

HOSPITALIDADE NA EAD: O ENCONTRO PRESENCIAL COMO MEIO DE GERAR VÍNCULO COM O ESTUDANTE

SÃO PAULO/SP MAIO/2017

CELSO LUIZ BRAGA DE SOUZA FILHO - EAD LAUREATE - cfilho@eadlaureate.com.br

FERNANDO LEONEL RODRIGUES - EAD LAUREATE - flrodrigues@eadlaureate.com.br

Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)

Categoria: ESTRATÉGIAS E POLÍTICAS

Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR

RESUMO

O artigo tem como objetivo apresentar como os conceitos e práticas de hospitalidade amplamente aplicados na área da saúde, podem ser aplicados no setor educacional, tendo como recorte aqui, a oferta de cursos superiores na modalidade a distância e os encontros presenciais de integração. A pesquisa realizada busca dar subsídios teóricos para a aplicação de encontros presenciais de integração com o objetivo de fomentar o acolhimento e o vínculo dos estudantes com a universidade. É apresentado o modelo de encontro presencial desenvolvido pelo EAD LAUREATE e a análise dos dados obtidos por meio da pesquisa de satisfação aplicada para os estudantes participantes, nesta pesquisa são inquiridos os aspectos de relevância do encontro, importância do tema para a carreira e grau de recomendação, os estudantes em sua maioria avaliam positivamente a realização dos encontros, e percebem que é de importante relevância para sua formação acadêmica e manutenção do vínculo com a universidade.

Palavras-chave: hospitalidade, educação a distância, vínculo, encontro presencial.

Introdução

É sabido que a educação a distância (EAD) é ofertada em diversas modalidades de ensino, como: híbrido ou semipresencial (através de polos de apoio e unidades sede), satelital e *web-based*. Ainda que com práticas diferentes no que diz respeito à metodologia de ensino, todas as modalidades ofertadas pelas instituições de ensino superior credenciadas pelo Ministério da Educação (MEC/INEP), por diretrizes regulatórias, irão convergir em uma prática: o contato presencial com o estudante para, no mínimo, realizar as avaliações presenciais, conforme determina a Lei n. 9394/1996 e o Decreto n. 5.622/2005.

O tema aqui proposto, “Hospitalidade na EAD: o encontro presencial como meio de gerar vínculo com o estudante”, é influenciado pela alta quantidade de estudos acerca dos motivos resultantes em evasão, por parte dos estudantes de ensino superior da modalidade a distância.

Este artigo não pretende analisar os fatores que contribuem para a evasão do estudante e nem traçar comparativo com modalidades diferentes, como o presencial. Porém, temas acerca da evasão serão aqui tratados, uma vez que uma possível fonte de evasão é a frieza causada pelo distanciamento dos estudantes em relação à universidade, característica essa, mais comum no sistema *web-based*. Ao optar por uma modalidade a distância em que, em tese, o contratante de tal prestação de serviço tende a estabelecer relação de menor contato presencial com a instituição de ensino, uma vez que são inexistentes as aulas presenciais diárias e obrigatórias, quais alternativas devem ser adotadas para estabelecimento de relação próxima com o estudante? Como, por meio da hospitalidade nos encontros presenciais, é possível minimizar o distanciamento do estudante que tende a resultar em altos índices de evasão nos primeiros semestres dos cursos superiores na modalidade a distância?

Ao tentar compreender o movimento de identificação desse estudante com a instituição de ensino por meio da hospitalidade, identificamos que são recorrentes na literatura sobre humanização os termos “acolhimento”, “relacionamento”, “vínculo” e “empatia”.

Para compreender o conceito de hospitalidade, Alain Montandon (2003, p. 132) define como: "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).

Nas relações de hospitalidade, tudo começa na soleira, limite entre dois mundos, o interior e o exterior, o dentro e o fora. A soleira é a etapa decisiva semelhante a uma iniciação. Quando o hóspede ultrapassa essa barreira inicia-se a ação de acolhimento pelo anfitrião e, por outro lado, a submissão do hóspede às regras da casa. O anfitrião terá o zelo de proporcionar bem-estar ao visitante, gerando o sentimento de pertencimento. A transição da soleira implica tacitamente para o convidado o aceite das regras do outro (MONTANDON, 2011).

É observado na educação a distância que, ainda que os estudantes tenham optado por uma modalidade em que não se faz necessária a habitual presença na instituição sede ou polo de apoio presencial, o estabelecimento de relações de proximidade com esse estudante pode contribuir de forma significativa na criação do vínculo e o sentimento de pertencimento, que, de forma consequente, tendem a resultar numa melhor performance acadêmica e num menor índice de evasão.

Portanto, o presente artigo tem como intuito apresentar a correlação entre a importância da aplicação dos conceitos de hospitalidade no acolhimento do estudante e como os encontros presenciais podem contribuir, estreitando laços com a instituição e resultando em melhor desempenho acadêmico, por parte dos estudantes.

Referencial teórico

O presente artigo pretende estabelecer correlação entre os conceitos da hospitalidade e humanização, e a aplicação de encontros presenciais para estudantes de educação a distância, compreendendo assim, como os mesmos possuem alto fator de impacto na criação de vínculo com o estudante.

São características comuns e esperadas dos estudantes de EAD: independência, autonomia para desenvolvimento de estudos, responsabilidade e pró-atividade. Porém, é importante compreender que tais características não são necessariamente, desenvolvidas de forma automática por parte do estudante. Pretti (2000) apresenta que a autonomia não pode ou deve ser tratada como uma qualidade humana já pronta. Ela é a capacidade de um determinado indivíduo tornar para si, a sua própria formação, fazendo-se assim, o autor de seu próprio projeto de carreira ou vida.

O processo de emancipação do estudante e desenvolvimento de características que lhe permitam ser autônomo em sua relação de aprendizagem, está intrinsicamente ligado ao ator pedagógico responsável por mediar e direcionar seus estudos, além de entender quais suas individuais características e necessidades. Tal mediação não se restringe ao

processo de construção de conhecimento, mas, também, ao início do estabelecimento de vínculo de confiança. São atributos definidos por Sennett (2005), capazes de estreitar o relacionamento com o estudante: lealdade, comprometimento, confiança e ajuda mútua.

O principal foco da hospitalidade são as relações individuais, mesmo porque, a hospitalidade sempre se refere a pessoas e espaços, e não a empresas como reforça Camargo (2004). Quando a socialidade da empresa, impessoal, sobrepõe a socialidade individual, a lei não escrita da dádiva de imperar.

Também é função básica da hospitalidade o estabelecer de um relacionamento ou a promoção de um relacionamento previamente estabelecido. Os atos relacionados com a hospitalidade obtêm este resultado no processo de troca de produtos e serviços, tanto materiais quanto simbólicos, entre aqueles que dão hospitalidade (anfitriões) e aqueles que recebem (hóspedes). Uma das principais funções de qualquer ato de hospitalidade é consolidar o reconhecimento de que os atores da hospitalidade já partilham do mesmo universo moral, geralmente, participando do mesmo convívio social, ou, ainda que construindo um novo universo moral em que ambos concordam em participar (LASHLEY, 2004; BROTHERTON, WOOD, 2004).

O acolhimento é previsto na lei incondicional da hospitalidade, que manda acolher todo o recém-chegado, antes mesmo de perguntar seu nome ou pedir credenciais, pois a hospitalidade passa inevitavelmente pelo endereçamento à singularidade do outro numa cena de dualidade assimétrica, “a hospitalidade absoluta, aquela que, incondicionalmente, se dispõe a acolher o outro na sua estranheza, isto é, dissociado de toda e qualquer pertença, no registro do instituído ou da condicionalidade” (BERNARDO, 2002, p. 424).

As relações humanas são compostas pela combinação de elementos tangíveis e intangíveis, cuja a exata proporção varia conforme as condições específicas das diferentes situações de troca de hospitalidade. A Hospitalidade associa-se a formas particulares de comportamento e interação humana e não é inevitavelmente sinônimo de comportamento hospitaleiro, que é necessário, mas não suficiente para a existência da hospitalidade. Em síntese é “uma troca humana contemporânea, assumida voluntariamente e concebida para aumentar o bem-estar mútuo das partes envolvidas mediante oferta de acomodação e/ou alimento e/ou bebida” (BROTHERTON, WOOD, 2004, P.202).

Hospitabilidade é o nome da característica das pessoas hospitaleiras, sendo possível

estabelecer a noção de um bom hospedeiro. Aquele que cumpre todas as tarefas de um anfitrião, porém não somente as convenções predeterminadas. Ou seja, um bom hospedeiro será alguém que deixará seus hóspedes felizes, ou tão felizes quanto seus esforços e ajuda forem capazes enquanto permanecerem sob seu teto. Ser um bom anfitrião envolve habilidades e empenho, por exemplo: saber impedir que uma frase mal colocada se transforme em uma briga. Os bons anfitriões sabem agradar seus hóspedes e têm essa capacidade (TELFER, 2004).

O comportamento genuinamente hospitaleiro reque um motivo adequado. Para ser considerado hospitaleiro deve-se observar a frequência que ocorre tal comportamento. Uma pessoa hospitaleira possui comportamentos atenciosos e comprometidos habitualmente. O fato de ser bom hospedeiro não é necessário para ser hospitaleiro. Um bom hospedeiro tem de ser hábil, além de atencioso, as pessoas hospitaleiras são atenciosas, mas não são necessariamente hábeis, portanto, podem não ser bons hospedeiros.

Método

Como forma de engajar os estudantes a se sentirem pertencentes do universo acadêmico, foi instituído no EAD LAUREATE, que reúne o departamento de EAD de quatro IES da rede Laureate no Brasil, Universidade Potiguar – UNP, Universidade Salvador – UNIFACS, Universidade Anhembi Morumbi – UAM e Complexo Educacional FMU o PROPAC – Programa de Permanência Acadêmica, que compõe diversas ações que visam acolher e gerar vínculo com o estudante EAD, ações estas promovidas pelos professores, tutores a distância e tutores presenciais, estes últimos possuem papel fundamental no processo de acolhimento e na promoção do sentimento de pertença já tratado por BERNARDO (2002).

Por meio dos encontros presenciais elaborados pela equipe pedagógica do EAD LAUREATE sediada em São Paulo, os tutores presenciais espalhados pelo Brasil recebem capacitação *on-line* dos coordenadores pedagógicos e o material formatado para a aplicação com os estudantes. Quinzenalmente os encontros são programados com diversos temas: Encontro Presencial de Integração: Recepção; Temas Transversais; Brinquedoteca (específico para estudantes de Pedagogia); Negócios (específico para estudantes da área de negócios). O PROPAC foi implementado no segundo semestre de 2015 na rede, e desde então representa uma das estratégias de retenção dos estudantes, pois acredita-se que o estudante que possui um forte vínculo com o seu tutor, terá diminuída a probabilidade de evasão.

No início de cada período letivo dos calouros, todos os polos de apoio presencial realizam o Encontro Presencial de Integração: Recepção, que possui a finalidade de dar as boas-vindas aos calouros, apresentar a equipe de apoio do polo, a metodologia de ensino do EAD, o AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem, os canais de comunicação com a IES, os encontros presenciais subsequentes, formação de grupos de estudos, ações de extensão comunitária entre outros. Os Encontros Presenciais de Integração: Temas Transversais: visam abordar os temas transversais estabelecidos pelo Ministério da Educação, onde são convidados os estudantes de todos os cursos. Já foram aplicados temas como: Desastre de Mariana, Doação de Sangue, Eu Corrupto?, Mercado de Trabalho, Discussão Ética e Aplicação na Sociedade Local, Novas Tecnologias, Igualdade de Gênero, Variação e Preconceitos Linguísticos.

O Encontro Presencial de Integração: Brinquedoteca objetiva a capacitação dos futuros professores com as ferramentas lúdico-pedagógicas, onde os estudantes experimentam a prática de sala de aula e o momento de integração com os colegas de curso.

Todos os Tutores Presenciais devem elaborar após pesquisar com os estudantes do polo de apoio presencial, dois encontros que aborde os temas de interesse da comunidade onde estão inseridos.

Após a realização dos encontros é aplicada a pesquisa de satisfação por meio eletrônico, do tipo *survey*, em escala *likert* de cinco pontos, onde a nota um representa muito ruim, e a nota cinco representa excelente, pergunta-se sobre o encontro em geral, importância do encontro para o desenvolvimento profissional e pessoal, o domínio do tutor sobre o assunto, a qualidade dos recursos utilizados e a atividade prática. A pesquisa é anônima e o preenchimento do nome do tutor é opcional, para as notas baixas (um e dois) é solicitado que se preencha o motivo. Solicita-se também uma nota de zero a dez para os encontros presenciais de uma forma geral, uma pergunta aberta para reclamações, elogios e sugestões para os próximos encontros e um campo para o preenchimento do e-mail do estudante de forma opcional.

Para acompanhamento da gestão pedagógica, é aferido por meio de médias aritméticas e por NPS (NET PROMOTER SCORE) que consiste em quantificar o número de notas maiores, indicando o percentual de respondentes promotores do produto ou serviço inquirido, indicando serem leais. Os clientes detratores geralmente dão notas 6 ou inferiores, são insatisfeitos, desleais, decepcionados com a empresa, criticam a empresa para amigos e colegas, representam o fracasso da organização (OLIVEIRA, VIEIRA FILHO, KOVALESKI, 2016).

Discussão dos resultados

Desde outubro de 2016, a coordenação pedagógica de polos do EAD LAUREATE aplica a pesquisa em todos os estudantes que participaram dos encontros presenciais, a pesquisa é voluntária e anônima, aplicada por meio eletrônico via internet.

Na tabela 1 são demonstradas a média aritmética das perguntas, dos dez maiores polos que realizaram as atividades, com seu respectivo número de respondentes, e também o NPS de cada polo, onde indica o número de estudantes promotores dos encontros presenciais. As perguntas abertas fornecem para a gestão importante subsídios de melhorias e acompanhamento das atividades realizadas pelos Tutores Presenciais.

Tabela 1 – Média das respostas e NPS – pesquisa de satisfação

| Polo | n | Média de [Atividade prática] | Média de [Recursos utilizados] | Média de [Domínio do assunto (Tutor)] | Média de [Importância do Encontro Presencial para seu desenvolvimento] | Média de [Encontro em geral] | NPS |
|--------------------------|-----|------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--|------------------------------|-----|
| São Paulo - Anhangabaú | 114 | 4,28 | 4,41 | 4,58 | 4,60 | 4,43 | 77% |
| São Paulo - Vila Olímpia | 80 | 4,06 | 4,31 | 4,54 | 4,53 | 4,41 | 66% |
| Natal - Zona Sul | 59 | 3,95 | 4,05 | 4,42 | 4,42 | 4,19 | 61% |
| Santo Antônio de Jesus | 50 | 4,04 | 3,98 | 4,50 | 4,44 | 4,26 | 50% |
| Salvador - Iguatemi | 44 | 3,70 | 3,95 | 4,16 | 4,41 | 3,91 | 64% |
| Caicó | 35 | 4,63 | 4,74 | 4,86 | 4,89 | 4,83 | 89% |
| Salvador - Paralela | 34 | 3,44 | 3,68 | 3,94 | 4,35 | 3,62 | 41% |
| Feira de Santana | 31 | 4,10 | 4,48 | 4,55 | 4,77 | 4,39 | 71% |
| Mossoró | 30 | 4,37 | 4,53 | 4,67 | 4,50 | 4,40 | 83% |
| Currais Novos | 29 | 4,38 | 4,45 | 4,59 | 4,83 | 4,66 | 86% |

Fonte: Elaborado pelo autor

No exemplo do polo São Paulo – Anhangabaú, as médias são superiores a 4 pontos, e o NPS é de 77%, isso significa que 7 em cada dez estudantes participantes são promotores dos encontros e existe alta probabilidade de recomendação. Entretanto no polo Santo Antonio de Jesus, os índices indicam pontos de atenção, pois as médias estão abaixo de 4 pontos e o NPS é de 50%, o percentual de estudantes promotores dos encontros presenciais. No caso de Santo Antonio de Jesus, os comentários sugerem maior quantidade de encontros presenciais e integração entre os estudantes, demonstrando que os discentes valorizam a realização dos encontros.

Considerações finais

Ainda que, tradicionalmente, o perfil dos estudantes da modalidade a distância seja comumente descrito pelo distanciamento da instituição, no que diz respeito ao contato presencial, diante da experiência da aplicação dos encontros presenciais e da posterior

aplicação da pesquisa de satisfação, fica aparente que: ainda que os estudantes caminhem para a trilha da independência e autonomia, desenvolvendo suas atividades acadêmicas de forma independente, o estabelecimento do vínculo pessoal com a instituição e com os atores pedagógicos, é eficaz para construção de um bom relacionamento e desempenho acadêmico do estudante.

A pergunta norteadora foi parcialmente respondida, pois é possível constatar pela pesquisa de satisfação aplicada nos estudantes participantes dos encontros presenciais, grande apreço por essas oportunidades de interação com os colegas, tutores presenciais e equipe administrativa do polo.

Acolher o estudante de forma hospitaleira, entendendo suas necessidades individuais, é essencial para que o estudante se torne um indivíduo leal e faça da instituição de ensino, ponte para uma significativa construção de conhecimento e aprendizado. Enxergar a instituição de ensino e seus colaboradores (professores, tutores mediadores e tutores a on-line) como capazes por responder de forma adequada ao sonho da conclusão de um curso superior, será uma importante ferramenta de combate à evasão, através da permanência acadêmica. Desta forma, o encontro presencial aparece como boa alternativa para contribuir no estabelecimento deste vínculo, trazendo para mais próximo da instituição, seu principal personagem: o estudante.

Referências

BERNARDO, F. A ética da hospitalidade, segundo J. Derrida, ou o porvir do cosmopolitismo por vir a propósito das cidades-refúgios, re-inventar a cidadania (II). **Revista filosófica de Coimbra**, v. 22, p.421-446, 2002.

CAMARGO, L. O. **Hospitalidade**. 2ed. São Paulo: Aleph, 2004.

BROTHERTON, B. WOOD, R. Hospitalidade e administração da Hospitalidade. In: LASHLEY, C. MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectiva para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2004.

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C. MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectiva para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2004, p.1-24.

MONTANDON, A. Prefácio. **Espelhos da hospitalidade**. In: MONTANDON, A. O livro da hospitalidade. São Paulo: Senac, 2011, p. 31-38

MONTANDON, A. **Hospitalidade**: ontem e hoje. In DENCKER, Ada F.M. BUENO; M.S. (Orgs) Hospitalidade: Cenários e Oportunidades. São Paulo: Pioneira-Thomson, 2003.

OLIVEIRA, Lecila Duarte Barbosa et al. A brinquedoteca hospitalar como fator de promoção no desenvolvimento infantil: relato de experiência. **Journal of Human Growth and Development**, v. 19, n. 2, p. 306-312, 2009.

OLIVEIRA, E.; VIEIRA FILHO, F.; KOVALESKI J. Investigação e análise da satisfação de clientes usando o método net promoter score para promover melhorias de produtos e processos. **Revista UNINGÁ Review**, Vol.28,n.3,p.134-141, 2016.

Pretti, O. (2000) **Autonomia do aprendiz na EAD**: significados e dimensões. In: Educação a distância: construindo significados. Brasília: NEAD/IE – UFMT; Brasília: Plano, p.125-145.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter** - consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo. Rio de Janeiro: Record, 2005.

TELFER. E. A filosofia da “hospitabilidade”. In: LASHLEY, C. MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade**: perspectiva para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004.