

**HOSPITALIDADE VIRTUAL E AS FERRAMENTAS DE ACOLHIMENTO E
SOCIABILIDADE NO EAD**

FRANCISCO DAMIÃO BEZERRA
UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

VALÉRIA FERRAZ SEVERINI
UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

HOSPITALIDADE VIRTUAL E AS FERRAMENTAS DE ACOLHIMENTO E SOCIABILIDADE NO EAD

1. INTRODUÇÃO

A proposta de reflexão deste artigo surge de uma pesquisa de mestrado em andamento, que tem como tema a hospitalidade virtual. Em linhas gerais, a ideia da pesquisa é investigar como ferramentas de plataformas digitais de ensino a distância são capazes de garantir o acolhimento e a sociabilidade entre professores (anfitriões) e alunos (hóspedes). Acolhimento e sociabilidade são entendidos aqui como variáveis da dimensão social da hospitalidade (BASTOS; REJOWSKI, 2015).

A pandemia da COVID-19 alterou significativamente as relações sociais da vida moderna. Surgido na região de Wuhan, na China, o novo coronavírus se espalhou pelo mundo e nos fez repensar as nossas práticas diárias dentre os vários setores da sociedade. A fim de controlar a proliferação do vírus, a Organização Mundial da Saúde (OMS) passou a recomendar medidas rigorosas de higiene e ações restritivas de sociabilização inibindo a aglomeração de pessoas no intuito de não sobrecarregar o sistema de saúde. Mas a demora na adesão de tais medidas por grande parte da população e a ausência de uma droga eficaz fez o vírus se espalhar rapidamente pelo planeta causando mais de 3.937.867 óbitos, conforme dados do SEADE (Fundação Sistema Estadual de Análises de Dados do estado de São Paulo) de junho de 2021. Além das perdas de amigos e familiares, da noite para o dia nos vimos obrigados a ficar em casa isolados fisicamente.

A partir dessa realidade surgiu a necessidade de conexão por meios dos recursos digitais para assegurarmos as relações sociais. As nossas demonstrações de afeto e de contato físico ganharam um novo contexto, com espaço para manifestações, comunicação, aprendizagens e formação de laços sociais. Segundo Vesce (2021), o ciberespaço passou a se constituir como o novo espaço de sociabilidade não presencial, com impactos importantes na produção de valor, nos conceitos éticos e morais e nas relações humanas. Para Lévy (1999), este é um ambiente de comunicação que surge da interligação de computadores em escala mundial e que envolve não apenas a infraestrutura material de comunicação digital, mas também as informações e as pessoas. Já para Rodrigues (2021), os relacionamentos virtuais se diferem na maneira como os indivíduos mantêm contato e por muitas vezes, apesar da ausência do contato físico entre eles, os laços sentimentais que se formam podem se tornar tão profundos quanto os que são estabelecidos na “vida real”.

A falta do contato físico comprometeu inclusive as práticas de hospitalidade. A hospitalidade é tida como a ciência que estuda as relações sociais entre o ser que recebe e o ser que é recebido num determinado espaço. Espaço este que, na hospitalidade virtual, é um ciberespaço, ou seja, um espaço existente no mundo da comunicação em que não é necessária a presença física do homem. Camargo (2004), expressa que a inclusão da hospitalidade virtual em sites na Internet de empresas, cidades, órgãos públicos e indivíduos é uma forte tendência de mercado e é difícil imaginar o futuro da hospitalidade sem uma consideração desse campo, promovidos por momentos síncronos e assíncronos. O primeiro retrata o contato imediato entre o emissor, que envia a mensagem, e o receptor, que recebe, enquanto na comunicação assíncrona o emissor envia a mensagem, mas o receptor pode ou não receber imediatamente.

As dinâmicas de hospitalidade estão presentes nos encontros dos indivíduos em vários momentos e são observados também, no espaço virtual, onde as relações sociais passam a ser replicadas em um ambiente não físico. Segundo 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. Esses códigos são parecidos com os das dinâmicas presenciais e valem-se de uma linguagem que também é própria da rede de comunicação digital.

Empresas dos mais variados setores passaram a investir nas mídias digitais e nas plataformas de videochamadas. O meio virtual passou a atender as necessidades empresariais, espirituais, médicas e familiares. A transformação digital, definida por incorporar o uso da tecnologia na solução de atividades do dia a dia na sociedade, já contava com ações de aprimoramento que vinham sendo executadas pelas empresas. Mas diante do novo cenário pandêmico essa transformação foi acelerada e aprimorada.

Com ferramentas que suportam comunicação por voz, por texto e por imagem e capazes de ligar pessoas do mundo inteiro, novas mídias digitais e plataformas de videochamadas foram criadas ou aprimoradas, entre elas: *Google Meet*, *Zoom*, *Microsoft Teams*, *WhatsApp* e *Blackboard Collaborate*. O *Google Meet*, um serviço de comunicação desenvolvido pelo *Google Corp.* em fevereiro de 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. O aplicativo *Zoom*, criado pela empresa americana *Zoom Video Communications* em janeiro de 2013, permite a realização das reuniões virtuais de forma simples, por meio de celulares ou pelo computador. O *Microsoft Teams*, uma plataforma unificada de comunicação, criada pela *Microsoft* em maio de 2017 para substituir a *Microsoft Classroom* no *Office 365 Education*, é um espaço de trabalho que possibilita o gerenciamento de diversas conversas em um mesmo ambiente, facilitando a comunicação e promovendo a colaboração da equipe nas empresas. O *WhatsApp*, criado por Jan Koum e Brian Acton em 2009 e comprado pelo *Facebook* em 2014, é um aplicativo independente de troca de mensagens e comunicação em áudio e videochamada pela internet, disponível para celulares e computadores, e possui uma comunicação que otimiza os processos que exigem grandes demandas (SCHEMES, 2021).

Já o *Blackboard Collaborate*, desenvolvido em 2017 pela *Blackboard Inc.* em parceria com a *OpenEd*, é um serviço 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. Utilizado no campo acadêmico, essa plataforma digital é objeto de estudo dessa pesquisa. Através de ferramentas de colaboração e webconferência, o *Blackboard Collaborate Ultra* permite a criação de salas virtuais e é essencial para as instituições de ensino superior.

No âmbito da educação, portanto, se fez necessário superar os desafios de ofertar o conhecimento utilizando novos recursos didáticos. Os cursos EAD (Ensino a Distância), que já vinham num ritmo de crescimento acelerado antes da pandemia, ganharam força com a publicação da portaria de nº. 343/20 do Ministério da Educação (MEC). Essa 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 ser a única forma de 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.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) é uma plataforma desenvolvida para facilitar a aprendizagem online e tem uma variedade de elementos tecnológicos e ferramentas disponíveis na internet e subsistemas informatizados que permite que professores e alunos, apesar de não estarem no mesmo ambiente físico, se sintam como se estivessem no mesmo espaço físico. Entre as ferramentas destacam-se: os *fóruns* (um espaço interativo para realização de debates sobre um determinado assunto onde cada aluno está conectado ao seu tempo); a *wiki* (considerada um ambiente de construção coletiva de textos, de comunicação assíncrona, ou seja, quando os alunos e professores não estão online, essas ferramentas são utilizadas de forma autônoma) e o *chat* (destinado a discussões e trocas de experiências e pode ser utilizado como ferramenta de aproximação e descontração entre os participantes, com a comunicação de forma síncrona, onde alunos e professores estão online e passam a se relacionar por meio dessa ferramenta e da *webconferência*).

Nesse ambiente educativo, é possível observar que a hospitalidade possibilita a construção de laços sociais permitindo uma relação dinâmica entre os envolvidos no processo. Essa realidade se constitui parte relevante do processo de compreensão de que a hospitalidade é uma forma de educação uma vez que “os laços comunitários que sustentam as diferentes práticas de cidadania não são tão naturais como a tradição nos ensinou a pensar, mas sim construídos. São laços humanos, e nessa condição frágeis e carentes de vigilância permanente” (BAPTISTA, 2005, p.121).

É nesse contexto que se faz necessário compreender como a hospitalidade se manifesta diante dos novos recursos digitais de ensino. Nesse sentido, tem-se como objetivo geral explorar os conceitos sobre a hospitalidade no espaço virtual a partir da compreensão das interações sociais instauradas entre o professor (que assume o papel de anfitrião) e o aluno (que assume o papel de hóspede) nas plataformas digitais de ensino a distância. Utiliza-se como estudo de caso a plataforma digital *Blackboard Collaborate Ultra*, utilizada pelos dois autores desse artigo. Como objetivo específico busca-se identificar as ferramentas presentes nessa plataforma que facilitam a interação social e analisar como elas são capazes de garantir o acolhimento e facilitar a sociabilidade durante as aulas.

Para atingir os objetivos esse artigo foi estruturado em três partes. Em primeiro lugar são apresentadas as bases teóricas da pesquisa. Em seguida são apontados os métodos utilizados para a realização desse artigo. E, posteriormente, são apresentados e analisados os resultados da pesquisa.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As bases teóricas desse artigo partem das análises propostas por Luiz Octávio de Camargo (2003; 2004; 2015; 2021), Conrad Lashley (2004), Grassi (2011) e Pitt-Rivers (2012) sobre hospitalidade, por Binet-Montandon (2011) sobre acolhimento e Simmel (1983) e Montandon (2003) a respeito da sociabilidade. Utiliza-se ainda as teorias de Derrida (2001) sobre a hospitalidade incondicional e Baptista (2005) para compreender a relação entre hospitalidade e educação. Com relação à tecnologia, toma-se como base os estudos de Marçal (2005), Miranda (2016), Quintarelli (2019) e Vesce (2021).

Lashley e Camargo se dispuseram a criar “modelos” para facilitar os estudos sobre hospitalidade. Para Lashley (2004), a hospitalidade consiste no conjunto de comportamentos originários da base da sociedade e se manifesta nos domínios social, privado e comercial. Já Camargo (2003) define hospitalidade como o ato de receber, hospedar, alimentar e entreter pessoas fora de seu hábitat e entende que a hospitalidade, enquanto instância social, se desenvolve em quatro categorias: doméstica, pública, comercial e virtual.

A hospitalidade em sua concepção conserva as diferenças humanas, manifesta-se na reciprocidade entre dois indivíduos: o anfitrião e o hóspede. Para Camargo (2015), a hospitalidade deve ser incentivada e é uma virtude rara. Sua incondicionalidade vale tanto para anfitrião, como para o hospede. Esse vínculo se perpetua numa constante, como num ritual básico, com alternância de papéis entre os convivas. Para Camargo (2015), 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.

Já para Lashley (2004), a hospitalidade se apresenta como uma troca contemporânea, idealizada para aumentar a reciprocidade (bem-estar) entre as partes envolvidas, principalmente por meio da oferta de alimentos e/ou bebidas e/ou acomodação, ou seja, a possibilidade de encontros que podem levar à relacionamentos, propiciando a troca e o benefício mútuo para o anfitrião e o hóspede.

Em função da pandemia, as práticas de sociabilidade até então vigentes necessitaram de uma rápida adaptação obrigando as pessoas a reinterpretarem seus conceitos sobre relação social. Viver e conviver são tarefas bastante diferentes (CARDOSO; NETTO, 2020). Para Montandon (2003), a hospitalidade é uma das formas mais essenciais da socialização. Enquanto para Simmel (1983), é a forma pela qual os indivíduos (atores sociais) criam relações de interdependência no intuito de satisfazer seus interesses, ou estabelecem contatos e interações sociais de reciprocidade.

Do ponto de vista do acolhimento Grassi (2011, p.55), trata sobre a questão daquele que, em busca de acolhimento, ultrapassa os espaços do exterior para o interior, descrevendo que os indesejáveis são expulsos para as fronteiras, só se convidam os amigos e os semelhantes. Para Binet-Montandon (2011) a acolhida pode ser entendida como o momento inaugural e decisivo da hospitalidade marcando de imediato a questão fundamental das relações entre acolhida e tempo. Simmel (1983) destaca que a interação entre os indivíduos impulsiona a vida em sociedade e são acompanhadas por um sentimento de satisfação de estar justos e pela influência mútua que exercem entre si e pela determinação recíproca que exercem uns com os outros.

Para Marçal (2005), a tecnologia quando aplicadas à educação se torna uma interessante oportunidade à disposição dos educadores para a descoberta de novas metodologias e para a construção do conhecimento. Miranda (2016), destaca que é na reciprocidade da interação entre educando e educador que se estabelece um canal de comunicação e as trocas que fortalecem os laços no processo educacional. Já para Quintarelli (2019), é necessário compreender o espaço virtual como palco de interações humanas.

3. METODOLOGIA

Essa é uma pesquisa teórica-empírica de ordem aplicada que objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigida à solução de problemas específicos. Sua abordagem é de ordem qualitativa. Considerando que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, a pesquisa qualitativa entende que existe um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem (CRESWELL, 2010).

Para atingir satisfatoriamente os objetivos propostos nessa pesquisa utilizou-se a pesquisa exploratória e descritiva. Exploratória pois proporciona maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito. Descritiva pois descreve as características de determinado fenômeno ou

o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2008). Para Vergara (1997), as pesquisas exploratória e descritiva são pesquisas com objetivo de exploração do tema, realizadas em áreas com poucos estudos publicados e pesquisas que visam descrever grupos e fenômenos, respectivamente.

Quanto aos procedimentos técnicos utilizou-se a pesquisa bibliográfica e documental. Tomou-se como estudo de caso a ferramenta digital *Blackboard Collaborate Ultra* utilizada pelos dois autores desse artigo. A coleta de dados se deu durante o período das aulas do primeiro semestre de 2021. Para esta pesquisa foram observadas, registradas e analisadas as ferramentas da plataforma digital em questão que mais auxiliam no processo de acolhimento e de sociabilidade das aulas online.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

O acesso ao *Blackboard Collaborate Ultra* é feito diretamente no navegador de internet e dispensa a instalação de programas adicionais. É compatível também com dispositivos e navegadores do *Google Chrome* e *Safari* para *Android* e *IOS 11*. O acesso pode ser realizado ainda pelo navegador móvel do dispositivo, ou seja, pelo celular, garantindo opções variadas para o aluno. Essas facilidades de acesso já refletem uma certa adaptação da plataforma digital a essa nova realidade de ensino e demonstram um certo esforço no intuito de manter a comunicação e garantir a interação entre alunos e professores.

As aulas online são realizadas por meio de sessões de *Webconferência*, a partir de um link fornecido pelo professor e programado com o dia e horário da aula virtual (Ver Figura 1). Esse link atua como uma espécie de “convite” que parte do anfitrião (na figura do professor), reforçando algumas regras da hospitalidade. Segundo Grassi (2011), o convite, a acolhida e a temporalidade parecem ser formas vizinhas e derivadas de uma forma inicial de hospitalidade.



Figura 1: Convite para participar da aula.

Fonte: Autores, 2021.

Após receber o convite e entrar na sala de aula virtual, o aluno pode escolher o nome e uma foto que irá utilizar. Essa ferramenta possibilita que o aluno fique mais à vontade pois permite que ele use um apelido ou apenas o primeiro nome (Ver figura 2). O aluno também pode escolher de imediato se irá ligar sua câmera e seu microfone. Essas ferramentas garantem uma certa autonomia para o hóspede, permitindo sua alteridade (MIRANDA, 2016).

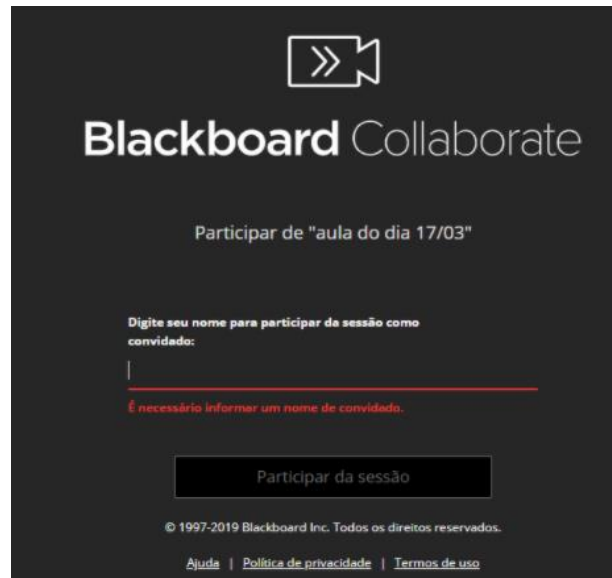


Figura 2: Tela inicial para inserir os dados dos participantes.
Fonte: Autores, 2021.

Assim que o aluno entra na sala de aula, ele cruza uma “soleira virtual”. Para Grassi, (2011), é no gesto de compensação que a hospitalidade implica, obrigatoriamente, a penetração num espaço e a instalação de um ritual de acolhida. Na entrada das casas onde estão situados objetos como o tapete e a campainha, Montandon (2011) revela o significado da soleira das portas. Ela 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.

Uma vez dentro da sala, o aluno se depara com uma grande tela situada à esquerda (Ver Figura 3). A plataforma permite diferentes possibilidades de diagramação através de um ícone situado no canto superior da tela à direita. É possível alterar a visualização dos participantes reorganizando as telas. Normalmente na tela grande aparece a pessoa que está falando.

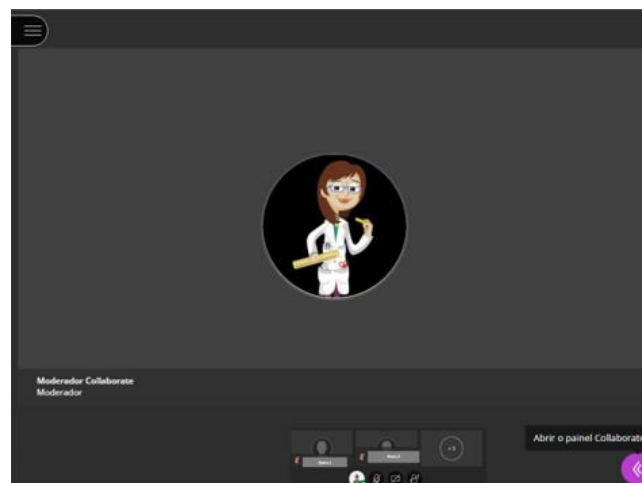


Figura 3: Disposição dos participantes da aula virtual.
Fonte: Autores, 2021.

Os quatro ícones situados na parte debaixo da tela principal ajudam na sociabilidade (Ver Figura 4). Ao ligar a câmera e o microfone, o aluno explora os recursos que favorecem a sua sociabilização. Essa interação lhe aproxima dos demais participantes, possibilitando compartilhar o seu espaço e se abrir para o outro. O contato remoto a partir da câmera ligada mostra o espaço do lar onde acontecem as interações dos envolvidos, aproxima a família, os animais de estimação que aparecem para participar desse momento virtual, desinibe os mais tímidos e proporcionam cenas com situações inusitadas. Para Batista (2005), no momento que uma pessoa se abre ao outro, recebendo, acolhendo ou aceitando o risco da exposição de si mesmo, ela rompe com seu universo interior. Mas esses momentos exigem do professor criar algumas regras para que os alunos permaneçam presentes durante a aula e para que utilizem os microfones de forma ordenada em razão dos sons produzidos nos diferentes ambientes e para que todos possam ouvir a explicação do professor.

O ícone que permite “erguer a mão”, representada por um boneco com o braço levantado (Ver Figura 4), nos remete a sala de aula presencial em que acontece uma sinalização para que o professor saiba que um de seus alunos precisa da sua atenção. A mão erguida permanece ativa até que o professor perceba e, é ele quem desativa essa opção. Para Loisel (2002), é no espaço virtual que são construídas as relações e as interações que proporcionam o acesso ao conhecimento e, dessa forma, a interação é fundamental para que haja uma boa relação entre o professor e o aluno, estabelecendo um ambiente colaborativo de aprendizagem.



Figura 4: Ferramentas de: microfone, câmera e mão levantada.
Fonte: Autores, 2021.

Apesar de ter sido convidado, o aluno pode se sentir tenso no momento inaugural da acolhida. Como na hospitalidade tradicional, cabe ao anfitrião estabelecer algumas ações para que o hóspede se sinta à vontade. Para Binet-Montandon, (2011), é na solenidade desses instantes que acontece a dupla ambivalência: o estatuto inquietante do hóspede acolhido e a angústia diante do estrangeiro e do desconhecido. A plataforma ajuda o professor permitindo, por exemplo, que ele compartilhe sua tela ou apresente um vídeo, ou uma música, para “quebrar o gelo” nesses primeiros minutos.

O professor pode ainda compartilhar links para acessar outras plataformas digitais que ajudam no aprendizado, como o do *padlet* (ferramenta que permite criar quadros virtuais que podem ser compartilhados para a realização de tarefas) e *mentimeter* (recurso digital para criar interações em tempo real, como enquetes, nuvem de palavras ou coleta de perguntas) (Ver Figura 5). O *Blackboard Collaborate Ultra* também permite que o professor utilize uma *tela branca*, que remete a lousa tradicional. Dessa forma, o professor pode, através de ferramentas de desenhos e textos, simular uma aula da maneira tradicional.

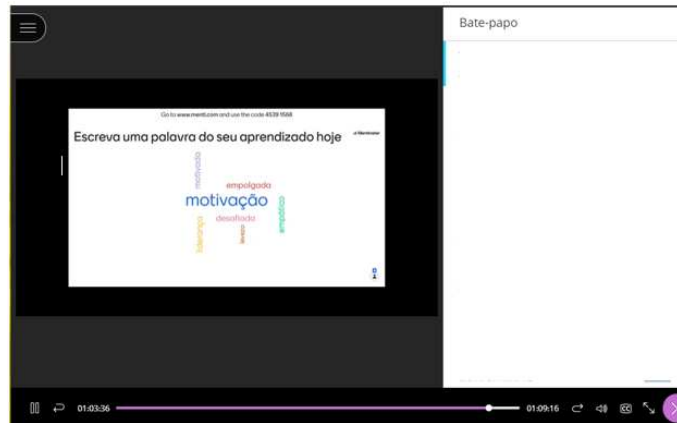


Figura 5: Nuvem de palavras criada na aula através do *mentimeter*.
Fonte: Autores, 2021.

À direita da tela estão disponíveis as ferramentas capazes de contribuir ainda mais para a sociabilidade. O *chat* (ou bate-papo) fica disponível para comunicação escrita e é lá que o aluno pode dar um “bom dia”, caso não esteja disposto a ligar sua câmera ou microfone. É através do *chat* que o aluno pode conversar com seus colegas. Percebe-se que, na maioria das aulas, os alunos interagem mais por meio do *chat*, pois ele possibilita o diálogo em tempo real e permite a inserção de textos, de links de endereços eletrônicos, de vídeos ou de imagens (Ver Figura 6). Os emojis e os textos em caixa alta são muito utilizados durante as aulas virtuais como formas de expressão.



Figura 6: Apresentação de uma imagem e interação no Chat bate-papo.
Fonte: Autores, 2021.

A valorização das relações provocadas pelos encontros virtuais permite analisar o potencial de estímulo à interatividade e ao respeito às características individuais no processo de ensino e aprendizagem. Para Castells (2013):

Todas as realidades são comunicadas por intermédio de símbolos. E na comunicação interativa humana, independentemente do meio, todos os símbolos são, de certa forma,

deslocados em relação ao sentido semântico que lhes são atribuídos. De certo modo, toda realidade é percebida de maneira virtual (CASTELLS, 2013, p. 459).

No *Blackboard Collaborate Ultra* o professor é o “moderador”. Como já foi mencionado, é ele quem faz o convite, por meio da criação do link da aula. É ele também que tem o controle da sala ao decidir, por exemplo, quem pode apresentar um trabalho ou compartilhar a tela ou quem pode falar (ele pode desligar os microfones se assim desejar). Nesse sentido, o professor assume o papel de anfitrião ditando as regras e se colocando numa posição diferenciada. Segundo Grassi (2011), não pode haver gesto de hospitalidade sem desigualdade de lugar e de status entre o hospedeiro e o hóspede. Já para Pitt-Rivers (2012), 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.

Para Miranda (2016), quem hospeda realiza o acolhimento de um lugar localizado. É nesse lugar, que se define a posição do anfitrião demarcada também como o “lugar da posse”, o império do pronome possessivo: o meu lugar por excelência. Para Batista (2005), o lugar é a base para que aconteça a interação, e quando 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 com o outro e nessa experiência recebe a hospitalidade que ele próprio oferece. Fazendo uma crítica a essa condição da hospitalidade, Derrida (2003, p.47) nos diz que oferecemos hospitalidade somente sob a condição de que o outro obedeça às nossas regras, o nosso modo de vida, a nossa linguagem, cultura ou até mesmo o nosso sistema político.

Por outro lado, a plataforma permite uma certa flexibilização nessa hierarquia. O professor, que é o “moderador”, 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” etc. (Ver Figura 7).

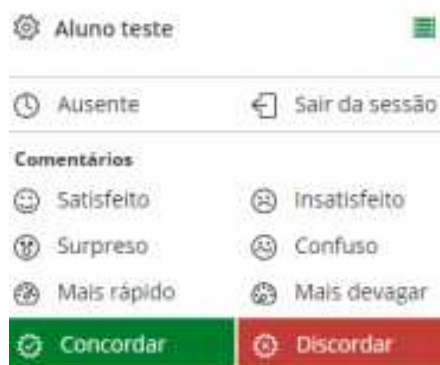


Figura 7: Opções de “status” que podem ser adotadas pelo aluno.
Fonte: Autores, 2021.

Essa é a nova forma de sociabilidade das aulas online e serão utilizadas cada vez mais a partir de agora, pois as tecnologias devem ser incorporadas aos processos de ensino e aprendizagem. Para Goedert (2020), os recursos didáticos são promotores de aprendizagens e será preciso garantir

a apropriação crítica das tecnologias pelo professor e a sua inserção no processo educativo para contribuir com os processos de inclusão e mediação.

Uma das ferramentas da plataforma digital *Blackboard Collaborate Ultra* permite ainda reunir os alunos em *grupo*. O professor cria os grupos e coloca o aluno em um deles, ou permite que este selecione o grupo em que deseja ingressar. As sessões virtuais em grupo devem ser organizadas em pequenos números de participantes para que os alunos possam conhecer uns aos outros e para que consigam realizar os trabalhos ou promover os debates propostos. Isso ajuda na sociabilidade e no sentimento de comunidade (Ver Figura 8).

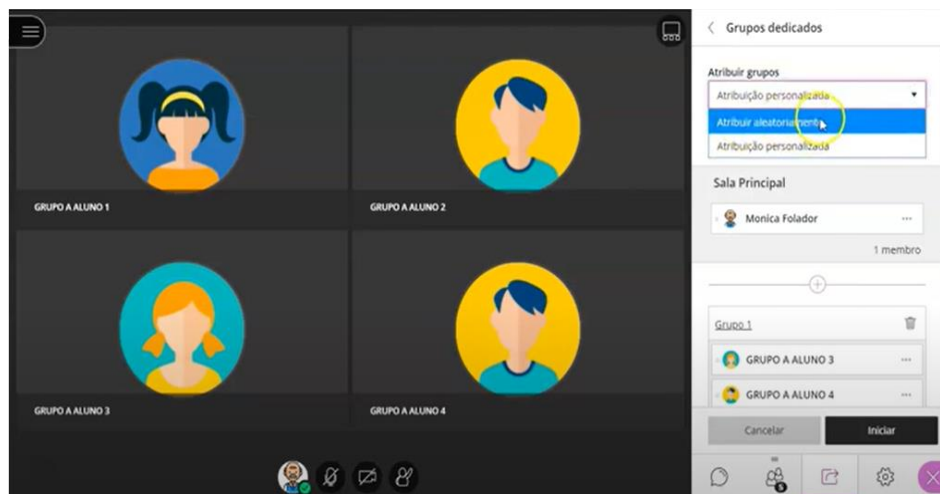


Figura 8: Simulação de grupos em sala de aula.
Fonte: Autores, 2021.

O conteúdo apresentado nas aulas online fica gravado e disponível para que os alunos possam assistir quantas vezes acharem necessário. A facilidade do acesso às gravações é também uma forma de acolhimento, pois estabelece uma revisão ao encontro solidificando a identidade do professor e do conteúdo da aula.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONTRIBUIÇÕES DA PESQUISA

Os resultados iniciais da pesquisa reforçam a importância da hospitalidade enquanto ciência social aplicada e alertam para uma nova forma de sociabilidade que, ao que tudo indica, veio para ficar. A transformação digital tornou-se indispensável e chegou para definir os processos nas organizações e melhorar as relações sociais, promovendo outras formas de comunicação, de interação social, acessibilidade e sustentabilidade. O ensino a distância reside na interação entre professores, tutores, ferramentas tecnológicas e alunos. O ambiente virtual deve ser atrativo para evitar o isolamento do aluno e manter um processo de aprendizagem instigante, motivador, facilitador e de respeito ao outro.

Por meio desta pesquisa foi possível perceber que as ferramentas das plataformas digitais fazem a diferença no processo de acolhimento e de sociabilidade durante as aulas online. A diversidade de ferramentas da plataforma *Blackboard Collaborate Ultra* proporciona ao professor um leque de possibilidades para disseminar o conhecimento e garantir a continuidade da

aprendizagem em tempos de isolamento físico. Essas ferramentas ajudam o professor a atuar como anfitrião acolhendo os alunos nas salas de aula virtuais e instigando a sociabilidade. A plataforma também garante aos alunos formas diferenciadas de sociabilização e interação social. Destacam-se aqui as ferramentas da mão levantada, das possibilidades de sociabilização e interação no chat, da tela branca que remete à lousa tradicional e do compartilhamento da tela dos participantes. A aprendizagem a partir dessas ferramentas supera desafios e torna as aulas atrativas e inovadoras desenvolvendo nos sujeitos da hospitalidade (virtual) a capacidade de se relacionarem, se comunicarem, se conectarem e, principalmente, de repensarem os seus papéis.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BAPTISTA, Isabel. **Dar rosto ao Futuro: a educação como compromisso ético**. Porto, Portugal: Profedições, 2005.
- BASTOS, S.; REJOWSKI, M. Pesquisa científica em hospitalidade: desafios em busca de uma configuração teórica. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. XII, n. especial, p. 132-159, mai. 2015.
- BRASIL. Ministério da Educação. Portaria nº 343, de 17 de março de 2020. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-343-de-17-de-marco-de-2020-248564376>. Acesso em: 30 junho de 2021.
- BINET-MONTANDON, Christiane. Acolhida. Uma construção do vínculo. In: Montandon, Alain. **O livro da hospitalidade**. São Paulo: SENAC, 2011.
- CAMARGO, L.O.L. As leis da hospitalidade. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, 15(2), e-2112, maio/ago, 2021.
- CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Os interstícios da hospitalidade**. Revista Hospitalidade. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 42-69, mai. 2015.
- CAMARGO, L. O de. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.
- CAMARGO, Luis Otávio de Lima. Os domínios da hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti, Bueno, Marielys Siqueira (Orgs). **Hospitalidade: Cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- CARDOSO, Denise Machado; NETTO, Felipe Bandeira. **Reflexão antropológica sobre viver e conviver em família no isolamento social**. In: GROSSI, Miriam; TONIOL, Rodrigo. **Cientistas Sociais e o Coronavírus**, 1ed. São Paulo: ANPOCS; Florianópolis: Tribo da Ilha, 2020.
- CASTELLS, Manuel. **Redes de Indignação e Esperança. Movimentos sociais na era da Internet**. Trad. Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.
- CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa: Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto**; Tradução Magda Lopes. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 296 páginas, 2010.
- DERRIDA, J. (2001). **Cosmopolitas de todos os países mais um esforço!** Coimbra: Minerva.
- DERRIDA, Jacques. (2003). **Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade**. (pp.05-135). (A. Romane, Trad.). São Paulo: Escuta.
- GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. Edição: 6a ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- 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.
- GRASSI, M.-C. Hospitalidade: Transpor a soleira. In: MONTANDON, A. (org.). **O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Senac, 2011. p. 45-53.

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.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. S. Paulo: Atlas, 1999.

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.

MARÇAL, Edgar; ANDRADE, Rossana; RIOS, Riverson. Aprendizagem utilizando dispositivos móveis com sistemas de realidade virtual. In: **RENTE – Revista Novas Tecnologias na Educação**, 3(1), Porto Alegre: UFRGS, 2005.

MIRANDA, José Valdinei Albuquerque. **Ética da alteridade e o paradoxo da hospitalidade ao outro na educação**. Conjectura: Filos. Educ., Caxias do Sul, v. 21, n. 2., 2016.

MONTANDON, A. Hospitalidade, ontem e hoje. In: DENCKER, A.; BUENO, M. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira-Thomson, 2003.

MONTANDON, Alain. **O livro da hospitalidade**. São Paulo: SENAC, 2011.

PITT-RIVERS, Julian. The law of hospitality. HAU: **Journal of Ethnographic Theory**. v. 2, n. 1, p. 501-517, 2012.

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

RODRIGUES, Lucas de Oliveira. **Relacionamento Virtual**. *Brasil Escola*. Disponível em: <https://brasilescola.uol.com.br/sociologia/relacionamento-virtual.htm>. Acesso em 01 de julho de 2021.

SCHEMES, Taynara. **O que é e como atender clientes no WhatsApp como call center**. Movidesk, 2021. Disponível em: <https://conteudo.movidesk.com/whatsapp-call-center/>. Acesso em 30 de junho de 2021.

SIMMEL, G. **Sociabilidade: um exemplo de sociologia pura ou formal**. In: MORAES FILHO, E. (Org.). *George Simmel: sociologia*. São Paulo: Ática, 1983. p. 165-181.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

VESCE, Gabriela E. Possolli. **Ciberespaço**. InfoEscola, navegando e aprendendo, 2021. Disponível em: <https://www.infoescola.com/internet/ciberespaço/>. Acesso em 30 de junho de 2021.