



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
ESCOLA DE ARTES, CIÊNCIAS E HUMANIDADES  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

LUCIANA RESENDE BORGES

Hospitalidade: em busca de um tratamento humanizado nos eventos

São Paulo  
2024

LUCIANA RESENDE BORGES

Hospitalidade: em busca de um tratamento humanizado nos eventos

Texto de Defesa de Doutorado apresentado à Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo como parte dos requisitos para obtenção do título de Doutora em Turismo pelo Programa de Pós-graduação em Turismo.

Área de Concentração: Desenvolvimento do Turismo –  
Linha: Conhecimento e Tendências

**Orientador:** Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo

São Paulo  
2024

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca da Escola de Artes, Ciências e Humanidades,  
com os dados inseridos pelo(a) autor(a)  
Brenda Fontes Malheiros de Castro CRB 8-7012; Sandra Tokarevicz CRB 8-4936

Borges, Luciana Resende

Hospitalidade: em busca de um tratamento humanizado nos eventos / Luciana Resende Borges; orientador, Luiz Octavio de Lima Camargo. -- São Paulo, 2024.

204 p: il.

Tese (Doutorado em Ciências) - Programa de Pós-Graduação em Turismo, Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, 2024.

Versão original

1. Hospitalidade em eventos. 2. Eventos digitais/híbridos/presenciais. 3. Tratamento humanizado nos eventos. I. Camargo, Luiz Octavio de Lima, orient. II. Título.

Texto de Defesa de Doutorado de autoria de Luciana Resende Borges, sob o título 'Hospitalidade: em busca de um tratamento humanizado nos eventos' apresentado à Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo, como parte dos requisitos para obtenção do título de Doutora em Turismo pelo Programa de Pós-graduação em Turismo, na área de concentração Desenvolvimento do Turismo, Linha de Conhecimento e Tendências, aprovado em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024 pela comissão examinadora constituída pelos doutores:

Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo  
Suplente: Prof. Dr. – Luiz Gonzaga Godói Trigo

Profa. Dra. Marutschka Martini Moesch  
Suplente: Prof. Dr. Biagio Maurício Avena

Prof. Dr. Airton José Cavenaghi  
Suplente: Prof. Dr. Sênia Regina Bastos

Prof. Dr. Reinaldo Tadeu Boscolo Pacheco  
Suplente: Prof. Dr. Edmur Antônio Stoppa

Prof. Dr. Marcelo Vilela de Almeida  
Suplente: Prof. Dr. Alexandre Panosso Netto

São Paulo  
2024

Dedico esta tese a todos os profissionais de eventos que se preocupam com a trilha da educação continuada.

## AGRADECIMENTOS

Agradecer não será tão somente problema de palavras brilhantes; é sentir a grandeza dos gestos, a luz dos benefícios, a generosidade da confiança e corresponder, espontaneamente, estendendo aos outros os tesouros da vida.

Emmanuel

Agradecimentos a Deus são realizados frequentemente por ter chegado a esta fase da minha vida. Tenho muito orgulho por estar finalizando o doutorado.

Neste momento, quero agradecer a todas as pessoas que fizeram parte desta fase doutoral, para que pudesse ser concluída.

Ao meu orientador, Professor Doutor Luiz Octávio de Lima Camargo, pela paciência.

À professora Doutora Marutskcha Moesch por sempre me acolher em momentos difíceis.

Agradeço ao amado Johnathan, pelo apoio emocional durante esta caminhada.

À minha família, por entenderem minhas ausências durante a construção da tese.

Aos amigos da USP pela solidariedade acadêmica ao longo destes anos.

Aos amigos do Centro de Excelência em Turismo – UnB por compreenderem minha trajetória.

Aos amigos de uma vida pelo apoio em pensamentos positivos e energias boas.

E, a todos, que de alguma forma fizeram parte das minhas vivências neste período de superação.

Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana.

Carl Gustav Jung

## RESUMO

BORGES, Luciana Resende. Hospitalidade: em busca de um tratamento humanizado nos eventos, 2024. 205 f. Tese (Doutorado em Ciências) – Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2024.

A relação entre hospitalidade e eventos proporciona vastas possibilidades de análises que expõem a complexidade desses fenômenos e demonstra a necessidade de discutir novas perspectivas para estes estudos abrindo diálogos que se tornam cada vez mais importantes e inovadores. A presente tese tem por intenção aproximar essa discussão, trazendo uma análise socioantropológica da hospitalidade com ênfase na compreensão de quais são as representações sociais conotadas a hospitalidade quando das práticas dos eventos presenciais, digitais e híbridos. O objetivo geral se configura em desvelar a qualidade das relações humanas estabelecidas nas diferentes formas de hospitalidade nos eventos presenciais, digitais e híbridos. Sob o olhar qualitativo, por meio de análise bibliográfica ampla, de achados das entrevistas com atores sociais representativo, e, tratamento dos dados pela análise de conteúdo foi trilhada a metodologia. A interpretação estruturou-se pelo método da Sociologia Compreensiva, a luz das teorias de Camargo (2004; 2008; 2011; 2015; 2021) e Derrida (2001; 2003); Milton Santos (1996; 2006) e Bourdieu (1983; 2009; 2011) possibilitando o entrelaçamento da empiria com as teorias, possibilitando a ampliação das perspectivas sobre o papel da hospitalidade como objeto de práxis na complexidade dos eventos presenciais, híbridos ou digitais. Essencialmente, a hospitalidade é um processo de trocas entre pessoas e pode influenciar diretamente na anima dos eventos, dessa forma, entenderem como se dá o acolhimento nos diferentes espaços-evento; conhecer essa conexão e como é abordada faz parte desta investigação. Ao trazer a perspectiva da hospitalidade por meio da temática dos espaços-evento é possível ampliar o horizonte e criar nova forma de diálogo e reflexão para os pesquisadores e profissionais da área. As evidências efetuadas atestam a tese de que há distintas representações sociais sobre os eventos digitais, que se ampliaram exponencialmente a partir da pandemia SARS-CoV-2 que impactaram tensamente a sociedade contemporânea, quebrando paradigmas, assim como nos eventos híbridos e presenciais, sobretudo em consideração a hospitalidade virtual nos eventos digitais como um saber-fazer influenciador na qualidade humana dos eventos.

**Palavras-chave:** Hospitalidade em eventos; Eventos digitais/híbridos/presenciais; Tratativa humanizada dos eventos.

## RESUMÉN

BORGES, Luciana Resende. Hospitalidad: en busca del trato humanizado en eventos, 2024. 205 f. Tesis (Doctorado en Ciencias) – Facultad de Artes, Ciencias y Humanidades, Universidad de São Paulo, São Paulo, 2024.

La relación entre hospitalidad y eventos ofrece amplias posibilidades de análisis que exponen la complejidad de estos fenómenos y demuestra la necesidad de discutir nuevas perspectivas para estos estudios, abriendo diálogos que se vuelven cada vez más importantes e innovadores. La presente tesis pretende acercar esta discusión, aportando un análisis socioantropológico de la hospitalidad con énfasis en comprender qué connotan las representaciones sociales de hospitalidad cuando se practican eventos presenciales, digitales e híbridos. El objetivo general es revelar la calidad de las relaciones humanas que se establecen en las diferentes formas de hospitalidad en eventos presenciales, digitales e híbridos. Desde una perspectiva cualitativa, a través de un extenso análisis bibliográfico, hallazgos de entrevistas a actores sociales representativos y procesamiento de datos a través de análisis de contenido, se siguió la metodología. La interpretación se estructuró utilizando el método de la Sociología Integral, a la luz de las teorías de Camargo (2004; 2008; 2011; 2015; 2021) y Derrida (2001; 2003); Milton Santos (1996; 2006) y Bourdieu (1983; 2009; 2011) permiten entrelazar empíricos con teorías, permitiendo ampliar perspectivas sobre el papel de la hospitalidad como objeto de praxis en la complejidad de los eventos presenciales, híbridos o digitales. Esencialmente, la hospitalidad es un proceso de intercambios entre personas y puede influir directamente en el espíritu de los eventos, entendiendo así cómo se da la recepción en los diferentes espacios del evento; Conocer esta conexión y cómo se aborda es parte de esta investigación. Al acercar la perspectiva de la hospitalidad a través del tema de los espacios para eventos, es posible ampliar el horizonte y crear una nueva forma de diálogo y reflexión para investigadores y profesionales del campo. La evidencia aportada da fe de la tesis de que existen diferentes representaciones sociales sobre los eventos digitales, que se han expandido exponencialmente desde la pandemia del SARS-CoV-2, que ha tenido un impacto tenso en la sociedad contemporánea, rompiendo paradigmas, así como en los eventos híbridos y presenciales, considerando especialmente la hospitalidad virtual en eventos digitales como un saber-hacer que influya en la calidad humana de los eventos.

**Palabras clave:** Hospitalidad en eventos; Eventos digitales/híbridos/presenciales; Manejo humanizado de los eventos.

## ABSTRACT

BORGES, Luciana Resende. Hospitality: in search of humanized treatment at events, 2024. 205 f. Thesis (Doctorate in Sciences) – School of Arts, Sciences and Humanities, University of São Paulo, São Paulo, 2024.

The relationship between hospitality and events provides vast possibilities for analysis that expose the complexity of these phenomena and demonstrates a need to discuss new perspectives for these studies, opening dialogues that become increasingly important and innovative. The present thesis aims to bring this discussion closer, bringing a socio-anthropological analysis of hospitality with an emphasis on understanding what social representations connote hospitality when practicing face-to-face, digital and hybrid events. The general objective is to reveal the quality of human relationships established in different forms of hospitality in-person, digital and hybrid events. From a qualitative perspective, through extensive bibliographic analysis, finds from interviews with representative social actors, and data processing through content analysis, the methodology was followed. The interpretation was structured using the Comprehensive Sociology method, in light of the *Camargo's* theories (2004; 2008; 2011; 2015; 2021) and *Derrida* (2001; 2003); *Milton Santos* (1996; 2006) and *Bourdieu* (1983; 2009; 2011) enabling the intertwining of empirics with theories, enabling the expansion of perspectives on the role of hospitality as an object of praxis in the complexity of in-person, hybrid or digital events. Essentially, hospitality is a process of exchanges between people and can directly influence the spirit of events, thus understanding how reception takes place in different event spaces; knowing this connection and how it is approached is part of this investigation. By bringing the perspective of hospitality through the theme of event spaces, it is possible to broaden the horizon and create a new form of dialogue and reflection for researchers and professionals in the field. The evidence provided attests to the thesis that there are different social representations about digital events, which have expanded exponentially since the SARS-CoV-2 pandemic, which has had a tense impact on contemporary society, breaking paradigms, as well as hybrid and in-person events, especially considering virtual hospitality in digital events as a know-how that influences the human quality of events.

**Keywords:** Hospitality at events; Digital/hybrid/in-person events; Humanized handling of events.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Relações e oposições em hospitalidade	37
Figura 2	Encadeamento teórico	43
Figura 3	Conceitos estudados para análises da pesquisa	55
Figura 4	Triangulação dos sujeitos entrevistados com foco na hospitalidade	59
Figura 5	Fluxo de emergências: relações entre conceitos e categorias	63
Figura 6	Foto print evento digital	86
Figura 7	Dimensão relacional entre hospitalidade nos eventos: Forças Tocantes da Hospitalidade	146

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1	<b>Síntese da metodologia</b>	53
Quadro 2	Ações de hospitalidade – Operacional e Intuitiva	97
Quadro 3	Ações de hospitalidade virtual– Operacional e Intuitiva	98
Quadro 4	Interpretação: <i>Habitus</i> , Internalismo, Externalismo	105
Quadro 5	Esquemas analíticos do <i>habitus</i>	110
Quadro 6	Ações de hospitalidade virtual dos organizadores – Operacional e Intuitiva	116
Quadro 7	Ações de hospitalidade virtual dos organizadores, na concepção do evento – Operacional e Intuitiva	117
Quadro 8	Ações de hospitalidade virtual vivenciadas pelos organizadores – Operacional e Intuitiva	119

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	11
<b>CAPÍTULO 1 – HOSPITALIDADE E EVENTOS: INTERPRETAÇÕES E RELAÇÕES</b>	<b>21</b>
1.1 Abordagens conceituais da hospitalidade .....	21
1.2 Virtude hospitaleira e o vínculo social .....	31
1.3 Hospitalidade virtual .....	45
<b>CAPÍTULO 2 – EXERCÍCIO EPISTEMOLÓGICO DE SUPERAÇÃO</b> .....	<b>52</b>
2.1 Delineamento metodológico da pesquisa.....	52
2.2 Diálogos entre a Sociologia Compreensiva e a teoria <i>habitus</i> de Bourdieu	60
2.3 Categorias operatórias de análise dos conteúdos.....	68
2.3.1 Categoria eventos .....	68
2.3.1.1 Eventos para além da retórica.....	78
<b>CAPÍTULO 3 – A COMPLEXIDADE DA HOSPITALIDADE EM ESPAÇO-EVENTOS DIGITAIS</b> .....	<b>84</b>
3.2 Análise do discurso dos atores sociais do espaço-eventos .....	91
3.2.1 Discurso dos Promotores de eventos: expressões e perspectivas .....	91
3.2.2. Discurso Organizadores de eventos: expressões e perspectivas.....	113
3.2.3 Discurso Participantes de eventos: expressões e perspectivas .....	131
<b>CONVERSAS DE ÚLTIMAS PÁGINAS: CONSIDERAÇÕES PARCIAIS</b> .....	<b>152</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>162</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>170</b>
<b>APÊNDICE A – Roteiro estruturado para entrevista com promotores de eventos</b> .....	171
<b>APÊNDICE B – Roteiro estruturado para entrevista: organizadores de eventos.</b>	176
<b>APÊNDICE C – Roteiro estruturado para entrevista: participante de eventos</b>	181
<b>APÊNDICE D – Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido</b> .....	187
<b>APÊNDICE E – Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido, assinado pelos entrevistados</b> .....	188
<b>APÊNDICE F – Caracterização dos entrevistados</b> .....	200

## INTRODUÇÃO

Se você é livre, você tem obrigação de libertar  
outra pessoa. Se você tem algum poder, você  
deve empoderar alguém.

Toni Morrison

Escrevivência significa escrever a história de uma pessoa, sua vivência, recortada em determinados momentos da vida. A partir da história contada as pessoas podem se encontrar, reencontrar, se reconhecerem, empoderarem e seguirem sua trajetória de vida. Estabelecendo uma íntima ligação entre identidade e narrativa.

Perpassam-se momentos de resgate de memórias de uma vida em construção e se transforma num lugar de fala conduzindo ao encontro do objeto de estudo da tese.

A construção do indivíduo está intimamente ligada com nosso objeto de estudo. E, no jargão popular acadêmico, “a vida não cabe no lattes”.

A pesquisa de cada um (nossa pesquisa) é uma questão cumulativa. Para não envelhecer ocorre renovação, o que não caracteriza plágio de si mesmo. Pois, nunca somos o novo sem o velho, tudo está em construção.

Nas memórias da vida, sempre foi um prazer estudar, o clima e o cheiro da escola me encantavam; o livro era um objeto mágico ou a vara de condão da magia que conduzia aos feitiços e transformações da mente por meio do conhecimento.

Ao ingressar na faculdade, instituição pública de ensino, fui a primeira pessoa da família a realizar tal feito, não tive muito apoio, meu pai acreditava que pobre não fazia faculdade e isso não era para mim. Minha mãe, imbuída em sua relação de submissão, se calava. Infelizmente, meus pais com pouca escolaridade, afogados num patriarcado e machismo consolidado, se posicionavam assim. Ele acumulava um histórico de trabalhos autônomos (vendedor, caminhoneiro, produção rural) e microempreendedor familiar; ela, dona de casa que esporadicamente desenvolvia trabalhos como manicure e costureira para concertos de roupas.

Diante deste aspecto social, o silenciamento da minha voz se deu em diversos aspectos pela vida com violências e violações.

Então, lutei contra, neguei a imposição que colocavam contra mim. Queria ir para além do imaginado naquele contexto, me agarrei na oportunidade de cursar

faculdade e lutaria até o fim daquele processo: o diploma. A colação de grau aconteceu sem festa de formatura.

Muitas situações vividas e as dicotomias se faziam presentes... Dificuldades diversas. Facilidades impensadas. Anjos em formato humano. Demônios nos pensamentos. Realizações emancipatórias. Tristezas. Alegrias. Decepções. Amores. Frustrações. Realizações. Desconforto. Conforto. Processos indeferidos. Conquistas deferidas. Lágrimas. Sorrisos. Doenças. Saúde. Não. Sim. Negações. Afirmações. Negativas. Afirmativas. Fluidez. Falácias. Concretudes. Âncoras. Esperançosa eu seguia caminhando.

Caminhava em meio as quitandas cozidas por minha mãe e outras mulheres da família, com raiz mineira e goiana, sempre se esmeravam em suas produções culinárias e no dom da hospitalidade genuína.

Muitas vezes, meu lugar de fala se materializou em meus estudos, nas linhas das pesquisas, no cotidiano do trabalho, mas procurava não vitimizar, da mesma forma não queria discutir a situação de patriarcado enraizado ao meu redor, nem na sociedade, nem questões relacionadas a gênero, dentre outras que era testemunha ocular e física.

À época preferia outros assuntos que confortavam meu cotidiano, me apegava ao conteúdo das disciplinas de turismo, hospitalidade, administração, eventos, cerimonial, etiqueta, gastronomia, alimentos e bebidas, dentre outras.

Com isso, fui me descobrindo em ambientes outrora inimagináveis de estudo e de trabalho. E me preparando, me reconhecendo, me empoderando e encorajando para discutir assuntos que me desagradavam antes como os estudos sobre gênero em suas interseccionalidades.

Aos poucos a vida vai encontrando sua própria voz. Ou aos poucos vamos construindo a voz da própria vida.

Graduação... especialização... mestrado... doutorado... acrescentado cursos adicionais no percurso... artigos publicados... livro publicado... sonhos realizados... trabalho... contínua construção...

Fato das histórias de vida contado por familiares se constitui na primeira viagem: meus pais fizeram uma viagem de carro para visitar a família no interior do estado de Goiás e lá entraram em trabalho de parto. Nasci em outra cidade, que não residia, e logo após os cuidados médicos especiais embarco em minha primeira viagem retornando a capital.

Outro fato interessante nas memórias ocorreu num estalo, as lembranças das histórias contadas por minha avó paterna surgiram... E em investigação tempos depois foram confirmadas e enriquecidas de detalhes por outros familiares. Foi durante o mestrado que aconteceu o resgate das memórias familiares que envolvem hotelaria e hospitalidade, um empreendimento hoteleiro, a Pensão.

Meados da década de 1960, a pouca escolaridade aliada a muita vontade de trabalhar uniram-se a oportunidade mercadológica da compra de uma pensão.

Uma pensão no interior de Goiás, foi adquirida por meu avô paterno em sociedade com seu sogro.

Empreitada empírica que fatalmente não teve sucesso, a Pensão foi vendida tempos depois.

Apesar do empreendimento não ter prosseguido, permanece a indagação: Quem sabe o fio da meada se iniciou aí? A primeira viagem? O gosto pela hospitalidade vem ao longo da história de vida? Ou do dom da hospitalidade genuína das mulheres quitandeiras e cozinheiras da família?

Aspectos cumulativos na vivência de uma pessoa a constitui como ser multirreferencial. Por isso, reconheço, agradeço e honro a todos que possibilitaram e participaram da construção desta trajetória que segue nas pesquisas, no âmbito profissional e nas vivências humanas.

Pesquisar os processos hospitalares que constituem a vivência humana na sociedade nos permite pensar numa epistemologia da prática e de uma práxis com uma gama de compreensões sobre acontecimentos na sociedade, por conseguinte, traz subsídios para expor elementos novos ao discurso enquanto pesquisadora e profissional, respondendo aos desafios das práticas da hospitalidade e dos eventos.

Neste momento, o meio para propiciar este movimento de entendimento socioantropológico é a construção da tese.

No decorrer desta trajetória de vida, acadêmica e profissional, a pandemia do SARS-CoV-2 nos obrigou a adotar medidas de prevenção, o que afetou consideravelmente todo o turismo, paralisando os eventos e outras tantas atividades. Consequentemente, trouxe muitas dificuldades financeiras, abalando toda uma estrutura empresarial, estrutura pessoal, emocional e física, que passa por cuidados.

O cenário mudou drasticamente em razão do surgimento da COVID-19, doença provocada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), vírus identificado em Wuhan na China, sendo anunciada como pandemia no dia 11 de Março de 2020 pela

Organização Mundial da Saúde (OMS). A pandemia no Brasil é considerada a maior crise sanitária e hospitalar da história do país (Fiocruz, 2021).

Como pesquisadora, profissional de eventos e proprietária de empresa de eventos, juntamente com meu sócio e marido, nos vimos obrigados a pensar rápido em mudanças drásticas nas rotinas de trabalho e condutas profissionais. A cada dia novas adaptações, novas cobranças, novas negociações, novas reinvenções...

Por vezes, munida dos meus dotes gastronômicos e parti para venda de tábuas de frios e bolos caseiros numa tentativa de ganhos financeiros. Resumindo-se à economia criativa em momentos drásticos. Com a mesma intenção, meu marido passou a vender seguros automotivos. Porém, ao mesmo tempo, a empresa precisava continuar a seguir com suas adaptações.

As adaptações dos outros, muitas vezes, vinham de encontro com as adaptações dos profissionais de eventos, tais como, clientes que não quiseram ou puderam se articular para os eventos digitais, pessoas com dificuldades para se inserirem no ambiente virtual. Outra questão social que se mostrou evidente neste período foram as pessoas que não conseguem ser empáticas e não conseguem agir com alteridade, surgindo rejeições de quem desfrutava de estabilidades sociais, financeiras e emocionais.

Além do cenário de termos que lidar com casos de COVID-19 na família e entre os amigos, inclusive com os óbitos.

Como cumprir com obrigações de um doutorado e escrever uma tese diante de tantos desafios pandêmicos?

Ao longo deste contexto minha saúde foi se debilitando.

Não obstante a realidade de muitos doutorandos, fui diagnosticada com um quadro de transtorno depressivo, esgotamento mental, exaustão de tela, ansiedade, pânico e, em seguida venho o Burnout. Situação também vivida por vários profissionais de eventos, e outras áreas paralisadas pelas medidas preventivas da pandemia.

Caracteriza-se uma tarefa difícil assumir e falar sobre o assunto, todavia são atitudes muitas vezes necessárias.

As questões emocionais, mentais, desencadearam somatizações físicas, originado enxaquecas, bruxismo, dores musculares, problemas estomacais e digestivos.

No decorrer do tratamento medicamentoso e psicoterapêutico procurei me adaptar e reconhecer-me novamente para seguir com os afazeres sem pedir trancamentos ou prorrogações de qualificação no doutorado.

Muitos atestados médicos não foram cumpridos pela necessidade de seguir com atividades do trabalho para garantir a sobrevivência, aproveitando as poucas oportunidades. E também para assistir as aulas a distância, cumprir com as exigências das atividades das disciplinas e escrever a tese.

Pois, ciente que a situação financeira também debilitada impossibilitaria idas e vindas a São Paulo ou mudança de cidade quando retornasse ao modo presencial.

Talvez uma ou outra atividade não tenha sido cumprida a contento, no entanto, de minha parte, o empenho, persistência, dedicação e força de vontade se fizeram presentes nesta trajetória de obstáculos.

Os acontecimentos diversos durante a pandemia nos desafiam a refletir sobre vida, a hospitalidade, os eventos, a sociedade e a conexão com as pessoas.

Seguimos esperançosos rumo a continuidade, ao sucesso e a paz interior, em busca de encontros hospitaleiros e trocas em memoráveis viagens do cotidiano ou fora dele.

Eis minha escrevivência memorial, para o amadurecimento e desafio da tese a ser apresentada.

Hospitalidade e Evento permeiam minha vida pessoal, acadêmica e profissional, se fazendo presente no ambiente doméstico e profissional. O que serviu de incentivo para a escolha do tema desta tese.

A hospitalidade se materializa em representações sociais ao longo da história da humanidade, se transformando e se adaptando às mudanças da sociedade, o que se exacerba na atualidade com os diferentes formatos dos eventos (presencial, digital, híbrido), que da mesma forma, se adaptam às alterações contemporâneas no estabelecimento das trocas, vínculos e bem estar às pessoas.

De imediato se realizou uma minuciosa revisão bibliográfica sobre o tema e a relação dos dois campos de estudo. Constatando que a hospitalidade comumente é utilizada em segundo plano nas pesquisas e muitos sequer relacionam hospitalidade aos estudos e práticas dos eventos.

Deste modo, a intencionalidade desta tese é estudar a hospitalidade como campo maior de interpretação, construindo relação direta aos eventos nos formatos presenciais, digitais e híbridos.

Assim, busca-se responder o **problema de pesquisa**: Quais são as representações sociais conotadas a hospitalidade nas práticas dos eventos presenciais, digitais e híbridos?

Adentrando na possibilidade de contribuir com os estudos e práticas da hospitalidade em eventos, o **objetivo geral** desta tese é desvelar a qualidade das relações humanas estabelecidas nas diferentes formas de hospitalidade nos eventos presenciais, digitais e híbridos.

Para tanto, desmembram-se os **objetivos específicos**: (1) analisar as representações sociais dos promotores de eventos técnico-científicos, associativos, públicos e empresariais sobre hospitalidade presencial e virtual; (2) analisar as representações sociais dos organizadores de eventos técnico-científicos, associativos, públicos e empresariais sobre hospitalidade presencial e virtual; (3) analisar as representações sociais da hospitalidade presencial e digital aos participantes de eventos; (4) identificar qual papel do promotor de eventos na construção da hospitalidade presencial e digital; (5) identificar qual papel do organizador de eventos na construção da hospitalidade presencial e digital; (6) descrever as representações sociais por parte dos participantes de eventos quanto a construção de vínculos sociais, trocas de conhecimento, relacionamento interpessoal e networking na forma presencial e digital; (7) analisar a qualidade da hospitalidade nos eventos híbridos, presenciais e digitais.

Procura-se com esta investigação ter o sujeito como fator central de pesquisa, nas relações sociais caracterizadas pela hospitalidade, com suas vivências em eventos. Para além de pensamentos puramente economicistas.

Para a obtenção dos dados necessários para a construção desta tese, utilizou-se da pesquisa qualitativa e como método a Sociologia Compreensiva.

A priori uma densa pesquisa bibliográfica para localizar e intercalar os conceitos pretendidos e a estruturação do campo.

A pesquisa de campo teve caráter interpretativo, totalizaram 12 atores sociais representativos entrevistados, sendo quatro promotores, quatro organizadores e quatro participantes de eventos, com formulários estruturados. Os pesquisados foram atores sociais representativos (ver apêndice F) na área de eventos como os promotores e organizadores que já haviam trabalhado com formatos presenciais, digitais e híbridos, passando pelo período pandêmico em relação da SARS-CoV-2. E os demais atores sociais entrevistados foram os participantes de eventos que

tiveram a oportunidade de participarem do mesmo evento, em edições distintas, antes, durante ou após a pandemia, para que possibilitasse a interpretação da hospitalidade nos formatos presenciais, digitais e híbridos, bem como as transformações ocorridos nos eventos em decorrência da pandemia.

Para a interpretação das representações dos achados foi utilizada a análise de conteúdo.

Os autores que embasaram teoricamente a junção destes dois campos de estudo, hospitalidade e eventos, foram:

Camargo (2004; 2008) sobre Hospitalidade os quais se tornaram essenciais para a estruturação desta tese. Para Camargo (2008) a hospitalidade é uma habilidade do hóspede [lê-se participante do evento] e do anfitrião ainda pouco conhecida, caminho pouco investigado nas pesquisas sobre hospitalidade. Acredita-se nesta tese que a Hospitalidade pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu hábitat natural (Camargo, 2004). E, a Hospitalidade é interação de seres humanos com seres humanos em tempos e espaços planejados para essa interação (Camargo, 2004) [interpreta-se nesta tese espaços planejados como os eventos, espaço- eventos].

Além deste, outros dois conceitos caminharam juntos na incorporação da estrutura, são eles: o Acolhimento de Avena (2006) e Eventos trazido por Melo Netto (2000).

A virtude hospitaleira consiste em acolher o indivíduo (sobretudo o desconhecido).

Acolhimento: “uma necessidade natural, biológica e social. Todos os encontros de pessoas implicam um acolhimento. Em todo lugar, sempre, há a necessidade de acolhimento e a vida moderna exacerba essa necessidade” (Avena, 2006).

Corroborando com estes pensamentos, Melo Netto (2000) observa o evento como meio de transformação humana, impulsionador de educação e de desenvolvimento da sociedade e do indivíduo, enfocando sua importância global.

E para amalgamar a discussão conceitual, o evento também é visualizado pela noção de espaço de Santos (1996), o evento é um espaço que tem sujeitos, constituindo uma história viva. Sem os humanos, apenas um espaço físico constitui uma história congelada. Eventos e espaço como “síntese entre conteúdo social e as

formas espaciais” (p. 88). Utilizando esta perspectiva para a construção da expressão espaço-eventos.

Ao alçar a Bourdieu (2009; 2011) com a teoria dos campos e *habitus* traz-se o poder simbólico, as condições de externalismo, internalismo e imaginários na interpretação dos achados.

As ações comerciais e as ações da dádiva se confundem em um atendimento em evento, se complementando. A cena hospitaleira é constituída pelo trabalhador hospitaleiro, perpassando as obrigações comerciais e da dádiva. Interagindo trabalhador-participante como anfitrião-hóspede, estabelecendo determinado poder simbólico nestas relações. (Bourdieu, 2011)

Neste contexto as práticas da hospitalidade e dos eventos podem ser vistas como *habitus*, este trazido nos estudos de Bourdieu (2011), pois é entendido como um sistema durável, com estruturas estruturadas que funcionam como estruturas estruturantes gerando e estruturando as práticas e as representações sem que sejam o produto de regras, são adaptadas a um fim, sem necessidade da projeção consciente deste fim ou do domínio das operações para atingi-lo.

O *habitus* construído por Bourdieu (2011) não se preocupa com comportamentos mecânicos nem com associação do estímulo pergunta e resposta. O *habitus* se preocupa com uma fonte que gere condutas práticas em uma determinada situação, em que os agentes sociais respondem na prática a situações relativamente previsíveis (ou não) que encontram no cotidiano da sociedade.

Assim definir *habitus* como fonte gerativa e geradora sugestiona o agente social de uma capacidade adaptativa e inovadora de improvisar e reagir em situações práticas com exatidão às eventualidades não previstas anteriormente. Por exemplo, a capacidade de um trabalhador de evento de conduzir imprevistos, mantendo sua hospitalidade. E de forma macro, a adaptabilidade da sociedade no momento de transposição dos eventos presenciais aos digitais, e a transposição da hospitalidade presencial a hospitalidade digital.

A forma de enaltecer a adaptabilidade que o *habitus* permite aos agentes sociais são os esquemas de orientação prática que estes aplicam às suas situações particulares de ação (ver Quadro 5).

A trilha perseguida nesta tese se compõe em três capítulos. No capítulo 1, intitulado ‘Hospitalidade e Eventos: interpretações e relações’ trata do posicionamento ideológico desta pesquisa, com relações de forma ampla que

possibilitam interpretações multirreferenciais. A hospitalidade observada como fenômeno social possuidor de interfaces, dimensões e aplicabilidades na sociedade que se manifestam na vivência cotidiana das pessoas e também no contraponto ao cotidiano. Muitas vezes, tais manifestações se relacionam diretamente com os eventos e as experiências turísticas. Deste modo, abordagens sobre o histórico da hospitalidade, concepções atuais, virtudes, vínculo social, hospitalidade genuína / *fake*, as leis da hospitalidade, hostilidade, hospitalidade virtual e forças tocantes da hospitalidade, propiciam maior entendimento a respeito da hospitalidade como fenômeno e suas conexões sob uma perspectiva socioantropológica.

O capítulo 2, 'Exercício epistemológico de superação', descreve a metodologia utilizada para desvendar a pergunta de pesquisa e alcançar os objetivos propostos. A intenção maior da escolha metodológica é observar um recorte da sociedade e trabalhar com os processos hospitaleiros que constituem a vivência humana no espaço-tempo dos eventos.

No capítulo 3, 'A complexidade da hospitalidade em espaço-eventos digitais', foi possível interpretar, com base nas categorias de análise (Hospitalidade, Espaço e Acolhimento), fazendo uso da análise de conteúdo, e traçar aspectos dos entrevistados em interface à sociologia compreensiva e demais teorias sociais. Desta forma, foi possível analisar as representações sociais que possam existir nos eventos pautadas pela hospitalidade, sob o olhar dos promotores, organizadores e participantes. Assim, observar realidades sociais ocorridas em decorrência da pandemia SARS-CoV-2 nos eventos e identificar lacunas e possíveis melhorias na condução hospitaleira dos eventos nos formatos presenciais, digitais e híbridos. Descrevendo as representações sociais hospitaleiras, o papel dos entrevistados em relação a hospitalidade nos eventos e as análises da qualidade da hospitalidade nos eventos.

Como devolutiva social da tese, sugere-se dois novos conceitos de hospitalidade e eventos que visam tratativas mais humanizadas nos eventos com base na hospitalidade, desde a concepção do evento até suas atividades posteriores ao evento. Além das Forças Tocantes como alternativa para estudar a hospitalidade nos eventos.

Perante o exposto, a tese contribui para revisão dos conceitos de hospitalidade e eventos por reforçar a tratativa humanizada nas relações sociais, em suas objetividades e subjetividades. Em vias para uma efetivação da hospitalidade possível

e ampla nos eventos a partir de conteúdos aqui trabalhados, visto que as transformações da sociedade contemporânea são desafiadoras e torna-se essencial quebrar paradigmas para outras possibilidades existenciais, o que caracteriza a importância acadêmica e social de uma tese de doutorado.

## CAPÍTULO 1 – HOSPITALIDADE E EVENTOS: INTERPRETAÇÕES E RELAÇÕES

Ora, a hospitalidade não pode ser oferecida senão aqui e agora em alguma parte.

Jacques Derrida, 2003.

A hospitalidade observada como fenômeno social possui interfaces, dimensões e aplicabilidades na sociedade que se manifestam na vivência cotidiana das pessoas e também no contraponto ao cotidiano. Muitas vezes, tais manifestações se relacionam diretamente com os eventos e as experiências turísticas.

O posicionamento ideológico deste estudo traz estas relações de forma ampla, possibilitando interpretações multirreferenciais.

Assim, abordagens sobre o histórico da hospitalidade, concepções atuais, virtudes, vínculo social, hospitalidade genuína / *fake*, as leis da hospitalidade, hostilidade, hospitalidade virtual e forças tocantes da hospitalidade, propiciam maior entendimento a respeito da hospitalidade como fenômeno e suas interfaces sob uma perspectiva socioantropológica. Diante deste posicionamento teórico metodológico recupera-se as abordagens sobre a hospitalidade.

### 1.1 Abordagens conceituais da hospitalidade

Nesse primeiro momento, os autores filósofos escolhidos para abrir essa discussão são Kant, Levinas e Derrida, pois exploraram a amplitude da hospitalidade explicando sua importância para a sociedade.

Utilizando os textos de Levinas e Kant, Derrida estrutura sua visão sobre a hospitalidade.

Derrida (2003) defende a hospitalidade pura e incondicional como acolher o estranho que não é esperado ou convidado. E para ele, estabelecer uma lei da hospitalidade pode tirar a incondicionalidade.

Kant (1995) enfatiza o dever moral e o dever jurídico. Receber bem o outro pelo dever moral. Pela moral o anfitrião deve tratar bem os convidados.

Levinas (1988) vai além do direito e fala sobre ética e responsabilidades. A hospitalidade sendo uma questão ética-teológica e não jurídica. Acredita em receber bem o outro como se fosse um conhecido ou a si mesmo.

Para dar continuidade ao retrospecto histórico vale lembrar que a hospitalidade é considerada tema milenar, o surgimento da hospitalidade está associado à necessidade de proteção, abrigar-se, de contato humano, o que demonstra interação entre pessoas nas relações humanas. A hospitalidade, segundo Camargo (2004, p. 30) realmente surge quando as pessoas “[...] necessitam de abrigo e buscam calor humano ao receber o estranho”. E para Montandon (2011b, p. 31) “A hospitalidade é sinal de civilização e de humanidade”.

Uma retrospectiva histórica sobre a hospitalidade é realizada por Camargo (2021) para localizar sua presença ao longo da história dos povos. Assim, no paleolítico a hospitalidade não fazia sentido devido aos contatos acontecerem raramente, por serem nômades. Quando a consolidação da agropecuária os povos sedentarizam-se nos territórios surgindo as propriedades privadas conseqüentemente ocorreu a distinção entre o residente e o estrangeiro. Com a revolução industrial inicia-se uma relação interpessoal urbana, educada e considerada impessoal.

Após meados de 1950, alguns acontecimentos tornam-se marcantes na história da hospitalidade: o avanço dos meios de comunicação, das migrações, o nascimento do turismo de massa, a mobilidade se acentuando, o que traz a percepção do crescente nas ações de hospitalidade reconhecendo o indivíduo com distinção.

Apesar do crescimento dos estudos e nas práticas hospitaleiras, Gotman (2011) fala da desproporcionalidade entre sua aplicabilidade e as pessoas, há sempre um *déficit* hospitaleiro, ou seja, a necessidade de hospitalidade nas sociedades é tamanha, porém a quantidade de hospitalidade nunca foi suficiente para abarcá-la ao longo dos tempos.

Neste contexto, Telfer (2004, p. 54) afirma que “A natureza e a importância da hospitalidade variaram muito em diferentes épocas e lugares”.

No termo hospitalidade existe *simpatia nata*, associam-se a este termo aspectos bons, afinal todos querem fazer uso da hospitalidade, seja como dádiva ou comercial.

Tamanha é a *simpatia* que se equipara a ações poéticas. Para Bernardo (2005) Derrida compara o ato de hospitalidade a poesia, o nascimento do indivíduo como anfitrião ou como hóspede no momento em que a hospitalidade é solicitada e também ofertada origina-se o ato poético de hospitalidade.

Tal visão de aceitação do termo hospitalidade é vantajosa em detrimento a outras áreas de estudo que pode possuir fatores negativos associados ao nome.

Como exemplo, as áreas de estudo correlatas e o desencadeamento das contradições: Turismo – Overturismo; Hotelaria – Degradação do meio ambiente; Eventos - Exploração dos trabalhadores; Lazer – Alienação capitalista.

Nas trocas existentes entre as pessoas, seja no encontro com o conhecido ou o desconhecido, vale elucubrar sobre os momentos que realmente se percebe a hospitalidade, seja nos momentos em que pensamos no outro, em que exercemos a alteridade, ou no momento em que pensamos na hospitalidade de si. Que, por vezes, afaga o ser. Da mesma forma, a reflexão é válida sobre o inverso, o momento da manifestação da inhospitalidade ou da hostilidade.

A hospitalidade possui formas distintas de estudo, pode ser analisada seguindo dimensões teóricas variadas.

Para distinguir de outra maneira as conexões de estudo que a hospitalidade se manifesta, Camargo (2011, p.27) cita alguns campos de investigação da hospitalidade e seus autores: hospitalidade urbana, Grinover (2007a); pesquisa em hospitalidade; Acolhimento, Avena (2006), dentre outras alternativas de estudos. Acrescenta-se aqui a hospitalidade comercial, Lashley (2004a); o corpo coletivo acolhedor, Santos (2014a).

Há ainda casos em que a hospitalidade também é tratada como sinônimo de hotelaria. Acredita-se que esta tratativa ocorra em virtude de traduções literais, equívocos interpretativos de idiomas nos textos ao longo dos anos. Pois, nos países anglo-saxões adotou-se *hospitality* para tradução da palavra hotelaria, se difundindo mundo afora com idiomas diversos, inclusive no Brasil, como hospitalidade reduzindo-se as ações dentro do espaço hoteleiro.

Tais esclarecimentos de interpretação sobre o termo hospitalidade e seus estudos são válidos para maior entendimento do fenômeno e sua aplicabilidade nos diferentes campos sociais. Considerando possibilidades de real crescimento das pesquisas sobre esta temática, de forma direcionada, ao mesmo tempo enaltecendo sua amplitude e importância.

A hospitalidade pode ser estudada mediante conexões com diversos aspectos sociais, perpassando suas diferentes dimensões teóricas. Conforme Marcelino e Camargo (2017) existem autores que utilizam o termo hospitalidade na sua acepção etimológica de dicionário, “Ato de hospedar; hospedagem” (Dicionário Aurélio [Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986]).

Outros o reduzem a significações da língua inglesa, restringindo basicamente a hotelaria; os que se valem do termo embasado na antropologia e os que o conectam com áreas de gestão.

No entanto, há possibilidades de abordagens em que a hospitalidade seja vista substancialmente.

Os estudos do antropólogo Marcel Mauss (1974) perpassam por uma visão francófona, socioantropológica, a hospitalidade como fato social total. Autor do texto fundante da hospitalidade como dádiva, Ensaio sobre a dádiva, formula o conceito de troca e estabelece o tripé dar-receber-retribuir.

Dar de si, receber do outro e retribuir a dádiva como obrigação social, ou seja, se doa, se é recebido e se retribui, como um suporte do vínculo social. Tendo a reciprocidade com caráter voluntário.

Em seu estudo a hospitalidade é interpretada sob aspectos e trocas não comerciais, pois considera que as pessoas não são apenas seres mercantis, possuem vivências que abrangem outros aspectos sociais.

Para Mauss (1974) a troca é um fator obrigatório decorrente da dádiva, fato que baliza a sociedade e as relações humanas. Tal situação pode gerar sucessões de dádivas e contra dádivas, com excessos de retribuições ou não. Pois, as pessoas estão sempre presas às trocas que receberam podendo ser sucessivas de forma infinita.

A ação de trocar abrange objetividades e subjetividades. As trocas gratuitas vão além de bens tangíveis, trocam-se intangíveis como gentilezas, favores, ritos, conhecimentos, saberes. Ocorrem por solidariedade ou cooperação.

A reciprocidade é uma contra dádiva, é corresponder a uma troca. O ato de receber pode ser considerado mutual, assim como expressado por Mauss (1974, p.23) “Não conheço quem receba que não goste de ser recebido”.

No ato de receber existem dois atores sociais típicos, os personagens que compõem a cena hospitaleira: quem recebe e quem é recebido, o anfitrião e o hóspede (também nomeado convidado, participante do evento, turista, visitante).

Na hospitalidade existe o fato, a cena hospitaleira, e os personagens, quem recebe e quem é recebido.

Os anfitriões segundo Telfer (2004, p.54) são “[...] aqueles que concedem hospitalidade [...]”, em consequência desta definição, o outro personagem usufrui o que lhe é concedido.

Ainda para Telfer (2004) o receber demanda responsabilidades ao anfitrião que estão para além da oferta de alimentos, bebidas e abrigo. O receber pode incluir: cuidado para com a saúde de quem é recebido, a garantia de sua segurança, felicidade, entretenimento, satisfação de necessidades, concessão de prazer, impedimento de conflitos ou momentos constrangedores. Não obstante, o cumprimento das responsabilidades requer habilidades do anfitrião.

De acordo com Montandon (2011a) o convidar e receber perpassa por várias nuances segundo a finalidade e ocasião, o que será responsável por caracterizar a cena hospitaleira. O convite pode ser considerado a materialização inicial do ato de querer receber.

O receber subentende-se a vontade de acolher e podem existir diversas motivações para o acolhimento, dentre elas a vontade de agradar ao outro e a si, com requinte narcisista ou não, como demonstra os estudos de Montandon (2011a).

Para Avena (2006) acolher envolve premissas como o cuidado com o outro e o cuidado com o lugar de acolhimento. Transformar o ambiente em que se pretende acolher em um local agradável, acessível, expressa cuidado do anfitrião para quem está sendo recebido, causando sensações de reconhecimento ao local, assim, a pessoa se sente pertencente ao ambiente e verdadeiramente acolhida, devidamente cuidada, transpondo o ambiente que poderia ser *hostis* para se tornar *hospes*.

Neste momento o olhar é voltado aos aspectos que permeiam a hospitalidade comercial, visto que os eventos comumente são reduzidos apenas as questões comerciais, o que não é foco desta pesquisa, porém, o entendimento deste contexto se faz necessário para análises holísticas da hospitalidade como fenômeno social. Para tanto, a tratativa textual se empenha em não associar a dádiva a mercantilização do ato de acolher.

Segundo Camargo (2011) na contemporaneidade são utilizadas três abordagens

- aquela que considera hospitalidade apenas quando exercida gratuitamente e assim exclui a recepção turística, privilegiando as populações de migrantes, perspectivas dominantes nos países francófonos, também difundida no Brasil, e que constitui a tônica do presente livro;
- aquela que reduz a hospitalidade ao turismo, centrando-se nos aspectos de gestão hoteleira, perspectiva originária da América anglófona e que conta com representantes em diferentes países, inclusive do Brasil;
- e uma terceira, do Reino Unido, que também inspira estudos entre nós, que se coloca de forma equidistante das duas anteriores, privilegiando a abordagem socioantropológica, mas igualmente focada na gestão” (p 14).

A corrente interpretativa anglo-saxã dos estudos da hospitalidade, estuda a hospitalidade a compreende do ponto de vista comercial, aspectos que costumam envolver relações de trabalho na hotelaria, turismo, eventos, com características voltadas ao serviço comercializado e aos processos administrativos da gestão dos empreendimentos.

O que pode ser demonstrado na seguinte definição:

A hospitalidade comercial, por conseguinte, vai se referir às instituições relacionadas à hospitalidade, desenvolvida por esta sociedade para atuar nos ambientes dominados por relações mercantis e profissionais, tais como restaurantes, eventos, feiras, parques temáticos, hotéis etc (Shigunov; Neto; Dencker; Campos; 2006, p.189).

O termo “indústria da hospitalidade” enfatizado por Telfer (2004, p. 55), comumente utilizado na cultura anglo-saxã, demonstra a estreita visão mercadológica atribuída à hospitalidade. Também considera simplista a dicotomia entre a hospitalidade dádiva como verdadeira e a hospitalidade comercial como *fake*, visto que ambos podem se misturar em determinadas ocasiões. Para tanto, cita dois exemplos, um hospedeiro privado motivado por interesses próprios, assim como, um hospedeiro comercial motivado por preocupação com o bem estar do hóspede. E o outro exemplo recorre à hospitalidade monástica associada ao comércio de pernoites o “[...] precursor do hotel moderno”.

Nas pesquisas de Lashley (2004) a hospitalidade comercial é abordada com menções antropológicas, assim observa a hospitalidade se manifestando nos domínios social, privado e comercial. Desta forma, a hospitalidade apresenta características que envolvem as relações socioantropológicas de trocas embutidas nas ofertas comerciais, idealizadas para aumentar a reciprocidade entre as partes envolvidas, por meio da oferta de alimentos e/ou bebidas e/ou acomodações.

Ambas as correntes interpretativas de estudo, a francesa e anglo-saxã, contribuem às abordagens do fenômeno da hospitalidade se compreendidas em suas especificidades e aplicabilidades nos espaços sociais contemporâneos.

A linha francesa de estudo da hospitalidade a valoriza como dádiva, enfatizando o encontro com o outro, preocupa-se em entender o processo da hospitalidade no quesito encontro entre pessoas e o desconhecido, com características voltadas aos aspectos sociais e antropológicos.

Mesmo com largo histórico de existência ainda existem poucos estudos em que a hospitalidade é tratada como fenômeno social amplo e complexo. Muitas vezes analisada de forma reducionista ao senso comum ou interpretada mediante equívocos interpretativos e históricos de traduções literais de suas abordagens.

Ao tratar de hospitalidade a máxima inicial se resume ao senso comum de receber, o que não é de todo mal, mas também resumir apenas a este ponto torna o estudo reducionista, insuficiente diante da grandeza do fenômeno social chamado hospitalidade.

Para a investigação proposta nesta tese a abordagem indicada é a antropológica. A virtude hospitaleira consiste em acolher o desconhecido. As trocas com o outro fortalecem o vínculo social e pedem atitudes de alteridade, generosidade, autenticidade, além de outros sacrifícios como a disponibilidade das pessoas envolvidas na cena hospitaleira.

Os rituais presentes na sociedade tornam-se norteadores das relações hospitaleiras. E a hospitalidade torna-se capaz de amenizar o desconforto do encontro com o desconhecido.

Entender o processo de receber e as situações que o cercam pode ser considerado importante para a compreensão de muitos aspectos das relações humanas. Bem como olhar a hospitalidade para além do receber, englobando outras nuances deste fenômeno socioantropológico torna o estudo amplo, de possíveis análises que expressem o cotidiano das pessoas e seu contraponto nas cenas hospitaleiras.

Tal movimento de entendimento também se estende às relações que ocorrem em ambiente virtual, colocado em evidência pela pandemia da SARS-CoV-2, oportunizando amplitude ao fenômeno hospitalidade estudado.

Assim como, as interpretações das forças tocantes da hospitalidade que podem exercer influência direta na compreensão dos eventos.

As interpretações da hospitalidade estão intimamente ligadas as relações entre pessoas, em seu cotidiano ou no contraponto dele, acompanhando as mudanças da sociedade ao longo dos tempos.

A hospitalidade por si só não desencadeia fatores negativos, por vezes a hostilidade pode parecer antagonista a hospitalidade, porém não é desencadeada pela hospitalidade, a ação hostil se origina por fatores adversos ao ato hospitaleiro, como a ausência de hospitalidade.

Ainda está por descobrir o demérito da hospitalidade ou o que de ruim ela em si pode trazer. Derrida, interpretado por Bernardo (2005), nomeia o mal da hospitalidade, no entanto, o mal seria a vontade das pessoas em desfrutar de uma hospitalidade verdadeira e justa, ou seja, algo sempre almejado. Porventura, pode ser uma vontade frustrada em momentos das relações humanas, o que enfatiza o mal de sempre querer usufruir ou, quem sabe, ofertar a hospitalidade.

Camargo (2008, p. 17), diz de forma enfática que “Ser contra hospitalidade seria negar o contato humano, negar o âmago do atributo social humano!”.

E Baptista (2012) aponta que ao estudar hospitalidade e acolhimento, frequentemente, são colocados como sinônimos, mas na verdade não o são. E se atem aos ensinamentos de Derrida (1997) para dizer que a hospitalidade abarca o acolhimento do ponto de vista antropológico.

Valorizada na sua dimensão antropológica, a categoria de hospitalidade contém a noção de acolhimento, transcendendo-a, abrindo portas a um paradigma de relação humana indexado ao primado ético da alteridade, ao acolhimento do outro enquanto outro. (Baptista, 2012, p.46)

Corroborando com tais pensamentos Binet-Montandon (2011, p.1173) afirma “A hospitalidade implica a acolhida como momento inaugural do encontro”. Assim, hospitalidade e acolhimento não são sinônimos, e o acolhimento é um processo da hospitalidade no ato de receber, no ato do encontro inicial.

Nesta pesquisa, a acolhida pode ser vista como a grande marca da hospitalidade, e, como posicionamento ideológico, a hospitalidade é analisada como fenômeno macro de importância ampla, não reducionista, se propicia a ser um fenômeno das relações interpessoais e suas interfaces.

Assim, a hospitalidade é estudada e conceituada como fenômeno social facilitador das relações humanas de alteridade, encontros e trocas, mediante o desconhecido.

Aqui também tratada como “noção substantiva” como expõem os estudos de Camargo (2008, p.17), no atributo da noção científica. E não observar a hospitalidade apenas como adjetivo de eventos.

Entender as manifestações e processos em que a hospitalidade se dá causa determinado empoderamento hospitaleiro, o ato de se empoderar de hospitalidade, ou seja, dentro das questões e situações que permeiam O RECEBER e o dar requer

saberes sobre hospitalidade, possibilita transformar e, agregar-se de conhecimento para colocar em prática as ações hospitaleiras e a manutenção dos vínculos.

O receber para Camargo (2004, p.52) é classificado como tempo social da hospitalidade, expõe íntima ligação entre receber e hospitalidade com a frase “Nada é mais sinônimo de hospitalidade do que o ato de acolher pessoas que batem à porta, seja em casa, na cidade, no hotel ou virtualmente”.

Em se tratando dos tempos e espaços da hospitalidade Camargo (2004, p.54-58) divide o tempo social receber em quatro tipos de espaços sociais: doméstico, público, comercial e virtual. No qual veremos características de cada um.

O receber doméstico, para Camargo (2004) consiste no cotidiano doméstico do cuidado com as pessoas neste ambiente. Para reflexão envolve os temas do cerimonial e etiqueta que estão diretamente ligados aos contatos humanos numa suposta sociedade civilizada; a estreita relação da hospitabilidade entre anfitrião e hóspede; os mitos da hospitalidade que povoam o imaginário das pessoas nos rituais para receber em diferentes culturas; e por fim, a privacidade como necessidade do homem urbano, podendo ser considerada como anti-hospitalidade.

O receber público, para o autor, é voltado para a cidade e seus espaços públicos, a hospitalidade se expressa no direito de ir e vir, acolhendo o visitante por meio de boas sinalizações e de planejamento que una interesses do visitante e do morador, bem como costumes locais e a educação das pessoas para a hospitalidade.

O receber comercial, em que há a diferença entre o anfitrião hospitaleiro que recebe por prazer e o anfitrião profissional que satisfaz as necessidades dos hóspedes numa hospitalidade remunerada.

O receber virtual, consiste na inter-relação entre pessoas por meio de tecnologias, por meios digitais. A hospitalidade virtual, com item próprio, será tratada ao longo do texto de forma abrangente.

Hospitabilidade é um termo cunhado e estudado por Telfer (2004, p.54) “[...] como característica das pessoas hospitaleiras [...]”, nomeando uma habilidade da hospitalidade nas esferas doméstica, urbana, comercial. Pode ser considerada uma virtude moral, uma forma de materializar uma virtude, com semelhanças a caridade no sentido de beneficiar o outro acima de si mesmo.

A mesma autora expõe que as pessoas buscam por hospitabilidade por acreditarem numa hospitalidade ideal “[...] com base na percepção da importância

emocional do lar, do acolhimento e dos benefícios especiais que o ato de compartilhar pode trazer” (Telfer, 2004, p. 75).

Segundo Camargo (2008) a hospitalidade é uma habilidade do hóspede e do anfitrião ainda pouco conhecida, caminho pouco estudado nas pesquisas sobre hospitalidade.

Em consonância, Lashley (2015) também considera a hospitalidade como a habilidade, a capacidade distinta de ser hospitaleiro exercitando ações de hospitalidade, em seus dizeres faz um comparativo entre os dois termos:

A hospitalidade pode ser entendida como uma característica fundamental, onipresente na vida humana e a hospitalidade indicaria a disposição das pessoas de serem genuinamente hospitaleiras, sem qualquer expectativa de recompensa ou de reciprocidade (2015, p. 82).

Hospitalidade, característica essencial de quem gosta de receber e ser recebido, transformando os encontros em belas experiências e lembranças, assim, Camargo (2021, p.6) afirma que “A hospitalidade designa a hospitalidade genuína e marca os encontros mais memoráveis do cotidiano”.

Neste sentido, este mesmo autor destaca alguns profissionais que gostam de servir, gostam de encontrar pessoas, sendo assim imbuídos da habilidade hospitaleira: os que praticam o voluntariado, os clérigos e os profissionais de serviços. Inclusos na última categoria estão os profissionais de eventos.

Na perspectiva comercial a relação entre as pessoas se resume em empresa-cliente. Utiliza a etiqueta e protocolos para direcionar os gestos de determinadas circunstâncias, ou seja, a capacitação para atendimento. Notadamente, a preocupação genuína com a necessidade do ser humano pode ficar em segundo plano. A hospitalidade vista apenas como diferencial competitivo e não como preocupação genuína.

A hospitalidade, por sua vez, ocorre quando o “transbordamento do negócio” acontece, segundo Camargo (2008, p.39). A dádiva é solicitada a qualquer momento sem estar prevista em protocolos e encenações. São situações inusitadas de necessidades das pessoas e imprevistos variados.

Em eventos pode ser vista com maior frequência em decorrência da agilidade que as necessidades dos participantes (clientes-pessoas) devem ser supridas perante um contexto extra cotidiano de relação humana.

Nas relações humanas também podem ser observadas situações de inospitalidade e hostilidade.

## **1.2 Virtude hospitaleira e o vínculo social**

Em linhas gerais a virtude significa um sobrepasso em relação ao humano, estar acima do humano. A virtude hospitaleira se caracteriza no ato de respeitar o desconhecido e procurar entendê-lo, ou seja, acolher o desconhecido, o estrangeiro, como outro-outro legítimo.

Por vezes, nas relações humanas cotidianas, suspeitas são levantadas em relação ao desconhecido, ao outro, indagando sua condição de amigo ou inimigo, confiável ou não confiável, o que pode desencadear a não concretude do vínculo entre as pessoas. Traduzindo o paradoxo social da hospitalidade contemporânea.

Os estudos de Boff (2005) consideram a hospitalidade em si como uma virtude.

Com efeito, a natureza da virtude hospitaleira é o acolhimento ao estranho, é servir sem ser servil, acolher sem nenhuma utilidade pessoal caracterizado por uma hospitalidade pura. Tais atitudes dão vazão as trocas e a construção de vínculos sociais.

Vínculo social é o momento posterior da interação social, se existe vínculo existiu antes a hospitalidade. Portanto, a hospitalidade estuda as relações sócio humanas e estas relações existem para manutenção dos vínculos sociais.

Em tradução livre, Derrida (1997) recorre a relação entre cultura, vínculo humano e hospitalidade, associando a existência da cultura aos princípios de hospitalidade. Isso acontece porque toda cultura tem alguma forma de receber o desconhecido, para tanto, não existe cultura nem vínculo humano sem um princípio de hospitalidade.

Ao abordar o vínculo social neste contexto, percebe-se que o mesmo está intimamente ligado aos aspectos que envolvem o outro, o estrangeiro, as trocas, a cordialidade e os rituais que as cercam, compondo fatores integrantes da hospitalidade.

O que vincula é a dívida para com o outro, o retribuir após proferir a palavra: obrigado. A doação (dar) abre caminho para o vínculo, por sua vez visto de bom grado pelo outro que reconhece (receber) e desencadeia à vontade ou obrigação de trocar

(retribuir) compondo um ciclo virtuoso nas relações humanas, oriundo de Marcel Mauss.

A virtude hospitaleira na instauração dos vínculos se relaciona com a cordialidade, um traço do brasileiro bem visto ou imaginado por habitantes de outros países. Para falar de cordialidade recorreremos ao homem cordial de Holanda (1968).

De imediato, o cordial significa movido pelo coração, mas vale lembrar que no coração existe bondade e maldade. O conceito de homem cordial dá ênfase aos atributos originais do povo brasileiro em relação ao convívio humano, comumente traços de expressões legítimas de fundo emotivo com ações espontâneas, transbordante nas relações sociais. As atitudes polidas são naturais, emocionais e vivas, distinguindo o homem cordial.

O povo brasileiro pode não ser tão cordial como Holanda (1968) propõe, mas é sim espontâneo. Sem muitos apegos aos disfarces sociais, fazendo alusão a aversão dos ritualismos sociais de forma geral, como a utilização do prenome das pessoas em detrimento da formalidade do sobrenome; a inclusão da terminação 'inho' nas palavras com a intenção de familiarizar objetos e pessoas. A espontaneidade no comportamento do homem cordial sugere a facilidade de concretizar vínculo social.

O fenômeno hospitalidade está para além da oferta de alimento e abrigo, constitui uma interação entre as pessoas estabelece uma construção de vínculo social. Montandon (2011b, p.32) atesta este pensamento com suas palavras: “A relação interpessoal instaurada implica uma relação, um vínculo social, valores de solidariedade e de sociabilidade”.

Este mesmo autor, analogamente, descreve que o primeiro contato ocorre na soleira da porta, em que o início do contato social para a intenção da criação de vínculo entre as pessoas ocorre quando a porta é aberta e estabelece o encontro com o outro, o desconhecido, o estranho, o estrangeiro.

Semelhanças deste contexto também são trazidas por Binet-Montandon (2011, p.1171) que considera a acolhida como o “momento inaugural e decisivo da hospitalidade”.

A acolhida inaugural pode ser percebida como um rito da hospitalidade, composta por simbolismos, indicadora do momento da percepção da boa ou má impressão entre as pessoas, materializado no primeiro contato com o lugar de acolhimento, presencial ou virtual, o início da visão *face to face*, o cumprimento inicial.

Com isso, a acolhida mencionada [...] “é acompanhada, numa perspectiva antropológica, pelos rituais de contato e passagem em que o hospedeiro acolhe à porta o estrangeiro”. Da mesma forma, ela é responsável pelo simbolismo embutido a partir daí nos processos de hospitalidade. A conservação da alteridade se mostra essencial para preservar a identidade multirreferencial, tanto do estrangeiro quanto do anfitrião, e garantir a boa convivência (Binet-Montandon, 2011, p.1171).

Conexões entre estrangeiro, acolhida e vínculo também são encontradas nos estudos de Pitt-Rivers (2012), para tanto, considera a integração do outro, do estrangeiro ao lugar de acolhimento através de um vínculo com uma pessoa, isso pode implicar na transformação do estranho, desconhecido hostil (*hostis*) em convidado acolhido, *hospes*.

A fase seguinte à soleira da porta e à acolhida é a iniciação dos gestos hospitalares (ou *hostis*), a soleira da porta foi transpassada dando oportunidade às conexões humanas acontecerem. A compreensão do outro e suas diferenças é essencial na hospitalidade.

Deste momento em diante a preocupação hospitaleira inicial seria o cuidado para não invadir o espaço pessoal do outro, seja o anfitrião ou o hóspede, num determinado espaço social em que o contato se manifesta o que pode caracterizar o declínio do vínculo social.

Com isso, a relação humana se torna ruim, a sensação de pertencimento ao local se esvai. Por vezes, a pessoa se ausenta daquele local. Situação percebida tanto em ambientes familiares (casa), como em ambientes comerciais, espaços turísticos e em eventos.

Tal distanciamento de espaço e tempo para com o outro, quando não executado é visto por Gotman (2011, p.103) como a “morte da hospitalidade”.

Encontrar-se com o outro e estabelecer trocas, na sociedade contemporânea, segundo Gotman (2011, p.103) requer generosidade, autenticidade, disponibilidade, fator essencial para deixar forte o vínculo social na relação. Visto que [...] “o que se deve ao outro é também o que se deve a si mesmo”.

Auraix-Jonchière (2011, p.477) que descreve sobre a estreita relação entre acolhida e hostilidade num determinado espaço de hospitalidade: “Os princípios de uma hospitalidade entendida como prática social se interiorizam, se psicologizam [...]” fala sobre os papéis das pessoas no ato de acolher. Com este pensamento, faz

menção ao outro: “[...] o hóspede, que é o outro, é aqui o mesmo, ou mais exatamente o outro no mesmo”.

A acolhida, o outro, e, o próprio indivíduo estão intimamente ligados, estabelecendo processos de alteridade. Para Manzi (2011, p.1160) “[...] acolhida permite pensar a relação com o outro, mas igualmente a relação consigo mesmo”. Este autor também menciona a obra de Emmanuel Lévinas de 1961, “Totalidade e Infinito”, que traz estudos sobre o outro, a acolhida, a ética.

Ainda nessa linha, refletindo sobre o outro, Santos (2014a), teoriza sobre o corpo coletivo acolhedor, em que o acolhimento se instaura num espaço onde há desejo de acolher e ser acolhido, o anfitrião e o hóspede podem ser coletivos, também pode existir a figura de uma pessoa representando o coletivo em um grupo bem definido, lembrando que o corpo coletivo acolhedor se dá tanto para o anfitrião quanto para o hóspede.

Para tanto, a autora Santos (2014a, p.53) afirma que o acolhimento acontece quando os sujeitos envolvidos na cena hospitaleira se “[...] reconhecem, interagem e se hospedam mutuamente; em que ambos se transformam no outro alternadamente [...]”. Neste conceito a dinâmica do acolhimento se dá no encontro dos corpos, mas pensa-se também numa perspectiva coletiva, considerando trajetórias, valores, cultura, tanto na esfera pessoal quanto na coletiva. Soma-se o conceito de *habitus* de Bourdieu (2011).

Assim, acolhedor e acolhido estão abertos um para o outro, sem preconceitos concebidos, dispostos a descobrir e aceitar desejos e necessidades de ambos. As ações de hospitalidade acontecem na relação social. Reafirmado por Santos (2014a, p.52) “A hospitalidade, portanto, se dá na relação com o outro, qualquer outro, pois todos os outros são estrangeiros ao eu”.

Reflexões sobre alteridade e hospitalidade do eu se mostram presentes em diversos estudos e aspectos variados de abordagens. Sobretudo, em tempos de pandemia, exercitar a alteridade, cuidar de si e do outro é tido como essencial para que as relações humanas se mantenham saudáveis.

O respeito ao espaço e particularidades do outro tende a eliminar o sentimento de exclusão social, dando espaço ao pertencimento social.

Para o vínculo social acontecer a acolhida do outro, salvaguardando seu espaço e particularidades, o faz deixar de ser estranho, estrangeiro, para ser o

conhecido, assim, se estabelecem relações de trocas e o conhecido torna-se membro integrante de determinado contexto social.

Neste sentido, Boff (2005, p.125) caracteriza hospitalidade sob o olhar do outro e da acolhida, “Hospitalidade é acolher o estranho assim como se apresenta sem logo querer enquadrá-lo nos esquemas válidos para a nossa comunidade”.

A soleira da porta é transposta quando a pessoa é bem recebida, a hospitalidade se mostra com intencionalidade, os processos de hospitalidade se iniciam já nos primeiros contatos com o evento, aceitando a realidade do outro, bem como suas particularidades.

Os eventos são compostos de rituais múltiplos que podem estabelecer o vínculo entre as pessoas. O vínculo social se mostra presente quando a manutenção da alteridade faz com que o outro acolhido, deixe de ser estrangeiro passando a ser parte integrante daquele tempo e espaço. Proporcionando a possibilidade de acontecerem as trocas nas relações humanas de forma acolhedora.

Ao respeitar tempo, espaço e individualidade de cada participante da cena hospitaleira, abre-se novas formas de vínculo social. A hospitalidade é aberta ao outro, ao participante ou, trabalhador do evento.

A experiência de pertencimento a determinada vivência se estende para a vida social depois do evento, podendo desmembrar-se em amizades, amores, relacionamentos profissionais e acadêmicos.

O oposto também pode ocorrer, a inospitalidade ou hostilidade fazendo com que a hospitalidade se esmaça, que não ocorram vínculos sociais, simbolizando a morte da hospitalidade, o que caracteriza demérito ao evento.

Neste contexto, a troca dádiva cunhada por Mauss (1974) convive com a troca comercial que possui uma lógica específica, a existência de um contrato que normalmente beneficia ambas as partes envolvidas e possui começo, meio e fim sem preocupar-se em estabelecer vínculos.

Para Gotman (2005) as noções de hospitalidade se dividem em duas: a genuína e a *fake*. A primeira oriunda da dádiva, típica das relações domésticas. Já a hospitalidade *fake* se deriva das relações comerciais de encenações. O riso comercial trazido por Gotman exemplifica a encenação comercial, por vezes, presente nos atendimentos turísticos e nos eventos de uma forma geral.

A hospitalidade comercial tem sua base na hospitalidade dádiva, o anfitrião comercial se inspira no anfitrião dádiva, este visto como anfitrião legítimo, assim como ilustra Gotman (2005).

As considerações desta autora desencadeiam o pensamento que a hospitalidade genuína, da dádiva, influencia diretamente ocasionando reflexos no comércio.

A troca para com o outro na hospitalidade comercial se dá pela forma monetária, o dinheiro caracteriza a relação humana comercial na cena supostamente hospitaleira, o que não confere um vínculo social, mas de interesse entre a oferta e a procura de um bem ou serviço.

A presença do dinheiro para Engels (2002) caracteriza a transformação da hospitalidade dádiva para a hospitalidade comercial, destacando a troca comercial por intermédio do dinheiro.

Há pesquisadores que se debruçam nos estudos sobre a junção dos dois paradigmas, o da dádiva e do comércio. A premissa parte da possibilidade da existência da dádiva nas relações comerciais. De pronto, o destaque vai para os estudos de Caillé (2002) e Bevilacqua (2001).

Nenhuma empresa, pública ou privada, nenhum empreendimento científico poderia funcionar se não mobilizasse em benefício próprio as redes de primariedade cimentadas pela lei do dom. (Caillé, 2002, p.148)

Como visto, as palavras de Caillé enfatiza a dádiva existente nas trocas da atualidade, sobremaneira nas comerciais.

Os estudos de Bevilacqua (2001) corroboram com a união da lógica do dom, da dádiva, com as interações comerciais de troca. Sem parecer antagônico e sim complementar.

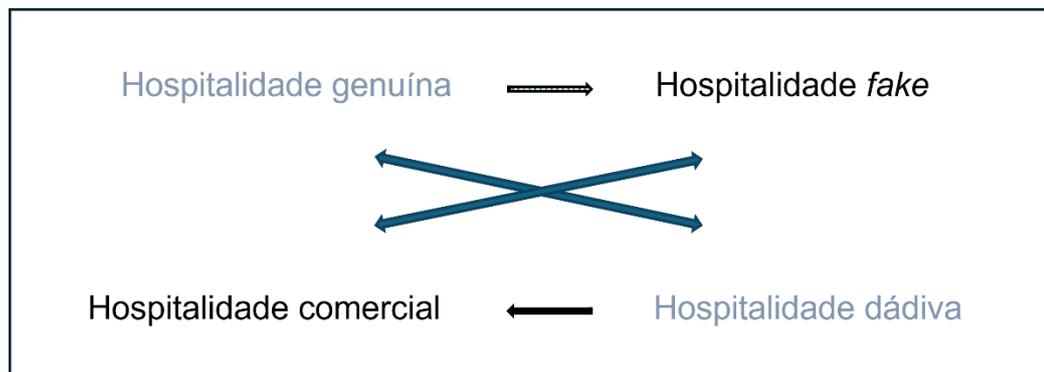
As ações comerciais e as ações da dádiva se confundem em um atendimento em evento, se complementando. A cena hospitaleira é constituída pelo trabalhador hospitaleiro, perpassando as obrigações comerciais e da dádiva. Interagindo trabalhador-participante como anfitrião-hóspede, estabelecendo determinado poder simbólico nestas relações (Bourdieu, 2011).

Tarefa difícil para os pesquisadores em hospitalidade é analisar profundamente uma cena hospitaleira e distinguir onde começa e termina as ações de dádiva nas relações entre as pessoas, pois ela pode ser ocultada, disfarçada ou mesclada pelas

ações de interesse comercial, ou seja, uma performance. Da mesma forma, podem se correlacionar e se originar uma da outra determinando o andamento da cena hospitaleira, de acordo com o *habitus* estabelecido no contexto do ato de hospitalidade.

A Figura 1 ilustra as correlações entre a hospitalidade genuína, hospitalidade *fake*, hospitalidade dádiva e hospitalidade comercial.

Figura 1 – Relações e oposições em hospitalidade



Fonte: Elaborado pela autora (2021)

A hospitalidade genuína e a hospitalidade dádiva se opõem a hospitalidade *fake* e a hospitalidade comercial, respectivamente. Embora, a *fake* e a comercial se inspirem na genuína e na dádiva para serem praticadas. Diante disso, os conceitos se cruzam, se complementam, estando em amalgamento nas cenas hospitaleiras determinando o tipo de hospitalidade e sendo determinados por elas.

Camargo (2011) considera que a hospitalidade genuína se transforma num instrumento para analisar as relações humanas pela complexidade do sistema de troca, da dádiva, anterior ao comercial. As relações humanas estão intimamente ligadas, se entrelaçando às leis escritas e não escritas da hospitalidade.

A hospitalidade é tida como uma forma de socialização, essencial nos contatos humanos e integração com outros. As leis da hospitalidade são consideradas como regras que exprimem a boa educação, com a intenção de garantir a boa convivência, amenizando o contato entre as pessoas.

Tal constatação é afirmada por Montandon (2011b, p.31) quando menciona que “A hospitalidade é uma maneira de viver em conjunto, regida por regras, ritos e leis”, enaltecendo as relações humanas.

Não há um compêndio oficial das leis não escritas da hospitalidade, por isso são tidas como não escritas. Tais leis são aprendidas no decorrer da educação formal ou informal das pessoas e, ao longo da vida, são cumpridas nas relações sociais com o intuito de assegurar a hospitalidade e atenuar a hostilidade. Reproduzidas culturalmente em forma de *habitus*.

Diante disso, Camargo (2011) assegura que as leis não escritas representam o vínculo humano e que não há intenção de torná-las escritas, mesmo porque não há como obrigar uma pessoa a gostar da outra.

Não há como falar das leis não escritas da hospitalidade sem mencionar as leis escritas, pois de forma social e cotidiana elas são determinadas e se auto-determinam. Existem leis escritas que regulamentam o contato entre cidadãos, da mesma localidade ou não, estas são concretizadas no direito constitucional dos povos e manuais de direito.

Na hospitalidade doméstica, a lei escrita decreta a inviolabilidade do lar, o que determina o contato entre donos da casa e visitantes.

A prática trazida por Camargo (2008) que envolve as leis escritas e não escritas se resume ao seu encaminhamento para o foro competente ou para a hostilidade.

As leis escritas resolvem-se nos diferentes âmbitos da Justiça, sobretudo nos códigos de defesa do consumidor. Já as regras ancestrais não escritas não têm foro para disputa de pendências. A desobediência às regras gera o seu verso, a inospitalidade, vale dizer, a hostilidade (p. 21).

Neste contexto percebe-se que existem leis escritas que asseguram situações em eventos, como a garantia de acessibilidade especial e igualdade entre raças, protegendo contra a discriminação de um participante por preconceito racial, assegurando características de hospitalidade e hostilidade.

Já as leis não escritas, em contrapartida são entendidas como regras de convivência nas relações sociais, consistem em práticas e rituais hospitaleiros que constituem a vivência humana, intencionalmente para assegurar o bem estar no contato com o outro.

Nas relações de hospitalidade Pitt-Rivers (1997; 2012) expõe algumas regras que compõem seus aspectos fundamentais, como: o reconhecimento das necessidades entre quem acolhe e quem é acolhido num processo de reciprocidade; a diferenciação de status entre estes dois personagens assegurada pela assimetria

de suas posições; e as situações que envolvem dádivas e contradádivas envoltas no tripé dar, receber e retribuir.

Ainda em seus estudos sobre as leis da hospitalidade, Pitt-Rivers (1997; 2012) evidencia que ao acolhido cabe honrar o acolhedor, não ser hostil com ele, não recusar o lhe é oferecido. Assim como, para o acolhedor cabe honrar o acolhido, não ser hostil, dar-lhe preferências. Estabelecendo, desta forma, relação recíproca de atenção, cuidado, interpessoalidade entre as partes envolvidas na cena hospitaleira.

Observa-se que os aspectos das regras levantadas por Pitt-Rivers também são expressados nas leis da hospitalidade dos estudos de Camargo se complementando.

Como lembra Camargo (2008), as leis não escritas exigem a hospitalidade incondicional.

Assim, as leis não escritas imperam pela aceitação do visitante por parte dos donos da casa, incondicionalmente, com ritos para acolhida, geradores de vínculo social, e por sua vez o visitante aceita a dádiva oferecida e compromete-se a retribuir a gentileza oferecida.

Para maior entendimento das leis não escritas, quatro leis da hospitalidade podem ser destacadas, segundo Camargo (2021): incondicionalidade, reciprocidade, assimetria e compensação.

A primeira lei da hospitalidade é a incondicionalidade, que consiste na aceitação incondicional do outro em seu pedido de hospitalidade, a aceitação do outro sem saber a quem. Assim, não há importância em saber particularidades do hóspede, tão pouco do anfitrião, sequer nome, de onde vem, para onde vai, características pessoais e suas reais intenções.

O que há de fato importante na incondicionalidade é a oferta do acolhimento sem limites a outrem, é dizer sim a quem não é previamente convidado, como a figura de um estrangeiro visitante que chegou e pediu hospitalidade.

Esta lei é uma contribuição expressiva de Derrida para os estudos da hospitalidade. Evidencia a abertura ao outro absoluto, ao estrangeiro, ao desconhecido, ofertando-lhe lugar no lugar que o anfitrião oferece, ou seja, que se sinta pertencente e acolhido no lugar de hospitalidade, mesmo sem pedir nada em troca ou qualquer tipo de reciprocidade, assim, Derrida (2003) vai além de ofertar um lugar para as ações de hospitalidade, oferta acima de tudo bem estar no lugar.

Nos dizeres derridianos interpretado por Bernardo (2005) compreende-se direcionamento, em especial, da incondicionalidade para o anfitrião. E a hospitalidade incondicional seria a hospitalidade pura e infinita.

Apesar da incondicionalidade não exigir nada em troca, a segunda lei fala sobre o ato de recíproca. A honra entre anfitrião e hóspede é a base da lei da reciprocidade. As palavras de ordem são honra, respeito e gentileza. Desta forma, Camargo (2021) indica sua expressão cotidiana.

O anfitrião honra o hóspede colocando a casa a sua disposição, franqueando-lhe a senha do *wi-fi*, cumulando-o de pequenas lembranças e dádivas, sobretudo, alimentos e bebidas, interagindo com prazer, sobretudo na conversação. O hóspede homenageia o anfitrião aceitando seu convite, trazendo-lhe presentes e lembranças, trazendo alegria, honrando-o com palavras. (Camargo, 2021, p.9)

Este mesmo autor também relata as possibilidades desta lei ser transgredida por excesso ou por falta, pelo anfitrião e o hóspede.

O anfitrião transgredir a lei por excesso quando sufoca o hóspede por excessivas gentilezas, deixando-o refém para viver obrigatoriamente cenas contra sua vontade.

O pecado da falta se expressa quando o anfitrião é omissivo e não prestigia seu hóspede.

Já o hóspede se torna transgressor por excesso, quando quer se sobrepor ao anfitrião, seja enfatizando valores de presentes ou se sobrepondo ao homenageado da ocasião. E transgredir pela falta, quando não se sente honrado pelo convite, ou, não se faz uso de mimos de agradecimentos, até mesmo palavras gentis.

O equilíbrio das transgressões entre anfitrião e hóspede torna-se a grande questão para que esta lei da hospitalidade aconteça satisfatoriamente. O anfitrião capaz de ofertar uma cena hospitaleira agradável ao hóspede e, este, por sua vez, sentir-se lisonjeado por fazer parte da cena, estabelecendo uma troca recíproca e até mesmo o vínculo social.

A terceira lei da hospitalidade é a assimetria, que imputa particularidades tanto ao anfitrião quanto ao hóspede. De acordo com os estudos de Camargo (2021, p.10) “A mesma lei está presente na dádiva. A hospitalidade, como toda dádiva é assimétrica”. Sua principal característica é o respeito do hóspede ao espaço do

anfitrião, por conseguinte, o hóspede sempre está em obediência às normativas do anfitrião.

O que caracteriza o anfitrião: autoridade absoluta na cena; domínio do espaço em que a hospitalidade é concedida; avaliador do merecimento do hóspede como estrangeiro para receber a hospitalidade.

Já ao hóspede são imbricados alguns aspectos: aguardar permissão para entrar; deve consultar e receber permissão para utilizar os espaços da casa ou de onde a hospitalidade esteja sendo ofertada.

A transgressão maior se concretiza quando o hóspede se torna intruso ou folgado e pensa que pode dominar o espaço do anfitrião.

As palavras rituais mais comuns que constituem a cena hospitaleira perante a lei da assimetria são: A casa é sua. *Mi casa, su casa*. Com licença. Por favor.

Diante de tais considerações a lei da assimetria na hospitalidade se materializa quando só é mostrado participante do evento o que o anfitrião quer que seja visto, este se submete as regras do anfitrião do evento, para qualquer iniciativa na intenção de uso do espaço ou serviços que devem ser consentidos por quem o recebe.

Vale indagar a possibilidade de a lei assimetria ser um afronte aos desejos tão expressivos nos tempos modernos de igualdade entre as pessoas, pois, estabelece sempre uma desigualdade entre o anfitrião soberano e o hóspede. Indagação sem pretensão de afirmativas ou negativas politicamente corretas.

A quarta e última lei não escrita da hospitalidade é a compensação. Como o nome já induz trata-se de compensar o que foi recebido, retribuir a dádiva. Pois, o hóspede se sente grato pelo que recebeu tornando-se obrigado a retribuir.

Camargo (2021) encadeia ideias relativas às obrigações na compensação, interpretadas a seguir.

Para que a lei da compensação aconteça, a primeira atitude esperada na cena hospitaleira é o hóspede aceitar o convite do anfitrião. Em seguida, compareça ao local e momento combinado no convite, pois “Comparecer é aceitar integralmente a dádiva” (Camargo, 2021, p.11). Por fim, se portar de acordo com a ocasião com acréscimos de gentilezas, expressas em palavras ou gestos, como retribuindo com mimos aos anfitriões, colaborando na organização, vestindo-se de acordo com a situação e convite. Em casos comerciais, a compensação pode ser expressa no

simples ato de responder a pesquisa de satisfação sobre o evento ou agir adequadamente ao ambiente.

Existe a expressão *potlach* citada por Camargo (2021, p.12), utilizada por antropólogos para definir o excesso de retribuição de ofertas de hospitalidade nas tribos indígenas que são competições excessivas ao ponto de perderem os bens na busca de retribuições sucessivas mais grandiosas que as dádivas recebidas.

Curioso é que tais compensações excessivas podem ser observadas nos dias de hoje quando socialmente se procura ofertar a festa mais grandiosa em comparação a festa que foi convidado. Casamentos cada vez mais suntuosos para sobressair ao realizado pelo conhecido, numa disputa social de *status*. O dispêndio de dinheiro pode causar contratempos financeiros ou a falência familiar. Não obstante, tais disputas por eventos mais elaborados também podem ocorrer em ambientes empresariais ou acadêmicos, denotando suposto prestígio a instituição promotora do evento.

Sacrifícios são exercidos na oferta e aceitação da hospitalidade, sobretudo a interrupção da rotina no cotidiano das pessoas. O que pode justificar a necessidade de compensações, amenizando possíveis momentos de hostilidade na relação humana.

A hospitalidade implica ajustes constantes devido a sua prática nas transformações sociais, os códigos relacionais se transformam, quebram paradigmas e surgem outros para a adaptação social contemporânea cotidiana que compõe as cenas hospitaleiras.

No cotidiano das relações humanas tanto a hospitabilidade quanto a hostilidade podem estar presentes. Para melhor entendimento destes extremos da cena hospitaleira aspectos que permeiam hostilidade serão considerados a seguir.

A inospitalidade, para Camargo (2021, p.6) é materializada no ato de ignorar o outro num encontro, não atinge o patamar de ser uma agressão propriamente dita, porém, nitidamente é visualizada como “[...] o desejo de não estabelecer contato com o outro [...]”.

Inospitalidade impede que os encontros e as trocas humanas sejam bem sucedidos, tendo a capacidade de desencadear hostilidade nas relações.

Camargo (2021, p.6) afirma que “[...] as mazelas registradas nos encontros interpessoais constituem grande parte do universo da hostilidade humana”. Por conseguinte, a hostilidade pode ser um resultado do encontro mal sucedido como

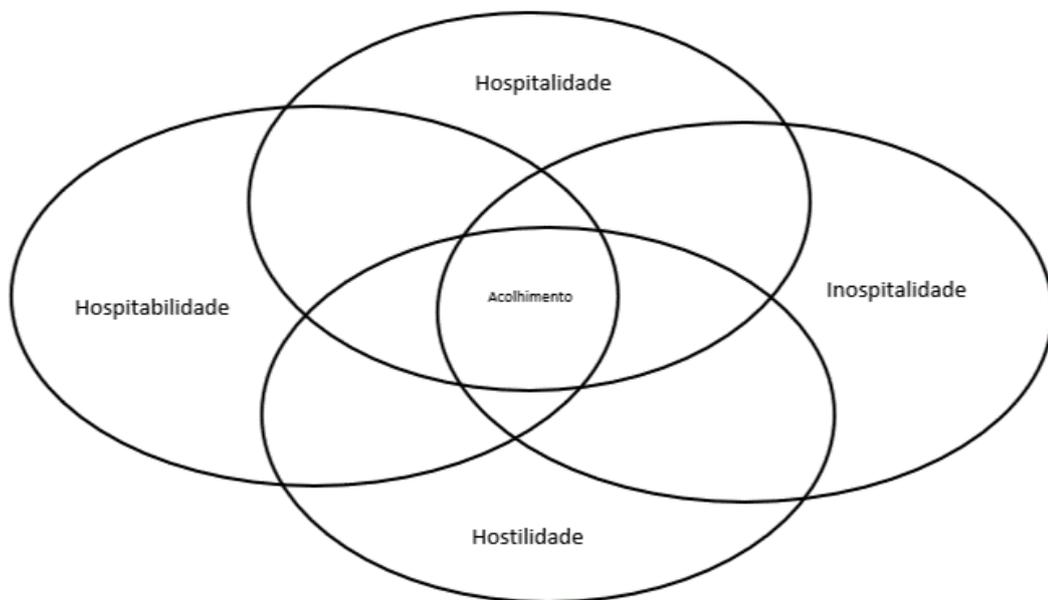
salienta Camargo (2008, p.21), “A hostilidade é o resultado de um encontro inospitaleiro”.

A hostilidade deve ser estudada como o jogo dos opostos da hospitalidade, onde de forma dialética se encontram elementos da contradição do dom e contra-dom.

Para Camargo (2008, p.37) “Analisar a hospitalidade, hoje, em qualquer circunstância, é desvelar o panorama ora de hospitalidade ora de inospitalidade (ou de hostilidade) que ronda as relações humanas”.

Do ponto de vista conceitual, as situações de: hospitabilidade, hospitalidade, inospitalidade, hostilidade são amalgamadas de forma dialética, na Figura 2.

Figura 2 – Encadeamento teórico



Fonte: Elaborado pela autora

O encadeamento conceitual forma uma gradação do cuidado para com o outro numa cena hospitaleira. Partindo de uma situação propositiva mais hospitaleira para seu contraditório menos hospitaleira, a hostilidade. Pois, vive-se uma fronteira muito frágil entre as duas condicionantes do acolhimento.

Hospitabilidade inicia o encadeamento da experiência humana mais calorosa, quiçá íntima, quando ocorre o transbordamento do negócio e se transforma em relação profunda de amizade ou amorosa. Nesta pesquisa a hospitabilidade é entendida como a habilidade de praticar a hospitalidade como dádiva, verdadeiramente olhar para o outro com distinção e cuidado. É a vontade de ter contato com o outro, tornando também uma virtude da hospitalidade.

Em seguida a hospitabilidade, o processo de acolhimento pode conter a hospitalidade genuína, hospitalidade dádiva, ou até a hospitalidade comercial encenada.

Nas relações humanas ocorrem também a indiferença hospitaleira ou ausência de hospitalidade, a inospitalidade. Por fim, alcançando o extremo da inexistência de hospitalidade está a hostilidade já considerada ato de agressão.

De imediato, a hospitalidade possui atribuições de eliminar a hostilidade nas relações humanas. O outro, desconhecido, possui a premissa de ser hostil pela característica de ser exterior à cena. Com efeito, Camargo (2011, p.32) diz “O gesto de hospitalidade é, de início, o de descartar a hostilidade latente de todo ato de hospitalidade”. Ameniza, então, o contato com o desconhecido, com a intenção de eliminar a hostilidade.

Na cena hospitaleira, as situações muitas vezes, não se encontram em ordem teórica de encadeamento para acontecerem. Podem oscilar de uma para outra de diversas formas, explícita ou ocultamente, pois a relação entre as pessoas não é estática, é dinâmica, envolve emoções, necessidades, desejos, individualidade dos envolvidos na cena e suas representações sociais particulares.

Tais oscilações, segundo Camargo (2021) ocorrem devido à personalidade das pessoas, ao gosto de servir e ser hospitaleiro. Podendo passar da hospitabilidade para a hostilidade numa cena em que recebe ou é recebido.

Assim, pode ocorrer de primeiro plano uma situação de hospitalidade, em seguida emergir uma situação de hostilidade no encontro entre as pessoas, ou seja, um profissional de evento pode receber prontamente o palestrante e este reagir com grosserias devido à situação adversa àquela ocasião, evidenciando os polos da contradição do ato de acolher.

Pertinentes a esta discussão estão as situações de urbanidade, esta expressão é mencionada por Camargo (2021), concretiza-se como um encontro agradável nas relações profissionais. Pode ser vista como uma encenação útil, assim como pode caracterizar a intenção do profissional de ser hospitaleiro e de deixar o ambiente agradável para o contato humano. A cena hospitaleira imbuída de urbanidade está contida no ambiente neutro da hospitalidade, não se manifestando como hospitabilidade, tampouco como hostilidade.

Também apropriado a esta abordagem se encontra o termo hostipitalidade criado por Derrida que enfatiza a questão de a hospitalidade ser algo desconhecido,

assim, a hospitalidade deveria se chamar hostipitalidade, presumindo a possibilidade de um desconhecido hostil, pois o que é desconhecido tende a ser ameaçador pela não familiaridade. Nas considerações de Bernardo (2005, p.182) o “[...] aporema derridiano: hos-ti-pi-talidade [...]” (hostilidade / hospitalidade) seria um manifesto do grande desejo de uma verdadeira hospitalidade justa.

Telfer (2004) indaga que se vai da hospitalidade para a hospitabilidade tanto nas relações de dádiva como nas relações comerciais, menciona uma relação direta e oposta a hospitabilidade, a “inospitabilidade” (p.76).

Nesta pesquisa considera-se contradição como elemento estruturante de análise, se a hospitalidade é considerada neutra, um fato, uma cena em que há encontro das pessoas com o desconhecido, a hospitabilidade também se torna a vontade de ter o contato, vista como uma virtude. Já a inospitabilidade é vista como a falta de vontade, a recusa propriamente dita, de ter o contato com o outro, a inexistência da virtude. Por vezes, a inospitalidade poderia ser inospitabilidade.

Apesar de serem mencionados os termos hostipitalidade e inospitabilidade, a intenção a priori perpassa o desejo de apenas ilustrar a existência da contradição e da relação de oposição / recusa, sem intenção de relacionar e aprofundar nesta seara específica de discussão conceitual.

Vale ressaltar que, apesar dos termos expostos, as situações encontradas nas relações humanas de hospitabilidade, hospitalidade, inospitalidade e hostilidade podem ser observadas em cenas hospitaleiras experienciadas no cotidiano e no contraponto ao cotidiano das pessoas, mesmo em ambiente presencial ou virtual diante dos desafios de convivência social na sociedade global.

### **1.3 Hospitalidade virtual**

As mudanças sociais devido a globalização, o avanço tecnológico, traz como consequência impactos nas necessidades dos seres humanos, o que torna a discussão sobre a hospitalidade virtual cada vez mais presente no cotidiano da sociedade contemporânea.

O ambiente virtual se faz presente cotidianamente cada vez mais nas relações humanas, repercutindo nas rotinas e nas constantes adaptações da vida atual, diante deste fato há grande necessidade em investigar como ocorre nos espaços-tempo virtuais.

A pandemia da SARS-CoV-2 alterou as relações de contato entre as pessoas, de presencial para o contato virtual, aumenta a vivência virtual e direciona a sociedade a se adaptar, acentuando a inevitabilidade de abordar o tema hospitalidade virtual.

Este movimento social pode ter redirecionado o estudo do fenômeno hospitalidade, no entanto, o fenômeno permanece presente e em evidência para ser estudado em suas diferentes possíveis interpretações socioantropológicas, até mesmo como diferencial competitivo nos ambientes virtuais, pois visa oferecer acolhimento, ou, o diferencial da cordialidade genuína.

Neste sentido Camargo (2004) menciona que os estudos sobre a hospitalidade nas relações humanas e os estudos da hospitalidade virtual, se mostram inclusos nas relações hóspedes e anfitriões, nas cidades, empresas, instituições públicas, comunicações humanas, ou seja, nas relações socioantropológicas.

O receber bem pode ser transposto ao receber bem em ambiente virtual, nos eventos digitais. A hospitalidade virtual pode ser considerada uma forma moderna da hospitalidade.

Ao dar continuidade aos estudos de Camargo (2004) percorre-se a afirmativa sobre o ato de receber: “Nada é mais sinônimo de hospitalidade do que o ato de acolher pessoas que batem à porta seja em casa, na cidade, no hotel ou virtualmente” (p.52). Tal afirmação enfatiza a importância direcionada a hospitalidade virtual no cotidiano das pessoas.

Para Camargo (2004) o receber tanto presencial, quanto virtual, implica cuidados para com o outro, as relações de alteridade se fazem presente. O que nos leva a crer que virtualmente, o distanciamento físico e a rapidez dos contatos podem ser considerados características de destaque. E também cuidados específicos no relacionamento, como o entendimento da conversação verbal e não verbal no ato da comunicação, que se materializa através de um meio digital, seja o computador ou celular.

Diante disso, cabe ao interlocutor dispensar atenção para que os ruídos na comunicação não a tornem impossível ou hostil. Transformar esse momento numa cena hospitaleira torna-se essencial para o relacionamento entre as pessoas, para que aconteça realmente uma troca entre as partes envolvidas.

Visto que a hospitalidade virtual também pode acontecer em diversos momentos como no trabalho, lazer, estudos, compondo rituais específicos para cada

momento e envolvendo eventos digitais com tipologias profissionais, sociais, culturais, educacionais (como cursos, congressos, aulas).

Ao longo das últimas décadas podem ser acrescentados diversos momentos do cotidiano profissional e pessoal dos indivíduos em que a inovação tecnológica traz a necessidade de inclusão da hospitalidade virtual em seu contexto, como a utilização de mídias sociais pela população, que influencia o trabalho e a rotina das pessoas ou os *tours* virtuais em atrativos turísticos, os processos de hospedagem e os aplicativos que facilitam a mobilidade e os próprios eventos que optam ao formato virtual.

Partindo da premissa de Soares (2013), as pessoas usufruem da hospitalidade virtual antes mesmo da oportunidade de usufruir do serviço ou produto dos processos de comunicação virtual, como plataformas, mídias sociais e sites. O que pode ocorrer aos eventos, pois, o primeiro contato ao evento, muitas vezes, se dá por ambientes virtuais na sua divulgação e inscrição.

A questão de a interatividade ser uma nova realidade na sociedade globalizada se estende para a hospitalidade virtual na interatividade.

Receber bem ou acolher no ambiente virtual inicia-se pela acessibilidade ao ambiente virtual, com informações facilitadas e assertivas, deixando o encontro com o desconhecido mais acessível, iniciando o real exercício de processo hospitalareiro virtual, capaz de criação de vínculos entre o espaço-tempo do evento e o participante.

Para Silva e Lima (2019) o bom relacionamento virtual é importante nos dias atuais como uma primeira impressão positiva que pode gerar encontros presenciais futuros.

Recorrendo aos estudos de Camargo (2004) sobre os tempos e espaços da hospitalidade humana, a hospitalidade virtual faz parte de um tipo de espaço em que os processos hospitalareiros se manifestam.

A hospitalidade virtual pode ser considerada uma forma moderna da hospitalidade, ainda são pouco explorados, torna-se um estudo das relações sociais de importância crescente que pode desmembrar-se a evitar hostilidades em ambientes virtuais.

Outro aspecto da hospitalidade virtual que pode ser observado como hostilidade aparece com o advento dos eventos digitais e a expansão vertiginosa do uso de ambientes virtuais que possibilita o desdobramento à violação do que seria inviolável, ou seja, invade a hospitalidade do eu, a intimidade do lar, do ambiente que

deveria ser refúgio em contrapartida do trabalho e das demais atividades externas a casa.

A casa passa a abrigar todas as atividades que comumente seriam externas a ela como o trabalho e o lazer, por vezes sem a escolha do não permitir, imposta pelo distanciamento social necessário em espaço-tempo pandêmicos.

Quando se torna possível a participação em eventos nos ambientes de trabalho, a casa é poupada, em contrapartida, dependendo da situação, essa atividade pode ser valor agregado à rotina de trabalho ou pode ser prejuízo às tarefas do trabalho, tal variação depende do tipo de trabalho e da tipologia do evento assistido.

Vindo ao Brasil para ministrar um Workshop no Rio de Janeiro o filósofo francês Jacques Derrida fala sobre vários assuntos, dentre eles a psicanálise, a soberania, o futuro do homem, a hospitalidade.

Derrida (2001) se preocupa com a invasão da casa pela tecnologia e abre discussão sobre o assunto no ano de 2001, em que se comparada aos dias atuais, os momentos e situações virtuais eram em número bem inferior a realidade atual, em virtude da tecnologia não ser tão acessível na época.

Atualmente se eleva a um exponencial alto o uso das tecnologias e a preocupação com a hospitalidade virtual tende a crescer.

[...] a gente pode tornar-se virtualmente xenófobo para proteger ou pretender proteger sua própria hospitalidade, o próprio “em casa” que torna possível sua própria hospitalidade. (Derrida, 2001, p.47)

Tal discussão também se encontra em Derrida (2003) que acrescenta o lar possibilita a proteção da própria hospitalidade.

O “em casa” reflete condições tradicionais da hospitalidade, de receber ao hóspede, em que o anfitrião recebe quem ele quer de forma soberana, ao contrário o hóspede torna-se um estrangeiro indesejado e é visto “virtualmente como inimigo” quando ocorre a invasão do lar através da tecnologia. “O hóspede torna-se um sujeito hostil de quem me arrisco a ser refém”, segundo Derrida (2003, p.49), assim, coloca em mesmo patamar a hospitalidade incondicional com a hospitalidade virtual.

Como agir com incondicionalidade em ambientes virtuais? Tal pensamento desencadeia reflexões que se assemelham ao ambiente presencial, podendo perpassar por instantes de hospitalidade e atingir até mesmo a hostilidade entre as pessoas.

Na prática, não atender à solicitação do outro, não honrar por meio do retorno da mensagem recebida um pedido ou simples manifesto leva a inospitalidade ou a hostilidade. Mais uma vez enaltecida a importância das trocas nas ações de hospitalidade, independente do meio de contato. O retorno materializa a humanização do processo virtual como ação de hospitalidade.

O retorno ideal também pode ser pensado de forma cordial, com palavras agradáveis, simpatias e tratativa de resolução de situações solicitadas. Outra forma contemporânea de retorno são os emojis e figuras digitais diversas, que também salvaguarda de uso moderado, em especial em ambientes de trabalho e formalidades cotidianas.

Para Derrida (2003, p.47) todas as tecnologias ameaçam o 'em casa', acima de tudo a integridade dos habitantes deste lar e ao seu direito a propriedade privada. Assim, a atitude "virtualmente xenófoba" não é destinada ao estrangeiro propriamente dito e sim ao "poderio técnico anônimo", interpretado como invasor ou como meio fundante da invasão.

Para interpretação, atualmente, a hospitalidade nas relações entre as pessoas pode estar preservada, a questão prejudicial seria o meio em que ela acontece, o ambiente virtual utilizado de forma hostil.

O mesmo autor também ressalta que ao fugir para as redes virtuais por escolha própria o isolamento num lugar e tempo é inevitável. Em seu texto utiliza a palavra "Web" (2003, p.114) para se referir aos ambientes virtuais.

Vale ressaltar a contrapartida desta abordagem, visto que na atualidade para muitas pessoas a exposição virtual no 'em casa' torna-se algo agradável, bem vindo e muitas vezes é a escolha para o local de trabalho, a exposição é sim um tipo de trabalho, como o caso dos blogueiros profissionais e influenciadores digitais, assim, a hospitalidade do eu (hospitalidade para si mesmo ou auto hospitalidade) convive em harmonia com a exposição, transformando-se numa hospitalidade da exposição virtual.

A auto hospitalidade em seu espaço simbólico para se acolher torna-se um conjunto de regras particulares para cada pessoa em suas características multirreferenciais, cria-se um lugar de acolhimento para si, uma forma diferente de olhar o 'em casa', para tentar fugir da hostilidade e receber o outro.

Nas ações de convidar e receber, o convite torna-se a atitude oficial do querer receber assim como traz os estudos de Montandon (2011a). Logo, em tempos de

pandemia da SARS-CoV-2, o ato hospitaleiro de convidar se submete ao envio de um convite *link* para acessar determinada plataforma digital. Talvez, a prática deste tipo de convite seja uma tendência social a se manter.

Recorrendo ao conceito do homem cordial de Holanda (1968), constrói-se o homem cordial virtual. Por questão de gênero, para abarcar feminino e masculino, a expressão homem cordial se adapta a pessoa cordial virtual.

A pessoa cordial virtual é imbuída de virtudes hospitaleiras, usa expressões simpáticas, acolhe sem utilidade pessoal, exercitando a hospitalidade pura. Possui trato mais espontâneo, utiliza expressões referentes ao cotidiano pessoal, de trabalho ou lazer, porém agindo com polidez e respeitando rituais sociais, sem invadir o espaço, a intimidade, o lugar do outro na cena hospitaleira virtual.

A natureza da cordialidade virtual compõe a hospitalidade virtual e procura amenizar possível fadiga tecnológica, bem como, prováveis atropelos digitais no encontro com o desconhecido, também intenciona harmonizar o convívio social.

As manifestações comportamentais das pessoas são expressas de distintas formas, o que reflete nas relações com o ambiente virtual e as ações de hospitalidade.

Não obstante às questões de adaptação e readaptação comportamental imposta ou sugerida por situações sociais e de trabalho, as transformações do eu perante as transformações da sociedade são fatos existenciais.

Reflexões e práticas de alteridade, hospitalidade do eu, cuidar de si e do outro é visto como essencial, sobretudo nos tempos de pandemia. O contato virtual, por equipamentos digitais, tão eminentes na sociedade atual, implica na necessidade de estreitar estudos e aplicabilidades sobre a hospitalidade, sobretudo, a virtual, numa tentativa de amenizar o encontro com o desconhecido.

As indagações quanto à hospitalidade virtual se mostram necessárias e os estudos sobre a temática se tornam essenciais, com aspectos variados de abordagens, pois a sociedade virtual é uma realidade.

Perante as considerações deste capítulo, entende-se que a hospitalidade estudada como fenômeno socioantropológico amplo torna-se premissa nas relações humanas, influenciando as adaptações perante as mudanças da sociedade.

Hospitalidade implica pensar no outro para que se sinta acolhido, para que tenha bem estar, com sentimento de pertencimento ao local de encontro com o outro, para assim, as trocas na cena hospitaleira acontecerem de forma satisfatória, tanto

numa cena presencial quanto virtual, e, acima de tudo nos eventos, objeto de investigação desta tese.

## **CAPÍTULO 2 – EXERCÍCIO EPISTEMOLÓGICO DE SUPERAÇÃO**

### **2.1 Delineamento metodológico da pesquisa**

As pesquisas em ciências humanas e sociais aplicadas estão munidas de diferentes recursos que melhor se adaptam ao alcance interpretativo do objeto de estudo escolhido nesta tese. Neste capítulo será abordado como a pesquisa foi delineada e os procedimentos metodológicos utilizados para responder a problematização levantada.

A epistemologia no sentido de ser o caminho de como se conhece o objeto permite abrir leque de metodologias como forma de compreensão do que está acontecendo na sociedade.

A intenção maior aqui é observar um recorte da sociedade e trabalhar com os processos hospitalares que constituem a vivência humana. Neste sentido, entende-se como processo a sequência de acontecimentos em contínua mutação unidos por redes de relações, caracterizados pelos valores tomados por um conjunto de ocorrências cujos valores mudam com o tempo, como continuidade, conflitos, rupturas, relações de poder.

Sendo assim, a hospitalidade pode ser estudada sob diferentes pontos de análise, como explorado no capítulo 1. A escolha da abordagem para a hospitalidade se dá para uma abertura de interpretação com possibilidades de pesquisar o fenômeno sob vertente socioantropológica.

Em virtude dessa abordagem utilizou-se a pesquisa qualitativa, o método análise interpretativo da Sociologia compreensiva, numa abordagem metodológica que engloba entrevistas com formulários estruturados, aplicados a atores sociais específicos e representativos. As interpretações foram realizadas sob à luz das categorias de análise: Hospitalidade, Espaço, acolhimento. Utilizando a técnica de análise de conteúdo. Conforme Quadro 1, síntese da metodologia.

Quadro 1 - Síntese da metodologia

METODOLOGIA	
Tipo de pesquisa	Qualitativa
Método	Sociologia compreensiva
Nível	Pesquisa interpretativa
Procedimento técnico	Entrevistas com formulários estruturados. Atores sociais representativos.
Polo morfológico	Análise de Conteúdo

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

A rede de processo social é constituída pelos mais diferentes tipos de fluxos caracterizados por diversos tipos de conexões que garantem seu dinamismo intrínseco.

A postura escolhida na investigação possibilita pesquisar, analisar e responder aos desafios das práticas da hospitalidade nos eventos.

A tese em tela estuda as dimensões teóricas da hospitalidade e suas conexões com os eventos presenciais, digitais e híbridos.

Os procedimentos mencionados ancoram a pesquisa para o desvelamento do problema e do objetivo pretendido.

A priori, ao realizar o percurso mental para construção da tese e possibilitar uma construção ideológica do caminho pretendido, identificou-se desafios e oportunidades a partir da revisão de literatura que possibilitou a constatação que são poucos os estudos científicos com este enfoque.

A hospitalidade se mostra como objeto de pesquisa interdisciplinar o que possibilita a inovação de conceitos e práticas, da mesma forma o evento. Tal afirmação conduz ao pensamento de que a incompletude do objeto é natural e não impede o trabalho teórico e a ligação empirista.

Na transcendência do cotidiano para o seu contraponto percebe-se uma série de rotinas, símbolos, construções grupais, subjetividades e intersubjetividades, como traz Villegas e González (2011), o cotidiano interpõe-se para o não cotidiano, ou seja, para seu contraponto. Revelando situações que permeiam a vida dos sujeitos e tornam-se interpretativas em suas essências.

Esses autores também destacam que as ações sociais cotidianas e não cotidianas revelam as trajetórias de vida num determinado recorte, ofertando informações com significados protagonistas para estabelecerem correlações sociais em seus diferentes níveis de significação, em que pode ser observado como fenômeno.

Com isso, observa-se que a hospitalidade pode influenciar diretamente as relações de trocas nos eventos, transposta para o mundo da alteridade. Visto que uma característica do evento é ser um contraponto ao cotidiano, um acontecimento, se é um acontecimento é algo diferente da rotina propriamente dita.

O evento em si proporciona diversas atitudes fora do cotidiano como o interesse pela cidade que o sediará, ações de deslocamento, relações de trocas com outras pessoas sejam conhecidas ou desconhecidas.

Seguindo o mesmo raciocínio e transpondo para o evento digital as atitudes fora do cotidiano também se manifestam, como o acesso a plataformas digitais para ingresso no evento, também o encontro com pessoas mesmo que em formato digital, da mesma forma a disponibilidade para quebrar a rotina e estar disponível para assistir ao evento.

O reconhecimento da hospitalidade como referência de estudo e não como análise secundária propõe-se para esta tese a problemática de que a hospitalidade pode ser vista sob o ponto principal de análise da pesquisa, com olhar socioantropológico e com conexões em outras vertentes como eventos.

Para tal, busca-se responder o seguinte **problema de pesquisa**: Quais são as representações sociais conotadas a hospitalidade nas práticas dos eventos presenciais, digitais e híbridos?

Tal pressuposto pode representar expressões sociais relativas ao contraponto ao cotidiano das pessoas, expressando vivências, experiências e trajetórias de vida, pouco observados e estudados na academia, mas que podem contribuir para o entendimento dos processos da hospitalidade e dos eventos como fenômeno complexo, carregado de contradições, o objetivo deste estudo.

A partir do problema de pesquisa apresentado, constrói-se um caminho investigativo adentrando na contribuição das relações humanas estabelecidas pela hospitalidade nos eventos presenciais, digitais e híbridos.

O **objetivo geral** da tese, portanto, é desvelar a qualidade das relações humanas estabelecidas nas diferentes formas de hospitalidade nos eventos presenciais, digitais e híbridos.

Para tanto, toma-se como **objetivos específicos**: (1) analisar as representações sociais dos promotores de eventos técnico-científicos, associativos, públicos e empresariais sobre hospitalidade presencial e virtual; (2) analisar as representações sociais dos organizadores de eventos técnico-científicos, associativos, públicos e empresariais sobre hospitalidade presencial e virtual; (3) analisar as representações sociais da hospitalidade presencial e digital aos participantes de eventos; (4) identificar qual papel do promotor de eventos na construção da hospitalidade presencial e digital; (5) identificar qual papel do organizador de eventos na construção da hospitalidade presencial e digital; (6) descrever as representações sociais por parte dos participantes de eventos quanto a construção de vínculos sociais, trocas de conhecimento, relacionamento interpessoal e networking na forma presencial e digital; (7) analisar a qualidade da hospitalidade nos eventos híbridos, presenciais e digitais.

Diante disso, a Figura 3 ilustra as teorias correlacionadas estudadas para a análise do objeto de pesquisa.

Figura 3: Conceitos estudados para análises da pesquisa



Fonte: Elaborada pela autora (2021)

É notório que os estudos de Bourdieu (2011) apontam a importância da teoria para pesquisas empíricas nas ciências sociais, conjugando com uma ruptura do senso

comum, com as representações espontâneas de certo domínio da realidade para a construção de um objeto e a contestação empírica das hipóteses construídas na pesquisa.

Desta forma, os instrumentos teóricos são aperfeiçoados através da junção contínua com a pesquisa empírica, assim, a teoria não é só ferramenta de construção do objeto e ruptura com o senso comum, a pesquisa empírica reflui sobre a teoria permitindo que as pesquisas sociais possam reformular suas concepções teóricas sobre a sociedade, sobre a hospitalidade nos eventos em seus diferentes formatos.

O olhar do pesquisador é voltado para o poder simbólico que se estabelece nessas relações da hospitalidade dentro do espaço dos eventos.

A pesquisa qualitativa se torna adequada para esta tese pois averigua o contexto social de uma realidade escolhida, ou seja, um recorte de pesquisa, a partir de instrumentos de análises, não se abstendo das subjetividades do campo pesquisado.

A tipologia qualitativa segundo Demo (1995, p.32) está para além do quantitativo, pois leva em consideração o contexto social a ser estudado, “(...) aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais”.

Nos estudos de Villegas e González (2011) o discurso qualitativo é construído por meio de diálogos, que podem ocorrer ente pesquisador, pesquisado e também com demais pesquisadores desta tipologia de estudo, para que se tenha percepção da essência pretendida na natureza percebida.

Os processos da pesquisa qualitativa evidenciam maior flexibilidade e fluidez, sobre este aspecto Veal (2011, p.268) atesta que estes processos “(...) requerem abordagem mais flexível para o planejamento e a condução de pesquisas do que outras abordagens”.

O tipo de pesquisa qualitativa traz a possibilidade de observar os campos de estudo de forma ampla e fluida, verificando as relações sociais estabelecidas nas cenas hospitalares (ou não) bem como os processos fenomênicos.

Para ancorar os processos de interpretação usou-se da Sociologia Compreensiva, de Bourdieu (1983; 2009; 2011). Assim, aprofunda-se o conhecimento que se trata dos campos de estudo: hospitalidade, acolhimento e espaço, como categorias analíticas.

Com a fundamentação teórica proposta, análise interpretativa da Sociologia Compreensiva, pode-se estudar de forma analítica as práticas cotidianas presentes nos espaço-eventos como seu contraponto no cotidiano. O que permite indagar quanto o olhar socioantropológico da hospitalidade avança às interpretações economicistas a qual reduzem a compreensão dos espaço-eventos como “locais materiais” de uma atividade econômica em uma linha de montagem mecanizada.

A metodologia analítica proposta é entendida como uma concepção filosófica do homem e da sociedade, que explica regras, instrumentos e procedimento articulados, como elementos simples e complexos de conceitos, de proposições ou de objetos e de relações entre elementos desses objetos.

A análise compreensiva, procura entender os achados da pesquisa para além do pensamento simplificador, para tanto, integra diferentes formas de saber ao objeto pesquisado, fazendo com que o universo reflexivo do pesquisador, enquanto sujeito compreensivo, seja esmiuçado subjetivamente, restituindo características do ser humano perante as mudanças sociais, construindo modos de pensar, “ser extensão e ampliação onde antes era redução” (Mendes Júnior; Ferreira, 2010, p.23).

Nesta tese, a trajetória metodológica a ser percorrida como procedimento técnico para a coleta de dados será a realização de entrevistas com formulário estruturado.

As entrevistas podem ser utilizadas de forma a nortear a conversa com os atores sociais. Por meio de um formulário estruturado para o direcionamento do trabalho e dar maior fluidez a conversa, com liberdade para vir à tona aspectos sociais relativos à hospitalidade nos eventos e suas interfaces, possibilitando a condução em profundidade e de forma qualitativa.

Com esta orientação metodológica foram estruturados três formulários para as entrevistas do recorte representativo desta tese que são: promotores de eventos, organizadores de eventos e participantes de eventos.

Cabe ressaltar que nos roteiros estruturados das entrevistas a denominação dos eventos digitais corresponde a compreensão da hospitalidade virtual, pois os eventos não presenciais são identificados como virtuais, digitais e *on line*. Para a qualidade metodológica desta tese optou-se em tratar toda a forma de evento não presencial de virtual.

No Apêndice A referente ao roteiro estruturado de entrevista com promotores de eventos apresentam-se perguntas no Bloco A de Caracterização do entrevistado

no Bloco B sobre a Hospitalidade no Bloco C sobre a transição do evento digital para presencial e suas atualidades; no Bloco D a Qualidade da participação nos eventos digitais.

O apêndice B se refere ao roteiro estruturado de entrevista com os organizadores de eventos, com os seguintes blocos: com o Bloco A sobre a caracterização do entrevistado; com o Bloco B sobre Hospitalidade com Bloco C com a transição do Evento digital para presencial e suas atualidades; o Bloco D com Qualidade da participação nos eventos digitais.

O roteiro de entrevista com os participantes se encontra no apêndice C, dividido em blocos, o Bloco A com a Caracterização do entrevistado; o Bloco B sobre a Ruptura ao cotidiano; o Bloco C apresenta Vínculos e Formação do indivíduo; o Bloco D sobre a Hospitalidade; o Bloco E sobre a transição do Evento digital para presencial e suas atualidades; o Bloco F sobre a Qualidade da participação nos eventos digitais.

As divisões têm como objetivo de melhorar e organizar dos assuntos na condução das entrevistas e na codificação. A ordem dos blocos é alterada de acordo com o ator entrevistado para dar sequência lógica a entrevista.

A priori, nas entrevistas, intencionou-se evidenciar empiricamente a hospitalidade construída nos seguintes aspectos: o despertar de pensamentos relativos ao contraponto ao cotidiano profissional e pessoal oriundo dos eventos; a existência de vínculos sociais, de trocas, bem como questões relacionadas a formação do indivíduo; as influências do mundo digital, as perspectivas relativas as alterações nos eventos do presencial ao digital e o retorno ao presencial; dentre outros aspectos relacionados aos campos de estudo hospitalidade, espaço-eventos.

Com tais indagações pode-se atingir dimensões da hospitalidade de forma clara e que expressam as relações de trocas com o conhecido e o desconhecido na vivência humana, seja no aspecto digital ou presencial dos eventos.

Para compor as entrevistas de campo três sujeitos foram indicados, o sujeito promotor de eventos, o organizador de eventos e o participante de eventos.

Nesta triangulação de sujeitos entrevistados ou atores sociais entrevistados, Figura 4, o foco está na hospitalidade como categoria operatória, sendo o ponto essencial para os questionamentos e interpretações.

Figura 4 – Triangulação dos sujeitos entrevistados com foco na hospitalidade



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Os promotores de eventos são atores sociais que observam as tendências de mercado aliada ao contexto sócio-histórico-cultural para conceber o evento dentro dessa junção de fatores na busca pela hospitalidade.

Os organizadores de eventos são atores sociais com conhecimento específico na realização de eventos, são profissionais de eventos, que tem condições de fazer a análise proposta pelo promotor de eventos, analisando as mudanças tecnológicas de consumo dos eventos, com as tendências surgidas a partir do isolamento social pandêmico para assim poder atingir a sociedade.

Já os participantes dos eventos, são os atores sociais que estão vivenciando as novas formas de organização, que contém a real percepção da hospitalidade trazida pelos promotores e organizadores.

Assim, constitui-se uma concepção dos atores sociais na produção socioantropológica em relação a hospitalidade nos eventos.

Os entrevistados compõem um grupo de 12 sujeitos representativos dos discursos de produtores aqui denominados promotores de eventos. O discurso dos reprodutores aqui será representado pelos organizadores de eventos. Quanto aos consumidores do discurso, este serão representados pelos participantes dos eventos, em um processo de análise triangular do discurso.

Estes atores são sociais são representativos de diferentes tipologias de eventos construídas para este estudo. Sendo as 4 tipificações dos eventos pesquisados: 1 Organizações públicas, (os eventos públicos); 2 Organizações particulares (eventos corporativos / empresariais); 3 Organizações associativas (eventos das associações); 4 Organizações técnico-científicas (eventos técnico-científicos).

As evidências foram construídas a partir das experiências dos atores entrevistados em quatro tipologias de eventos investigados, que são:

- a) Eventos associativos: eventos promovidos e organizados por associações;
- b) Eventos técnico-científicos: eventos que discutem a ciência de determinado assunto, independente da área de atuação;
- c) Eventos empresariais: eventos de empresas particulares (corporativos);
- d) Eventos públicos: eventos realizados por instituições públicas.

Contextos que se assemelham pelo fato de serem promotores (04 pesquisados), organizadores (04 pesquisados) e participantes (04 pesquisados) de eventos e terem promovido, organizado e participado de eventos antes, durante (nos momentos e formatos possíveis) e após distanciamento social da pandemia SARS-CoV-2. Assim, constitui-se uma concepção dos atores sociais na produção socioantropológica em relação a hospitalidade com diferentes representações sociais. Seguindo a tipificação mencionada e escolhida para esta pesquisa.

Para dar continuidade ao trabalho de campo, alguns nomes de profissionais de eventos foram selecionados devido a sua atuação no mercado e / ou na academia. Em seguida, conversas prévias foram realizadas com os prováveis entrevistados para constatar se possuíam os pré-requisitos necessários.

Para a marcação das entrevistas foi realizada conversa prévia com cada futuro entrevistado, verificando se possuía o perfil pretendido, após a afirmativa, o convite formal oral e escrito era realizado, para assim definirmos o melhor formato para a realização das entrevistas, presencial ou digital a partir do uso de plataformas virtuais, e definia-se a data, horário e local (ou meio digital) para a realização das entrevistas e assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido, ver apêndice D e E.

## **2.2 Diálogos entre a Sociologia Compreensiva e a teoria *habitus* de Bourdieu**

Os atores da pesquisa estão inseridos em campos sociais determinados, direcionado pelo *habitus* de cada um, assim “para um ator social tentar ocupar um espaço é necessário que ele conheça as regras do jogo dentro do campo social e que esteja disposto a lutar [jogar]”, o que influencia a escolha dos sujeitos pesquisados (Moesch, 2023, p.586).

A intencionalidade da escolha das pessoas entrevistadas se mostra de imediato por serem importantes e pertinentes ao assunto estudado, de acordo com os estudos Alberti (2005).

Neste contexto, para Lyotard (2011, p.40) a transmissão de relatos dos atores sociais entrevistados, torna-se fator importante para a construção de saberes, na construção do conhecimento. A tradição dos relatos define a tríplice competência: saber-dizer, saber-ouvir e saber-fazer; em que se percebem as relações da comunidade consigo mesma e com o que a cerca. Seriam as reações sociais, o que se transmite com os relatos, é o grupo de regras pragmáticas que constitui o vínculo social.

Pode-se fazer uma analogia a essa transmissão de relatos à pesquisa de campo, que coleta dados, observa as trocas sociais de determinada situação em determinada comunidade ou contexto, possibilitando a construção de novos conhecimentos interpretados à luz das teorias sociais.

Em se tratando de observar o todo e as partes pesquisadas, Santos (1996) aponta tratativas pertinentes a este estudo.

O todo somente pode ser conhecido através do conhecimento das partes e as partes somente podem ser conhecidas através do conhecimento do todo. Essas duas verdades são, porém, parciais. Para alcançar a verdade total, é necessário reconhecer o movimento conjunto do todo e das partes, através do processo de totalização (SANTOS, 1996, p. 96).

Concepção metodológica dialética que permite reproduzir uma trajetória social, relatos de uma experiência, uma vivência e não se ater apenas ao cunho psicológico tido muitas vezes nas biografias. Esse contexto para Silva (2002, p.30) seria uma “afirmação do campo científico”.

Partindo para o polo morfológico da pesquisa, este se constitui com a interpretação do material coletado nas entrevistas com a utilização das categorias de análise, os campos teóricos.

Este tipo de procedimento pode ser aplicado em qualquer tipo de interpretação em pesquisa qualitativa segundo Gomes (1994) as categorias buscam agrupar elementos capazes de estabelecer classificações em torno de um conceito e podem ser determinadas na fase de pesquisa teórica ou na fase de pesquisa de campo.

Neste estudo as categorias de análises foram definidas a partir da fundamentação teórica aprofundada, norteando a interpretação dos achados da pesquisa empírica, reafirmaram o reconhecimento da hospitalidade socioantropológica como referência interpretativa.

A intenção se configura em trazer tais categorias para a realidade vivida, hospitaleira (ou não) nos eventos, olhada sob o aspecto da construção teórica e desvelada na construção do recorte de uma totalidade de forma aprofundada, ou seja, recorte da experiência vivida.

Bourdieu (1983; 2009; 2011) apresenta diferentes conceitos analíticos de forma interrelacionados, são ideias de pensamento relacional e a ruptura epistemológica com as crenças e vocabulários de senso comum, o que justifica a escolha e desta abordagem numa interpretação relacional entre as práticas da hospitalidade nos espaço-eventos desta tese.

Para estabelecer a relação com o objeto de estudo, a base teórica e a investigação empírica, as categorias identificadas consideradas adequadas são os campos relacionados às teorias de Bourdieu (2011): relação interpessoal, virtude, rito, troca.

O fluxo de emergências da Figura 5 (a seguir) complexiza e demonstra a relação entre os conceitos e categorias.

Para trabalhar a interpretação das entrevistas, o uso da análise de conteúdo também se mostrou necessário.

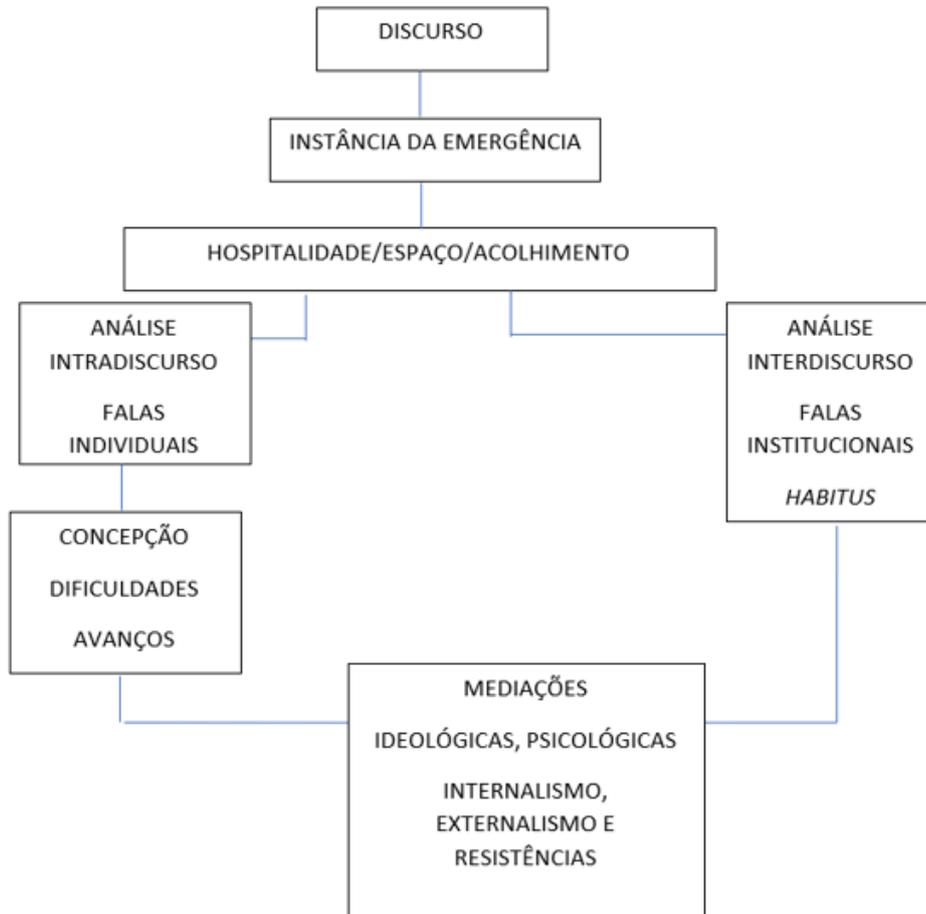
A partir da interpretação baseada nas categorias de análise de campo, a técnica de análise de conteúdo tem como função analisar, mediante a categorização estipulada, os relatos dos entrevistados no sentido de compreender as experiências vividas nos eventos desvelando pelo seu discurso, a relação com a hospitalidade e a vida dos entrevistados, evidenciando um olhar socioantropológico.

Com efeito, segundo Bardin (1977, p. 46) a análise de conteúdo visa interpretar o conteúdo e a expressão da mensagem “para evidenciar os indicadores que permitam inferir sobre uma outra realidade que não a da mensagem”.

Ainda de acordo com Bardin (1977) nesta tese a forma escolhida para analisar o conteúdo das mensagens obtidas no campo foram a indicação de categorias, sendo a forma mais comum para se trabalhar os conteúdos. Pois, a análise categorial trata do desmembramento do discurso em categorias, em que os critérios de escolha e de

delimitação se orientam pela dimensão da investigação dos temas relacionados ao objeto de pesquisa, identificados nos discursos dos sujeitos pesquisados.

Figura 5: Fluxo de emergências: relações entre conceitos e categorias



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Tal indicação das categorias para a análise do conteúdo tem por objetivo descobrir o que está por trás dos conceitos manifestados, indo além das aparências do que está sendo comunicado.

O emprego da análise de conteúdo das falas dos entrevistados possibilitou o desvelamento dos processos de hospitalidade nos eventos.

Com efeito, o propósito de analisar o conteúdo das entrevistas transcritas baseado em Bardin (1977), é armazenar informações de forma que facilite as interpretações do pesquisador com o máximo das informações pertinentes sob o aspecto qualitativo, como meio de esmiuçar os dados informativos, identificando o que as mensagens querem comunicar.

Nos estudos de Moesch (2023) o fazer-saber na pesquisa, como tradução da experiência dos entrevistados, passa ao patamar de objeto a ser conhecido, a teoria da prática, se constituindo pelas categorias operatórias de Bourdieu.

Neste contexto a hospitalidade e os eventos podem ser vistos como *habitus* em suas práticas. *Habitus* trazido nos estudos de Bourdieu (2011), pois é entendido como um sistema de disposições duráveis, estruturas estruturadas predispostas a funcionarem como estruturas estruturantes, como princípio gerando e estruturando as práticas e as representações que podem ser e regulamentadas e reguladas sem sejam o produto de obediência de regras, objetivamente são adaptadas a um fim, sem que tenham necessidade da projeção deste fim ou do domínio das operações para atingi-lo.

Em “A força do sentido” (1974, p.XLVII) Sergio Miceli escreve que o *habitus* constitui a matriz que dá conta da série de estruturações e reestruturações por que passam as diversas modalidades de experiências diacronicamente determinadas dos agentes. Nesse sentido, assim como as primeiras experiências dos atores sociais vividas no ambiente familiar (isto é, o *habitus* adquirido nas relações familiares) são condições primordiais para a estruturação das experiências escolares, o *habitus* transformado pela ação escolar constitui o princípio de estruturação de todas as experiências anteriores, incluindo desde a recepção das mensagens produzidas pela indústria cultural até as experiências profissionais. Já a prática é entendida como o “produto de uma relação dialética entre uma situação e um *habitus*” para Bordieu.

Estas relações objetivas registrar-se-iam na forma de *habitus*, ou seja,

(...) um sistema de disposições duráveis e transferíveis que, integrando todas as experiências passadas, funciona a cada momento como uma matriz de percepções, apreciações e ações, e torna possível ações, a realização de tarefas infinitamente diferenciadas, graças a transferências analógicas de esquemas que permitem resolver os problemas da mesma forma e graças às correções incessantes dos resultados obtidos, dialeticamente produzidos por estes resultados (Miceli apud Bourdieu, 2009, p.XLI).

Bourdieu chama de “situação” a categoria que, progressivamente, irá receber a denominação de campo, principalmente os situados na esfera da vida simbólica (campo da moda, das instituições de ensino, da literatura, do esporte, da filosofia, dos intelectuais etc.). A abordagem dos campos seria inseparável da análise da gênese das estruturas mentais dos atores que neles participam, as quais de certa forma

constituem produto da interiorização dessas estruturas objetivas (Martins, 2002, p.176).

O pensamento de sistemas simbólicos, constituídos em campos, produzindo e reproduzindo *habitus*, teria nas narrativas os seus campos de força, embora a força da comunicação destas mesmas narrativas

[...] nunca está inteiramente no discurso, nem mesmo nas relações de comunicação; uma verdadeira ciência do discurso deve buscá-la no discurso, mas também fora dele, nas condições sociais de produção e reprodução dos produtores e receptores e da relação entre eles [...]. (Bourdieu, 1983, p.162).

O *habitus* construído por Bourdieu (2011) não se preocupa com comportamentos mecânicos nem com associação do estímulo pergunta e resposta. O *habitus* se preocupa com uma fonte que gere condutas práticas em uma determinada situação, em que os agentes sociais respondem na prática a situações relativamente previsíveis (ou não) que encontram no cotidiano da sociedade.

Assim definir *habitus* como fonte gerativa e geradora sugere o agente social de uma capacidade adaptativa e inovadora de improvisar e reagir em situações práticas com exatidão às eventualidades não previstas anteriormente. Transpondo ao espaço-eventos, a capacidade de um trabalhador em enfrentar as incertezas não planejadas antes e durante a execução do evento mantendo as relações de hospitalidade. De forma macro, a adaptabilidade da sociedade no momento de transposição dos eventos presenciais aos digitais, e a transposição da hospitalidade presencial a hospitalidade digital.

Tal adaptação e “[...] atualização da história é consequência do *habitus*, produto de uma aquisição histórica que permite a apropriação do adquirido histórico” (Bourdieu, 2011, p.82-83). Assim como a pandemia se materializa como um processo histórico de impacto na sociedade, influenciando as rotinas hospitaleiras e as práticas dos eventos.

A forma de enaltecer a adaptabilidade que os *habitus* permite aos agentes sociais são os esquemas de orientação prática que estes agentes aplicam às suas situações particulares de ação.

Bourdieu (1983, p.66) usa os esquemas de percepção, esquemas de avaliação e esquemas de ação como forma analítica para enaltecer o *habitus*.

Os esquemas de percepção se constituem pelos instrumentos cognitivos adquiridos socialmente pelos quais a compreensão e clareza se manifestam ao que o agente social encontra na sociedade. Podendo se expressar por meio de classificações operações de classificação em que entidades particulares são vistas em categorias gerais. Como reconhecer um médico por suas vestimentas. Ou perceber a necessidade de mudanças sociais nos eventos, elaborar meios procurando entender os signos sociais impostos pela pandemia para caracterizar como os eventos e a hospitalidade podem ser (re)construídos e direcionados em novos enfrentamentos de pandemias.

Já o esquema de avaliação é uma forma ética ou estética em que são situadas as entidades percebidas em escalas simbólicas de valor diferencial. Avaliação da melhor maneira dos eventos acontecerem em formato digital de forma hospitaleira e como a hospitalidade pode ser propositiva no momento em que os indivíduos estão se sentido inseguros com a situação social e com o “novo” formato obrigatório dos eventos.

Situando assim, as entidades percebidas em escala simbólica de valores diferentes, pois cada indivíduo terá seu valor simbólico, ou seja, uma interpretação do momento pandêmico dos eventos de forma diferente, tanto ética quanto estética.

O esquema de ação são as maneiras de fazer socialmente aprendidas e apreendidas que juntam as mentes e os corpos, em que nossos corpos são instrumentos de ação, socialmente direcionados a agir, pensar e sentir de determinadas maneiras. Assim os atores sociais entrevistados na pesquisa de campo tendem a agir, pensar e sentir de determinadas formas, diferentes ou não, e as formas serão definidas de acordo com seu contexto social objetivo e subjetivo.

O que Bourdieu (1983) leva em consideração sobre a dimensão corpórea do *habitus* significa uma concepção não dualista em ter a relação mente e corpo, em que irá refletir a noção de senso prático ou sentido prático pela qual o funcionamento do *habitus* hospitalidade nos eventos é identificado.

A noção de senso prático ou sentido prático, pela qual Bourdieu (2009) identifica o funcionamento do *habitus*, é sensório e se refere ao aparato sensorial experimentado na noção corpórea na realidade. O senso prático é também significativo, pois já imbuído desse esquema simbólico pelos quais os agentes sociais compreendem com clareza essas entidades que se encontram no cotidiano social. O

que indica também que a distinção entre esquemas de percepção, esquemas de avaliação e esquemas de ação é analítica.

O poder simbólico para Bourdieu (2011) não é considerado como forma específica de poder, no entanto é a forma que todo poder assume quando reconhecida sua legitimidade. O que demonstra uma falsa ideia de conhecimento e reconhecimento.

Na análise das produções simbólicas Bourdieu (2011) realiza uma síntese denominada de internalismo e externalismo.

O internalismo opera como a autonomia das produções simbólicas, em que o internalismo na análise de produções simbólicas diz respeito a qualquer abordagem que considera possível elucidar o significado das produções sem fazer referência a fatores que lhe sejam externos.

Já o externalismo nas ciências sociais são descritos como a análise dos vínculos em ter cultura e poder dos processos, assim as formas simbólicas contribuem para legitimar os processos de dominação e conseguir reproduzi-las historicamente. É possível analisar hospitalidade e eventos utilizando os princípios do internalismo e externalismo, analisando poder simbólico do *habitus* sem considerar os fatores internos e considerando os fatores externos.

Os promotores, organizadores e participantes de um evento exercem poderes simbólicos entre eles, à medida que o organizador ou promotor do evento dita as regras do evento é constituído poder simbólico na situação de domínio do espaço-evento. Em contrapartida os participantes também exercem poder simbólico sobre os organizadores e promotores, pois tem o poder de escolher em aderir a determinados eventos se este lhes oferecer as condições queridas. Os participantes podem exercer poderes sobre os organizadores, porque estes querem atingir e agradar o público-alvo do evento.

Existindo assim, uma relação dialética entre agente social e estrutura social. A Subjetividade do agente social e objetividade da sociedade. Da mesma forma ocorre entre anfitrião e convidado.

As condições objetivas das teorias de Bourdieu (2011) perpassam o cotidiano da hospitalidade e dos eventos. As condições objetivas sociais da hospitalidade se materializam na hospitalidade doméstica, supostamente, transmitidas historicamente de pais para filhos, como em outro na hospitalidade comercial, em que pode vir a transparecer condutas de preconceito de gênero, raça, classe social, religião,

gradativamente rechaçada pelos indivíduos na sociedade. E nas condições objetivas sociais dos eventos, a exemplo da mudança do formato presencial, socialmente afirmado, para o formato digital, causador de inúmeras inseguranças. Fatos sociais que geram quebras de paradigmas, rupturas epistemológicas, pois inserem novas subjetividades no espaço-eventos.

### **2.3 Categorias Operatórias de Análise dos Conteúdos**

As categorias se formaram no processo de desenvolvimento histórico do conhecimento e da prática social, características do devenir da humanidade, elas são formas de conscientização nos conceitos dos modos universais da relação do homem com o mundo, que refletem as propriedades e leis mais gerais e essenciais da natureza, a sociedade e o pensamento (Triviños, 1987, p.55).

Para análise dos achados dos entrevistados na busca da objetividade interpretativa foram utilizadas as categorias de eventos, hospitalidade e acolhimento.

#### **2.3.1 Categoria eventos**

Realizar um breve retrospecto sobre a história dos eventos possibilita visualizar sua relevância no contexto social ao longo dos anos. Suas conexões com outras áreas de estudo, bem como as interfaces com a hospitalidade.

Ao longo da história o evento assumiu diversos significados para os indivíduos, como anúncio de boa colheita na Antiguidade, expressão religiosa, com o comércio veio a oportunidade de gerar divisas, extravasar emoções em festas, afirmação cultural dos povos, ascensão social, desenvolvimento científico, atendendo assim, a cada necessidade específica da sociedade e do indivíduo como ser multirreferencial.

Eventos existem desde a antiguidade, com registros de olimpíadas, festas religiosas, congressos na Grécia antiga. Olimpíadas, festas religiosas e cívicas catalisavam a atenção de toda sociedade, e eram eventos importantes para pontuar o cotidiano.

O significado do evento especificamente tratado como religião por Barbosa (2004) se refere ao evento como uma manifestação propriamente religiosa, no

exercício da fé. Considerado um exercício social em que o indivíduo vivencia sua crença em sociedade e muitas vezes se estrutura nesta prática.

Ao longo da história a prática religiosa se mostra presente no cotidiano da maioria das pessoas, seja de diferentes crédulos. Perdurando aos dias atuais através de diferentes manifestações e adaptações devido à secularização da sociedade pós-moderna e seus novos valores culturais.

As celebrações diversas se mostraram presente na história humana, passíveis de transformações ao longo dos anos. Isso se deve às mudanças sociais, políticas, culturais, climáticas, territoriais, dentre outras que caracterizam a evolução dos povos.

Eram os rituais de adoração aos Deuses, os Jogos Olímpicos, as festas cívicas em que todos esboçavam o lado religioso. Na Idade Média os eventos extrapolam os domínios dos templos tornam-se mais característicos nas cidades, por costume popular originando várias festas, com feriados para justificá-las e da derivação de feria (festa em latim) para a feira dos dias atuais.

Assim, numa construção em linha do tempo, na Antiguidade e Idade Média, os eventos eram realizados em templos ou fora deles, sempre pautadas na religião.

Na passagem do período da Idade Média, para Renascença e Idade Moderna, gradativamente as feiras comerciais se intensificam. Aos poucos foram expandindo e tornando geradoras de riqueza, venda e entretenimento.

Ao longo da história os eventos saíram da origem da religião e política para se encrustarem no mercado, caracterizados pelas exposições internacionais e consolidadas por Thomas Cook em 1841 quando organiza a primeira grande viagem turística com destino a um evento antialcoolismo.

Com a Revolução Industrial a secularização se solidifica, a cultura da idade moderna torna-se racionalizada, capitalista, com a sociedade cada vez mais comercial e mercantil, os eventos se pautavam no mercado.

Com isso, os eventos perdem a qualidade predominante de festa religiosa popular e se constroem pelo caráter comercial, com características pagantes, alguns com caráter de espetáculo, muitos direcionados a turistas.

Fato que pode ser interpretado atualmente como a suposta profissionalização dos eventos.

Ainda assim, importante ressaltar que os feriados existentes são em grande parte relativos a festas religiosas e cultura popular, perdurando desde o início da República.

Com as transformações ocorridas historicamente, a produção cultural sai do predominante domínio da igreja para o domínio da população. E surge a indagação de como seria conduzida a tradição das danças e cantigas populares. A dicotomia ou a aproximação entre a memória e o moderno que por vezes permanece aos dias atuais quando observado os rituais.

Notadamente os eventos, cívicos, familiares, científicos e mercadológicos permanecem até os tempos modernos, com características marcantes e progressivas do distanciamento da religião e da política para se fixarem como fonte de entretenimento, muitos como fonte de conhecimento e formação.

Os eventos sofrem transformações constantes ao longo dos tempos em decorrência da evolução da sociedade, tornando-se uma atividade atual em suas práticas, em suas interpretações e nas possibilidades de estudo.

A capacidade que o evento tem de influenciar a sociedade e o indivíduo por sua grandeza comunicativa, pelo atributo empreendedor, por sua intenção de compartilhar conhecimento, pelo despertar da ludicidade e aflorar diferenciadas emoções trazem ao seu encontro a admiração das pessoas.

De imediato a admiração despertada pelos eventos nas pessoas, vista também na sociedade, causam efeitos instantâneos no cotidiano e nas relações sociais. Esta intervenção na sociabilidade humana pode ser prolongada ao longo da vida pelas novas relações e trocas geradas no momento do contato com o outro no evento.

O evento é pensado para entregar um conteúdo ao participante, faz a pessoa ter experiências. As pessoas entram de uma forma e saem diferentes por causa da experiência vivida, do conhecimento adquirido ou do contato realizado.

O que acontece com e entre as pessoas participantes do evento é considerado fator essencial de análise desta pesquisa, pois se transforma em um ambiente rico de observações.

Para tanto, considera-se importante estudar os eventos com as interfaces exercidas pela hospitalidade para o seu desenvolvimento de forma satisfatória e ampla. Atendendo as necessidades dos indivíduos de estabelecerem trocas e vivenciarem experiências no contrapondo ao cotidiano.

Para Marujo (2014) os eventos têm papel fundamental na sociedade, influenciando aspectos culturais, políticos, econômicos, turísticos de uma localidade. Por conseguinte, exercem influências nas pessoas, no modo de vida.

A mesma autora também aponta que a literatura sobre eventos é dinâmica devido a sua constante evolução, pois são planejados e acontecem através da multiplicidade das relações humanas.

Corroborando com os pensamentos da importância dos estudos em eventos Getz (2007) enfatiza que o campo de estudo, investigação e ensino dos eventos é multidisciplinar, assumindo observações holísticas e integradoras, com isso, pode ser modificador da sociedade e da economia. Desta forma, assume capacidade para gerar corpo teórico de conhecimentos.

Ainda para este autor, os eventos planejados com diferentes propósitos, são capazes de gerar experiências e significados na sociedade.

Para Marujo (2014), os eventos possuem aspectos simbólicos. E seu estudo deve se preocupar com a fonte e destino dos conhecimentos, uma epistemologia ampla.

A amplitude das interpretações e estudos sobre eventos direciona a reflexões sobre perspectivas sociais e antropológicas.

Para demonstrar a amplitude das possibilidades de pesquisas relacionadas a evento devido a sua abrangência, também em seguida para haver o posicionamento ideológico na condução deste trabalho retomam-se alguns conceitos, classificações tipológicas e direcionamento para significado socioantropológico.

A conexão do evento com diversas áreas profissionais, como turismo, comunicação, administração, tecnologia, permite que sua definição perpassa por distintas áreas profissionais originando conceitos variados e correlatos. Variando de acordo a área de interesse dos diferentes estudos.

Para ilustrar a amplitude conceitual em relação aos eventos, seguem algumas abordagens.

Ao conceituar eventos Giacaglia (2003) relata que são reuniões capazes de expandir relacionamentos entre as pessoas em ocasiões distintas como lazer, trabalho, ambiente estudantil, que pode permitir encontros com finalidade definida. Enfocando assim, a interatividade entre as pessoas em momentos definidos previamente.

Meirelles (1999) define eventos como um instrumento capaz de criar conceitos e imagens de pessoas ou de produtos. Também relata a característica de ser planejado e da interação entre pessoas, o seu diferencial é a menção em relação a interação física ou por meio de tecnologias, ou seja, em formato presencial ou virtual.

À época da publicação deste conceito as tecnologias existentes e adotadas nos eventos não eram comparadas a dos dias atuais, no entanto, esta autora já mencionava como fator significativo na concepção dos eventos.

Para Nakane (2013) o evento tem como fato principal o agrupamento de pessoas e o planejamento minucioso.

Já para Allen *et al.* (2003) eventos são considerados celebrações planejadas que registram ocasiões ou atingem metas.

Nota-se que o planejamento e as relações sociais representadas pela inclusão das pessoas nos conceitos são comuns nas considerações para definir evento.

No entanto, existem abordagens que diferem desta constatação. Como mencionado por Melo Neto (2003) em que para profissionais de marketing ou outras áreas da comunicação observam o evento como um fato que gera sensação e transforma-se em notícia.

Já em outra publicação, Melo Neto (2000) traz o evento como um fator de domínio amplo, em que tudo é evento, difícil um dia nas vidas das pessoas que não tenha ocorrido um evento. E aponta a importância de se criar eventos para nós mesmos diariamente, como forma de socialização e aprendizado.

Dessa forma, este autor enaltece o evento como meio de transformação humana, impulsionador de educação e de desenvolvimento da sociedade e do indivíduo, enfocando sua importância global.

Lemos (2002) considera necessário que o evento seja estudado cientificamente com observações que vão além do aparentemente comum.

É notório que o evento não é algo estático, sofre alterações e adaptações nos seus conceitos, classificações e aplicabilidade.

Assim como existem diversas frentes para conceituar eventos, também existem formas distintas para classificá-los, levando em consideração diversos autores. Para Nakane (2013) os eventos podem ser classificados por três formas:

categorias, área de interesse e tipo. Já para Lukower (2003) são classificados como eventos sociais e profissionais.

Existem outros pontos de vista para divisão classificatória dos eventos, bem como suas tipologias, que podem possuir variações interpretativas para classificá-los, com sutilezas nas diferenças ou semelhanças, ou ainda se encaixarem em mais de uma divisão. Para tanto, em Borges (2020) encontra-se maior discussão sobre esse assunto. Aqui não será esmiuçado pela pequena relevância na discussão proposta nesta tese.

No intuito de enfatizar mais uma possibilidade de caminho interpretativo nos estudos sobre eventos, para além de definições e da gestão, utiliza-se o estudo de Barbosa (2004), que traz uma visão antropológica na análise dos eventos.

Esta autora se dispõe a analisar eventos sob seis significados ou pontos interpretativos: eventos como contraponto do cotidiano; como produto secularizado da festa tradicional; como religião; como droga; investimento de festividade e imaginação; e evento como meio de comunicação.

Como embasamento para a análise dos significados mencionados, a autora citada examina alguns eventos como carnaval e festas religiosas para que a reflexão sobre o estudo se aprofunde de forma contundente. Em seguida, perpassa por alguns apontamentos relacionados a abordagem dos seis significados mencionados.

O carnaval representa o evento que mais se destaca quando se fala em mudar a rotina do indivíduo, em contrapor o cotidiano, tornar-se momento de extravasar emoções, vivenciar personagens que na rotina diária a experiência não seria comum ou até mesmo impossível.

De forma semelhante ocorre em outras festas, com seus rituais, o contato humano se intensifica, as relações se enaltecem, o uso do lúdico e desregramentos sociais podem se fazer presentes nestes casos, se opondo ao dia-a-dia. Como meio de extravasar o estresse diário ou até mesmo como protestos pacíficos, muitas vezes cômicos, contra políticas sociais.

Em um cotidiano da vida comum, de forma orgânica, o imaginário, a sensibilidade coletiva, até mesmo o enaltecimento da aparência, valorização do ecológico e da saúde física e emocional se tornam cada vez mais presente.

Em contrapartida, nas considerações de Barbosa (2004) e Camargo (2004) com o passar dos tempos os eventos também podem ter sido banalizados no

processo de incorporação ao cotidiano, ao mesmo tempo tornaram fonte de renda para o poder público e privado.

As pessoas se unem empaticamente em tribos a partir de suas crenças, o que se originam eventos específicos como festivais de moto, rock, megashows, entre outros. No dia a dia as reuniões tribais podem ocorrer em restaurantes, cafés, clubes, sendo encontros planejados em locais diversos. Passa a ser a união da comunidade em função de um ideal maior, sejam gostos musicais ou preferências esportivas, os pares se unem e os estranhos se excluem automaticamente, usando o evento para afirmarem a própria identidade.

Assim, o termo religioso (*re-ligare*) está para uma ligação orgânica entre a sociedade, tribos, grupos, causando impactos coletivos e individuais.

Barbosa (2004) se refere ao evento como significado de droga, porém não ao significado de uso da droga ilícita ou lícita como a cocaína ou bebida alcoólica e, sim, da sua capacidade de alteração de consciência, ao paroxismo das emoções, ou seja, a emoção em seu grau elevado capaz de acontecer perda da consciência, assemelhando-se ao sintoma de uso de drogas no entendimento comum.

A perda da consciência em decorrência da emoção gerada acentuadamente, a excitação, o êxtase coletivo pode ocorrer em eventos diferentes, desde shows musicais a celebração religiosa como missas e cultos. Saindo de si, entrando em autotranscedência.

Organizadores de eventos pensam em atrativos e ações sociais para gerar e transcender o entusiasmo natural trazido pela música, pela coletividade e pelas emoções em detrimento ao uso de drogas ilícitas, seria a droga natural dos eventos, até mesmo a adrenalina do momento emocionante. Os avanços tecnológicos e audiovisuais auxiliam nestes atrativos.

Torna-se o imaginário humano se rendendo ao espetáculo do evento, à fé, ao coletivo, às preferências tribais.

A ludicidade se mostra nos eventos quando vistos como investimento de festividade e imaginação em que Barbosa (2004) enfatiza seu valor na vida social humana para a valorização da alegria espontânea, fantasias, festividades, risos em face da mediocridade cultural vista nos dias atuais, enfatizada em muitos casos midiáticos.

Assim, o evento fomenta momentos de criatividade, fruição e sociabilidade, cria situações para comemorar fatos da história da sociedade, celebrar fatos

peçoais e profissionais. Aguça a imaginação humana e permite a celebração da vida e o festejo em comunidade.

Os profissionais continuam profissionais festejando a vida e por serem profissionais não precisam deixar de celebrar e serem tristes. A realidade pode ser mais prazerosa em momentos de ludicidade festiva.

O imaginário humano se empobrece na era da industrialização, pois a sociedade se ocupa em mais horas de trabalho, torna-se mais racional. O tempo livre para as festividades diminuem, da mesma forma a sensibilidade humana, em consequência a debilitação cultural se amplia.

Cientificamente observa-se que ao se distanciar das fantasias e recordações o ser humano manifesta doenças principalmente mentais como depressão.

No fim do modernismo um movimento para o retorno do prazer das festividades pelo indivíduo se mostra latente. As festividades e a religião se fundem, comemorando dias de santos católicos ou rituais africanos da religião negra trazendo consigo ritos, ludicidade, criatividade, fantasias, danças, cantos.

A última abordagem de Barbosa (2004) traz o evento assumindo o significado de meio de comunicação.

O evento tem por característica primordial transmitir mensagens, informações de diferentes formas para diversos públicos, independente das classes sociais ou de sua tipologia. Assim, é considerado um instrumento estratégico de comunicação.

Da mesma forma, influencia os campos sociais, políticos, econômicos, trazendo novidades para sociedade, se justificando a partir das novidades trazidas como fomentador de mudanças sociais.

Barbosa (2004) utiliza uma condução estilo linha do tempo, num resumo da história para ilustrar com exemplos de eventos a sua capacidade comunicacional para a população, como colocado na interpretação a seguir.

Na Antiguidade as colheitas eram anunciadas pelos eventos, assim como as festividades religiosas faziam com que a sociedade se encontrasse e trocasse informações diversas do cotidiano familiar, político, econômico. Na Idade Média a sua realização pautada na vertente comunicação permanece semelhante.

Já na era da industrialização após a secularização dos eventos, estes se subdividem entre familiares, privados e públicos, assumindo protocolos distintos para sua finalidade de comunicação.

No decorrer dos anos as formas de se comunicar dos eventos foram modificando de acordo com a evolução da sociedade, se profissionalizando a cada necessidade fundante.

A comunicação nos eventos pode ser interpessoal, grupal ou de massa, utilizando várias linguagens, como visual, sonora, ritualística, escrita, verbal, estabelecendo relações das pessoas com o evento, do evento com as pessoas e das pessoas entre si.

A mídia presente de forma acentuada na sociedade atual torna-se responsável pela comunicação em massa. O indivíduo tem a necessidade de aproveitar seus benefícios pelo excesso de informações expostas à sociedade e não ser refém da mídia avassaladora, inebriante.

Importante ressaltar que cada evento tem suas informações específicas a serem transmitidas, de acordo com seus objetivos e planejamento.

O evento científico se comunica para propiciar conhecimentos e descobertas para que a sociedade usufrua posteriormente dos benefícios do conhecimento proliferado.

Os eventos empresariais, com intenção de comercialização de produtos, serviços ou da própria marca como publicidade.

Os artísticos com a intenção cultural e de lazer.

Os gastronômicos saciam a fome, passam pela comunicação simbólica de partilha do alimento, possuem aspectos econômicos com a venda das comidas, mas também estabelecem relações de união ou distanciamento entre os cozinheiros, anfitriões e participantes com os rituais à mesa.

Independentemente de sua segmentação, os envolvidos no evento como os participantes, palestrantes, trabalhadores, cada um à sua maneira, se beneficiam com prestígio adquirido, renome profissional, financeiramente, com aquisição de conhecimento, experiências vividas, trocas pessoas, relações interpessoais.

A sociedade atual presencia os pseudo-eventos, que são situações inventadas para contar inverdades e ludibriar ou manipular o público, o que desencadeia na pseudo-comunicação e hoje pode-se aludir às *fake news*. O avanço tecnológico contribui para a proliferação destes pseudos. Os eventos acontecem por conveniência e não pela realidade dos acontecimentos, para convencer o público e, muitas vezes, trazer audiência, transformar a opinião pública.

Pode ser exemplificado pelos eventos políticos ou pelos pacotes turísticos que expõem uma realidade encenada em detrimento da verdade local.

Numa transposição para os dias atuais, atualizando os estudos de Barbosa (2004) enfatiza-se a alusão de iniciativa de profissionalizar os eventos a partir do direcionamento comercial ocorrido na Revolução Industrial.

Assim como os pseudo-eventos de outrora fomentam as *fakes news* da atualidade cada vez mais presentes com o advento tecnológico ascendente no cotidiano da sociedade.

O resgate das tradições culturais e religiosas muitas vezes perdidas em decorrência da secularização e do racionalismo também se mostram presentes nas práticas dos eventos. Trazendo a dicotomia entre o moderno e a memória de um povo ou até mesmo do indivíduo.

Os casos midiáticos que desvalorizam a cultura da sociedade aumentam gradativamente por trazerem recompensas financeiras compensatórias, são proliferados pelo uso do avanço tecnológico. O que demonstra a gradual perda cultural ou educacional do indivíduo, a perda do contato pela troca cultural para o contato da mídia televisiva ou o contato tecnológico dos jogos eletrônicos, que impulsionam a realização de eventos nessa área também.

Atualmente, os eventos digitais tiveram crescimento considerado em decorrência da evolução tecnológica da sociedade e de forma abrupta pela situação pandêmica SARS-CoV-2 vivida mundialmente.

Em momentos de grande fragilidade emocional a debilitação cultural se mostra ainda mais preocupante, pois os rituais culturais, as memórias dos indivíduos em busca dos benefícios do lazer tornam-se fator preponderante para se habilitar de situações que comprometem a saúde mental. Seria o resgate ao passado de forma construtiva e benéfica.

Como o resgate a cantigas antigas, fotos e recordações de eventos ou situações de lazer e turismo que tragam acalento emocional influenciando imaginário humano e enriquecendo de esperança.

Tais abordagens sobre os eventos com uma visão antropológico ancora o posicionamento ideológico desta pesquisa. Trazendo possibilidades de novas interpretações e conceitos que podem influenciar as práticas dos eventos na sociedade contribuindo para futuras pesquisas e novas formas de trabalho.

### 2.3.1.1 Eventos para além da retórica

O posicionamento ideológico para as análises teóricas e práticas, apontam características relativas aos eventos para posteriormente conceituá-lo de acordo com as intenções da vertente abordada nesta pesquisa. Considerando o evento inserido num contexto maior que é a hospitalidade, ou seja, os eventos são observados a partir das premissas da hospitalidade.

O evento é tratado mediante algumas características que o compõe, pode ser considerado um acontecimento social porque envolve pessoas e sociedade em determinada situação; transdisciplinar com diversos conhecimentos envolvidos em seus processos e contribuições ao indivíduo; visto como um contraponto ao cotidiano, pois é fora da rotina; tende a ser planejado porque possui dia, horário, local, objetivos pré-determinados; por fim, estabelece trocas pelo seu caráter de interação entre pessoas, pensado para pessoas, por pessoas, enaltecendo o valor agregado humano, para tanto possui a hospitalidade como fator primordial em suas relações.

Também, visualizado pela noção de espaço de Santos (1996), o evento é um espaço que tem pessoas, constituindo uma história viva. Sem os humanos, apenas um espaço físico constitui uma história congelada. Eventos e espaço como “síntese entre conteúdo social e as formas espaciais” (p.88).

Com estas características o evento é conceituado a partir de uma tratativa socioantropológica, imbuído de hospitalidade, entendido por acontecimento social transdisciplinar, em processo, que contrapõe o cotidiano, é planejado, tem como objetivo estabelecer trocas de conhecimentos profissionais, pessoais, acadêmicas e culturais por meio das interações entre pessoas. A interação pode ocorrer de forma presencial ou digital.

Nesta pesquisa optou-se por não utilizar nenhuma classificação ou segmentação específica para a abordagem dos estudos. O evento será mencionado e analisado de forma geral, como um acontecimento para além da rotina, levado em consideração seu significado para vida do indivíduo.

Com efeito, para além da iniciativa em conceituar e enquadrar tipologicamente, o evento pode ser observado sob outro prisma como seu significado social e antropológico, com um olhar holístico para estudos e análises.

Assim, diante da análise do estudo de Barbosa (2004) e dos apontamentos transpostos para os dias atuais, constata-se a possibilidade e iniciativa de abordar

eventos para além da gestão, dando significados diversos e inéditos as suas abordagens.

Fato relevante para os estudos dos eventos de forma a abranger outras áreas e aspectos correlatos em suas particularidades e não limitantes ao econômico e operacional.

A semelhança destacada nesta pesquisa com os estudos de Barbosa (2004) se restringe a abordagem relativa ao contraponto ao cotidiano, podendo perpassar sua capacidade comunicacional e a visão socioantropológica na abordagem do estudo.

Diante disso, nesta tese, numa tentativa de interpretação socioantropológica do evento, pode considerar:

- Evento visto como espaço, forma espacial com conteúdo social (SANTOS,1996);

- Evento é constituído primordialmente de cenas hospitaleiras, mas também podem ocorrer cenas hostis. Para pensar em eventos é preciso pensar em hospitalidade;

- Evento é considerado um contraponto ao cotidiano, um marcador temporal agindo como pontuadores do tempo, são as datas comemorativas como Natal, Dia das Mães, dentre outras, em que as pessoas organizam o tempo a partir dessas datas estabelecidas em calendário;

- Evento é considerado meio de comunicação, ou seja, quer dizer alguma coisa. Comunica a união da família num aniversário familiar, um marco mercadológico como inauguração de empresas, aniversário empresarial, lançamentos de produtos. Já os eventos científicos se caracterizam como meio de comunicação mediante a troca de conhecimentos;

Assim, o evento se constitui pela hospitalidade, ainda pode ser visto como ruptura ao cotidiano das pessoas e da sociedade, como meio de comunicação, bem como lugar de encontro e acolhimento. O evento tem a capacidade de renascer sob inspiração, criatividade e inovação, mediante seu planejamento e finalidade.

Com isso, esta pesquisa perpassa a abordagem do evento sob a vertente social e antropológica, com as indagações voltadas ao contraponto do cotidiano das pessoas, o significado do evento na vida destas pessoas, tendo a hospitalidade como fenômeno marcante neste processo.

Segundo Marujo (2014) as pessoas procuram participar de eventos por necessidades sociais, pela procura de um escapismo em detrimento a rotina, muitas vezes devastadora. E ainda sob o olhar da antropologia, elas participam de eventos pelo seu significado, simbolismo e a importância dos rituais e autenticidades genuínas ou encenadas.

Tendo em vista que o que acontece a partir das trocas entre as pessoas que participam do evento se transforma em fator essencial, até mesmo mais importante do que os acontecimentos do evento relativos à sua programação ritualística ou seus processos de gestão.

O evento torna-se uma justaposição, o contraste da rotina, ou seja, notadamente, um acontecimento diferente do cotidiano das pessoas.

Esta relação é trazida por Heller (1998, p. 25) “Sem perceber que o cotidiano medeia para o não cotidiano”.

A construção do conhecimento social a partir do indivíduo permite abordar a rotina, o cotidiano, para desencadear ao contraponto deste, pois os dois estão integrados em consonância para mediar uma ruptura entre as duas situações, por vezes esta ligação pode passar despercebida.

Os eventos rotineiros ou não rotineiros constituem espaços construídos pelas relações sociais ocorrendo diferentes nuances de poder expressas neste espaço e esboçadas justamente pela constituição dos relacionamentos sociais, como construído pelas reflexões de Santos (2006) eventos-espaco-relação social-poder. Em que de certa forma, muda o mundo, e ao mesmo tempo, mudam lugares e contextos.

Não distinguiríamos entre unidade e diversidade se não soubéssemos que a unidade é o próprio do planeta e da história e a diversidade é o próprio dos lugares. Os eventos operam essa ligação entre os lugares e uma história em movimento. (Santos, 2006, p 108)

Santos (2006) também faz distinção entre os eventos naturais e os sociais, neste contexto destaca-se os eventos sociais que “[...] resultam da ação humana, da interação entre os homens, dos seus efeitos sobre os dados naturais. Aqui, é o movimento da sociedade que comanda, através do uso diversificado do trabalho e da informação” (p.95).

As reflexões do autor citado corroboram com as mudanças constantes que ocorrem na sociedade, sobretudo em tempos pandêmicos, são os tempos, os lugares

e as pessoas em transformação contínua, as pessoas como agentes de mudança, em que os eventos agem como transformador de uma realidade, por meio de trabalho e conhecimento, ou seja, unindo teoria e prática.

Para tanto, o pensamento se completa com a afirmação de Santos (2006, p.101) “É através do evento que podemos rever a constituição atual de cada lugar e a evolução conjunta dos diversos, lugares, um resultado da mudança paralela da sociedade e do espaço”. Não pode ser esquecido que os eventos digitais também fazem parte deste quadro reflexivo de quebras de paradigmas e transformações sociais.

### **2.3.2 Hospitalidade**

Os conceitos de Camargo (2008; 2004) sobre hospitalidade foram utilizados para desvelar as relações práticas pesquisadas.

A hospitabilidade é uma habilidade do hóspede [lê-se participante do evento] e do anfitrião ainda pouco conhecida, caminho pouco estudado nas pesquisas sobre hospitalidade. (Camargo, 2008).

Hospitalidade pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu hábitat natural. (Camargo, 2004).

Hospitalidade é interação de seres humanos com seres humanos em tempos e espaços planejados para essa interação. (Camargo, 2004) [interpreta-se espaços planejados como os eventos, espaço- eventos]

Camargo (2004; 2008) sobre Hospitalidade os quais se tornaram essenciais para a estruturação desta tese. Para Camargo (2008) a hospitabilidade é uma habilidade do hóspede [lê-se participante do evento] e do anfitrião ainda pouco conhecida, caminho pouco investigado nas pesquisas sobre hospitalidade. Acredita-se nesta tese que a Hospitalidade pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu hábitat natural (Camargo, 2004). E, a Hospitalidade é interação de seres humanos com seres humanos em tempos e espaços planejados para essa interação (Camargo, 2004) [interpreta-se nesta tese espaços planejados como os eventos, espaço-eventos].

### 2.3.3 Acolhimento

Na categoria de análise acolhimento, Avena (2006) ressalta que acolhimento é “uma necessidade natural, biológica e social. Todos os encontros de pessoas implicam um acolhimento. Em todo lugar, sempre, há a necessidade de acolhimento e a vida moderna exacerba essa necessidade”

Para Avena (2006) acolher envolve premissas como o cuidado com o outro e o cuidado com o lugar de acolhimento. Transformar o ambiente em que se pretende acolher em um local agradável, acessível, expressa cuidado do anfitrião para quem está sendo recebido, causando sensações de reconhecimento ao local, assim, a pessoa se sente pertencente ao ambiente e verdadeiramente acolhida, devidamente cuidada, transpondo o ambiente que poderia ser *hostis* para se tornar *hospes*.

A pesquisa nas ciências sociais primordialmente trata de pessoas e seus comportamentos sociais, relações sociais, num mundo que está em constante quebra de paradigmas. Para tanto, Veal (2011, p. 28) afirma

O mundo está em constante mudança, de modo que raramente é possível reproduzir uma pesquisa em uma época diferente ou em um local diferente e obter resultados similares.

É sabido que os campos de estudo desta tese são fenômenos passíveis de mudanças. A interpretação dos resultados das entrevistas como processo de tratamento do material empírico iniciou com a transcrição das entrevistas com vistas para a composição de um documento revelador de descobertas relativas ao tema pesquisado.

Segundo Duarte (2004) a transcrição é um procedimento importante na preparação da análise da entrevista para evitar erros e reavaliar os rumos da investigação. Também é considerado importante ser realizada pelo pesquisador que conduziu a entrevista.

A intencionalidade no documento transcrito se mostra evidente também pela escolha criteriosa dos entrevistados, atores considerados representativos no desvelar do assunto pesquisado, que possuem importância em serem ouvidos, de acordo com as abordagens de Alberti (2005).

Momento da pesquisa de ouvir as pessoas é revelador das práticas e trocas humanas, assim, “todo o nosso conhecimento sobre a realidade depende das práticas

humanas, sendo construído por meio da interação entre pessoas e o mundo em que vivemos, e sendo transmitido em um contexto social” (Saccol, 2009, p.262).

Com base nas categorias de análise eventos, hospitalidade e acolhimento, fazendo uso da análise de conteúdo, foi possível construir as respostas os objetivos propostos.

A hospitalidade nos eventos em expressões e perspectivas indicados pelos achados da investigação serão interpretados no Capítulo 3 desta tese.

### **CAPÍTULO 3 – A COMPLEXIDADE DA HOSPITALIDADE EM ESPAÇO-EVENTOS DIGITAIS**

Gradativamente, o aspecto digital se transforma em realidade cada vez mais presente no cotidiano das pessoas.

O formato digital nos eventos cresceu consideravelmente nos últimos tempos, fazendo parte da rotina de muitas pessoas como uma realidade da sociedade contemporânea, apesar do acesso ao mundo digital não ser universal.

Para investigar os eventos digitais toma-se o presencial como partida análoga.

No evento presencial as pessoas se relacionam de forma física, face a face, acredita-se que potencializa o maior contato, as trocas entre as pessoas participantes. Para o filósofo grego Aristóteles (384-322 a.C.) o indivíduo é um ser social por natureza, de uma maneira geral carece de coletividade e contato humano.

No evento digital as pessoas se relacionam virtualmente mesmo estando fisicamente em locais distintos.

Os estudos relacionados a hospitalidade virtual nos eventos digitais são pouco explorados, mas de profunda importância na compreensão das novas relações sociais em redes.

O advento da globalização impulsionou o avanço tecnológico, acrescido pelo período da pandemia SARS-CoV-2 iniciada em 2019 no mundo, ocasionando o distanciamento social como medida sanitária para combater os efeitos nocivos da enfermidade nas pessoas.

A pausa imposta aos deslocamentos e a convivência presencial impôs novas formas de trabalho, de compras, de convívio social, e conseqüentemente, no formato dos eventos.

O contexto pandêmico impôs por parte da população mundial e empresas públicas e privadas investimentos digitais para suprir as necessidades de trabalhos em caráter *home office*. Conseqüentemente, os eventos após uma paralização globalizada são retomados no formato digital como única opção de suas realizações.

Surge a hospitalidade virtual, bem como sua antagônica a hostilidade virtual.

Indiferente ao formato, a hospitalidade se mostra nos eventos por meio da observação no outro, pela alteridade e pelo cuidado para com a outra pessoa envolvida no evento. Como ocorre esta observação no outro pela alteridade e pelo cuidado no ambiente virtual? Qual o limite do espaço-evento digital para que o

ambiente virtual se torna de hospitaleiro para hostil? A hostilidade, de imediato, pode ser representada pela dificuldade de acesso ao canal pretendido para ingressar ao evento. De antemão, o próprio não acesso a internet, ou, a tecnologia proposta para interagir em eventos digitais pode ocasionar em hostilidade ao participante do evento.

Observa-se a necessidade de agir por meio de uma tecnologia de empatia, uma tecnologia de alteridade, em que o ambiente tecnológico seja pensado para o outro, tendo em vista as particularidades dos participantes que possuem diferentes níveis de conhecimento tecnológico para uso das ferramentas disponibilizada.

Estar atento as preocupações tornam-se uma estratégia de hospitalidade para acolher os participantes e convidados no evento, ao familiarizar com o local que lhe é novo, amenizando o encontro com o desconhecido e a suposta hostilidade do ambiente virtual.

As estratégias de hospitalidade neste contexto podem influenciar o engajamento ao evento e as experiências positivas que interferem nas percepções das pessoas em suas vivências no espaço-evento.

Agir com ferramentas e procedimentos que guiem os participantes e facilite, o acesso ao evento digital de forma fluida, e prazerosa, pode ser considerada uma tratativa propositiva no cotidiano dos eventos digitais. Soma-se o engajamento dos trabalhadores do evento em dominar as novas tecnologias e facilitar o acesso aos participantes.

O ambiente virtual mais hospitaleiro pode consistir, dentre outros aspectos, na facilidade de acesso. Realizar o equilíbrio entre as ferramentas tecnológicas e a simplicidade é um desafio dos eventos digitais em relação à hospitalidade do bem receber bem o participante.

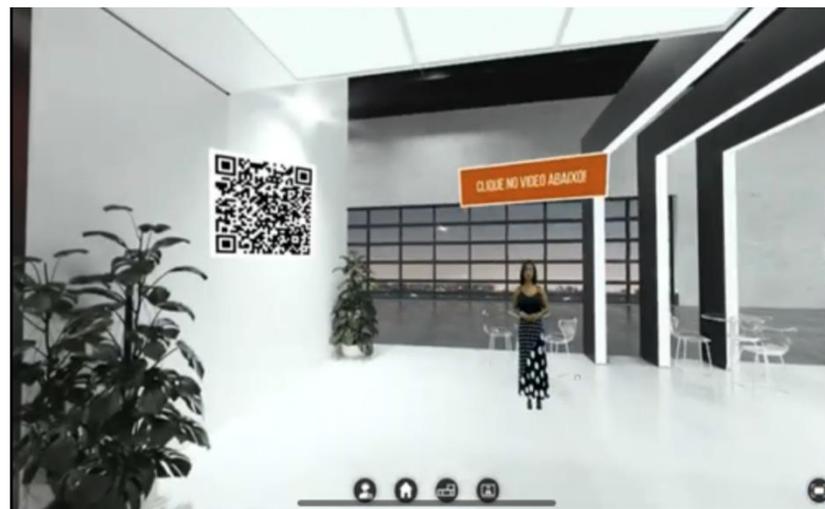
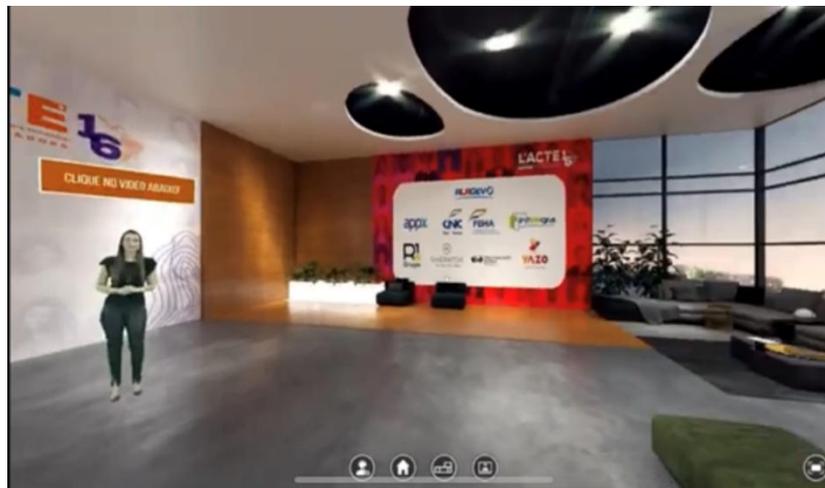
Apesar da impressão de que todos se nivelaram quanto ao conhecimento das tecnologias, devido ao aumento de seu uso, em consequência da pandemia da SARS-CoV-2, essa máxima não é unânime. A empatia e a alteridade são necessárias, pois as pessoas são seres plurais e multirreferenciais, o público nos eventos é diverso.

A tecnologia da empatia consiste em imaginar como as pessoas gostariam de ser recebidas ou tratadas no ambiente virtual, ou ainda, a tecnologia da alteridade, seria pensar no outro e nas suas possíveis limitações, não supondo que todos são iguais na medida do conhecimento tecnológico e construir pontes para seu acesso de forma confortável.

A aproximação do virtual ao real se torna vigente com o aumento da utilização de hologramas, projetos de computação gráfica e a interação do público por meio de *chats*, vídeos e outras ferramentas capazes de aproximar as pessoas, possibilitando ver e interagir entre si, o local que poderia vivenciar em formato presencial, mesmo que seja um arquétipo.

Os registros ilustrados na Figura 6, consistem em fotos de um evento digital que possui a intenção de aproximação com o presencial, mostrando o ambiente imaginário da realização do evento, através de computação gráfica, realidade aumentada e diversos recursos tecnológicos.

Figura 6: Foto print evento digital



Fonte: Print do Evento Digital Lacte16 de março de 2021 - Acervo da autora

Salvo que essa necessidade de aproximação entre virtual e real pode ser primordial para uns e rechaçada por outros que preferem o anonimato, numa alusão

ao participante de evento presencial que prefere não interagir com os demais participantes, nesse caso o *networking* é praticamente nulo. Outra situação semelhante é o convidado que não se relaciona socialmente com os demais, impossibilitando trocas.

A conexão humana e de forma humanizada faz com que os participantes se sintam pertencentes aquele ambiente, percebendo o ambiente digital como lugar de acolhimento e pertencimento individual ou social, levando em consideração a personalidade das pessoas com opções de uso da tecnologia, de sua preferência para melhor sua adaptação ao espaço-evento.

De certa forma as pessoas passam pelo empoderamento digital, ou seja, trilham seu caminho, escolhem o conteúdo e o formato que mais lhe interessa ou que mais se adequa às suas expectativas, isso é possível pela diversidade de acessos permitidos a diferentes eventos digitais que ocorrem em plataformas distintas pelas redes mundiais, sem a preocupação das questões de viagens e deslocamentos físicos.

A utilização da tecnologia em ambientes virtuais transformou-se numa tática de instituições de ensino, empresas, famílias e organizadores de eventos para se adaptarem ao distanciamento social e manterem o acesso à educação, ensino, trabalho, e interação entre grupos e famílias.

O aumento da interatividade tecnológica tornou-se cada vez mais presente no cotidiano dos indivíduos ao longo dos anos, em 2019 mediante o distanciamento social decorrente da SARS-CoV-2 a situação se intensifica e os eventos digitais sofrem adesão por parte da população, por imposição social, trabalho ou por opção individual de autocuidado.

A característica primordial dos eventos digitais é o ambiente virtual como meio para sua viabilização. O crescimento tecnológico na sociedade possibilitou o acesso a diversificadas plataformas, *softwares*, aplicativos para a realização dos eventos nesse formato. Apesar da internet ainda não ser uma realidade para toda a população brasileira que por vezes fica à mercê das oscilações de sinal, ou, até mesmo de sua inexistência.

Muitas são as ponderações em relação aos eventos digitais. Como ponto positivo pode ser citado sua capacidade de abrangência, em formato virtual os eventos atingem grande quantidade de pessoas em diversos locais, não havendo empecilhos geográficos. Como ponto negativo, as dificuldades de acesso as

tecnologias e internet, já citadas neste texto, o não contato presencial também considerado importante nas relações humanas e a suposta impossibilidade de deslocamento que não permite conhecimento de outros lugares que poderiam ser visitados.

Outra consideração sobre as facilidades positivas em relação aos eventos digitais permeiam o universo empresarial. Ao longo dos anos as grandes corporações têm utilizado os meios virtuais para realização de eventos ou determinadas reuniões por acreditarem na redução de custos com deslocamentos, hospedagens e alimentação dos seus funcionários. Nakane (2013) menciona que este arranjo estratégico para otimizar custos empresariais tem sido analisado como alternativa aos eventos presenciais.

Em contrapartida, vale ressaltar e refletir que por mais que atualmente se tenha impressão de nivelamento quanto ao uso das tecnologias, certamente diante das desigualdades econômicas e sociais no Brasil o acesso aos eventos virtuais não se enquadra numa totalidade social, muitas pessoas estão aquém do acesso tecnológico necessário para sua inserção na realidade digital. Observa-se que o acesso irrestrito as novas tecnologias estão concentradas em uma parcela abastada da sociedade e, nas grandes organizações, por vezes excluindo os pequenos negócios.

Outra particularidade que permeia o evento digital é a capacidade do ser humano de se concentrar, ou se manter atento por longos períodos em ambientes virtuais sem se distrair, o que vem sendo discutido por organizadores de eventos para que sejam feitas adaptações no tempo contíguo das atividades virtuais.

Nakane (2013) defende que alternativas de planejamento quanto a interatividade durante o evento, e a duração, para que o público mantenha a concentração são aspectos pensados de forma acentuada para este formato, ressaltando que neste processo tecnológico estão as condicionantes do ser humano.

Esta perspectiva de aprimoramento profissional para o planejamento dos eventos digitais nos remete as rotinas emergentes de trabalho, como auxiliar os participantes no acesso aos eventos, que atualmente torna-se uma rotina na condução dos eventos digitais. Os contatos mesmo que via virtual acontecem no pré-evento para minimizar as dificuldades de acesso as plataformas.

Uma forma para o enfrentamento da desigualdade digital está em propor uma educação e orientação digital no pré-evento, ou seja, planejar o evento com um

momento de mentoria prévia sobre a plataforma *web* e ferramentas digitais que serão utilizadas na efetuação do espaço-evento.

Eventualmente observa-se a disponibilidade do suporte técnico durante o evento, com *link* de acesso para envio de mensagens destinadas a pedidos de auxílio. A qualidade deste processo de atendimento pode ser questionável devido a devolutiva assertiva e o acolhimento ao participante neste momento de pedido de ajuda, que pode não ocorrer a contento por falta de cuidado com o participante, ou, por falta de planejamento e capacitação profissional dos organizadores do evento.

Quando a devolutiva for assertiva e o acolhimento ao participante ocorrer torna-se uma prática de hospitalidade e profissionalismo exemplar nos eventos digitais.

Para os eventos híbridos que mesclam a realidade presencial e digital, os desafios de planejamento, organização e hospitalidade se somam. Este formato pode ser concebido com os participantes de forma virtual e os palestrantes por meio real, a forma contrária, ou ainda uma porcentagem dos palestrantes e participantes em formato presencial e os demais em formato digital. De forma geral, seria uma parte dos participantes presentes na forma física e, os demais à distância utilizando tecnologias digitais em ambientes virtuais para o seu acesso. Lembre-se que o evento híbrido pode ser no formato da participação virtual e em ambientes que comportam a participação física dos interessados.

Como mencionado, as adaptações para o formato virtual foram necessárias no período pandêmico, com o aumento de casos de COVID-19 decorrente da morosidade nos controles sanitários e descoberta das vacinas protelaram a volta à normalidade da vida social.

Neste contexto global o formato virtual possibilitou inúmeras facilidades diárias que foram incorporadas ao cotidiano social, ocasionando mudanças de paradigmas da sociedade e conseqüentemente transformando o design dos eventos.

O Diário do Turismo em 2021 fez projeções que inclui a possibilidade do nomadismo digital; os avanços tecnológicos acentuados; as atividades envolvendo formatos híbridos de comunicação, inclusive na educação, trabalho e lazer; as relações entre as pessoas, a saúde, a economia, dentre outros aspectos da sociedade que poderão ser repensados para o encontro de novos caminhos para o bem estar global no campo tecnológicos.

Para o ICCA - *International Congress and Convention Association* (2021) os eventos precisaram ser adaptados de forma criativa e colaborativa para a transformação digital em situação de pandemia, seguindo critérios de boas práticas para o enfrentamento dos desafios impostos pelas pandemias.

Da mesma forma, enfatiza que a colaboração das pessoas para superar desafios, seguindo as adaptações às realidades necessárias, torna-se fator preponderante para que os eventos continuem a acontecer.

Em um contexto mundial cada vez mais incerto a realização de eventos tende a se deparar com inúmeros desafios, climáticos, de segurança e saúde pública, terrorismo, crises econômicas e humanitárias entre outros o que impõe aos organizadores de eventos pensar e agir com hospitalidade, (re) pensar as relações com o conhecido ou desconhecido por meio da alteridade, em prol do benefício coletivo, da comunidade e sociedade, pois isso pode influenciar no cotidiano e no contraponto do cotidiano das pessoas, resultando em atitudes mais humanizadas para com os participantes, convidados e trabalhadores.

Acredita-se que a alternativa virtual nos eventos e seus benefícios podem permanecer visando a abrangência maior do público em escala métrica e geográfica e possíveis reduções de custos organizacionais.

O formato híbrido pode ser visto como uma transição ao presencial, ou, como nova alternativa de planejamento dos eventos, pois diminui custos para os participantes, viabiliza a presença de palestrantes que possuem uma agenda sobrecarregada entre outras dinâmicas diante dos desafios econômicos ambientais e sociais contemporâneos.

Tais adaptações ao formato do evento híbrido são possíveis por ser um acontecimento social dinâmico, em constante evolução e adaptável às necessidades sociais das relações humanas.

Os estudos de Marujo (2014) corroboram com esta tendência salientando que os eventos provocam impactos na sociedade, além de refletir seus valores e costumes.

O componente virtual não deixa de trazer benefícios aos eventos, e sua consolidação de formato se faz presente na sociedade de uma forma geral, porém, não é pensado ou estudado como fator absoluto em detrimento ao formato presencial.

Discussões que permeiam questões digitais se faz cada dia mais presente tanto nos eventos quanto nos destinos turísticos, como ocorrido no evento digital

promovido pelo Ministério de Turismo (2021) denominado como Primeira Reunião da Câmara de Turismo 4.0 realizada dia 11 de Março de 2021.

Os debates sobre os aspectos digitais vão ao encontro da necessidade de implantar ou implementar a hospitalidade virtual em suas ações para melhor acolher as pessoas em ambiente virtual, sendo conhecido ou desconhecido de quem faz uso dele.

### 3.2 Análise do discurso dos atores sociais do espaço-eventos

#### 3.2.1 Discurso dos Promotores de eventos: expressões e perspectivas

A manifestação da hospitalidade nos espaço-eventos influenciando a vida das pessoas dos promotores de eventos.

Foram identificadas a partir das relações práticas da hospitalidade pelos entrevistados.

Ao **Promotor 1** as **questões** que envolvam hospitalidade doméstica e representatividade foram expressas pela concepção “Ações práticas: **O evento precisa ser capaz de fazer uma analogia com a hospitalidade doméstica, de receber bem na minha casa, e como gostaria de ser recebido. Pensar em demandas sociais** (ser bem acolhido em suas diferenças) **e biológicas** (alimentação). **Entender as diferenças e a melhor forma de serem acolhidas**, em termos de linguagem, de acessibilidade, democrático, **que os participantes se sintam representados** pelos palestrantes. Preocupação em ter mesa com homens, mulheres, negros e brancos, não é fácil ajustar a temática do evento com estas questões, porém o esforço é válido” (Teberga, 2023, informação verbal, grifos da autora)<sup>1</sup>.

Para analisar profundamente uma cena hospitaleira e distinguir onde começa e termina as ações de dádiva nas relações entre as pessoas, pois ela pode ser ocultada, disfarçada ou mesclada pelas ações comerciais. Da mesma forma, podem se correlacionar, podem se originar uma da outra e pode determinar o andamento da cena hospitaleira, de acordo com o comportamento humano, para que seja genuína deve conter a dádiva, *habitus* advindo da cultura do sujeito trabalhador.

---

<sup>1</sup> Entrevista concedida por Paula, A. T. de [Out, 2023]. Promotora de eventos técnico-científicos, promoveu eventos digitais no período pandêmico e presencial após a liberação das presencialidades em eventos. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

Para Gotman (2005) a hospitalidade *fake* se deriva das relações comerciais de encenações, por vezes, presente nos atendimentos dos eventos de uma forma geral.

A hospitalidade comercial tem sua base na hospitalidade dádiva, o anfitrião comercial se inspira no anfitrião dádiva, este visto como anfitrião legítimo, assim como ilustra Gotman (2005).

As considerações desta autora desencadeiam o pensamento que a hospitalidade genuína, da dádiva, influencia diretamente ocasionando reflexos no comércio.

Ao **Promotor 2 o significado representa:** “Independente do formato, o evento deve ter identidade para não ter a mesma “cara” do outro. **No digital também é possível trazer dimensões hospitaleiras.** Se não tivermos as pessoas **(trabalhadores) que entendam todos os processos do evento, como o servir com prazer, sorrisos, entender e expressar sua cultura local e entender da cultura do participante, a dimensão humana sendo insubstituível e superando muitos problemas de infraestrutura;** tenderemos a entregar eventos frios e pessoas desengajadas que não tiverem a experiência que procuravam, faltou o sentimento” (Morato, 2023, informação verbal, grifos da autora)<sup>2</sup>.

As ações comerciais e as ações da dádiva se confundem em um atendimento em evento, se complementando. A cena hospitaleira é constituída pelo trabalhador hospitaleiro, perpassando as obrigações comerciais e da dádiva.

Interagindo trabalhador-participante como anfitrião-hóspede, estabelecendo determinado poder simbólico nestas relações (Bourdieu, 2011). Para tanto, os promotores relatam a necessidade de os trabalhadores serem capacitados para entender todos os processos do evento, inclusive ter prazer em servir, envolvendo sentimento, para atingirem a dimensão humana e se conectarem com os participantes do evento, tanto nos eventos digitais como nos presenciais.

Para **Promotor 3:** Para ser hospitaleiro o evento deve começar pela comunicação, **criar envolvimento/clima/expectativa com o participante**, utilizando de mídias para trazer conexão com o futuro participante, já trazendo a tradição local, orientações locais para criar um clima na pessoa. *(imaginários)*

**Fase contratual com fornecedores leve**, fluida, fácil de se conectar. Pensar na **acomodação** e alimentação dos participantes como um facilitador para que cheguem e **sintam-se à vontade**.

---

<sup>2</sup> Entrevista concedida por Morato, G.E. [Out, 2023]. Promotor de eventos corporativos, promoveu eventos presenciais – digitais- presenciais. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

Protocolo flexível. Isso tudo forma um **ambiente de luz em que as pessoas se conectam**.

**Despertar emoções fazem as pessoas se conectarem.**

Você não precisa de dinheiro ou muito dinheiro para ter um grande evento.

**Você precisa é de ambiente, você precisa de pessoas conectadas para ter um grande Congresso**, porque aí as coisas ficam melhores e os eventuais erros, eventuais desacertos, eles são suprimidos por essa atmosfera, que a gente cria.

Congresso é um momento único de experiências transcendentais que a gente não pode nunca mais se esquecer, e cada um tem a tua realidade, justamente por esse azeite que é esse olhar local, não é? Eu acho que faz todo o sentido. Eu acho que é super importante essa dinâmica de como deva ser os eventos, essa necessidade, dos presenciais voltarem com tudo, mas voltarem com uma linguagem diferente, voltarem com uma linguagem inclusiva e não, só voltada, talvez ao comércio.

Vamos **resgatar as premissas mais básicas do ser humano é que às vezes a gente esquece** e às vezes, num aperto de mão, num abraço, num drink, a gente consegue resgatar

Eu acho que **é linda essa perspectiva** e tomara que a partir do seu estudo, aí a gente consiga até, porque não expandir essa ideia do novo Congresso pós-pandemia, né? Como realmente a gente precisa, a gente precisa lidar com isso (Fiscarelli, 2023, informação verbal, grifos da autora)<sup>3</sup>.

O vínculo social e a troca para com o outro na hospitalidade comercial se dá pela forma monetária, o dinheiro caracteriza a relação humana comercial na cena supostamente hospitaleira.

A presença do dinheiro para Engels (2002) caracteriza a transformação da hospitalidade dádiva para a hospitalidade comercial, destacando a troca comercial por intermédio do dinheiro.

Há pesquisadores que se debruçam nos estudos sobre a junção dos dois paradigmas, o da dádiva e do comércio. A premissa parte da possibilidade da existência da dádiva nas relações comerciais. De pronto, o destaque vai para os estudos de Caillé (2002) e Bevilacqua (2001).

Nenhuma empresa, pública ou privada, nenhum empreendimento científico poderia funcionar se não mobilizasse em benefício próprio as redes de primariedade cimentadas pela lei do dom. (Caillé, 2002, p.148).

Como visto, as palavras de Caillé enfatiza a dádiva existente nas trocas da atualidade, sobremaneira nas comerciais.

Os estudos de Bevilacqua (2001) corroboram com a união da lógica do dom, da dádiva, com as interações comerciais de troca. Sem parecer antagônico e sim complementar.

---

<sup>3</sup> Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. [Out, 2023]. Promotor de eventos associativos, promoveu eventos presenciais – digitais- presenciais. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

**Para o Promotor 4 a Experiência** também na modalidade de eventos em que a **tecnologia está presente**, experiência visual, algo fantástico se for o caso, credenciamento via QR CODE. Hoje um **evento precisa ter experiências para ser hospitaleiro**. Ambiente envolvente, locais instagramáveis, isso traz novas experiências para o participante. Ele se sente em casa, no ambiente dele. O evento que está muito **bem ambientado**, que está muito bem decorado um evento que traz toda essa **experiência pro usuário que insere ele ali naquele contexto**. Essa **experiência para ele é sensacional**.

**A palavra que define bem mesmo essa hospitalidade, é experiência, experiência, envolvimento dos participantes no evento.**

**Boa alimentação**, alimentação adequada, água, café.

**A gente tem que envolver. A gente tem que incluir a cultura dos nossos eventos.**

Evento pensado para todo tipo de público, seja para quem está trabalhando ou para quem está participando. **Tem que ser um evento inclusivo** (Guimarães Filho, 2023, informação verbal, grifos da autora)<sup>4</sup>.

A hospitalidade genuína e a hospitalidade dádiva se opõem a hospitalidade *fake* e a hospitalidade comercial, respectivamente. Embora, a *fake* e a comercial se inspirem na genuína e na dádiva para serem praticadas. Diante disso, os conceitos se cruzam, se complementam, estando em conformidade nas cenas hospitaleiras.

Com o arrojado destas interpretações, Camargo (2011) considera que a hospitalidade genuína se transforma num instrumento para analisar as relações humanas pela complexidade do sistema de troca, da dádiva, anterior ao comercial. As relações humanas estão intimamente ligadas, se entrelaçando às leis escritas e não escritas da hospitalidade.

O cerimonial e protocolo pode visto como lei escrita que visa o direcionamento e a boa convivência entre os participantes do evento. Ao falar de um protocolo menos rígido, o promotor de eventos pode visar ajustar o protocolo a tipologia, característica e finalidade do evento para que os participantes se sintam parte daquele momento e se conectem uns aos outros.

A hospitalidade é tida como uma forma de socialização, essencial nos contatos humanos e integração com outros. As leis da hospitalidade são consideradas como regras que exprimem a boa educação, com a intenção de garantir a boa convivência, amenizando o contato entre as pessoas.

---

<sup>4</sup> Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. [Out, 2023]. Promotor de eventos públicos, promoveu eventos presenciais – digitais- presenciais. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

Tal constatação é afirmada por Montandon (2011b, p.31) quando menciona que “A hospitalidade é uma maneira de viver em conjunto, regida por regras, ritos e leis”, enaltecendo as relações humanas.

Não há um compêndio oficial das leis não escritas da hospitalidade, por isso são tidas como não escritas. Tais leis são aprendidas no decorrer da educação formal ou informal das pessoas e, ao longo da vida são cumpridas nas relações sociais com o intuito de assegurar a hospitalidade e atenuar a hostilidade.

Como nos estudos de Pitt-Rivers (1997; 2012) expõe algumas regras que compõem seus aspectos fundamentais, como: o reconhecimento das necessidades entre quem acolhe e quem é acolhido num processo de reciprocidade; a diferenciação de status entre estes dois personagens assegurada pela assimetria de suas posições; e as situações que envolvem dádivas e contradádivas envoltas no tripé dar, receber e retribuir.

Diante disso, Camargo (2011) assegura que as leis não escritas representam o vínculo humano e que não há intenção de torná-las escritas, mesmo porque não há como obrigar uma pessoa a gostar da outra

Já as leis não escritas, em contrapartida são entendidas como regras de convivência nas relações sociais, consistem em práticas e rituais hospitaleiros que constituem a vivência humana, intencionalmente para assegurar o bem estar no contato com o outro.

As leis escritas, de forma social e cotidiana interagem e se complementam. Existem leis escritas que regulamentam o contato entre cidadãos, da mesma localidade ou não, estas são concretizadas no direito constitucional dos povos e manuais de direito.

Percebe-se que existem leis escritas que asseguram situações em eventos, como a garantia de acessibilidade especial e igualdade entre raças, protegendo contra a discriminação de um participante por preconceito racial, assegurando características de hospitalidade e hostilidade. Bem como na contratação de fornecedores para o evento, mencionado na fala do entrevistado<sup>5</sup>: “Fase contratual com fornecedores leve, fluida, fácil de se conectar”.

---

<sup>5</sup> Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. [Out, 2023]. Promotor de eventos associativos, promoveu eventos presenciais – digitais- presenciais. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

Possibilitando que o evento inclusivo, respeitando as diferenças, proporcionado representatividade. Mencionado nas falas dos promotores para que o evento seja hospitaleiro.

O evento hospitaleiro deve proporcionar novas experiências ao público, inclusive “experiências transversais” (promotor 3), conforme fala do promotor 4: “A palavra que define bem mesmo essa hospitalidade, é experiência, experiência, envolvimento dos participantes no evento”. Ilustrado pelas novidades tecnológicas para interação entre as pessoas, experiência visual, ambiente bem decorado, ambientes instagramáveis, envolvente, com alimentação adequada para o momento, para que o participante se “sinta em casa”, ou seja, bem acolhido.

Os promotores também ressaltaram que para um evento ser hospitaleiro precisa ter uma identidade, não ser mera cópia de outros eventos, que possibilite até mesmo uma linguagem diferente no pós período pandêmico. Enaltecendo as relações humanas e a cultura local. Esse posicionamento, concorda-se com Pitt-Rivers (1997; 2012) estabelecendo, desta forma, relação recíproca de atenção, cuidado, interpersoalidade entre as partes envolvidas na cena hospitaleira.

Da mesma forma que se concorda com as leis não escritas da hospitalidade de Camargo (2021), sendo a incondicionalidade, reciprocidade, assimetria e compensação.

Deste modo, identifica-se que para o evento ter sua marca de hospitaleiro, seria importante qualificar os trabalhadores, ter fornecedores que se conectam com o evento, ser único no sentido de possuir identidade, proporcionar experiência aos participantes, gerar emoções, acolhendo-os, incluindo-os, conectando-os, inclusive com a cultura local.

Diversas ações que expressam hospitalidade nos eventos presenciais são apontadas pelos promotores entrevistados como ações importantes para proporcionar hospitalidade aos participantes. Indicações que se iniciam na concepção do evento.

Elencadas no Quadro 2, dívidas em âmbito operacional que são ações direcionadas a organização purista do evento, de acordo com os indicativos de manuais de organização do evento, e âmbito intuitivo que são pensamentos e ações direcionadas ao processo humanizador e emocional do evento. Importante salientar que não foram apontadas dificuldades por parte dos atores entrevistados em relação às ações nos eventos presenciais.

Quadro2 - Ações de hospitalidade – Operacional e Intuitiva

Âmbito operacional	Âmbito intuitivo
Sugerir hospedagem aos participantes (Entrevista concedida por Paula, A. T. de. 2023).	Pensar na linguagem acessível para os diferentes públicos do evento, para aproximar as pessoas. (Entrevista concedida por Paula, A. T. de. 2023).
Escala de trabalho seja maleável. (Entrevista concedida por Paula, A. T. de. 2023).	Não fazer distinção da escolaridade nos grupos de trabalhos, aspecto positivo pela troca de experiência nos diversos contextos.  (Entrevista concedida por Paula, A. T. de. 2023).
Preocupação com a alimentação das pessoas. (Entrevista concedida por Paula, A. T. de. 2023).	É fundamental que o ambiente seja hospitaleiro. (Entrevista concedida por Morato, G.E. 2023).
Pensar em atividade social fora do auditório. Momento de diálogo e aproximação. Resulta num evento participativo, inclusivo e democrático. (Entrevista concedida por Paula, A. T. de. 2023).	Hospitalidade é a grande qualidade do evento. Desde o momento da concepção até a execução minuciosa de cada etapa.  (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R.).
Importante todos terem acesso aos palestrantes e convidados sem barreiras hierárquicas. São pessoas que talvez nunca teriam acesso se não fosse o evento. (Entrevista concedida por Paula, A. T. de. 2023).	Pensar nos detalhes do evento, pessoas estão no evento para terem experiências e observam cada detalhe.  (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).
Estrutura física para ser inclusivo. Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).	Todos os prestadores de serviço têm que querer muito sucesso daquele evento, daquele encontro, cada qual dando o máximo no teu espectro. E aí, isso faz acontecer realmente, isso muda a perspectiva.  (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).
Pensar se público-alvo está sendo atingido, no desenho da programação ou na divulgação. (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).	Os participantes se sentirem em casa é um diferencial para o evento. (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).
O evento é pra aquele público, para aqueles convidados, então eu tenho que dar essa atenção. (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023).	O mais importante desse encontro é você talhar essa pessoa com outros sentimentos para que ela volte.  (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).
Interação entre as pessoas, sem excesso de protocolos. (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).	-

Fonte: Autora (2023) embasado nas falas dos entrevistados

Da mesma forma, diversas ações que expressam hospitalidade nos eventos digitais são apontadas pelos promotores entrevistados como ações importantes para proporcionar hospitalidade virtual aos participantes. Neste caso, os apontamentos das dificuldades que podem ser envolvidas no evento digital estão ilustrados no quadro 3.

Quadro 3 - Ações de hospitalidade virtual– Operacional e Intuitiva

Âmbito operacional	Âmbito intuitivo	Dificuldades
Alcançar hospitalidade no mundo virtual é mais difícil. A aproximação das pessoas é inviável. (Entrevista concedida por Paula, A. T. de; 2023).	Considero algo acolhedor com participantes e principalmente os palestrantes deixar a câmera para ter a visualização de um contato mínimo humano, e não apenas figuras. Porém, existem contrapartidas em abrir a câmera. (Entrevista concedida por Morato, G.E. 2023).	Contrapartida: As pessoas preferem não abrir a câmera nos eventos digitais por inúmeros motivos (sociais, econômicos) e isso foge ao controle de quem está promovendo e organizando o evento. (Entrevista concedida por Morato, G.E. 2023).
Apesar da dificuldade em ofertar hospitalidade virtual, existem ações para minimamente uma acolhida: *recepção ou apresentação importante para a pessoa que está comprometida com o evento para que se sinta valorizada mesmo que do outro lado, no computador. *Modos de inclusão como tradução em libras ou outro idioma que necessitar. Ou outro recurso/sistema audiovisual que permita esta inclusão. * Respeito e compromisso através de uma boa transmissão, se acontecer alguma coisa ter meios para que o participante não seja prejudicado. *Fazer referência a quem está do outro lado, participando. *Fazer os eventos ou palestras em horários que não atrapalhe a rotina do público alvo. (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R.2023).	Ações imediatas no evento digital para que os participantes compreendam que fazem parte do evento, assim prender a atenção dele. Ideal que os eventos digitais sejam curtos. (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023).	Por causa da distância há uma dificuldade maior em ofertar hospitalidade nos eventos digitais. (Entrevista concedida por Morato, G.E. 2023).
Utilizar plataformas de interação e avaliação do evento. (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S.2023).	Quem está moderando fazer interação com o público com expressões: você que está acompanhando, você que está nos assistindo. (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S.2023).	É uma dificuldade oferecer hospitalidade em ambiente digital. Eu acho que esfria o propósito dos encontros, mas se tem alguma necessidade a fazê-lo, que a gente sabe que hoje em dia cada vez mais tem, eu acho que o mínimo que se tem que fazer é, são essas atitudes, né, para que a pessoa se sinta minimamente acolhida. (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).
A pessoa liga, conecta e pronto, sai para poder fazer outras coisas. Agora, quando a gente tem ações, <b>atividades que envolvam o participante, aí é outra experiência.</b> Eu acho que inclusive precisa. <b>A gente tem que pensar sempre em hospitalidade, nos eventos</b>		

<p><b>digitais.</b> De forma que tenha ações para que o participante seja inserido. (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023, Grifo da autora).</p>		
--	--	--

Fonte: Autora (2023) embasado nas falas dos entrevistados

Para Telfer (2004) o receber demanda responsabilidades ao anfitrião que estão para além da oferta de alimentos, bebidas e abrigo. O receber pode incluir: cuidado para com a saúde de quem é recebido, a garantia de sua segurança, felicidade, entretenimento, satisfação de necessidades, concessão de prazer, impedimento de conflitos ou momentos constrangedores. Não obstante, o cumprimento das responsabilidades requer habilidades do anfitrião. O que pode ser observado nos quadros anteriores.

Haja vista que o âmbito operacional mencionado nos quadros 2 e 3 se assemelha a hospitalidade comercial e o âmbito intuitivo a hospitalidade genuína, em que os dois conceitos se mostram entrelaçados.

Posicionamentos que vão ao encontro do termo “indústria da hospitalidade” enfatizado por Telfer (2004, p. 55), comumente utilizado na cultura anglo-saxã, demonstra a estreita visão mercadológica atribuída à hospitalidade. Também considera simplista a dicotomia entre a hospitalidade dádiva como verdadeira e a hospitalidade comercial como *fake*, visto que ambos podem se misturar em determinadas ocasiões.

Apesar da proposta desta tese ser discussões para além do economicismo, indagações quanto a visão dos promotores sobre a relação da hospitalidade com os custos do evento se mostrou relevantes aos entrevistados.

Um dos entrevistados exprime o raciocínio que a relação de hospitalidade da diretamente vinculada aos custos do evento que podem se caracterizar das três formas apresentadas na entrevista, ou seja, caminhando juntos, hospitalidade onerando os custos do evento e hospitalidade trazendo ganho financeiros ao evento:

O ideal é quando ela caminha junto, significa que o evento já teve sucesso. A segunda também não é mentira, porque de alguma forma, as formas de hospitalidade também oneram o evento, porque às vezes uma lembrança custa dinheiro, nem tudo é gratuito, né? Por outro lado, também traz um retorno financeiro, porque a esse clima interessa aos patrocinadores, esse clima interessa ao mercado, então todas no final, no fundo, no fundo, no fundo, elas são verdadeiras, mas eu vou optar pela A. Porque eu acho que tem que caminhar junto, né? Eu acho, você não pode ter a hospitalidade para vislumbrar o lucro, embora isso decorra. E você também não pode pensar na

hospitalidade como um ônus, embora também isso ocorra. Então, acho que ela tem que caminhar junto mesmo  
(Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023)<sup>6</sup>.

É receber porque é receber mesmo! Porque eu acho que as pessoas merecem mesmo. Não só deve, mas elas merecem ser bem acolhidas. Então, eu vou na letra A.  
(Entrevista concedida por Paula, A. T. de; 2023)<sup>7</sup>.

[...] em evento institucional, governo, acho que é mais a letra A mesmo. Uma coisa está atrelada a outra.  
(Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023)<sup>8</sup>.

O ganho financeiro que a hospitalidade proporciona é ganho indireto, no corporativo.  
(Entrevista concedida por Morato, G.E. 2023)<sup>9</sup>.

Assim, identifica-se que as afirmações dos promotores se conectam estabelecendo raciocínio semelhantes entre as tipologias de eventos pesquisadas. Os entrevistados acreditam que as ações de hospitalidade podem caminhar junto ao orçamento do evento, sendo colocado como forma ideal para os eventos. Apenas nos eventos corporativos que a hospitalidade pode trazer ganhos financeiros, apesar da ressalva que tal ganho pode ser indireto, como fechamento de futuras parcerias, resultando em relações comerciais após o evento. A presença do dinheiro para Engels (2002) caracteriza a transformação da hospitalidade dádiva para a hospitalidade comercial, destacando a troca comercial por intermédio do dinheiro.

Já as relações de hospitalidade com a cultura local onde o evento está sendo promovido é considerado totalmente importante na análise dos atores entrevistados, proporcionado outro clima no evento.

A hospitalidade, ela decorre num primeiro ato, é o respeito. Antes de você ter a hospitalidade, você tem que ter o respeito, com o respeito você já tem a hospitalidade que é o primeiro ato. E quando você vai para um lugar, seleciona o lugar e você remonta, você é como se você estivesse entrando na casa de uma pessoa sabendo que aquela pessoa gosta de flores e você leva um buquê para ela. Então, a recepção vai ser totalmente diferente, fala, puxa vida, é, mas se a pessoa é diabética, você leva um chocolate, então

<sup>6</sup> Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. [Out, 2023]. Promotor de eventos associativos, promoveu eventos presenciais – digitais- presenciais. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

<sup>7</sup> Entrevista concedida por Paula, A. T. de [Out, 2023]. Promotora de eventos técnico-científicos, promoveu eventos digitais no período pandêmico e presencial após a liberação das presencialidades em eventos. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

<sup>8</sup> Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. [Out, 2023]. Promotor de eventos públicos, promoveu eventos presenciais – digitais- presenciais. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

<sup>9</sup> Entrevista concedida por Morato, G.E. [Out, 2023]. Promotor de eventos corporativos, promoveu eventos presenciais – digitais- presenciais. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023

“você não vai ter a mesma recepção” (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).

É outra coisa que hoje está sendo muito demandado nos eventos. Principalmente nos eventos internacionais (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023).

Para tanto, o externalismo nas ciências sociais de Bourdieu (2011) são descritos como a análise dos vínculos em ter cultura e poder dos processos, assim as formas simbólicas contribuem para legitimar os processos de dominação e conseguir reproduzi-las historicamente.

Então, se a gente sabe do que a pessoa gosta, estuda o local, sabe o que aquele ambiente representa, sabe o que os colegas daquele estado estão suplicando ou pedindo ou debatendo, e você leva o que eles estão (xxx), e sempre em forma de potencializar o que eles têm de melhor, essa pessoa adere, essa pessoa congrega, essa pessoa participa. Então, é absolutamente diferente a adesão e você traz um outro clima, né? Então, quando a pessoa que está no estado vai a um evento no estado dela se sente em casa. Quando a pessoa não é do estado, mas vai ao evento, ela se sente de fato naquele estado. Então essa forma, é a primeira forma de empatia, você trazer a cultura, é você trazer as tradições para dentro do evento e aí a pessoa já se sente (xxx) porque o colega que é nativo já vira para o outro e fala, olha, essa é minha terra, é assim que (xxx) é assim que pô, isso é maravilhoso, é isso que a gente vive. Então, vocês têm essa troca, você tem essa admiração. Então, esse cenário é o cenário ideal pra você começar um estado de hospitalidade plena (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).

Na contrapartida da hospitalidade pode ser verificada a inospitalidade como fator presente em eventos e nas relações humanas. A inospitalidade, para Camargo (2021, p. 6) é materializada no ato de ignorar o outro num encontro, não atinge o patamar de ser uma agressão propriamente dita, porém, nitidamente é visualizada como “[...] o desejo de não estabelecer contato com o outro [...]”.

A inospitalidade é apontada pelos promotores como fator de dificuldade na condução de um evento. Destacando os pontos (Entrevista concedida por Paula, A. T. de. 2023): não reconhecer o participante; não antecipar às necessidades do participante; não valorizar a adversidade existencial dos trabalhadores e participantes (questões de gênero, raça); quando não há acolhimento atitudinal de bem receber a todos, os participantes e os trabalhadores, expressado em suas falas.

Evento vai ser considerado inospitaleiro quando faltam no quesito pessoas, pessoas que consigam receber com um sorriso verdadeiro, pessoas que consigam explicar as questões próprias do evento. As pessoas podem suprir um processo inadequado ou a infraestrutura inadequada (Entrevista concedida por Morato, G.E. 2023).

Você tratar um evento de forma absolutamente comercial e vê no congressista simplesmente um produto a ser buscado ou a ser explorado sem essa humanização.

Congresso para colocar no mesmo ambiente várias pessoas desconectadas para que elas, de alguma forma, se interajam a partir de um produto, então visando simplesmente uma massa de clientes, eu particularmente, acho muito frio. Eu acho que é algo que hoje, às vezes, as ferramentas à distância ou as mídias provocam com muito mais eficiência. Então, para esse tipo de coisa, você não precisa fazer evento.

E você vai lembrar daquilo para sempre. Quando você faz um Congresso, é como se você tivesse voluntariamente, indo em busca de uma cicatriz, eu quero ter uma experiência tal como aquela que marcou a minha vida.

Eu trago para casa algo que eu possa aplicar no meu dia a dia, que eu possa replicar nos meus colaboradores que eu possa replicar no meu meio de vida uns ensinamentos que talvez eu jamais tivesse acesso se não fosse naquele momento. E fora disso, o contato humano. Essa coisa de você estar num ambiente, numa atmosfera onde todo mundo respira igual, onde não existe vários sentidos, existe um único sentido, esse bem-estar de você estar no lugar, acolhido com pessoas que você gosta, que você vai conhecer ou que nem conhece, já gosta, então, eu acho que esse é o sentido de você fazer um evento hoje, presencial (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. Grifo da autora).

Inospitalidade impede que os encontros e as trocas humanas sejam bem sucedidos, tendo a capacidade de desencadear hostilidade nas relações.

Quando o participante/público não é envolvido de alguma forma dentro daquele tema central, dentro dos pilares de um evento, a falta de atenção, a falta de sensibilidade que é um pouco do que nós falamos no bloco anterior, então eu **preciso cuidar**.

Ser hostil com o meu participante ali do evento.

**Tudo que a gente for fazer no evento, fazer com carinho**, fazer pensando no público, eu tenho que ter essa cortesia, e eu tenho que ter essa atenção, essa sensibilidade de entender quem é o meu público, se ele está no lugar certo, as necessidades, o que ele precisa, o que ele deseja ali no momento (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023. Grifo da autora).

Os promotores apontam que no evento a distância pode ocorrer maior probabilidade da existência da inospitalidade, devido ao próprio formato. E relatam condutas importantes para sanar a inospitalidade, como fazer com carinho, sensibilidade para entender o público, cuidado, fazer o participante lembrar da experiência do evento para sempre.

Na categoria de análise acolhimento, Avena (2006) ressalta que acolhimento é “uma necessidade natural, biológica e social. Todos os encontros de pessoas implicam um acolhimento. Em todo lugar, sempre, há a necessidade de acolhimento e a vida moderna exacerba essa necessidade”. As falas dos promotores conluem com o conceito de acolhimento de Avena, quando afirmam que o acolhimento pode criar

uma áurea, um clima satisfatório no evento que pode proporcionar melhor e maior captação de público tendo os seguintes fatores:

(i) A recepção calorosa é considerada totalmente importante. Em contrapartida, os eventos públicos do promotor 4 apresentam dificuldade quanto a receber calorosamente, sendo as vezes importante, por acreditarem na valorização do conteúdo, em se adequar ao público alvo visando a qualidade do evento.

(ii) Os trabalhadores tratem o público com respeito, com sorrisos autênticos, observando as necessidades do público, não o tratando como grande massa, pois para o promotor 4 “pessoas que trabalham para eventos precisam ter essa atenção, essa sensibilidade com o público. A gente tem que dar essa atenção. Tem que ter essa sensibilidade de perceber que o outro está precisando de ajuda”.

(iii) Fazer o público se sentir em casa.

(iv) Proporcionar experiências ao participante. “O evento proporcionar experiências novas ao participante está em alta hoje. É o que está mandando os eventos hoje. Tem que trazer a experiência do usuário em tudo que você está fazendo. O promotor do evento, ele precisa se colocar no lugar. Acho que qualquer projeto hoje que eu faço que eu desenvolvo, eu procuro ter essa experiência do cliente, né? Ou experiência do meu público, seja ele interno ou externo (promotor 4).

(v) Oferecer segurança aos trabalhadores e aos participantes do evento.

(vi) Disponibilizar aparato tecnológico que atenda às necessidades dos participantes.

(vii) Não ter distinção de raça e gênero com os trabalhadores e com os participantes. “Isso também hoje é premissa pros eventos. Inclusão, mas é total” (promotor 4).

De forma geral, a recepção calorosa nos eventos indica algo positivo, importante. Apenas com a ressalva de adequar a recepção ao tipo de evento, ao público, não se esquecendo do conteúdo e qualidade do evento. Os demais seis fatores também podem ser considerados importantes, em especial a inclusão e a experiência do participante, e agregam ao evento acolhimento para criar a áurea do evento e possibilitar maior participação do público.

Ao analisar a qualidade do envolvimento, do contato/comunicação entre os participantes e o grau de aprendizagem nos eventos digitais o acolhimento é visto como fator relevante nestes aspectos. Assim, os promotores dos eventos expressam sua opinião em relação aos três pontos citados.

Considerando a qualidade do envolvimento dos participantes no evento digital, este fator teria como análise o envolvimento insuficiente. Podendo existir ressalvas em relação a organização do evento.

Eu acho que depende muito do que você oferece como experiência para ele ali no evento. Se você oferecer uma experiência positiva que seja uma ferramenta legal, uma ferramenta customizada com a cara do evento, uma ferramenta que você tenha interatividade. Aí eu acho que alternativa é 1 [participação ativa]. Mas se disso você faz um evento digital, fica totalmente perdido. Aí ele é a alternativa 3 [participação para ganhar certificado]. O evento digital, ele precisa ter essa dinamicidade, sabe, de envolvimento do participante com o evento (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023).

Em se tratando do quesito comunicação/contato que ocorre entre as pessoas no evento digital representa qualidade baixa, regular e moderada, devido ao formato do evento.

E o grau de aprendizagem está entre regular e moderado devido a fatores específicos como falta de conhecimento das plataformas digitais e o propósito de aprendizado de cada pessoa.

Regular, ainda, né? Porque a gente analisa a nossa falta de experiência e de envolvimento ainda nesse ambiente, né? Então, a partir do momento que as pessoas elas começarem a aprender realmente a utilizar o ambiente virtual da forma correta, isso vai aumentando gradativamente, mas ainda essa **barreira existe**. Então, **as pessoas realmente não conseguem se envolver corretamente** (Entrevista concedida por Morato, G.E. 2023. Grifo da autora).

Acho que a gente, o grau de aprendizado, ele pode ser que pese eu acho que é entre moderado e alto, porque aí você, se realmente está a fim para essa **finalidade do conhecimento, eu acho que aí você está até num ambiente de casa à distância, acomodado. Você está com propósito!** Então, me parece que vamos botar moderado (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023. Grifo da autora).

Melo Neto (2000) traz o evento como um fator de domínio amplo. E aponta a importância de se criar eventos para nós mesmos diariamente, como forma de socialização e aprendizado. Em tais situações o formato do evento pode influenciar o envolvimento do participante, a relação de contato/comunicação entre os participantes e o grau de aprendizagem, visto que o evento digital pode prejudicar estes fatores.

Em se tratando da categoria de análise espaço, os conceitos de Bourdieu (2011) e Santos (1996) ancoram as falas dos entrevistados quanto as resistências de promoção dos eventos em relação aos seus formatos e ao período de promoção

destes eventos, englobando o período pandêmico, especificamente o pico da pandemia da SARS-CoV-2, originando o conceito espaço-evento.

Espaço-eventos como “síntese entre conteúdo social e as formas espaciais” (Milton Santos, 1996, p. 88), ou seja, o formato do evento e sua localidade proporciona uma relação social específica, com conteúdos diferentes.

O poder simbólico para Bourdieu (2011) não é considerado como forma específica de poder, no entanto é a forma que todo poder assume quando reconhecida sua legitimidade.

Na análise das produções simbólicas Bourdieu (2011) realiza uma síntese denominada de internalismo e externalismo.

O quadro a seguir, ilustra a reflexão sobre o internalismo / psicológico, o externalismo / ideológico, o *habitus*, utilizando a sociologia compreensiva para análise destes aspectos em questão, com base em Bourdieu (2011) e de acordo com as falas dos entrevistados.

Quadro 4 - Interpretação: *Habitus*, Internalismo, Externalismo

<b>Quadro Interpretativo</b>	<b>Habitus</b>	<b>Internalismo</b>	<b>Externalismo</b>
Sociologia compreensiva Bourdieu	Resistência de alteração aos significados simbólicos que evento presencial permite ou não.	Psicológico=comprensão e significado para indivíduo.	Ideológico=social o que significa para sociedade a presencialidade x interação social e a virtualidade X distanciamento social X Hospitalidade.

Fonte: Autora (2023)

A hospitalidade pode ser um fator importante na promoção dos eventos, no entanto, pode existir resistência por parte dos promotores de eventos em pensar numa hospitalidade para o evento. Porém, para os atores entrevistados não há resistência neste quesito, pelo contrário, apesar de apontarem algumas dificuldades, como o fato do evento presencial exigir mais recurso para sua realização hospitaleira e considerarem um desafio maior quando se pensa em hospitalidade virtual para um evento digital.

Faria dos dois formatos sem resistência. Presencial exige mais recurso, porém é mais fácil e as trocas são maiores, as pessoas trocaram presentes, dias após ainda comentavam, se sentiam energizadas por aquele encontro, que é bem interessante (Entrevista concedida por Paula, A. T. de. 2023).

Não há resistência. A alteridade é uma condição *cinequanon* dos eventos. É para que o participante ele se sinta pertencente verdadeiramente daquele momento. Precisa que haja hospitalidade em ação ali (Entrevista concedida por Morato, G.E. 2023).

Não há resistência, tem um abraço exatamente, tem sorriso é isso, é ótimo (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).

Não há resistência. A gente precisa criar também ações e situações de hospitalidade para sempre ter a melhor experiência dos nossos participantes, mas o presencial ele é diferente. No presencial, da mesma forma que o digital, eu acho que a gente tem que manter sim, a questão da hospitalidade. Só que eu acho que é mais fácil do que o digital. Eu acho que o digital é mais difícil. Acho que o desafio é maior. Colocar um simples coffee ali, você está melhorando essa questão da experiência, né, da hospitalidade dos participantes, coisa que no digital não tem. Então, você tem que tentar de outras formas, mas **tanto no digital quanto presencial, a hospitalidade precisa estar presente** (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023. Grifo da autora).

Com o início da pandemia os formatos dos eventos precisaram ser modificados em função do distanciamento social, como medida de proteção da vida humana. O evento digital passa a ser o único formato de se promover evento, este formato já existia de forma pouco explorada. Sendo o espaço-evento alterado abruptamente.

Alguns profissionais e público dos eventos tiveram receio quanto a esta única alternativa, gerando resistências na transposição de formato, outros não apresentaram receio ou resistência.

Não houve resistência, no começo nos foi imposto a isso num primeiro momento. Então, não era uma questão de resistência. Era uma questão de adaptação mesmo ou fazia isso ou não fazia nada. E depois mudar para o presencial também foi quase que fluido, assim uma coisa que naturalmente a gente encaminharia para isso, a gente estava esperando o momento (Entrevista concedida por Paula, A. T. de. 2023).

Houve uma resistência porque a gente não estava acostumado com esse modelo. Mas também houve a percepção no início que a gente consegue atingir, obviamente, uma quantidade muito maior de pessoas em localidades diferentes. Isso é uma vantagem também, então existem seus prós e contras. Eu, particularmente, continuo preferindo os eventos presenciais, mas entendo que os eventos híbridos principalmente, é uma evolução dos eventos corporativos, porque as empresas conseguem às vezes diminuir custos, manter seus colaboradores nos seus locais de origem e atingir um resultado adequado desse evento (Entrevista concedida por Morato, G.E. 2023).

Na verdade, não teve resistência. Na verdade, era uma necessidade. A gente não tinha muito o que fazer e na verdade, um respeito novamente àquela situação de saúde que a gente vivenciava. Então, o fazer um formato híbrido naquela ocasião era mais que simplesmente fazer um Congresso para transmitir, era um Congresso para transmitir conhecimento e resguardar a saúde das pessoas. Então, naquele momento, a primeira ordem era salve-

se. Fique quietinha, resguarde-se, a gente está pensando em você, mas não quer deixar você sem informação. E então, a gente não teve resistência a isso, então saúde em primeiro lugar. Depois que a coisa passou, aí sim, você pode começar a verificar o que o público traz, então, olha, depois você vai para um híbrido, o público ainda gosta, tudo bem. Mas a infra você tem que ser outra, mas depois o público quer é presencial, as pessoas querem se tocar, a gente é muito contacto, então as pessoas clamam essa conexão (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023)

Houve! Eu acreditava que evento híbrido ou que evento digital não era possível, que as pessoas não teriam paciência, que ninguém entraria, que enfim. No início, a gente teve uma certa resistência, tá até eu acho que isso a gente já falava em eventos híbridos ou digitais, até mesmo um pouco antes da pandemia e a gente não queria mesmo, a gente: não evento tem que ser presencial, evento tem que ter essa coisa do calor, né, entre pessoas, né? Tem que ter a questão do face a face, mas veio a pandemia, aí, não teve jeito, a gente foi obrigado a realizar eventos digitais. O híbrido só chegou depois, né? Depois, quando tudo permitido e nós percebemos que não era nada daquilo que a gente pensava (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023).

Bourdieu (2011) ilumina com as expressões dos entrevistados do sentido de mudança do *habitus* eventos presenciais, com indagações que expressam o internalismo, o psicológico do indivíduo “Eu acreditava que evento híbrido ou que evento digital não era possível” e o externalismo da sociedade, “na verdade não teve resistência. Na verdade, era uma necessidade”.

Seguindo esta mesma linha interpretativa, com alterações no *habitus* e influências psicológicas e ideológicas, após a obrigatoriedade dos eventos se tornarem digitais, após as medidas sanitárias no combate a pandemia, como a vacinação, foi possível o retorno aos eventos presenciais. Com preocupações com os imaginários que as ações de hospitalidade possam proporcionar ao público como experiência vivida no evento, e não existindo resistência na realização de qualquer formato de evento, seja virtual, híbrido ou presencial, desde que se adeque ao tema do evento e ao público a ser alcançado.

Pessoalmente não, mas acredito que as pessoas (público/participantes) ficaram cansadas do virtual. No começo era novidade, desafios para adaptações ao virtual, mas depois passou. A hospitalidade no mundo virtual perde os imaginários, exemplo uma sala de discussão de filme em evento que no presencial dá para decorar, incluir pipoca, no virtual a promoção do evento não controla essas possibilidades de imaginários. O imaginário que é de um de uma discussão de cinema, não tem como ter no virtual (Entrevista concedida por Paula, A. T. de. 2023).

Não há resistência, qualquer um (Entrevista concedida por Morato, G.E. 2023).

Então, para nós hoje, se você falar, aí é utilizado? Até é! É querido? Não, não é querido, não é querido. Eu particularmente odeio, mas se eventualmente precisar, faz-se, né? Mas hoje a gente, o alvo principal, não tem mais que era saúde (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).

E hoje, não há resistência. Dependendo do tema, dependendo do assunto que a gente quer abordar, a gente nem faz presencial, a gente faz como evento digital mesmo até para atingir o máximo de pessoas, levar esse evento, fazê-lo acontecer (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023).

Observar a resposta do público em relação a esta volta aos presenciais, de acordo com a visão dos promotores se mostra importante nesta análise empírica, visto que permite analisar os aspectos socioantropológicos envolvidos neste processo.

Segundo os promotores de eventos houve aderência imediata do público ao retorno dos eventos presenciais, com a ressalva do temor em relação a SARS-CoV-2 a aderência também pode ser considerada parcial por determinado nicho de eventos.

Sem dúvida. O momento do afeto, da presencialidade (Entrevista concedida por Paula, A. T. de. 2023).

Não só aderência como querido. As pessoas se abraçavam, em comemoração. Pensei nunca mais ia te ver, então era aquela coisa, amor, está todo mundo vivo, está todo mundo bem (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).

O evento digital foi bem aceito e quando teve o retorno para os eventos presenciais, o pessoal estava com sede de retornar logo, não aguento mais. Agora eu quero presencial (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023).

As pessoas estavam ansiosas por retornar, mas temerosas por causa da COVID, então acho que parcialmente (Entrevista concedida por Morato, G.E. 2023).

O internalismo opera como a autonomia das produções simbólicas, em que o internalismo na análise de produções simbólicas diz respeito a qualquer abordagem que considera possível elucidar o significado das produções sem fazer referência a fatores que lhe sejam externos.

Em si tratando das dificuldades operacionais para a volta do presencial, segundo entrevista concedida por Paula, A. T. de. 2023, destaca-se: “Captação de recursos, porque no virtual eu não precisava de tanto recurso como presencial; logística intensa para os eventos presenciais; as adversidades que podem acontecer no presencial são maiores”, explicadas com o externalismo de Bourdieu (2011).

Já o externalismo descrito como a análise dos vínculos em ter cultura e poder dos processos, contribui para legitimar os processos de dominação e conseguir reproduzi-las historicamente.

Os aspectos emocionais (internalismo) de cada participante também são identificados pelos promotores e corrobora-se com Bourdieu (2011) como o temor em se relacionar mesmo após a liberação sanitária dos eventos presenciais, em contrapartida de ser um momento querido que todos queriam voltar a se relacionar presencialmente.

As principais dificuldades foram as relações. As pessoas estavam realmente muito resistentes, com muito medo desse retorno, obviamente isso ocasionou um distanciamento, diferente do que a gente preza num evento presencial, que é essa aproximação, um processo de humanização (Entrevista concedida por Morato, G.E. 2023).

Absolutamente, era algo querido e esperado (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).

Todos queriam voltar (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023).

Os promotores abordam aspectos que justificam as empresas/instituições/ organizações continuarem com os eventos digitais mesmo com os eventos presenciais liberados, após controle da pandemia, tais como a democratização do acesso aos eventos, a comodidade em relação ao deslocamento, por questões administrativas “às vezes a própria dinâmica da empresa não permite ou ela prefere não ter essa exposição, ficar um pouco mais isolado, não ter esse contato direto do presencial” (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023). E até mesmo “por conta do alcance e por conta da possibilidade também de você inserir algum palestrante de fora, isso sim, reduz custos para o evento, principalmente com palestrantes diferentes de fora. Participante não, porque às vezes nem sempre o custo é nosso” (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023).

Os promotores, organizadores e participantes de um evento exercem poderes simbólicos entre eles, à medida que o organizador ou promotor do evento dita as regras do evento é constituído poder simbólico na situação. Em contrapartida os participantes também exercem poder simbólico sobre os organizadores e promotores pois tem o poder de escolher em aderir a determinado evento, assim como os participantes podem exercer poderes sobre os organizadores porque estes querem

atingir e agradar o público-alvo do evento. Alteração aos significados simbólicos que evento presencial permite Bourdieu (2011).

Existindo assim, uma relação dialética entre agente social e estrutura social. A Subjetividade do agente social e objetividade da sociedade. Da mesma forma ocorre entre anfitrião e convidado.

As condições objetivas das teorias de Bourdieu (2011) perpassam o cotidiano da hospitalidade e dos eventos. As condições objetivas sociais da hospitalidade se materializam na hospitalidade doméstica, supostamente, passada historicamente de pais para filhos, como em outro exemplo a hospitalidade comercial que pode vir a transparecer condutas de preconceito de gênero, gradativamente rechaçada pelos indivíduos na sociedade. E nas condições objetivas sociais dos eventos, a mudança do formato presencial, socialmente afirmado, para o formato digital.

Os exemplos citados podem sofrer quebras de paradigmas sociais, com a inserção da subjetividade pelos agentes sociais. As correlações estabelecidas na pesquisa de acordo com Bourdieu (1983) em relação ao olhar analítico dos esquemas de percepção, avaliação e ação originaram o esquema fazer prático, tendo em vista os fazeres dos agentes sociais entrevistados.

O esquema fazer prático de funcionamento do *habitus*, traz as ações realizadas no momento pandêmico em relação ao *habitus*, como podemos observar no quadro 5 que segue:

Quadro 5 - Esquemas analíticos do *habitus*

ESQUEMAS ANALÍTICOS DO HABITUS			
ESQUEMA DE PERCEPÇÃO	ESQUEMA DE AVALIAÇÃO	ESQUEMA DE AÇÃO	ESQUEMA FAZER PRÁTICO
*Perceber a necessidade de mudanças sociais nos eventos, elaborar meios procurando entender os signos sociais impostos pela pandemia para caracterizar como os eventos e a hospitalidade podem ser (re)construídos e direcionados numa necessidade pandêmica.	*Avaliação da melhor maneira dos eventos acontecerem em formato digital de forma hospitaleira e como a hospitalidade pode ser propositiva no momento em que os indivíduos estão se sentindo inseguros com a situação social e com o "novo" formato obrigatório dos eventos.	*Maneiras de fazer socialmente aprendidas e apreendidas que juntam as mentes e os corpos, influenciadas pelo modo de pensar, agir e sentir imposto por um contexto social pandêmico.  *Sentimentos físicos e emocionais de hospitalidade.	*Fazeres dos autores sociais entrevistados para que haja hospitalidade nos eventos, independente do formato.

Fonte: Autora (2023) a partir de Bourdieu (2011)

Com a percepção analítica do *habitus* às tendências dos eventos após o pico da pandemia mostram os presenciais e híbridos em alta, cada dia mais presente no mundo dos eventos, de acordo com o ponto de vista dos promotores do evento. Desta forma, ressaltam pontos positivos e as dificuldades da tendência. Os pontos positivos é a redução de custo no sentido de poder alternar a edição do evento em híbrida e presencial; as organizações reduzirem custos para os funcionários participarem de eventos ou otimizar uma participação maior de funcionários.

Já as dificuldades se mostram por causa da temática do evento e sensibilidade do assunto abordado, além da percepção humanizadora dos formatos.

Em alguns casos, a substituição dos híbridos pelo presencial pela sensibilidade do assunto abordado no evento. Tenho superintendente que fala assim, Walber, eu não quero evento híbrido porque esse tema é tão sensível, sabe, que eu quero as pessoas aqui pra gente discutir de uma forma presencial e quando eu faço o evento híbrido, ninguém vem. Então, eu não tenho nem 30 pessoas na sala, quando é 100% presencial, tem 100, 120 pessoas (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023).

Se a ideia é você humanizar, esqueça o digital, porque ele não vai te dar esse retorno, o evento presencial cumpre muito bem o seu papel. Os eventos presenciais fazem toda a diferença sobre todos os aspectos. Não tem vantagem no digital, a não ser a projeção, a expansão (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).

Por conseguinte, a possibilidade de realização de eventos híbridos revela aos promotores apenas mais uma alternativa de realizar eventos, podendo reduzir custos na realização; e oportunidade e dificuldade de ofertar hospitalidade no digital e presencial.

Oportunidade de inserir ações hospitaleiras nos dois formatos, digital e presencial. Lembrando que para cada um desses dois modelos, eu considero que são ações totalmente diferentes, tá? Por tudo aquilo que conversamos, então, um evento híbrido, ele vem como uma oportunidade. Mas, eu tenho essa dificuldade porque eu tenho dois tipos de público. Eu tenho que tratar para duas experiências, são experiências completamente diferentes. É o que eu te falei, atender a atenção do público que está presente, mas agora, de quem tá online, mais difícil, então, num evento híbrido, eu tenho que pensar nessas duas formas (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023).

Aprofundando nas relações dos eventos ao período pandêmico, consideramos os impactos, diretos e indiretos, da pandemia sofridos pelos promotores de eventos.

O retorno dos eventos ao formato presencial teve relevância na vida profissional dos promotores, trazendo benefícios para o contato humano, visibilidade do trabalho, mudanças positivas para os eventos, como tecnologias novas capazes de ofertar interação e hospitalidade.

Mudou da água para o vinho (Entrevista concedida por Paula, A. T. de. 2023).

Nos eventos presenciais, acredito que a atividade profissional fica mais evidente, com as pessoas estando ali, elas conseguem perceber esse impacto do processo de organização de um evento. Diferentemente de estar do lado de cada tela de um computador (Entrevista concedida por Morato, G.E. 2023).

Foi uma alegria ímpar voltar, os encontros [EVENTOS] foram potencializados a partir da dinâmica presencial (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).

Vieram mudanças para melhorar os eventos. As plataformas foram melhoradas, tem plataformas hoje que executam fielmente um evento com toda a interatividade, com toda hospitalidade que um evento merece. A tecnologia teve que melhorar rapidamente (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023).

Outro aspecto importante para analisar é a aceitação do público em relação ao retorno dos eventos presenciais, que foi uma aceitação positiva, apesar do medo de contaminação.

Momento de afeto e presencialidade (Entrevista concedida por Paula, A. T. de. 2023).

Momento querido, expressão de amor, as pessoas se abraçavam e comemoravam por estarem bem, juntos e vivos (Entrevista concedida por Fiscarelli, G. R. 2023).

O evento digital foi bem aceito e quando teve o retorno para os eventos presenciais, o pessoal estava com sede de retornar logo, não aguento mais. Agora eu quero presencial (Entrevista concedida por Guimarães Filho, W. S. 2023).

As pessoas estavam ansiosas por retornar, mas temerosas por causa da COVID, então acho que parcialmente (Entrevista concedida por Morato, G.E. 2023).

A relação dialética feita por Santos (1996, p. 88) entre ações novas e velhas situações, em analogia, a dialética e os eventos, para tanto, os dizeres deste autor supre a esta relação análoga.

A dialética se dá entre ações novas e uma “velha” situação, um presente inconcluso querendo realizar-se sobre um presente perfeito. A paisagem é apenas uma parte da situação. A situação como um todo é definida pela sociedade atual, enquanto sociedade e como espaço (SANTOS, 1996, p. 88).

Pois, o evento como espaço se materializa por meio dos conteúdos sociais e das formas espaciais.

Não distinguimos entre unidade e diversidade se não soubéssemos que a unidade é o próprio do planeta e da história e a diversidade é o próprio dos lugares. Muda o mundo, e, ao mesmo tempo, mudam os lugares. Os eventos operam essa ligação entre os lugares e uma história em movimento (Santos, 1996, p. 35).

É a história em movimento, são mudanças sociais e as mudanças no formato dos eventos e da hospitalidade.

As análises deste item 3.2.1 do capítulo 3 desvelaram as representações sociais dos promotores de eventos técnico-científicos, associativos, públicos e empresariais sobre a hospitalidade presencial e virtual.

Da mesma forma, foi desvelado o papel do promotor de eventos na construção da hospitalidade presencial e digital.

### **3.2.2 Discurso Organizadores de eventos: expressões e perspectivas**

Os organizadores de eventos entrevistados são profissionais que realizaram eventos antes, durante e após a pandemia, englobando eventos presenciais, digitais e híbridos.

Os conceitos de Camargo (2008; 2004) sobre hospitalidade foram utilizados para desvelar as relações práticas pesquisadas, à luz da categoria de análise hospitalidade

Para os organizadores de eventos entrevistados, o evento tem sua marca hospitaleira quando é levado em consideração determinados fatores.

**Definir o objetivo do evento e o público** para depois pensar nas experiências que podem ser proporcionadas ao público. Desde o convite. **Envolver a pessoa para ela se sinta acolhida.** Muitas vezes o evento fica robotizado e peca pela hospitalidade pelo fato excesso de eventos que muitas pessoas pegam e não tem tempo para elaborar as experiências, não quer pensar “fora da caixinha” ou às vezes não possuem dinheiro para realizá-las. Porém mesmo sem o dinheiro, consegue colocar uma recepcionista sorrindo, garçon para servir algo, alguém para abrir a porta do carro. **Pensar em**

**experiências faz toda a diferença** (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023. Grifo da autora).<sup>10</sup>

Que as **pessoas que atendem tenham interesse pelo participante, conhecimento** do que está acontecendo, passar **informação correta** para as pessoas e **atenção** ao que e quando ele fala, atenção. Além do interesse, atenção, **foco**, nada pior no atendimento do que a pessoa atender duas pessoas ao mesmo tempo. Sinalizar que a pessoa está ali, que você já vai atender, que ele aguarde um pouquinho, olhar para a pessoa, olhar, é um olhar basta se é que a pessoa perceba. Abordar a pessoa, **o abordar é muito importante**, ver uma pessoa perdida, se ela precisa de alguma ajuda, não mecânico, O senhor precisa de alguma ajuda? O senhor está procurando alguma coisa? O que que o senhor está procurando? Vai lá busca informação, leva para o lugar certo, só isso valeu. Pessoas vão para o evento querendo encontrar com quem ele falou. Então aquele organizador de eventos que se esconde na salinha para coordenar o evento está perdido, né? Muita gente diz ah, mas você corre muito no evento. Eu falei, não tem jeito, eu tenho que correr, me chamou, eu estou lá, né? É a minha função” (Entrevista concedida por Motter, C. M.; 2023. Grifo da autora).<sup>11</sup>

Primeiro, é **conhecer quem são as pessoas**, do que, se trata aquele evento e a partir daí, começar a desenhar realmente. Só quem realmente sabe, porque tu idealizou, tu planejou uma coisa e a entrega foi outra, não foi como tu gostaria, mas as **pessoas que recebem aquilo recebem perfeito. Por mais simples que tu faças, mas tu colocas ali carinho, dedicação, tu vais ter um evento de sucesso** (Entrevista concedida por Rosa, C.; 2023)<sup>12</sup>

Eu acho que eu sempre trabalhei querendo levar uma **experiência para o cliente** por mais que fosse uma coisa muito besta. Quando você pensa em hospitalidade, você tem que pensar na **infraestrutura** como um todo. **A infraestrutura do evento vai trazer hospitalidade** a partir do momento que for pensado na localização, na acessibilidade, nas facilidades que aquele local vai trazer para o palestrante, para o participante, você ter bancos, facilidades de bancos, restaurantes ou hotel próximo, isso tudo vai trazer hospitalidade. O cuidado, o sorriso, **a recepção da pessoa no evento**, isso é importantíssimo, o mais **importante é treinar as pessoas**. Às vezes elas estão lá só para pegar e imprimir fichinha ou crachá. Hoje em dia não é mais aceitável esse tipo de profissional, passa pela simpatia, passa por ser pró ativo. Eu acho que **tecnologia traz facilidade e hospitalidade**. A facilidade é trazer o evento na mão do participante. Ele saber que alguém está se importando, apesar que isso não passa às vezes pela cabeça dele, né? Mas alguém está se importando mesmo de passar informações para ele. Sabe que está tudo redondo ali, que a informação que está na sala, na porta da sala, é a informação que ele tem no celular, que é a informação que ele já viu em outro outdoor em algum outro lugar que tudo esteja conectado. Então, a tecnologia é fundamental (Entrevista concedida por Michon, E. M.; 2023. Grifo da autora)<sup>13</sup>.

<sup>10</sup> Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C. [Out, 2023]. Organizadora de eventos corporativos, organizou eventos presenciais, digitais e híbridos, antes, durante e após a pandemia. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

<sup>11</sup> Entrevista concedida por Motter, C. M. [Set, 2023]. Organizadora de eventos técnico-científicos, organizou eventos presenciais, digitais e híbridos, antes, durante e após a pandemia. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

<sup>12</sup> Entrevista concedida por Rosa, C. [Out, 2023]. Organizadora de eventos associativos, organizou eventos presenciais, digitais e híbridos, antes, durante e após a pandemia. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

<sup>13</sup> Entrevista concedida por Michon, E. M. [Out, 2023]. Organizadora de eventos públicos, organizou eventos presenciais, digitais e híbridos, antes, durante e após a pandemia. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

Pode ser percebido que os fatores levados em consideração pelos organizadores são: (a) pensar no objetivo e público do evento, desde o convite; (b) envolver o participante para que se sinta acolhido; (c) os trabalhadores que atendem ter o interesse pelo participante; (d) prestar informações e conhecimento sobre o evento, (e) saber abordar o participante com postura profissional; (f) organizador estar nos diferentes ambientes do evento; (g) colocar carinho e dedicação para que o evento seja sucesso; (h) pensar na infraestrutura de acesso ao participante como hotéis, bancos, restaurantes próximos ao evento, pois a infraestrutura (localização, acessibilidade, facilidades do comércio) do evento proporciona hospitalidade.

Deve ocorrer sincronia entre as informações do evento nos diferentes canais de comunicação utilizados. Os organizadores devem se preocupar com a capacitação dos trabalhadores nas diferentes funções do evento. Preocupar-se com o acesso a tecnologia para construir um ambiente de hospitalidade aos participantes do evento.

As ações de específicas de cuidado, carinho e dedicação para acolhimento devem abranger desde o momento que o participante adentra ao local do evento, seja presencial ou virtual que se expressam pelo atendimento dos trabalhadores, recepcionistas, garçons, manobrista, os técnicos de audiovisual.

A hospitalidade virtual nos eventos digitais vai se tornando assunto importante a ser discutido à medida que os eventos digitais vão se expandindo em virtude do distanciamento social em função da pandemia. O receber virtual, consiste na inter-relação entre pessoas por meio de tecnologias, por meios digitais.

Neste sentido Camargo (2004) menciona que os estudos sobre a hospitalidade nas relações humanas e os estudos da hospitalidade virtual, se mostram inclusos nas relações hóspedes e anfitriões, nas cidades, empresas, instituições públicas, comunicações humanas, ou seja, nas relações socioantropológicas.

O receber bem pode ser transposto ao receber bem em ambiente virtual, nos eventos digitais. A hospitalidade virtual pode ser considerada uma forma moderna da hospitalidade.

Ao dar continuidade aos estudos de Camargo (2004) percorre-se a afirmativa sobre o ato de receber: “Nada é mais sinônimo de hospitalidade do que o ato de acolher pessoas que batem à porta seja em casa, na cidade, no hotel ou virtualmente”

---

(p. 52). Tal afirmação enfatiza a importância direcionada a hospitalidade virtual no cotidiano das pessoas.

Diversas ações que expressam hospitalidade nos eventos digitais são apontadas pelos promotores entrevistados como ações importantes para proporcionar hospitalidade virtual aos participantes. Neste caso, os apontamentos das dificuldades que podem ser envolvidas no evento digital estão ilustrados no Quadro 6.

Quadro 6 - Ações de hospitalidade virtual dos organizadores – Operacional e Intuitiva

Âmbito operacional	Âmbito intuitivo	Dificuldades
<p>Pensar no roteiro do evento, ter sala de recepção, ter alguém no chat respondendo às perguntas e selecionando comentários dos participantes. Incentivar os participantes a se engajarem em outra rede social, repostar o que eles publicam, os marcando para fazer referência a sua participação. Engajarem os participantes com interação, fazendo sorteios, dando prêmios (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023).</p> <p>Ter pessoas para atender as necessidades do público. “A linha de pensamento do organizador de eventos não deve ficar diferente do evento presencial.” (Entrevistada, Claudete). “Então é pensar o evento igualzinho ao presencial, com atendimento sem diferença nenhuma” (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023).</p> <p>Pensar na hospitalidade no pré-evento, no momento do convite, para ir conquistando, engajando o público. Tornar o evento digital mais agradável, afável, com plataformas de fácil acesso, que dê acesso a todos os participantes, que não seja instável, as pessoas tem que entrar e se sentirem num ambiente agradável, para que o usuário tenha uma boa experiência (Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023).</p>	<p>Colocar o coração, ter sentimento, envolvimento, emoção, intenção de receber para tocar o participante.</p> <p>Pensar na hospitalidade no pré-evento, no momento do convite, para ir conquistando, engajando o público. Tornar o evento digital mais agradável, afável, com plataformas de fácil acesso, que dê acesso a todos os participantes, que não seja instável, as pessoas tem que entrar e se sentirem num ambiente agradável, para que o usuário tenha uma boa experiência.</p> <p>Mostrar que você está feliz e que tudo está sendo feito para que o participante tenha um grande encontro no evento. Assim ele entra com o sentimento que está sendo esperado, que se sinta parte daquilo desde o começo. É pensar em todos os momentos do evento. Cuidado com os participantes desde o início, com a programação, conteúdo, mimos, enviar mensagem no pós dizendo que a participação foi importante, para fidelizar o cliente e o participante ir a outros eventos.</p> <p>(Entrevista concedida por Rosa, C.;2023).</p> <p>Preciso da atenção do participante, o acolhimento será na forma que irei conseguir a atenção do participante.</p> <p>(Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023).</p>	<p>Não foram expressadas dificuldades</p>

Fonte: Autora (2023)

Evidencia-se que ações para a hospitalidade virtual nos eventos digitais são possíveis de serem elaboradas. Lembrando da alteridade, carinho e atenção para o participante e para quem está trabalhando. A assistência virtual por técnicos de audiovisual e dos organizadores pode ser considerada importante para atender ao público que entra no evento digital, pensando este como semelhante ao evento presencial.

Existem estratégias que intencionam a hospitalidade virtual já no planejamento do evento, especificamente, que podem influenciar o evento em todas as suas fases. Como exposto no Quadro 7:

Quadro 7 - Ações de hospitalidade virtual dos organizadores, na concepção do evento – Operacional e Intuitiva

Âmbito operacional	Âmbito intuitivo	Dificuldades
<p>Qual melhor assunto para engajar os participantes, quem responderá o chat, envio de press kit para a casa dos participantes para que participem juntos, outros eventos envio de box com café da manhã para casa para que quando os participantes entrarem na live pela manhã tomarem café da manhã juntos (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023).</p> <p>No primeiro que fiz não pensei, achei que não precisaria. Agora monto a mesma estrutura do presencial, com coordenador geral, coordenador das salas, recepcionistas nas salas e eles vão conversando entre si, elas precisam se conhecer antes do evento, mesmo pelo computador, e passo todas as informações por escrito, o que cada um vai fazer, suas funções (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023).</p> <p>Do início ao fim pensa em como chamar a atenção do participante para fideliza-lo. Conteúdo, programação, site, plataforma que for melhor para o participante usar naquela situação. Toda parte visual e o pós, ter pesquisas de feedbacks e a tecnologia está presente hoje mais que nunca para fazer acontecer essas interações (Entrevista concedida por Rosa, C.;2023).</p>	<p>Em como deixar a pessoa confortável com a plataforma para reter sua atenção (Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023).</p>	<p>Os serviços dos entregadores devem começar bem cedo por causa do café da manhã (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023).</p> <p>Nem sempre o contratante pensa, quando é híbrido só coloca o link para pessoa assistir sem interação, nem participação no chat (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023).</p> <p>No primeiro que fiz não pensei, achei que não precisaria. Por isso que eu considero os eventos online mil vezes mais difíceis que o presencial, exige muito mais do profissional, muito mais (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023).</p>

Fonte: Autora (2023)

Dependendo das ações de hospitalidade virtual pensadas na concepção do evento digital podem apresentar dificuldades de execução como o horário dos trabalhadores. Os contratantes dos organizadores podem achar que sejam ações supérfluas e colocam só o link para o participante assistir ao evento sem interação com os atendentes para que sejam respondidas as questões do chat.

No impacto dos primeiros eventos digitais a serem realizados pela obrigatoriedade do distanciamento social, alguns organizadores não reconheceram as reais necessidades de adaptação, relatando que os eventos digitais são mais difíceis de serem organizados do que os presenciais, pois exigem muito mais dos organizadores, como conhecimento, atitudes, maior presencialidades na plataforma.

Nas ações operacionais primeiro planeja-se sobre qual é o melhor tema para engajar os participantes, depois em quem vai auxiliar o participante respondendo ao chat, envio de *press kit* para que ocorra a interação entre os participantes. Algumas experiências de eventos virtuais ocasionaram salas de acolhimento em que foi enviado box para o café da manhã para que os participantes (ou palestrante, moderador) tomassem café da manhã juntos ao entrarem no ambiente virtual.

Preparar a temática do evento, pensar o conteúdo, programação, site, plataforma que melhor se adequa aos objetivos do evento, as artes visuais e o pós evento com pesquisas de opinião, faz parte do planejamento para o evento virtual consequentemente, ampliam as estratégias de construção de uma hospitalidade virtual aos participantes bem como a fidelização do cliente.

A montagem de estrutura operacional semelhante ao evento presencial se faz necessária no evento digital, como recepcionistas nas salas virtuais para receberem os participantes, coordenadores de salas virtuais e a preparação dos trabalhadores mesmo que ambiente *on line*, para que recebam as instruções sobre o evento, e se conectem uns aos outros, facilitando a sua execução.

No âmbito intuitivo, deve-se pensar no conforto do participante em relação a plataforma digital e as demais tecnologias, para que não seja um empecilho na sua participação.

Neste mesmo caminho as ações de hospitalidade virtual vivenciadas pelos organizadores de eventos são destacadas, inclusive com menção a dificuldades presentes no contexto. Como mostra o Quadro 8.

Quadro 8 - Ações de hospitalidade virtual vivenciadas pelos organizadores – Operacional e Intuitiva

Âmbito operacional	Âmbito intuitivo	Dificuldades
<p>Atender a pessoa que entra no evento, ter alguém para tirar dúvidas porque as dúvidas são diferentes, não há como fazer uma resposta única para perguntas diferentes. Dar atenção especial ou ligar para a pessoa que está com dificuldade. O pessoal da TI ou do Streaming não tem o cuidado e carinho que os profissionais de eventos têm nessas situações (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023).</p> <p>Pensar num layout agradável para o evento, temática, palestrantes, toda uma logística para acolher, envolver, o participante. Porque eu acho que questão de hospitalidade para mim independe de dinheiro porque quem olhar um site bonito, quem vê uma comunicação bonita tu já está ali. Com certeza, essa pessoa vai querer se inscrever porque vai chamar a atenção (Entrevista concedida por Rosa, C.;2023).</p>	<p>Respeitar as diferenças, as dificuldades, das pessoas é muito importante. O ser humano é único. (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023)</p> <p>Todo o cuidado do pré e pós evento. No pré se sentir acolhida sabendo o que é, qual assunto, as pessoas que vão estar lá. No pós, “adorei a sua participação, quero sua contribuição, quero continuar essa relação” (Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023)</p> <p>Porque o evento digital hoje não é só ligar a Câmera e desligar a Câmera, então é você levar isso, transcender isso, né? Transpor aí essa barreira digital, colocar, começar a ter uma comunicação no pós-evento (Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023).</p>	<p>Dar atenção especial ou ligar para a pessoa que está com dificuldade. O pessoal da TI ou do Streaming não tem o cuidado e carinho que os profissionais de eventos têm nessas situações (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023).</p>

Fonte: Autora (2023)

A vivência dos organizadores neste período de obrigatoriedade dos eventos digitais, exprimem detalhes sobre a oferta de hospitalidade virtual. Sendo que vale destacar que o organizador de eventos, se mostra mais preparado para lidar com as situações adversas do evento. Os profissionais de tecnologia (streaming) são preparados para o entendimento direcionado a técnica, muitas vezes o contato com o participante fica prejudicado pela falta de acolhimento as suas necessidades de acesso as tecnologias, por vezes parecendo serem primária par seu *status expert*.

Nakane (2013) defende que alternativas de planejamento quanto a interatividade durante o evento e a duração para que o público mantenha a concentração são aspectos pensados de forma acentuada para este formato. Demandando aprimoramento profissional para adequações eficientes perante os desafios no formato digital.

Vale ressaltar que neste processo por trás da tecnologia o fator humano é essencial.

Esta perspectiva de aprimoramento profissional para o planejamento dos eventos digitais nos remete as rotinas emergentes de trabalho, como auxiliar os

participantes no acesso aos eventos que atualmente torna-se rotina na condução dos eventos digitais, por vezes um gesto isolado por parte da equipe técnica de trabalho, o que enfatiza a importância do fator humano nos eventos. Os contatos mesmo que via virtual acontecem no pré-evento também.

Como o ser humano é um ser individualizado, com características próprias e diferentes não se recomenda fazer respostas únicas para todos no ambiente virtual, o tratamento único, com respeito, demonstra hospitalidade para com o participante.

A estruturação do layout do evento digital de forma assertiva pode trazer sensação de cuidado e pertencimento do participante. A construção da alusão ao cuidado com o local do evento como condicionante a realização do mesmo. Os cuidados com o local para o bem receber fazem parte da pesquisa de Avena (2006). Pequenos detalhes que fazem diferença para o participante do evento, independente ou não de questões financeiras.

Tais cuidados podem ser vistos do pré-evento ao pós evento para que se mantenham conexões entre as pessoas, rompendo possíveis barreiras tecnológicas.

Ampara-se nos estudos de Camargo (2021) para discutir a inospitalidade. Como alternativa de amenizar a inospitalidade seria preparar as pessoas para a hospitalidade (Camargo, 2004).

Com efeito, Camargo (2011, p. 32) diz “O gesto de hospitalidade é, de início, o de descartar a hostilidade latente de todo ato de hospitalidade”

Assim, pode-se observar nas falas dos entrevistados o que entendem por um evento inospitaleiro.

O excesso de tecnologia pode ser agravante para a inospitalidade num evento, visto que:

Excesso de tecnologia, talvez pareça algo impactante, mas ausência de pessoas deixam os participantes sem suporte. Ter pessoas para recepcionar os participantes para o evento não ficar inóspito. Aliar tecnologia e pessoas (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023).

O trabalhador precisa estar inserido, precisa ter treinamento prévio sobre o evento, não importa a área. Que é aquela ideia de que ele estava ali dentro, pertencendo àquele mundo que estava acontecendo que ele não tinha sido colocado ali de paraquedas. A pessoa bem recebida, bem direcionada, ela leva uma impressão maravilhosa do evento. E não se faz do dia para a noite todo o processo precisa ser pensado, planejado e executado para ter os resultados (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023).

Para não ser inospitaleiro tem que fazer o evento colocando o coração, pensando nos mínimos detalhes, ter envolvimento humano, inclusive com os

trabalhadores. Tem que receber os profissionais que irá trabalhar também (Entrevista concedida por Rosa, C.;2023).

Talvez um evento com grande público possa ser mais inospitaleiro, de qualquer forma, alguém pensou com carinho no evento, o propósito, a sinalização etc (Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023).

Além de se atentar aos excessos tecnológicos, que dificultam o processo de humanização, outras ações podem ajudar no combate a inospitalidade, como preparar as pessoas para hospitalidade para se sentirem parte do evento, ter envolvimento humano. Pensar, planejar e executar a hospitalidade para ter bons resultados no evento, pensar com carinho no evento, em seus propósitos, sinalização e demais afazeres operacionais e receber bem os trabalhadores, são atitudes que podem impactar a organização do evento para que não se torne inospitaleiro.

Ancorado nos estudos de Avena (2006) a categoria de análise acolhimento demonstra quesitos importantes a partir das falas dos organizadores, tais como: (a) Recepção calorosa; (b) Aparato tecnológico adequado ao evento; (c) Os trabalhadores tratem os demais trabalhadores com respeito; (d) Os trabalhadores serem genuínos, observando as necessidades peculiares dos participantes e não os tratem como regra geral ou grande massa; (e) Os trabalhadores darem sorrisos autênticos aos participantes; (f) Os participantes se sentirem em casa; (g) As atividades do evento proporcionarem novas experiências aos participantes; (h) Todos os envolvidos no evento (participantes e trabalhadores) se sentirem seguros no evento (segurança em eventos); (i) Não acontecer distinção de raça ou gênero.

As expressões culturais planejadas para a programação de um evento podem ser vistas como forma de acolhimento e hospitalidade aos participantes do evento, assim como trazido por Derrida (1997) que recorre a relação entre cultura, vínculo humano e hospitalidade, associando a existência da cultura aos princípios de hospitalidade. Isso acontece porque toda cultura tem alguma forma de receber o desconhecido, para tanto, não existe cultura nem vínculo humano sem um princípio de hospitalidade, corroborando com as falas dos entrevistados.

Então respeito à cultura de um lugar. É um dos pilares de sucesso do evento. Com isso, você resgata a emoção, você vai criar atividades culturais todas voltadas para aquela cultura daquele povo, conhecer cultura, estudar essa cultura, descobrir o que esse público seu gosta é vital pro sucesso, é um dos pilares, né? E é sucesso (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023).

Então você entender a cultura, você se adaptar à cultura para que o teu evento também não seja algo fora da caixinha, entender a cultura e trazer ela

para o evento é importantíssima porque você, além de você valorizar o ambiente em que você está, o local ali que você está fazendo no evento, é importante para as pessoas que estão participando do evento também entenderem e também, sabe, levarem essa experiência para casa, levarem essa experiência para a sua vida. É bem importante, mas é muito importante (Entrevista concedida por Rosa, C.;2023).

No entanto, ainda há dificuldades para que a cultura local seja incluída nos eventos, deixando esta forma de acolhimento cultural ser excluída do planejamento dos eventos, sejam presenciais ou digitais.

Faz diferença sim, mas nem sempre é usado, porque vai depender da intenção daquele que está fazendo (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023)

O acolhimento está contido na cultura dos povos, há possibilidade de ser reconhecida a partir da organização de um evento.

Na categoria de análise espaço, seguiremos com as tratativas das resistências às mudanças de formato dos eventos e aos direcionamentos de hospitalidade a cada formato, à luz dos autores Bourdieu (2011) e Santos (1996).

As mediações psicológicas e ideológicas dos estudos de Bourdieu (2011) justificam as falas dos entrevistados quanto a resistência a escolha do formato do evento e ao pensamento em hospitalidade.

Ao falar de resistências da parte dos organizadores em pensar na hospitalidade virtual para os eventos digitais, fatores internos e externos podem aflorar.

Tais fatores são mencionados nas falas dos entrevistados e podem ser destacados: (a) o apego financeiro como condição indispensável para ofertar hospitalidade virtual; (b) A falta de conhecimento específico em ações de hospitalidade virtual; (c) Afirmativas propositivas condicionantes a hospitalidade virtual quanto as pessoas que atendem; (d) Supervalorização ao atendimento pela inteligência artificial em relação ao humano.

Colocar sentimento e alteridade nos afazeres do evento pode influenciar os participantes mesmo no formato digital. As influências externas, da sociedade, na atitude dos organizadores, revelam que nos dias atuais resistências e restrições a hospitalidade digital pode se transformar em exclusão de determinado público do evento, o que não é desejável.

Muitas vezes não é resistência, mas não há verba para contratar uma empresa preparada para fazer uma live. Tem que fazer de forma mais crua. Quando tem mais condição, consegue fazer uma coisa melhor. Com a pandemia, no digital, isso já virou um padrão, então, meio que minimamente algumas coisas precisam ter, mas para ter mais coisas, precisa ter dinheiro (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023)

Eu não sei o que pode ser uma hospitalidade digital, não vejo ela, mas tem que ser uma pessoa lá do outro lado. O evento pode ser digital, mas tem que ter pessoas lá do outro lado atendendo, pessoas sempre, não pode ser por inteligência artificial nunca, né, nunca, nunca, nunca (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023)

Quando fala em hospitalidade é coração. Tudo que coloca o coração passa para quem está do outro lado, mesmo que digital (Entrevista concedida por Rosa, C.;2023)

Não pode ter restrição nos dias de hoje para não deixar o público alvo de fora (Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023).

Quando se volta o olhar para resistências em pensar em ações de hospitalidade para eventos presenciais as resistências se esvaem, “Resistência nenhuma, pelo contrário, precisa ter” (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023). Com a única ressalva de que tendo a possibilidade financeira as ações específicas de hospitalidade podem ser melhoradas ou incrementadas.

Hospitalidade faz a diferença, qualquer pessoa quer ser acolhida. Porém, às vezes, não é só verba, “para alguns contratantes a hospitalidade não precisa, não tem como obrigar a pessoa que nos contratou a fazer” (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023).

Quando se trata das quebras de paradigmas por causa das alterações no formato do evento em consequência da pandemia SARS-CoV-2 as resistências psicológicas e ideológicas, internas e externas, por parte dos organizadores possivelmente perduraram. Sendo que a maioria dos organizadores entrevistados tiveram resistência quando foi necessário a troca do presencial para o digital, devido as dificuldades que geraram resistências, como (a) a falta do controle presencial do evento; (b) a falta do contato humano, (c) a dispersão do participante no formato digital e a (d) dificuldade de concentração dos participantes durante o tempo de evento; (e) necessidade de eventos mais curtos

Tive resistência (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023).

Foi um “impacto violento”. O organizador tem o controle do evento no presencial, pode resolver as variáveis incontroláveis no evento. No digital se perde isso (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023).

Confesso que sim. “Digital é muito mais desafiador que o presencial”. Porque eu sou do contato, do coração. Fazer um evento que não vai ver a expressão facial e corporal da pessoa, nem aperto de mão e abraço é um pouco complicado para mim. O participante dispersa, vai fazer outra coisa. Tem que ser evento rápido (Entrevista concedida por Rosa, C.;2023).

Não houve resistência, a gente já vinha com uma prática de transmitir os eventos mais importantes, os eventos maiores, a gente já fazia essa transmissão. Mas havia uma grande dúvida, ou uma grande falta de conhecimento de como fazer no todo virtual, teve um grande aprendizado, mas não teve resistência (Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023).

Já para a entrevistada que não teve resistência a mudança de formato, por possuir costume de transmitir alguns eventos digitais antes da pandemia, ainda assim, sinaliza que no começo da transição do formato presencial-digital haviam muitas dúvidas por falta de conhecimento específico em relação as tecnologias digitais que resultou num grande aprendizado.

Após a liberação sanitária da ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária - para a realização dos eventos presenciais pode ser identificado o processo inverso, a resistência interna (Bourdieu, 2011) para a volta ao presencial, como o medo de contaminação social.

Teve resistência porque tinha medo de se contaminar com a COVID. Conferia todos os itens para fazer, se o evento teria máscara, testes etc (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023).

Para outros foi o momento de alegria, esperado, resultando em aprendizados na adequação do formato do evento às necessidades de tempos pós pandêmicos. Contando com os momentos de interação com o público que se apresentaram necessários ao longo da realização dos eventos digitais e a constatação da possibilidade de atingir maior público nestes.

Não, só alegria (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023).

Ver realmente qual é o ganho, qual perda, quando você opta por um modelo ou outro. Hoje a gente vê que transmitir o evento não é suficiente, você tem que ter uma interação com o teu público e essa interação é que ela vai fazer diferença de você estar num momento híbrido ou até num momento virtual. Ter plataformas de interação, você ter perguntas respostas. Esse cuidado mesmo que pode ser virtual, porque não precisa, né, da presença e tudo, vamos facilitar. E a gente percebeu que às vezes, nas reuniões a gente atinge um público até maior no virtual do que se esse evento fosse presencial (Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023).

Atualmente, após o aprendizado com as mudanças de formato dos eventos, as resistências quanto a organização dos eventos minimizaram, restando os cuidados para a escolha e adaptação dos mesmos, originando desejos de maior aprendizagem ou educação continuada.

O digital virou uma opção para reduzir custos, em último caso é uma opção. O híbrido também uma opção para trazer palestrantes de fora e reduzir custos, ninguém morre de amor, mas ele é eficiente. O presencial não há resistência, mas cuidados de higiene poderiam continuar como álcool em gel, cuidados com a comida, lavar garrafas (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023).

Não há resistência, a gente vai se aperfeiçoando. tenho muito que me aperfeiçoar nos digitais e híbridos, olhar como fazer, a encontrar soluções. Sempre estou buscando isso. Presencial a gente faz com mais tranquilidade, com menos problemas (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023).

Não tenho resistência. Evento é evento. Tudo que eu recebo tento fazer da melhor forma, colocar o coração, entender a proposta, o que o cliente quer e tentar transformar esse evento realmente numa coisa boa, para que realmente seja inesquecível (Entrevista concedida por Rosa, C.;2023).

Não é resistência, é ter cuidado no que realmente pode ser virtual para facilitar, não precisa da presença em tudo. E a gente percebeu que às vezes, nas reuniões a gente atinge um público até maior no virtual do que se esse evento fosse presencial (Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023).

Para o ICCA - *International Congress and Convention Association* (2021) os eventos precisaram ser adaptados de forma criativa e colaborativa para a transformação digital em situação de pandemia, seguindo critérios de boas práticas para o enfrentamento dos desafios impostos.

Da mesma forma o ICCA, enfatiza que a colaboração das pessoas para superar desafios, seguindo as adaptações às realidades necessárias torna-se fator preponderante para que os eventos continuem a acontecer. O que reafirma a influência que os eventos trazem para as pessoas e a capacidade que tem de se transformar de acordo com a realidade em que a sociedade vive.

Tais considerações sobre os eventos digitais revelam condições propícias para pensar e agir com hospitalidade, (re) pensar as relações com o conhecido ou desconhecido por meio da alteridade, em prol do benefício coletivo, da comunidade e sociedade, pois isso pode influenciar no cotidiano e no contraponto do cotidiano das pessoas.

E, assim, reverter estes pensamentos para as ações de planejamento e organização dos eventos, independente do seu formato, resultando em atitudes mais humanizadas para com os participantes, convidados ou trabalhadores.

No esquema fazer prático de Bourdieu (2011), concorda-se com as tendências dos eventos após o pico da SARS-CoV-2, o presencial e híbrido, reveladas na visão dos organizadores de eventos em suas considerações:

O presencial continua “enlouquecido”, ano passado estava mais. O corporativo está usando ainda do híbrido que faz ele poder fazer coisas legais, então chamar alguma pessoa de longe e atrair mais gente. E o online está ali, né? Ele existe, a gente usa, mas não é mais aquele auge da pandemia (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023).

O presencial. As pessoas usam o digital e perguntam por ele por ser confortável, que não tem que sair de casa. um evento é um encontro de pessoas, as pessoas não vão só para ouvir palestras, vão para conversar, para ver os amigos, para se reverem, inclusive fazem planejamento de ir para o Congresso para depois fazer um turismo com a família. Perde muito o sentido do evento quando você coloca só digital. Eu tenho histórias maravilhosas de palestras que eu ouvi, de eventos realizados, somente digital, inteligência artificial, essas coisas de atendimento e que começará a fracassar, fracassar, fracassar porque não tinham encontro. O encontro é fundamental no evento (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023),

As pessoas querem estar presencialmente, querem estarem juntas depois de situação tensa da pandemia, agora priorizam, dão mais valor em estarem juntas, as pessoas querem se encontrar, as pessoas estão sedentas pela informação e o fato dessa socialização, eu acho que hoje assim é, bem importante e eles estão dando muito valor a isso (Entrevista concedida por Rosa, C.;2023).

Tendência são os eventos híbridos e ter os presenciais. Não tem como fugir disso mais (Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023).

Neste contexto pensa-se em analisar a qualidade dos eventos híbridos e os fatores que influenciam esta qualidade, com o olhar dos organizadores de eventos, utilizando o fazer prático (Bourdieu, 2011), visto que se mostra uma tendência na realização de eventos na atualidade.

A qualidade do híbrido depende muito de quanto você quer investir nele. Você ter minimamente um telão com uma visualização legal pra aquelas pessoas, uma sala que cabe minimamente uma quantidade legal. Um X de pessoas para ter alguém para fazer aquilo ali, aquele intermédio com quem a gente vai participando, um telão legal para quem estiver lá sentado presencialmente, conseguir ver quem está lá, uma internet, você mandar pelo menos um mimo.

Pessoa precisa pensar que o híbrido não é só você logar e eu te colocar lá, e você falou, e você vai embora, não, tem todo um aparato, então eu preciso pensar na House mix que eu vou colocar, porque eu tenho que colocar umas pessoas específica naquilo dali e isso demanda dinheiro e aí a gente volta de

novo para a mesma história, que a qualidade sempre depende do dinheiro que a pessoa quer investir (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023).

Ter pessoas para atender as pessoas. Fazer como se fosse um presencial. Colocar a Secretaria. Então, se você tem dúvidas de como entrar, entre em contato com isso. Se você tem dúvidas de sua inscrição aqui, novas inscrições entre aqui, um link. E pessoas lá do outro lado respondendo essas perguntas (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023).

No híbrido é mais difícil, no presencial você vê a emoção das pessoas. Pelas pesquisas de opinião, mas às vezes as pessoas acabam falando realmente o que acham e outros nem tanto (Entrevista concedida por Rosa, C.;2023).

A comunicação interfere na qualidade do evento. Depende da pauta que será discutida, colocar tempo para tudo. Ver que é uma pauta muito relevante, com atores relevantes, isso traz à qualidade no evento, mas além disso, é você dar tempo para as pessoas falarem, interagirem. Dar tempo para pessoa fazer um pipi (biobreak), pegar um cafezinho sem estar rolando conteúdo para as pessoas não perderem. Dar tempo para as pessoas se comunicarem, interagirem. Eu acho que é isso que é o mais importante no evento e que às vezes isso deixa de acontecer, sim (Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023).

Os fatores que podem influenciar a qualidade dos eventos híbridos se materializam na escolha assertiva das tecnologias a serem usadas no evento para não parecer algo simplista e sem planejamento. Outro fator a ser considerado é a presença de pessoas para atender e tirar dúvidas dos participantes que estiveram *online*.

O híbrido pode ser considerado mais difícil pelo fato da não presencialidade, para observar as emoções das pessoas e restar apenas a pesquisa de opinião para se balizar quanto a qualidade do evento e satisfação dos participantes, visto que tais pesquisas, muitas vezes, não são respondidas ou não expressam realmente as experiências vividas e suas representações.

A programação influencia na qualidade, pois se torna importante dar tempo para interação dos participantes, assim como, dar intervalos para suprir necessidade biológicas. Segundo a entrevistada Michon (2023), estes momentos muitas vezes são deixados de lado no evento híbrido.

O evento híbrido pode restringir ou aumentar a possibilidade de oferta de hospitalidade. Pode ser considerado um processo de restrição da hospitalidade.

**Eu acho que restringe muito**, restringe também. Eu acho que a modalidade híbrida, ela dá mais inscrições, mas na verdade, dentro das salas e a participação não é muito grande, é bem menor do que no evento presencial, porque no evento presencial está todo mundo naquele local para assistir aquilo, então as pessoas ficam ali. Elas tiraram folga do trabalho, elas

fizeram, pagaram uma passagem, uma hospedagem ou até no mesmo local onde elas estão. Mas elas tiraram folga para poder participar do Congresso. Então, elas ficam focadas. No híbrido tem muita inscrição, tem mais inscrição do que no presencial, mas as pessoas não frequentam o evento como no presencial, com excelência, digamos assim, de que frequentam no presencial. Daí lá entra numa sala, ela não está gostando, ela entra na outra sala, ela sai. Ela não sai da empresa, ela não sai do trabalho, ela assiste na hora que ela pode, ela sai e entra. Eu percebi isso muito, né? Então, a frequência durante o evento é bem menor do que no presencial. **Quando você pega um relatório final de quem entrou na sala tal no evento todo, você tem o número muito inferior aos inscritos. Financeiramente o híbrido é muito viável, mas como o evento, eu não acredito que eles substituam o presencial, nunca, né?** (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023. Grifo da autora).

Quem está do outro lado diminui um pouco. Tu tem que ser uma plataforma, algo que assim que tenha muita interação para que o outro se sinta participante mesmo do evento. Então, nesse momento, quem está lá presencial vai falar comigo, né? Vai falar com tantas outras pessoas, vão ter trocas de ideias, já no híbrido o cara que está do outro lado, ele está lá ouvindo uma música, voltamos daqui a pouco e o cara ficou ali parado, né? Então, ele não está participando do evento, desse momento realmente de hospitalidade, né? Pode passar um vídeo, ficar ouvindo vídeo, mas é diferente, né, então já acho um pouquinho mais difícil assim, né? Como eu disse a hospitalidade, aí ela envolve desde o início do todo, né? Mas em algum momento, eu **acho que essa hospitalidade para quem está online do outro lado não é tão hospitaleira** (Entrevista concedida por Rosa, C.;2023. Grifo da autora).

Eu acho que na hospitalidade a gente acaba deixando um pouco de atender. Acho que a gente peca um pouco, apesar de todos os esforços, né, daquele pré evento, de você trazer, engajar, tentar, né, é trazer o teu público mais próximo. Mas eu **acho que ela restringe um pouco a questão, porque hospitalidade está muito ligado, pra mim também à conexão, as pessoas se conectarem** (Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023. Grifo da autora).

Talvez a exceção seja colocar o olhar na ampliação de participantes, atingindo um somatório de mais pessoas participando somando o híbrido ao presencial, o que não garante hospitalidade assertiva.

Ele amplia, se você conseguir colocar, por exemplo, mais pessoas para participar daquela experiência que aí ela vai conseguir. Se é um híbrido, só porque você quer colocar alguém de fora para aquelas pessoas ali e você, ela não consegue, eu vou trazer uma pessoa superinteressante do outro lado do mundo, mas eu não deixo meus convidados minimamente fazer uma pergunta, minimamente interagir ou sei lá que seja uma maquininha que eles vão ficar na mão que eles vão colocar. Se eles curtiram, se eles não curtiram ou que eu vou escolher pelo menos algumas perguntas, ou se eu vou deixar tirar dúvida, ele não faz acolhimento nenhum. Ele é só uma pessoa na tela do computador que não vai fazer diferença na hospitalidade daquele evento. Vai ser só uma coisa a mais, então vai depender muito disso, da organização do evento, de como ele vai encaixar o híbrido ali, para ele ser ou não um plus no evento que você já está fazendo (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023).

Segundo as projeções pós pandemia nomadismo digital está cada vez mais presente na vida social, acentuando formatos híbridos de comunicação, educação, trabalho e lazer.

Organizações, empresas e instituições optam por realizar eventos digitais mesmo em época que os presenciais estão liberados. Esta realidade se resume a disponibilidade de agenda de participantes e palestrantes e a diferença dos custos do evento digital que podem ser menores em comparação ao presencial. Contatado nas falas dos organizadores de eventos entrevistados a seguir:

Financeiramente, o custo é menor e tem mais inscrições. Então aí existe essa vantagem. Essa vantagem ninguém pode tirar. Os eventos digitais têm muito, né? Então, quem visa lucro simplesmente vai optar pelo digital (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023).

É questão de custos. Vou fazer um evento online, porque eu consigo ter vários palestrantes de vários lugares, por conta de os horários também serem flexíveis, das agendas das pessoas, então, isso acaba facilitando um monte, né? Então, acho que isso impacta bastante. Imagina tu não ter custo do local, não ter custo de alimentação, de pessoal, nada disso, então, tu tem só o que contratar uma plataforma, comunicar aí o teu evento e as pessoas vão aparecer na tua tela e tu vai ouvir enfim, que tudo depende dos temas, né, da importância do que querem comunicar. É uma coisa que eu acho que não vai sair tão cedo da nossa vida, acho que não sai mais. Pessoas por mais que as instituições façam esses cursos, esses treinamentos on line, os eventos on line, eles marcam um presencial porque precisam desse contato com o seu público, pelo menos o brasileiro, ele precisa desse contato presencial, pessoas dão mais importância, que bom encontrar, né, que não podia antes (Entrevista concedida por Rosa, C.;2023).

Questão de agenda, tempo, tempo e tempo é dinheiro, né? Tempo é dinheiro e é onde você, dependendo também, claro que do seu nicho. Você não pode viver só com virtual, você tem que ter esse momento de presencial, então é mais maioria de empresas eu acho que tem questão de agenda, que é importantíssimo. Acho que é agenda e custo. Elas estão muito atreladas à escolha pelo virtual (Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023).

Os organizadores de eventos apontam como dificuldade a participação nos eventos digitais representando participação insuficiente. Assim como, a comunicação se mostra regular ou moderada. E o grau de aprendizagem pode ser regular com a ressalva do perfil do participante que se dedica a aprender de forma ativa.

A volta do retorno dos eventos presenciais na vida profissional dos organizadores de eventos teve relevância considerável. Em relação a conquistas financeiras; às experiências hospitaleiras vividas pelos participantes o que torna especial com a presencialidade com a volta das conexões humanas.

A economia das cidades também é impactada com o retorno dos eventos presenciais.

O presencial faz toda a diferença financeiramente e também para o nosso portfólio para a gente poder ter coisas no futuro. A questão da hospitalidade que você falou é diferente, então é diferente eu levar alguém para viver uma experiência, do que eu fazer essa pessoa viver essa experiência lá do computador, da casa dela, nunca vai ser, nunca vai ser a mesma coisa (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023).

Voltar o presencial foi ótimo. Eu não gostei de fazer o digital. Eu não gostei muito, não. É mais fácil porque para vender um estande para o organizador é mais fácil (no digital). O custo do evento é menor, não contrata montadora, salas de eventos, tem tudo isso nos streamings. Mas, **não me realizou como profissional porque faltou contato humano** (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023. Grifo da autora).

A volta impactou com certeza, estavam todos se sentindo presos numa gaiola e queriam sair, todo mundo queria fazer evento. É bom porque a **economia das cidades, dos estados, gira para tudo** (Entrevista concedida por Rosa, C.;2023. Grifo da autora).

Tem um impacto que é super positivo, que é você **voltar a se conectar com pessoas, é voltar a mostrar a sua cara**. Mas claro que ele também tem um impacto que é de tempo, de, né? Uma às vezes você tem que correr para um evento, sendo que se ele fosse virtual, você estava aqui mais tranquila, com um tempo mais organizado, então acho que profissionalmente o evento presencial lhe traz mais conexões. As pessoas se conectam melhor, as pessoas têm uma vivência melhor no evento presencial e você consegue mostrar melhor. No evento virtual você fica preso numa caixinha aqui. Por mais que você, pinte o sete, passo de dancinha, põe a música não sei o que, não é a mesma coisa de você estar lá e a pessoa tendo experiência. Uma experiência atrás da outra, né? No acolhimento, no check-in, na recepção e depois, no almoço, no coffee break, um detalhezinho, uma coisa é totalmente diferente, é ali que você mostra realmente o seu profissional. O quão a sua criatividade, a sua energia, mesmo para colocar no evento (Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023. Grifo da autora).

Considerando os impactos existentes no retorno dos eventos presenciais, as dificuldades se resumem para cuidados impostos pela ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária – no sentido de ser obrigatório segui-los, principalmente pelos participantes que por muitas vezes não os respeitavam, causando conflitos com os organizadores, como o uso da máscara e a manutenção do distanciamento.

Que as pessoas respeitassem as regras. O participante não queria usar máscara, não queria usar álcool em gel, não queria sentar distante, não queriam usar luvas, falavam que não estavam com COVID e quando fazia o teste no evento estava sim, muitas pessoas não queriam vacinar, a organização tinha que “ficar no pé” e elas reclamavam. As pessoas não se cuidavam e colocavam em risco e vida de quem estava trabalhando. No início eu tive medo também (Entrevista concedida por Bastos, B. M. H. C.; 2023).

Nenhuma, a não ser as normas de procedimentos por causa da COVID. você ia obedecer àquelas normas de parte burocrática de conseguir a liberação dos espaços, fazer uma planta onde você distanciava as pessoas, colocar uma planta baixa onde você se assumiu o compromisso de não deixar as pessoas muito perto uma das outras, os espaços eram maiores. Você precisava de espaços maiores, existia essa adequação, não acho que a dificuldade é uma adequação. na hora de planejar assim, tinha que pensar nessas coisas (Entrevista concedida por Motter, C. M.;2023. Grifo da autora).

Todos queriam voltar e fazer evento, o que acabou conflitando, não conseguia mais datas, disponibilidade em hotéis, a demanda estava grande, tinha que começar a organizar com muita antecedência (Entrevista concedida por Rosa, C.;2023. Grifo da autora).

A maior dificuldade foram os cuidados. “A gente pensa que a pandemia ela vem para te trazer vários aprendizados, deveria, né? Mas tem gente que não aprendeu nada, infelizmente, não aprendeu e não vai aprender. Embalar os alimentos gera custo para o evento e para reduzir custos voltamos ao que era antigamente, mas as pessoas ficam se servindo e conversando em cima dos alimentos. **“Para eventos acho que é uma das maiores dificuldades que eu tenho ainda de ver que as pessoas não têm esse cuidado com o outro, não aprenderam a ter um cuidado com o outro”.** (Entrevistada, Elaine). Temos que manter o evento o mais higienizado possível, mas é do ser humano, é imprevisível (Entrevista concedida por Michon, E. M.;2023. Grifo da autora).

Para Avena (2006) acolher envolve premissas como o cuidado com o outro e o cuidado com o lugar de acolhimento. Transformar o ambiente em que se pretende acolher em um local agradável, acessível, expressa cuidado do anfitrião para quem está sendo recebido, causando sensações de reconhecimento ao local, assim, a pessoa se sente pertencente ao ambiente e verdadeiramente acolhida, devidamente cuidada, transpondo o ambiente que poderia ser *hostis* para se tornar *hospes*.

A partir das análises deste item relacionado aos organizadores de eventos foi possível verificar suas representações sociais quanto a hospitalidade em eventos técnico-científicos, associativos, públicos e empresariais no formato presencial, virtual e híbrido. Assim como, verificou-se o papel do organizador de eventos na construção da hospitalidade presencial, digital e híbrido.

### 3.2.3 Discurso Participantes de eventos: expressões e perspectivas

Os entrevistados na categoria consumidores são atores sociais que participaram do mesmo evento em formato presencial e digital, podendo assim distinguir os aspectos das duas experiências de participação.

Para Melo Netto (2000) o evento é observado como meio de transformação humana, impulsionador de educação e de desenvolvimento da sociedade e do indivíduo, enfocando sua importância global.

Os participantes de eventos entrevistados expuseram representações pontuais entre sua experiência presencial e digital, que são:

- Não iria apenas pela possibilidade de conhecer um lugar, isso apenas somaria a decisão;
- Necessidade de ir expor ou apresentar trabalho;
- Se sentir pertencente ao grupo que organiza e a que está participando;
- Atualização, saber que adquiri aquele tipo de conhecimento no evento e que não teria esse conhecimento em outro lugar (ou outra atividade);
- Possibilidade que o evento traz de conhecimento e conexões;
- Ter um conteúdo interessante;
- Os palestrantes;
- Boa organização na edição anterior;
- Equipe de trabalho bem informada e receptiva;
- Ter fácil acesso as salas no caso de evento digital.

Sob à luz da categoria de análise hospitalidade, podem ser analisada as representações sociais por parte dos participantes de eventos, quanto a construção de vínculos, trocas de conhecimento, relacionamento interpessoal e networking na forma presencial e digital dos eventos. A hospitalidade “é capaz de influenciar os saberes e fazeres dos colaboradores com a formação de atitude hospitaleira” (Kops, 2014, p. 195).

Os estudos de Camargo (2004; 2008) sobre hospitalidade trazem entre outras abordagens que a hospitalidade como um ato humano. Esta indicação concorda-se com as falas dos entrevistados, no sentido de apontar o que um evento precisa para ser hospitaleiro.

Pensar no todo que está fazendo parte do evento, porque eu acho que só se todo o mundo estiver muito engajado, entendendo que a hospitalidade. Acho que começa tudo com esse entendimento do que é hospitalidade, de como você pode ser hospitaleiro. Tem gente que vai conseguir fazer um ser hospitaleiro, sem saber que está trabalhando com uma questão de hospitalidade, porque a pessoa tem uma questão de bem receber, de se preocupar com as pessoas, de integrar todo mundo, mas, mesmo, não necessariamente entendendo que é um conceito de hospitalidade, eu acho que todo mundo pode ser hospitaleiro. Mas, pensar também em todos que estão envolvidos na organização para ser uma coisa realmente hospitaleira,

não ser só uma tentativa de ser hospitaleiro para quem está participando. Acho que falta muito entendimento de hospitalidade ainda em muitos eventos, essa preocupação em fazer diferença, sendo, talvez com a hospitalidade (Entrevista concedida por Lumertz, J. S.; 2023)<sup>14</sup>.

Para ser hospitaleiro, evento presencial, tem que ser organizado, assim o participante já se sente melhor; ter um mimo, souvenir, sacola do evento, garrafinha; buffet gostoso que atenda a todos os participantes, boa quantidade; espaço adequado que comporte todos os participantes, com climatização adequada; ter pessoas para receber e sinalização.

No evento digital, também ser organizado; cumprir os horários programados, tempo de duração; enviar o link de forma assertiva; caso caia a transmissão ter alternativa de comunicação; dever ser pensado para as pessoas; apresentar não apenas o palestrante, mas as pessoas que estão na equipe trabalhando, fazendo o evento acontecer (Entrevista concedida por Argentin, P. M.; 2023)<sup>15</sup>.

A hospitalidade se estabelece numa construção de vínculo social. O fenômeno hospitalidade está para além da oferta de alimento e abrigo, constitui uma interação entre as pessoas. Montandon (2011b, p. 32) atesta este pensamento com suas palavras: “A relação interpessoal instaurada implica uma relação, um vínculo social, valores de solidariedade e de sociabilidade”.

Para ser hospitaleiro seria a junção do profissionalismo com acolhimento, brasileiro tem uma característica de hospitaleiro, que difere de outros povos. Ao mesmo tempo a gente tem a hospitalidade, mas não profissionalização então, ao mesmo tempo que a pessoa te acolhe muito bem, o serviço é precário, então você perde, você ganha em acolhimento e perde em profissionalismo. Para que o serviço seja perfeitamente hospitaleiro, ele tem que ter a característica do acolhimento do brasileiro com o profissionalismo que a gente ainda deixa a desejar. Devido às remunerações baixas, à falta de escolaridade. Essas pessoas estão dispostas a fazer um bom trabalho, só que elas não têm ainda subsídio pra isso (Entrevista concedida por Novaes, V. W.; 2023)<sup>16</sup>.

Interação da comissão organizadora com os participantes, ela é a porta de entrada da hospitalidade no evento. Que a organização do evento esteja disponível e de fácil acesso aos participantes para que consigam coletar informações e tirar dúvidas. Isso ajuda a se sentir pertencente ao evento. A escolha do próprio ambiente do evento [espaço], ela contribui para a efetivação da hospitalidade, ser um ambiente limpo, o ambiente amplo, com a temperatura agradável, com interação com a natureza. Eu acho que o próprio movimento no local com diálogo com a natureza ou com uma obra de arte ou com uma apresentação cultural que faça o participante sair daquele espaço único, da sala de convenções ou da sala de reuniões, por exemplo, o coffe-break seja servido em uma área verde. E que a interação com a organização seja gentil, de forma contagiante, envolvente, educada, respeitosa, agregadora, que nos convide realmente a participação e isso em

<sup>14</sup> Entrevista concedida por Lumertz, J. S. [Out, 2023]. Participante do mesmo evento em edições e formatos distintos. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

<sup>15</sup> Entrevista concedida por Argentin, P. M. [Out, 2023]. Participante do mesmo evento em edições e formatos distintos. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

<sup>16</sup> Entrevista concedida por Novaes, V. W. [Set, 2023]. Participante do mesmo evento em edições e formatos distintos. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

todos os sentidos, desde aqueles que oferecem as informações para os participantes, até aqueles que organizam o coffee break, até aqueles que são os coordenadores do GT [Grupos de trabalhos]. De fazer com que participante contribua, interaja se sinta envolvido e mergulhado no próprio evento (Entrevista concedida por Alves, V. J. R.; 2023)<sup>17</sup>.

Na opinião dos participantes entrevistados, para que um evento seja organizado, tanto no formato presencial como no digital, são considerados alguns fatores operacionais.

#### Nos eventos presenciais:

Equipe informada sobre o evento ou que busque informação rapidamente. Cumprir horários da programação. O participante ver todas as pessoas sendo tratadas bem. Alertar os participantes sobre a segurança no entorno do evento. Tratamento respeitoso e humano. Não adianta me tratar bem e tratar os outros mal (Entrevista concedida por Lumertz, J. S.; 2023).

Para o evento ser bem organizado precisa ter sinalização; ter pessoas para orientar o participante; ter espaço adequado para o evento acontecer, de acordo com o número de pessoas (Entrevista concedida por Argentin, P. M.; 2023).

Essencial que todos os equipamentos estejam funcionando; as pessoas que recebem tenham informações adequadas sobre o evento, desde os palestrantes até informar a disposição dos espaços, que sejam educadas e saibam respeitar as diferenças; que seja fornecido coisas essenciais para sobrevivência como água (Entrevista concedida por Novaes, V. W.; 2023).

Efetivação daquilo que estava previsto na programação, inclusive os horários, dando impressão que realmente a equipe se uniu, se empenhou e efetivou aquilo que foi programado (Entrevista concedida por Alves, V. J. R.; 2023).

#### Nos eventos digitais:

Informar claramente por onde será enviado o link para acessar o evento. Tem que cumprir o que foi programado, não ultrapassar o tempo programado por parte da organização (Entrevista concedida por Argentin, P. M.; 2023).

Ter um bom facilitador e um bom equipamento de Transmissão (Entrevista concedida por Novaes, V. W.; 2023).

Importante a divulgação correta do acesso as salas do evento. Cada tenha intercorrências tecnológicas ter o cuidado e atenção de informar aos participantes sobre pequenas mudanças, trocas de link ou salas. Isso prova que a equipe realmente está preocupada, está atenta e é um cuidado, principalmente nessa época do remoto (Entrevista concedida por Alves, V. J. R.; 2023).

---

<sup>17</sup> Entrevista concedida por Alves, V. J. R. [Set, 2023]. Participante do mesmo evento em edições e formatos distintos. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

As ações de hospitalidade propiciadas nos eventos podem se tornar visíveis quando há um pensamento hospitaleiro por parte da organização do evento para que as dimensões da hospitalidade estejam presentes na condução dos trabalhos.

Para tanto, o pensar no outro, a atitude de alteridade nas rotinas torna-se práticas comuns entre os trabalhadores dos eventos, possibilitando interações entre as pessoas, bem como o entendimento assertivo da condução das práticas do roteiro do evento.

Tais considerações sobre os eventos revelam condições propícias para pensar e agir com hospitalidade, (re) pensar as relações com o conhecido ou desconhecido por meio da alteridade, em prol do benefício coletivo, da comunidade e sociedade, pois isso pode influenciar no cotidiano e no contraponto do cotidiano das pessoas.

Os vínculos sociais estabelecidos nos eventos presenciais são amplos, percorrendo aquisição de novos conhecimentos e aprendizados, o desenvolvimento de capacidades profissionais e de relacionamentos profissionais profícuos e na parte das relações interpessoais há a construção de novas amizades e pessoas adicionadas nas mídias sociais dos participantes

Já nos eventos digitais os vínculos se reduzem a alguns aspectos como as pessoas adicionadas às mídias sociais como novos amigos, e a aquisição de conhecimentos e aprendizados por parte dos participantes.

A cultura local, de onde os eventos estão sendo realizados, pode ser considerada uma forma importante de hospitalidade e de se estabelecer vínculos por parte dos entrevistados. “Não é fundamental para o acontecimento do evento, mas você se torna parte daquela comunidade de alguma forma, valoriza os locais” (Entrevista concedida por Lumertz, J. S.; 2023).

E para Derrida (1997) que recorre a relação entre cultura, vínculo humano e hospitalidade, associando a existência da cultura aos princípios de hospitalidade, isso acontece porque toda cultura tem alguma forma de receber o desconhecido, para tanto, não existe cultura nem vínculo humano sem um princípio de hospitalidade.

A inospitalidade pode ser a ausência de hospitalidade, “ignorar o outro em um encontro” para não estabelecer contato (Camargo, 2021, p. 6). Os entrevistados descrevem quando percebem um evento inospitaleiro:

(a) Quando as dúvidas dos participantes são ignoradas e até mesmo recebidas pelos trabalhadores de forma ríspida.

(b) Quando existem pessoas sendo maltratadas, tanto participantes quanto trabalhadores.

(c) Quando fazem diferenciação entre as pessoas, todos devem ser tratados com respeito independente de diferenças de cargo, tanto os trabalhadores quanto os participantes.

(d) Desorganização é inospitalidade.

(e) Participante tratado com falta de respeito, de forma ríspida, preconceituosa ou maltratado.

Para embasar a categoria de análise acolhimento utiliza-se os estudos de Avena (2006) em que os encontros implicam acolhimento na vida moderna. Para atender as necessidades tecnológicas, fisiológicas, dúvidas e desejos de quem participa de eventos.

Os participantes concordam que se sentem acolhidos no evento quando percebem uma recepção calorosa, estabelecem contato visual com os trabalhadores do evento e estes expressam respeito com o participante, quando desfrutam de novas experiências nos eventos e conseguem se sentirem em casa. Quando não há distinção de raça ou gênero durante o evento e se sentem seguros no local do evento, e são tratados de forma genuína para sanar necessidades peculiares e não são tratados como uma grande massa.

Conexões entre estrangeiro, acolhida e vínculo também são encontradas nos estudos de Pitt-Rivers (2012), para tanto, considera a integração do outro, do estrangeiro ao lugar de acolhimento através de um vínculo com uma pessoa, isso pode implicar na transformação do estranho, desconhecido hostil (*hostis*) em convidado acolhido, *hospes*.

Os entrevistados expressam em suas falas práticas de acolhimento que foram vivenciadas quando participaram de eventos digitais.

A pessoa que abre o evento e recebe os participantes é a pessoa mais importante no quesito hospitalidade em eventos digitais. Ter empatia com as pessoas que estão com dificuldades com as plataformas virtuais, muitas vezes existe a dificuldade, mas estão tentando participar do evento (Entrevista concedida por Lumertz, J. S.; 2023).

Fui bem recebido, oportunidade de abrir a câmera e se apresentar, no final quem estava organizando o evento agradeceu a participação de todos dizendo que ficou feliz com a participação (Entrevista concedida por Argentin, P. M.; 2023).

Fui bem acolhido, mas acho desgastante todo evento virtual ter que se apresentar, demora muito (Entrevista concedida por Novaes, V. W.; 2023).

Acolhido com o organizador da sala dando bom dia e citando meu nome, fazia isso com todos que entravam e dava retorno que iniciaria daqui alguns minutos. Colocavam música enquanto aguardávamos o início e íamos dialogando, ouvindo a música até começar a sala. Eu acho que esses dois posicionamentos, tanto a música que nos envolve e o diálogo nesse princípio do evento, eles trazem uma sensação de acolhimento e prática da hospitalidade nesse sentido (Entrevista concedida por Alves, V. J. R.; 2023).

A recepção torna-se fator importante de acolhimento nos eventos digitais. A atenção do recepcionista digital, inclusive com recursos sonoros, diálogo, empatia com as pessoas com dificuldades tecnológicas e citação dos nomes de quem entra na sala digital do evento, por exemplo, é bem visto pelos participantes. Um desconforto indicado foi quanto as apresentações pessoais, pois quando o participante está em um evento com um número expressivo de inscritos essa ação de acolhimento pode se tornar demasiado cansativos.

Além da forma que foram acolhidos, também revelam outras experiências ao participarem de eventos digitais. Desveladas a partir da categoria de análise espaço.

Os eventos digitais às vezes fazem a gente se conectar com pessoas que a gente não se conectaria, seja via chat ou oral. Presencial não teria acesso a pessoa. Porém não tem conexões mais profundas, e acho que conexões vão além da sala do evento, é o cafezinho, no intervalo, na entrada do banheiro, é conhecer pessoas que no on line não conheceria. O uso das plataformas foi repensado, pode ser uma ferramenta útil. Reuniões pequenas e com equipamento bom de transmissão e internet boa funcionam bem no on line (Entrevista concedida por Lumertz, J. S.; 2023).

Experiência boa, prefiro os digitais, acho vantajoso. Não precisa deslocar para assistir o evento, reúne várias pessoas que não poderiam estar juntas naquele momento, possibilidade de fazer outras coisas enquanto participa do evento (Entrevista concedida por Argentin, P. M.; 2023).

Existem prós e contras: eventos que possuem oficinas são prejudicados, quando é uma palestra, com participação passiva, como espectador rende bem, a curva de aprendizagem é maior (Entrevista concedida por Novaes, V. W.; 2023).

Experiência positiva, apesar de não ter o contato olho no olho com as pessoas. Possibilidade de organizar melhor o horário e participar de várias salas do evento porque não tem a questão do encontro físico, isso pode possibilitar mergulho maior no conteúdo (Entrevista concedida por Alves, V. J. R.; 2023).

O evento digital permite interações com pessoas que talvez não ocorreria no presencial, como com palestrantes ou receber a resposta a pergunta efetuada de forma síncrona via chat. Porém, as conexões interpessoais maiores são realizadas no

presencial, durante os intervalos, no cafezinho permitindo conhecer novas pessoas de forma mais próxima.

As tecnologias, como plataformas, foram repensadas para tender as necessidades de atividades síncronas, com este aparato tecnológico os eventos digitais ficaram melhores.

Para os participantes, os eventos digitais são vantajosos porque não há o tempo do deslocamento, e podem realizar outras atividades de forma simultânea. Para um dos entrevistados a falta de presencialidade prejudicou o aprendizado nos eventos pela falta de oficinas.

Torna-se necessário novas pesquisas sobre a dimensão do aprendizado em eventos presenciais e digitais, considerando o tempo de concentração do participante como do interesse pelo conteúdo propagado nas sessões plenárias dos eventos. É a estratégia de aprendizagem que está em jogo ou a capacidade didática que deve estar presentes em todos os processos de formação e qualificação profissional como no caso dos eventos?

Por conta do não deslocamento e contato físico, a possibilidade de participar de várias salas num evento digital é um fato, no entanto, não existe a interação social com o outro.

De forma dialética os eventos digitais proporcionam experiências propositivas, acolhedoras e hospitaleiras ou não, dependendo da dinâmica de sua construção e aspirações dos participantes.

Para Marujo (2014), os eventos possuem aspectos simbólicos quando planejados com diferentes propósitos, são capazes de gerar experiências e significados na sociedade.

A participação nos eventos foi impactada por causa da pandemia, houve mudança social significativa nos comportamentos em público.

O evento torna-se uma justaposição, o contraste da rotina, ou seja, notadamente, um acontecimento diferente do cotidiano das pessoas.

Esta relação é trazida por Heller (1998, p. 25) “Sem perceber que o cotidiano medeia para o não cotidiano”.

À luz da categoria de análise espaço, ao abordar a participação em eventos considera-se a mudança da rotina, a ruptura ao cotidiano das pessoas.

Já a motivação para participar de eventos sociais são as questões sociais propriamente ditas, ter relações interpessoais, por diversão, lazer e *status*.

Segundo Marujo (2014) as pessoas procuram participar de eventos por necessidades sociais, pela procura de um escapismo em detrimento a rotina, muitas vezes devastadora. E ainda sob o olhar da antropologia, elas participam de eventos pelo seu significado, simbolismo e a importância dos rituais e autenticidades genuínas ou encenadas.

A maioria dos entrevistados não têm preferência quanto a participação de eventos no local de moradia ou fora dele, pode ser em ambos lugares, salvo algumas condicionantes como as possibilidades que o evento presencial e digital pode promover em suas vidas, o debate local das temáticas é importante, bem como a escolha do local do evento que influencia a decisão de participação.

Depende de condição financeira para participar fora do local de moradia, o evento presencial permite conhecer novos lugares, apesar de existirem destinos de difícil acesso. O evento digital não impõe tantas limitações, pois permite a participação de casa.

Organizar a agenda de acordo com as atividades do evento. Quando participa de eventos a trabalho, organizar os afazeres deste. Pesquisar sobre o lugar, o que pode fazer e onde comer (Entrevista concedida por Lumertz, J. S.; 2023)<sup>18</sup>.

Espaço-eventos como “síntese entre conteúdo social e as formas espaciais” (Milton Santos, 1996, p. 88), ou seja, o formato do evento e sua localidade proporciona uma relação social específica, com conteúdos diferentes.

Os eventos podem marcar a vida dos participantes pela relação social estabelecida. Com o objetivo de saber dos entrevistados se estes lembravam dos últimos cinco eventos que participaram, bem como a tipologia destes eventos, para estabelecer uma análise entre a tipologia dos eventos às experiências de lazer e conhecimento. Os respondentes demonstraram seu conhecimento técnico sobre o tipo de eventos ao confirmarem sua participação nos últimos cinco eventos indicados.

Viagem para eventos possuem afazeres específicos, diferentes de viagem a trabalho ou a lazer. Para tanto, o pensamento se completa com a afirmação de Santos (2006, p. 101) “É através do evento que podemos rever a constituição atual de cada lugar e a evolução conjunta dos diversos, lugares, um resultado da mudança paralela da sociedade e do espaço”.

---

<sup>18</sup> Entrevista concedida por Lumertz, J. S. [Out, 2023]. Participante do mesmo evento em edições e formatos distintos. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

Reservar passagem, hotel, estudar a cidade, ver se tem ponto turístico ou atração para conciliar a visita com o evento, fazer pedido de custeio da viagem ao local de trabalho, reservar com antecedência aéreo e hospedagem, verificar se o transporte até o evento é de fácil acesso ou não (Entrevista concedida por Argentin, P. M.; 2023)<sup>19</sup>.

A viagem do evento ela é mais técnica não tem aquele entusiasmo de umas férias ou de um momento de lazer (Entrevista concedida por Novaes, V. W.; 2023)<sup>20</sup>.

Uma sensação boa de estar me locomovendo, mas eu creio que é uma organização mais cautelosa para não acabar se perdendo ou me prejudicando na própria participação do evento (Entrevista concedida por Alves, V. J. R.; 2023)<sup>21</sup>.

Vale ressaltar que expectativas são criadas às vésperas da participação em um evento por parte dos atores entrevistados, oriundas de diversos aspectos como a organização do evento, apresentação de trabalhos científicos, características da localidade, quanto aos palestrantes e a sua abordagem.

Em relação a como será a organização do evento. Como colocarão as características locais no evento, como será a anptur nesta cidade (Entrevista concedida por Lumertz, J. S.; 2023).

Esperando que o evento tenha um conteúdo interessante, que não vai ser chato (Entrevista concedida por Argentin, P. M.; 2023).

Em relação aos palestrantes, principalmente os midiáticos (Entrevista concedida por Novaes, V. W.; 2023).

Como a temática do evento será abordada. Quais trabalho serão apresentados. Desejo de escrever um trabalho relevante para ser aprovado no evento, gera um “frio na barriga”. Expectativa de conhecer novas pessoas, novas pesquisas, novas instituições. Geração de parcerias, vínculos, oportunidades de trabalho, ampliar a rede. Expectativa e a alegria de estar compartilhando aquilo que foi produzido e construído a partir das pesquisas e dos estudos que a gente vem fazendo (Entrevista concedida por Alves, V. J. R.; 2023).

Identifica-se nas falas dos entrevistados a participação comumente em eventos técnico-científicos e eventos sociais.

A motivação para participar de eventos técnico-científicos perpassam pelas relações interpessoais, troca, ritos e vínculos, são por atividades do trabalho,

---

<sup>19</sup> Entrevista concedida por Argentin, P. M. [Out, 2023]. Participante do mesmo evento em edições e formatos distintos. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

<sup>20</sup> Entrevista concedida por Novaes, V. W. [Set, 2023]. Participante do mesmo evento em edições e formatos distintos. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

<sup>21</sup> Entrevista concedida por Alves, V. J. R. [Set, 2023]. Participante do mesmo evento em edições e formatos distintos. Entrevistadora: Borges, L.R. Brasília, 2023.

capacitação, fazer networking, para conhecer pessoas, aumentar conhecimento, divulgar conhecimento pesquisado, promover vínculos, conhecer novas pessoas e instituições.

A qualidade dos eventos híbridos, podem revelar algumas prerrogativas diante da sua expansão após o pico da SARS-CoV-2, segundo os atores entrevistados. Atualmente é visto como mais uma alternativa para o formato dos eventos, pode não ser propulsor na redução de custos para os participantes. As quedas na transmissão devido às inconsistências do sinal de internet, a má qualidade tecnológica que impactam negativamente à experiência híbrida, que em determinados casos, pode ser algo que foge do controle tanto dos participantes, quanto dos promotores e organizadores.

Para os eventos híbridos e digitais é importante lembrar e discutir sobre a situação da grande parte da população não ter acesso às tecnologias. Para o entrevistado “não pode programar um evento digital para quem não tem acesso a internet” (Entrevista concedida por Alves, V. J. R.; 2023).

Os participantes acreditam que as ações de hospitalidade podem existir nos eventos híbridos.

Da mesma forma revelam os motivos que continuam participando de eventos digitais ou híbridos, mesmo com os presenciais liberados para serem realizados. O que se resume aos custos financeiros, economia de tempo no deslocamento e alguns eventos estão acontecendo exclusivamente em formato digital.

Porque alguns eventos ocorrem somente de forma digital ainda, por falta de recurso financeiro para viagem, hospedagem e pelo formato do evento, pela falta de dinheiro. De recurso para viajar e por conta hospedagem e por conta do tempo. De repente, eu não tenho o tempo suficiente para o deslocamento, ou eu quero ao mesmo tempo participar do evento, e facilidade no acesso (Entrevista concedida por Alves, V. J. R.; 2023).

Continuo participando por uma economia de tempo para eu não precisar me deslocar para esses eventos (Entrevista concedida por Argentin, P. M.; 2023).

A pandemia trouxe mudança abrupta no formato dos eventos do presencial para o digital. Os participantes falam sobre essa mudança de formato, sendo algo válido para o momento pandêmico possibilitando conexões entre pessoas, essencial para que o maior número tenha acesso ao conhecimento, para tanto, essas pessoas precisam ter acessibilidade digital. No entanto, o presencial tem o encontro com as pessoas que é algo positivo.

Os eventos digitais foram uma resposta a necessidade do momento de pandemia. Possibilitou conexões entre as pessoas na pandemia (Entrevista concedida por Lumertz, J. S.; 2023).

Porque o digital para me facilita a minha vida. Eu consigo participar de mais eventos, já que eu não tenho que ficar me deslocando. Mas o presencial tem aquela coisa de encontrar com as pessoas, então quando tem pessoas que você quer encontrar que você já conhece, é legal (Entrevista concedida por Argentin, P. M.; 2023).

Essencial porque ela permite que o maior número de pessoas acesse o conhecimento. Lógico que para que as pessoas acessem o conhecimento, elas vão ter que ter acessibilidade digital (Entrevista concedida por Novaes, V. W.; 2023).

Eu vejo que foi uma necessidade por conta da pandemia porque senão nós não teríamos atividades durante a pandemia. Essa prática, então, foi um movimento que exigiu tanto de cada um de nós, enquanto participantes como das organizações, não é, uma implantação urgente do processo para dar continuidade daquilo que nós ficamos praticamente um ano parado. Então, foi importante. Eu considero como algo muito válido e positivo essa mudança do presencial pro remoto (Entrevista concedida por Alves, V. J. R.; 2023).

Os participantes também fizeram suas considerações em relação às percepções relativas à participação no mesmo evento digital e presencial. Revelando aspectos de bem-estar no espaço-evento, relação de pertencimento, vínculo, sensações de vivência hospitaleira, principalmente no café, sendo que no presencial os processos se mostram mais humanizados. Porém, ainda com indicativos de participar de eventos digitais.

No evento digital, em casa, a atenção nas grandes palestras é reduzida. Maior conexão e trocas entre as pessoas no presencial. Não falar com colegas por não os conhecer (Entrevista concedida por Lumertz, J. S.; 2023).

Particpei da Anptur dois anos em formato digital e depois dois anos em formato presencial. A ansiedade ao retorno presencial estava grande para reencontrar as pessoas, na edição seguinte presencial, a ansiedade diminuiu e a preocupação com o conteúdo foi maior. Agora já repenso a possibilidade de participar novamente no presencial por causa do deslocamento, viagem... talvez se tivesse o digital participaria novamente (Entrevista concedida por Argentin, P. M.; 2023).

O evento era presencial, na pandemia ocorreu on line e agora acontece híbrido, com isso deu uma capilaridade maior. Prefiro os presenciais, mas o virtual tem um maior alcance (Entrevista concedida por Novaes, V. W.; 2023).

Experiências e movimento distintos, no presencial o aprendizado é em sua totalidade. É uma interação mais humanizada, nos sentimos mais humanos, sentir o cheiro, o som, o calor, a temperatura do ambiente, se é local aberto ou fechado, contato com o próprio som externo ao ambiente do evento, isso enriquece o aprendizado, a interação, o sentir o próprio evento. O processo de interação fora da palestra, fora do evento ali no café, tem o contato físico,

o cheiro, a observação daquilo que está acontecendo fora do momento da atividade, então ele amplia o meu aprendizado, amplia a minha sensação de bem-estar e de interação com o outro. Acho isso muito rico, mais rico que o remoto, a interação, o sentir o próprio evento (Entrevista concedida por Alves, V. J. R.; 2023).

Atualmente, as percepções em relação as participações em eventos de diferentes formatos, presencial, digital, híbrido se ampliam. Com olhar mais amplo neste entendimento dos eventos.

Presencial permite mais trocas. O híbrido funciona bem se for uma espécie de preparação para o presencial, algum detalhe híbrido. O digital funciona para coisas pontuais ou curtas, pois as pessoas não ficam muito tempo conectadas e prestando atenção, as vezes nem param para participarem do digital, dirigem, fazem outras atividades e escutam o on line. Para o digital dar certo tem que ser bem organizado, conhecer o melhor horário para cada público específico. Saber lidar com os pontos positivos e negativos de cada formato de evento (Entrevista concedida por Lumertz, J. S.; 2023).

Percebo que os digitais há uma maior procura se a pessoa tem restrições para o deslocamento e está interessado no tema. Se o evento for em sua cidade há uma preferência pelos presenciais. Estes estão com uma procura grande, mas não tanto quanto era antes da pandemia. Já o híbrido, muitos são eventos presenciais que são transmitidos por alguma mídia social, não há interação nenhuma (Entrevista concedida por Argentin, P. M.; 2023).

Percebo que o formato híbrido proporciona uma capilaridade maior para o evento, quando tem a opção de formato o alcance do evento é bem maior. Mas, prefiro o presencial (Entrevista concedida por Novaes, V. W.; 2023).

A organização precisa buscar formas de oportunizar aqueles que têm possibilidade de participarem do presencial, mas, ao mesmo tempo, oportunizar para aqueles que não têm. Então, eu não excluo o remoto. O híbrido e o remoto vieram para ficar (Entrevista concedida por Alves, V. J. R.; 2023).

Observa-se o presencial como preferência pelo fato das trocas humanas e contatos. O híbrido proporciona maior capilaridade para a participação no evento, dependendo de como for organizado não há interação entre as pessoas. E o digital sana dificuldades de deslocamento e tem maior alcance de participantes. Os “novos” formatos (digitais e híbridos) permaneceram como alternativa para a participação de eventos.

A representatividade dos eventos presenciais para os entrevistados se revela no sentimento de necessidade de contato humano, outros preferem os eventos digitais pelo alcance e deslocamento e nenhum participante sentiu dificuldade ao retorno dos presencias após pico da pandemia. Confirmando que o indivíduo é um ser social por

natureza, de uma maneira geral carece de coletividade e contato humano. (Aristóteles, 384 - 322 a.C.).

Os eventos digitais durante a pandemia influenciaram diretamente a vida profissional e pessoal dos participantes. Na vida profissional oportunizou mais aprendizado com as plataformas digitais e foi a forma de não se estagnar durante a pandemia. Já nas questões pessoais as influências são acentuadas, podendo destacar:

Acho que para se manter conectado com os amigos foram essenciais. Então eu acho que a possibilidade de termos e estar ali aprendendo, está se conectando com pessoas e estar conversando com outras pessoas além daquelas da tua rotina. Mais presas, mais fixas eu acho que foram importantes para a gente se atualizar para a gente aprender e para a gente também, de uma certa forma, ocupar o tempo para passar o medo (Entrevista concedida por Lumertz, J. S.; 2023).

Encontros com amigos, família, festas para socializar e não surtar (Entrevista concedida por Argentin, P. M.; 2023).

Conquista do conhecimento, acesso a outras vivências. Cria-se vínculos, uma rede virtual de novos amigos (Entrevista concedida por Novaes, V. W.; 2023).

Dificuldade de não poder se deslocar para arejar o pensamento, de ter contato físico com as pessoas. A tecnologia não permite isso (Entrevista concedida por Alves, V. J. R.; 2023).

A possibilidade de encontros nas questões pessoais serviu de bálsamo a vida em tempos pandêmicos para amenizar medos, e contribuir com a saúde mental e emocional. Da mesma forma, proporcionar novas formas de conhecimentos e vivências distintas da sociedade. Como o único recurso era a conexão tecnológica, as pessoas ficaram sem o contato físico, com dificuldades para se deslocar para arejar a cabeça, abstrair-se, espairecer diante de uma realidade nunca vivida outrora.

Para os participantes dos eventos, as tendências dos eventos pós pico da SARS-CoV-2 será o presencial e o híbrido, principalmente o presencial, até mesmo pelo envolvimento de diversas áreas da economia, os fornecedores dos eventos, e não excluindo a possibilidade de realização do digital.

Eu acho que a gente tem esse retorno, do querer presencial (Entrevista concedida por Lumertz, J. S.; 2023).

Tendência de aumentar os eventos presenciais. Mas não deixar de ter os digitais justamente para poder atrair pessoas que não têm condições de se deslocar (Entrevista concedida por Argentin, P. M.; 2023).

Tendência o híbrido, mas existe uma tendência muito forte para que alguns eventos voltem só para o presencial. Infelizmente por conta da monetização, quem organiza geralmente não está preocupado com o contato pessoal dos participantes, eles querem ganhar dinheiro. A questão da monetização é forte, o evento presencial movimenta uma cadeia de insumos, a passagem aérea, o transporte terrestre, hospedagem, alimentação, eventos e atrativos culturais. Já os eventos digitais movimentam a telemática, questões tecnológicas, não movimentam o deslocamento e alimentação das pessoas (Entrevista concedida por Novaes, V. W.; 2023).

O evento híbrido é uma tendência positiva, que agrega, que amplia a divulgação do conhecimento, a oportunidade de participação, de contribuição e que é uma tendência que contribui para que o evento realmente alcance um número maior de participantes (Entrevista concedida por Alves, V. J. R.; 2023).

Para os participantes entrevistados, algumas características se mostram no evento digital, como o envolvimento das pessoas, que no modo digital pode ser considerado insuficiente. A qualidade de interação entre as pessoas pode ser vista como moderada a regular. Já o grau de aprendizagem pode ser moderado, devido ao perfil de cada participante.

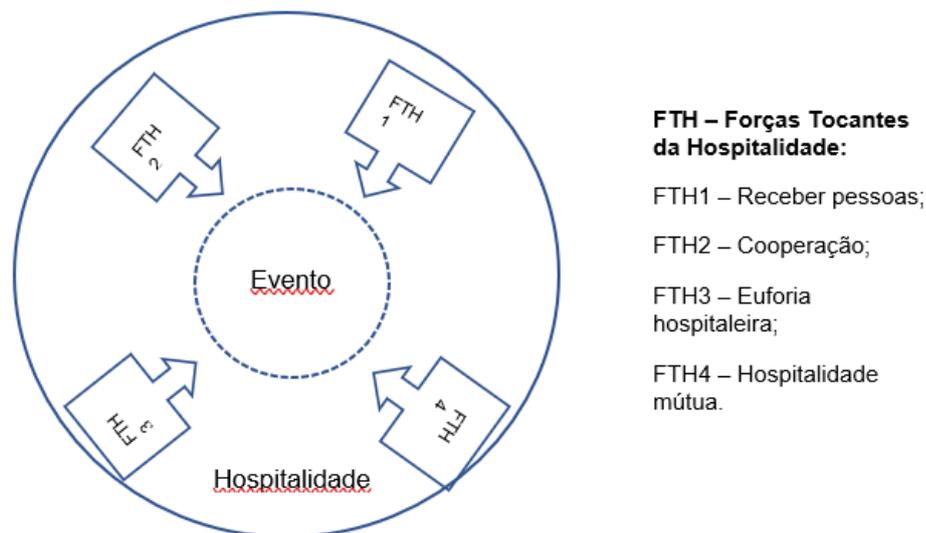
Acho que depende muito da pessoa, de o quanto ela se disponibiliza. Está aprendendo realmente, focando naquilo ali (Entrevista concedida por Lumertz, J. S.; 2023).

Alto seria se tivesse os sentidos, o contato, a troca humana, o olho, o olho, o sentimento, a emoção. Acredito que perca muito o aprendizado no digital (Entrevista concedida por Alves, V. J. R.; 2023).

Diante das falas dos entrevistados e da construção teórica foi possível interpretar que a hospitalidade e o evento se relacionam, neste contexto a hospitalidade exerce influência na pesquisa e na compreensão dos espaço-eventos como lugar de encontro, espaço de trocas e vivências, para além de um equipamento turístico gerador de fluxo.

As forças tocantes da hospitalidade incidem diretamente nos eventos. Podem influenciar a forma de estudá-los, planejá-los e executá-los, observando a hospitalidade como a conduta essencial, como forças interpretativas exercidas nos eventos e são representadas em quatro tipos: FTH1 Receber pessoas; FTH2 Cooperação; FTH3 Euforia hospitaleira e FTH4 Hospitalidade mútua. Como ilustrado na Figura 7.

Figura 7 – Dimensão relacional entre hospitalidade nos eventos: Forças Tocantes da Hospitalidade



Fonte: Elaborado pela autora (2022)

A primeira força tocante da hospitalidade (FTH1) denomina-se receber pessoas. O fato de o evento ser um acontecimento que envolve pessoas de imediato caracteriza uma dimensão relacional entre a hospitalidade.

O ato de receber pessoas é uma característica primordial da hospitalidade, talvez a primeira e simplista pensada num senso comum, recorre-se a experiência comum, a disponibilidade do receber em casa ou fora dela, ao ato de sentir-se bem recebido. É capaz de estabelecer contato e aproximação entre pessoas.

Importante mencionar Mauss (1974) em seus estudos sobre a tríade dar-receber-retribuir, em que se percebe a essência e a grandeza das trocas sociais entre as pessoas. Observando assim, a hospitalidade como dádiva e a dádiva da hospitalidade para os dias atuais na humanização das relações, inclusive nos eventos.

Para Camargo (2004) as manifestações da hospitalidade humana se dividem em dois eixos, os tempos sociais e os espaços sociais. Que são tempos e espaços diferentes, podem ser analisados de forma individual ou de forma integral.

Os tempos sociais são compostos pelo ato de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas. E os espaços sociais em que a hospitalidade se expressa são em ambientes domésticos, públicos, comerciais e virtuais.

Apesar da análise da hospitalidade deste estudo falar de eventos sem segmentá-los, ocorre um direcionamento inicial nos espaços de eventos, tais como: ambientes domésticos, os eventos sociais familiares; público, os eventos que

acontecem em locais públicos; comerciais, os eventos corporativos; e os virtuais, quaisquer eventos que utilize o ambiente digital para acontecer.

Neste momento a análise será voltada ao tempo social da hospitalidade humana o recepcionar, ou seja, receber pessoas em diferentes espaços de eventos.

Assim, a dimensão relacional entre hospitalidade e evento, aqui representada pela primeira força tocante, receber pessoas, pode ser vista em diferentes espaços, em diferentes eventos.

Receber pessoas em um ambiente doméstico implica uma interação entre anfitrião e convidado, em que a atitude hospitaleira possa existir dos dois lados, vista do anfitrião para o convidado e do convidado para o anfitrião. A hospitalidade dita como genuína. O receber torna-se uma acolhida com intenções de construção ou reafirmação de vínculo social.

Nos eventos públicos e comerciais as características principais são os serviços profissionais, a hospitalidade dita como comercial ou até mesmo a hospitalidade híbrida. Assim, no ambiente público exemplificam-se pelos shows abertos, festas como o *Reveillon*, Parada do Orgulho Gay, etc. E no ambiente comercial as temporadas cinematográficas, *shows* musicais com ingresso pago, jogos, etc. Aqui também vale agregar os eventos corporativos e científicos.

Os espaços virtuais, representados pelos eventos digitais, trazem a interligação com a hospitalidade virtual. No decorrer da pandemia da COVID-19 os encontros virtuais, os eventos digitais se transformaram na única possibilidade de relacionamento humano devido ao distanciamento social. O que gerou transformações no cotidiano das pessoas, indagações sobre o uso adequado das tecnologias, adaptações no ato de receber de forma virtual e, acima de tudo em como tornar o ambiente digital mais hospitaleiro.

A cooperação entre profissionais de eventos, tecnologia e hospitalidade, bem como os saberes específicos de cada área, se fazem necessários a cada dia, tomando grandezas inimagináveis dia após dia.

Quando se fala em cooperação, a FTH2, força tocante da hospitalidade 2, refere-se à cooperação entre as pessoas envolvidas no evento, em especial os trabalhadores entre si, pois, o desenrolar do evento engloba uma gama de profissionais que se inter-relacionam em cooperação de conhecimentos e de práticas de trabalho para que o evento aconteça.

A ação em cooperação torna fator protagonista relacional nas rotinas dos eventos, para Baptista (2012, p. 46) “[...] a presença de outrem não só interpela como apela ao mesmo tempo”.

Os trabalhadores precisam ter saberes específicos sobre eventos para desenvolverem suas funções, saberes técnicos e acima de tudo disponibilidade hospitaleira, agir com atitude hospitaleira para com todos os envolvidos no evento, seja contratante, fornecedor, trabalhador, palestrante ou participante.

É comum na rotina dos eventos o acolhimento ao próximo, a cooperação nos afazeres, a preocupação e cuidado com as pessoas. Desta forma, na perspectiva de Baptista (2012, p. 46) “Quando o encontro interpessoal é vivido com autenticidade, o sujeito é tocado pela situação da outra pessoa ao ponto de se dispor a agir em seu favor”.

Esta autora também indaga que há a possibilidade de não agir a favor de quem nos interpela, porém, “não sem perda de inocência” (p. 46). Transforma-se numa perda do compromisso com o outro, quiçá da consciência moral do trabalho e até mesmo social.

A cultura da hospitalidade nos espaços profissionais dos eventos faz com que os trabalhadores se dispõem a sanar os mais diversos imprevistos em prol do bom funcionamento do evento e do bem estar dos participantes.

Haja vista que essa cultura também vise o bem estar dos trabalhadores para que estes, como atores sociais, possam usufruir do ambiente de trabalho humanizado e assim, desenvolver suas funções de forma salutar, profissional e realmente hospitaleira.

Os atores sociais nos eventos se tornam agentes e receptores de hospitalidade em ações de cooperação recíproca.

Quanto maior for a consciência individual e social para a convivência humana, maior será a consciência na construção de um tecido social para a hospitalidade, para o fomento da cooperação nas relações de trabalho. A formação do sujeito solidário, cooperador, está intimamente ligada à atitude hospitaleira, por sua vez aos saberes em hospitalidade.

Assim, na perspectiva de Kops (2014, p. 195) que corrobora com os pensamentos abordados acima, a hospitalidade “é capaz de influenciar os saberes e fazeres dos colaboradores com a formação de atitude hospitaleira”.

A experiência hospitaleira, seja ofertada ou recebida, se torna agradável e bem aceita quando existe a consciência dos saberes da hospitalidade, torna-se uma pré-disposição que exclui pensamentos de servilismo. A grandeza do ato de servir ao próximo impera nas relações humanas pessoais e profissionais.

No decorrer do evento muitas situações e interações entre os participantes podem ocorrer, a terceira dimensão relacional que está representada pela força tocante da hospitalidade 3, FTH3, denominada euforia hospitaleira, demonstra isso.

A euforia hospitaleira consiste no momento em que as pessoas se envolvem em total alegria e interatividade, momentos efêmeros de satisfação, ápices de pertencimento ao local e interação com as outras pessoas presentes, mesmo que tenham tido apenas aquele contato, se conheceram ao ingressarem no evento, da mesma forma que podem já serem conhecidas, porém, o momento da euforia hospitaleira é manifestado por meio de algum gatilho do evento.

Os gatilhos dos eventos podem ser ilustrados pelas palavras de um palestrante numa exposição esclarecedora e empolgante, num tocante pessoal e social capaz de atingir outras pessoas também naquele instante. Ou a troca de alianças de um casal no ato do casamento em que a cerimônia tenha sido imbuída de emoções diversas. Ou ainda pode ser exemplificado pela explosão da torcida de futebol depois de um gol na final do campeonato.

A concretização das emoções e trocas hospitaleiras na euforia hospitaleira pode ser externada por meio de gargalhadas, no limiar da euforia, entrando em êxtase, momento em que todos podem se abraçar longamente trocando carinho em virtude do gatilho emocional do evento.

Esse conceito inicialmente foi pensado por Lugosi (2008), num *insight* no bar, ao observar instantes de grande festividade de confraternização interativa entre pessoas.

Neste estudo a euforia hospitaleira foi transposta para a realidade dos eventos, ou seja, pode ser detectada, observada e analisada no decorrer de um evento, independentemente de sua tipologia, pois a hospitalidade se manifesta de forma concreta nesses ambientes e nesse contexto teórico-prático.

Outra análise da dimensão relacional representada pela força tocante 4 (FTH4), refere-se à hospitalidade mútua.

Quando se fala em hospitalidade mútua observa a relação cordial entre os participantes do evento, uma comunhão social ilustrando a disponibilidade em aceitar

o momento vivido, experienciar as atrações contidas no evento e tendo a possibilidade de respeitar o que lhe é ofertado mesmo que não faça parte da sua ideologia de vida, sabendo agir de forma cortês e respeitosa. O que pode tornar o ambiente agradável e fraterno em deferência aos anfitriões.

Caracteriza-se pelo encontro imediato com o desconhecido humano, gerando empatia, simpatia, cordialidade entre as pessoas. Mas, também pode gerar antipatia e desmembrar-se para a inospitalidade mútua ou até mesmo a hostilidade mútua.

Exemplificado pela cordial aceitação em se sentar em uma mesa coletiva de vários lugares com pessoas desconhecidas, estabelecer trocas, novas amizades que podem ser apenas pontuais para aquele instante, mas que também podem se estender para fora do evento.

De fato, seriam pessoas que se conhecem em evento e depois a amizade perdura pela vida, criam conexões pessoais ou profissionais, em alguns casos torna relacionamento amoroso ou próspera parceria comercial.

Em outro caso ilustrativo, a aceitação do participante em ouvir um determinado estilo de música, mesmo sendo contrário ao seu gosto musical.

O momento em que a hospitalidade mútua se torna inospitalidade mútua ou até mesmo hostilidade mútua são situações em que os convidados, os participantes, se tornam *hostis uns com os outros*.

Seria quando os participantes se recusam a sentar com pessoas desconhecidas ou por vezes criem situações constrangedoras para que os comensais se levantem e se dirijam para outra mesa, até mesmo participantes em auditórios terem que procurar outros acentos devido a antipatia ou hostilidade ao lado.

Da mesma forma a inospitalidade mútua se manifesta quando o convidado se retira bruscamente do ambiente por não gostar da música que está tocando.

Observa-se que há indiferença na ordem em que as situações se manifestam, ou seja, no momento em que as forças tocantes agem no evento, a euforia hospitaleira pode se manifestar primeiro ou a hospitalidade mútua e vice-versa num contexto relacional social.

Estas constatações se originam a partir de estudos sobre hospitalidade e evento aliado a observações *in loco* o que torna possível detectar tais situações para realizar intersecções entre teoria e prática.

A pessoa que está envolvida num evento, seja como participante ou como trabalhador, vivenciará as dimensões da hospitalidade em que o evento está imbuído.

Muitas vezes esse caminho pode parecer óbvio, mas é importante estudá-lo e se atentar para as relações interpessoais para que este percurso não se transforme em momentos de inospitalidade ou até mesmo de hostilidade afetando diretamente a experiência no evento.

Diante das discussões deste capítulo foi possível analisar a qualidade da hospitalidade nos eventos presenciais, híbridos e digitais sob a perspectiva dos promotores, organizadores e participantes de eventos.

Bem como responder à pergunta da pesquisa ao identificar as representações sociais conotadas a hospitalidade nas práticas dos eventos presenciais e digitais, desvelando a qualidade das relações humanas estabelecidas nas diferentes formas de hospitalidade nos eventos presenciais, digitais e híbridos.

## CONVERSAS DE ÚLTIMAS PÁGINAS: CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

Não há o que temer no novo, há que recear sim, o espetáculo farfalhado da permanência do velho...  
(Manuel Sérgio, Uma Ligeira Brisa no Tempo, 1972).

Em eventos, (...) os atores “envolvidos vivem o impulso da criação de diversas formas. Segundo a concepção freudiana, para solucionar um conflito.

De acordo com Platão, como uma forma de loucura.

E, na opinião da artista plástica Fayga Ostrower, dando novas formas a algo novo”.  
(Melo Neto, 2000, p.18).

Este texto se materializa como processo das considerações parciais da tese, pois os processos de pesquisa são contínuos para o desvelar de outros saberes-fazer e não estanques, neste momento integra os dizeres para a defesa doutoral.

Os eventos estão presentes na sociedade em diversos momentos e formatos, por isso, há relevância em estudá-los sob o olhar socioantropológico e interpretá-lo na perspectiva da hospitalidade.

Com a tratativa de abordar assuntos pertinentes às relações levantadas, apresentam-se discussões sobre a hospitalidade e os eventos, bem como suas conexões.

Por vezes, as relações hospitalidade e eventos são assuntos referidos de forma isolada em considerável número de pesquisas, de acordo com a pesquisa bibliográfica para a tese. Ocasionalmente, se restringem às relações do receber bem entre os anfitriões e os convidados, participantes do evento.

Em diversos outros momentos os eventos são estudados com o olhar voltado a gestão e a hospitalidade observada como uma forma simplista perante sua verdadeira amplitude teórica e prática.

Um número ainda menor observa a hospitalidade como fenômeno social em seu sentido amplo e, menor ainda, a relaciona com eventos.

Com a ênfase colocada na hospitalidade, o espaço-evento torna-se uma oportunidade para encontro não somente com os rostos conhecidos como os desconhecidos, ofertando oportunidade de trocas e relacionamentos.

As ações de hospitalidade nos eventos podem se tornar visíveis quando há pensamento hospitaleiro por parte da organização do evento, para que as dimensões da hospitalidade estejam presentes na condução dos trabalhos.

Para tanto, o pensar no outro, a atitude de alteridade nas rotinas são práticas comuns entre os trabalhadores do evento. Possibilitando interações entre as pessoas, bem como o entendimento assertivo da condução das práticas do roteiro do evento.

Mais um aspecto a ser observado na relação hospitalidade e evento perpassa pela aproximação da data de realização do evento em que a adrenalina e ansiedade por parte do organizador ou anfitrião aumentam pelas supostas intempéries que possam surgir no decorrer do evento.

Estas intempéries podem ser amenizadas ou solucionadas mediante saberes específicos do profissional de eventos que conta com planejamento de ações de forma assertiva tendo por base ensinamentos da hospitalidade para saná-las a contento.

São as medidas concretas de hospitalidade no evento que contam com a alteridade e acolhimento ao outro, facilmente percebidas pelos participantes. Tratadas como as trocas iniciais no evento, que podem se estender a sensações de superação da mesmice do cotidiano, novos relacionamentos fraternos, profissionais ou amorosos. Possibilitando assim, encontros com pares, reconhecimento de si e sensação de pertencimento. As relações de trocas também podem ser encontradas nos eventos digitais com experiências distintas.

A importância de estudar evento faz-se presente pelo fato da geração de benefícios na constância evolutiva da sociedade.

De início foi pensado campos de estudos que exprimissem uma realidade social atual para fazer conexões com a hospitalidade, assim serem analisados sob o olhar da hospitalidade em sua magnitude, como campo maior de pesquisa, em que a escolha se limitou aos eventos.

A escolha se justifica pelo esforço de estudar o evento de forma humanizada, observando a relação de troca entre as pessoas, o que possibilita abordar o contraponto ao cotidiano, com a proposta de romper com o senso comum de análises de gestão dos eventos, importante, mas não únicas. Utilizando de indagações que não são comuns no contexto de análise.

O imediatismo que rege a vida contemporânea também é refletido nos eventos e se espalham pela sociedade. São efeitos imediatos no cotidiano e na sociabilidade humana, também influenciando a médio e longo prazo.

Pesquisar hospitalidade nos faz acreditar que possa existir um mundo com pessoas mais hospitaleiras, com intenção de realizar novas descobertas e interpretações dos fenômenos nos eventos, ou, em outras relações sociais.

Considerar a educação para a hospitalidade torna fato relevante porque a hospitalidade é a essência dos serviços, das trocas comerciais como um todo e, das trocas que envolvem a dádiva. A hospitalidade é essencial nas relações humanas para que realmente sejam humanas.

As teorias correlacionadas para a análise do objeto de estudo da tese, hospitalidade-acolhimento-eventos, constituem o prisma da hospitalidade e traz elementos e estudos inovadores, transdisciplinares, dos fenômenos sociais existentes, trazendo à tona análises que vão para além das visões reducionistas.

As questões que permeiam a hospitalidade sob a perspectiva socioantropológica analisando o contraponto ao cotidiano do indivíduo a partir de suas trajetórias nos eventos, permite entender a totalidade do processo, não sendo considerada irrelevante, e sim, uma forma contundente de contribuir para a interpretação dos eventos como um todo.

A pesquisa de campo possibilita aprendizados consideráveis quando temos a oportunidade e sabemos escutar pessoas com experiências profundas, contribuindo para nossa situação de seres inconclusos. Para análise proposta dos achados dos entrevistados, na busca da objetividade interpretativa foram utilizadas as seguintes categorias: Hospitalidade, Espaço, Acolhimento.

A hospitalidade é objeto interdisciplinar que possibilita a inovação de conceitos e práticas, assim como o evento. Tal afirmação conduz ao pensamento de que a incompletude do objeto é natural e não impede o trabalho teórico e a ligação empirista.

As discussões se materializam para que o trabalho se mostre com representatividade e traga ancoragem para saber se a crítica (observação) parte da prática da pesquisadora ou se tem base na vivência dos atores sociais pesquisados.

Retomando a dissertação do mestrado, distinguimos alguns aspectos de abordagem e interpretação. Na dissertação a hospitalidade era interpretada contida no acolhimento, já para a tese invertemos o olhar da pesquisa e a hospitalidade foi analisada contendo o acolhimento. Este movimento interpretativo se pauta na construção de um olhar holístico para as duas possibilidades de pesquisar o fenômeno hospitalidade e, assim, expandir o arcabouço teórico e prático da pesquisadora.

Diante dos parâmetros operacionais da construção da pesquisa, outros pontos demonstram relevância para o movimento no processo do caminhar.

A tese é um processo de construção coletiva, porém solitária; coletiva pela influência de outros que contribuem com a caminhada e traz percepções para o pensamento com alteridade nas cenas hospitaleiras. Solitária porque o trabalho, apesar de exigir abertura de horizontes para novas realidades, em suas interpretações intelectuais se materializa em momentos de constructos textuais individuais, reflexivos, de planejamento inédito para que possa contribuir socialmente com pesquisas e práticas futuras.

Produzir conhecimentos não é só teoria, é estar em contato com os fenômenos sociais e com as pessoas. Por isso, esta tese percorre caminhos ao encontro das relações humanas que podem acontecer nas interfaces dos campos de investigação e do objeto de estudo hospitalidade e eventos.

Os conceitos de Camargo (2004; 2008) sobre Hospitalidade se tornaram essenciais para a estruturação da tese. Além deste, outros conceitos caminharam juntos na incorporação da estrutura: o Acolhimento de Avena (2006) e Eventos trazido por Melo Netto (2000).

E para amalgamar a discussão conceitual, o conceito de espaço de Milton Santos (1996), na construção da expressão espaço-eventos como “síntese entre conteúdo social e as formas espaciais” (p. 88). Além de Bourdieu (2011) com a teoria do *habitus*, o poder simbólico, as condições de externalismo, internalismo e imaginários.

A harmonia conceitual possibilitou a construção da tese e a possibilidade de análise empírica para verificar as representações sociais conotadas a hospitalidade nas práticas dos eventos presenciais, digitais e híbridos. Além de originar dois novos conceitos de hospitalidade e eventos, que sugestionam representações sociais e tratativas humanizadas.

Sendo eles: *Hospitalidade*: fenômeno macro de representações sociais e importância ampla, não reducionista, que se propicia a desvelar as relações interpessoais de alteridade e suas interfaces.

E *Evento*: Estrutura planejada para um acontecimento social porque envolve pessoas e sociedade em determinada situação; transdisciplinar, com diversos conhecimentos envolvidos em seus processos e contribuições ao indivíduo; visto como um contraponto ao cotidiano, pois é fora da rotina; tende a ser planejado porque

possui data, horário, local, objetivos pré-determinados; estabelece trocas pelo seu caráter de interação entre sujeitos, pensado para pessoas, por pessoas, enaltecendo o valor humano agregado, para tanto possui a hospitalidade como fator primordial em suas relações. Existe relação mercadológica ou não.

Diante disso, considera-se importante estudar os eventos com as interfaces exercidas pela hospitalidade para o seu desenvolvimento de forma satisfatória e ampla. Da mesma forma, estudar a hospitalidade nos eventos, atendendo as necessidades dos indivíduos de estabelecerem trocas e vivenciarem experiências.

Os conceitos não são estáticos, podem se adequar às mudanças ocorridas na sociedade por conta do progresso tecnológico, situações pandêmicas e quebras de paradigmas sociais para atenderem às adversidades da realidade humana em constante movimento.

São sugeridos indicativos para observação e estudo da hospitalidade nos eventos, as chamadas Forças Tocantes.

As Forças Tocantes são relacionadas as forças exercidas pela hospitalidade nos eventos. Assim, esta dimensão relacional resulta em forças tocantes da hospitalidade exercidas nos eventos e são representadas em quatro tipos: FTH1 Receber pessoas; FTH2 Cooperação; FTH3 Euforia hospitaleira e FTH4 Hospitalidade mútua (ver capítulo 3).

Por meio deste contexto, a tese se pauta na descoberta das representações sociais conotadas a hospitalidade nas práticas dos eventos presenciais, digitais e híbridos.

Afim de desvelar a qualidade das relações humanas estabelecidas nas diferentes formas de hospitalidade nos eventos presenciais, digitais e híbridos.

As representações sociais hospitaleiras ocorrem em função das interações sociais hospitaleiras que acontecem nos eventos em seus diferentes formatos, podendo ser desveladas em formas distintas de interação que representem práticas hospitaleiras de qualidade. Permitindo aos envolvidos no evento interpretar aspectos da realidade humana para conceber ações práticas, de preferência hospitaleiras.

Analisando como elemento principal os sujeitos em suas representações sociais das práticas de hospitalidade para que as tratativas dos eventos se tornem uma construção humanizada e humanizadora, incluindo tanto os promotores como os organizadores e participantes dos eventos, estes pesquisados puderam expor as relações e representações sociais (ver capítulo 3), pautadas na hospitalidade,

existentes nos tipos de eventos analisados. Assim, foi possível responder os três primeiros objetivos específicos propostos na tese.

(1) analisar as representações sociais dos promotores de eventos técnico-científicos, associativos, públicos e empresariais sobre hospitalidade presencial, virtual e híbrida;

O respeito a cultura local de onde o evento está sendo realizado valoriza os locais e oferta novas experiências para os visitantes. Suas inserções nos eventos podem ocorrer por vários meios como a valorização do folclore e costumes locais, enaltecendo a gastronomia local, em formato de brindes, apresentações, decoração e onde a criatividade e a finalidade do evento permitirem. Estas ações auxiliam na definição da identidade do evento para que não se torne cópia de outros eventos.

Os imaginários presentes para conectar os sujeitos ao evento começa desde o primeiro ato de comunicação, como a criação do layout, até os agradecimentos pela participação dos palestrantes, convidados, participantes e para os trabalhadores garantindo a satisfação, o pertencimento, pelo envolvimento no evento, até mesmo experiências transcendentais.

As experiências são bem vistas nos eventos digitais e híbridos, a tecnologia bem compreendida e utilizada facilita as trocas hospitaleiras, bem como a inclusão dos sujeitos envolvidos no evento.

Para evitar as ações inospitaleiras o promotor precisa se colocar no lugar do outro, deve agir com alteridade. As tratativas humanizadas devem caminhar junto ao objetivo do evento e ao público-alvo.

As premissas da hospitalidade doméstica são inseridas nos eventos para o bem receber, tanto dos trabalhadores, quanto dos participantes. Criando um clima agradável e humanizado.

(2) analisar as representações sociais dos organizadores de eventos técnico-científicos, associativos, públicos e empresariais sobre hospitalidade presencial, virtual e híbrida;

Para os organizadores o evento deve ser concebido, planejado, executado intencionando a interação propositiva entre os participantes e trabalhadores do evento, para assim serem bem recebidos e levarem boas impressões do espaço-evento.

A escolha para a ida a outra edição do evento está pautada nas interações sociais ocorridas na edição anterior, para que sejam de qualidade é de bom tom que

os organizadores estejam disponíveis e presentes no evento para solucionar contratempos diversos, estabelecendo relação humanizada com os trabalhadores.

No evento digital não há diferença quanto a sua presença virtual, pois estes eventos devem ser pensados de forma semelhante aos presenciais, desde a concepção até a execução e em todas as fases terem pessoas capacitadas para o atendimento hospitaleiro.

(3) analisar as representações sociais da hospitalidade presencial, digital e híbrida aos participantes de eventos.

A viagem para um evento presencial representa oportunidade de conhecer novos lugares, de sair da rotina, e permite encontros face a face, pois o ser humano é social e relacional.

O acolhimento é representado socialmente quando os participantes são bem recebidos nos eventos, até mesmo, de forma calorosa; o respeito quanto às suas necessidades específicas, também de raça, gênero e segurança local, são atingidos. Pois, receber em eventos é respeitar o outro.

As interações virtuais ocorrem nos eventos digitais, com características específicas, com a tela do computador, ou celular, sendo intermediária entre os sujeitos, em que o esforço maior é estabelecer interações de qualidade entre os participantes do evento. O que não caracteriza mérito ou demérito para os eventos, e sim uma adaptação a sociedade contemporânea.

O promotor e organizador de eventos exercem papéis distintos e essenciais na construção de eventos hospitaleiros e humanizados. Se atentando aos detalhes e especificações da sociedade para determinado encontro em determinado momento social; estabelecer movimentos de poderes simbólicos (Bourdieu, 2011) e originando *habitus* (Bourdieu, 2011) a partir da construção da hospitalidade nos eventos de forma abrangente.

O papel do promotor de eventos é promovê-los garantindo a hospitalidade para os organizadores, demais trabalhadores e participantes, fazendo com que essa premissa caminhe junto às questões economicistas.

O papel do organizador de eventos é organizá-los recorrendo às tratativas humanizadas embasadas nas ações hospitaleiras, trabalhando para além das técnicas operacionais de execução.

A organização e promoção hospitaleira utiliza-se da cultura local da cidade que sedia o evento, nas necessidades específicas e nas experiências dos

participantes nos diferentes formatos dos eventos, presencial, digital e híbrido, garantindo a hospitalidade em diferentes formas e momentos no espaço-eventos.

Ao identificar a construção da hospitalidade nos eventos como princípio dos promotores e organizadores, foi possível atingir o quarto e quinto objetivo específico proposto na tese: (4) identificar qual papel do promotor de eventos na construção da hospitalidade presencial e digital; (5) identificar qual papel do organizador de eventos na construção da hospitalidade presencial e digital.

Os participantes podem se relacionar de diferentes maneiras nos eventos, independente do formato presencial, digital e híbrido, estas representações sociais estão intimamente ligadas as ações de hospitalidade nos eventos, como os vínculos originados da participação nos eventos, como relações profissionais de surgimento de acordos comerciais; e, pessoais como novas amizades; trocas de conhecimentos; e as trocas sociais de interesses múltiplos; o que permitiu alcançar o objetivo específico seis: (6) descrever as representações sociais por parte dos participantes de eventos quanto a construção de vínculos sociais, trocas de conhecimento, relacionamento interpessoal e networking na forma presencial, digital e híbrida.

A hospitalidade pode ser conotada nas práticas dos eventos como uma necessidade latente e moderna, em quaisquer formatos dos eventos, presencial, digital ou híbrido.

Os promotores, organizadores e participantes pesquisados apontaram ações vivenciadas ou esperadas para que o evento seja hospitaleiro, nos diferentes formatos.

Esta unidade de pensamento permitiu responder ao último objetivo específico proposto na tese: (7) analisar a qualidade da hospitalidade nos eventos híbridos, presenciais e digitais.

A importância de verificar a qualidade da hospitalidade nos eventos é necessária para suprir as necessidades dos participantes, como informações assertivas, necessidades biológicas e fisiológicas, trazendo bem estar e demonstrando cuidado com os sujeitos; além de ofertar experiências inovadoras na participação do evento. Para tanto, considera a importância de preparar os trabalhadores para a hospitalidade.

A organização se projeta na qualidade dos eventos, transformando-se em aspectos operacionais. Para os eventos presenciais, o cumprimento da programação e horários reflete de forma propositiva, bem como os equipamentos tecnológicos

estejam funcionando a contento para o desenrolar das atividades dos eventos; e, trabalhadores com informações assertivas.

No evento digital as perspectivas quanto a qualidade se assemelha no cumprimento da programação e horários e na qualidade dos equipamentos tecnológicos, mas se diferem em outros quesitos pelo fato de serem experiências distintas, como esclarecimentos de acesso a plataforma escolhida, a divulgação do *link*, acesso as salas, moderação envolvente; neste caso, o trabalhador precisa estar preparado para a hospitalidade virtual.

A inospitalidade representa a má qualidade da organização nos eventos em seus formatos distintos. Assim, inospitalidades são representadas por ações que expressam desorganização do evento, englobando maus tratos aos trabalhadores por parte da organização, pois tratar bem os participantes e maltratar os trabalhadores é uma controvérsia hospitaleira nos eventos.

Vale ressaltar que os atores entrevistados, promotores, organizadores e participantes dos eventos, são, respectivamente, produtores, reprodutores e consumidores da hospitalidade nos eventos.

Outra devolutiva social da tese, para além das inovações conceituais de hospitalidade e eventos, consiste no indicativo de mudanças sociais na concepção, planejamento, organização, execução e pós execução dos eventos, em seus diferentes formatos (presencial, digital, híbrido) tendo como premissa a hospitalidade para estruturar as fases do evento em seu contexto de espaço-evento. Os indicativos podem ser expressos na publicação de um livro sobre a temática hospitalidade em eventos.

Perante o exposto, a tese contribui para revisão dos conceitos de hospitalidade e eventos por reforçar a tratativa humanizada nas relações sociais, em suas objetividades e subjetividades.

Paulo Freire utiliza em seus estudos a palavra esperar. Em Boaventura dos Santos encontramos a utilização da palavra futuro. No contexto atual podemos uní-las na esperança de um futuro, um outro mundo possível, tendo como base os estudos da hospitalidade tão necessário para a construção social do indivíduo enquanto ser pensante e relacional nos eventos.

Com isso, pensamos nos frutos da hospitalidade em formato poético.

### Frutos da hospitalidade

Que frutifiquem sonhos para a prática de uma outra hospitalidade possível...

Que frutifiquem sonhos para a prática de um outro evento possível...

Que frutifiquem saberes...

Conhecimento...

Que frutifique a prática de uma outra hospitalidade possível...

Que frutifique a prática de um outro evento possível...

Que frutifiquem outros saberes...

Que frutifique Conhecimento...

Para os Encontros...

Trocas...

Humanização...

Viver a Hospitalidade nos eventos.

## REFERÊNCIAS

ALBERTI, Verena. Tratamento das entrevistas de história oral no CPDOC. Rio de Janeiro: CPDOC, 2005. 11f.

ALVES, Maria Lucia Bastos; RAMOS, Silvana Pirillo. Turismo religioso no Rio Grande do Norte: as múltiplas faces dos “encontros” no Sertão do Seridó. Revista Hospitalidade, São Paulo, ano IV, n. 2, p. 35-50, 2. sem. 2007. Acesso em: 18 nov. 2020.

ALLEN, Johnny; O`TOOLE, Willian; HARRIS, Robert & MCDONALD, Ian. Organização e gestão de eventos. Tradução. Marise Philbois Toledo. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

AURAIX-JONCHIÈRE, Pascale. Entre acolhida e hostilidade. In MONTANDON, A. (Org). O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: Senac, 2011.

AVENA, Biagio M. Turismo, educação e acolhimento: um novo olhar. São Paulo: Roca, 2006.

BARBOSA, Fátima Marita. As dimensões teóricas do evento. 2004. 131 f. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi. 2004.

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. Lisboa, Portugal: Edições 70, 1977.

BASTOS, Senia. A produção científica do Mestrado em Hospitalidade (2002-2008). Revista Hospitalidade. São Paulo, ano V, n. 2, p. 120-132, jul.-dez. 2008. Acesso em: 18 nov. 2020.

BAPTISTA, Isabel. Ética e educação social interpelações de contemporaneidade. sips - pedagogia social. Revista Interuniversitária [1139-1723 (2012) 19, 37-49] terceira época.

BEVILACQUA, Ciméa. Notas sobre a forma e a razão dos conflitos no mercado de consumo. Revista Sociedade e Estado, v. 26, n.1/2, 2001, p. 306-334. 2001.

BERNARDO, Fernanda. Mal de hospitalidade. In: NASCIMENTO, Evando (Org). Jacques Derrida: pensar a desconstrução. São Paulo: Estação Liberdade, 2005.

BINET-MONTANDON, Christiane. Uma construção do vínculo social. In: MONTANDON, Alain (Org.). O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: Senac, 2011.

BOFF, Leonardo. Virtudes para um outro mundo possível, hospitalidade: direito e dever de todos. Vol. I. Petrópolis: Vozes, 2005.

BOURDIEU, Pierre. *Sociologia*. Coleção Grandes Cientistas Sociais. Organização de Renato Ortiz. São Paulo: Ática, 1983.

BOURDIEU, Pierre. A economia das trocas simbólicas. 6.ed. São Paulo: Perspectiva, 2009.

BOURDIEU. O poder simbólico. 14.ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2011.

BORGES, Luciana Resende. Saberes, acolhimento, turismo e eventos: o ciclo virtuoso para encontros mais humanizados. Jundiaí – SP: Paco Editorial, 2020.

CAILLÉ, Alain. Antropologia do dom. Petrópolis: Vozes, 2002.

CAMARGO, Luiz Octávio de L. Hospitalidade. 3ª edição. São Paulo: Aleph, 2004.

CAMARGO, Luiz Octávio de L. A pesquisa em hospitalidade. Revista Hospitalidade. Ano V, nº 2, p. 15-51, 2008.

CAMARGO, Luiz Octávio de L. O estudo da hospitalidade. In: MONTANDON, Alain (Org.). O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: Senac, 2011.

CAMARGO, Luiz Octávio de L. Os interstícios da hospitalidade. Revista Hospitalidade. v. XII, nº especial, p. 48-69, 2015.

CAMARGO, Luiz Octávio de L. As leis da hospitalidade. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo. São Paulo, 15 (2), e-2112, mai/ago, 2021.

CARVALHO, William Ladeia de; REJOSWIKI, Mirian; Tecnologia em eventos da Faculdade Hotec, São Paulo: proposta de formação versus atuação profissional de egressos. Revista Hospitalidade. São Paulo, v. IX, n. 1, p. 82 - 104, junho 2012. Acesso em: 18 nov. 2020.

DA SILVA, M. A.; DA SILVA, M.R.A.; PERINOTTO, A.R.C. O que me atrai nessa propaganda que me leva a esse país? Símbolos ou hospitalidade? Revista Hospitalidade. São Paulo, volume 17, n.01, p. 19-36, 2020. Acesso em: 18 nov. 2020.

DEMO, Pedro. Metodologia científica: em ciências sociais. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1995.

DERRIDA, Jacques. A hospitalidade e as novas tecnologias. Entrevista com Jacques Derrida. Em Jornal do Brasil, Ideias, 2 de Junho de 2001, Rio de Janeiro. Disponível em:

[http://memoria.bn.br/DocReader/DocReader.aspx?bib=030015\\_12&pagfis=37865](http://memoria.bn.br/DocReader/DocReader.aspx?bib=030015_12&pagfis=37865).

Acesso em: 02 mar. 2021.

DERRIDA, Jacques & DUFOURMANTELLE, Anne. Da hospitalidade. Tradução Antonio Romane. São Paulo: Escuta, 2003.

DIÁRIO DO TURISMO. O que está por vir no futuro, em 20 pontos da revista "The Economist". Disponível em: <https://diariodoturismo.com.br/o-que-esta-por-vir-no-futuro-em-20-pontos-da-revista-the-economist/>. Acesso em: 23 abr. 2021.

DUARTE, Rosália. Entrevistas em pesquisas qualitativas. *Educar*, Curitiba, n. 24, p. 213-225, 2004.

ENGELS, Friedrich. *A origem da família, da propriedade privada e do Estado*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

FEDRIZZI, Valéria Luiza Ferreira. Facetas da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. VI, n. 2, p. 96 - 114, jul.- dez. 2009. Acesso em: 18 nov. 2020.

FERREIRA, Norma Sandra de Almeida. As pesquisas denominadas “Estado da Arte”. *In: Educação & Sociedade*. Ano XXIII, n° 79, Agosto/2002.

FRANCO, Maria Cláudia Setti de Gouvêa; BUCCI, Eugêncio. A hospitalidade enquanto ação mediadora na fabricação de valor de gozo no contexto da comunicação política. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. VII, n. 2, p. xx-xx, jul.-dez. 2010. Acesso em: 18 nov. 2020.

FROZÉ, Valéria Dellamano, GIANOTTI, Helio Pedro Pellegrino, GIANOTTI, Priscila Salinas Pellegrino. Considerações sobre o turismo de saúde na América Latina – serviços de primeiro mundo com preços de países emergentes? *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. VII, n. 1, p. 32-42, jan.-jun. 2010. Acesso em: 18 nov. 2020.

FRUGOLI, R.; REJOWSKI, M. A romaria de Nossa Senhora de Nazaré e o turismo de fé religiosa: um estudo etnográfico. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, volume 16, n.03, p. 175-197, 2019. Acesso em: 18 nov. 2020.

GAMA, G. L. G. O rito da hospitalidade em eventos sociais do tipo casamento, aniversário infantil e baile de debutantes. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, volume 17, n.03, p. 160-181, 2020. Acesso em: 18 nov. 2020.

GETZ, Donald. *Event studies: theory, research and policy for planned events*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann, 2007.

GIACAGLIA, Maria Cecília. *Organização de eventos: teorias e práticas*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

GOMES, Romeu. A análise de dados em pesquisa qualitativa. *In: MINAYO, Maria Cecilia de Souza (Org.)*. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

GOULART, I. do C. V. Relato de experiência: a entrevista como um processo de interação dialógica. *Cadernos da Pedagogia*, São Carlos, ano 7, v. 7 n. 13, p. 87-100, jul./dez. 2013.

GOTMAN, Anne. *Peut-on faire commerce de l'hospitalité?* *In: Colloque Franco-brésilien Hospitalité et développement durable*. CRLMC – Université Blaise Pascal. Clermont-Ferrand. 4-5 avril, 2005.

GOTMAN, Anne. Uma bricolagem pós-moderna. In MONTANDON, A. (Org.). O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: Senac, 2011.

GRINOVER, Lucio. A hospitalidade, a cidade e o turismo. São Paulo: Aleph, 2007a.

GRINOVER, Lucio. A hospitalidade na perspectiva do espaço urbano. Revista Hospitalidade. São Paulo, ano VI, n. 1, p. 04-16, jan.-jun. 200. Acesso em: 18 nov. 2020.

HALBWACHS, Maurice. A memória coletiva. Tradução de Beatriz Sidou. São Paulo: Centauro, 2006.

HELLER, Agnes. *Sociologia da vida cotidiana*. Barcelona: Edições da Península, 1998.

HOLANDA, Sérgio Buarque de. Raízes do Brasil. 5ªed. Rio de Janeiro: José Olympo, 1968.

ICCA - International Congress and Convention Association. From trial to viable events report - Now available. Disponível em: <https://www.iccaworld.org/npps/story.cfm?nppage=5198374>. Acesso em: 24 abr. 2021.

KANT, Immanuel. Fundamentos da metafísica dos costumes. [S.l.]: Edições 70, Lisboa, 1995.

KOPS, Darci. Hospitalidade: saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais. Caxias do Sul: Educs, 2014.

LAHIRE, Bernard. O homem plural: as molas da ação. Ed. Instituto Piaget, Lisboa, 2001.

LAHIRE, Bernard. Homem plural: os determinantes da ação. Tradução de: Jaime. A. Clasen. Petrópolis: Vozes, 2002.

LASHLEY, Conrad; MARRISON, Alison. Em busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. Trad. Carlos David Szlak. Barueri: Manole, 2004a.

LASHLEY, Conrad. Hospitalidade e hospitabilidade. Revista Hospitalidade. São Paulo, v. XII, nº especial, p. 70-92, 2015.

LEMONS, Leandro. Para além da superfície: um exame teórico sobre eventos turísticos. In: GASTAL, Susana (Org.). Turismo, investigação e crítica. São Paulo: Contexto, 2002.

LEVINAS, Emmanuel. Ética e infinito (1982). Trad. João Gama. Lisboa: ed, 1988. v 70.

LYOTARD, Jean-François. 14ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2011.

LUGOSI, Peter. Hospitality spaces, hospitable moments: consumer encounters and affective experiences in commercial settings. *Journal of Foodservice*, 19, pp. 139–149, 2008.

LUKOWER, Ana. Cerimonial e protocolo. São Paulo: Contexto, 2003.

MACIEL, Josemar de Campos. A Hospitalidade e a revelação da humanidade. Notas em margem a um pequeno clássico. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, volume 16, n.02, p. 114-137, 2019.

MANZI, Joachim. Emmanuel Lévinas Rosto e epifania do outro. In MONTANDON, A. (Org.). *O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: Senac, 2011.

MARCELINO, Grace. K.; CAMARGO, Luiz. O.L Dimensões teóricas da noção de hospitalidade. In: BRUSADIN, Leandro. B. (Org.). *Hospitalidade e dádiva: a alma dos lugares e a cultura do acolhimento*. Curitiba: Prismas, 2017.

MARUJO, Noémi. Os eventos turísticos como campo de estudo acadêmico. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo local*. Espanha, Málaga, volume 7, n.17, 2014.

MARTINS, C. Sobre a noção da prática. *Novos estudos*, 2002.

MAUSS, Marcel. Ensaio sobre a dádiva – forma e razão da troca nas sociedades arcaicas. In: *Sociologia e Antropologia*. São Paulo: EPU/Edusp, 1974.

MEIRELLES, Gilda Fleury. Tudo sobre eventos. São Paulo: STS Publicações e Serviços, 1999.

MELO NETO, Francisco Paulo de. *Criatividade em eventos*. São Paulo: Contexto, 2000.

MELO NETO, Francisco Paulo de. *Marketing de eventos*. 4ª edição. Rio de Janeiro: Sprint, 2003.

MENDES JUNIOR, Jaime Nogueira.; FERREIRA. Marcos César. Análise compreensiva: conceito e método. *GEOGRAFIA*, Rio Claro, v. 35, n. 1, p. 21-35, jan./abr. 2010.

MENEGUEL, Cinthia Albuquerque; ETCHEBEHERE, Mário Lincoln de Carlos. Parques Nacionais no Brasil e a prática do turismo sustentável. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. VIII, n. 1, p. 78- 94, jan.-jun. 2011. Acesso em: 18 nov. 2020.

MICELI, Sergio. Introdução: A força do sentido. In: BOURDIEU, Pierre. *A economia das trocas simbólicas*. 6.ed. São Paulo: Perspectiva, 2009.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Câmara do turismo 4.0 realiza reunião online inaugural. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/camara-de-turismo-4-0-realiza-reuniao-online-inaugural>. Acesso em 10 mai. 2021.

MOESCH, Marutschka Martini. Para adiar o fim do mundo: tessituras epistemológicas do Turismo e suas encruzilhadas. Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade, 15 (2), 576-601. 2023.

MONTANDON, Alain. Visitas. Convidar/receber. In MONTANDON, A. (Org.). O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: Senac, 2011a.

MONTANDON, Alain. Espelhos da hospitalidade. In MONTANDON, A. (Org.). O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: Senac, 2011b.

NAKANE, Andrea. Segurança em eventos: não dá pra ficar sem!. São Paulo: Aleph, 2013.

OLIVEIRA, A. P. G. S.; FONSECA, N. R. V. A construção histórico social da hospitalidade mineira e a percepção dos turistas que visitam Belo Horizonte. Revista Hospitalidade. São Paulo, volume 17, n.03, p. 74-102, 2020. Acesso em: 18 nov. 2020.

TELFER, Elizabeth. A filosofia da “hospitabilidade”. In LASHLEY, Conrad e MORRISON, Alison (Org.). Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri: Manole, 2004.

PINTO, Roque e PEREIRO, Xerardo. Turismo e Antropologia: contribuições para um debate plural. Revista Turismo e Desenvolvimento, n.13/13, 2010, p.447-454. 2010.

PITT-RIVERS, Julian. Antropologie de l'honneur. Paris: Hachette, 1997.

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

QUINZANI, S.S.P; CAPOVILLA, V.M; CORRÊA, A.A. A Pluralidade Gastronômica da região amazônica: sabores acreanos, paraenses e do Alto Rio Negro. Revista Hospitalidade. São Paulo, volume 13, n.02, p. 248-271, agosto de 2016. Acesso em: 18 nov. 2020.

REVISTA HOTEL NEWS. O bem-estar na hospitalidade. Disponível em: <https://www.revistahotelnews.com.br/o-bem-estar-na-hospitalidade/>. Acesso em: 24 abr. 2021.

SACCOL, Amarolinda Zanela. Um retorno ao básico: compreendendo os paradigmas de pesquisa e sua aplicação na pesquisa em administração. Revista de Administração da UFSM, v.2, n.2, p.250-269, 2009. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/reaufsm/article/view/1555>>. Acesso em: 12 fev. 2022.

SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; PERAZZOLO, Olga Araújo; PEREIRA, Siloe. A hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor. In SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; BAPTISTA Isabel (Org). Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade. Caxias do Sul: Educs, 2014a.

SANTOS, Milton. A natureza do espaço: Técnica e Tempo, Razão e Emoção. São Paulo: HUCITEC, 1996.

SANTOS, Milton. A natureza do espaço: Técnica e Tempo, Razão e Emoção. 4 ed. 2 reimpr. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2006.

SHIGUNOV NETO, Alexandre; DENCKER, Ada de F.M.; CAMPOS, Letícia M. Dicionário de Administração e Turismo. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2006.

SILVA, Haiké R. K. Considerações e confusões em torno de história oral, história de vida e biografia. *Métis: história & cultura*, v. 1, n. 1, p. 25-38, jan./jun. 2002.

SILVA, Paloma Mendes; LIMA, Catiane Lopes de. Hospitalidade virtual: uma análise do uso da rede social Instagram por hotéis de Natal/RN. In: BARROS, Aline Gisele Lima Azevedo de; SILVA, Márcia Félix da (Orgs). Hospitalidade: oportunidades e desafios. João Pessoa: Editora do CCTA, 2019.

SILVEIRA, Rogério Zanon Da, MIGUEL, Marcelo Calderari. Turismo, informação e trabalho das mulheres na Pomerfest – A Festa Pomerana. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, volume 15, n.01, p. 95-116, jan-jul de 2018. Acesso em: 18 nov. 2020.

SOARES, Cláudia Mesquita Pinto. Hospitalidade virtual: uma tentativa de compreensão. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. X, n. 2, p. 213 - 233, dez., 2013.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

URRY, John. O olhar do turista: lazer e viagens nas cidades contemporâneas. São Paulo: Studio Nobel, 1990.

VEAL, A. J. Metodologia de pesquisa em lazer e turismo. Tradução Gleice Guerra, Mariana Aldrigui. São Paulo: Aleph, 2011.

VILLEGAS, Margarita; GONZÁLEZ, Fredy E. La investigación cualitativa de la vida cotidiana. Medio para la construcción de conocimiento sobre lo social a partir de lo individual. *Psicoperspectivas: individuos y sociedade*. vol. 10, nº 2, p. 35-59, 2011.

WADA, Elizabeth K. Reflexões de uma aprendiz da hospitalidade. In DENCKER, Ada de F. M. e BUENO, Marielys S. (orgs). Hospitalidade: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

WADA, Elizabeth K.; CAVENAGHI, Airton José; SALLES, Maria do Rosário Rolfsen. O marco comparativo e teórico dos estudos de hospitalidade no Brasil. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 93 - 111, mai. 2015. Acesso em: 18 nov. 2020.

WHITAKER, Valéria A.; WHITAKER, Dulce Consuelo Andreatta; SOUZA, Marinaldo Fernando; PEREIRA, Márcia Izabel do Vale. Memória ambiental, cultural e turismo no

Vale Histórico do Rio Paraíba do Sul: design de uma pesquisa. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. VIII, n. 2, p. 91-102, jul.-dez. 2011. Acesso em: 18 nov. 2020.

ZAINA JR, Rinaldo. Eventos: a hospitalidade como experiência de consumo pelos sentidos. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, ano II, n. 2, jul.-dez. 2005. Acesso em: 18 nov. 2020.

## APÊNDICES

## **APÊNDICE A – Roteiro estruturado para entrevista com promotores de eventos**

Convido a participar voluntariamente deste estudo desenvolvido pela doutoranda Luciana Resende Borges, da Universidade de São Paulo (USP), sob orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo. A tese tem como título “Hospitalidade: em busca de uma tratativa humanizada dos eventos”.

O objetivo desta pesquisa é desvelar a qualidade das relações humanas estabelecidas nas diferentes formas de hospitalidade nos eventos presenciais e digitais.

Os dados coletados serão armazenados em arquivos da própria pesquisadora e estarão sob sua responsabilidade.

A legislação brasileira não permite compensação financeira por participação em pesquisas científicas.

Ao participar dessa entrevista, você concorda que foi informado sobre as condições de coleta de dados e com a publicação dos resultados de maneira agregada.

Não existem respostas certas ou erradas. Responda com atenção e exatamente da forma que você acredita.

Sua participação é fundamental para o sucesso deste trabalho.

O tempo estimado para a conclusão da entrevista é de 45 minutos.

As respostas serão tratadas de maneira individual, caso opte, manteremos o sigilo do respondente.

Deixe seu e-mail para que possamos te convidar a participar da devolutiva dos dados coletados após a finalização desta etapa e respectiva sistematização.

Qualquer dúvida ou informação que necessitar ou mesmo para enviar um comentário, sinta-se à vontade para me contatar pelo e-mail: [lucianarb@usp.br](mailto:lucianarb@usp.br)

Muito obrigada pela participação!

Luciana Resende Borges

Doutoranda em Turismo pela Universidade de São Paulo (USP)

### ➤ **Bloco A – Caracterização do entrevistado**

Tipo de entrevistado: promotor de eventos

Nome:

Representa a empresa:

Tamanho da empresa (MEI, microempresa, pequena empresa, etc.):

Onde atua (departamento/função):

Quanto tempo está nesta atividade de promover eventos:

Quais os principais eventos que promove:

Tipologia dos eventos:

Quantidade de público:

Localidade:

Qual sua formação profissional?

Qual sua experiência profissional em relação aos eventos?

### ➤ **BLOCO B – Hospitalidade**

Levando em consideração que a hospitalidade nesse estudo é tratada como fenômeno social facilitador das relações humanas de alteridade, encontros e trocas, mediante o desconhecido. E a virtude hospitaleira consiste em acolher o indivíduo (sobretudo o desconhecido). Entendendo o acolhimento como “uma necessidade natural, biológica e social. Todos os encontros de pessoas implicam um acolhimento. Em todo lugar, sempre, há a necessidade de acolhimento e a vida moderna exacerba essa necessidade”.

1. Neste sentido, como o acolhimento é importante para a captação de público e para a formação da área/clima do evento?

Assinale a opção que representa sua opinião de acordo com o grau de importância, sendo 1 Não é importante / 5 Totalmente importante.

A. Quando tem uma recepção calorosa

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Importante	Moderado	Importante	Totalmente importante

B. Quando os trabalhadores tratam o público do evento com respeito e com sorrisos autênticos

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Importante	Moderado	Importante	Totalmente importante

C. Quando os trabalhadores observam realmente as necessidades do público e não o tratam como regra geral ou grande massa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Não importante       é As vezes Moderado       Importante       Totalmente importante

D. Quando faz o público se sentir em casa

1  Não importante      2  é As vezes Moderado      3  Moderado      4  Importante      5  Totalmente importante

E. Quando proporciona novas experiências ao público participante

1  Não importante      2  é As vezes Moderado      3  Moderado      4  Importante      5  Totalmente importante

F. Oferece segurança aos frequentadores do evento e aos trabalhadores

1  Não importante      2  é As vezes Moderado      3  Moderado      4  Importante      5  Totalmente importante

G. Quando disponibilizar aparato tecnológico que atenda às necessidades do público

1  Não importante      2  é As vezes Moderado      3  Moderado      4  Importante      5  Totalmente importante

H. Quando não acontece distinção de raça ou gênero por parte da promoção e gestão do evento em relação aos trabalhadores e aos participantes.

1  Não importante      2  é As vezes Moderado      3  Moderado      4  Importante      5  Totalmente importante

2. Inospitalidade significa ausência de hospitalidade. Deste modo, como o evento pode ser considerado inospitaleiro?

3. É pensado no quesito hospitalidade aos participantes quando está fazendo a concepção, quando está planejando um evento?

4. O que você entende por ofertar hospitalidade ao participante nos eventos digitais? Cite ações práticas neste sentido:

5. Há resistência de sua parte em pensar numa hospitalidade para o evento digital?

6. E há resistência de sua parte pensar numa hospitalidade para os eventos presenciais, como fator importante na promoção dos mesmos?

7. Na sua opinião:

( ) Ações de hospitalidade caminham junto ao orçamento dos eventos

( ) Ações de hospitalidade apenas oneram o orçamento final do evento

( ) Ações de hospitalidade trazem ganhos financeiros ao evento

8. Os eventos podem envolver a cultura local de forma harmônica, como colocar atividades culturais da região em que o evento está sendo realizado. Com isso podemos considerar esta prática como uma forma de hospitalidade e acolhimento ao público do evento?

Assinale a opção que representa sua opinião de acordo com o grau de importância, sendo 1 Não é importante / 5 Totalmente importante.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

➤ **BLOCO C – Evento digital para presencial - atualidades**

9. Houve alguma resistência de sua parte na mudança dos formatos do evento? (presencial-digital-presencial). Por qual motivo?

10. Atualmente, existe alguma resistência na realização e participação em eventos presenciais, híbridos e digitais?

11. Quais são as tendências para os eventos após pico da SARS-CoV-2 COVID-19?

12. A importância da volta ao presencial.  
Qual a relevância do retorno dos eventos presenciais em sua vida profissional?

13. Quais foram as dificuldades existentes no período de retorno aos eventos presenciais?

14. Houve aceitação/aderência imediata do público no retorno aos eventos presenciais?

15. A possibilidade da realização de eventos híbridos revela para você:  
Assinale a opção que representa sua opinião de acordo com o grau de importância, sendo 1 Não é importante / 5 Totalmente importante.

A. Alternativa ideal para a realização de eventos na atualidade

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

B. Apenas mais uma alternativa de realização de eventos

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

C. Custos altos no planejamento e gestão dos eventos

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

D. Oportunidade para inserir ações hospitaleiras tanto no momento presencial quanto no digital do evento híbrido.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

16. Por que as empresas/organizações/instituições continuam a realizar eventos digitais após a liberação dos eventos presenciais?

➤ **BLOCO D: Qualidade da participação nos eventos digitais.**

17. Qual sua opinião sobre o envolvimento dos participantes no evento digital?

Opções:

A. ( ) Participação ativa

B. ( ) Participação sem envolvimento com o evento (insuficiente)

C. ( ) Participação para ganhar certificado

18. Qual nível ou qualidade de contato ou comunicação ocorre entre as pessoas nos eventos digitais? Opções:

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Baixa	Regular	Moderada	Alta

19. Qual grau de aprendizagem que se estabelece nos eventos digitais? Opções:

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Baixa	Regular	Moderada	Alta

➤ 20. Na sua opinião, o que o evento deve ter como essencial para que seja hospitaleiro, para que tenha sua marca de hospitalidade?

## **APÊNDICE B – Roteiro estruturado para entrevista: organizadores de eventos.**

Convido a participar voluntariamente desse estudo desenvolvido pela doutoranda Luciana Resende Borges, da Universidade de São Paulo (USP), sob orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo. A tese tem como título “Hospitalidade: em busca de uma tratativa humanizada dos eventos”.

O objetivo desta pesquisa é desvelar a qualidade das relações humanas estabelecidas nas diferentes formas de hospitalidade nos eventos presenciais e digitais.

Os dados coletados serão armazenados em arquivos da própria pesquisadora e estarão sob sua responsabilidade.

A legislação brasileira não permite compensação financeira por participação em pesquisas científicas.

Ao participar dessa entrevista, você concorda que foi informado sobre as condições de coleta de dados e com a publicação dos resultados de maneira agregada.

Não existem respostas certas ou erradas. Responda com atenção e exatamente da forma que você acredita.

Sua participação é fundamental no sucesso desse trabalho.

O tempo estimado para a conclusão da entrevista é de 45 minutos.

As respostas serão tratadas de maneira individual, caso opte, manteremos o sigilo do respondente.

Deixe seu e-mail para que possamos te convidar a participar da devolutiva dos dados coletados após a finalização desta etapa e respectiva sistematização.

Qualquer dúvida ou informação que necessitar ou mesmo para enviar um comentário, sinta-se à vontade para me contatar pelo e-mail: [lucianarb@usp.br](mailto:lucianarb@usp.br)

Muito obrigada pela participação!

Luciana Resende Borges

Doutoranda em Turismo pela Universidade de São Paulo (USP)

### ➤ **Bloco A – Caracterização do entrevistado**

Tipo de entrevistado: organizador de eventos

Nome:

Empresa:

Tamanho de sua empresa (MEI, Microempresa, Pequena empresa, etc):

Onde atua:

Quanto tempo organiza eventos:

Quais os principais eventos que organiza:

Tipologia dos eventos:

Quantidade de público:

Localidade:

Qual sua formação profissional?

### ➤ **BLOCO B – Hospitalidade**

Levando em consideração que a hospitalidade nesse estudo é tratada como fenômeno social facilitador das relações humanas de alteridade, encontros e trocas, mediante o desconhecido. E a virtude hospitaleira consiste em acolher o indivíduo (sobretudo o desconhecido). Entendendo o acolhimento como “uma necessidade natural, biológica e social. Todos os encontros de pessoas implicam um acolhimento. Em todo lugar, sempre, há a necessidade de acolhimento e a vida moderna exacerba essa necessidade”.

Responda as questões a seguir:

1. Para você é mais importante no acolhimento de um evento:

Assinale a opção que representa sua opinião de acordo com o grau de importância, sendo 1 Não é importante / 5 Totalmente importante.

A. Uma recepção calorosa

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Importante	Moderado	Importante	Totalmente importante

B. Aparato tecnológico adequado ao evento

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Importante	Moderado	Importante	Totalmente importante

C. Os trabalhadores tratarem os demais trabalhadores com respeito

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				



7. E há resistência de sua parte pensar numa hospitalidade para os eventos presenciais, como fator importante na organização dos mesmos?

8. Quais ações você percebeu ou vivenciou que expressasse hospitalidade nos eventos digitais que já participou?

9. Na sua opinião (escolha apenas uma alternativa):

( ) Ações de hospitalidade caminham junto ao orçamento dos eventos

( ) Ações de hospitalidade apenas oneram o orçamento final do evento

( ) Ações de hospitalidade trazem ganhos financeiros ao evento

10. Os eventos podem envolver a cultura local de forma harmônica, como colocar atividades culturais da região em que o evento está sendo realizado. Com isso, podemos considerar esta prática como uma forma de hospitalidade e acolhimento ao público do evento?

Assinale a opção que representa sua opinião de acordo com o grau de importância, sendo 1 Não é importante / 5 Totalmente importante.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As Importante	vezes Moderado	Importante	Totalmente importante

➤ **BLOCO C – Evento digital para presencial - atualidades**

11. Houve alguma resistência de sua parte na mudança dos formatos do evento? Por qual motivo?

12. E quanto ao retorno presencial, houve resistência também? Por qual motivo?

13. Atualmente, existe alguma resistência na realização e participação em eventos presenciais, híbridos e digitais?

14. Quais são as tendências para os eventos após pico da SARS-CoV-2 COVID-19?

15. Sobre a volta dos eventos presenciais.

Qual a relevância do retorno dos eventos ao formato presencial em sua vida profissional?

16. Quais foram as dificuldades existentes no período de retorno aos eventos presenciais?

17. Como você considera a qualidade do evento híbrido?

18. O que nessa modalidade de eventos amplia a hospitalidade e o que pode restringir?

19. Por que as empresas/organizações/instituições continuam a realizar eventos digitais após a liberação dos eventos presenciais?

➤ **BLOCO D: Qualidade da participação nos eventos digitais.**

20. Qual sua opinião sobre a envolvimento dos participantes no evento digital?

Opções:

A. ( ) Participação ativa

B. ( ) Participação sem envolvimento com o evento (insuficiente)

C. ( ) Participação para ganhar certificado

21. Qual nível ou qualidade de contato ou comunicação ocorre entre as pessoas nos eventos digitais?

Opções:

1

Baixa

2

Regular

3

Moderada

4

Alta

22. Qual grau de aprendizagem que se estabelece nos eventos digitais?

Opções:

1

Baixa

2

Regular

3

Moderada

4

Alta

➤ 23. Na sua opinião, o que o evento deve ter como essencial para que seja hospitaleiro, para que tenha sua marca de hospitalidade?

## **APÊNDICE C – Roteiro estruturado para entrevista: participante de eventos**

Convido a participar voluntariamente desse estudo desenvolvido pela doutoranda Luciana Resende Borges, da Universidade de São Paulo (USP), sob orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo. A tese tem como título “Hospitalidade: em busca de uma tratativa humanizada dos eventos”.

O objetivo desta pesquisa é desvelar a qualidade das relações humanas estabelecidas nas diferentes formas de hospitalidade nos eventos presenciais e digitais.

Os dados coletados serão armazenados em arquivos da própria pesquisadora e estarão sob sua responsabilidade.

A legislação brasileira não permite compensação financeira por participação em pesquisas científicas.

Ao participar dessa entrevista, você concorda que foi informado sobre as condições de coleta de dados e com a publicação dos resultados de maneira agregada.

Não existem respostas certas ou erradas. Responda com atenção e exatamente da forma que você acredita.

Sua participação é fundamental no sucesso desse trabalho.

O tempo estimado para a conclusão da entrevista é de 45 minutos.

As respostas serão tratadas de maneira individual, caso opte, manteremos o sigilo do respondente.

Deixe seu e-mail para que possamos te convidar a participar da devolutiva dos dados coletados após a finalização desta etapa e respectiva sistematização.

Qualquer dúvida ou informação que necessitar ou mesmo para enviar um comentário, sinta-se à vontade para me contatar pelo e-mail: [lucianarb@usp.br](mailto:lucianarb@usp.br)

Muito obrigada pela participação!

Luciana Resende Borges

Doutoranda em Turismo pela Universidade de São Paulo (USP)

### ➤ **Bloco A – Caracterização do entrevistado**

Nome:

Idade:

Gênero:  
 Profissão:  
 Escolaridade:  
 Local de trabalho/atividades:  
 Local de moradia:

➤ **BLOCO B – Ruptura ao cotidiano**

1. Quais tipos de eventos você costuma participar?
2. Por que você participa destes eventos?
4. Sua preferência é de participar em eventos fora do local de moradia?
5. Quando vai viajar para eventos presenciais, quais são suas atividades na pré-  
viagem? Existe alguma preparação específica para a viagem?
6. Quais foram os cinco últimos eventos que você participou?  
(congresso, show, palestra, festa de casamento etc.).
7. Você cria expectativas na espera dos eventos que irá participar? De que tipo?
8. Quais seriam os fatores que influenciariam seu retorno a outra edição de um  
evento?
9. Você participou/participa de eventos digitais? Relate sua experiência.
10. Caso tenha participado, durante a pandemia, de eventos digitais relate sobre a  
influência destes em sua vida pessoal e profissional.

➤ **BLOCO C – Vínculos e formação do indivíduo**

11. Quais destes vínculos você construiu pela participação em eventos presenciais?

1	( )	Pessoas adicionadas nas suas mídias sociais, novos amigos
2	( )	Amizades duradouras
3	( )	Relacionamentos pessoais
4	( )	Relacionamentos profissionais profícuos (profundos)
5	( )	Adquiri novos conhecimentos/aprendizados
6	( )	Desenvolvi capacidades profissionais

12. Quais destes vínculos você construiu pela participação em eventos digitais?

1	( )	Pessoas adicionadas nas suas mídias sociais, novos amigos
2	( )	Amizades duradouras
3	( )	Relacionamentos afetivos
4	( )	Relacionamentos profissionais profícuos (profundos)
5	( )	Adquiri novos conhecimentos/aprendizados
6	( )	Desenvolvi capacidades profissionais

➤ **BLOCO D – Hospitalidade**

Levando em consideração que a hospitalidade nesse estudo é tratada como fenômeno social facilitador das relações humanas de alteridade, encontros e trocas, mediante o desconhecido. E a virtude hospitaleira consiste em acolher o indivíduo (sobretudo o desconhecido). Acolhimento: “uma necessidade natural, biológica e social. Todos os encontros de pessoas implicam um acolhimento. Em todo lugar, sempre, há a necessidade de acolhimento e a vida moderna exacerba essa necessidade”.

13. Eu me sinto acolhido em um evento quando:

Assinale a opção que representa sua opinião de acordo com o grau de importância, sendo 1 Não é importante / 5 Totalmente importante.

A. Percebo uma recepção calorosa

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

B. Os trabalhadores me tratam com respeito

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

C. Os trabalhadores fazem contato visual comigo

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

D. Os trabalhadores são genuínos e não utilizam frases decoradas

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

E. Os trabalhadores observam realmente minhas necessidades peculiares e não me tratam como regra geral ou grande massa

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

F. Os trabalhadores dão sorrisos autênticos

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

G. Sinto como se estivesse em casa

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

H. Fico feliz com uma nova experiência vivida

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

I. Sinto seguro no local do evento

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

J. Percebo que não há distinção de raça ou gênero.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

14. Inospitalidade significa ausência de hospitalidade. Deste modo, você se sente num evento inospitaleiro quando:

15. No evento virtual que você participou, como foi acolhido?

16. Ter atrações culturais locais é uma forma de hospitalidade com o participante do evento?

Assinale a opção que representa sua opinião de acordo com o grau de importância, sendo 1 Não é importante / 5 Totalmente importante.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado		Importante	Totalmente importante

➤ **BLOCO E – Evento digital para presencial - atualidades**

17. Qual sua opinião sobre a mudança dos formatos dos eventos de presencial para digital?

18. Você participou de eventos que estavam no formato digital, e, após pandemia, retornaram ao presencial? Qual sua percepção desta alteração?

19. Atualmente, qual sua percepção na participação em eventos presenciais, híbridos e digitais?

20. Na sua opinião quais são as tendências para os eventos em tempos pandêmicos?  
(após pico da SARS-CoV-2 COVID-19)

21 O evento presencial para você representa:

- ( ) Senti necessidade de contato humano  
( ) Tive dificuldades para voltar aos eventos presenciais após o pico da pandemia  
( ) Prefiro eventos digitais

22. O que você considera para que um evento presencial seja bem organizado?

23. O que você considera para que um evento digital seja bem organizado?

24. Os eventos híbridos podem ser considerados intermediários entre o evento digital e o presencial, ou seja, quando há participação do palestrante em formato digital e os participantes de forma presencial ou vice-versa.

A possibilidade da realização de eventos híbridos revela para você:

Assinale a opção que representa sua opinião de acordo com o grau de importância, sendo 1 Não é importante / 5 Totalmente importante.

E. Mais uma alternativa de participação em eventos

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |
| Não importante        | é As vezes Moderado   | Importante            | Totalmente importante |                       |

F. Alternativa IDEAL para a participação de eventos na atualidade devido a abrangência do público

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |
| Não importante        | é As vezes Moderado   | Importante            | Totalmente importante |                       |

G. Tendência a reduzir os custos para o participante dos eventos

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |
| Não importante        | é As vezes Moderado   | Importante            | Totalmente importante |                       |

H. Queda na transmissão devido a inconsistências do sinal da internet, devido a má qualidade tecnológica

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |
| Não importante        | é As vezes Moderado   | Importante            | Totalmente importante |                       |

I. Quantidade pequena da população tem acesso tecnológico para participar de eventos híbridos

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |
| Não importante        | é As vezes Moderado   | Importante            | Totalmente importante |                       |

J. Ações de hospitalidade também podem existir nos eventos híbridos

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				
Não importante	é As vezes Moderado	Moderado	Importante	Totalmente importante

25. Porque você continua a participar de eventos digitais após a liberação dos eventos presenciais?

➤ BLOCO F: Qualidade da participação nos eventos digitais.

26. Qual sua opinião sobre o envolvimento dos participantes no evento digital?

Opções:

A. ( ) Participação ativa

B. ( ) Participação sem envolvimento com o evento (insuficiente)

C. ( ) Participação para ganhar certificado

27. Qual nível ou qualidade da interação entre as pessoas ocorre nos eventos digitais?

Opções:

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Baixa	Regular	Moderada	Alta

28. Qual grau de aprendizagem que se estabelece nos eventos digitais?

Opções:

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Baixa	Regular	Moderada	Alta

➤ 29. Na sua opinião, o que o evento deve ter como essencial para que seja hospitaleiro, para que tenha sua marca de hospitalidade?

## APÊNDICE D – Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido

Nome do participante:

Você está sendo convidado (a) para ser participante do projeto de pesquisa intitulado 'Hospitalidade: em busca de uma tratativa humanizada dos eventos', de responsabilidade da pesquisadora Luciana Resende Borges, doutoranda em Turismo na Universidade de São Paulo sob orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo, professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Ciências, Artes e Humanidades – Each/USP.

Leia cuidadosamente o que se segue e pergunte sobre qualquer dúvida que você tiver. Caso se sinta esclarecido (a) sobre as informações que estão neste Termo e aceite fazer parte do estudo, peça que assine ao final deste documento, em duas vias, sendo uma via sua e a outra da pesquisadora responsável pela pesquisa. Saiba que você tem total direito de não querer participar.

1. O trabalho tem por finalidade estudar aspectos sobre a hospitalidade em eventos.
2. A participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas pré elaboradas sobre sua vivência nos eventos, em média terá duração de 45 minutos, podendo ser em formato presencial ou digital.
3. Os participantes não terão nenhuma despesa ao participar da pesquisa e poderão retirar sua concordância na continuidade da pesquisa a qualquer momento.
4. Não há nenhum valor econômico a receber ou a pagar aos voluntários pela participação, no entanto, caso haja qualquer despesa decorrente desta participação haverá o seu ressarcimento pelos pesquisadores.
5. O nome dos participantes poderá ser divulgado nesta pesquisa, se assim desejarem, assim como terão livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que queiram saber antes, durante e depois da sua participação.
6. Os dados coletados serão utilizados única e exclusivamente para fins desta pesquisa e os resultados poderão ser publicados.

Qualquer dúvida, pedimos a gentileza de entrar em contato:

Pesquisadora: Luciana Resende Borges - (61) 98424-9569 / lucianarb@usp.br

Orientador: Luiz Octávio de Lima Camargo - (11) 98135-9338 / loctavio@usp.br

Eu, \_\_\_\_\_ declaro ter sido informado e concordo em ser participante do Projeto de pesquisa acima descrito.

Assinatura: \_\_\_\_\_

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

## APÊNDICE E – Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido, assinado pelos entrevistados.

### Promotores de eventos:

#### Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido

Nome do participante: Angela Teberga de Paula

Você está sendo convidado (a) para participar da entrevista para tese intitulada 'Hospitalidade: em busca de uma tratativa humanizada dos eventos', de responsabilidade da pesquisadora Luciana Resende Borges, doutoranda em Turismo na Universidade de São Paulo sob orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo, professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Ciências, Artes e Humanidades – Each/USP.

Leia cuidadosamente o que se segue e pergunte sobre qualquer dúvida que você tiver. Caso se sinta esclarecido (a) sobre as informações que estão neste Termo e aceite fazer parte do estudo, peço que assine ao final deste documento, em duas vias, sendo uma via sua e a outra da pesquisadora responsável pela pesquisa. Saiba que você tem total direito de não querer participar.

1. O trabalho tem por finalidade estudar aspectos sobre a hospitalidade em eventos.
2. A participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas pré elaboradas sobre sua vivência nos eventos, em média terá duração de 45 minutos, podendo ser em formato presencial ou digital.
3. Os participantes não terão nenhuma despesa ao participar da pesquisa e poderão retirar sua concordância na continuidade da pesquisa a qualquer momento.
4. Não há nenhum valor econômico a receber ou a pagar aos voluntários pela participação, no entanto, caso haja qualquer despesa decorrente desta participação haverá o seu ressarcimento pelos pesquisadores.
5. O nome dos participantes poderá ser divulgado nesta pesquisa, se assim desejarem, assim como terão livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que queiram saber antes, durante e depois da sua participação.
6. Os dados coletados serão utilizados única e exclusivamente para fins desta pesquisa e os resultados poderão ser publicados.

Qualquer dúvida, pedimos a gentileza de entrar em contato:

Pesquisadora: Luciana Resende Borges - (61) 98424-9569 / [lucianarb@usp.br](mailto:lucianarb@usp.br)

Orientador: Luiz Octávio de Lima Camargo - (11) 98135-9338 / [loctavio@usp.br](mailto:loctavio@usp.br)

Eu, Angela Teberga de Paula, declaro ter sido informado e concordo em ser participante da pesquisa de campo (entrevista) da tese mencionada.

Assinatura:  \_\_\_\_\_

Brasília, 03 de Outubro de 2023.

## Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido

Nome do participante: Gil Eduardo Morato

Você está sendo convidado (a) para participar da entrevista para tese intitulada 'Hospitalidade: em busca de uma tratativa humanizada dos eventos', de responsabilidade da pesquisadora Luciana Resende Borges, doutoranda em Turismo na Universidade de São Paulo sob orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo, professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Ciências, Artes e Humanidades – Each/USP. Leia cuidadosamente o que se segue e pergunte sobre qualquer dúvida que você tiver. Caso sinta esclarecido (a) sobre as informações que estão neste Termo e aceite fazer parte do estudo, peço que assine ao final deste documento, em duas vias, sendo uma via sua e a outra da pesquisadora responsável pela pesquisa. Saiba que você tem total direito de não querer participar.

1. O trabalho tem por finalidade estudar aspectos sobre a hospitalidade em eventos.
2. A participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas pré elaboradas sobre sua vivência nos eventos, em média terá duração de 45 minutos, podendo ser em formato presencial ou digital.
3. Os participantes não terão nenhuma despesa ao participar da pesquisa e poderão retirar sua concordância na continuidade da pesquisa a qualquer momento.
4. Não há nenhum valor econômico a receber ou a pagar aos voluntários pela participação, no entanto, caso haja qualquer despesa decorrente desta participação haverá o seu ressarcimento pelos pesquisadores.
5. O nome dos participantes poderá ser divulgado nesta pesquisa, se assim desejarem, assim como terão livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que queiram saber antes, durante e depois da sua participação.
6. Os dados coletados serão utilizados única e exclusivamente para fins desta pesquisa e os resultados poderão ser publicados.

Qualquer dúvida, pedimos a gentileza de entrar em contato:

Pesquisadora: Luciana Resende Borges - (61) 98424-9569 / [lucianarb@usp.br](mailto:lucianarb@usp.br)

Orientador: Luiz Octávio de Lima Camargo - (11) 98135-9338 / [loctavio@usp.br](mailto:loctavio@usp.br)

Eu, Gil Eduardo Morato declaro ter sido informado e concordo em ser participante da pesquisa de campo (entrevista) da tese mencionada.

Documento assinado digitalmente  
 GIL EDUARDO MORATO  
Data: 15/01/2024 16:31:29-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assinatura: \_\_\_\_\_

Brasília, 27 de Outubro de 2023.

## Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido

Nome do participante: Gustavo Renato Fiscarelli

Você está sendo convidado (a) para participar da entrevista para tese intitulada 'Hospitalidade: em busca de uma tratativa humanizada dos eventos', de responsabilidade da pesquisadora Luciana Resende Borges, doutoranda em Turismo na Universidade de São Paulo sob orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo, professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Ciências, Artes e Humanidades – Each/USP.

Leia cuidadosamente o que se segue e pergunte sobre qualquer dúvida que você tiver. Caso sinta esclarecido (a) sobre as informações que estão neste Termo e aceite fazer parte do estudo, peço que assine ao final deste documento, em duas vias, sendo uma via sua e a outra da pesquisadora responsável pela pesquisa. Saiba que você tem total direito de não querer participar.

1. O trabalho tem por finalidade estudar aspectos sobre a hospitalidade em eventos.
2. A participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas pré elaboradas sobre sua vivência nos eventos, em média terá duração de 45 minutos, podendo ser em formato presencial ou digital.
3. Os participantes não terão nenhuma despesa ao participar da pesquisa e poderão retirar sua concordância na continuidade da pesquisa a qualquer momento.
4. Não há nenhum valor econômico a receber ou a pagar aos voluntários pela participação, no entanto, caso haja qualquer despesa decorrente desta participação haverá o seu ressarcimento pelos pesquisadores.
5. O nome dos participantes poderá ser divulgado nesta pesquisa, se assim desejarem, assim como terão livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que queiram saber antes, durante e depois da sua participação.
6. Os dados coletados serão utilizados única e exclusivamente para fins desta pesquisa e os resultados poderão ser publicados.

Qualquer dúvida, pedimos a gentileza de entrar em contato:

Pesquisadora: Luciana Resende Borges - (61) 98424-9569 / [lucianarb@usp.br](mailto:lucianarb@usp.br)

Orientador: Luiz Octávio de Lima Camargo - (11) 98135-9338 / [loctavio@usp.br](mailto:loctavio@usp.br)

Eu, GUSTAVO RENATO FISCARELLI declaro ter sido informado e concordo em ser participante da pesquisa de campo (entrevista) da tese mencionada.

Assinatura: \_\_\_\_\_

GUSTAVO RENATO  
FISCARELLI:30370194845

Assinado de forma digital por  
GUSTAVO RENATO  
FISCARELLI:30370194845

Brasília, 18 de Outubro de 2023.

## Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido

Nome do participante: Walber de Souza Guimarães Filho

Você está sendo convidado (a) para participar da entrevista para tese intitulada 'Hospitalidade: em busca de uma tratativa humanizada dos eventos', de responsabilidade da pesquisadora Luciana Resende Borges, doutoranda em Turismo na Universidade de São Paulo sob orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo, professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Ciências, Artes e Humanidades – Each/USP. Leia cuidadosamente o que se segue e pergunte sobre qualquer dúvida que você tiver. Caso sinta esclarecido (a) sobre as informações que estão neste Termo e aceite fazer parte do estudo, peço que assine ao final deste documento, em duas vias, sendo uma via sua e a outra da pesquisadora responsável pela pesquisa. Saiba que você tem total direito de não querer participar.

1. O trabalho tem por finalidade estudar aspectos sobre a hospitalidade em eventos.
2. A participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas pré elaboradas sobre sua vivência nos eventos, em média terá duração de 45 minutos, podendo ser em formato presencial ou digital.
3. Os participantes não terão nenhuma despesa ao participar da pesquisa e poderão retirar sua concordância na continuidade da pesquisa a qualquer momento.
4. Não há nenhum valor econômico a receber ou a pagar aos voluntários pela participação, no entanto, caso haja qualquer despesa decorrente desta participação haverá o seu ressarcimento pelos pesquisadores.
5. O nome dos participantes poderá ser divulgado nesta pesquisa, se assim desejarem, assim como terão livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que queiram saber antes, durante e depois da sua participação.
6. Os dados coletados serão utilizados única e exclusivamente para fins desta pesquisa e os resultados poderão ser publicados.

Qualquer dúvida, pedimos a gentileza de entrar em contato:

Pesquisadora: Luciana Resende Borges - (61) 98424-9569 / [lucianarb@usp.br](mailto:lucianarb@usp.br)

Orientador: Luiz Octávio de Lima Camargo - (11) 98135-9338 / [loctavio@usp.br](mailto:loctavio@usp.br)

Eu, Walber de Souza Guimarães Filho, declaro ter sido informado e concordo em ser participante da pesquisa de campo (entrevista) da tese mencionada.

Documento assinado digitalmente  
 WALBER DE SOUZA GUIMARAES FILHO  
Data: 15/01/2024 14:28:45-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assinatura: \_\_\_\_\_

Brasília, 06 de outubro de 2023.

## Organizadores de eventos:

### Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido

Nome do participante: Bárbara Maria Henrique Carvalho Bastos

Você está sendo convidado (a) para participar da entrevista para tese intitulada 'Hospitalidade: em busca de uma tratativa humanizada dos eventos', de responsabilidade da pesquisadora Luciana Resende Borges, doutoranda em Turismo na Universidade de São Paulo sob orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo, professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Ciências, Artes e Humanidades – Each/USP.

Leia cuidadosamente o que se segue e pergunte sobre qualquer dúvida que você tiver. Caso se sinta esclarecido (a) sobre as informações que estão neste Termo e aceite fazer parte do estudo, peço que assine ao final deste documento, em duas vias, sendo uma via sua e a outra da pesquisadora responsável pela pesquisa. Saiba que você tem total direito de não querer participar.

1. O trabalho tem por finalidade estudar aspectos sobre a hospitalidade em eventos.
2. A participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas pré elaboradas sobre sua vivência nos eventos, em média terá duração de 45 minutos, podendo ser em formato presencial ou digital.
3. Os participantes não terão nenhuma despesa ao participar da pesquisa e poderão retirar sua concordância na continuidade da pesquisa a qualquer momento.
4. Não há nenhum valor econômico a receber ou a pagar aos voluntários pela participação, no entanto, caso haja qualquer despesa decorrente desta participação haverá o seu ressarcimento pelos pesquisadores.
5. O nome dos participantes poderá ser divulgado nesta pesquisa, se assim desejarem, assim como terão livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que queiram saber antes, durante e depois da sua participação.
6. Os dados coletados serão utilizados única e exclusivamente para fins desta pesquisa e os resultados poderão ser publicados.

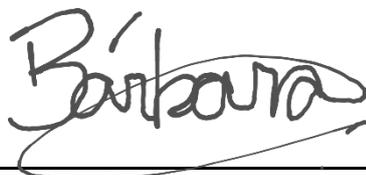
Qualquer dúvida, pedimos a gentileza de entrar em contato:

Pesquisadora: Luciana Resende Borges - (61) 98424-9569 / [lucianarb@usp.br](mailto:lucianarb@usp.br)

Orientador: Luiz Octávio de Lima Camargo - (11) 98135-9338 / [loctavio@usp.br](mailto:loctavio@usp.br)

Eu, Bárbara Maria Henrique Carvalho Bastos declaro ter sido informado e concordo em ser participante da pesquisa de campo (entrevista) da tese mencionada.

Assinatura: \_\_\_\_\_



Brasília, 18 de Outubro de 2023.

## Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido

Nome do participante: Claudete Maria Motter

Você está sendo convidado (a) para participar da entrevista para tese intitulada 'Hospitalidade: em busca de uma tratativa humanizada dos eventos', de responsabilidade da pesquisadora Luciana Resende Borges, doutoranda em Turismo na Universidade de São Paulo sob orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo, professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Ciências, Artes e Humanidades – Each/USP.

Leia cuidadosamente o que se segue e pergunte sobre qualquer dúvida que você tiver. Caso se sinta esclarecido (a) sobre as informações que estão neste Termo e aceite fazer parte do estudo, peço que assine ao final deste documento, em duas vias, sendo uma via sua e a outra da pesquisadora responsável pela pesquisa. Saiba que você tem total direito de não querer participar.

1. O trabalho tem por finalidade estudar aspectos sobre a hospitalidade em eventos.
2. A participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas pré elaboradas sobre sua vivência nos eventos, em média terá duração de 45 minutos, podendo ser em formato presencial ou digital.
3. Os participantes não terão nenhuma despesa ao participar da pesquisa e poderão retirar sua concordância na continuidade da pesquisa a qualquer momento.
4. Não há nenhum valor econômico a receber ou a pagar aos voluntários pela participação, no entanto, caso haja qualquer despesa decorrente desta participação haverá o seu ressarcimento pelos pesquisadores.
5. O nome dos participantes poderá ser divulgado nesta pesquisa, se assim desejarem, assim como terão livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que queiram saber antes, durante e depois da sua participação.
6. Os dados coletados serão utilizados única e exclusivamente para fins desta pesquisa e os resultados poderão ser publicados.

Qualquer dúvida, pedimos a gentileza de entrar em contato:

Pesquisadora: Luciana Resende Borges - (61) 98424-9569 / [lucianarb@usp.br](mailto:lucianarb@usp.br)

Orientador: Luiz Octávio de Lima Camargo - (11) 98135-9338 / [loctavio@usp.br](mailto:loctavio@usp.br)

Eu, Claudete Maria Motter declaro ter sido informado e concordo em ser participante da pesquisa de campo (entrevista) da tese mencionada.

Assinatura:



Brasília, 08 de Setembro de 2023.

## Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido

Nome do participante: Cláudia Rosa

Você está sendo convidado (a) para participar da entrevista para tese intitulada 'Hospitalidade: em busca de uma tratativa humanizada dos eventos', de responsabilidade da pesquisadora Luciana Resende Borges, doutoranda em Turismo na Universidade de São Paulo sob orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo, professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Ciências, Artes e Humanidades – Each/USP.

Leia cuidadosamente o que se segue e pergunte sobre qualquer dúvida que você tiver. Caso se sinta esclarecido (a) sobre as informações que estão neste Termo e aceite fazer parte do estudo, peço que assine ao final deste documento, em duas vias, sendo uma via sua e a outra da pesquisadora responsável pela pesquisa. Saiba que você tem total direito de não querer participar.

1. O trabalho tem por finalidade estudar aspectos sobre a hospitalidade em eventos.
2. A participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas pré elaboradas sobre sua vivência nos eventos, em média terá duração de 45 minutos, podendo ser em formato presencial ou digital.
3. Os participantes não terão nenhuma despesa ao participar da pesquisa e poderão retirar sua concordância na continuidade da pesquisa a qualquer momento.
4. Não há nenhum valor econômico a receber ou a pagar aos voluntários pela participação, no entanto, caso haja qualquer despesa decorrente desta participação haverá o seu ressarcimento pelos pesquisadores.
5. O nome dos participantes poderá ser divulgado nesta pesquisa, se assim desejarem, assim como terão livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que queiram saber antes, durante e depois da sua participação.
6. Os dados coletados serão utilizados única e exclusivamente para fins desta pesquisa e os resultados poderão ser publicados.

Qualquer dúvida, pedimos a gentileza de entrar em contato:

Pesquisadora: Luciana Resende Borges - (61) 98424-9569 / [lucianarb@usp.br](mailto:lucianarb@usp.br)

Orientador: Luiz Octávio de Lima Camargo - (11) 98135-9338 / [loctavio@usp.br](mailto:loctavio@usp.br)

Eu, Cláudia Rosa declaro ter sido informado e concordo em ser participante da pesquisa de campo (entrevista) da tese mencionada.

Assinatura: 

Brasília, 10 de Outubro de 2023.

## Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido

Nome do participante: Elaine Mara Michon

Você está sendo convidado (a) para participar da entrevista para tese intitulada 'Hospitalidade: em busca de uma tratativa humanizada dos eventos', de responsabilidade da pesquisadora Luciana Resende Borges, doutoranda em Turismo na Universidade de São Paulo sob orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo, professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Ciências, Artes e Humanidades – Each/USP. Leia cuidadosamente o que se segue e pergunte sobre qualquer dúvida que você tiver. Caso se sinta esclarecido (a) sobre as informações que estão neste Termo e aceite fazer parte do estudo, peço que assine ao final deste documento, em duas vias, sendo uma via sua e a outra da pesquisadora responsável pela pesquisa. Saiba que você tem total direito de não querer participar.

1. O trabalho tem por finalidade estudar aspectos sobre a hospitalidade em eventos.
2. A participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas pré elaboradas sobre sua vivência nos eventos, em média terá duração de 45 minutos, podendo ser em formato presencial ou digital.
3. Os participantes não terão nenhuma despesa ao participar da pesquisa e poderão retirar sua concordância na continuidade da pesquisa a qualquer momento.
4. Não há nenhum valor econômico a receber ou a pagar aos voluntários pela participação, no entanto, caso haja qualquer despesa decorrente desta participação haverá o seu ressarcimento pelos pesquisadores.
5. O nome dos participantes poderá ser divulgado nesta pesquisa, se assim desejarem, assim como terão livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que queiram saber antes, durante e depois da sua participação.
6. Os dados coletados serão utilizados única e exclusivamente para fins desta pesquisa e os resultados poderão ser publicados.

Qualquer dúvida, pedimos a gentileza de entrar em contato:

Pesquisadora: Luciana Resende Borges - (61) 98424-9569 / [lucianarb@usp.br](mailto:lucianarb@usp.br)

Orientador: Luiz Octávio de Lima Camargo - (11) 98135-9338 / [loctavio@usp.br](mailto:loctavio@usp.br)

Eu, Elaine Mara Michon Nehme declaro ter sido informado e concordo em ser participante da pesquisa de campo (entrevista) da tese mencionada.

Assinatura:



---

Brasília, 24 de Outubro de 2023.

## Participantes de eventos:

### Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido

Nome do participante: Juliane Santos Lumertz

Você está sendo convidado (a) para participar da entrevista para tese intitulada 'Hospitalidade: em busca de uma tratativa humanizada dos eventos', de responsabilidade da pesquisadora Luciana Resende Borges, doutoranda em Turismo na Universidade de São Paulo sob orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo, professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Ciências, Artes e Humanidades – Each/USP.

Leia cuidadosamente o que se segue e pergunte sobre qualquer dúvida que você tiver. Caso se sinta esclarecido (a) sobre as informações que estão neste Termo e aceite fazer parte do estudo, peço que assine ao final deste documento, em duas vias, sendo uma via sua e a outra da pesquisadora responsável pela pesquisa. Saiba que você tem total direito de não querer participar.

1. O trabalho tem por finalidade estudar aspectos sobre a hospitalidade em eventos.
2. A participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas pré elaboradas sobre sua vivência nos eventos, em média terá duração de 45 minutos, podendo ser em formato presencial ou digital.
3. Os participantes não terão nenhuma despesa ao participar da pesquisa e poderão retirar sua concordância na continuidade da pesquisa a qualquer momento.
4. Não há nenhum valor econômico a receber ou a pagar aos voluntários pela participação, no entanto, caso haja qualquer despesa decorrente desta participação haverá o seu ressarcimento pelos pesquisadores.
5. O nome dos participantes poderá ser divulgado nesta pesquisa, se assim desejarem, assim como terão livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que queiram saber antes, durante e depois da sua participação.
6. Os dados coletados serão utilizados única e exclusivamente para fins desta pesquisa e os resultados poderão ser publicados.

Qualquer dúvida, pedimos a gentileza de entrar em contato:

Pesquisadora: Luciana Resende Borges - (61) 98424-9569 / [lucianarb@usp.br](mailto:lucianarb@usp.br)

Orientador: Luiz Octávio de Lima Camargo - (11) 98135-9338 / [loctavio@usp.br](mailto:loctavio@usp.br)

Eu, Juliane Santos Lumertz, declaro ter sido informado e concordo em ser participante da pesquisa de campo (entrevista) da tese mencionada.

Assinatura:



Brasília, 06 de Outubro de 2023.

## Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido

Nome do participante: Priscilla Moreira Argentin

Você está sendo convidado (a) para participar da entrevista para tese intitulada 'Hospitalidade: em busca de uma tratativa humanizada dos eventos', de responsabilidade da pesquisadora Luciana Resende Borges, doutoranda em Turismo na Universidade de São Paulo sob orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo, professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Ciências, Artes e Humanidades – Each/USP.

Leia cuidadosamente o que se segue e pergunte sobre qualquer dúvida que você tiver. Caso se sinta esclarecido (a) sobre as informações que estão neste Termo e aceite fazer parte do estudo, peço que assine ao final deste documento, em duas vias, sendo uma via sua e a outra da pesquisadora responsável pela pesquisa. Saiba que você tem total direito de não querer participar.

1. O trabalho tem por finalidade estudar aspectos sobre a hospitalidade em eventos.
2. A participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas pré elaboradas sobre sua vivência nos eventos, em média terá duração de 45 minutos, podendo ser em formato presencial ou digital.
3. Os participantes não terão nenhuma despesa ao participar da pesquisa e poderão retirar sua concordância na continuidade da pesquisa a qualquer momento.
4. Não há nenhum valor econômico a receber ou a pagar aos voluntários pela participação, no entanto, caso haja qualquer despesa decorrente desta participação haverá o seu ressarcimento pelos pesquisadores.
5. O nome dos participantes poderá ser divulgado nesta pesquisa, se assim desejarem, assim como terão livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que queiram saber antes, durante e depois da sua participação.
6. Os dados coletados serão utilizados única e exclusivamente para fins desta pesquisa e os resultados poderão ser publicados.

Qualquer dúvida, pedimos a gentileza de entrar em contato:

Pesquisadora: Luciana Resende Borges - (61) 98424-9569 / [lucianarb@usp.br](mailto:lucianarb@usp.br)

Orientador: Luiz Octávio de Lima Camargo - (11) 98135-9338 / [loctavio@usp.br](mailto:loctavio@usp.br)

Eu, Priscilla Moreira Argentin declaro ter sido informado e concordo em ser participante da pesquisa de campo (entrevista) da tese mencionada.

Documento assinado digitalmente  
 PRISCILLA MOREIRA ARGENTIN  
Data: 14/01/2024 18:30:39-0300  
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Assinatura: \_\_\_\_\_

Brasília, 05 de Outubro de 2023.



### Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido

Nome do participante: Vitor João Ramos Alves

Você está sendo convidado (a) para participar da entrevista para tese intitulada 'Hospitalidade: em busca de uma tratativa humanizada dos eventos', de responsabilidade da pesquisadora Luciana Resende Borges, doutoranda em Turismo na Universidade de São Paulo sob orientação do Prof. Dr. Luiz Octávio de Lima Camargo, professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Ciências, Artes e Humanidades – Each/USP.

Leia cuidadosamente o que se segue e pergunte sobre qualquer dúvida que você tiver. Caso se sinta esclarecido (a) sobre as informações que estão neste Termo e aceite fazer parte do estudo, peço que assine ao final deste documento, em duas vias, sendo uma via sua e a outra da pesquisadora responsável pela pesquisa. Saiba que você tem total direito de não querer participar.

1. O trabalho tem por finalidade estudar aspectos sobre a hospitalidade em eventos.
2. A participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas pré-elaboradas sobre sua vivência nos eventos, em média terá duração de 45 minutos, podendo ser em formato presencial ou digital.
3. Os participantes não terão nenhuma despesa ao participar da pesquisa e poderão retirar sua concordância na continuidade da pesquisa a qualquer momento.
4. Não há nenhum valor econômico a receber ou a pagar aos voluntários pela participação, no entanto, caso haja qualquer despesa decorrente desta participação haverá o seu ressarcimento pelos pesquisadores.
5. O nome dos participantes poderá ser divulgado nesta pesquisa, se assim desejarem, assim como terão livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que queiram saber antes, durante e depois da sua participação.
6. Os dados coletados serão utilizados única e exclusivamente para fins desta pesquisa e os resultados poderão ser publicados.

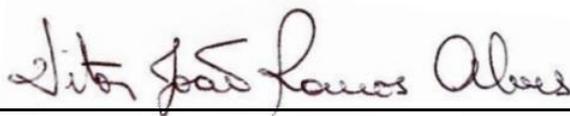
Qualquer dúvida, pedimos a gentileza de entrar em contato:

Pesquisadora: Luciana Resende Borges - (61) 98424-9569 / [lucianarb@usp.br](mailto:lucianarb@usp.br)

Orientador: Luiz Octávio de Lima Camargo - (11) 98135-9338 / [loctavio@usp.br](mailto:loctavio@usp.br)

Eu, Vitor João Ramos Alves, declaro ter sido informado e concordo em ser participante da pesquisa de campo (entrevista) da tese mencionada.

Assinatura: \_\_\_\_\_



Brasília, 28 de setembro de 2023.

**APÊNDICE F – Caracterização dos entrevistados**  
**Promotores de eventos:**

<b>Nomes</b>	Ângela Teberga de Paula	Gil Eduardo Morato	Gustavo Renato Fiscarelli	Walber Sousa Guimarães Filho
<b>Empresa/ Instituição</b>	Universidade de Brasília – UnB	INDEP - Instituto De Desenvolvimento Humano, Excelência Profissional.	Associação nacional dos Registradores de Pessoas Naturais, ARPEN Brasil	ANAC
<b>Tamanho</b>	Instituição Federal de ensino – Grande.	Microempresa	Associação sem fins lucrativos. Representa nacionalmente os registradores de pessoas naturais.	Órgão público
<b>Departamento/ Função</b>	Professora	Gestor da empresa	Presidente	Gerente de relações públicas na assessoria de comunicação social.
<b>Tempo de promoção de eventos</b>	2020	2017	2017	2008
<b>Tipologia dos eventos que promove</b>	Técnicos – científicos /Acadêmicos	Corporativos	Associativos	Públicos
<b>Quantidade Público</b>	100 pax	150 pax	200 pax	200 pax em eventos presenciais 1500 pax em eventos digitais
<b>Local</b>	Digitais e presencial em Brasília	Goiás	Brasil	Brasil
<b>Formação profissional</b>	Bacharel em turismo, o mestrado e doutorado em turismo.	Gestor hoteleiro.	Direito. Pós-graduado em Direito Civil e Direito Processual Civil.	Administração. Turismo. Design de interiores.
<b>Experiência profissional em eventos</b>	3 anos	15 anos	7 anos	12 anos

### Organizadores de eventos:

<b>Nomes</b>	Bárbara Maria Henrique Carvalho Bastos	Claudete Maria Motter	Cláudia Rosa	Elaine Mara Michon
<b>Empresa/ Instituição</b>	BA Eventos		ARPEN Brasil	CGEE - Centro De Gestão Em Estudos Estratégicos
<b>Tamanho</b>	Microempreendedor individual MEI	Microempresa	Microempresa	Organização social sem fins lucrativos ligada ao Ministério da Ciência e Tecnologia
<b>Onde atua:</b>	São Paulo	Em todo Brasil	Em todo Brasil	Em todo Brasil
<b>Quanto tempo organiza eventos:</b>	12 anos	38 anos	18 anos	15 anos
<b>Quais os principais eventos que organiza:</b>	Eventos corporativos internos, feiras corporativas, lançamentos, convenções, etc.	Congressos, simpósios.	Congressos, cursos.	Oficinas, conferências e reuniões de especialistas
<b>Tipologia dos eventos:</b>	Corporativos	Técnico-científicos	Eventos associativos	Eventos públicos
<b>Quantidade Público</b>	300 a 1000 pax	Até 1000 pax	200 pax	
<b>Local</b>	São Paulo	Brasil	Brasil	Brasil
<b>Formação profissional</b>	Lazer e Turismo pela EACH	Secretária Executiva, especialista em marketing.	Administradora de empresas	Administradora de empresas com ênfase em marketing

**Participantes de eventos:**

<b>Nome:</b>	Juliane Santos Lumertz	Priscila Moreira Argentin	Vinicius Weitzel Novaes	Vitor João Ramos Alves
<b>Idade:</b>	38 anos	40	39	46
<b>Gênero:</b>	Feminino	Feminino	Masculino	Masculino
<b>Profissão:</b>	Turismóloga	Geógrafa	Funcionário Público	Professor, turismólogo, licenciado em história
<b>Escolaridade:</b>	Doutoranda	Mestre	Doutorado incompleto	Doutor
<b>Local de trabalho/atividades</b>	Porto Alegre - RS	São Paulo - SP	Brasília - DF	Barra Mansa - RJ
<b>Local de moradia:</b>	Porto Alegre - RS	São Paulo- SP	Brasília - DF	Barra Mansa - RJ