

Dilemas, expectativas e perspectivas sobre o ensino superior de turismo e hospitalidade em tempos de Covid-19

Dilemmas, expectations and perspectives on university education in tourism and hospitality in Covid-19 times

Dilemas, expectativas y perspectivas sobre la enseñanza superior en turismo y hospitalidad en tiempos de Covid-19

Helena Catão Henriques Ferreira¹
Ari da Silva Fonseca Filho²

Artigo convidado - Edição especial Turismo e Pandemia Covid-19

Resumo: A pandemia de Covid-19, que chegou ao Brasil em março de 2020, impactou amplamente na vida econômica e social do país. Na ausência de uma vacina ou um remédio eficiente para enfrentá-la, o afastamento físico tem sido a saída na luta pelo seu controle. A universidade precisou suspender suas atividades presenciais, passando paulatinamente a desenvolvê-las de modo remoto. O ensino superior de turismo foi um dos mais impactados, devido a sua necessidade de realizar visitas e viagens técnicas, atividades práticas em laboratórios e também por tratar de um fenômeno que sofre profundas mudanças no momento. Sendo assim, o artigo teve como questão norteadora: de que modo a pandemia de Covid-19 afetou a vida pessoal e profissional dos docentes, tendo em vista suas atribuições relacionadas ao ensino, pesquisa, extensão e gestão? O objetivo foi investigar como esses professores estão enfrentando os desafios colocados pela pandemia em relação ao ensino mediado pela tecnologia. A pesquisa teve abordagem qualitativa, de caráter exploratório, apoiada na etnografia on-line, sendo realizadas 18 entrevistas, por meio de videochamadas, com participação pública. Apesar das dificuldades enfrentadas devido à brusca mudança na vida pessoal e profissional, os docentes têm encarado o cenário de forma positiva, desafiadora e criativa, adaptando-se às novas demandas do ensino. Enquanto alguns anseiam pelo retorno do ensino presencial, uma parcela dos docentes admite migrar para o sistema de ensino híbrido. Entretanto, essas mudanças necessitam ser vistas de modo crítico, a partir de um profundo debate, tendo em vista o cuidado com as consequências na qualidade da educação.

Palavras-chave: Turismo e Hospitalidade. Covid-19. Ensino Superior. Docentes. Ensino Remoto.

Abstract: *The Covid-19 pandemic that arrived in Brazil in March 2020 has largely impacted the country's economic and social life. Without a vaccine or an efficient medicine to face it, physical withdrawal has been the way out in the fight for its control. The university had to suspend its face-to-face activities, gradually starting to develop them remotely. Higher education in tourism was one of the most impacted by its need to carry out visits, technical trips, practical activities in laboratories and also because it deals with a phenomenon that undergoes profound changes at the moment. Therefore, the guiding question of the article was: how did the Covid-19 pandemic affect the teachers' personal and professional lives, given their attributions related to teaching, research, extension and management? The objective was to investigate how these teachers are facing the challenges posed by the pandemic in relation to technology-mediated education. The research had a qualitative, exploratory approach, supported by online ethnography, in which 18 interviews were conducted, through video calls, with public participation. Despite the difficulties faced due to the sudden change in personal and professional life, teachers have faced in a positive, challenging and creative way adapting to the new demands of teaching. While some yearn for the return of face-to-face education, a portion of the professors admits trying to migrate to the hybrid education system. However, these changes need to be viewed critically, from a deep debate, with a view to taking care of the consequences on the quality of education.*

Keywords: *Tourism and Hospitality. Covid-19. University Education. Professors. Remote Teaching.*

¹**Formação/curso:** Doutora e Mestre em Ciências Sociais (CPDA/UFRJ), Graduação em Ciências Sociais IFCS/UFRJ. **Instituição:** Professora do Programa de Pós-Graduação em Turismo – PPGTUR e da Graduação em Turismo da UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE-UFF – Niterói - RJ, Brasil). Líder do Grupo de Pesquisa (CNPq) Laboratório de Turismo e Antropologia - LaTA. **E-mail:** helenacatao@id.uff.br

²**Formação/curso:** Doutor e Mestre em Educação pela Faculdade de Educação da USP; Bacharel em Turismo pela UEPG. **Instituição:** Professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo – PPGTUR e da Graduação em Turismo da UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE-UFF – Niterói - RJ, Brasil). Líder do grupo de pesquisa (CNPq) Turismo: Audiovisual e Educação Turística. **E-mail:** arifonseca@id.uff.br

DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19

Resumen: *La pandemia de Covid-19 que llegó a Brasil en marzo de 2020 ha afectado en gran medida la vida económica y social del país. Sin una vacuna o un medicamento eficaz para enfrentarlo, el distanciamiento ha sido la salida en la lucha por su control. La universidad tuvo que suspender sus actividades para desarrollarlas de forma remota. La educación superior en turismo fue una de las más impactadas por su necesidad de realizar visitas y viajes técnicos, actividades prácticas y también porque en este momento, es un fenómeno en profundos cambios. Por consiguiente, la pregunta orientadora del artículo fue: ¿cómo afectó la pandemia Covid-19 la vida personal y profesional de los docentes, dadas sus atribuciones relacionadas con la docencia, la investigación, la extensión y la gestión? El objetivo fue investigar cómo docentes enfrentan los desafíos que plantea la pandemia en relación con la educación mediada por tecnología. La investigación tuvo un enfoque cualitativo, exploratorio, apoyado en la etnografía online, en la que se realizaron 18 entrevistas, a través de videollamadas, con participación pública. A pesar de las dificultades enfrentadas por el cambio brusco en la vida personal y profesional, los docentes se han enfrentado de manera positiva, desafiante y creativa adaptándose a las nuevas exigencias de la docencia. Mientras que algunos desean el regreso de la educación presencial, una parte de los profesores admite haber migrado al sistema educativo híbrido. Sin embargo, estos cambios deben ser vistos de manera crítica, desde un debate profundo, con miras a atender las consecuencias sobre la calidad de la educación.*

Palabras Clave: *Turismo y Hospitalidad. Covid-19. Enseñanza Superior. Profesor. Enseñanza Remota.*

1 Introdução

O ano de 2020 se iniciou sob a égide de grandes mudanças no mundo. Essas mudanças podem ser analisadas como um fato social total (MAUSS, 2003), na medida em que são representadas por um fenômeno que se expressa nas mais diversas instituições, desde as econômicas — considerando todas as formas de produção e consumo — e políticas, a todas as formas de sociabilidade, tais como as familiares, as relacionadas ao trabalho, à educação, as religiosas e as morais.

O fenômeno foi provocado pelo aparecimento de um vírus desconhecido, o Sars-Cov-2, em Wuhan, na China, em dezembro de 2019. Esse vírus acarreta uma doença pulmonar grave, a Covid-19, com consequências diversas e dependentes de inúmeros fatores que, ainda hoje, em novembro de 2020, estão sendo paulatinamente esclarecidos. Um dos grandes problemas envolvidos, desde a confirmação da pandemia, é o grau de desconhecimento e de incerteza instalados socialmente. O que a distingue de uma epidemia, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), é justamente o fato de a enfermidade ser mundialmente disseminada.

Horton (2020) argumenta que a Covid-19 se caracterizaria, na verdade, como uma sindemia, uma noção concebida na década de 1990, por Merrill Singer, um antropólogo médico americano. Embora conhecido por suas pesquisas sobre abuso de substâncias, HIV/AIDS e disparidades sociais na saúde da população, Singer definiu sindemia como a associação entre duas ou mais doenças dependentes de fatores sociais e ambientais, que promovem e potencializam os efeitos negativos dessa interação. Para Horton (2020), considerar a Covid-19 como uma sindemia convida a uma consideração mais ampla das medidas necessárias para combatê-la, de forma a levar em consideração fatores como educação, emprego, habitação, alimentação e meio ambiente.

**DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS
SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E
HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19**

Nesse processo, podemos distinguir como centrais as grandes mudanças nos sistemas de saúde e nas comunicações em geral, principalmente nas tecnologias digitais. Essas, diante das contenções comunicativas necessárias à tentativa de frear o avanço da pandemia, têm recebido o grande fluxo econômico, social e cultural, que migrou em grande parte para a internet. Os sistemas de saúde têm procurado lidar, de forma muito diversa, com as necessidades das populações em relação ao atendimento em hospitais públicos e privados e nos cuidados sanitários, dependendo de orientações políticas dos governos e de condições econômicas. No Brasil, devido às fragilidades nos dois setores, mas principalmente a partir de orientações políticas, as formas de lidar com a disseminação e a prevenção da doença, bem como com o atendimento aos doentes, não têm sido capazes de conter a pandemia. Sem um medicamento realmente eficaz para o controle da doença e, até o momento, sem uma vacina que possa preveni-la, apesar do grande avanço das pesquisas científicas nessa área, a única forma com relativa eficiência para a contenção do avanço do vírus tem sido o isolamento dos doentes e o afastamento físico para a população em geral, recomendados tanto pela OMS quanto pelos órgãos nacionais.

Todas as atividades humanas foram afetadas, porém, neste trabalho, o foco de estudo concentrou-se nas áreas de Turismo e Educação, uma vez que os pesquisadores são docentes do curso de turismo, em uma instituição de ensino superior e, ainda, por identificar que os setores tiveram consequências diferentes. Enquanto o turismo paralisou as atividades quase completamente, a educação precisou se readaptar e até se reinventar para dar continuidade de forma remota às atividades de ensino, mesmo que de modo improvisado. E, com isso, levantou-se como questão norteadora: de que modo a pandemia Covid-19 afetou a vida profissional dos docentes de turismo e hospitalidade, tendo em vista suas atribuições relacionadas ao ensino, pesquisa, extensão e gestão?

Para elucidar este questionamento, definiu-se como objetivo investigar como docentes dos cursos de Turismo no Brasil estão enfrentando os desafios colocados pela pandemia, com a suspensão das aulas presenciais e sua substituição pelo ensino remoto, mediado pela tecnologia (com atividades síncronas e assíncronas). Apesar das situações vividas por esses professores apresentarem semelhanças com outros cursos, há uma especificidade fundamental. Os cursos em questão se voltam para um objeto de estudo que está sofrendo enormes transformações nesse momento: o turismo, como importante atividade econômica da atualidade e como um fenômeno contemporâneo de grandes implicações socioculturais.

Para tanto, estruturou-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, de caráter exploratório, apoiada na etnografia on-line, cuja principal técnica adotada foi a entrevista on-line. Desse modo, planejou-se uma série de entrevistas, por meio de videochamadas, com participação pública,

DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19

denominadas “Relatos da Pandemia: docentes de Turismo e Hospitalidade”. Essas entrevistas foram conduzidas com a finalidade de investigar os efeitos da pandemia no ensino, pesquisa, extensão e gestão, sendo esta última direcionada aos docentes com experiências em cargos administrativos na instituição de ensino. O presente artigo foi estruturado com as considerações iniciais para abordar a temática da Covid-19 e suas implicações no Turismo e na Educação; a apresentação da pesquisa Relatos da Pandemia: docentes de turismo e hospitalidade; os percursos metodológicos pautados na etnografia online adotados para a coleta de dados e, ao final, as análises e considerações acerca da temática.

2 Covid-19 e o turismo

Um sistema enormemente afetado pela situação da pandemia é o setor de viagens e turismo. O transporte aéreo global é visto como um dos grandes responsáveis pela disseminação tão rápida do vírus mundialmente. Gössling, Scott e Hall (2020) afirmaram que, em março de 2020, o vírus já havia se espalhado por essa via e se estabelecido em 146 países. O crescimento do contágio ocorreu em assustadora progressão e em transmissão comunitária, apresentando, em meados do mês de abril deste ano, mais de 200 países enfrentando a Covid-19. Naquele momento, eram cerca de dois milhões o número de confirmados com a infecção (GÖSSLING; SCOTT; HALL, 2020). Os números atualizados no mundo, com base na Folha informativa Covid-19 - Escritório da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e da OMS no Brasil, no dia 05 de novembro de 2020, são de 47.930.397 casos confirmados, com 1.221.781 mortes.

Em março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou oficialmente a Covid-19 como pandemia, sendo a doença transmitida pelo contato entre as pessoas e disseminada rapidamente pelos deslocamentos de viajantes. Em todos os países, foram indicadas medidas drásticas de contenção do vírus. Na ausência de um medicamento, a única solução imediata seria a adoção de protocolos sanitários para higienização individual somada à restrição de circulação de pessoas, de forma a evitar aglomerações para reduzir as possibilidades de contágio. Assim, as palavras “quarentena”, “isolamento” e “distanciamento” passam a fazer parte do vocabulário de todo indivíduo preocupado com sua integridade física, sobrevivência e saúde da população. Com isso, grande parte das atividades foram paralisadas ou readaptadas para o formato remoto. Atividades essenciais como produção, distribuição e fornecimento de alimentos e medicamentos mantiveram-se constantes, bem como as áreas de saúde, segurança pública, tecnologia, logística (*delivery*), dentre outras consideradas essenciais.

Restrições de viagens internacionais, regionais e locais afetaram diretamente as economias nacionais, já que houve a paralisação ou redução do uso do transporte aéreo, cruzeiros marítimos,

DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19

transporte público, equipamentos e serviços de hospedagem, setor de restauração e eventos. Com as viagens aéreas internacionais diminuindo vertiginosamente, como resultado da crise, muitos países (e até cidades) estabeleceram proibições de deslocamento, fechando fronteiras, adotando períodos de quarentena para isolamento físico e, assim, o turismo internacional e doméstico diminuiu rapidamente em semanas (GÖSSLING; SCOTT; HALL, 2020).

Com isso, ainda houve diversos esforços de países para repatriar cidadãos que estavam em viagem. Algumas pessoas ficaram dias ou até semanas em espera, com o mínimo esperado de conforto e segurança, muitos sem hospedagem, alimentação e mobilidade. O impacto de eventos cancelados, acomodações e atrações fechadas foi imediatamente sentido em outras partes da cadeia de fornecimento de suprimentos, tais como serviços de alimentação, lavanderia, limpeza geral, dentre outros. Os restaurantes também paralisaram o atendimento, embora, em alguns países, uma mudança para vendas no sistema de entrega (*delivery*) permitiu que alguns continuassem as operações (GÖSSLING; SCOTT; HALL, 2020).

A pandemia Covid-19 evidenciou a vulnerabilidade do “estar turista”, já que turismo implica em deslocamentos, em sair de sua residência para estar em localidade distinta do habitual, em contato com diferentes pessoas. O que se considera como essência da atividade, tendo em vista o intercâmbio cultural entre indivíduos, tornou-se a forma fácil de contaminação e propagação do vírus. Assim, foi afetada grande parte das atividades que compõem o setor terciário da economia, o setor das prestações de serviços. A ânsia mercadológica por lucros, pela competitividade, pelo acúmulo de capital fez com que essa lógica fosse questionada, mesmo que provisoriamente, por meio da reflexão sobre a própria condição humana, fragilidade da vida e a necessidade de sobrevivência.

Os olhares para o setor de viagens e turismo ficaram totalmente voltados para o turismo enquanto atividade econômica, especialmente por ter grande e forte representatividade nas arrecadações monetárias de países, estados e cidades. No momento, já estamos convivendo e conhecendo um pouco mais sobre a pandemia, porém, novas questões estão surgindo e impactando o turismo, não restringindo-se apenas no aspecto comercial e profissional, mas também no âmbito acadêmico.

Ainda em março, os voos internacionais foram praticamente cancelados em sua totalidade e as fronteiras fechadas. O fluxo do turismo mundial, que por força dos processos atuais da globalização, principalmente em algumas partes do mundo como a Europa, vinha sendo considerado como demasiado, teve uma paralisação tão brusca quanto intensa e profunda. Entretanto, evidentemente esse processo não se deu apenas em um nível macro. Seus efeitos, similares aos do turismo em geral, foram extremamente abrangentes, em um processo que vinha se expandindo progressivamente.

DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19

Urry (2001) apontou que, ao publicar o livro “The Tourist Gaze”, em sua primeira edição, em 1990, havia muito menos clareza de quão significativo tornar-se-iam os processos agora denominados de “globalização”. A internet havia surgido recentemente e não se imaginava como ela transformaria todos os aspectos da vida social. A partir do desenvolvimento do transporte aéreo e das tecnologias digitais, a viagem ganhou novos impulsos. O aparecimento do telefone celular revolucionou as práticas de comunicação, aprofundando o processo já em curso de compressão do espaço-tempo, transformando as práticas turísticas e sendo também afetado por elas. A viagem adquiriu, desse modo, proporções nunca antes imaginadas e as localidades passaram a ser reconfiguradas a partir desse imenso fluxo que a tudo digere (URRY, 2001).

Esse caráter onívoro do turismo acabou por gerar um processo de “tourism reflexivity”, desenvolvendo, assim, nas localidades e no setor turístico, de um modo geral, a necessidade de autoconhecimento para monitorar seu potencial turístico dentro dos padrões do turismo global (URRY, 2001). Embora esse processo venha ocorrendo desde o surgimento do turismo de massas, houve um grande impulso no início do século XXI. Urry (2001) identifica, nesse momento, o crescimento de um dos elementos centrais para a institucionalização dos estudos do turismo, incluindo o surgimento de um grande número de cursos e departamentos, monografias, conferências, periódicos.

3 A pandemia na educação em turismo

Nas três últimas décadas do século XX, houve um desenvolvimento significativo da área de turismo e hospitalidade, sendo considerada uma atividade em fase de consolidação, presente no desejo e imaginário de muitos indivíduos. Porém, paralelo a esse crescimento da área, houve a necessidade de se profissionalizar, por meio da formação acadêmica, técnica e profissional. Jafari (2007) argumenta que houve compromisso com a pesquisa e a educação na área de turismo.

Esse compromisso, inicialmente, surge com pesquisas oriundas de áreas diversas, tais como a Economia, Geografia, História, Ciências Sociais, entre outras, e recentemente a área de turismo. Porém, a educação em turismo:

[...] remonta um tempo muito anterior, já que o estudo de alguns dos seus setores constituintes, em particular hotelaria e catering, ou de atividades constituintes, como lazer e recreação, data de antes da Segunda Guerra Mundial. Também os estudiosos especializados em disciplinas acadêmicas, em especial geógrafos e economistas, levaram em consideração o papel do turismo, por exemplo, nos estudos regionais ou de comércio exterior, em uma época ainda mais remota. (AIREY; TRIBE, 2008, p. 31).

DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19

Airey e Tribe (2008) argumentam que apenas na década de 1960, com diversas mudanças importantes no turismo, na educação superior e na sociedade em geral, o turismo emergiu tanto como área de estudo autônoma, como também matéria de estudo associada à diplomação, incluindo graduação e pesquisa. O turismo como atividade teve crescimento quase contínuo e, para tanto, organizações voltadas ao atendimento aos turistas surgiram com intuito de atender à crescente demanda, tais como companhias aéreas, cadeias hoteleiras e operadoras de viagens. Esse crescimento combinado com a profissionalização dos prestadores de serviços turísticos desempenhou papel no estímulo ao surgimento de instituições educacionais, visando acompanhar demandas e oportunidades criadas pelos empregadores do turismo. Sendo assim, esse nível de crescimento também acarretou um complexo conjunto de questões, desde benefícios econômicos até problemas sociais e ambientais. Tais desafios apresentados pelo turismo aumentaram e alimentaram o interesse dos estudiosos, em especial do ensino superior, em entender e explicar aspectos de um importante fenômeno mundial (AIREY; TRIBE, 2008, p. 32).

A formação acadêmica na área, mais especificamente no Brasil, no âmbito do ensino superior, completa 50 anos em 2021, com registro das primeiras instituições de ensino superior ofertando curso no início da década de 1970. Os cursos foram impulsionados por acontecimentos sociopolíticos iniciados na década anterior. O primeiro foi o crescimento do turismo pelo “milagre brasileiro econômico”, que levou à necessidade da formação de mão de obra para o setor. Conjugado a isto, em 1966, houve a criação da Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR), um marco na história da gestão pública brasileira (SOGAYAR; REJOWSKI, 2011).

Assim, o turismo torna-se interessante perante o governo federal, sendo considerado no processo de desenvolvimento econômico, uma vez que gera a real necessidade de profissionalização da área por meio da formação de mão de obra. Vale ressaltar que o curso foi criado para explorar o potencial do Brasil por meio de suas belezas naturais e cultura. Sendo assim, o caráter técnico e pouco reflexivo em relação às questões sociais fez com que o curso superior na área não representasse ameaça ao regime militar, mas oportunidade de profissionalizar e promover o potencial do turismo brasileiro.

Esse corpo teórico em formação perpassa pela criação do entendimento do turismo enquanto fenômeno da atualidade e, seu perfil multifacetado, no sentido de composto teoricamente por diversas disciplinas do conhecimento, é olhado e estudado por diversas áreas. Por conseguinte, Jafari (2007) enfatiza:

O turismo hoje se tornou um verdadeiro campo de investigação multidisciplinar, com seus componentes e dimensões continuamente afiados e seus muitos aspectos ocultos trazidos à tona. Esse tratamento holístico da área continua a ajudar a desenvolver suas teorias e práticas para novas fronteiras. (JAFARI, 2007, p. 9).

DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19

É válido ressaltar que diferentes áreas do conhecimento que estruturam as bases do turismo, garantindo seu caráter multidisciplinar, acarretam interações benéficas para a área, porém, muitos desses esforços podem ser fragmentados e dispersos, fechados dentro das áreas específicas, sem direcionamento para compor a interdisciplinaridade do conhecimento.

Barretto (2003), com o artigo intitulado “O imprescindível aporte das Ciências Sociais para o planejamento e a compreensão do turismo”, ressalta ser imprescindível o aporte das Ciências Sociais e da História Social para compreender a prestação de serviços turísticos. A autora ainda menciona que as funções de garçom, cozinheiro, faxineiro, camareiro, motorista, entre outras, são as ocupações mais recorrentes no setor de turismo e que eram, “[...] até duzentos anos atrás, realizadas ou por escravos ou por servos, conforme a estrutura social vigente” (BARRETTO, 2003, p. 23). Portanto, o caráter técnico da formação em Turismo carrega esse estigma oriundo do Brasil escravocrata e, a partir de sua criação, cuja finalidade é se tornar uma carreira no âmbito do ensino superior, provocou críticas e preconceitos por parte de acadêmicos e dirigentes de outras áreas do conhecimento, com o argumento de que o estudante de curso superior em Turismo seria um mero executor de tarefas, sem bases de conhecimentos para desenvolver trabalhos que exigissem reflexões (MATIAS, 2012).

No contexto brasileiro, os estudos sobre o turismo estão historicamente vinculados às demandas de organização da atividade turística no país. De acordo com Dencker (2006), os primeiros cursos foram criados após a reforma universitária de 1968 e alinhados com o projeto desenvolvimentista daquele momento. Ademais, procurava-se atender às necessidades de formação de mão de obra para o setor, assumindo, portanto, um caráter profissionalizante. A maioria dos cursos surgia em faculdades e institutos isolados, com o intuito de atender uma demanda de ensino superior da classe média (DENCKER, 2006). A partir da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, em 1996, o Ministério da Educação passa a supervisionar a qualidade dos cursos superiores por meio de Comissões de Avaliação compostas por professores responsáveis por reconhecer cursos que já est em funcionamento e autorizar os que surgissem (DENCKER, 2006).

Uma característica dos cursos de Turismo no Brasil é que a maioria se concentra no setor privado, fato resultante também do projeto de ensino incentivado desde sua criação. Mesmo após a política de fortalecimento da universidade pública, que ocorreu a partir de 2003 até 2014, na área do Turismo, o ensino privado ainda prevalece. Em função de uma falta de definição ou regulamentação clara, o turismo permaneceu com “relativa independência associado a diferentes campos de conhecimento, como Ciências Sociais, Geografia, Comunicação, Educação Física, Engenharia, Arquitetura e Administração” (DENCKER, 2006, p. 5). Isso parece também refletir seu caráter

**DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS
SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E
HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19**

multidisciplinar, de modo que os cursos atuais, tanto de universidades públicas quanto privadas, ainda apresentam essa diversidade.

Apesar da origem da internet datar da década de 1960, nos EUA, com a criação da *Advanced Research Projects Agency Network* (ARPANET), pelo Departamento de Defesa do governo americano, essa permaneceu, por muito tempo, restrita aos laboratórios científicos. Somente no final dos anos 1990, Tim Berners-Lee lançou a primeira página de internet, hospedada em um servidor de rede, também criado por ele, como algo semelhante ao que existe atualmente. Muitas transformações operaram, desde então, nesse sistema. As mudanças foram cada vez mais velozes e continuam sendo até hoje. Portanto, a internet passou a fazer parte do cotidiano das pessoas de forma muito interativa, principalmente com o desenvolvimento dos smartphones. Além disso, deixou de ser apenas uma rede que as pessoas acessam, passando a envolver e transpassar a vida social. Vale ressaltar também que os aplicativos de relacionamento, por exemplo, consolidaram-se na criação das redes sociais. “A computação em nuvem, com repositórios públicos de informações que independem de um equipamento em particular, garantiu o acesso permanente a dados, em qualquer ponto do mundo e por qualquer mídia” (LINS, 2013, p. 14).

Com a ameaça trazida pela pandemia de Covid-19 e a necessidade de distanciamento físico, essa vida interativa, em que se articulam as relações sociais, mediadas pelas tecnologias digitais com as presenciais, se intensificou. As situações de enfrentamento da pandemia no mundo têm sido muito diversas. No Brasil, o que se observa através das mídias, principalmente jornais de televisão ou digitais, sites e redes sociais, é que há uma resistência generalizada ao cumprimento dos protocolos recomendados, como o uso de máscaras e o afastamento rigoroso entre as pessoas de círculos de convivência diferentes, mesmo dentro de uma mesma família, bem como a proibição de aglomerações. O medo justificado da derrocada econômica, os problemas psicológicos causados pelas mudanças radicais nos modos de vida, mas, também, uma descrença no que tem sido divulgado sobre o avanço da doença e as descobertas científicas sobre sua gravidade e facilidade de transmissão têm feito com que haja, por parte dos governos, liberações apressadas de inúmeras atividades, incluindo espaços de lazer dos mais variados tipos e práticas turísticas. Ainda, para agravamento da situação, também por parte de uma representativa parcela da população, observam-se práticas e comportamentos que sugerem a não existência de uma pandemia.

Algumas atividades, entretanto, como as de ensino, têm recebido um tratamento mais cuidadoso e permanecem restritas. Isso se deve às características próprias de sociabilidade entre crianças e jovens, em que é complexo garantir o afastamento físico. Além disso, há um grande custo envolvido na adaptação das instituições para uma volta às aulas com segurança. A capacidade de contágio da Covid-19 é grande. No Brasil, guardadas as diferenças regionais, o número de contagiados por pessoa

DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19

contaminada chegou ao índice de 2,74, em 2020, segundo a Sociedade Brasileira de Infectologia (SBI). Em dados mais atualizados, informados pela OMS no mês de novembro de 2020, o Brasil possuía 5.653.561 de casos confirmados de Covid-19, com 162.269 óbitos.

O contágio, embora ainda haja polêmica sobre o assunto, ocorre não só pelo contato físico direto, mas também por gotículas e aerossóis resultantes da fala e da respiração das pessoas e, também, através do contato por superfícies contaminadas. Isso é agravado pelo grande número de pessoas assintomáticas e pelos variados grupos de risco existentes para a doença, relacionados à idade, doenças associadas e condições sociais. Por esses motivos, instituições de ensino públicas e privadas de ensino fundamental e de ensino médio permaneceram fechadas ao longo do ano de 2020. Nos últimos meses, já existem ações de retomadas, especialmente nas instituições privadas, funcionando em regime denominado como “misto”, em que uma parte já está funcionando presencialmente, enquanto outra permanece com aulas remotas.

O ensino superior, tanto o público quanto o privado, neste momento, prioriza as atividades on-line. Parte das instituições, principalmente as particulares, iniciou as aulas on-line desde a manifestação da pandemia no Brasil, em março de 2020. Outras, em especial as públicas, passaram por um longo processo de debates e adaptação, tendo iniciado suas atividades com a Graduação sobretudo no segundo semestre de 2020. Em relação às instituições federais de ensino superior, ainda em março deste ano, o MEC publicou a Portaria nº 343 (artigo 1º), que autorizou a substituição das aulas presenciais pela utilização das tecnologias de informação e comunicação (BRASIL, 2020). Entretanto, além dessa autorização e da forte recomendação da volta às atividades universitárias, por meio dos computadores, não houve diretrizes claras que contribuíssem para o enfrentamento da situação por parte dos docentes e discentes. O sistema de ensino não estava preparado para essa migração repentina e, esse fator, articulado com as condições muito desiguais de acesso a equipamentos de informática e à internet, por parte de estudantes e professores, ocasionou inúmeras situações desafiadoras.

4 Relatos da pandemia: docentes de turismo e hospitalidade

A pesquisa “Relatos da pandemia: docentes de turismo e hospitalidade” faz parte de um projeto mais amplo, denominado “Pandemia e Turismo: percepções e estratégias de enfrentamento”, que teve início como uma estratégia de enfrentamento da crise. Esse projeto, assim como as pesquisas a ele vinculadas, são ações relacionadas ao campo dos estudos antropológicos sobre o turismo.

O turismo, como um fenômeno sociocultural complexo, possibilita a turistas e residentes a vivência da alteridade. Algumas questões antropológicas centrais do turismo são o contato cultural entre

**DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS
SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E
HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19**

visitantes e visitados, as mudanças nas atividades econômicas, a apropriação de espaços de vida pela criação de espaços turísticos, a produção de novas representações sociais, a transformação das identidades, a comercialização da cultura, a relação entre turismo e desenvolvimento, entre outras. Supõe-se, portanto, o contato entre pessoas e a mobilidade de um lugar para o outro. Diante da pandemia de Covid-19, o fenômeno turístico tem sofrido grandes mudanças em suas dinâmicas e nos inúmeros tipos de inserção, que têm provocado efeitos na vida econômica e sociocultural dos grupos sociais, tanto coletiva quanto individualmente. Assim, grandes desafios surgem, tanto em relação aos estudos desse fenômeno, quanto às metodologias para investigá-lo e às estratégias do setor para mitigar os problemas que decorrem do contexto da pandemia.

A primeira ação deste projeto foi a pesquisa “Relatos: pandemia e turismo”, que ocorreu nos meses de junho e julho. Desde abril, ainda sob o impacto das incertezas sobre a duração da pandemia, mas já percebendo que não havia condições de uma volta rápida ao sistema presencial, teve início um período de criação de ações emergenciais para aproximar os alunos das graduações, já que a maioria dos cursos de pós-graduação continuou com as aulas no formato on-line. A graduação havia paralisado completamente. Era comum entre docentes de instituições diversas a troca de informações sobre o “sumiço” dos estudantes. Orientadores procuravam seus orientandos de TCC para saber como estavam enfrentando aquele momento, enquanto as coordenações de cursos publicavam em suas redes sociais chamados aos alunos, de modo a promover alguma interação, mesmo que tímida em alguns momentos. Por outro lado, professores relatavam suas próprias dificuldades em lidar com o que estava ocorrendo. Além das questões pessoais, questionaram inicialmente as limitações e dificuldades na utilização da tecnologia para mediar o ensino, tendo em vista as possibilidades de esta ser um elemento de acesso apenas aos estudantes com bons equipamentos e internet, e de exclusão dos mais vulneráveis economicamente. Havia preocupações em relação à qualidade do ensino frente a tantas variáveis surgidas nesse contexto pandêmico.

A ideia da criação desse primeiro “Relatos” foi chamar a atenção dos alunos da graduação, utilizando o formato midiático que se tornou a “febre da pandemia”: as videoconferências, denominadas corriqueiramente como “lives”. Para essas, foram convidados atores sociais diversos, que de alguma forma estavam envolvidos no turismo quando foram surpreendidos pela pandemia. Foram 8 *lives*, sempre com dois ou três convidados, e entre eles estavam proprietárias de *hostels* no Rio de Janeiro e em São Paulo, funcionários de hotéis de luxo e de uma rede internacional de resorts, tripulantes de navios de cruzeiros, proprietários de uma pequena pousada de turismo rural, uma estudante que havia estagiado em um parque temático no exterior, dois pesquisadores de turismo atuando em universidades em Portugal, agentes de viagem e, até mesmo, turistas. Essas *lives* reuniam geralmente entre 50 e 60

DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19

participantes, entre estudantes, professores e outros profissionais de turismo. Por meio delas, foi possível captar visões sobre a pandemia a partir de pontos de vista bem diversos. Os entrevistados eram orientados a falarem livremente sobre suas atividades até o momento da chegada da pandemia e, em seguida, o impacto sofrido em sua vida pessoal e profissional.

Este texto trata, especificamente, do segundo momento do projeto, que está ainda em curso: a pesquisa “Relatos da pandemia: docentes de Turismo e Hospitalidade”. Essa pesquisa desenvolveu-se do mês de setembro a novembro, com *lives* programadas em todas as semanas e entrevistas com dois docentes em cada uma, perfazendo um total de dezoito docentes. Foram entrevistas abertas, em que os docentes relataram livremente suas experiências nesse período, abordando desde aspectos pessoais, seus dilemas e expectativas, até as suas projeções sobre as perspectivas futuras. Alguns concentraram-se mais em determinados aspectos do que em outros, mas não houve maiores direcionamentos dos relatos. Apenas solicitou-se que falassem sobre o ensino, a pesquisa e a extensão e, em alguns casos, sobre a experiência com a gestão, já que alguns desempenham também essa função.

O fator motivador dessa pesquisa foram as conversas constantes entre colegas de diversas instituições que mostraram que, além das incertezas em relação às atividades que fazem parte da vida dos docentes de cursos superiores, os docentes de turismo defrontavam-se com muitas questões específicas desse campo de estudo. Falavam de suas dificuldades pessoais em lidar com o confinamento e com a paralisação do trabalho presencial. As reuniões de trabalho multiplicavam-se: de departamento, de colegiados, de NDEs, entre outras, que avançavam por horas, com muito mais perguntas do que respostas sobre o rumo que as universidades iriam tomar.

Diante desse quadro, pareceu interessante e, até mesmo urgente, ouvir os docentes de várias partes do Brasil sobre o que estão vivendo em seus diferentes contextos, uma vez que o país abriga situações muito diversas e condições muito desiguais. Docentes de todo Brasil foram convidados por meio de diversas redes de professores de Turismo e Hospitalidade, tanto de universidades públicas quanto privadas.

5 Etnografia on-line

A pesquisa baseia-se em metodologia qualitativa, articulada a partir de técnicas etnográficas on-line como entrevistas aprofundadas, observação de sites, redes sociais, entre outros artefatos socioculturais. Com o crescimento contínuo dos contatos e relações sociais a partir da internet, esses novos campos de sociabilidade passaram a ser objeto de estudo por parte de antropólogos e sociólogos e, também, muito fortemente, por pesquisadores das áreas de comunicação e mídias (PINK *et al.*, 2019).

DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19

A etnografia é uma metodologia desenvolvida pela Antropologia, que marca fortemente a disciplina em quase toda sua história, ao longo do século XX, desde os primeiros estudos, atribuídos a Franz Boas e Bronislaw Malinowski, ainda no início daquele século. Clifford Geertz (1978), em seu clássico livro “A interpretação das Culturas”, afirma que, em Antropologia, o que os praticantes fazem é etnografia. Porém, essa, além de estabelecer relações, selecionar informantes, transcrever textos, mapear campos e manter um diário de campo, é, sobretudo, um esforço intelectual no sentido de elaborar uma "descrição densa", articulada com os princípios e pressupostos da teoria social. A descrição densa de práticas sociais de indivíduos e grupos sociais têm como finalidade a compreensão das sociedades a partir de seus valores e modos de viver, pensar e fazer, com o propósito de entendê-las em seus diferentes aspectos. Hoje, entretanto, a etnografia passa a ser de interesse de campos variados do conhecimento e diversas disciplinas, como Educação, Geografia, Comunicação, que têm se apropriado de alguns de seus procedimentos técnicos em suas investigações, como observação direta, observação participante, entrevistas em profundidade, entre outros.

Não é possível ignorar, atualmente, o quanto as tecnologias digitais fazem parte ativa da vida social, intermediando as relações entre as pessoas. Os estudos das relações sociais da/na internet têm recebido diversos nomes, como: ciber etnografia, etnografia virtual, etnografia digital, netnografia, webnografia, etnografia on-line, entre outras. As práticas são muito variadas, sendo as mais comuns o acompanhamento, observação e registro de sites e redes sociais, a participação, interação e observação em grupos de internet, as entrevistas on-line, entre outras. Pink *et al.* (2019) ressaltaram que, na etnografia digital, se estabelece contato com os pesquisados geralmente de forma mediada pela tecnologia, mais do que de forma direta. No entanto, é possível conversar com as pessoas, seguir digitalmente, pedir para participar de suas redes, entre outras formas, pois uma característica importante dessa metodologia é a abertura. As novas tecnologias apresentam formas novas de investigar sobre o mundo social e, deste modo, as metodologias vão se transformando (PINK *et al.*, 2019).

O livro “Etnografia Virtual”, de Christine Hine, de 2004, é considerado uma das primeiras obras a investigar profundamente a metodologia, porém, há outros autores anteriores que iniciaram as pesquisas nesse campo (PINK *et al.*, 2019). De acordo com Ferraz e Alves (2017), alguns trabalhos haviam sido feitos em 1992 e 1994 e em anos anteriores. Ferraz e Alves apontaram que esse “campo de pesquisa, desde o final dos anos noventa, se desenvolve como base investigativa” (FERRAZ; ALVES, 2017, p. 9), o que pode ser afirmado “pelo emprego da ciber etnografia, como método de análise em duas comunidades virtuais”, por Ward, em 1999 (p.9). Esse trabalho buscava “entender como se pensavam as comunidades on-line convergindo a condição física com a virtual, no que a autora do texto chamou de hibridização (destas duas esferas)” (FERRAZ; ALVES, 2017, p. 9). Hine prosseguiu em

DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19

seus estudos e, em 2015, substituiu o termo etnografia virtual por etnografia da Internet (FERRAZ; ALVES, 2017). Os autores informaram sobre a grande importância que Hine sempre atribuiu à etnografia tradicional, procurando “se entregar a uma intensa fase de familiarização e exploração do campo a ser investigado” (FERRAZ; ALVES, 2017, p. 12).

Ferraz e Alves (2017) constataram que o desenvolvimento das tecnologias da comunicação resultou na proliferação de plataformas, o que exigiu a adaptação dos métodos de investigação nas Ciências Sociais, no sentido de captar movimentos e atuações da cultura estudada nas redes sociais. “Outros pressupostos da sociabilidade on-line em mídias móveis, levam ao método, estratégias que Hine (2015) denomina como incorporar e encarnar a Internet cotidianamente” (FERRAZ; ALVES, 2017, p. 16). Citando o trabalho de Skågeby (2013 apud FERRAZ; ALVES, 2017), os autores defendem a adaptação da Antropologia para a esfera on-line, destacando, entretanto, a necessidade de um conhecimento aprofundado da etnografia tradicional. Sublinham o uso de entrevistas on-line, em que podem ser empregadas diversas técnicas de pesquisa qualitativa na rede, como observação aberta, por exemplo, na qual o pesquisador é participante e atua ativamente no diálogo; além de outras, como pesquisa parcialmente aberta e oculta. No presente trabalho, a observação é aberta. Os entrevistadores interagiram espontaneamente com os entrevistados, fazendo simultaneamente suas observações. Suas próprias vivências e experiências como docentes em tempos de pandemia foram incorporadas na observação.

A internet entrou na pesquisa de diversas formas, seja como meio e como método, como objeto de estudo, através de seu uso por atores sociais que migram sua atuação *offline* nas salas de aula por atividade on-line e falam sobre essas práticas, descrevendo, eles mesmos, como têm atuado. Ou ainda, analisando sua própria atuação, como também, as implicações da pandemia de Covid-19 sobre sua vida, dos estudantes e sobre o sistema de ensino do qual fazem parte.

6 Dilemas, expectativas e perspectivas de docentes em pandemia

Muitos dilemas e expectativas foram criados entre professores e estudantes no período da pandemia, que ainda está em curso. Quanto às perspectivas, ainda são uma incógnita, embora durante todo o tempo sejam feitas projeções, na tentativa de traçar um cenário futuro para a educação.

Na pesquisa em foco, procurou-se diversificar o universo de coleta de dados, na medida em que, nas pesquisas qualitativas, a preocupação dos pesquisadores não é com a representatividade numérica do grupo pesquisado, mas com o aprofundamento da compreensão de dinâmicas e relações sociais (MINAYO; DESLANDES; GOMES, 2011). Por esse motivo, procurou-se convidar docentes de

**DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS
SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E
HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19**

universidades públicas e privadas de todas as regiões do Brasil. A intenção era captar diferentes realidades, tanto relativas aos modos de vida de professores e estudantes, como também suas reações frente à situação de pandemia, isolamento físico e suspensão das atividades nas universidades, além de suas estratégias de trabalho remoto e as relações que se estabeleceram nesse contexto.

Apesar da maioria dos cursos de turismo no Brasil concentrarem-se em instituições privadas, houve predominância de docentes de universidades públicas ao convite para participar do projeto. Esse foi um primeiro fato a ser analisado. Deduziu-se que, provavelmente, pelo projeto ser oriundo de uma universidade federal, a rede de contatos dos pesquisadores pode ter influenciado esse aspecto. Por outro lado, a partir de uma breve análise dos caminhos que grande parte do ensino privado no Brasil tem trilhado, contactou-se adesão ao sistema EAD e às aulas remotas mesmo antes da pandemia e, sobretudo, depois que ela chegou ao país. Concluiu-se que a instabilidade dos docentes seja maior nesse caso e que isso tenha impactado na sua disponibilidade para a participação nas lives.

Houve aderência de docentes de todas as regiões do Brasil, representadas pelos estados do Amazonas, Mato Grosso do Sul, Maranhão, Pernambuco, Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Paraná e Rio Grande do Sul.

A análise foi realizada a partir das narrativas dos professores sobre as situações vividas pessoalmente. Portanto, os problemas e soluções expostos são um reflexo das expectativas dos professores e de suas condições econômicas e sociais. Isso se reflete na possibilidade do próprio docente suprir, com seus recursos pessoais, a falta de equipamentos adequados para o trabalho. Questões de gênero e idade dos professores, número e idade dos filhos, também são fatores com grande influência nas situações vividas.

Foi relatado que na região Norte e Centro Oeste verifica-se entre os estudantes a presença marcante de indígenas e uma situação extremamente complexa em relação às questões de saúde, com pouco atendimento médico e hospitalar e grandes distâncias a serem percorridas para acessá-los. Esse fator, aliado a maiores dificuldades de acesso à internet, equipamentos de informática e telefonia, tem influído fortemente na capacidade de professores e estudantes darem continuidade aos estudos e trabalhos nas universidades.

Outro problema importante é a necessidade da alimentação, pois grande parte dos alunos obtém alimento da universidade. Foi relatada uma grande preocupação dos professores com esse aspecto, ao ponto de criarem estratégias de arrecadação e fornecimento de alimentos para alunos. Essa questão da alimentação, de um modo geral, foi mencionada por todos os docentes das diversas regiões, mas na região Centro Oeste o relato desse aspecto foi feito com grande ênfase e emoção. Com as políticas afirmativas pelas quais a universidade passou em boa parte das duas décadas do século XXI, a

**DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS
SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E
HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19**

composição dos discentes passou a abranger uma grande parcela de alunos carentes, e um dos fatores a serem ressaltados nos impactos da Covid-19 no Brasil é justamente o agravamento da pobreza.

Nos relatos dos docentes da região Nordeste, embora tenham sido mencionadas as dificuldades sociais dos alunos, a narrativa voltou-se, sobretudo, para as soluções encontradas para desempenhar as tarefas docentes e de pesquisa e extensão. Um docente mencionou a adaptação de ter que converter um cômodo da casa em sala de aula, podendo utilizar quadro e dar aulas em pé, o que representou um investimento não previsto para cumprir o seu trabalho. Como uma característica geral relatada por professores das diversas regiões, foram relatados a compra de equipamentos de informática e telefonia, ampliação da capacidade de dados de internet e consertos de aparelhos.

Nas regiões Sul e Sudeste, grande parte de projetos de pesquisa e extensão ficaram parados. Por outro lado, algumas pesquisas que não dependem de trabalho de campo, ou que já tinham dados de campo coletados anteriormente à pandemia, tiveram um grande avanço. Essa situação é também comum às regiões brasileiras. Muitos docentes, por reduzirem o tempo gasto com os deslocamentos, estão dedicando-se mais à escrita e organização de pesquisas. A consulta a sites da internet, os contatos e colaborações entre universidades de todo o país e também com instituições no exterior, através de videoconferências e “webinários”, têm avançado o processo de internacionalização das pesquisas. Por sua vez, com a extensão, a situação tem sido diferente. Como grande parte dos projetos de extensão tem como público-alvo pessoas externas à universidade e, muitas das ações extensionistas implicam em deslocamentos e estar em campo, a continuidade das negociações e contatos têm encontrado maior dificuldade.

Muitos professores, mas principalmente as professoras, falaram das dificuldades em coordenar a rotina da casa e dos filhos com as tarefas da universidade. Em todas as regiões ficou claro que a quantidade de trabalho docente se multiplicou. Muitas reuniões, principalmente em um primeiro momento, foram organizadas com o intuito de debates às indicações do MEC sobre a urgência da retomada das aulas por meio remoto. Porém, ao mesmo tempo, não se instruiu claramente sobre como desenvolver o processo. Guardadas algumas diferenças, as universidades privadas e poucas públicas recomeçaram as aulas quase imediatamente. Professores contaram não saber nem o que fazer com essa volta brusca, mas foram tentando a cada dia a abordagem dos conteúdos já planejados para o ensino presencial, porém, por meio remoto. Muitos fizeram vários cursos on-line sobre ensino à distância e remoto, sobre como lidar com as plataformas de ensino, muitas vezes oferecidos pelas próprias universidades. Alguns professores descobriram afinidades para lidar com esses sistemas, enquanto outros relataram grande angústia e dificuldade em se adaptar a esse modo de ensino.

DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19

Grande parte das universidades federais brasileiras optou por aderir ao sistema GSuite, do Google, e os docentes estão utilizando o Google Classroom e o Google Meet para suas aulas, palestras e reuniões em geral. Outras adotaram a plataforma Zoom para as mesmas funções e atividades. Também tem sido utilizado o sistema Moodle para a organização de materiais e aulas com os alunos. As universidades federais têm um sistema próprio para realizar reuniões, mas entre os professores entrevistados, até o momento, apenas um disse estar usando esse recurso.

Uma das dificuldades relatadas, principalmente por professoras, foi o problema da invasão do ambiente externo à intimidade da casa. Muitos professores e alunos não dispõem de um espaço reservado para o trabalho. É frequente que membros da família apareçam nas telas em reuniões, eventos e aulas, causando constrangimentos. Principalmente mães de filhos pequenos têm dificuldades em separar o espaço em que atuam na vida pessoal com a profissional. É importante ressaltar que esse problema não diz respeito apenas às docentes, mas é uma preocupação também presente entre alunas mães, que precisam administrar essa rotina de estudos, tarefas domésticas, trabalho e maternidade. Um dos docentes contou de sua grande emoção ao constatar que uma aluna assistia a aula ao mesmo tempo que amamentava.

Muitos professores indicaram que têm ocupado grande parte do seu tempo com *lives*. As possibilidades que o formato oferece têm, por um lado, sido elogiadas como responsáveis por uma mudança qualitativa no trabalho. Há uma busca de conexão com pessoas de interesses afins e de conhecimento sobre áreas específicas, como também uma diversificação e descoberta de novos interesses. Porém, apresenta um ritmo muito intenso, além da exposição contínua às telas, causando desgaste físico e emocional aos professores.

A situação de pandemia tem também gerado grande expectativa em relação aos rumos da universidade pública no Brasil. Nos últimos anos, já havia desgaste com a diminuição drástica de recursos para a manutenção mais básica (insumos de higiene e limpeza geral) e também para a compra de equipamentos para ensino e pesquisa. Ademais, as verbas de pesquisa e bolsas para estudantes vinham sendo constantemente reduzidas. Com a pandemia e o ensino remoto, as instalações físicas ficaram ainda mais precárias. Não obstante, foram desmobilizados muitos dos esforços que os coletivos universitários vinham desenvolvendo no sentido de mudar a situação.

A volta ao sistema presencial, como relatado pela maioria dos professores, é ansiosamente aguardada. Alguns dizem que gostariam de optar (caso exista essa possibilidade) por um sistema híbrido em suas aulas, pois descobriram que algumas delas funcionam bem em formato remoto. Por outro lado, há uma queixa generalizada sobre a dificuldade de domínio da turma. Em todos os relatos, identificou-se que muitos alunos permanecem durante as aulas com câmeras e microfones desativados. Os

DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19

professores relataram que em diversos momentos não tinham ideia, nem se os alunos estavam, de fato, presentes. A tela do professor, no caso do Google Meet, só exibe cerca de 15 participantes. Por essa razão, de acordo do tamanho da turma, isso pode representar uma parcela mínima. Há uma orientação para não pressionar a abertura da câmera, pois muitos não dispõem do equipamento e nem mesmo de um computador, devendo acompanhar as aulas pelo celular. Ainda, por conta da qualidade da internet, o sistema pode ficar ainda mais instável com grande número de participantes utilizando simultaneamente as câmeras. Isso torna muito reduzida a sua possibilidade de apresentar trabalhos ou participar de aulas on-line. A recomendação, por esse motivo, é que a maioria das aulas ocorram de modo assíncrono. O professor, nesse caso, precisa criar constantemente formas de motivar o aluno a cumprir as tarefas, sendo esse modo comumente a avaliação continuada, por meio de tarefas e trabalhos ao longo do período. Esse é também um fator de aumento de carga de trabalho para o professor, que não estava preparado para esse sistema.

No caso dos cursos de Turismo e Hotelaria, a necessidade de viagens e visitas técnicas, assim como o desenvolvimento de aulas práticas em laboratórios, têm sido os pontos mais complicados para resolver. Como forma de minimizar esse prejuízo à formação de boa qualidade do aluno, alguns cursos têm organizado os chamados “tours virtuais”, estratégia essa que está distante da necessidade dos alunos e professores em relação às viagens. Além disso, as atividades de laboratório estão paralisadas.

Uma preocupação que tem afetado os docentes de Turismo é a possibilidade de abandono do curso pelos alunos, devido à paralisação da atividade turística no Brasil e no mundo, além da incerteza quanto à normalização da situação. Pelos relatos de alguns docentes, identificou-se que houve evasão por parte de estudantes com maior vulnerabilidade socioeconômica, com destaque para alunos oriundos de regiões pobres do país, como os alunos indígenas. Curiosamente, a única docente que relatou sobre sua experiência em EAD destacou que muitos alunos desistiram ou trancaram o curso, e acredita que isso é devido aos problemas enfrentados no mercado de trabalho, por conta de demissões ou mesmo pela necessidade urgente de uma realocação para garantir a sobrevivência.

Entretanto, neste momento, observa-se um fenômeno que, ao mesmo tempo, preocupa e tranquiliza os profissionais de turismo: tem havido uma grande ansiedade das pessoas, principalmente por parte daqueles que moram em grandes centros urbanos, por viajar e sociabilizar com familiares e amigos. Com isso, há o reaquecimento inesperado em parcelas representativas do setor, tranquilizando os profissionais por diminuir o prejuízo econômico e indicar boas possibilidades para o futuro. Por outro lado, é bastante inquietante, pois essa mobilidade turística e a dificuldade em promover afastamentos é um dos importantes fatores que provocam continuidade no avanço do número de infectados e mortos pela Covid-19.

DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19

7 Considerações Finais

A pesquisa constatou que, com todas as dificuldades relatadas, os docentes têm sido capazes, de formas diferentes, de dar continuidade ao seu trabalho e, principalmente, estarem presentes junto aos alunos.

As atividades práticas como a extensão, as viagens e visitas técnicas, tão importantes para a área de turismo e hospitalidade, bem como os laboratórios, têm sido as áreas mais afetadas. Torna-se urgente, portanto, pensar em formas de minimizar esses impactos, mas, de antemão, é possível prever que nada pode substituir de forma eficaz o ensino presencial nesses casos.

Se, por um lado, houve um desenvolvimento da capacidade de utilização das tecnologias digitais (abrindo possibilidades variadas para tornar mais dinâmico e interessante o aprendizado), por outro, os modos como estão sendo utilizados os sistemas on-line, no momento, não favorecem as práticas de debates e a interação entre os alunos, o que é também um tipo de aprendizado. A isso soma-se a parcela de excluídos que esse formato tem gerado. Grande parte dos alunos não têm condições de acesso à internet banda larga, nem equipamentos adequados. A própria internet no Brasil é ainda precária em relação aos países desenvolvidos. Os sistemas travam, as conexões caem, entre muitos outros fatores que dificultam o bom resultado dos trabalhos. Esse problema independe de questões regionais brasileiras, tendo em vista que as várias operadoras em atividade não estão suportando o aumento brusco de fluxo, já que mesmo antes da pandemia não ofereciam um serviço de boa qualidade.

Há uma grande ambiguidade por parte dos professores em relação ao trabalho remoto. Apesar de ser possível estar mais em casa em contato com a família, o trabalho tem tomado quase todo o tempo disponível e têm sido constantes os relatos sobre exaustão, esgotamento, estresse, aliados a todos os medos relacionados à própria pandemia. Apesar de afirmarem sobre a importância e a necessidade do trabalho docente ser mais valorizado e dotado de melhores condições e remunerações, o Brasil atual tem caminhado em sentido contrário. Pode-se observar o quanto essa profissão carrega uma visão romantizada dos próprios docentes sobre sua prática, encarando-a quase como uma missão. Isso se reflete numa visão positiva sobre o ensino remoto por parte dos docentes, encarando as mudanças de forma pouco crítica e flertando com a possibilidade de reduzir as formas de ensino presenciais em detrimento de um ensino híbrido, sem o devido aprofundamento e cuidado sobre as consequências na qualidade da educação.

**DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS
SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E
HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19**

Referências

- AIREY, D.; TRIBE, J. **Educação internacional em turismo**. 1. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2008. 696 p.
- BARRETTO, M. O imprescindível aporte das Ciências Sociais para o planejamento e a compreensão do turismo. **Horizontes Antropológicos**, Porto Alegre, v. 9, n. 20, p. 15-29, out. 2003.
- BRASIL. **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. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ed. 53, p. 39, 17 mar. 2020.
- DENCKER, A. de F. M. Estado e Educação no Brasil: o Caso do Ensino de Turismo. In: Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, UnB, Brasília, DF. **Anais** [...] 2006. p.1-13.
- FERRAZ, C.P.; ALVES, A. P. Da etnografia virtual à etnografia online: deslocamentos dos estudos qualitativos em rede digital. In: 41º ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS 2017, 2017, Caxambu, MG. **Anais** [...]. Minas Gerais: Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais.
- GÖSSLING, S., SCOTT, D.; HALL, C. M. Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. **Journal of Sustainable Tourism** (Online), Inglaterra, v. 29, n. 1, p. 1-20, abr. 2020.
- GEERTZ, C. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1978.
- HORTON, R. Off-line: COVID-19 is not a pandemic. **The Lancet**, Reino Unido, v. 396, n. 26, p. 874, sep. 2020.
- JAFARI, J. Educação turística e modelos de formação. In: **Pensamento global para desenvolvimento local**. n. 4, Ano 2007. Turim, Itália: Centro Internacional de Formação da OIT, 2007. p. 15-21.
- LINS, B.F.E. A evolução da Internet: uma perspectiva histórica. **Cadernos ASLEGIS**, Brasília, n. 48, p. 11-45, jan/abr. 2013.
- MAUSS, M. Ensaio sobre a dádiva. In: **Sociologia e Antropologia**. São Paulo. Cosac Naify, 2003. p.185-294.
- MATIAS, M. Turismo: o ensino de graduação no Brasil. **Turismo e Sociedade**, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 58-81, abr. 2012.
- MINAYO, M.C.S.; DESLANDES, S.F.; GOMES, R. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Editora Vozes: Petrópolis, 2011.
- PINK, S.; HORST, H.; POSTILL, J.; HJORTH, L.; LEWIS, T.; TACCHI, J. **Etnografia digital: principios y práctica**. Ediciones Morata: Madrid, 2019.

**DILEMAS, EXPECTATIVAS E PERSPECTIVAS
SOBRE O ENSINO SUPERIOR DE TURISMO E
HOSPITALIDADE EM TEMPOS DE COVID-19**

SOGAYAR, R. L.; REJOWSKI, M. Ensino superior em turismo em busca de novos paradigmas educacionais: problemas, desafios e forças de pressão. **Turismo - Visão e Ação**, Vale do Itajaí, v. 13, n. 3, p. 282-298, set/dez. 2011.

URRY, J. Globalising the Tourist Gaze. In: **The Tourist Gaze**. 2. ed. Sage: Londres, 2001.p.1-9