relato do entrevistado P3:

*Para nós mulheres mães, donas de casa é muito mais fácil fazer o curso no EAD, é a única forma que elas conseguem estudar, muitas, a maioria, seria no EAD, porque tem o nosso tempo né? Agente que otimiza o nosso tempo, tem agendamento de aulas, então a gente consegue se organizar em casa, tem muitos pontos bacanas no EAD, as vantagens né? Tem os plantões de dúvidas, tem a tutoria digital. Isso tudo ajuda muito pelo menos se o estudante for atrás de dúvidas relacionadas as disciplinas têm os plantões ali todos os dias, então assim, eles não vão ficar de fora, então eu sinto que tem uma vantagem muito boa.*

Sobre a motivação, percebe-se que ela é essencial para manter os alunos participativos em sala de aula. Para o entrevistado A4:

*Eu me sinto motivada para aprender nas aulas virtuais, o professor sempre fala sobre o conteúdo de forma clara, sana as dúvidas, acho importante a motivação para podermos nos preparar bem e melhorar o nosso conhecimento. O que vejo do virtual é que ele ganha espaço cada vez mais, o fato do aluno conseguir estudar em qualquer lugar, sem aquele compromisso de chegar correndo na sala por causa do trânsito, ou ter a liberdade de ler o conteúdo antes de começar a aula, no seu cantinho em casa, isso facilita muito e espero que tenha vindo para ficar no nosso dia a dia.*



Já o A2 afirma:

*Sou formada em pedagogia, essa é a minha primeira formação e a segunda é em gastronomia. No EAD eu fiz um curso de pós-graduação em educação inclusiva. As duas graduações eu fiz no presencial. Mas, tenho ainda os cursos de ensino e as novas tecnologias digitais e o de formação de professores em educação a distância, é isso. Quando eu me dedico me sinto sim, motivada para aprender nas aulas virtuais. O curso de fermentação natural achei muito cativante, me interessei muito pelas aulas, me dediquei tanto, mais do que os outros cursos.*

A motivação também está presente nas respostas dos tutores. Dois tutores trabalham há mais de 10 anos nessa modalidade de ensino, pois o EAD permite maior flexibilidade de horário e abrange uma quantidade maior de cursos. Para o entrevistado T3, a motivação é importante para promover interações sociais durante as aulas.

Já para os alunos, a motivação vem do professor através de gestos cordiais, incentivo à participação em sala e apresentação de outros recursos para inovar nas aulas, como enquetes, questionários ou atividades em grupo, que permitem aprender coletivamente e debater questões importantes. O A3 afirma:

*Eles disponibilizam bastante material, dá para rever as matérias, pois as aulas são gravadas, mas tem o cronograma de aulas ao vivo e on-line, as vezes eu não consigo participar e acabo assistindo depois, se não entendi bem a matéria, vou lá e revejo é bem interessante*

Pode-se afirmar que os professores que tiveram que passar a ensinar pelo EAD na pandemia são os que tem menos motivação. O próprio entrevistado P3 ao responder sobre motivação deu a seguinte opinião:

*O que eu já vivi nas minhas preferências sinto que é forte no presencial, se for com criança ainda, é o presencial, assim é nítido o amor que eu tenho no presencial, eu estou lá 100% sabe, não tem como, não tenho dúvidas, assim naquele tempo de pandemia que a gente ficou em casa foi muito triste, foi muito triste de ver as crianças em casa, é assim mesmo professores fazendo, acolhendo. Os meus filhos aqui, eu tentando acolher os meus filhos e os filhos dos outros é muito difícil.*

Com relação as dimensões da hospitalidade, percebeu-se que os alunos de uma forma geral se sentem acolhidos tanto pelas ações do professor quanto pelo *design* das plataformas digitais. Dos oito entrevistados, entre professores e tutores, todos consideram o acolhimento e a sociabilidade uma forma de hospitalidade.

Ao ser perguntado se sente acolhido nas aulas virtuais, o entrevistado A1 afirma:

*Sim, me sentia acolhido nas aulas virtuais on-line, pelo professor, as aulas sempre começavam com alguns minutos assim, de cordialidade por parte do professor,*

*conversando com os alunos que estavam entrando, enquanto esperava a turma inteira chegar e aí depois dava início ao conteúdo que seria trabalhar no dia, o professor abria a câmera, ele já deixava os slides mais ou menos organizados para apresentar, acho que era sim um gesto de acolhimento, ele mostrava o rosto, se apresentava.*

O aluno continua:

*Ele organizava o ambiente isso demonstrava também um gesto de acolhimento, pois mostra o quanto ele está envolvido com a turma e com a disciplina, mesmo porque o aluno vai entrar naquele espaço né, e ver a casa dele e aí isso também pode interferir na visão do aluno sobre o professor.*

O cuidado em preparar o espaço de recepção, ou o lugar onde o professor vai ministrar a aula, foi percebido em quase todas as entrevistas. O entrevistado P1 afirmou que ministrava as aulas em sua própria casa, mas que “preparava sempre a minha sala que era um ambiente maior e que dava para disponibilizar naquele momento”. E o entrevistado complementa:

*Ali era maior espaço de todos, então eu sempre dava aquela arrumadinha colocava aula para prepará-los e para eles se sentirem motivados também, é muito importante fazer esse processo, pois facilita muito a compreensão e atenção.*

Já o P2 disse 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”.

Para o entrevistado A3:

*Arrumar o ambiente é um gesto de acolhimento sim, tinha uma professora que sempre colocava alguma coisa interessante para chamar a nossa atenção como pano de fundo. Às vezes você entrava e já via o fundo e todos achavam aquilo legal, você sente que está bem acolhido.*

O acolhimento nos ambientes virtuais favorece as interações sociais, promovendo a aprendizagem de uma forma muito significativa, pois os alunos se sentem dispostos a participar da aula e compartilhar o conhecimento com a turma. Para Binet-Montandon (2011, p. 42), há uma "complexa tensão contraditória que permeia o momento inaugural das relações" exigindo que o anfitrião der atenção ao seu hóspede para que este se sinta acolhido (BINET-MONTANDON, 2011, p. 42). Os relatos nas entrevistas apontam para a importância da acolhida do aluno nas salas virtuais, pois quando ela acontece, proporciona a compreensão de atitudes e sentimentos que poderão contribuir para melhoria da ação educativa direcionada pelo

professor e interação da turma no processo de ensino e aprendizagem. Sobre esses momentos o entrevistado P4, relatou:

*Eu considero importante arrumar o ambiente em que vou ministrar as aulas, isso pode ajudar sim no processo de acolhimento, não é bom ir dar uma aula e o espaço virtual está todo desorganizado né? Isso já demonstra que o professor não é comprometido, precisa preparar o ambiente para acolher, acho superimportante! Acho essencial sim, utilizar os recursos digitais para esse momento inicial de acolhida do aluno na aula, é preciso agendar os horários considerando a disponibilidade do aluno, sempre adequando os horários, quando possível. Enviar o link ou avisos pela plataforma com antecedência para ele se programar. No momento de acolher costumo sim, compartilhar a tela e utilizar outros programas instalados na minha máquina, como falei faço isso, principalmente, para ensiná-los como fazer uma pesquisa no site de uma biblioteca virtual, acho importante. Alguns alunos no EAD estão conhecendo esse espaço, as vezes não tem familiaridade com pesquisas.*

Para Comandulli (2016, p. 12):

A hospitalidade defronta-nos com o desafio da aceitação do desconhecido, pois acolher o outro é correr um risco. O estranho pode representar uma ameaça à segurança de quem o acolhe, assim como o próprio estrangeiro, ao ser recebido, sofre com a ameaça de ser transformado no mesmo, de não ter preservada a sua cultura, seus laços de pertencimento, sua identidade e sua diferença. Neste contexto, questiona-se a respeito da possibilidade de se concretizar a hospitalidade, tornando-a um princípio real e verdadeiro de acolhida entre hóspede e hospedeiro e no delicado entremeio dessa relação em que pode acontecer a integração com o outro ou a assimilação de um pelo outro.

Por outro lado, é notório que nem todos os alunos abrem as câmeras. Por isso, entender o outro é um passo importante na construção da relação que será construída dando espaço para as reações que advém do ritual de hospitalidade. Para Baptista (2005, p. 8), a proximidade e a cumplicidade podem acontecer no momento que uma pessoa se abre ao outro, recebendo, acolhendo ou aceitando o risco da exposição de si mesmo, "rompendo com seu universo interior e promovendo uma relação com o outro" (BAPTISTA, 2005, p. 8). É nesse instante que o professor enquanto anfitrião, tem um papel primordial, podendo acolher o aluno utilizando estratégias para amenizar a tensão do momento inaugural. Essa percepção consta na fala do entrevistado P3:

*Acho que é muito importante acolher dentro das salas de aulas virtuais porque já presenciei professores muito acolhedores, em que os estudantes ficavam as 02 horas e 30 minutos com eles, e ainda falavam, como assim já está acabando a aula? como assim? Por quê? porque aquele professor foi acolhedor, então eu acho que tem que ser importante sim, não importa a idade do estudante tem que ter o acolhimento.*

Os tutores não ligam suas câmeras, a não ser quando um professor solicita que ele também se apresente para a turma. Mesmo assim, os tutores afirmaram que ajudam no acolhimento de alguma forma, seja explicando como usa uma ferramenta, seja esclarecendo um

exercício. O entrevistado T2, por exemplo, “considera o acolhimento uma forma de hospitalidade” e ajuda da seguinte forma:

*Sou acionado com frequência pelo professor ou pelo aluno no momento inaugural da aula, é o primeiro contato com o aluno nesse momento, é visível a participação deles até por conta de muitas dúvidas que eles têm com relação a plataforma em si e também com as disciplinas no qual eles irão cursar.*

A rotina das aulas também foi considerada como uma forma de acolhimento para todos os professores entrevistados. Os quatro professores foram unânimes confirmando a importância de aulas estruturadas. O entrevistado afirmou P1:

*Geralmente começo colocando uma musiquinha feliz, quando vejo que se sentiram atraídos com a aula, vou aos poucos iniciando a conversa com eles. Sinto que é necessário utilizar outras tecnologias, mas ainda tenho um pouco de dificuldade com algumas delas, considero que é preciso conhecê-la primeiro para você não ter aquelas surpresas na hora de apresentar uma aula utilizando esses recursos.*

Sobre acolhimento ser uma forma de hospitalidade, o entrevistado A2 respondeu:

*Sobre o acolhimento eu considero sim que ele é uma forma de hospitalidade, porque o acolhimento tem que ter um conforto, ele é um bem-estar né, o que eu posso dizer (pausa), eu acredito que sim, porque tem as questões de assistência também, ao estudante, ao aluno em qualquer faixa etária, então eu acredito que o acolhimento é uma forma de hospitalidade sim.*

Sobre quando ainda era aluno, o mesmo entrevistado afirmou:

*Sempre me sentia acolhida nas aulas virtuais, e isso depende tanto do apoio do professor como das ferramentas disponíveis na plataforma e seu design, ambos são relevantes, depende muito do professor também. A última professora que eu tive, nossa, eu falo que ela por si só, faz acontecer na verdade a questão da hospitalidade, da didática porque gosta, quando você faz alguma coisa que você gosta, você acaba passando para o outro e te atrai né? você consegue fazer isso, trazer a pessoa para você.*

Ainda sobre acolhimento, o participante P2 complementa:

*Quando fui aluna do EAD me sentia acolhida pelo professor ou tutor nas aulas e enquanto professora procuro fazer o mesmo pelas crianças e familiares. Considero que é possível sim, o acolhimento nada mais é do que fazer o educando se sentir bem dentro da ação pedagógica no qual fortalece a conexão entre ambos. Acredito que seja acolhedor quando o professor consegue atrair a atenção da criança e proporciona momentos agradáveis de aprendizagens e de colaboração na turma. É muito importante pois torna o ambiente mais receptivo, além de trazer a atenção dos alunos.*

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:

*O tutor faz a abertura 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 né? todo mundo chega com dúvidas, com angústias e você fazendo essa atuação, sendo também igual ao papel do professor, mas também é um tutor sendo cordial, atencioso, acolhedor, compreensivo também com essas limitações dos estudantes, isso é uma forma de trazer a hospitalidade para a educação.*

Outra forma de acolhimento percebida nas entrevistas foi através do *design* das plataformas digitais. De acordo com o entrevistado T3:

*O ambiente virtual é acolhedor dependendo do layout da plataforma, ele faz toda a diferença. O acolhimento é importante nas aulas virtuais, ele vai fazer a diferença para aquele aluno ingressante, para poder desenvolver todo o processo educacional dele.*

O entrevistado P3 também ressalta a importância do *design*:

*Eu considero que é possível sim o acolhimento no virtual, no ambiente virtual, na plataforma. O design, a forma de apresentar o conteúdo, as aulas gravadas permitem torná-lo acolhedor, claro que cada instituição trabalha num formato então, se tiver um design aconchegante diferente, com cores e outras coisas ele fica acolhedor.*

E ainda para A2:

*Sempre me sentia acolhida nas aulas virtuais, e isso depende tanto do apoio do professor como das ferramentas disponíveis na plataforma e seu design, ambos são relevantes, depende muito do professor também.*

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 sobre o que é hospitalidade na tua área de pesquisa né? por que pelo senso comum a gente logo pensa em questão de saúde né? 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! né? ela vai muito mais além, então considera acolhimento uma forma de hospitalidade? Sim, considero, porque você tem um acolhimento né? que é o efeito de acolher, ele expressa uma ação de aproximação né? de você estar ali presente, está caminhando lado a lado, é uma postura de inclusão, o acolhimento ele é uma postura ética, que implica na escuta do outro né? e em suas queixas, em suas falas, no geral, reconhecendo o outro no seu protagonismo durante o processo ali, você tem uma responsabilidade né? você tem uma escuta responsável, esse é o acolhimento, e eu acho que o acolhimento ele é sim, não só uma forma de hospitalidade, mas acho que ele é uma das características da hospitalidade.*

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. Quando convidado para a aula a partir do link de acesso, criado pelo professor, o aluno pode se sentir tenso no momento inaugural da acolhida. Então, cabe ao anfitrião, nesse caso o professor, estabelecer algumas ações para que o hóspede, se sinta à vontade.

A sociabilidade é vista por quase todos os entrevistados como uma forma de sociabilidade. Dos doze entrevistados, dez confirmaram essa afirmação. Para o entrevistado P1:

*A sociabilidade é sim uma forma de hospitalidade porque todos nós temos que nos socializar, porque se a gente não começar com as crianças elas não vão conhecer essa parte na sociedade no convívio com os outros. Considero importante utilizar músicas, vídeos com brincadeiras para atrair a atenção dos alunos durante as aulas e até mesmo convidá-los a sentar no seu cantinho em casa e conversar no momento virtual, replicando a roda de conversa que fazemos na sala no presencial. Eu reservo esse tempinho e para a integração e a socialização entre os alunos no virtual geralmente convido a participar respondendo ou perguntando aos colegas sobre o que viram nos vídeos. Não percebo uma interação espontânea nas aulas mesmo abrindo as câmeras e microfones, a interação é mais voltada as perguntas, mas quando a gente pede para eles abrirem a câmera e responder algum colega ou o que é perguntado, acontece de forma rápida. O ambiente virtual de aprendizagem também acho socializador, pois sinto que aproxima as pessoas, acho importante a socialização e interação social para o desenvolvimento do ensino, pois desenvolve uma personalidade participativa e facilita o convívio na sociedade.*

Considerando a mesma perspectiva, o entrevistado P2 relata:

*Sobre a sociabilidade sim, ela 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. Procuro fazer vídeos curtos, com atividades desafiadoras para estimular a motivação dos alunos. Para isso algumas animações, imagens com desenhos e músicas. Como os vídeos são curtos e simples, as crianças e os responsáveis ficam à vontade para que depois de visualizarem, possam gravar o momento que realizam as atividades junto com as crianças e compartilhem para que haja essa troca e interação. A interação acontece através das trocas de comentários de ambas as partes sobre os vídeos realizados. Considero sim socializador, pois através dos vídeos acontecem as interações posteriores. Acho muito importante a socialização e a interação porque, são o meio por qual o indivíduo aprender a ser um cidadão, que se forma, que constrói sua cultura, seus valores, hábitos, costumes e crenças e assim essas determinam suas ações e por isso são tão importantes.*

À medida que coloca-se os diferentes sujeitos no mesmo ambiente virtual proporciona-se a sociabilidade cultiva-se as relações, combinam-se interesses, sem deixar de propagar o conhecimento. Para o entrevistado T1, os ambientes virtuais são capazes de gerar interações e promove a sociabilidade, conforme descrito a seguir:

*Considero sim, a sociabilidade como uma forma de hospitalidade! Sou sempre acionada pelo aluno através do chat ou pelo professor e participo sim desse momento de sociabilidade com todos. A gente sempre estimula o aluno a participar, a usar a plataforma, a nos chamar no fórum quando ele tiver dúvidas, a mandar também as dúvidas pedagógicas para análise do professor. As ferramentas que ajudam na sociabilidade eu até já citei, acho que o chat é bastante importante, o próprio fórum, algumas estão até mesmo na plataforma, o tutor ele conversa com o aluno através do fórum e você ver que não é um aluno falando, então são vários alunos falando da mesma situação ou fazendo a mesma indagação então eu acho que o fórum e o chat são também bem importantes. O papel do professor ajuda e é bem importante. O ambiente virtual é sim capaz de gerar interações sociais eu acho bem interativo, eu acho que você consegue sentir-se parte da turma ali no ambiente. A sociabilidade nas aulas virtuais é muito importante, eu acho muito importante, porque você está falando de uma situação que acontece no EAD, então ele já se sente longe, ele não tem aquela presença de um colega, do professor em sala de aula, a sala de aula dele é ele e o outro lado da tela, então acho bem importante.*

Isso reforça a teoria de Montandon que afirma:

A hospitalidade é uma maneira de se viver em conjunto, regida por regras, ritos e leis. Nesse sentido, a hospitalidade é concebida não apenas como uma forma essencial de interação social, mas também como uma forma própria de humanização, ou no mínimo, uma das formas essenciais de socialização. (MONTANDON, 2003, p.132)

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).

O ambiente virtual deve ser atrativo para evitar o isolamento do aluno e manter um processo de aprendizagem significativo, motivador e facilitador. A diversidade de ferramentas e a forma como a informação é disseminada depende também das estratégias que serão organizadas e utilizadas pelos professores no intuito de promover a aprendizagem (ARAUJO, 2022, p. 120).

Quando perguntado sobre as ferramentas que ajudam na promoção da sociabilidade, o chat foi a mais citada. Democrática, a ferramenta do *chat* permite a interação em tempo real, seja com o professor, com o tutor ou entre os alunos. Nele se compartilha a escrita, expressando sentimentos com figurinhas e emojis, compartilhando links de endereços eletrônicos, imagens, vídeos, áudio. Essa troca torna o ambiente virtual sociável e ajuda a promover o acolhimento.

Os fóruns, wikis e blogs também foram citados como importante para socializar os alunos e ainda o aplicativo WhatsApp, local onde as interações são mais intensas e as trocas são formais e informais, conforme relatado por A4:

*Mas sinto que a socialização acontece mais nos grupos do WhatsApp, ele é mais usado para trocar de material, experiências, pois tem aluno que já está fazendo estágio ou trabalha na área e compartilha algumas práticas.*

Essas ferramentas necessitam do auxílio do tutor para explicar o funcionamento e para postar as propostas das atividades solicitadas pelos professores, como por exemplo: a Wiki, local onde são construídos textos dissertativos coletivamente ou a ferramenta do blog onde os grupos dividem as tarefas de seus projetos, por integrante.

Oito dos entrevistados acham que o ambiente virtual é socializador e acham importante a aproximação que acontece entre os professores, tutores e alunos, P1 destaca que é "importante a socialização e interação social para o desenvolvimento do ensino, pois desenvolve uma personalidade participativa e facilita o convívio na sociedade".

Os entrevistados destacaram em suas respostas possíveis limitações, os desafios postos a essa modalidade de ensino e as possibilidades da utilização de outros recursos e ferramentas para auxiliar no processo ensino e aprendizagem no ambiente virtual e nas aulas virtuais. entrevistados informaram a necessidade de usar outras plataformas digitais ou aplicativos para auxiliar na socialização, para estimular a socialização ou ainda para ajudar na realização das tarefas escolares. As mais citadas foram: Google Forms, WhatsApp, Youtube e Facebook. Este último usado é para envio das atividades aos alunos. A seguir um quadro com as outras tecnologias de apoio às plataformas digitais de aprendizagem.

Quadro 13 – Aplicativos e dispositivos tecnológicos utilizados como apoio no EAD.

| Nome   | Relevância  |
|--|---|
| WhatsApp   | Aplicativo utilizado pelos professores no suporte ao envio e recebimento de mídias, como: tarefas, texto, fotos, vídeos e áudios.   |
| Telegram   | Aplicativo utilizado para troca de mensagens com os alunos, envio de links de pesquisa, atividades e outros.  |
| Facebook   | Plataforma de rede social, utilizada para conectar-se com os familiares dos alunos para envio de atividades, fotos e vídeos, bem como mensagens avisando a disponibilidade de material para estudo.   |
| Google Forms   | Utilizado para compartilhar conteúdos, formulários com atividades a serem respondidas pelos alunos.   |
| You cut<br>Vídeo show<br>Caput<br>Canva<br>Cutter<br>shotcut | Estes sete editores de vídeos, foram os mais utilizados pelos professores para editar as aulas gravadas, e os vídeos com orientações aos alunos. Entre as motivações para a escolha estão a qualidade e liberação gratuita na internet, todos com ferramentas de design on-line que possibilita criar, cortar e editar vídeos a qualquer hora, em qualquer lugar. |



O entrevistado P3 reforça a necessidade de utilização de outros aplicativos nas aulas virtuais:

*Quanto ao fórum no ambiente virtual entendo que se colocado ali uma proposta de debate envolvendo a equipe motivando a equipe para interagir naquele fórum ele fica socializador, se ele for muito formal não dá certo. Eles acabam migrando para o WhatsApp pois lá mandam áudios à vontade, mandam imagens, falam o que eles pensam sobre a disciplina, brincam, trocam experiências, usam as carinhas, memes e vídeos. Isso sim é um espaço socializador entende? Menos formal, eu acho né, pois a socialização, a interação social contribui para o desenvolvimento do ensino. Reunir os estudantes ajuda a envolver a turma, facilita no momento de desenvolver as atividades, deixa a turma feliz.*

Em uma das funções de tutor, o entrevistado T4 relata seu papel na sociabilidade:

*eu tenho atuação também no suporte dos encontros virtuais, no fórum, na intermediação entre aluno e professor nas plataformas, aí também faço gestão em controle de prazos acadêmicos tanto por parte do aluno por parte do professor esse trabalho realizado para ele envolve o controle de prazos e produção você precisa até agilizar, a agilidade na tomada de decisões tem que ter uma boa qualidade, facilidade na relação e mediação com o professor e bom relacionamento interpessoal, são vários professores, somos uma base de apoio que presta o suporte para condução da disciplina e para os estudantes também, somos uma base de apoio, porém norteadora, indicando a direção para evolução do aluno na disciplina.*

A falta de interação, pode ser amenizada se o professor utilizar os recursos digitais como suporte nas aulas. A esse fim, o entrevistado P4 pontua:

*A equipe precisa dar um suporte, se você facilita, dessa forma será possível sim torná-lo socializador, um espaço legal. A socialização e a interação social são superimportantes para o desenvolvimento do ensino na sala de aula virtual. E esse momento deve ser instigado já na primeira aula, socializando a turma, pois nas próximas eles vão se contatando de forma bem natural, e continuam no WhatsApp embora essa não seja uma ferramenta institucional. A socialização acontece da mesma forma no presencial e no virtual, acho que em ambos são parecidos o que muda é a comunicação, pois no presencial eles acabam usando mais a fala e no virtual escrevem textos e usam outros recursos.*

Os relatos do entrevistado A3 também apontam na mesma direção:

*No ambiente virtual tem o fórum só que assim, (pausa) na verdade, só a professora que coloca os recados, então a gente não interage. Quando tem as aulas eu me sinto motivada para aprender no virtual, você tira dúvidas na hora é um momento on-line com professor e com a turma. Eu particularmente às vezes não consigo entrar no dia mesmo, então só veja as aulas gravadas, mas se fico com dúvida contato o professor ou o tutor, nas aulas on-line eu até interajo muito, quando estou presente.*

Três entrevistados fizeram amizade durante as aulas virtuais e consideram que foi importante para continuar motivado e participar das propostas educativas. Para A4 foi possível "durante as aulas virtuais fazer amizades, pois sou mais envolvido, participo de tudo".

É imprescindível encontrar mecanismos que proporcionem o engajamento dos alunos no EAD e possibilite o acompanhamento do seu aprendizado. As plataformas digitais contam com salas de bate-papo, de discussão on-line e diversos sistemas de conversação na rede, que servem para envolver a turma, discutir os temas mais pertinentes da aula, postar questionamentos e proporcionar a sociabilidade, mas de nada adianta se o professor não tiver o conhecimento e a habilidade para utilizar os múltiplos recursos.

Por esta razão, os entrevistados foram questionados sobre as qualidades e características do ser hospitaleiro, ou do professor anfitrião.

Para Baptista (2015, p.12), o educador que encontra na hospitalidade o seu local de "escuta pedagógica" admite que nenhum dos sujeitos sociais detém sozinho, a verdade absoluta e quanto "mais visões obtivermos da realidade poderemos usufruir de relações mais solidárias e positivas entre os seres humanos". Para Sogayar (et al, 2021, p 2) a hospitabilidade de professores pode impactar no sucesso do aluno, assim como "o ambiente acadêmico acolhedor pode promover o bem-estar, favorecer a aprendizagem e formar professores e estudantes mais humanizados" (SOGAYAR, ET AL, 2021, p 2).

Para Freire (2003, p. 35), o professor é, naturalmente, um artista, que encanta e prepara para o palco imenso da sociedade. "O que um educador faz no ensino é tornar possível que os alunos se tornem eles mesmos" (FREIRE, 2003, p. 35). O entrevistado A2 apresenta a importância do ser hospitaleiro e considera características relevantes a função do professor e do tutor que atua no EAD:

*O professor é hospitaleiro quando acaba engajando a turma, envolvendo, quando promove o acolhimento no sentido de deixar claro que estarmos juntos aqui, eu me coloco à disposição para todas as dúvidas, apresenta o conteúdo, abre espaço para o diálogo, para a discussão, seria algo nesse sentido. E quando tem empatia. Já característica do tutor hospitaleiro, eu vejo todas elas em você Francisco (risos), seria no momento que você dá uma devolutiva assertiva para o aluno, de responder um fórum né, incentiva o aluno a ter disciplina, autonomia, ao motivar, a gente pensa né, que é mais fácil estudar no EAD que no presencial, eu vou estudar e não é tão assim né? se você não tiver tudo isso que falei, você não consegue aprender na educação a distância.*

Para P1, essa ação envolve amor:

*Considero como característica de professor hospitaleiro o ato de ser acolhedor, ter amor pela profissão, planejar, esse principalmente é essencial, organização de todo o trabalho e aprimorar-se constantemente. E ainda o ato de criar metodologias para o bom acompanhamento de todos, pois cada um tem seu ritmo e forma de aprender, cada um é diferente do outro.*

Na construção dos relacionamentos no ambiente virtual, também pode ocorrer o distanciamento nas propostas assíncronas, que não possibilitam a troca on-line, em tempo real. Para o entrevistado T4:

*A relação que se estabelece no ambiente virtual entre o professor e o aluno, apesar de ser virtual ela é um pouco distante, digamos assim, porém se você perceber bem, ainda mais por conta da pandemia, na verdade você tem um estreitamento de relacionamento entre o aluno e o professor, porque isso possibilitou você ter relacionamentos com pessoas de diversas áreas do Brasil e precisa ser principalmente uma relação de acolhimento, porque você nunca sabe quem está do outro lado, quais são as limitações ou se a pessoa já está avançada ou não, é um relacionamento assim meio no escuro sabe?*

Para o entrevistado P3 inovar é preciso, "essa é uma característica do professor hospitaleiro", pois quando utilizamos o mesmo método o tempo todo, seguindo o mesmo ritual, podemos gerar o desinteresse dos alunos, desfavorecendo a aprendizagem. É imprescindível que a escola acompanhe a evolução da sociedade, não dá mais para continuar com métodos tradicionais, parado no tempo. Em sua fala destaca:

*Me considero uma boa professora, pois sinto que eu tenho muitas características sabe, assim, quando eu vou dar aula eu me transformo, eu literalmente mudo sabe, é algo assim surreal é muita paixão que eu tenho. Quando penso nas características de um professor hospitaleiro acho que é importante ter muita paciência, ser confiável, pensar no todo, pois o aluno tem problema em casa ou no trabalho, isso mexe com o psicológico dele, então se você não passar confiança ele não vai te contar o que está acontecendo com ele, não se coloca à disposição para participar da aula ou para aprender, não vai fazer amizades nem dar a sua contribuição.*

O entrevistado P3 continua:

*Para ser um bom professor você tem que ouvir, tem que observar e tentar ajudar a medida do possível, deixar a sua tristeza ou problema pessoal fora da escola, pois o professor também é um ser humano, deixar fora da universidade tem que entrar na sala como outra pessoa, tirar todo aquele peso que você tem de problemas pessoais, chegar super alegre, tem que mostrar isso, pois você é uma fonte de inspiração.*

Para o entrevistado A4, tanto o professor quanto as ferramentas são essenciais para a hospitabilidade:

*As interações dependem tanto do professor como das ferramentas que estão na plataforma. Há um incentivo para estarmos sempre debatendo, conversando com os colegas em grupo, criando grupos com auxílio do polo. A plataforma permite sim interação com todos, como falei, claro que tem algumas barreiras que precisam melhorar, mas conseguimos interagir e acompanhar os processos. Eles sempre apresentam as ferramentas e os recursos disponíveis na plataforma digital. Acho que é muito importante para socializar a turma, isso nos coloca a frente na aprendizagem. Eu tenho conhecimento das ferramentas e uso sempre, acho que são bem intuitivas e fáceis de utilizar, mas quando encontro alguma dificuldade falo com o tutor.*

O entrevistado, também relata as características para ser hospitaleiro:

*As características que acho essencial para o professor hospitaleiro, penso que seja a forma que ele explica o conteúdo, que ele motiva e ajuda os alunos, que se mostra a disposição para sanar as dúvidas, que ver a vontade do aluno em aprender e incentiva e não dificulta a aprendizagem. O tutor hospitaleiro, vejo na comunicação, no jeito que me acolhe, no bom dia, quando pergunta se está tudo bem? como vão os estudos, no jeito de responder no chat ou no fórum, de ser gentil, de se mostrar receptivo. No virtual isso é importante e faz toda a diferença. O virtual ele ajuda, mas depende muito do ser humano, ele vai agregar quando sabemos o nosso lugar e buscamos o conhecimento de forma a aprender a usar as ferramentas tecnológicas, melhorar o diálogo com as pessoas aí nas redes sociais, tirar o melhor proveito em cursos à distância, realizar compras e agilizar o nosso dia a dia etc. Ele é realidade e está presente em tudo, então vamos tirar o melhor proveito para facilitar as nossas vidas.*

Para Baptista (2005, p. 22), a educação convoca seus personagens para uma conciliação entre autonomia pessoal e identificação com a comunidade, considerando o “compromisso ético, que enaltece a democracia, a humanidade e o balanço entre passado, presente e futuro”. A autora descreve que o docente tem como tarefa, “fazer uso do passado, nutrindo o presente, dando rosto ao futuro”, seja de forma pessoal, comunitária ou global, considerando a liberdade, as normas de condutas, as regras de convivência e a ação solidária, bem como a hospitalidade, o patriotismo e a tolerância como “considerações implícitas e imprescindíveis da vida em comum”. Sendo assim, observa-se que a atuação do professor com o aluno, tem um papel relevante na responsabilidade e na proximidade que acontece entre eles, para desenvolvimento da aprendizagem e movimento da cidadania. Ao abordar o desafio ético existente na Educação, na aprendizagem e no desenvolvimento humano descreve:

Educação é ação, sua intencionalmente é direcionada para a promoção da humanidade em cada homem. Este homem é o responsável pelo seu próprio e constante desenvolvimento, a obtenção dessa humanidade só é possível quando forem superadas as desigualdades no acesso à educação, numa perspectiva que considera a escola como campo paralelo a outros saberes, e não como alternativa ou instituição em vias de extinção. A educação que se pretende deve ser dinâmica, inclusiva e passar por constantes interações com a vida social: uma educação onde impere a cooperação entre a família e a escola, de modo a alcançar-se uma verdadeira comunidade educativa (BAPTISTA, 2005, p. 69).

Para o entrevistado A2:

*O papel do tutor no processo de acolhimento é muito importante, o tutor é uma parte principal, na verdade, se você (pausa), se o aluno não tem um bom acolhimento, tem a questão do desânimo, pode querer desistir, tem a evasão, a empatia, se você não acolhe de primeira o aluno, não vai passar empatia para ele, ele já se sente sozinho né? praticamente pelo ensino a distância se não tem essa parceria aí do professor e do tutor, essa motivação e interação fica um pouco distante né? na verdade fica distante realmente. O acolhimento tem que ir no sentido assim, de não abandonar o outro, mas, de respeitar, cada um vem com um conhecimento sobre a tecnologia, tem*

*aluno que não sabe nem digitar no Word, não sabe nada, então tem que ter essa atenção com aquele, com esse aluno.*

Dessa forma, é possível perceber que a participação ativa do professor e do tutor motivam e pode contribuir para reduzir a evasão nessa modalidade de ensino. O aluno identifica o acolhimento no ambiente virtual e nas aulas pela receptividade do professor e pela mediação do tutor. O EAD contribui de forma positiva para que aconteça a inclusão social perpetuando os valores da educação.

A hospitalidade percorre 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". O autor descreve também que "nessas sociedades mais modernas, a obrigação de oferecer hospitalidade ao estranho não carrega mais a mesma obrigação moral que tinha no passado". A hospitalidade agora pode estar presente em todos os encontros, inclusive na educação a distância entre professores e alunos. Para Baptista (2005, p.15):

A experiência de relação entre duas pessoas que, em rigor, só pode ser vivida como hospitalidade, implica que a consciência desenvolva a capacidade de acolhimento da alteridade que a interpela e a interrompe. Outrem chega ao nosso mundo na condição de estrangeiro, como alguém que, vindo de uma terra nunca antes possuída ou habitada, abre, com a sua presença, uma brecha no nosso tempo. A sua chegada fratura, por vezes de forma desagradável e traumática, a sequência dos instantes tendencialmente percebidos numa lógica de continuidade. Dizemos, por isso, que o tempo da relação não cabe na medida dos calendários e dos relógios. O extraordinário desse acontecimento humano que é a relação interpessoal reside no fato de o lugar de interrupção constituir, simultaneamente, o núcleo de vinculação ao outro ser; ou seja, o ponto de ruptura funciona, ao mesmo tempo, como ponto de ligação, como espaço privilegiado para a emergência dos laços de proximidade (BAPTISTA, 2005, p.15).

Os domínios das competências de ensino a distância reforçam a importância de compreender, utilizar e criar tecnologias digitais de informação e comunicação de forma crítica, significativa, reflexiva e ética nas diversas atividades. Segundo Garcia (et. al, 2020, p. 5), no ensino remoto é possível identificar potencialidades e desafios, que envolvem pessoas, tecnologias, expertise e infraestrutura.

Esta pesquisa procurou demonstrar 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. Bem como nos laços sociais e na inclusão de todos no ambiente escolar, ou pelo *design* das plataformas que propiciam acolhimento e sociabilidade aos alunos, como tão mencionado pelos entrevistados.

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.

## 6. CONCLUSÕES

A pesquisa reforça a importância da hospitalidade enquanto ciência social aplicada e alerta para uma nova forma de acolhimento, sociabilidade e hospitabilidade que se faz presente na sociedade tecnológica. Entendendo acolhimento na ação educativa, como postura ética que implica na escuta do aluno, em suas aprendizagens, no reconhecimento do seu protagonismo, na interação com o outro, na troca de conhecimento ou na ação de aproximação e atitude de inclusão. Sociabilidade nas recorrentes interações que motivam e promovem a sociabilidade entre o professor, tutor e alunos ou entre os próprios alunos, à medida que os envolvidos estabelecem comunicação. Essas atitudes são essenciais aos seres humanos, onde viver em sociedade, é fazer parte de um grupo, sendo um ser social, de estar integrado com outros seres humanos. E quanto a hospitabilidade essa 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, nos círculos sociais dentro e fora da escola.

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.

Os diversos estudos e avanços na tecnologia deixam claro que é mais provável que o EAD continue avançando. Os professores se adaptaram a utilizar recursos com imagens, texto, questionários, vídeo, áudio e jogos para motivar e envolver as turmas. A inteligência artificial transformou a linguagem dos computadores e das plataformas digitais fazendo com que elas decifrem 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. Em sua linguagem são entregues técnicas de aprendizados com respostas completas, com uma tecnologia muito inovadora que tem como objetivo levar novos tipos de interações entre os usuários e os dados disponíveis na internet. Contudo, ainda é preciso que a sociedade faça uma reflexão sobre essas novas tecnologias para que o conhecimento e a aprendizagem não tenham prejuízos.

A pesquisa procurou mostrar que as ferramentas digitais podem fazer a diferença no processo de acolhimento, sociabilidade e hospitabilidade durante as aulas virtuais. Para tanto, é preciso que as plataformas digitais ofereçam uma diversidade de ferramentas e recursos

tecnológicos que proporcionem aos professores possibilidades para disseminar o conhecimento e garantir a interação social no ambiente virtual de aprendizagem.

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 importância de um ambiente virtual inovador e variado. Na mesma direção, professores e tutores reforçam que isso é essencial em seus trabalhos, seja para passar o conteúdo da matéria ou conduzir a dinâmica das aulas. Os recursos mais relevantes são: a mão levantada (que possibilita a sociabilização de forma organizada e comandada pelo professor); o *chat* (que permite as formas espontâneas de expressão através do emojis); a tela branca (que remete à lousa tradicional da sala de aula física); da possibilidade de compartilhamento da tela dos professores e os fóruns proporcionam construções coletivas e debates. A aprendizagem a partir dessas ferramentas supera desafios e torna as aulas atrativas.

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. Na hospitalidade em ambiente virtual cabe ao professor (anfitrião) estabelecer ações para que o hóspede (aluno) se sinta à vontade. Nesse sentido, o professor, como “moderador” ou “host” pode, por exemplo, mudar o “status” do aluno e torná-lo momentaneamente um “moderador” ou um “apresentador”. Já o aluno, pode apenas mudar seu “status” do ponto de vista comportamental (adotar uma postura) ou atribuir um comentário, como: “surpreso”, “ausente”, “concordo”, “confuso”.

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. Nesse sentido, foram apontados os aplicativos WhatsApp, Facebook, Telegram, Google Forms e outros meios eletrônicos como essenciais para ajudar na interação social e na comunicação.

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 importância da figura do professor também foi apontada nas entrevistas. Sua motivação, seu conhecimento técnico, sua rotina de aulas e até o preparo do ambiente onde está



inserido para ministrar as aulas, faz toda a diferença no processo de acolhimento e socialidade nas aulas virtuais e é fundamental para o ensino a distância.

Diante das constantes transformações tecnológicas as escolas devem ser observadas como lugares onde as novas competências são adquiridas, analisadas, reconhecidas e desenvolvidas a partir do ambiente virtual. O EAD permite o desenvolvimento de novas competências, que devem ser melhor investigadas e colocadas em pauta para reordenação das aprendizagens. 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.

## 7. REFERÊNCIAS

- AGRESTE, G. P.; GENGHINI, E. B. Comunicação: Professor, Aluno, Tutor ia, Suportes, UNIP Interativa EAD. 2016.
- 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.
- ALMEIDA, M. E. B. Formando professores para atuar em ambientes virtuais de aprendizagem. In: ALMEIDA, F. J. (Coord.). Projeto Nave, educação a distância: formação de professores em ambientes virtuais e colaborativos de aprendizagem. São Paulo: [s. n.], 2002.
- ALVES, J. R. M. Recursos humanos para educação a distância. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisas Avançadas em Educação, 1999. 124 p.
- ALVES, L. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e A Distância, São Paulo, v. 10, n. 01, 01 jan. 2011.
- ALVES, L. M. Gamificação na educação: aplicando metodologias de jogos no ambiente educacional. Joinvile: Clube dos Autores, 2018.
- ARAÚJO, A. M. B. A.; Brito, G. M.; Pantuffi, C. M. (2022). Hospitalidade virtual em plataformas de ensino: reflexões sobre os rituais de acolhimento nas relações remotas de ensino aprendizagem. Ateliê do Turismo. Campo Grande / MS. 6(1), 120-134.
- ASSIS, S. F. Os critérios de avaliação utilizados pelo tutor na disciplina Teorias de Administração II nas ferramentas chat, fórum, wiki e questionário. SIED, SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, UFSCar, 2012.
- AVENA, B. M. Turismo, Educação E Acolhimento: Um Novo Olhar. São Paulo: Roca, 2006.
- BASTOS, Sênia; REJOWSKI, Miriam. Pesquisa científica em hospitalidade: desafios em busca de uma configuração teórica. Revista Hospitalidade. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 132-159, mai. 2015.
- BAPTISTA, I. Para uma geografia da proximidade humana. Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 2, p. 11-22, 2 sem. 2005.
- BARROS, D. Educação a distância e o universo trabalhador. São Paulo, EDUSC, 2003.
- BELLONI, M. L. Educação à distância. 2. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2001.
- \_\_\_\_\_. Educação a distância. Campinas, Autores Associados, 2003.
- BRASIL. Lei nº 12.956, de 23 de abril de 2014. Marco Civil da Internet. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Presidência da República, Brasília,

DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm)  
Acesso em 12 de agosto de 2022.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Presidência da República, Brasília. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm) Acesso em 12 de agosto de 2022.

BRASIL. 1996. Lei de Diretrizes e Bases da educação nacional. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf>. Acesso em 03 de mai. 2022.

BRASIL. MEC. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (Inep). Censo da Educação Superior: Sinopse Estatística – 2016. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior/sinopse/default.asp> Acesso em 20 junho de 2022.

BRASIL. Ministério da Educação. Base Nacional Comum Curricular (BNCC): Educação é a Base. [2018]. Disponível em: <http://basenacionalcomum.mec.gov.br/>. Acesso em: 20 abril. 2022.

BEHAR, P. A. Competências em Educação a Distância. Artmed Editora, 2013.

\_\_\_\_\_, & da Silva, K. K. A. (2013). Mapeamento de competências: um foco no aluno da educação a distância. *RENTE-Revista Novas Tecnologias na Educação*, 10(3).

\_\_\_\_\_. O ensino remoto emergencial e a educação a distância. *Coronavírus*, UFRGS, 06 jul. 2022. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/coronavirus/base/artigo-o-ensino-remoto-emergencial-e-aeducacao-a-distancia/>. Acesso 20 de junho 2022.

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

BRITO, Glaucia da Silva. Inclusão digital do profissional professor: entendendo o conceito de tecnologia. Caxambu, ANPOCS, 2020.

BOFF, L. Virtudes para um outro mundo possível, Hospitalidade: direito e dever de todos. Petrópolis: Vozes, vol I, 2005.

BUENO, M. S. (2016). O desafio da Hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, 13, 04-07. São Paulo.

BYTWERT, R.L.; DIEHL, G.E. Falar com o Público por Correspondência no Terceiro Reich. *Jornal Americano de Educação a Distância*. Pensilvânia, v3, n.1, 1989, p.30.

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.

\_\_\_\_\_. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.

\_\_\_\_\_. O estudo da hospitalidade. (pp.13-29). In: Alain Montadon (org.). *O livro da hospitalidade. Acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. Trad. Marcos Bagno e Lea Zylberlicht. São Paulo: Senac, 2011.

\_\_\_\_\_. Os interstícios da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 42-69, 2015.

CIBORRA, LOISELLE, J. A Exploração da Multimídia e da Rede Internet para Favorecer a Autonomia dos Estudantes Universitários na Aprendizagem. *Ciberespaço e Formações Abertas Rumo a Novas Práticas Educacionais*, Porto Alegre, Artes Médicas, 2002, p. 107-118.

CORDEIRO, L. Z.; GOMES, E. Estudo sobre o uso e a apropriação das tecnologias da informação e comunicação na educação Latino-Americana: ensaio sobre um percurso de investigação. *Uberaba*, v. 5, n. 1, p. 15-29, jan. – jun. 2012.

COUTINHO, Maria Tereza da Cunha; MOREIRA, Mércia. *Psicologia da Educação: um estudo dos processos psicológicos de desenvolvimento e aprendizagem humanos voltados para a educação: ênfase nas abordagens interacionistas do psiquismo humano*. 10ª. ed. Belo Horizonte: Formato Editorial, 2004. p.55-174.

COMANDULLI Sandra Patricia Eder (Res), *Conjectura (C)*, Hospitalidade, Humanidade, MONTANDON Alan (Aut), *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas (T)*, Senac/SP (E).

CUNHA, J. T. Refugiados e migrantes na fronteira da vida. *Humanística e Teologia*, Porto, v 37, n. 2, p. 19-35, dez. 2016.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. BUENO, Marielys Siqueira (org). *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

DERRIDA, Jacques. *A religião*. Lisboa: Relógio D'Água, 1997.

DERRIDA, Jacques. Filosofia em tempo de terror. Diálogos com Habermas e Derrida. BORRADORI, Giovanna (Org.) Rio de Janeiro: Jorge Zahar editor, 2003, p. 137.

DOMINGUES, Beatriz; BLASENHEIM, Peter (Org.) Código Morse: ensaios em homenagem a Richard Morse. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2010.

DOTTA, Silvia. Uso Da Webconferência Em Ead. Santo André, 2009.

DOURADO, Luiz Fernandes. Políticas e gestão da educação superior a distância: novos marcos regulatórios. Educ. Soc. [on-line]. 2008, vol.29, n. 104. ISSN 0101-7330. <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-73302008000300012>.

DUARTE, F. B. M. M. D., & Maknamara, M. (2016). Educação à distância: emergências, padrões de qualidade, políticas públicas, e a prática pedagógica. Acta Scientiarum. Educação, 38(1), 61-68. Doi: 10.4025/actascieduc.v38i1.27311.

FERRARI, Fernanda B. & outros. O Ensino a Distância como uma Ferramenta para Empreender na Educação. Brasil Engenharia, 2001, Porto Alegre. Experiências Concretas no Ensino de Engenharia - COBENGE 2001.

FORNEIRO, M. (2008). Observação e avaliação do ambiente de aprendizagem na educação da primeira infância: Dimensões e variáveis a considerar. Revista Iberoamericana de Educação, Espanha, n.47, p. 49-70. maio/ago. 2008.

FLORES, A.M. O Feedback como recurso para a motivação e avaliação da aprendizagem na educação à distância. Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul), 2009.

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

GEDIEL, José Antônio Peres; GODOY, Gabriel Gualano de (Orgs.). Refúgio e Hospitalidade. Curitiba, Kairós Edições, 2016.

GERHARDT, Tatiana Engel, et al. Estrutura do projeto de pesquisa. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. Métodos de pesquisa. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIBSON, William. Neuromance: cyberpunk. Editora: Aleph, 1991.

GIL, A., et al. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GOEDERT, L.; ARNDT, K. B. F. Mediação pedagógica e educação mediada por tecnologias digitais em tempos de pandemia. In: Criar Educação, Criciúma, v. 9, nº2, Edição Especial 2020, PPGE, UNESC.

GOTMAN, Anne. A sensação de hospitalidade (Le sens de l'hospitalité). Paris: Presses Universitaires de France, 2004.

GOUVÊA, G.; C. I. OLIVEIRA. Educação a Distância na formação de professores: viabilidades, potencialidades e limites. 4. ed. Rio de Janeiro: Vieira e Lent. 2006.

GUIMARÃES, Gilberto A. (2019) Hospitalidade: avaliação das características e motivações que determinam a capacidade de ser hospitaleiro. Tese (Doutorado) - Universidade Anhembimorumbi - Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. Censo da educação superior 2018: notas estatísticas. Brasília, DF: INEP/MEC, 2019.

FOGUEL, I. A Epístola de Paulo aos Romanos. Joinville - SC, Editora: Clube de Autores, 2018.

KANG, T. H. (2017). Educação para as elites, financiamento e ensino primário no Brasil, 1930–1964. *Latin American Research Review*, 52(1), 35–49. DOI: <http://doi.org/10.25222/larr.42>.

\_\_\_\_\_. Instituições, Voz Política e Atraso Educacional no Brasil, 1930-1964, Dissertação de Mestrado – Economia, Universidade de São Paulo, 2010.

KEEGAN, Desmond. Fundamentos da educação a distância. 3.ed. Londres: Routledge, 1996.

KENSKI, V.M. Educação e Tecnologias: o novo ritmo da informação. Campinas/SP: Papirus, 2012.

KENSKI, V. M. Tecnologias e tempo docente. Campinas: Papirus, 2013. Coleção Papirus Educação.

KRONBAUER, A. H. Um Desenho Metodológico para Engajar e Motivar os Alunos nas Aulas Remotas na Pandemia do COVID-1. *Interfaces Científicas*. V.8, N.3, p. 611 – 626. Publicação Contínua, 2020. Aracaju, SE. DOI: 10.17564/2316-3828.2020v8n3p611-626.

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. LASHLEY, Conrad; MORISON, Alison (org). Em busca da hospitalidade. Perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Mamole, 2004, p. 1-24.

\_\_\_\_\_. (2015). Hospitalidade e hospitabilidade. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, 12 ( n. Especial), 70-92.

LAUAND, J. “Obrigado”, “Perdoe-me”: a Filosofia de S. Tomás de Aquino Subjacente à nossa Linguagem do Dia-a-Dia, 2019. *Revista Hospitalidade*, 16(2), p. 138-148  
<https://doi.org/10.21714/2179-9164.2019.v16n2.007>.

LEME S. R.; RIBEIRO, S. D.; REJOWSKI, M. Hospitalidade altruísta no ensino superior: Perspetiva de estudantes sobre a hospitabilidade do professor *Revista Portuguesa de Educação*, vol. 34, no. 2, 2021, July-December, pp. 216-236. Universidade do Minho Braga, Portugal. DOI: <https://doi.org/10.21814/rpe.21271>

LEVY, Pierre.; *As tecnologias da inteligência. O Futuro do pensamento na era da informática*, (1993) Rio de Janeiro.

\_\_\_\_\_. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 2010.

\_\_\_\_\_. *O que é o virtual?* São Paulo: Editora 34, 2011.

LEVINAS, Emmanuel. *Totalidad y infinito. Ensayo sobre La exterioridad*. Salamanca: Sígueme, 1999. p. 74.

LITWIN, Edith. *Educação à Distância – Temas para o debate de uma nova agenda educativa*. Porto Alegre: Artmed Editora, 2001.

LYNCH, Paul et al. Teorizando a hospitalidade. *Hospitality and Society*, v. 1, n. 1, p. 3-24, 2011.

LOISELLE, J. A. Exploração da Multimídia e da Rede Internet para Favorecer a Autonomia dos Estudantes Universitários na Aprendizagem. *Ciberespaço e Formações Abertas – Rumo a Novas Práticas Educacionais*, Porto Alegre, Artes Médicas, 2002, p. 107-118.

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

LU, H.P., Chiou, M. J. (2010). O impacto das diferenças individuais na satisfação das plataformas Moodle, Microsoft e Zoom: Uma abordagem de contingência. *British Journal Of Educational Technology*, 41(2), 307-323.

- LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. Pesquisa em educação: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.
- LUGOSI, P. Hospitalidade e organizações: encantamento, entrincheiramento e Reconfiguração. Hospitalidade e Sociedade, 2014.
- LUGOSI, P. Cultivating academic imagination in (and through) hospitality. Hospitality and Society, v. 6, n. 3, p. 217-221, 2016.
- LUPEPSO, M. Mapa conceitual da Educação a Distância. REA PARANÁ/UFPR, Curitiba, 2016.
- MAFFESOLI, M. O tempo das tribos: o declínio do individualismo nas sociedades de massa. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.
- MARÇAL, E., e Arco Verde, Y. Gestão Pedagógica em Foco: Percepções de Educadores e Educandos da EAD sobre a Realidade Educacional. Fortaleza: Impreco, 2005.
- \_\_\_\_\_; ANDRADE, R.; R. R. Aprendizagem utilizando dispositivos móveis com sistemas de realidade virtual. In: RENOTE – Revista Novas Tecnologias na Educação, 3(1), Porto Alegre: UFRGS, 2005.
- MANTOAN, M. T. E. Caminhos Pedagógicos da Educação Inclusiva. In: GAIO, R.;
- MANI, Z. Para uma hospitalidade virtual de sítios de compras: definição e proposta de um modelo conceptual. Conferência Internacional de Tendências de Marketing. Paris, 2011.
- MARCONDES F. C. (Org). Dicionário de Comunicação. São Paulo: Paulus, 2014. RECUERO, Raquel. Redes Sociais na Internet. Porto Alegre: Sulinas, 2009.
- MAUSS, Marcel. Sociologia e antropologia. São Paulo: EDUSP, 1974
- MAZETO, W.O. A Luta Sindical Tem Gênero? As Demandas das Docentes da Rede Estadual de Educação do Paraná nas Deliberações da APP-Sindicato. 166 f. Dissertação apresentada ao curso de Pós-Graduação em Políticas Educacionais, Setor de Educação, Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2021.
- MEIER, Marcos; GARCIA, Sandra. Mediação da aprendizagem: contribuições de Feuerstein e de Vygotsky. 7. ed. Curitiba: Kapok, 2011. 212 p
- MENEGHETTI, R.G.K. (org.). Caminhos Pedagógicos da Educação Especial. Petrópolis: Editora Vozes, 2004.



MENEZES, Ebenezer Takuno de. Verbete Telecurso 2º grau. Dicionário Interativo da Educação Brasileira - EducaBrasil. São Paulo: Midiamix Editora, 2001. Disponível em <<https://www.educabrasil.com.br/telecurso-2o-grau/>>. Acesso em 06 fev 2023.

MEZIROW, J. (1997). Aprendizagem transformadora: da teoria à prática, 74. 5-12.

MICHAUD, Ginette. (2011). Jacques Derrida. Um pensamento do incondicional (pp.1001-1011). In: Alain Montadon (org.). O livro da hospitalidade. Acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. Trad. Marcos Bagno e Lea Zylberlicht. São Paulo: Senac.

MIZUKAMI, M. d.G. N. (2004). Aprendizagem da docência: algumas contribuições de L.S. Schulman. Educação, 29(2), 33-49. Doi: 10.5902/19846444 MORAN, J. M. Mudando a educação com metodologias ativas. In: DE SOUZA, C. A; MORALES, O. E. T. Convergências Midiáticas, Educação e Cidadania? Aproximações jovens. Ponta Grossa: UEPG/PROEX, 2015.

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.

MOORE, M. G.; KEARSLEY, Greg. Educação à distância: uma visão sistêmica. Cinto: Editora Wadsworth, 1996. Tradução, 2005.

MORAN, J. M. O que é Educação a Distância. Universidade de São Paulo, 2002.

MORAN, J. M. Mudando a educação com metodologias ativas. In: DE SOUZA, C. A. 2000.

MORAN, J. M. Mudando a educação com metodologias ativas. In: DE SOUZA, C. A; MORALES, O. E. T. Convergências Midiáticas, Educação e Cidadania? Aproximações jovens. Ponta Grossa: UEPG/PROEX, 2015.

MORAN, J. M. A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá. 5. ed. Campinas: Papirus, 2017.

MORETTI, S. L. A; Cruz, M. C. & Silva, C. C. B. (2015). A hospitalidade e a experiência de consumo no encontro de serviços: contribuições de um estudo bibliométrico em bases de dados nacionais e internacionais no período de 1982-2014 In: Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e pós-graduação em turismo 12, Natal, 2015. Anais... Natal: ANPTUR.

MORAES, Roque; GALIAZZI, Maria do C. Análise Textual Discursiva. Ijuí: Unijuí, 2005.

MORIN, E., CIURANA, E., MOTTA, R. Educar na era planetária. O pensamento complexo como método da aprendizagem pelo erro e incerteza humana. São Paulo: Cortez; Brasília, DF:UNESCO, 2003.

NEVES, A.; CUNHA FILHO, P. Virtus: uma proposta de comunidades virtuais de estudos. In: NEVES, A.; CUNHA FILHO, P. C. (Org.). Projeto virtus: educação e interdisciplinaridade no ciberespaço. Recife: Anhembi Morumbi, 2000. p. 21-32.

NEITZEL, L. C. Leitura e Produção em Meio Digital, 2010. ISBN: 9788532805102

NISKIER, A. Educação à distância a tecnologia da esperança: políticas e estratégias para a implantação de um sistema nacional de educação aberta e à distância. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2000.

NUNES, I. B. “Educação a distância e o mundo do trabalho”. In: Tecnologia educacional. Rio de Janeiro, v. 21, n. 107, jul./ago. 2009.

OLIVEIRA, M. Educação a distância: perspectivas educacionais emergentes na UEMA. Florianópolis, Insular, 2002.

PERRATON, H. Open and distance learning in the developing world. Londres: Routledge, 2000, p. 172-173.

PERROT, Danielle. Hospitalidade e reciprocidade. In: MONTANDON, Alain. O livro da hospitalidade. São Paulo: Senac, 2019, p. 63-72.

PEREIRA, G. O. L. Da Tolerância à Hospitalidade na Democracia Por Vir: Um Ensaio a Partir do Pensamento de Jacques Derrida. Semana Acadêmica do PPG em Filosofia da PUCRS, VIII Edição, Porto Alegre, 2011.

PINHEIRO, T. Design thinking e as mídias digitais no Brasil. Editora Penso, São Paulo, 2013.

PIMENTEL, N. M. O ensino a distância na formação de professores: relato da experiência do programa “Um salto para o futuro”. Perspectiva, Florianópolis, n. 24, p. 93-128, jul./dez. 1995

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>

QUADROS, A. H. DE. A hospitalidade e o diferencial competitivo das empresas prestadoras de serviço. Revista Hospitalidade, v. VIII, n. 1, p. 43–58, 2011.

QUINTARELLI, S. Instruções para um futuro imaterial. São Paulo: Editora Elefante, 2019.

REZENDE, R. de O. Por Uma Geografia da Hospitalidade: o lugar, a racionalidade e a hospitalidade em comunidades que recebem visitantes. Tese. Doutorado em Geografia, Programa de Doutorado da Universidade de Brasília. 2016.

RODRIGUES, JC. Brincando de deus - Criação mundos virtuais e experiências de imersão digitais. Rio de Janeiro: Marsupial Editora, 2016.

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

ROSOLINO, M. J. A Ecologia da Hospitalidade em Rede. Tese. Doutorado em Programa de Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2021.

SANTOS, Rafaela Alves dos. O Marketing Digital em Meio à Pandemia. Taubaté, São Paulo, 2022.

SANTOS, Catarina de Almeida. As políticas de formação de professores na modalidade a distância no Brasil – uma orientação mundializada, Dissertação (Mestrado). Faculdade de Educação da Universidade Federal de Goiás (UFG), Goiânia. 2002.

UNESCO. Aprendizagem aberta e a distância: perspectivas e considerações sobre políticas educacionais. Florianópolis: Unesco, 1997.

SERNA, M. E; ACEVEDO, M. E e SERNA A. A. (2019), Integração de propriedades de realidade

virtual, redes neurais artificiais e inteligência artificial na automação de testes de software,

Journal of Software: Evolution and Process , 31 :7 , Data de publicação on-line: 10-Jul-2019.

SEVERINI, V. F. Hospitalidade Urbana: ampliando o conceito. Revista Iberoamericana de Turismo, Penedo, v. 3, n. 2, p. 84-99, 2013.

SILVA, I. A. Tecnologias e redes informacionais e suas implicações sobre a força de trabalho no Brasil. Florianópolis: UFSC, 2002.

SILVA, M. O Professor on-line e a pedagogia da transmissão. Disponível em: [www.saladeaulainterativa.pro.br/texto\\_0002.htm](http://www.saladeaulainterativa.pro.br/texto_0002.htm) Acesso em junho de 2022.

SIMMEL, Georg. (2006). Questões fundamentais de sociologia: indivíduo e sociedade. Tradutor Pedro Caldas. Rio de Janeiro: Zahar.

SOARES, M. Novas práticas de leitura e escrita: letramento na cibercultura. In: Educação e Sociedade. Campinas, vol. 23, n. 81, p. 143-160, dez. 2013.

SOGAYAR, Roberta Leme. Eu sou porque tu és: contributos para uma formação de professores de ensino superior pautada pela hospitalidade. Tese. Doutorado em Programa de Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2020.

SCHEMES, Taynara. O que é e como atender clientes no WhatsApp como call center. Movidessk, 2021.

TELFER, E. (2004). A filosofia da “hospitabilidade.” Em Busca Da Hospitalidade: Perspectivas de Um Mundo Globalizado. São Paulo: Manole, 54–78.

TEIXEIRA, J.M.B.et al. O material didático e sua significância na manutenção e qualidade da aprendizagem no EAD. 2018.

TOMILLO N. F. A Hospitalidade na Bíblia e nas Grandes Religiões. Trad. Alexandre Panosso Netto. São Paulo: Ideias & Letras, 2019.

THOMPSON, J. Mídia e a Modernidade: uma Teoria Social da Mídia, 8. Ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1998, 260 p.

VALDIVIA, A. V. Hospitalidade e tutoria em ambientes virtuais de aprendizagem no ensino superior. 146 f. Dissertação. Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2012. WERNER, A. Etiqueta social e empresarial. 2.ed. Curitiba: InterSaberes, 2014.

VALENTE, J. A. Educação a Distância: uma oportunidade para mudança no ensino. In: MAIA, C. (Org.). EAD.BR Educação a distância no Brasil na era da Internet. São Paulo: Anhembi Morumbi, 2000. p. 97-122.

VEAL, A.J. Metodologia de Pesquisa em Lazer e Turismo. Editora Aleph. Belo Horizonte, 2011.

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

VESCE, G. E. P. Ciberespaço. InfoEscola, navegando e aprendendo, 2021. Disponível em: <https://www.infoescola.com/internet/ciberespaco/>. Acesso em 30 de junho de 2021.

VIEIRA, T. C. M. Aprendizagem autônoma: uma abordagem descritiva no ambiente virtual e tutorial. 2014. 26 f. Monografia, Universidade Federal Fluminense, Instituto de Matemática e Estatística, Lante.

WOLTON, D. Internet e depois? Uma teoria crítica das novas mídias. Porto Alegre: Sulina, 2003.

ZAHED-COELHO, S. A construção de um curso a distância on-line para capacitação em massa, com a comunidade virtual de aprendizagem como recurso de interação: uma experiência do governo do Estado de São Paulo. 2005. 167 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Mackenzie, São Paulo, 2005.

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

## ANEXO 1:

## ROTEIRO DE ENTREVISTAS

## ➤ ROTEIRO DE ENTREVISTAS PARA PROFESSOR

|                                   |  |   |
|-----------------------------------|--|---|
| <b>Nome Entrevistado</b>          |  |   |
| <b>Aspectos Gerais/EAD</b>        | Qual a sua Formação Acadêmica?   |   |
|                                   | Qual sua idade?  |   |
|                                   | Qual plataforma digital você utiliza nas aulas virtuais?   |   |
|                                   | Há quanto tempo atua no EAD?   |   |
|                                   | Quais os pontos positivos e negativos das aulas virtuais no processo de aprendizagem? Você se sente motivado(a) para ensinar no EAD? |   |
| <b>Dimensões da hospitalidade</b> | Acolhimento  | Considera o acolhimento uma forma de hospitalidade?   |
|                                   |  | Quais ferramentas você mais utiliza para acolher os alunos?   |
|                                   |  | Costuma arrumar o ambiente em que ministra as aulas? Acha que isso pode ajudar no processo de acolhimento do aluno?   |
|                                   |  | Você tem uma rotina para o início das aulas? Se sim, quais recursos digitais são essenciais para esse momento inicial de acolhida ao aluno?   |
|                                   |  | Sente a necessidade de usar outras tecnologias para acolher o aluno? Costuma compartilhar sua tela e utilizar outros programas instalados em sua máquina?   |
|                                   |  | Percebe que os alunos se sentem acolhidos nas aulas virtuais? Ou considera que esse acolhimento acontece de forma mais intensa nas aulas presenciais?   |
|                                   |  | Considera o Ambiente Virtual de Aprendizagem acolhedor?   |
|                                   |  | Em que medida acha importante o acolhimento nas aulas virtuais?   |
|                                   | Sociabilidade  | Considera a sociabilidade uma forma de hospitalidade?   |
|                                   |  | Quais ferramentas você mais utiliza para atrair a atenção dos alunos durante as aulas?  |
|                                   |  | Você costuma reservar uma parte da aula para que os alunos socializem? Se sim, quais ferramentas das plataformas digitais mais utiliza para estimular a interação e a socialização entre os alunos? |
|                                   |  | Percebe uma interação nas aulas? Acha que, ao abrirem suas câmeras e microfones, há mais interação?   |
|                                   |  | Considera o Ambiente Virtual de Aprendizagem socializador?  |
|                                   |  | Em que medida acha importante a socialização e a interação social para o desenvolvimento do ensino?   |
|                                   | Hospitabilidade  | Como você se prepara para as aulas? Há um ritual diferente nas aulas virtuais?  |
|                                   |  | Você se considera um bom professor? Qual as características de um professor hospitaleiro?   |
|                                   |  | Consegue ser mais hospitaleiro no EAD ou nas aulas presenciais?   |

## ➤ ROTEIRO DE ENTREVISTAS PARA TUTOR

|                                   |   |   |
|-----------------------------------|---|---|
| <b>Nome Entrevistado</b>          |   |   |
| <b>Aspectos Gerais/EAD</b>        | Qual a sua Formação Acadêmica?  |   |
|                                   | Qual sua idade?   |   |
|                                   | Qual plataforma digital você utiliza para dar assistência ao professor?   |   |
|                                   | Há quanto tempo atua no EAD?  |   |
|                                   | Qual é sua função nas aulas virtuais? E como pode descrever o tipo de relação que estabelece com o professor e com o aluno? |   |
| <b>Dimensões da hospitalidade</b> | Acolhimento   | Considera o acolhimento uma forma de hospitalidade?   |
|                                   |   | Costuma ser acionado pelo professor ou pelo aluno no momento inaugural da aula?   |
|                                   |   | Com que frequência precisa intervir nas aulas para apresentar o funcionamento de alguma ferramenta? Ou elas são intuitivas? Percebe que o professor sente a necessidade de usar outras tecnologias para acolher o aluno?          |
|                                   |   | Percebe que os alunos se sentem acolhidos nas aulas virtuais? Quais ferramentas ajudam nesse processo de acolhimento? Ou depende apenas do professor esse acolhimento?  |
|                                   |   | Considera o ambiente virtual acolhedor? Em que medida acha importante o acolhimento nas aulas virtuais?   |
|                                   | Sociabilidade   | Considera a sociabilidade uma forma de hospitalidade?   |
|                                   |   | Costuma ser acionado pelo professor ou pelo aluno durante os momentos de sociabilidade? Se sim, de que forma?   |
|                                   |   | Com que frequência precisa intervir nas aulas para apresentar o funcionamento de alguma ferramenta? Ou elas são intuitivas? Percebe que o professor sente a necessidade de usar outras tecnologias para fazer o aluno socializar? |
|                                   |   | Percebe a interação e a socialização nas aulas virtuais? E isso ocorre mais entre alunos ou entre aluno e professor? Quais ferramentas ajudam nesse processo de sociabilidade? E o papel do professor nessa hora, ajuda?          |
|                                   |   | Considera o ambiente virtual capaz de gerar interações sociais? Em que medida acha importante a sociabilidade nas aulas virtuais?   |
|                                   | Hospitalidade   | Qual a principal característica de um professor hospitaleiro?   |
|                                   |   | Considera que sua presença e seu trabalho interferem na sensação de hospitalidade nas aulas virtuais? Se sim, de que forma?   |

➤ **ROTEIRO DE ENTREVISTAS PARA ALUNO**

|                                   |  |   |
|-----------------------------------|--|---|
| <b>Nome Entrevistado</b>          |  |   |
| <b>Aspectos Gerais/EAD</b>        | Qual seu curso? Ele sempre foi EAD, ou mudou depois da pandemia?   |   |
|                                   | Qual sua idade?  |   |
|                                   | Qual plataforma digital você usa nas aulas virtuais?   |   |
|                                   | Qual a importância das plataformas digitais em sua aprendizagem?   |   |
|                                   | Você se sente motivado(a) para aprender nas aulas virtuais? Consegue identificar algum fator que contribui para que isso aconteça? |   |
| <b>Dimensões da hospitalidade</b> | Acolhimento  | Você se sente acolhido nas aulas virtuais? E esse acolhimento depende mais do professor ou das ferramentas disponíveis na plataforma digital?   |
|                                   |  | Como as aulas se iniciam? Existe algum ritual (um padrão) determinado pelo professor ou cada dia é de um jeito?   |
|                                   |  | O professor abre a câmera? Considera isso um gesto de acolhimento? Considera que arrumar o ambiente é um gesto de acolhimento por parte do professor?                                 |
|                                   |  | O professor ou o tutor explicam como as ferramentas funcionam ou apresentam os recursos disponíveis na plataforma digital? Considera isso um gesto de acolhimento?                    |
|                                   |  | Tem o domínio das ferramentas e as utiliza quando tem que fazer uma apresentação? Considera importante ter o domínio da plataforma?   |
|                                   |  | Qual o papel do tutor no processo de acolhimento?   |
|                                   | Sociabilidade  | Há interação social nas aulas virtuais? E essa interação depende mais do professor ou das ferramentas disponíveis na plataforma digital?  |
|                                   |  | A plataforma digital permite interação nas aulas virtuais com os colegas e com o professor? Quais ferramentas mais utiliza para socializar com os alunos e professores?               |
|                                   |  | O professor ou o tutor explicam como as ferramentas funcionam ou apresentam os recursos disponíveis na plataforma digital? Considera isso importante para socializar em sala de aula? |
|                                   |  | Tem o domínio das ferramentas e as utiliza quando tem que interagir com a turma e com o professor?  |
|                                   |  | Considera que o ambiente virtual facilita ou atrapalha a criação de vínculos sociais? Consegue fazer amigos durante as aulas virtuais?  |
|                                   |  | Qual o papel do tutor no processo de sociabilidade?   |
|                                   | Hospitalidade  | Quais características considera essenciais para afirmar que um professor é hospitaleiro? E elas podem ser percebidas durante as aulas virtuais?                                       |
|                                   |  | Consegue identificar algumas características do tutor que o tornam hospitaleiro?  |



**ANEXOS 2:****RELAÇÃO DE PARTICIPANTES (ENTREVISTADOS)****➤ PROFESSORES****➤ TUTORES**

|               | Entrevistado  |
|---------------|---------------|
| 4 Professores | 1. <b>P1;</b> |
|               | 2. <b>P2;</b> |
|               | 3. <b>P3;</b> |
|               | 4. <b>P4.</b> |

|           | Entrevistado  |
|-----------|---------------|
| 4 Tutores | 1. <b>T1;</b> |
|           | 2. <b>T2;</b> |
|           | 3. <b>T3;</b> |
|           | 4. <b>T4.</b> |

**➤ ALUNOS**

|          | Entrevistado  |
|----------|---------------|
| 4 Alunos | 1. <b>A1;</b> |
|          | 2. <b>A2;</b> |
|          | 3. <b>A3;</b> |
|          | 4. <b>A4.</b> |

## RESPOSTAS DOS PROFESSORES >> ENTREVISTADOS

### Entrevistado: (P1)

"Sou pedagoga e fiz o curso de pós em psicopedagogia, sendo uma a distância e o outro presencial. Tenho 45 anos! Utilizei a plataforma digital do moodle quando aluna do EAD, e como professora na educação infantil precisei adaptar as aulas para o formato virtual no período da pandemia por 1 ano. Sobre os pontos positivos e negativos das aulas virtuais no processo de aprendizagem, na verdade tive que me adaptar, mesmo conhecendo o EAD não foi fácil, imagina para quem não tinha muita habilidade com a internet, teve que aprender ali na hora né, muitas coisas, mas na verdade o nosso maior meio para divulgar as aulas foi pelo Facebook né, então precisou muito daquelas várias plataformas. Algumas atividades foram disponibilizadas pelo Google forms.

Para ensinar no EAD você tem que ter muito jogo de cintura em relação aos vários momentos, seja os das crianças ou dos pais, pois você tem que preparar uma aula interessante para chamar atenção daquela criança ou até mesmo do adulto que acompanha a aula. A participação dos pais não foram como tanto esperávamos, da forma que a gente precisava ali naquele momento, mas teve participação.

A divulgação das aulas gravadas em vídeo e atividades foram disponibilizadas pelo WhatsApp e pelo Facebook, a gente entrava em contato com os pais para informar sobre alguns materiais que estavam sendo disponibilizado pelo meio de comunicação. Sobre acolhimento considero como forma de hospitalidade sim, bastante, pois é necessário ter aquele acolhimento para os alunos possam se sentir seguros e entender o que nós estamos disponibilizando para eles.

A plataforma mais utilizada para acolher os alunos foi o Facebook mesmo, a apresentação das aulas e orientação para assistirem e, pedíamos para eles depois nos mandar o material com as atividades propostas pelo WhatsApp ou pelo chat do Facebook. A ferramenta de vídeo era bacana e a mais utilizada, era difícil para gravar, mas no final dava certo. Quanto a arrumar o ambiente para ministra as aulas, foi na minha casa mesmo, então eu preparava sempre a minha sala que era um ambiente maior e que dava para disponibilizar naquele momento. Ali era maior espaço de todos, então eu sempre dava aquela arrumadinha colocava aula para prepará-los e para eles se sentirem motivados também, é muito importante fazer esse processo, pois facilita muito a compreensão e atenção. A minha rotina para iniciar as aulas? Geralmente começo colocado uma musiquinha feliz, quando vejo que se sentiram atraídos com a aula, vou aos poucos iniciando a conversa com eles. Sinto que é necessário utilizar outras tecnologias, mas ainda tenho um pouco de dificuldade com algumas delas, considero que é preciso conhecê-la primeiro para você não ter aquelas surpresas na hora de apresentar uma aula utilizando esses recursos. Não compartilho a minha tela ou outros programas instalados no meu computador, pois não aprendi isso ainda! Como as aulas eram mais gravadas era necessário chamar os pais no WhatsApp, ou reunir a turma cada um na sua casa e passar a aula on-line ou para eles assistirem depois, mas não era aquela coisa de gravar na hora, não era aquela chamada de vídeo, bastava a gente apresentar com as crianças mesmo.

Acho que o acolhimento acontece mais no presencial, acho que é melhor, vejo uma diferença nas duas modalidades, porque quando estamos ali eles estão vendo a gente, quando é on-line ele está com quem cuida dele em casa, é só como uma televisão passando algo, olhando para a gente eles acham que uma apresentação da televisão. A minha turma é de crianças de 3 anos! Considero que os ambientes virtuais de aprendizagem são acolhedores e muito bom para aprender. Até os espaços que utilizamos, acho importante principalmente para falar com os pais e responsáveis pelas crianças que são muito pequenas. A sociabilidade é sim uma forma de hospitalidade porque todos nós temos que nos socializar, porque se a gente não começar com as crianças elas não vão conhecer essa parte na sociedade no convívio com os outros. Considero importante utilizar músicas, vídeos com brincadeiras para atrair a atenção dos alunos durante as aulas e até mesmo convidá-los a sentar no seu cantinho em casa e conversar no momento virtual, replicando a roda de conversa que fazemos na sala no presencial. Eu reservo esse tempinho e para a integração e a socialização entre os alunos no virtual geralmente convido a participar respondendo ou perguntando aos colegas sobre o que viram nos vídeos. Não percebo uma interação espontânea nas aulas mesmo abrindo as câmeras e microfones, a interação é mais voltada as perguntas, mas quando a gente pede para eles abrirem a câmera e responder algum colega ou o que é perguntado, acontece de forma rápida.

O ambiente virtual de aprendizagem também acho socializador, pois sinto que aproxima as pessoas, acho importante a socialização e interação social para o desenvolvimento do ensino, pois desenvolve uma personalidade participativa e facilita o convívio na sociedade.

Para preparar as aulas geralmente eu fico o dia inteiro na semana organizando, quando é virtual eu preparo tudo antes e coloco aquela musiquinha de fundo, no presencial é a mesma coisa eu coloco a musiquinha, procuro socializar em círculo onde todos se olham e começam a interagir participando da conversa.

Me considero uma boa professora, pois contribuo com a formação das crianças com a participação da família, faço a socialização deles na sala e com a equipe da escola, acolho as famílias e as crianças, da melhor forma possível. Dessa forma entendo que estou socializando a todos. Considero como característica de professor hospitaleiro o ato de ser acolhedor, ter amor pela profissão, planejar, esse principalmente é essencial, organização de todo o trabalho e aprimorar-se constantemente. E ainda o ato de criar metodologias para o bom acompanhamento de todos, pois cada um tem seu ritmo e forma de aprender, cada um é diferente do outro. Acho que é mais fácil se hospitaleiro no presencial, o virtual é importante porque ajuda a pessoa a ficar mais disciplinada, seguir rotinas, economiza tempo e dinheiro, mas não é tão próximo como no presencial".

**Entrevistado: (P2)**

"Comecei a minha graduação no EAD, pelo moodle, mas não me adaptei e voltei para o presencial, muito antes da pandemia. As aulas virtuais no período, eram apresentadas pelo YouTube.

Sou pedagoga, atuo a mais de 15 anos na educação infantil. Tenho 43 anos! Considero o EAD que as aulas virtuais foram importantes no período da pandemia principalmente na educação infantil, onde utilizamos os vídeos, gravando as aulas e elaborados atividades através de aplicativos de editores de vídeos como You Cut, Vídeo show, Caput. A partir de 2020, quando começou o isolamento. Os pontos que considero positivos no EAD, são que as famílias podem ajudar, auxiliando as crianças, para que consigam adquirir habilidades com o uso das ferramentas tecnológicas e a comodidade de aprender em casa. Os negativos são que, nem sempre essas crianças têm acesso a um recurso como computador, celular, Internet ou ajuda da família.

Quando fui aluna do EAD me sentia acolhida pelo professor ou tutor nas aulas e enquanto professora procuro fazer o mesmo pelas crianças e familiares. Considero que é possível sim, o acolhimento nada mais é do que fazer o educando se sentir bem dentro da ação pedagógica no qual fortalece a conexão entre ambos.

Costumo me preparar para a elaboração dos vídeos. Preparando 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. Não sinto necessidade de outras ferramentas tecnológicas. Não costumo compartilhar a tela, pois encaminhamos os vídeos as famílias pelo facebook ou pela WhatsApp e eles realizam as atividades nos enviando a gravação ou a atividade pelo mesmo espaço. Trocamos áudio pelo celular em caso de dúvidas. Percebo que o acolhimento acontece sim de forma mais intensa nas aulas presenciais, pois os alunos interagem mais entre si e com os professores. Acredito que seja acolhedor quando o professor consegue atrair a atenção da criança e proporciona momentos agradáveis de aprendizagens e de colaboração na turma.

É muito importante pois torna o ambiente mais receptivo, além de trazer a atenção dos alunos.

Sobre a sociabilidade sim, ela 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. Procuro fazer vídeos curtos, com atividades desafiadoras para estimular a motivação dos alunos. Para isso algumas animações, imagens com desenhos e músicas. Como os vídeos são curtos e simples, as crianças e os responsáveis ficam à vontade para que depois de visualizarem, possam gravar o momento que realizam as atividades junto com as crianças e compartilhem para que haja essa troca e interação. A interação acontece através das trocas de comentários de ambas as partes sobre os vídeos realizados. Considero sim socializador, pois através dos vídeos acontecem as interações posteriores. Acho muito importante a socialização e a interação porque, são o meio por qual o indivíduo aprender a ser um cidadão, que se forma, que constrói sua cultura, seus valores, hábitos, costumes e crenças e assim essas determinam suas ações e por isso são tão importantes. Preparo o ambiente e o conteúdo a ser passado de forma clara e simples. Me considero uma boa professora, porque tento sempre fazer o melhor para meus alunos e quando estes dão um feedback positivo percebo que estou no caminho certo, mas sempre tentando melhorar. Me coloco sempre a disposição procuro ser hospitaleira, gentil, simpática e carismática sempre.

**Entrevistado: (P3)**

"A minha formação? Graduação em pedagogia e tenho pós-graduação nos anos iniciais. Tenho 36 anos!

Sobre as plataformas digitais que utilizei nas aulas virtuais? O zoom e, é (pausa) usei bastante essa plataforma e o classroom, na verdade eu aprendi a usar o blackBoard ultra quando entrei na Ânima, mas não cheguei a utilizá-la, pois pouco tempo depois a gente passou para outra plataforma, para a ulife. Não fiquei muito tempo mesmo com o blackboard então nem dar para considerar muito assim, mas eu consegui aprender pelo menos algumas coisas ali na plataforma, achei legal. Diante dessas experiências considero que estas plataformas atendem as necessidades para atuar e desenvolver o meu trabalho, todas elas são boas. Qualquer uma delas, até mesmo o Youtube, não tenho uma preferência, como estou usando mais o zoom e já usei antes, sinto mais facilidade, consigo atuar melhor, mas não vejo diferença. Estou no EAD a 1 ano.

Quanto aos pontos positivos e negativos? Sinto que há motivação sim no virtual, para nós mulheres mães, donas de casa é muito mais fácil fazer o curso no EAD, é a única forma que elas conseguem estudar, muitas, a maioria, seria no EAD, porque tem o nosso tempo né? Agente que otimiza o nosso tempo, tem agendamento de aulas, então a gente consegue se organizar em casa, tem muitos pontos bacanas no EAD, as vantagens né? Tem os plantões de dúvidas, tem a tutoria digital. Isso tudo ajuda muito pelo menos se o estudante for atrás de dúvidas relacionadas as disciplinas têm os plantões ali todos os dias, então assim, eles não vão ficar de fora, então eu sinto que tem uma vantagem muito boa se você souber, é (pausa) conseguir ali eu nunca, como eu posso te dizer? É dosar os horários, isso mesmo, eu nunca tive problema, mas tenho alguns conhecidos que tiveram problemas no EAD, dizem que é muito difícil, que não conseguem acompanhar, mas se você fizer o seu horário, como se fosse na faculdade presencial, acredito eu, que você consiga acompanhar normalmente e fazer, porque eu fiz duas faculdades EAD e não tive problemas com entregas e o ensinamento foi praticamente a mesma coisa, pois tinha tutores e professores ali, então não vejo problema. Considero autonomia e disciplina essencial, tem que ter, se não tiver você não consegue dar andamento, por exemplo, se você pegar tudo que a universidade te dar para estudar, todo o material você consegue fazer sozinho, agora se você está com muita pressa e quiser somente um diploma para passar naquele cargo e crescer na empresa, fazer as atividades sem paciência, então você não vai querer assistir o vídeo nem fazer praticamente nada, então não tem como aprender, eu acho que essa é a dificuldade da grande maioria porque no presencial ele é obrigado a prestar atenção, porque o professor está ali, só que muitas vezes o estudante vai embora com dúvida porque ele fica com vergonha de expressar sua dúvida por conta dos colegas do lado, então não só na escola, mas na faculdade também é assim. Muitas pessoas tem vergonha de levantar a mão e falar, de se expressar e assim o benefício do on-line não tem isso, porque ninguém está te olhando ali fisicamente, então você pode falar o que você quiser sobre a dúvida em si.

Sobre o acolhimento eu considero sim que ele é uma forma de hospitalidade, porque o acolhimento tem que ter um conforto, ele é um bem-estar né, o que eu posso dizer... (pausa), eu acredito que sim, porque tem as questões de assistência também, ao estudante, ao aluno em qualquer faixa etária, então eu acredito que o acolhimento é uma forma de hospitalidade sim.

Acho que o acolhimento acontece mais nas aulas virtuais, on-line e ao vivo, no fórum eu não sinto esse acolhimento sabe? por mais que assim...(pausa), enviemos mensagens, por mais que a gente passe vários tipos de avisos, e tira algumas dúvidas ali, eu não sinto que os estudantes tenham um acolhimento ali, até porque não tem uma conversa gostosa no fórum, por que o fórum, café bate-papo não é um chat, serve apenas para uma conversa, um debate, era para ser uma conversa boa na disciplina certo? eu sinto que em muitas disciplinas que eu estou atuando é mais assim, uma coisa formal então eu sinto assim, que a aula ao vivo eu sinto que é mais acolhedor do que o fórum.

Sobre as ferramentas que uso para acolher melhor os alunos, bem! Eu converso muito com o grupo, em algumas aulas eu faço muita dinâmica, muita brincadeira, que é assim, a minha formação é essa né? é muito teatral, então aí é isso, eu pergunto muito para eles, assim é para eles se avaliarem, com perguntas: quem sou eu? e a minha família? para entender com quem que eu estou falando, a maioria ali, dos meus alunos mora com avó, mora só com o pai, ou com dois pais, duas mães, então eu quero entender aquelas

crianças ou os adultos com quem eu estou trabalhando. Então eu converso muito antes da gente fazer as dinâmicas ou brincadeiras é isso, como se fosse uma roda de conversa, mas, no virtual, eu converso também em particular com cada um, pois tem no Zoom uma opção de criar sala simultânea ou para formar grupos. Nesses grupos você pode fazer atividades para eles realizarem no ambiente das salas criadas.

Antes de abrir a câmera para ministrar aula, tem sim que arrumar o ambiente, eu deixo um fundo básico branco, então assim, eu sempre arrumo, mas depende sempre com qual faixa etária estou trabalhando. Se for com adultos ou adolescentes né? Então é sempre assim, uma parede branca e como eu já dei aula para os pequenos, já decorei o alfabeto atrás, eu colocava EVA na parede de casa na sala, todo o alfabeto em EVA, colocava os números então assim, tudo que é assim para facilitar o que a gente já está ensinando, eu colocava atrás porque o que eu perguntava às vezes eles olhavam atrás até conseguir me responder, assim não ficavam com vergonha, por exemplo, depois do "a" vem o quê? Então eles olhavam na parede e falava, assim eu procuro sempre organizar o ambiente.

Não costumo compartilhar minha tela e nem utilizar os programas instalados no meu computador, pois não precisei, lembro de uma única vez ter utilizado o YouTube porque a gente montou um teatro e cada um fez um personagem. Inclusive foi a história dos três porquinhos, então o que que eu fiz? Coloquei para eles assistirem um vídeo curto e eles assistiram e conseguiram bola ali entre eles, formaram os grupos e deu para fazer, foi a única vez, eu acho super válido que os professores utilizem outros recursos e farei quando estiver com turmas de adultos nas aulas do EAD, é também uma forma de envolvê-los e fazer com que se sintam acolhidos, nas aulas virtuais.

Quando o professor abre a tela, dar um boa noite, cumprimenta os alunos eles se sentem acolhidos, eles querem se envolver por isso é importante que o professor faça assim, alguns são muito tímidos então não se envolvem, não participam, mas, muitos querem participar, querem falar, ainda mais quando o professor ele é acolhedor. Agora se o professor já entra mais sério, sem ter muita conversa, eles não vão se sentir acolhidos, pelo menos acontece assim comigo, sempre se sentiram bem acolhidos, porque da forma que eu chego Francisco, (risos) é assim, não tem como (risos), então eu sinto assim que dá para colher, dá para envolver dá para ensinar tranquilamente no EAD, assim com toda certeza porque eu já dei aula e assim, deu cem por cento certo sabe, eu já atuei na alfabetização logo que sair do ensino infantil, da creche e do pré I, e fiz um semestre de alfabetização e deu muito certo.

Sobre a intensidade do acolhimento se virtual ou presencial considero que é mais intenso no presencial, pois é olho no olho, pele com pele né, pelo menos o que eu já vivi nas minhas preferências sinto que é forte no presencial, se for com criança ainda, é o presencial, assim é nítido o amor que eu tenho no presencial, eu estou lá 100% sabe, não tem como, não tenho dúvidas, assim naquele tempo de pandemia que a gente ficou em casa foi muito triste, foi muito triste de ver as crianças em casa, é assim mesmo professores fazendo, acolhendo. Os meus filhos aqui, eu tentando acolher os meus filhos e os filhos dos outros é muito difícil, porque eles olhavam e falava para a gente, prô a gente não vai se abraçar? é porque não tem como, não tem como, nas escolas você chega e as crianças já vão te agarrando, eles têm você ali sabe, eles te olham como se você fosse um (pausa), não sei o que que eles acham que nós somos (risos). Não sei, como por exemplo: um dia eu levei minha filha e eles falaram é sua filha? então como se fosse uma filha de artista sabe? então eles têm isso, aí eu sinto assim o acolhimento no presencial é surreal. Mas eu considero que é possível sim o acolhimento no virtual, no ambiente virtual, na plataforma. O design, a forma de apresentar o conteúdo, as aulas gravadas permitem torná-lo acolhedor, claro que cada instituição trabalha num formato então, se tiver um design aconchegante diferente, com cores e outras coisas ele fica acolhedor. O estudante tem problemas na plataforma, na sala virtual, problemas técnicos isso pode desanimá-lo, e não há o que possa ser feito numa aula ao vivo para acolher, ou deixá-lo satisfeito, porque ele não tem acesso à por exemplo alguns ícones na disciplina, não têm acesso fácil a secretaria ou ao suporte não vai nem participar da aula. E assim, igual fazemos nas webconferências ou chat bate-papo se você coloca uma data errada no cronograma, aquele estudante

saiu do trabalho mais cedo só para ver a aula, então esses problemas vão desanimando, mas se tem ali uma plataforma mais viva, de fácil acesso para ele, que permite navegar de forma tranquila, com menos problemas, eu sinto que será muito mais acolhedor sim.

Acho que é muito importante acolher dentro das salas de aulas virtuais porque já presenciei professores muito acolhedores, em que os estudantes ficavam as 02 horas e 30 minutos com eles, e ainda falavam, como assim já está acabando a aula? como assim? Por quê? porque aquele professor foi acolhedor, então eu acho que tem que ser importante sim, não importa a idade do estudante tem que ter o acolhimento.

Sobre sociabilidade considero sim, como uma forma de hospitalidade pois, ela é uma forma de vida em sociedade, então assim, ele tem que se relacionar com outras pessoas e eu digo assim, porque peguei uma web que tinha sim, foi quando fiz uma dinâmica extraordinária com os estudantes e coloquei eles para conversarem, fiz vários grupos entre eles, sugeri um tema para eles dialogarem e foi muito gostoso. Eles colocaram uma pessoa para falar e aí eles falavam o nome de cada dos que estavam no grupo, nunca tinham se visto, nunca se conheceram antes, depois dali eles criaram um grupo no WhatsApp para dar continuidade as conversas, além de falar no fórum da disciplina, então eu acho que teve uma relação social ali, entre eles, que foi melhorando ao longo dos meses. Foi importante abrir aquele espaço para a participação de todos, pois se conheceram, prolongaram a conversa que partiu para o grupo de WhatsApp o que não é a mesma coisa no fórum, pois ali é muito formal.

Sobre as ferramentas não costumo utilizar muitas delas, as aulas que eu tenho são muito viva sabe, trabalha mais corpo e mente, procuro atrair a atenção com a voz e comandos, e eles executam, no EAD trabalho a yoga Francisco! Eu sou muito corpo e mente mesmo sabe! Então, assim, pouquíssimas ferramentas mesmo, acho que são excelentes e cada um tem um jeito de lidar e prepara as aulas né? e vai dando certo, você tem que conhecer sua turma, você precisa preparar algo para o seu público, para poder desenvolver o que é melhor para eles.

Como comentei anteriormente, eu acho importante sim, reservar uma parte da aula para que os alunos se socializem, eu já fiz e acho muito válido no EAD, formar grupo, abrir para debate, envolver a turma para conversarem entre eles, ali no chat mesmo é possível propor a troca entre eles, seja escrevendo no chat, pois eles adoram ficar digitando, ou compartilhando figurinhas com expressões e emoji. Acontece uma interação espontânea dessa forma, nas aulas. Claro que ao abri a câmera e o microfone temos uma outra forma de comunicação e de apresentação, muito mais fácil, apesar de alguns terem vergonha, mas, era muito mais fácil.

Quanto ao fórum no ambiente virtual entendo que se colocado ali uma proposta de debate envolvendo a equipe motivando a equipe para interagir naquele fórum ele fica socializador, se ele for muito formal não dá certo. Eles acabam migrando para o WhatsApp pois lá mandam áudios à vontade, mandam imagens, falam o que eles pensam sobre a disciplina, brincam, trocam experiências, usam as carinhas, memes e vídeos. Isso sim é um espaço socializador entende? Menos formal, eu acho né, pois a socialização, a interação social contribui para o desenvolvimento do ensino. Reunir os estudantes ajuda a envolver a turma, facilita no momento de desenvolver as atividades, deixa a turma feliz.

Olha! Eu me preparo para a aula tanto numa modalidade como na outra, preparo as aulas da semana inteira e ajusto quando sinto que há necessidade, esse ritual é necessário, claro que no virtual é um pouco diferente, pois tem a questão da internet, programação das salas e alguns recursos que temos que testar. Me considero uma boa professora, pois sinto que eu tenho muitas características sabe, assim, quando eu vou dar aula eu me transformo, eu literalmente mudo sabe, é algo assim surreal é muita paixão que eu tenho. Quando penso nas características de um professor hospitaleiro acho que é importante ter muita paciência, ser confiável, pensar no todo, pois o aluno tem problema em casa ou no trabalho, isso mexe com o psicológico dele, então se você não passar confiança ele não vai te contar o que está acontecendo com ele, não se coloca à disposição para participar da aula ou para aprender, não vai fazer amizades nem dar a sua contribuição. Para ser um bom professor você tem que ouvir, tem que observar e tentar ajudar a medida do possível, deixar a sua tristeza ou problema pessoal fora da escola, pois o professor

também é um ser humano, deixar fora da universidade tem que entrar na sala como outra pessoa, tirar todo aquele peso que você tem de problemas pessoais, chegar super alegre, tem que mostrar isso, pois você é uma fonte de inspiração, tem que saber perdoar fácil, pois podem surgir reações que não esperamos da parte deles, muitos alunos apanham, são agredidos em casa e as vezes eles querem fazer com você o que fazem com eles, eu já levei cuspe na cara de criança, chute, puxão de cabelo. Temos que mostrar preocupação com eles e saber conduzir essas ações mostrando que você quer ajudar. Acho que nesse ponto o virtual ajuda, pois conseguimos conversar com eles de forma diferente e se for uma criança conversar com os pais pedindo o apoio deles com os pequenos, só acho que o EAD tem que mudar muitos pontos ainda, tem que ser mais flexível do que já é, não focar somente em teorias, mas criar estratégias para que seja possível incluir algo prático, principalmente em alguns cursos, torna-lo sociável para que turmas diferentes se encontrem em diversos momentos e atividades, como se faz no presencial, para juntar mais os alunos, fazer algo diferente, e não ficar mais de duas horas explicando conteúdo perguntar se tem dúvidas, quase ninguém participa, daí temos que terminar a aula. E quando você se dedica, mostra zelo com a turma, eles têm você como o professor favorito da "galera" (risos), o EAD eu acredito, que tem que mudar muito para formar bons cidadãos e profissionais para todas áreas. Mas, deixo claro que acredito sim nas aulas virtuais, como também acredito nas aulas presenciais e é isso. Eu quero agradecer aqui o convite, foi muito bom falar desse assunto.

#### **Entrevistado: (P4)**

Eu sou bacharel em Serviço Social e doutora em Ciências Sociais pela PUC São Paulo. Tenho 46 anos! As plataformas digitais que utilizei nas aulas virtuais foram: o moodle, o ulife, o tidia e o blackboard, sempre utilizei mais o moodle, mas gosto muito do blackboard, acho mais completo. Estou a mais ou menos 2 anos no EAD, quando surgiu a pandemia fiquei preocupada com a questão da adaptação para o EAD, mas deu tudo certo.

Considero que o EAD tem prós e contras, mas me sinto motivada para atuar nessa modalidade, ela permite o acesso daquele aluno que está lá no interior, e acho que tudo vai depender da forma que o professor vai fazer a mediação pedagógica, porque acho que não basta apenas conhecer a ferramenta, eu acho que o foco principal é como vai se dar essa mediação pedagógica. E aí o professor tem que ter uma gama de conhecimentos não só tecnológicos né? Mas, didático também, não só pedagógico para dar conta dessa mediação, por exemplo: eu pego um aluno que está lá no interior do Maranhão e aí eu estou orientando-o sobre um trabalho de conclusão de curso, e aí não sei se é possível ele vir para São Paulo para a gente conversar. Então pelo virtual fica fácil utilizar o tempo para sanar as dúvidas, mostrar abas de sites, posso abrir a câmera, compartilhar o material, mostrar o que precisa melhorar no trabalho e enviar de forma rápida, sem precisar ter que gastar dinheiro com transporte, se for de carro tem os pedágios. E as vezes pode acontecer desse aluno não ter condição para bancar esses gastos. Eu acho que isso é um dos pontos positivos né, quanto a questão dos pontos negativos, eu acho que falta conhecimento por parte de alguns professores, seja das ferramentas ou pela falta de saber fazer conteúdos atrativos para aqueles alunos. Volto a falar, falta essa mediação pedagógica porque às vezes ele tem esse conhecimento técnico né? Mas, não tem o conhecimento pedagógico, não saber usar as ferramentas corretas. Ele só fala, fica preso em slides, tem tanta coisa que você pode fazer por esse aluno virtualmente entendeu, chegar a esse alcance, importante também porque fica tudo gravado, então o aluno pode assistir no tempo dele, vai ter esse acesso né? Então negativo é a falta de preparo de alguns professores é isso que tenho observado, é preciso ver como é que vai lidar com isso até mesmo como fazer para ligar para o aluno ou permitir o acesso em uma sala. Não é só uma conversa, tem que orientar, corrigir um trabalho, projetar on-line com ele. Eu já fiz isso com os alunos e foi uma experiência incrível, os alunos gostaram, nunca tinha feito isso no virtual, somente no presencial, eu fiquei pensando como vou fazer isso com aluno que está lá longe da minha casa? a gente não tem como se encontrar e a própria



instituição pede que seja virtual, pensar como é que vai ser essa orientação sem que seja chata, para quem vem para aprender.

Sim! Considero o acolhimento uma forma de hospitalidade, pois antes de apresentar uma disciplina preciso entender como introduzir na modalidade, no sentido de chamar o aluno para a aula e motivá-lo. Se não tiver o primeiro acolhimento como ele vai se sentir? Por isso acho muito importante. Ser hospitaleiro em todos os sentidos né? seja no momento de abrir ali a tela, de recepcioná-los, prepará-los ali para aprender, recepcionar o conteúdo que você preparou e tudo mais, ser hospitaleiro nesse sentido. E para isso você precisa permitir que eles se sintam à vontade, o suficiente para poder aprender de verdade.

Sobre as ferramentas, como eu trabalho muito com orientação de TCC, utilizo o word pois, já projeto para eles as correções dos trabalhos, tanto as questões teóricas ABNT, tem hora que utilizo o Google para explicar como pesquisar na Biblioteca Virtual, por exemplo: matemática, gestão democrática, como é que ela vai pesquisar isso né? se ela entrou agora e não tem conhecimento, e não pode ir a uma biblioteca presencial, e aí a gente utilizava muito o word e o google. Não trabalhava com fórum nem chat, por causa das orientações pois, é melhor em tempo real.

Eu considero importante arrumar o ambiente em que vou ministrar as aulas, isso pode ajudar sim no processo de acolhimento, não é bom ir dar uma aula e o espaço virtual está todo desorganizado né? Isso já demonstra que o professor não é comprometido, precisa preparar o ambiente para acolher, acho superimportante!

Acho essencial sim, utilizar os recursos digitais para esse momento inicial de acolhida do aluno na aula, é preciso agendar os horários considerando a disponibilidade do aluno, sempre adequando os horários, quando possível. Enviar o link ou avisos pela plataforma com antecedência para ele se programar. No momento de acolher costumo sim, compartilhar a tela e utilizar outros programas instalados na minha máquina, como falei faço isso, principalmente, para ensiná-los como fazer uma pesquisa no site de uma biblioteca virtual, acho importante. Alguns alunos no EAD estão conhecendo esse espaço, as vezes não tem familiaridade com pesquisas.

Acho que acontece um bom acolhimento nas aulas virtuais, não acho que seja mais intenso nas aulas presenciais. Atuei mais de 10 anos no presencial e acho que são dois momentos diferentes que a gente está vivendo agora, nesse momento o virtual está mais acessível para os alunos, principalmente aquele que é trabalhador e quer estudar. Com a pandemia muita coisa mudou e esse aluno não deixou de ser trabalhador né?

O ambiente virtual de aprendizagem depende da condução do professor para se tornar acolhedor, pois ele tem que saber qual a melhor ferramenta ou melhor tecnologia para essa condução se ele não tiver conhecimento não adianta. E a questão do design, quando ele é atrativo é os conteúdos bem disponibilizados sem ser muito extenso contribui sim para tornar esse ambiente virtual de aprendizagem acolhedor, motivador e interativo.

O uso de ferramentas muda a dinâmica na aula, eu acho que faz uma diferença muito grande, eu vejo isso em algumas disciplinas que acompanho, da área de moda, o conteúdo é moderno e atrativo, isso influência bastante na participação do aluno, penso que à medida que você acha aquilo importante e participa, aconteceu ali um acolhimento. Acho importante o acolhimento nas aulas virtuais, principalmente na aula inicial é a oportunidade que temos para nos apresentar para o aluno e ele para a agente. Se fizermos um bom acolhimento já na primeira aula, o aluno vai ficar tão interessado que não vai desistir tão fácil do curso. A sociabilidade é sim Francisco, uma forma de hospitalidade, eu considero!

As ferramentas que utilizo nas aulas para atrair a atenção dos alunos são vídeos, chats, considero todas importantes para atrair a atenção e envolver o aluno, principalmente as que tem enquetes ou joguinhos com erros e acertos. Para sociabilizar os alunos, tem outras ferramentas importantes como as wikis,

blogs, salas simultâneas, na sala virtual o chat também o preferido, a gente acaba criando outras salas também para que eles possam realizar um trabalho em grupo. Mas, percebo maior interação quando as câmeras estão fechadas, eles utilizam muito o chat para escrever e expressar alguma emoção, mas utilizam muito mais os grupos de WhatsApp.

O ambiente virtual de aprendizagem não é muito socializador, pois não tem muita participação, o aluno acaba ficando mais isolado.

No momento da apresentação da aula tenho um ritual que é sempre explicar os procedimentos que serão utilizados e acertar alguns combinados com todos, peço principalmente que participem, E aí para organizar eles utilizam a mãozinha ou pedem no chat autorização para abrir o áudio.

Eu vejo que a interação não é espontânea nas aulas, mas deve ser motivada, acho que ao abrir a câmera e o microfone eles ficam mais quietos, e a interação acaba acontecendo mais quando estão fechados.

Arrumar o ambiente é muito importante, não dar para abrir a câmera no meio da bagunça, sobre o design e os conteúdos são importantes, mas precisam melhorar para permitir que o ambiente seja socializador e o aluno não sinta que está no meio de um monte de material, sozinho, sem saber por onde começar a estudar. A equipe precisa dar um suporte, se você facilita, dessa forma será possível sim torná-lo socializador, um espaço legal,

A socialização e a interação social são superimportantes para o desenvolvimento do ensino na sala de aula virtual. E esse momento deve ser instigado já na primeira aula, socializando a turma, pois nas próximas eles vão se contatando de forma bem natural, e continuam no WhatsApp embora essa não seja uma ferramenta institucional.

A socialização acontece da mesma forma no presencial e no virtual, acho que em ambos são parecidos o que muda é a comunicação, pois no presencial eles acabam usando mais a fala e no virtual escrevem textos e usam outros recursos.

Eu preparo as aulas da mesma forma, não sinto diferença, pois terei que usar a didática adaptando aos recursos para apresentar o conteúdo. Não tem um ritual diferente para as aulas virtuais só acho que é importante trazer as regras e os combinados para a turma para não ter problemas.

Me considero uma boa professora, já ouvir até da minha filha que eu sou uma boa professora. As características de um bom professor acredito que, é ter conhecimento, dedicação e inovação, principalmente agora com a avalanche da internet, existe muita possibilidade de criar aulas inovadoras, de fazer tanta coisa legal e às vezes sair da acomodação, deixar de fazer sempre o mesmo, assim você garante que o aluno aprenda de uma forma diferente. Nos dois dá para ser hospitaleira na mesma proporção, basta se dedicar a isso.

O virtual ajuda e temos que aproveitá-lo, dá para usarmos formas bem bacana para começar uma aula, só não ajuda quando a internet não carrega (risos) né? Por isso é preciso garantir uma internet boa, e se programar para fazer o melhor no desempenho da função.

**RESPOSTAS DOS TUTORES >> ENTREVISTADOS****Entrevistado: (T1)**

"A minha formação é em administração de empresas, pedagogia com pós-graduação em Controladoria e formação em educação à distância. Tenho 50 anos!

As plataformas digitais que utilizo são: blackboard e ulife. As duas plataformas são boas para trabalhar, apesar de ter mais afinidade com o blackboard, gosto das duas e as utilizo com frequências. Atuo no EAD a quase 10 anos! Como tutora participo das aulas on-line junto com os professores nas disciplinas e vou assessorando os alunos nas dúvidas e no que ele precisa em relação as questões procedimentais.

A relação com o professor e com aluno nas aulas virtuais são muito boas, eu vejo como uma troca de conhecimento, quando o professor deixa o aluno participar bastante da aula, deixa ele pontuar as dúvidas acontece uma troca muito boa, de forma natural vale muito a pena essa troca de conhecimento.

Considero que acolhimento é uma forma de hospitalidade sim! Eu acho que é uma das melhores formas de hospitalidade, o acolhimento, é quando o aluno se sente presente, se sente acolhido, é uma forma de hospitalidade a meu ver. O acolhimento facilita a aprendizagem, porque o aluno ver que não está sozinho mesmo estando no ambiente do EAD ele percebe que não está sozinho. Porque ali tem um professor, ele tem o tutor se sente acolhido, e não fica solto né? vamos dizer assim.

Eu sou acionada pelo professor em uma das instituições que trabalho no momento inaugural da aula, as vezes o professor pede que a gente participe da aula para apresentar o funcionamento de alguma ferramenta ou para explicar a estrutura de desenvolvimento de alguma atividade e no decorrer da aula a gente vai falando. Porque tem alguns alunos que tem certa dificuldade em utilizá-las, tem certas dúvidas e a gente vai esclarecendo sobre as ferramentas que ele tem disponível para ele poder usufruir.

Algumas ferramentas são intuitivas outras nem tanto, mas no geral elas são intuitivas sim! Eu noto que tem professor que sente a necessidade de usar outras tecnologias para acolher o aluno, ele tem que está em constante mudança porque não pode ficar só naquela mesma ferramenta que ele tem sabe? por exemplo numa aula ele usa (pausa), como vou te explicar? enquetes, blogs, agora eles usam muito podcast, vídeos, então eles trazem alguns temas atuais e apresentam por meio dessas ferramentas.

Os alunos se sentem bem acolhidos nas aulas virtuais, acho que a ferramenta de chat ajuda e é muito importante, lá eles usam emojis, usam bastante o chat porque é um canal muito importante para que haja o acolhimento. E para que ele aconteça não depende só do professor, depende do tutor, do aluno está aberto para esse acolhimento.

Olha o ambiente virtual é sim acolhedor, eu gosto das plataformas do jeito que ela se expõe o material. Em que medida? Olha nas aulas virtuais? eu acho que no geral sempre tem que ter esse acolhimento, sempre do início ao fim, desde aula inaugural, desde uma aula presencial, ou gravada, mais que no momento em que ele vai assistir se sinta acolhido acho que é isso aí, a todo momento.

Considero sim, a sociabilidade como uma forma de hospitalidade!

Sou sempre acionada pelo aluno através do chat ou pelo professor e participo sim desse momento de sociabilidade com todos. A gente sempre estimula o aluno a participar, a usar a plataforma, a nos chamar no fórum quando ele tiver dúvidas, a mandar também as dúvidas pedagógicas para análise do professor.

As ferramentas são intuitivas, mas tem alguns alunos que precisam de mais informações do que a que consta na plataforma ou que ela oferece, então, em alguns momentos das aulas a gente tem que interagir sim, através do chat, explicando como funciona, qual é o canal que ele pode falar com tutor, é mais um esclarecimento né? que às vezes ele ver visualiza, mas, não interage então ele não sabe os caminhos.

Sobre outras tecnologias eu vejo que o professor precisa sim, utilizar para promover a socialização entre os alunos, você tem que usar outras ferramentas para chamar atenção deles, porque precisa estar sempre

trazendo coisas novas, diferentes, isso ajuda a criar um ambiente de aprendizagem coletiva, seja nas salas simultâneas ou no chat, isso promove mais socialização.

Eu percebo que há uma integração e a socialização nas aulas virtuais, isso ocorre com ambos, entre os alunos e dos alunos com o professor, porque você vê o professor interagindo com alunos e eles interagindo com os colegas da turma, eles participam simultaneamente.

As ferramentas que ajudam na sociabilidade eu até já citei, acho que o chat é bastante importante, o próprio fórum, algumas estão até mesmo na plataforma, o tutor ele conversa com o aluno através do fórum e você ver que não é um aluno falando, então são vários alunos falando da mesma situação ou fazendo a mesma indagação então eu acho que o fórum e o chat são também bem importantes.

O papel do professor ajuda e é bem importante. O ambiente virtual é sim capaz de gerar interações sociais eu acho bem interativo, eu acho que você consegue sentir-se parte da turma ali no ambiente.

A sociabilidade nas aulas virtuais é muito importante, eu acho muito importante, porque você está falando de uma situação que acontece no EAD, então ele já se sente longe, ele não tem aquela presença de um colega, do professor em sala de aula, a sala de aula dele é ele e o outro lado da tela, então acho bem importante.

Olha, um professor hospitaleiro é aquele que deixa o aluno interagir, é aquele que fica próximo do aluno, que faz uma parceria com o tutor, esse professor eu acho que é o professor ideal.

Meu trabalho interfere sim na sensação de hospitalidade nas aulas virtuais, pois a gente tem que estar sempre presente, a gente tem que estar sempre atento, tem que estar sempre disposto a ajudar o aluno é o professor também quando ele precisa. E nesse caso interfere de forma positiva.

Eu acho que o ambiente virtual ele chegou para fazer uma grande mudança, uma grande revolução, para mostrar que ele é tão importante quanto o presencial, ele dá oportunidade para que as pessoas possam estudar e obter mais conhecimento a qualquer hora em qualquer lugar, ele não precisa estar dentro da sala de aula às 19:00 horas ele pode chegar do trabalho às 19:00 horas e começar a estudar às 20:00, 21:00, é ele mesmo que se programa, com autonomia e disciplina, então isso é muito importante. Ele tem que ter disciplina para estudar, pois quando chegar o dia da prova tem que saber, precisa entender que estudar todos os dias pouquinho ajuda na aprendizagem. Eu acho que o virtual ajuda bastante, no presencial você tem o contato com as pessoas assim direto né? mas, o virtual ele é muito bom, eu gosto, eu acho que se você tiver disciplina você consegue atingir seus objetivos.

## **Entrevistado: (T2)**

"Eu sou formado em administração de empresas e Ciências Contábeis, Negócios Imobiliários e eu também tenho pós-graduação em Gestão de Pessoas, Controladoria e Formação em Educação a Distância. Tenho 41 anos! Utilizo as plataformas blackboard, ulife e moodle. Considero mais habitual o blackboard eu acredito que ele seja mais prático, visualmente falando e a questão de simplicidade de sistema. Eu atuo no EAD desde 2009, ou seja, há 14 anos.

Já participei de algumas aulas on-line com o professor como mediador, inclusive já fui também tutor presencial de sala de aula, interagindo diretamente com os alunos e acompanhando web conferências junto com os professores.

A relação que se estabelece nessas aulas tem um forte papel seja na orientação, mais votado para as questões da plataforma inclusive calendário, exposição de avisos, e também tem a parte pedagógica, porém com menos intensidade. Sim, considero que o acolhimento é uma forma de hospitalidade. Sou acionado com frequência pelo professor ou pelo aluno no momento inaugural da aula, é o primeiro contato com o aluno nesse momento, é visível a participação deles até por conta de muitas dúvidas que eles têm com relação a plataforma em si e também com as disciplinas no qual eles irão cursar.

Olha, acho que algumas ferramentas são intuitivas, algumas sim, outras não, mas tem algumas plataformas que elas (pausa), dentro delas, o tutor disponibiliza um tutorial com o passo a passo, como também algumas formas de ambientação naquela plataforma no qual facilita bastante. Em algumas disciplinas que atuo não tem essa ambientação e aí depende muito mais da aula de boas-vindas que o professor faz. Há sempre a necessidade de o professor usar outras tecnologias porque a inovação, ela é importante, atualmente os alunos, estão cada vez mais interagindo com as novas tecnologias eu acredito que com o avanço das tecnologias os professores têm que estar sempre se adaptando a essas novas ferramentas. Entendo que os alunos são colhidos parcialmente nas aulas virtuais pelo fato de não ter a tratativa diretamente entre duas pessoas de forma presencial, existe sim, porém de uma forma acredito eu com pouco menos empatia, às vezes nem sempre quem está do outro lado tem a empatia de entender a posição do tutor e vice-versa.

O acolhimento, a partir do momento que você tem as ferramentas no qual aproxima esses alunos do professor faz todo o sentido, mas também tem a interação ali do professor também, eu acredito que ambos, tanto as ferramentas como o professor têm um papel importante neste acolhimento.

A plataforma em si, não acho tão acolhedora, talvez a interação de quem faz a participação ali sim, então o papel do tutor, do professor é muito fundamental nessa questão desde a tratativa com o aluno, percebendo que do outro lado existe um ser humano entendendo as suas dificuldades, talvez isso faça todo o diferencial.

O acolhimento nas aulas virtuais é muito importante porque o aluno de certa forma por mais que ele tenha autonomia, essa interação é de extrema importância para a construção do conhecimento dele.

A sociabilidade é sim uma forma de hospitalidade porque envolve relações. E essas relações sociais elas avançam a cada dia, à medida que as pessoas conseguem ter uma relação pessoal positiva.

Sobre ser acionado pelo professor ou aluno durante os momentos de sociabilidade, as vezes lá no fórum quando estão interagindo ou nos trabalhos em grupos, em salas simultâneas. O perfil deles é diferente do convencional, eles têm uma relação social, porém, com menos intensidade devido ao tempo que eles têm, menos tempo disponível, acredito eu que até por isso que eles escolheram o curso na modalidade EAD. Entretanto existe sim até porque eles têm alguns trabalhos em grupo que eles tem que conhecer na prática mesmo, existe algum projeto que envolve a prática deles e eles acabam interagindo socialmente entre eles, até por este fato de um conhecer um pouco da vida social do outro também,

O professor usa outras tecnologias para socializar, portanto as ferramentas existentes elas são interessantes, elas precisam ser aprimoradas, mas acredito que consegui assim atingir esses objetivos de socialização.

Percebo que acontece sim, a integração e a socialização nas aulas virtuais e isso ocorre mais entre os alunos e o professor, no início do curso, mas com passar do tempo eles acabam interagindo entre eles, a partir do momento que eles têm abertura para isso até porque em algumas turmas, eles vão juntos até o final do curso e um acabam conhecendo um pouco do outro, essa interação vai aumentando com o tempo legal.

As ferramentas que ajudam no processo de sociabilidade, além da plataforma, vejo que tem o fórum onde eles interagem, tem também uma forma em que eles podem se apresentar um para o outro, eles acabam também pegando alguns contatos, tendo grupos de WhatsApp, interagindo nas redes sociais e montando grupos entre eles, o que acaba aumentando essa parte da socialização, o papel do professor ajuda em alguns momentos porque a instituição na verdade ela tem uma preocupação de centralizar as questões de forma mais voltada para questões acadêmicas, e muitos professores acabam deixando essa questão como um segundo plano, mas existe sim.

O ambiente virtual gerar interações sociais, eu considero que sim, até por conta de alguns alunos que participam do fórum, eles tem essa percepção que a construção do conhecimento depende um do outro para estar aumentando essa capacidade de interação entre eles.

Acho de extrema importância a sociabilidade nas aulas virtuais, as questões sociais elas são importantes para pensar em todas as áreas, seja na área da Educação ou em outras áreas profissionais da vida dele, é de extrema importância pois, isso facilita a aprendizagem do aluno e o seu desenvolvimento educativo, isso influencia de forma direta.

As características de um professor hospitaleiro passam geralmente pelo ato de ser uma pessoa extremamente atenciosa e que consegue cativar os alunos, ele tem uma boa didática, além do conteúdo apresentado e ele faz com que esses alunos se sintam à vontade e a questão dele ter uma recepção até de forma muito satisfatória.

Meu trabalho interfere sim, na questão da hospitalidade, pois o trabalho do tutor ele é muito importante no sentido de fazer com que esses alunos tenham uma aproximação maior, conheçam as ferramentas que são utilizadas, tem essa questão também de incentivar, motivar o aluno a interagir com os demais alunos e participar das aulas. Essa interferência acontece de forma positiva

O virtual ele é promissor, é tendência, é visível que o mercado profissional exige isso, porque as pessoas estão com menos tempo e o aproveitamento do tempo no EAD é primordial porque o aluno tem autonomia para isso. Então nesse sentido ele consegue até estudar, ocupando o melhor o seu tempo.

### **Entrevistado: (T3)**

Sou formada em Serviço Social, Pedagogia e Direitos, especialização em Docência no Ensino Superior e em Gestão de Aprendizagem. Tenho 39 anos! Para auxiliar o professor eu utilizo as plataformas blackboard, zoom e ulife que é própria da instituição que trabalho, por enquanto é só. Noto algumas diferenças entre elas, mas acho o blackboard mais fácil de utilizar, talvez por ser mais conhecida e utilizada e a ulife foi implantada recentemente e está ainda com processos de atualizações. Atuo a 10 anos no EAD!

Nas aulas virtuais eu verifico o material que vai ser disponibilizado para o aluno, se está condizente com a disciplina, acompanho as interações pelo chat, faço a mediação. A relação que se estabelece com o professor e com o aluno nessas aulas são tranquilas, o professor é acessível sempre que os alunos solicitam auxílio, seja para sanar dúvidas ou para debater o tema apresentado na aula.

Considero a sociabilidade uma forma de hospitalidade sim, porque isso faz a diferença no momento em que o aluno está entrando na instituição, se ele for bem acolhido, você está trazendo o aluno para perto e isso faz toda a diferença durante o acompanhamento do seu estudo. Sou acionada durante as aulas pelo professor e também pelos alunos durante a aula, quando eles precisam de uma informação sobre prazos das atividades, das avaliações, sobre a produção entregue, sobre a estrutura da atividade como a quantidade linha, das normas da ABNT e da plataforma também.

Apresento ferramenta quando o aluno tem dúvida no fórum, aí eu detalho com mais facilidade para auxiliar nessas dúvidas. Essas ferramentas são intuitivas e facilita a manipulação.

Não percebo a necessidade do professor em usar outras tecnologias para acolher o aluno, já acho que o tutor sim, precisa inovar e permitir que os alunos se sintam acolhidos nas aulas virtuais. E eles se sentem acolhidos na maioria das vezes com o básico, uma boa tarde, boa noite, usando um formato padrão.

As ferramentas que ajudam no processo de acolhimento são o chat na aula virtual, fórum nas plataformas, vídeos, e outras que são disponibilizadas nas próprias salas virtuais.

O ambiente virtual é acolhedor dependendo do layout da plataforma, ele faz toda a diferença. O acolhimento é importante nas aulas virtuais, ele vai fazer a diferença para aquele aluno ingressante, para poder desenvolver todo o processo educacional dele.

A sociabilidade é uma forma de hospitalidade sim! O professor e o aluno geralmente me acionam durante os momentos de sociabilidade, quando acontece aquela interação com os alunos pelo chat, ou quando o professor está conduzindo um trabalho em grupo, estou sempre dando suporte.

Já aconteceu de ser acionada para intervir nas aulas, para apresentar o funcionamento de algumas ferramentas, para conduzir a sala, os grupos, mas acho que elas são intuitivas. E tem o chat da aula para sanar dúvidas, comentar algo sobre a disciplina ou entre eles. Não vejo a necessidade de utilização de outras tecnologias para fazer o aluno se socializar.

A socialização nas aulas acontece mais entre os próprios alunos, com o professor não acontece. Para o processo de sociabilidade eles montam grupos no WhatsApp, mesmo tendo a ferramenta disponível dentro da plataforma, como por exemplo o fórum café e bate-papo, eles enviam os links para a interação. Dentro da plataforma é muito pouca a participação. O papel do tutor é importante para incentivar a participação dos alunos nas ferramentas oficiais.

O ambiente virtual é sim capaz de gerar interações sociais, é importante para proporcionar a sociabilidade. É importante para o crescimento educacional do aluno, para network, para a aprendizagem. Serve para compartilhar os materiais, sanar dúvidas, opiniões, que façam eles terem conhecimento e aprendizagem futura, conhecimento fora daquele ambiente virtual ou educacional, sem ficar preso só naquela disciplina, naquele curso.

As características para ser um professor hospitaleiro? Acho que ele precisa ficar mais atualizado em relação as ferramentas virtuais, trazer isso para dentro das aulas virtuais.

Considero sim, que a minha presença interfere na sensação de hospitalidade nas aulas virtuais, acho que quando você é hospitaleiro você acaba trazendo-o mais para perto, então está interagindo mais do que o professor. Alguns geralmente entram na sala de aula dar simplesmente um boa noite e começa a aula sem ter aquela interação mais individualizada. O papel do tutor é mais participativo com todos que estão ali presentes, essa proximidade do aluno com tutor acontece bem mais do que do aluno com professor. Observo que alguns alunos não se sentem acolhidos nas aulas virtuais, algumas ferramentas são importantes para facilitar como no caso do chat, é uma ferramenta boa, mas sem interação não funciona, é preciso incentivar a participação. Quando o professor deixa um espaço, uma abertura, a aula torna-se mais agradável e você percebe que o acolhimento. Mas vai depender de cada aula, você vai sentir isso do professor se você tem abertura para interação ou somente o professor vai interagir na aula.

O virtual com certeza ajuda, por mais que tenha muitas pessoas ainda resistente, tanto para quem vai atuar na no ambiente virtual ou para quem vai estudar, tem muitas pessoas resistentes ainda, mais que acaba adquirindo essa modalidade por não ter tempo, porque precisa de um diploma alguma coisa nesse sentido, mas ainda tem aquela resistência e reclamam, mas tem aqueles que são mais aptos a isso, então assim eu percebo que já estamos vivendo esse tempo, mesmo assim as pessoas ainda tem, muita dificuldade com isso, com o ambiente virtual, principalmente a parte dos docentes, é muita dificuldade, não percebo aquele interesse de fato em estar estudando e adquirindo um conhecimento com várias outras ferramentas que a gente tem, até mesmo dentro da plataforma que o professor pode estar utilizando aí para um trabalho mais assertivo.

#### **Entrevistado: (T4)**

“Fran (pausa), primeiro eu quero agradecer o convite e espero poder contribuir com o desenvolvimento do teu trabalho. Achei o tema muito interessante e na verdade é um tema novo né? até fui dar uma sondada para ver como que está essa questão do termo de hospitalidade lá na questão acadêmica. Achei muito pouco conteúdo, então eu acho que você deve estar com bastante desafios aí para desenvolver o seu trabalho, mas, eu não tenho dúvida que você vai fazer um excelente trabalho. Então, respondendo a tua pergunta eu sou graduado em Direito fiz uma pós-graduação, então, eu sou especialista em Direito Processual Civil em 2021 eu defendi a minha dissertação e hoje eu sou Mestre em Positivação e Concretização Jurídica dos Direitos Humanos. Eu tenho 41 anos!

Eu vou te responder essa pergunta também tendo por base a minha experiência profissional, então eu já transitei pela plataforma blackboard, hoje eu utilizo uma plataforma desenvolvida pela própria instituição que a plataforma ulife, outras ferramentas digitais também são utilizadas para dar assistência ao professor. Então, posso utilizar o WhatsApp, Streamyard, zoom ou uma plataforma do youtube, geralmente lá com o chat. Então, por enquanto eu tenho experiência nessas, mas acredito que as possibilidades elas vão muito mais do que isso.

Nessas plataformas, na verdade o que muda bastante é o layout, então (pausa) o display de cada plataforma, eu acho que tudo que é novo você tem um tempo para se adaptar e também utilizar com maior eficácia essas ferramentas né? então como eu já tinha da minha experiência anterior lá em 2007, acesso ao blackboard eu era (pausa) tinha mais um entendimento dessa plataforma, o ulife a gente está utilizando a gente identifica algumas coisas alguns pontos de melhoria, mas também é uma plataforma boa ela não deixa a desejar. Mas, eu acho que não é uma ferramenta que você tem aquela comunicação instantânea, então ela demanda um pouquinho lá de tempo e estabilidade do sistema tem mas isso são coisas que a gente enfrenta em qualquer outra ferramenta né então ela é uma ferramenta que está em desenvolvimento a princípio não tem o que dizer muito né é um dia após o outro para saber o que ela te oferece e o que pode melhorar.

No EAD estou a um pouco mais de 5 anos, eu comecei em 2007 na Fundação Getúlio Vargas, fiquei um período, depois de 2016 a 2019 eu atuei no Damásio, e desde abril de 2021 eu estou aqui na Anhembi Morumbi. Olha, como tutor eu presto suporte em todo o desenvolvimento da pesquisa do aluno e também no desenvolvimento da disciplina com o professor, então eu participo de atividades relacionadas a disciplina ministrada, nesse caso na área do direito, aí eu acompanho o processo de avaliação das atividades, propostas de correção atualização das atividades e materiais didáticos, faço pesquisa também para passar alguma orientação de redação, ou resposta e esclarecimento de dúvida do aluno, sou responsável pelo acompanhamento e pela alimentação de informações, eu tenho atuação também no suporte dos encontros virtuais, no fórum, na intermediação entre aluno e professor nas plataformas, aí também faço gestão em controle de pratos acadêmicos tanto por parte do aluno por parte do professor esse trabalho realizado para ele envolve o controle de prazos e produção você precisa até agilizar, a agilidade na tomada de decisões tem que ter uma boa qualidade, facilidade na relação e mediação com o professor e bom relacionamento interpessoal, são vários professores, somos uma base de apoio que presta o suporte para condução da disciplina e para os estudantes também, somos uma base de apoio, porém norteadora, indicando a direção para evolução do aluno na disciplina.

A relação que se estabelece no ambiente virtual entre o professor e o aluno, apesar de ser virtual ela é um pouco distante, digamos assim, porém se você perceber bem, ainda mais por conta da pandemia, na verdade você tem um estreitamento de relacionamento entre o aluno e o professor, porque isso possibilitou você ter relacionamentos com pessoas de diversas áreas do Brasil e precisa ser principalmente uma relação de acolhimento, porque você nunca sabe quem está do outro lado, quais são as limitações ou se a pessoa já está avançada ou não, é um relacionamento assim meio no escuro sabe? porque você não sabe quem está do outro lado né E aí a coisa cria forma quando você tem a possibilidade de fazer esses encontros virtuais, quando você tem realmente a cara, figura do professor e uma figura do aluno, enquanto está na mensagem você ainda fica subentendido ali, quem que é a pessoa, porque a leitura que você faz quando você recebe uma mensagem é diferente da leitura que você tem quando você vê a pessoa ali, mesmo que de forma virtual, mas ver o corpo dela e tem essa relação, mas é principalmente, eu acredito, que uma relação bacana.

Olha, sobre acolhimento ser uma forma de hospitalidade, primeiro eu precisei entender esse termo sobre o que é hospitalidade na tua área de pesquisa né? por que pelo senso comum a gente logo pensa em questão de saúde né? 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! né? ela vai muito mais além, então considera acolhimento



uma forma de hospitalidade? Sim, considero, porque você tem um acolhimento né? que é o efeito de acolher, ele expressa uma ação de aproximação né? de você estar ali presente, está caminhando lado a lado, é uma postura de inclusão, o acolhimento ele é uma postura ética, que implica na escuta do outro né? e em suas queixas, em suas falas, no geral, reconhecendo o outro no seu protagonismo durante o processo ali, você tem uma responsabilidade né? você tem uma escuta responsável, esse é o acolhimento, e eu acho que o acolhimento ele é sim, não só uma forma de hospitalidade, mas acho que ele é uma das características da hospitalidade.

No momento da aula inaugural geralmente sou acionado sim, pelo professor ou pelo o aluno, esse é o primeiro encontro, mas antes mesmo a gente já tem esse acionamento, então são muitas dúvidas tanto do professor para saber como que funciona a dinâmica da instituição, como são dos alunos né? qual que é a base ali de alunos que foram matriculados na disciplina, e dos alunos a mesma coisa, como funciona esse encontro, tem muitas dúvidas tanto de forma administrativa né? quanto em outras questões, então a gente é acionado sim, a gente tem um acionamento antes da aula inaugural, e na aula inaugural também, porque quando o aluno está participando ou o professor está participando ali, daquele encontro, surgem dúvidas que não tinham né? Mas, é porque nesse encontro ele amplia as possibilidades, então várias questões vão surgindo ali e você precisa ter esse acolhimento, você precisa estar lá prestando suporte, então sim! a gente tem esse acionamento na aula inaugural e é sempre recorrente, nunca fiz uma aula inaugural onde não precisasse dar esse acolhimento.

Considero que as ferramentas são intuitivas, eu acho elas didáticas, conforme a gente vai fazendo uma atualização dessas ferramentas né? o pessoal responsável por criar essas ferramentas, é sempre pensando nesse sentido, de facilitar o reconhecimento da pessoa que utiliza ali, então a própria ferramenta oficial também precisa ser acolhedora sim, elas são intuitivas, mas também você precisa pensar na pessoa que está utilizando essas ferramentas e nem todas têm essa facilidade, esse entendimento, então sempre tem uma pessoa ali que tem dúvida, seja de como é que funciona, não consegue avançar, a gente tem uma plataforma para utilizar como exemplo que é a Dreamshaper que é uma ferramenta bem intuitiva, só que muita gente tem dificuldade ali, de seguir o passo a passo eu não sei se isso é uma justificativa, mas hoje a gente tem uma questão mais visual do que de leitura, então por exemplo tenho um filho de 12 anos, para ele é tudo visual, ele é muito mais avançado do que eu com a tecnologia, agora tudo que precisa ler inclusive nessas ferramentas eu tenho mais facilidade do que ele, então se você tem uma ferramenta com o display onde você tem vários ícones né? e não muito escrito eu acho que é muito mais intuitivo do que você ter aquele padrão com o manual passo a passo para a compreensão, a pessoa não tem mais tempo de leitura aí ela vai mais no visual, então as ferramentas são intuitivas porém, muitas pessoas têm limitações, então é uma balança aí.

O professor quando ele precisa de uma outra ferramenta para ter uma interação maior com o aluno, geralmente é uma interação que ultrapassa o objetivo da disciplina ali, então por exemplo o professor está fazendo a sua explanação sobre a matéria e o aluno está lá como ouvinte né? recebendo aquela informação se eles querem ampliar um pouco mais esse relacionamento então o professor divulga ali o linkedin, o instagram ou WhatsApp e aí você vai para além da disciplina nesse relacionamento, dentro da disciplina o que já tem, acredito que já é suficiente então você tem um fórum, você tem outros canais ali de comunicação do aluno, e como a gente faz essa ponte entre o aluno e o professor, a gente tem o WhatsApp, tem e-mail então acredito que a gente está com bastante suporte com relação a essas ferramentas de comunicação. Outros recursos e ferramentas contam também para o aprendizado, eu acho que o conhecimento nunca é demais, não tem um limitador, quanto mais opções você tiver melhor para o aprendizado.

A minha intervenção nas aulas para explicar o funcionamento de alguma ferramenta? geralmente no início da disciplina, então você tem aí um parâmetro de uma disciplina que dura um mês, então, é sempre no (pausa), vai dos primeiros 10 dias que é quando o aluno está entrando ali, conhecendo a disciplina, vendo como é que funciona ali, nesse momento é onde a gente tem que sempre prestar o suporte para

dar essas orientações, depois disso o aluno ele já caminha sozinho, então é como se ele entrasse com uma bicicleta de duas rodas, com duas rodinhas, e aí você tira uma na primeira semana, tirar a outra na segunda e depois ele já vai sozinho.

O acolhimento, principalmente, depende do professor, por quê? porque quando o professor ele está lecionando de forma virtual, não tem aquela mesma dinâmica de uma sala presencial então na sala presencial todo mundo levantaria a mão e o professor conseguiria dar atenção e conduzir, parece que a distância a gente ainda tem aquela dificuldade de saber como se portar né? tipo, tanto o aluno como o professor também, então eu acho que quando ele vai inaugurar a explanação dele, ele tem que fazer esse acolhimento sim, e também já deixar o aluno mais calmo dizendo, olha! fique tranquilo, se apresentar e mostra como que vai ser o desenvolvimento da aula e deixa bem claro também que vai ter oportunidade do aluno se manifestar, porque o aluno já chega ansioso, então ele já chega, com as angústias dele né, e mal começou a aula e o aluno já está lá colocando as angústias, mas se você fizer um acolhimento eu acho que ele fica mais calmo, tranquilo, aproveita melhor a aula e lá no final ele vai ter oportunidade de esclarecer tudo aquilo,

A ferramenta que pode proporcionar o acolhimento do aluno? primeiro que não acho que depende só da intervenção do professor, por exemplo eu enquanto tutor acompanho uma aula, antes mesmo do professor entrar na sala da aula eu faço esse acolhimento, pelo próprio chat, me apresento, dizendo sejam bem-vindos, peço para aguardar que daremos início a aula em instantes, se acontecem alguns imprevistos eu estou ali para dar um feedback aos alunos, então ele não se sente sozinho ali né? e isso é muito importante porque imagina se você não tem o papel do tutor o aluno entra na sala não sabe o que está acontecendo, dá o horário da aula o professor não entrou e o aluno não sabe se vai ter aula, o tutor está ali sempre dando esse acolhimento as ferramentas que nós temos hoje acredito que elas já dão um acolhimento, porém poderia ter uma melhoria aí, então por exemplo quando você utiliza o zoom, imagina a seguinte situação, você utiliza o zoom, você possibilita ao aluno entrar cinco minutos antes do início da aula, quando o aluno entra, se você tivesse um vídeo da instituição, alguma coisa nesse sentido para distrair um pouco o aluno, nossa, ia ser sensacional né? passa informações, antecipa um pouco o que está acontecendo, dá lembrete de prazo, não sei (pausa), vou fazer uma analogia aqui, quando a gente vai a um show, antes do show sempre tem um telão falando quais são os próximos shows, quais são as datas, imagina uma coisa parecida, então você fica lá calmo vendo aquilo, você sabe que vai começar daqui a uns 5 minutos, então você ficar vendo todas as informações, se tivesse isso, eu acho que ia ser muito legal.

Então, regras ou rituais? Aí entra aquela questão como eu disse, que o professor precisa abrir, dando essa calma para o aluno, dizendo qual vai ser o momento, porque se você não estabelece o momento da fala do aluno ali na aula, é a todo momento interrompido, porque enquanto o professor está fazendo a explanação dele, a gente está controlando o chat e os alunos vão perguntando direto, então é muito interessante o professor estabelecer qual que vai ser a metodologia a dinâmica utilizada ali naquela aula, se o professor possibilita abrir o microfone para o aluno interromper, fazer a sua pergunta, aí vai de cada professor ou tem professor que prefere que isso seja levado para o final, mas é importante estabelecer isso porque se não estabelece, ou o aluno não saber qual que é a dinâmica utilizada pelo professor, o aluno mesmo vai fazendo a regra dele e aí Isso é complicado. O professor tem o comando, ele pode abrir o áudio dele ou dos alunos, pode fechar e o aluno tem a questão daqueles emojis para expressar emoção, tem a mãozinha também né? eles podem utilizar pedindo uma vez para falar, acontece isso nas aulas virtuais. No chat é mais a escrita, tem as carinhas, emoji, outros recursos, mas não lembro de ter observado a utilização para expressar alguma emoção ali, como eu sou da área do direito os alunos, eles são muito mais da escrita, então acho que é por isso que eles utilizam muito mais a escrita do que outras formas para se posicionar ali,

O ambiente virtual por si só para ele ser acolhedor, ele precisa trazer essa mensagem de acolhimento, se você tem uma ferramenta crua ali, que só tem os links para você acessar e não tem nenhuma

comunicação, uma interface ali, que deu uma boas-vindas para o aluno, que explica o que está acontecendo ali, que dê o passo a passo para ele, para ele não seria uma ferramenta acolhedora, então acho que precisa dessa alimentação na ferramenta para colher o aluno.

É, (pausa), quando você entra na sociabilidade, você tem então a questão do acolhimento, acho que o acolhimento é uma, uma ação individual, e cada indivíduo tem um acolhimento e entra na questão da sociabilidade sim, a sociabilidade é uma qualidade da hospitalidade entendo que sim, então uma pessoa ela tem que apresentar essa qualidade dissociada né, ou seja, de maneira natural, seja viver em sociedade como também naquele indivíduo que se relaciona bem com todas as outras pessoas, que respeita a fala, que também se posiciona, mas há o respeito acima de tudo.

Na questão da sociabilidade os próprios alunos eles já são mais independentes, então nós temos uma ferramenta que é o fórum e no próprio fórum eles se comunicam entre si, então eles acabam criando grupos de WhatsApp e aí dentro do grupo do WhatsApp eles fazem, eles vão fazendo a socialização lá entre eles e em relação ao professor e aluno, essa questão da sociabilidade eu acho que para além da aula que acontece naquela interação lá, vai para as redes sociais do professor, pois ele mesmo disponibiliza.

Sobre as intervenções, se as ferramentas são intuitivas ou se proporcionam a sociabilidade de um modo geral, falo de experiências, que não fui eu quem tive, mas alguns colegas que atuam comigo, você tem uma possibilidade na ferramenta zoom que permite dividir a sala em grupos, deixar o pessoal interagindo ali no grupo e depois retornar todo mundo, então existe sim, essa possibilidade de sociabilidade por essas ferramentas, você consegue então trazer uma questão a ser debatida em grupo, você separa os grupos e deixa os grupos lá discutindo sobre isso e depois retorna para um debate aberto, existe sim essa possibilidade de sociabilidade tanto como nessa formação de grupos, tanto no próprio chat que os alunos vão conversar entre si, é uma ferramenta, é um recurso, mas que nem todo professor conhece, então o professor quando ele inicia, ele ainda tem a sua dificuldade e são várias possibilidades de utilidades dos recursos, dessas ferramentas que precisa mesmo de um treino, sendo professor né, mas existe sim essa possibilidade.

No processo de sociabilidade o papel do professor é crucial, porque? se o professor não instiga o aluno a participar da aula e também envolver todos no que está sendo debatido o aluno não interage, então o papel do professor é fundamental, existe sim a possibilidade de interação dos alunos tanto que quando a gente tem alguma disciplina com uma grande quantidade de alunos, existe essa conversa entre si então em algum momento ali o professor abre o áudio para debate e os alunos vão conversando entre si né? então por exemplo eu tive uma disciplina onde a professora deu 5 minutos ali para os alunos conversarem entre si, ela trouxe um questionamento e o entendimento, ela não ia fazer a interferência dela, deixou os alunos discutirem e aí depois ela retomou, mas ela estava lá a todo momento presente, depois ela retornou, retomou a aula e trouxe o que cada um contribuiu né? as características que cada um trouxe ali para poder debater o tema e chegar numa conclusão, existe essa possibilidade sim, mas é crucial o papel do professor, mostrar as possibilidades e incentivar a participação e sobre o uso de outras ferramentas para permitir a interação, elas existem sim, porém assim, na minha experiência foi sempre limitado ao que está sendo utilizado lá no momento, então se você tem uma aula no zoom você utiliza o zoom naquele instante, mas nada impede de, o aluno discutir com a turma através de outras ferramentas, então sim a utilização de outras ferramentas para interação eu acho sempre válido.

Sim, o ambiente virtual possibilita a sociabilidade, e é incrível quando você tem troca de experiência, então eu acho que você precisa justamente por isso por troca de experiência, o que essas ferramentas possibilitam é você conhecer uma pessoa do outro lado do país, numa região que você nunca imaginaria, e assim, coisa impossível de acontecer e você faz uma troca de experiência incrível, por exemplo, teve uma pessoa que já morou na Bahia e agora está em alguma região do Sul e já atuou por alguma questão lá na profissão dele, e de determinada região da Bahia ele é aluno. Ah, então eu te conheço você já

trabalhou comigo na empresa "x", e tal, é incrível, isso então possibilita essa sustentabilidade, uma troca de experiência conhecer pessoas de outros lugares, as culturas, nesse sentido.

Para ser um professor hospitaleiro tem que ter a questão do acolhimento né? eu acho que é isso é uma característica da hospitalidade, ele tem que ser cordial, afetuoso, gentil, acolhedor. Como eu disse né? ser compreensível quanto as limitações dos estudantes.

O tutor interfere sim, na sensação de hospitalidade nas aulas virtuais, o tutor está na vez ali, tanto quando você inicia a disciplina, como durante a disciplina e no encerramento, então o tutor faz a abertura 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 né? todo mundo chega com dúvidas, com angústias e você fazendo essa atuação, sendo também igual ao papel do professor, mas também é um tutor sendo cordial, atencioso, acolhedor, compreensivo também com essas limitações dos estudantes, isso é uma forma de trazer a hospitalidade para a educação.

Olha, Fran (pausa), eu acho que o mundo é digital, a gente já ouviu falar isso e não tem como, as novas gerações, elas daqui a pouco, aí eu vou abrir um parênteses aqui, mas é uma brincadeira, daqui a pouco serão filhos nascendo só com dois dedos, um em cada mão, porque é o que você precisa ali para interagir e trabalhar como o mundo digital, e eu acho que isso é bem-vindo, muito importante, é uma evolução tremenda, porque você tem a tecnologia em todas as áreas da vida, você tem nos relacionamentos, você tem na medicina, você tem no direito, você tem na engenharia, você tem no desenvolvimento cognitivo da criança, você tem nos atendimentos em psicologia à distância, então a tecnologia veio com tudo e é uma coisa que fica e vai para todo sempre, vejo isso, é como uma possibilidade de você fazer trocas com pessoas de todos os lugares do planeta, ainda que por encontros virtuais, mas isso também está muito ligado à hospitalidade, a abertura para o novo e para o outro, então quando você tem essa possibilidade de utilizar a tecnologia a favor disso, é uma experiência fantástica.

## **RESPOSTAS DOS ALUNOS >> ENTREVISTADOS**

### **Entrevistado: (A1)**

"Olá, boa tarde! Eu faço o curso de licenciatura em pedagogia, eu comecei durante a pandemia, então, o meu curso é presencial, mas como eu comecei durante a pandemia, eu entrei on-line. Eu tenho 20 anos! Hoje eu já voltei para o presencial, mas quando estava on-line era o blackboard e o zoom.

A plataforma do blackboard era bem acessível, assim, bem dinâmico, mesmo sem ter conhecimento da ferramenta você conseguia aprender fácil a usar. Eu não tive dificuldades com aprendizagem durante o período remoto, porém eu acho que não chega a ser assim, melhor do que o presencial, se equipara os dois, eu me sentia motivado, pois optei por um curso que gosto. Sobre a diferença entre eles, eu sinto que no presencial as discussões rendem mais, porque as pessoas se sentem mais à vontade para falar tem menos timidez e os professores conseguem (pausa), é (pausa), trazer a turma com mais dinâmica, com mais facilidade no presencial.

Sim, me sentia acolhido nas aulas virtuais on-line, pelo professor, as aulas sempre começavam com alguns minutos assim, de cordialidade por parte do professor, conversando com os alunos que estavam entrando, enquanto esperava a turma inteira chegar e aí depois dava início ao conteúdo que seria trabalhar no dia, o professor abria a câmera, ele já deixava os slides mais ou menos organizados para apresentar, acho que era sim um gesto de acolhimento, ele mostrava o rosto, se apresentava.

Ele organizava o ambiente isso demonstrava também um gesto de acolhimento, pois mostra o quanto ele está envolvido com a turma e com a disciplina, mesmo porque o aluno vai entrar naquele espaço né, e ver a casa dele e aí isso também pode interferir na visão do aluno sobre o professor.

Como falei as ferramentas eram muito intuitivas então não houve a necessidade de fazer assim um tutorial de apresentar as ferramentas, a gente foi aprendendo sozinho, considero que é importante a faculdade fazer essa introdução, sobre o ambiente e as ferramentas, acolher o aluno no início, mas não houve necessidade, pois tenho o domínio e sempre utilizo quando vou fazer uma apresentação. E ter esse domínio é importante, com certeza.

Sobre o tutor no processo de acolhimento, lá na minha instituição de ensino os tutores eram responsáveis apenas pela distribuição do conteúdo na nossa plataforma on-line, pela correção de trabalho e lançamento de notas, então na minha instituição eles não tinham papel muito presente para interação.

Nas aulas virtuais também notei bem pouca interação, a maioria das pessoas mantinham a câmera desligada e evitava ligar o áudio, a maioria das interações acontecia mais pelo chat mesmo, pelas mensagens entre os alunos e o professor. Acho que tudo depende muito do professor a dinâmica da aula, os métodos que ele utiliza influenciam né? a plataforma digital permite interação nas aulas virtuais com os colegas e com o professor sim.

Para a socialização o professor usava mais o chat, e os alunos enviavam ali mensagens, acho que a câmera, o áudio e o chat são ferramentas muito usadas e ajudam na hora de socializar.

Os professores não explicaram muito sobre o uso dos recursos, mas como falei não houve necessidade. Eu já tinha um conhecimento assim, sobre como funcionavam e considerava isso importante para socializar em sala de aula. Agora quando existe dificuldade no uso por algum colega, no uso das ferramentas, é importante sim, que o tutor ou professor oriente né, eles têm o domínio das ferramentas para ajudar.

Acho que ambiente virtual atrapalha no momento de criar vínculos sociais, porque a maioria, pelo menos na minha experiência, a maioria das pessoas que tinha mais timidez ou dificuldade interagir, acabavam não ligando a câmera, não interagindo na aula, não tem como conhecer a pessoa, acho que isso aconteceu mais no virtual do que no presencial, eu imagino que é a timidez o principal fator, no presencial ele não tem como se esconder, ele está presente na sala, durante as aulas virtuais eu consegui fazer amizades, pois sou mais envolvido, participo de tudo.

O papel do tutor na sociabilidade é importante sim, para socializar todo mundo, a turma ou o aluno, principalmente ali, no chat ou pelo fórum de discussão, é propondo atividades extracurriculares, de formação continuada, para o debate.

Para um professor ser hospitaleiro é importante ter a cordialidade, o amor ao que faz assim (pausa), pelo trabalho, pelo ofício de professor, o carisma, pela fala, o gosto acima de tudo pelo diálogo. Dá para ver isso nas aulas virtuais, você consegue identificar.

Já as características do tutor enquanto hospitaleiro percebo nas devolutivas, nas correções dos trabalhos, na disponibilização do conteúdo que eles publicam, ou algum aviso, nesses avisos seria possível identificar também, mais no retorno das atividades, dos trabalhos é possível assim (pausa), notar as indicações e reflexões sobre os projetos que podem contribuir para formação do estudante.

O ambiente virtual atende ao grupo de pessoas que precisa de um horário mais flexível, que precisa de um (pausa), que deseja se aprimorar, que deseja estudar no ensino superior, mas não consegue se manter no presencial, ele tem o seu público-alvo, mas na minha opinião o presencial acaba sendo melhor.

### Entrevistado: (A2)

Sou formada em pedagogia, essa é a minha primeira formação e a segunda é em gastronomia. No EAD eu fiz um curso de pós-graduação em educação inclusiva. As duas graduações eu fiz no presencial. Mas, tenho ainda um curso de Ensino e as novas tecnologias digitais e o de formação de professores em educação a distância, é isso. Durante a pandemia fiz um curso on-line de fermentação natural. Ai meu Deus (pausa), (falando baixinho, risos), tenho 47 anos! Sobre as plataformas digitais utilizei o moodle, o blackboard, zoom e o ulife, a última foi (pausa), a hotmart. Gostei de todas elas, achei bem bacana.

Quando eu me dedico me sinto sim, motivada para aprender nas aulas virtuais, sobre um fator (pausa), não, nada em específico, por exemplo, o curso de fermentação natural achei muito cativante, me interessei muito pelas aulas, me dediquei tanto, mais do que os outros cursos.

Sempre me sentia acolhida nas aulas virtuais, e isso depende tanto do apoio do professor como das ferramentas disponíveis na plataforma e seu design, ambos são relevantes, depende muito do professor também. A última professora que eu tive, nossa, eu falo que ela por si só, faz acontecer na verdade a questão da hospitalidade, da didática porque gosta, quando você faz alguma coisa que você gosta, você acaba passando para o outro e te atrai né? você consegue fazer isso, trazer a pessoa para você.

Não tinha um ritual padrão para início das aulas, cada dia era de um jeito, a princípio a apresentação era quase a mesma coisa, apresentar a plataforma, como que funciona as ferramentas, o suporte deles é muito bom, toda vez que precisei utilizar fui bem atendida, apesar de já ter domínio com as ferramentas, foi bem tranquilo. O professor abria a câmera acho que esse gesto, é um gesto de acolhimento, abrir a câmera falar com os alunos, acho até que se o professor fala com você abre a câmera e eu não abro, é como se fosse criado uma por mim né? É meio estranho isso.

Arrumaram o ambiente é também um gesto de acolhimento por parte do professor, porque ele vai exibir aquele espaço dele ali para o aluno, se está bem-organizado faz toda a diferença, ele passa credibilidade, principalmente na educação é um fator superimportante.

Eu tenho o domínio sim das ferramentas e utilizo quando preciso fazer uma apresentação no virtual, acho que é importante ter esse domínio.

O papel do tutor no processo de acolhimento é muito importante, o tutor é uma parte principal, na verdade, se você (pausa), se o aluno não tem um bom acolhimento, tem a questão do desânimo, pode querer desistir, tem a evasão, a empatia, se você não acolhe de primeira o aluno, não vai passar empatia para ele, ele já se sente sozinho né? praticamente pelo ensino a distância se não tem essa parceria aí do professor e do tutor, essa motivação e interação fica um pouco distante né? na verdade fica distante realmente. O acolhimento tem que ir no sentido assim, de não abandonar o outro, mas, de respeitar, cada um vem com um conhecimento sobre a tecnologia, tem aluno que não sabe nem digitar no Word, não sabe nada, então tem que ter essa atenção com aquele, com esse aluno.

A sociabilidade acontece nas aulas virtuais, ela é importante, a ferramenta também ajuda, mas se o professor também não faz o papel dele, os dois no caso né? professor e tutor, não faz sentido.

A plataforma digital permite interação nas aulas virtuais com os colegas e com o professor sim, o chat é um exemplo, mas depende muito da colocação do professor, se ele vai permitir ou não, porque tem aluno que não quer falar, então ele só quer digitar, mas tem o outro que às vezes o professor possibilita que abra a câmera ou o áudio, ou coisa do tipo. Você tem ainda os emojis que também funcionam para expressar algum sentimento, tem as regrinhas com a mão levantada para pedir a vez de falar, e outras também.

Além das explicações do professor e do tutor sobre como usar as ferramentas na plataforma, lá sempre tem um tutorial de explicação e você consegue acompanhar também. As vezes alguns tutores fazem a gravação explicando e disponibiliza para os alunos. Isso é superimportante para socializar na sala de aula.

Eu tenho domínio sobre as ferramentas e utilizo para interagir com a minha turma e com o professor. O ambiente ajuda bastante para criar os vínculos sociais sim, ele ajuda bastante. Fiz muitos amigos e mantenho o contato pelo WhatsApp, mas tem pessoas que você tem contato, e amigos são aquelas coisa do dia a dia, que hoje é meio difícil, mas tenho sim, bastante contato.

O tutor é fundamental para socializar a turma, e motivar na realização de trabalhos em grupo. Por exemplo, tem tutor que está aqui atrás, e tem aquele tutor que está lá frente com o estudante, então claro que depende, mas, ele é fundamental sim,

O professor é hospitaleiro quando acaba engajando a turma, envolvendo, quando promove o acolhimento no sentido de deixar claro que estarmos juntos aqui, eu me coloco à disposição para todas as dúvidas, apresenta o conteúdo, abre espaço para o diálogo, para a discussão, seria algo nesse sentido. E quando tem empatia.

Já característica do tutor hospitaleiro, eu vejo todas elas em você Francisco (risos), seria no momento que você dá uma devolutiva assertiva para o aluno, de responder um fórum né, incentiva o aluno a ter disciplina, autonomia, ao motivar, a gente pensa né, que é mais fácil estudar no EAD que no presencial, eu vou estudar e não é tão assim né? se você não tiver tudo isso que falei, você não consegue aprender na educação a distância.

Eu acreditava que o virtual vinha para ficar a 10 anos atrás, mas se perdeu no meio do caminho, perdeu-se alguma coisa sabe, não sei, parece que não tem um (pausa). Na verdade, eu acho que quem hoje oferta o EAD, ele não vê como uma oportunidade de mudança, transformação, ver mais como uma oportunidade financeira do que a oportunidade de possibilitar sonhos ou aprendizagem ao outro, porque hoje, você vê que as pessoas trabalham muito, entendo que as pessoas têm uma rotina muito louca. Às vezes tem um cara que tinha aquele sonho de fazer uma graduação, mas, ele foi constituir família, ele teve outras coisas no meio do caminho e ficou aguardado a vez dele, o EAD veio também para essa pessoa né? Mas, quem oferta talvez não pense dessa forma entendeu, eu não sei, é uma impressão que eu tenho, também porque assim parece que quando a gente pensa que a coisa vai caminhar muito bem né? a gente vê no ritual de algumas instituições que vai caminhando e parece que a gente regride e recomeça sempre, né? Eu entendi que a pandemia favoreceu bastante no sentido de dar um novo olhar para a educação principalmente no virtual, ele foi utilizado muito, e vai continuar sabe, a gente sabe que a qualidade precisa melhorar, para atender com qualidade as pessoas.

### **Entrevistado: (A3)**

Oi, tudo bem? Estou cursando pós-graduação em psicopedagogia institucional e clínica, mas, sou graduada em pedagogia, o meu curso de pedagogia era presencial e no último ano, por causa da pandemia, fomos para as aulas remotas. Já a pós-graduação sempre foi no EAD. Eu tenho 38 anos!

A plataforma digital para a aprendizagem é da própria instituição se chama unisa digital ela tem uma metodologia de ensino bem atual, acho bem dinâmica e interativa. Eles disponibilizam bastante material, dá para rever as matérias, pois as aulas são gravadas, mas tem o cronograma de aulas ao vivo e on-line, as vezes eu não consigo participar e acabo assistindo depois, se não entendi bem a matéria, vou lá e revejo é bem interessante.

No ambiente virtual tem o fórum só que assim, (pausa) na verdade, só a professora que coloca os recados, então a gente não interage. Quando tem as aulas eu me sinto motivada para aprender no virtual, você tira dúvidas na hora é um momento on-line com professor e com a turma. Eu particularmente às vezes não consigo entrar no dia mesmo, então só veja as aulas gravadas, mas se fico com dúvida contato o professor ou o tutor, nas aulas on-line eu até interajo muito, quando estou presente.

Na pandemia quando fiz o curso de pedagogia, no último ano, eu participava mais das aulas virtuais. A professora entrava no horário e até estendia um pouquinho, ela se empolgava com conteúdo, a gente passava além do horário, era bem gostoso, então, para mim as aulas remotas realmente foram muito

boas. Acho que para que a motivação aconteça depende do professor, às vezes o professor é dinâmico na matéria dele que traz isso, e a gente fica lá focado em aprender, então é sim, é interessante.

Sobre a sociabilidade, então, na verdade a gente tem três aulas por módulo, nessas aulas ao vivo sinto que a professora se apresenta, e que ela gosta do que faz, incentiva a participação, a gente interage, mas nas vezes que eu não consigo entrar nas aulas, acho que é diferente, vê a aula gravada. Mas, quando você entrar ao vivo me sinto bem, o conteúdo flui bem, o entendimento é tranquilo.

Para o acolhimento acho que o professor é importante, as ferramentas ajudam, mas, o professor faz toda a diferença para motivar, para acolher.

A apresentação geralmente é realizada na primeira aula, tem as regras e os combinados, a professora fala sobre a disciplina, o assunto da aula, pergunta se temos dúvidas ou se desejamos falar alguma coisa, mas a partir da segunda aula é padrão, recepcionar e começar a apresentação do conteúdo e abrir para perguntas no final. Ela sempre abre a câmera, deixa os alunos a vontade quanto a isso, pois nem todos querem ou podem abrir. Acho que essa ação dela é um gesto de acolhimento sim.

Arrumar o ambiente é um gesto de acolhimento sim, tinha uma professora que sempre colocava alguma coisa interessante para chamar a nossa atenção como pano de fundo. Às vezes você entrava e já via o fundo e todos achavam aquilo legal, você sente que está bem acolhido.

Os professores e tutores não explicam como usar as ferramentas nem apresentam os recursos disponíveis na plataforma digital na instituição que estudo, eu acho que seria bom, e sim isso pode ser um gesto de acolhimento, se houvesse, porque às vezes eu mesma, eu não sou tão ligada a tecnologia, então às vezes eu ficava um pouco perdida, e vi que algumas professoras também ficaram no início, principalmente quando estava na graduação nesse último ano e que as aulas foram remotas. Os professores não sabiam o que fazer, às vezes alguns alunos ajudavam, então considero interessante, pois vai ajudar quem tem um pouco de dificuldade.

Agora eu tenho o domínio das ferramentas e utilizo mais, considero importante ter esse domínio. Sobre o tutor no processo de acolhimento, acho que na devolutiva quando corrige os trabalhos, como não usamos o fórum, esse espaço é usado pelo professor só para postar avisos.

Eu senti muito a falta da sociabilidade, me senti muito sozinha na graduação, não tinha a criação de grupos, você só aparecia na plataforma para entregar os trabalhos ou para fazer a prova, se tivesse alguma dúvida enviávamos por e-mail, já na pós-graduação é possível conversar no chat das aulas e debater no fórum com a turma.

Acho muito importante a participação do professor para motivar a interação dos alunos penso que depende mais dele do que das ferramentas, precisa convidar os alunos a interagirem entre eles, a realizarem trabalhos em grupo. Também acho importante usar outros recursos, além do chat, para socializar os alunos.

Acho que o ambiente virtual facilita na criação dos vínculos sociais sim, é realmente um pouco diferente, mas, possibilita conhecer pessoas e manter contato para além da plataforma.

O papel do tutor na sociabilidade é fundamental sim, principalmente no momento de mediação, digamos que para envolver a turma, motivar para que a interação aconteça.

Para se um professor hospitaleiro ele tem que acolher bem o aluno, motivar, ele precisa envolver a turma para atraí-los, para envolvê-los com a aprendizagem, ser gentil, ter paciência para tirar todas as nossas dúvidas, respeitar os alunos, gostar do que faz, isso é importante. Já o tutor acredito que as mesmas que citei acima, a função é bem parecida, então, ele deve ter as mesmas características que o professor.

O que vejo do virtual é que ele ganha espaço cada vez mais, o fato do aluno conseguir estudar em qualquer lugar, sem aquele compromisso de chegar correndo na sala por causa do trânsito, ou ter a liberdade de ler o conteúdo antes de começar a aula, no seu cantinho em casa, isso facilita muito e espero que tenha vindo para ficar no nosso dia a dia.



**Entrevistado: (A4)**

O meu curso é uma licenciatura em pedagogia, sempre foi no EAD, mesmo com a pandemia ele se manteve como era desde o início. Eu tenho 36 anos!

Utilizo as plataformas do blackboard e as aulas virtuais são por ela também, acho muito importante essa plataforma digital para a minha aprendizagem, é muito significativa, pois é onde buscamos conhecimento e estamos sempre pesquisando, pois no EAD temos que ter essa autonomia.

Eu me sinto motivada para aprender nas aulas virtuais, o professor sempre fala sobre o conteúdo de forma clara, sana as dúvidas, acho importante a motivação para podermos nos preparar bem e melhorar o nosso conhecimento.

As aulas virtuais permitem o acolhimento sim, o professor e as ferramentas são importantes, o aluno chega um pouco ansioso para começar a estudar e se o professor aborda tudo com calma, se apresenta, envolve a turma, fica tudo mais fácil. Na plataforma os alunos também criam grupos de WhatsApp para trocar conhecimento isso também é legal.

As aulas começam de forma padronizada o professor se apresenta, fala sobre a matéria e dar início a apresentação, fala das unidades e dos livros indicados e motiva a turma a realizar pesquisas. Ele abre a câmera e as vezes pede para os alunos abrirem para nos conhecer, acho que esse é um gesto sim de acolhimento.

Arrumar o ambiente é também gesto de acolhimento da parte do professor e considero que da parte do aluno também, pois mostra que a pessoa está envolvida com a aula, com os estudos. A partir do momento que nós abrimos a câmera vejo que alguns professores procuram ser mais motivadores.

Acho que as aulas em casa são mais acolhedoras, pois geralmente elas são gravadas na universidade, no estúdio, um ambiente mais rígido. Com a pandemia, deu para ficar mais a vontade e as aulas são mais agradáveis, mais dinâmicas.

Os professores e tutores explicam sim, como as ferramentas funcionam, apresentam outros recursos, eles mandam vídeos explicando, mandam tutoriais, e eles são bem explicativos. Mas, acho que o aluno também pode conhecer o ambiente virtual e as ferramentas sozinho, as ferramentas são fáceis de manipular, tem que pesquisar, tem que procurar, ler tudo que está lá, não ficar só esperando que eles enviem tudo pronto. Eu acho que de certa forma isso é sim um gesto de acolhimento.

Eu conheço algumas das ferramentas utilizo sim, quando preciso. É importante conhecer a plataforma e saber como aproveitá-la, pois, fica mais fácil para aprender.

O tutor é importante no processo de acolhimento, eu acho que ele tem que sentir a turma, auxiliar sempre com empatia, sanar dúvidas, se colocar no lugar do aluno que está do outro lado para ter essa comunicação.

A sociabilidade e a interação social acontecem nas aulas, no chat bate-papo, mas, tem trabalho em grupo, debate, atividades que envolve todos nós, até as apresentações dos colegas são momentos importantes para socializar e tem também os fóruns. Mas sinto que isso acontece mais nos grupos do WhatsApp, ele é mais usado para trocar material, experiências, pois tem aluno que já está fazendo estágio ou trabalha na área e compartilha algumas práticas.

As interações dependem tanto do professor como das ferramentas que estão na plataforma. Há um incentivo para estarmos sempre debatendo, conversando com os colegas em grupo, criando grupos com auxílio do polo.

A plataforma permite sim interação com todos, como falei, claro que tem algumas barreiras que precisam melhorar, mas conseguimos interagir e acompanhar os processos.

Eles sempre apresentam as ferramentas e os recursos disponíveis na plataforma digital. Acho que é muito importante para socializar a turma, isso nos coloca a frente na aprendizagem.

Eu tenho conhecimento das ferramentas e uso sempre, acho que são bem intuitivas e fáceis de utilizar, mas quando encontro alguma dificuldade falo com o tutor.

Olha, o ambiente facilita a criação de vínculos sociais, mas nós temos que estar preparado para querer conhecer as pessoas, principalmente durante as aulas virtuais, pois tem aluno que entra quieto e sai sem nem dar um boa noite. As vezes não gosta de se envolver com outras pessoas, mas cada um tem seu jeito e isso deve ser respeitado né? eu penso assim.

O papel do tutor no processo de sociabilidade é muito importante, pois ele acompanha as turmas, ele dar feedback ele ajuda a formar os grupos e a resolver os conflitos que acontecem nos grupos e ainda apoia o professor, ele faz tipo, uma ponte entre a faculdade, o professor e o aluno no EAD.

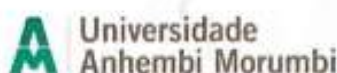
As características que acho essencial para o professor hospitaleiro, penso que seja a forma que ele explica o conteúdo, que ele motiva e ajuda os alunos, que se mostra a disposição para sanar as dúvidas, que ver a vontade do aluno em aprender e incentiva e não dificulta a aprendizagem.

O tutor hospitaleiro, vejo na comunicação, no jeito que me acolhe, no bom dia, quando pergunta se está tudo bem? como vão os estudos, no jeito de responder no chat ou no fórum, de ser gentil, de se mostrar receptivo. No virtual isso é importante e faz toda a diferença.

O virtual ele ajuda, mas depende muito do ser humano, ele vai agregar quando sabemos o nosso lugar e buscamos o conhecimento de forma a aprender a usar as ferramentas tecnológicas, melhorar o diálogo com as pessoas aí nas redes sociais, tirar o melhor proveito em cursos à distância, realizar compras e agilizar o nosso dia a dia etc. Ele é realidade e está presente em tudo, então vamos tirar o melhor proveito para facilitar as nossas vidas.

## ANEXO 3:

## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Sr.(a) Cintia Roberto de O. de Jesus, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini, para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade (Mestrado) da Universidade Anhembi Morumbi, Instituição do grupo Ânima Educação.

Minha pesquisa, intitulada **“Hospitalidade no Ambiente Virtual: um olhar sobre as relações sociais nas plataformas digitais do EAD”**, busca compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade. A pesquisa visa ainda investigar como as ferramentas das plataformas digitais e o design da tela podem ajudar na hospitalidade durante as aulas virtuais. Nesse sentido, sua contribuição é de fundamental importância para a produção de conhecimento científico sobre o tema aqui apresentado.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação e qualquer dúvida com relação à pesquisa poderá ser esclarecida. Para dar seguimento ao projeto, peço que selecione a opção a seguir e assine (rubrica) e date este documento.

☒ Autorizo, por meio do presente termo, o mestrando Francisco Damião Bezerra, RA: 125.111.219.392, a colher o meu depoimento sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes. Não obstante, libero a utilização do depoimento, fornecido em entrevista, para fins científicos e de estudos (dissertações, teses, livros, artigos e slides), em favor do estudante, acima especificado.

Nome do entrevistado: Francisco Roberto de O. de Jesus

Data: 04/12/2022

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Francisco Damião Bezerra  
Email: bezerrafr@gmail.com  
Fone: cel. (11) 9 9951- 0186

Professora orientadora: Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini.



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Sr.(a) Maria Gislene dos Santos, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini, para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade (Mestrado) da Universidade Anhembi Morumbi, Instituição do grupo Ânima Educação.

Minha pesquisa, intitulada **"Hospitalidade no Ambiente Virtual: um olhar sobre as relações sociais nas plataformas digitais do EAD"**, busca compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade. A pesquisa visa ainda investigar como as ferramentas das plataformas digitais e o design da tela podem ajudar na hospitalidade durante as aulas virtuais. Nesse sentido, sua contribuição é de fundamental importância para a produção de conhecimento científico sobre o tema aqui apresentado.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação e qualquer dúvida com relação à pesquisa poderá ser esclarecida. Para dar seguimento ao projeto, peço que selecione a opção a seguir e assine (rubrica) e date este documento.

☒ Autorizo, por meio do presente termo, o mestrando Francisco Damião Bezerra, RA: 125.111.219.392, a colher o meu depoimento sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes. Não obstante, libero a utilização do depoimento, fornecido em entrevista, para fins científicos e de estudos (dissertações, teses, livros, artigos e slides), em favor do estudante, acima especificado.

Nome do entrevistado: \_\_\_\_\_

Data: 04/12/2022

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Francisco Damião Bezerra  
 Email: bezerrafra@gmail.com  
 Fone: cel. (11) 9 9951- 0186

Professora orientadora: Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini.



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Sr.(a) Nadyne R. Silva Cardoso, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini, para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade (Mestrado) da Universidade Anhembi Morumbi, Instituição do grupo Ânima Educação.

Minha pesquisa, intitulada **"Hospitalidade no Ambiente Virtual: um olhar sobre as relações sociais nas plataformas digitais do EAD"**, busca compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade. A pesquisa visa ainda investigar como as ferramentas das plataformas digitais e o design da tela podem ajudar na hospitalidade durante as aulas virtuais. Nesse sentido, sua contribuição é de fundamental importância para a produção de conhecimento científico sobre o tema aqui apresentado.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação e qualquer dúvida com relação à pesquisa poderá ser esclarecida. Para dar seguimento ao projeto, peço que selecione a opção a seguir e assine (rubrica) e date este documento.

☒ Autorizo, por meio do presente termo, o mestrando Francisco Damião Bezerra, RA: 125.111.219.392, a colher o meu depoimento sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes. Não obstante, libero a utilização do depoimento, fornecido em entrevista, para fins científicos e de estudos (dissertações, teses, livros, artigos e slides), em favor do estudante, acima especificado.

Nome do entrevistado: Nadyne Ribeiro da Silva Cardoso

Data: 13 / 12 / 2022

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Francisco Damião Bezerra  
Email: bezerrafr@gmail.com  
Fone: cel. (11) 9 9951-0186

Professora orientadora: Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini.





### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Sr(a) Paula Cristina da Silva de Lencastre, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini, para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade (Mestrado) da Universidade Anhembi Morumbi, Instituição do grupo Ânima Educação.

Minha pesquisa, intitulada **"Hospitalidade no Ambiente Virtual: um olhar sobre as relações sociais nas plataformas digitais do EAD"**, busca compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade. A pesquisa visa ainda investigar como as ferramentas das plataformas digitais e o design da tela podem ajudar na hospitalidade durante as aulas virtuais. Nesse sentido, sua contribuição é de fundamental importância para a produção de conhecimento científico sobre o tema aqui apresentado.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação e qualquer dúvida com relação à pesquisa poderá ser esclarecida. Para dar seguimento ao projeto, peço que selecione a opção a seguir e assine (rubrica) e date este documento.

☒ Autorizo, por meio do presente termo, o mestrando Francisco Damião Bezerra, RA: 125.111.219.392, a colher o meu depoimento sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes. Não obstante, libero a utilização do depoimento, fornecido em entrevista, para fins científicos e de estudos (dissertações, teses, livros, artigos e slides), em favor do estudante, acima especificado.

Nome do entrevistado: Paula C. de Lencastre

Data: 30/11/22

Agradeço e subscrevo-me,

Atenciosamente,

Francisco Damião Bezerra  
Email: bezerrafr@gmail.com  
Fone: cel. (11) 9 9951-0186

Professora orientadora: Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini.



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Sr.(a) Delma G. V. de Silva, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini, para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade (Mestrado) da Universidade Anhembi Morumbi, Instituição do grupo Ânima Educação.

Minha pesquisa, intitulada "**Hospitalidade no Ambiente Virtual: um olhar sobre as relações sociais nas plataformas digitais do EAD**", busca compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade. A pesquisa visa ainda investigar como as ferramentas das plataformas digitais e o design da tela podem ajudar na hospitalidade durante as aulas virtuais. Nesse sentido, sua contribuição é de fundamental importância para a produção de conhecimento científico sobre o tema aqui apresentado.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação e qualquer dúvida com relação à pesquisa poderá ser esclarecida. Para dar seguimento ao projeto, peço que selecione a opção a seguir e assine (rubrica) e date este documento.

☒ Autorizo, por meio do presente termo, o mestrando Francisco Damião Bezerra, RA: 125.111.219.392, a colher o meu depoimento sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes. Não obstante, libero a utilização do depoimento, fornecido em entrevista, para fins científicos e de estudos (dissertações, teses, livros, artigos e slides), em favor do estudante, acima especificado.

Nome do entrevistado: Delma G. V. de Silva

Data: 29/11/2022

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Francisco Damião Bezerra  
 Email: bezerrafr@gmail.com  
 Fone: cel. (11) 9 9951-0186

Professora orientadora: Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini.



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Sr.(a) Darla Cristina Maturani, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini, para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade (Mestrado) da Universidade Anhembi Morumbi, Instituição do grupo Ânima Educação.

Minha pesquisa, intitulada **“Hospitalidade no Ambiente Virtual: um olhar sobre as relações sociais nas plataformas digitais do EAD”**, busca compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade. A pesquisa visa ainda investigar como as ferramentas das plataformas digitais e o design da tela podem ajudar na hospitalidade durante as aulas virtuais. Nesse sentido, sua contribuição é de fundamental importância para a produção de conhecimento científico sobre o tema aqui apresentado.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação e qualquer dúvida com relação à pesquisa poderá ser esclarecida. Para dar seguimento ao projeto, peço que selecione a opção a seguir e assine (rubrica) e date este documento.

☒ Autorizo, por meio do presente termo, o mestrando Francisco Damião Bezerra, RA: 125.111.219.392, a colher o meu depoimento sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes. Não obstante, libero a utilização do depoimento, fornecido em entrevista, para fins científicos e de estudos (dissertações, teses, livros, artigos e slides), em favor do estudante, acima especificado.

Nome do entrevistado: Darla Cristina Maturani

Data: 29/11/2022

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Francisco Damião Bezerra  
Email: bezerrafr@gmail.com  
Fone: cel. (11) 9 9951- 0186

Professora orientadora: Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini.





### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Sr.(a) Leiana Barbosa Constantino, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini, para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade (Mestrado) da Universidade Anhembi Morumbi, Instituição do grupo Ânima Educação.

Minha pesquisa, intitulada **“Hospitalidade no Ambiente Virtual: um olhar sobre as relações sociais nas plataformas digitais do EAD”**, busca compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade. A pesquisa visa ainda investigar como as ferramentas das plataformas digitais e o design da tela podem ajudar na hospitalidade durante as aulas virtuais. Nesse sentido, sua contribuição é de fundamental importância para a produção de conhecimento científico sobre o tema aqui apresentado.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação e qualquer dúvida com relação à pesquisa poderá ser esclarecida. Para dar seguimento ao projeto, peço que selecione a opção a seguir e assine (rubrica) e date este documento.

- ☒ Autorizo, por meio do presente termo, o mestrando Francisco Damião Bezerra, RA: 125.111.219.392, a colher o meu depoimento sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes. Não obstante, libero a utilização do depoimento, fornecido em entrevista, para fins científicos e de estudos (dissertações, teses, livros, artigos e slides), em favor do estudante, acima especificado.

Nome do entrevistado: Leiana Barbosa Constantino

Data: 09/12/22

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Francisco Damião Bezerra  
 Email: bezerrafr@gmail.com  
 Fone: cel. (11) 9 9951- 0186

Professora orientadora: Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini.



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Sr.(a) Marcos Alexandre Luiz Costa, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini, para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade (Mestrado) da Universidade Anhembi Morumbi, Instituição do grupo Ânima Educação.

Minha pesquisa, intitulada **"Hospitalidade no Ambiente Virtual: um olhar sobre as relações sociais nas plataformas digitais do EAD"**, busca compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade. A pesquisa visa ainda investigar como as ferramentas das plataformas digitais e o design da tela podem ajudar na hospitalidade durante as aulas virtuais. Nesse sentido, sua contribuição é de fundamental importância para a produção de conhecimento científico sobre o tema aqui apresentado.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação e qualquer dúvida com relação à pesquisa poderá ser esclarecida. Para dar seguimento ao projeto, peço que selecione a opção a seguir e assine (rubrica) e date este documento.

☒ Autorizo, por meio do presente termo, o mestrando Francisco Damião Bezerra, RA: 125.111.219.392, a colher o meu depoimento sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes. Não obstante, libero a utilização do depoimento, fornecido em entrevista, para fins científicos e de estudos (dissertações, teses, livros, artigos e slides), em favor do estudante, acima especificado.

Nome do entrevistado: Marcos Alexandre Luiz Costa

Data: 30/11/2020

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente

Francisco Damião Bezerra  
Email: bezerrafraga@gmail.com  
Fone: cel. (11) 9 9951- 0186

Professora orientadora: Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini.



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Sr.(a) Bruno Leonardo Fernandes de Souza, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini, para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade (Mestrado) da Universidade Anhembi Morumbi, Instituição do grupo Ânima Educação.

Minha pesquisa, intitulada **"Hospitalidade no Ambiente Virtual: um olhar sobre as relações sociais nas plataformas digitais do EAD"**, busca compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade. A pesquisa visa ainda investigar como as ferramentas das plataformas digitais e o design da tela podem ajudar na hospitalidade durante as aulas virtuais. Nesse sentido, sua contribuição é de fundamental importância para a produção de conhecimento científico sobre o tema aqui apresentado.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação e qualquer dúvida com relação à pesquisa poderá ser esclarecida. Para dar seguimento ao projeto, peço que selecione a opção a seguir e assine (rubrica) e date este documento.

- ☒ Autorizo, por meio do presente termo, o mestrando Francisco Damião Bezerra, RA: 125.111.219.392, a colher o meu depoimento sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes. Não obstante, libero a utilização do depoimento, fornecido em entrevista, para fins científicos e de estudos (dissertações, teses, livros, artigos e slides), em favor do estudante, acima especificado.

Nome do entrevistado: Bruno Leonardo Fernandes de Souza

Data: 13/12/22

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Francisco Damião Bezerra  
Email: bezerrafr@gmail.com  
Fone: cel. (11) 9 9951- 0186

Professora orientadora: Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini.





### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Sr.(a) Edmeia Santos Oliveira, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini, para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade (Mestrado) da Universidade Anhembi Morumbi, Instituição do grupo Ânima Educação.

Minha pesquisa, intitulada “Hospitalidade no Ambiente Virtual: um olhar sobre as relações sociais nas plataformas digitais do EAD”, busca compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade. A pesquisa visa ainda investigar como as ferramentas das plataformas digitais e o design da tela podem ajudar na hospitalidade durante as aulas virtuais. Nesse sentido, sua contribuição é de fundamental importância para a produção de conhecimento científico sobre o tema aqui apresentado.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação e qualquer dúvida com relação à pesquisa poderá ser esclarecida. Para dar seguimento ao projeto, peço que selecione a opção a seguir e assine (rubrica) e date este documento.

☒ Autorizo, por meio do presente termo, o mestrando Francisco Damião Bezerra, RA: 125.111.219.392, a colher o meu depoimento sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes. Não obstante, libero a utilização do depoimento, fornecido em entrevista, para fins científicos e de estudos (dissertações, teses, livros, artigos e slides), em favor do estudante, acima especificado.

Nome do entrevistado: Edmeia Santos Oliveira

Data: 13/12/22

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Francisco Damião Bezerra  
Francisco Damião Bezerra  
Email: bezerrafr@gmail.com  
Fone: cel. (11) 9 9951- 0186

Professora orientadora: Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini.



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Sr.(a) Francisca dos Vitorios Fernandes, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini, para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade (Mestrado) da Universidade Anhembi Morumbi, Instituição do grupo Ânima Educação.

Minha pesquisa, intitulada **“Hospitalidade no Ambiente Virtual: um olhar sobre as relações sociais nas plataformas digitais do EAD”**, busca compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade. A pesquisa visa ainda investigar como as ferramentas das plataformas digitais e o design da tela podem ajudar na hospitalidade durante as aulas virtuais. Nesse sentido, sua contribuição é de fundamental importância para a produção de conhecimento científico sobre o tema aqui apresentado.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação e qualquer dúvida com relação à pesquisa poderá ser esclarecida. Para dar seguimento ao projeto, peço que selecione a opção a seguir e assine (rubrica) e date este documento.

- ☒ Autorizo, por meio do presente termo, o mestrando Francisco Damião Bezerra, RA: 125.111.219.392, a colher o meu depoimento sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes. Não obstante, libero a utilização do depoimento, fornecido em entrevista, para fins científicos e de estudos (dissertações, teses, livros, artigos e slides), em favor do estudante, acima especificado.

Nome do entrevistado: Francisca dos Vitorios Fernandes

Data: 13/12/2022

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Francisco Damião Bezerra  
Email: bezerrafr@gmail.com  
Fone: cel. (11) 9 9951-0186

Professora orientadora: Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini.



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Sr.(a) Grizlane Alves de Souza, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pela Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini, para o Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade (Mestrado) da Universidade Anhembi Morumbi, Instituição do grupo Ânima Educação.

Minha pesquisa, intitulada **"Hospitalidade no Ambiente Virtual: um olhar sobre as relações sociais nas plataformas digitais do EAD"**, busca compreender o papel assumido pelo professor, pelo tutor e pelo aluno nas aulas virtuais sob a ótica da hospitalidade. A pesquisa visa ainda investigar como as ferramentas das plataformas digitais e o design da tela podem ajudar na hospitalidade durante as aulas virtuais. Nesse sentido, sua contribuição é de fundamental importância para a produção de conhecimento científico sobre o tema aqui apresentado.

O conteúdo desta entrevista será pautado apenas no assunto referente à pesquisa. As respostas serão gravadas e posteriormente transcritas, analisadas e publicadas. Asseguro-lhe, porém, que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação e qualquer dúvida com relação à pesquisa poderá ser esclarecida. Para dar seguimento ao projeto, peço que selecione a opção a seguir e assine (rubrica) e date este documento.

☒ Autorizo, por meio do presente termo, o mestrando Francisco Damião Bezerra, RA: 125.111.219.392, a colher o meu depoimento sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes. Não obstante, libero a utilização do depoimento, fornecido em entrevista, para fins científicos e de estudos (dissertações, teses, livros, artigos e slides), em favor do estudante, acima especificado.

Nome do entrevistado: Grizlane Alves de Souza

Data 04/12/2022.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Francisco Damião Bezerra  
Email: bezerrafra@gmail.com  
Fone: cel. (11) 9 9951- 0186

Professora orientadora: Profa. Dra. Valéria Ferraz Severini.