

ARTIGO DE REVISÃO

HOSPITALIDADE PRESENCIAL E VIRTUAL: REVISÃO TEÓRICA

REVIEW ARTICLE

FACE-TO-FACE AND VIRTUAL HOSPITALITY: THEORETICAL REVIEW

Grace Kelly Marcelino¹

Universidade Anhembi Morumbi – São Paulo, Brasil

Luiz Octávio de Lima Camargo²

Universidade de São Paulo – USP, Brasil

RESUMO

Os estudos de hospitalidade giram em torno do contato presencial. A hospitalidade virtual é ainda um campo de estudo pouco explorado. Esta comunicação consiste em recorte de pesquisa, na qual se pretende discutir quais as características peculiares da hospitalidade que acontece virtualmente em relação à presencial. O objetivo é efetuar uma revisão teórica dessa discussão, com base nos principais autores que de alguma forma estabeleceram reflexões que possam trazer luzes sobre o tema, autores esses das áreas de hospitalidade, comunicação, bem como nas abordagens de temas como modernidade e netiqueta. Essa revisão deverá permitir identificar estudos semelhantes; examinar metodologias; conhecer pesquisadores importantes; obter fontes e informações úteis; evitar pesquisas em duplicidade; fazer comparações; e apontar novos pontos de vista ou ideias. Sob a perspectiva metodológica, buscou-se agregar as contribuições escolhidas em quatro categorias correntes no estudo de hospitalidade: relação interpessoal, virtude, rito e troca. Os resultados mostram que não há somente o afastamento das pessoas como alguns estudos apontam, há também o ajuntamento delas, pois a virtualização não tira o desejo humano de estar com o outro. Foi observado que na categoria relações interpessoais, há ausência de corporeidade, na virtude há o desejo de ajudar pessoas por meio do *crowdfunding*, no rito temos barreiras físicas e de comunicação a serem vencidas e na troca o ouvir e a retribuição parecem ser raros. As oportunidades de pesquisas são vastas visto que se trata de um tema com poucas pesquisas, as sugestões de estudo aqui seriam: como detalhar os aspectos que levam ao afastamento e quais levam ao ajuntamento, aprofundamento na temática sobre a falta de corporeidade e definição do anfitrião quando há interação com robôs.

Palavras-chave: Hospitalidade. Virtual. Relação Interpessoal. Rito. Virtude. Troca.

ABSTRACT

Hospitality studies revolve around face-to-face contact. Virtual hospitality is still an underexplored field of study. This communication consists of a research clipping, in which it is intended to discuss the peculiar characteristics of hospitality that takes place virtually in relation to face-to-face. The objective is to carry out a theoretical review of this discussion, based on the main authors who somehow established reflections that can shed light on the theme, authors from the areas of hospitality, communication, modernity and netiquette. This review should make it possible to identify similar studies; examine methodologies; meet important researchers; obtain useful sources and information; avoid duplicate searches; make comparisons; and point out new points of view or ideas. From a

¹ Mestre em Hospitalidade e Graduada em Turismo. E-mail: gkturismo@yahoo.com.br.

² Livre-Docente pela USP/EACH; Doutor em Sciences de l' Education pela Universidade Sorbonne – Paris. E-mail: octacam@uol.com.br.

methodological perspective, we sought to aggregate the contributions chosen into four current categories in the study of hospitality: interpersonal relationship, virtue, rite and exchange. The results show that there is not only the distancing of people, as some studies point out, there is also the gathering of them, as virtualization does not take away the human desire to be with the other. It was observed that in the category of interpersonal relationships there is an absence of corporeality, in virtue there is a desire to help people through crowdfunding, in the rite we have physical and communication barriers to be overcome and, in exchange, listening and retribution seem to be rare. The research opportunities are vast as this is a topic with little research, the study suggestions here would be: how to detail the aspects that lead to removal and which lead to gathering, deepening the theme about the lack of corporeality and definition of the host when there is interaction with robots.

Keywords: Hospitality. Virtual. Interpersonal relationship. Rite. Virtue. Exchange.

1 INTRODUÇÃO

O que é presença? O que é virtualidade? Precisamos entender, brevemente, esses conceitos separadamente para discuti-los na temática da hospitalidade.

Presença refere-se a algo ou alguém que está em um lugar, sendo essa a explicação mais simples, do senso comum, dos dicionários. De maneira mais ampla e com variações, pode ser entendida como “a sensação de ‘estar lá’ (imersão), presença social como “estar junto” e copresença como ‘estar junto em um ambiente compartilhado” (OBANA & TORI, 2010, s/p.). As variações aqui apontadas sobre presença já nos permitem observar a relação com o virtual, onde as relações sociais acontecem, sem se estar ali fisicamente. Logo, pode-se entender que presença não se resume ao estado físico de se estar em um lugar. Fazer-se presente é o que de fato faz um indivíduo perceber o outro.

O virtual, para Lévy (1999), pode ser discutido apoiado em três diferentes pilares. São eles: o filosófico, o técnico (informática) e o corrente (dias atuais), também aponta que por causa desses três sentidos e “o fascínio suscitado pela ‘realidade virtual’ decorre em boa parte pela confusão” (LÉVY, 1999, p. 47) sobre a definição de virtual.

Segundo Lévy (1999), para a filosofia, o virtual se refere aquilo que existe somente em potência, mas não em ato; que se dará posteriormente por meio de uma atualização. Exemplo: em uma semente, a árvore está virtualmente nela. “É uma dimensão muito importante da realidade” (LÉVY, 1999, p. 47). No campo técnico, na informática, é a realidade criada por sistemas (computadores).

Já no uso corrente, muitas vezes significa uma irrealidade, algo que não é material e tangível. Por isso, nesse caso, o sentido de realidade virtual se aproxima de algo mágico e misterioso, dando a entender que não é possível encontrar ambas as qualidades em conjunto: ou é real ou é virtual. Pode-se observar que é o inverso do conceito no filosófico, no qual não há oposição ao real e sim ao atual: “virtualidade e atualidade são apenas dois modos diferentes da realidade” (LÉVY, 1999, p. 47).

Posteriormente são apresentadas, de maneira breve, as mudanças ocorridas na modernidade e seu reflexo na comunicação, com o interesse de compreender a realidade atual. A discussão sobre hospitalidade é iniciada por meio do entendimento do que é netiqueta e o que essas orientações representam no meio virtual, assim como corrobora para a observação da hospitalidade no espaço virtual.

A abordagem da hospitalidade no virtual é possível devido às sensações de ‘estar lá’ e do ‘estar junto’ que acontece por meio de tecnologias que contribuem para com essa interação entre os indivíduos.

Neste estudo, a compreensão sobre hospitalidade estará apoiado na abordagem de Camargo (2015), que entende que hospitalidade não é só ação observável, mas sim uma virtude esperada no encontro com um estranho/estrangeiro. Por fim, será possível analisar se esse encontro gerou aproximação ou distanciamento entre os envolvidos. Todos, em algum momento, somos anfitriões e em outros, passamos a ser hóspedes. A ligação entre esses conceitos corresponde à relação interpessoal num rito através de trocas baseadas em uma virtude.

Por que entender hospitalidade virtual? Como entender a hospitalidade virtual? A hospitalidade é complexa e com rituais claros e indiretos. O virtual por natureza também é complexo e gera resultados complexos, às vezes impossíveis de administrar, como entender tudo isso junto? Quais pontos olhar para iniciar a compreensão dessa discussão?

Após a descrição dos procedimentos metodológicos, propõe-se uma revisão da literatura que trata dessas diferenças.

2 METODOLOGIA

A revisão bibliográfica é por muitos considerada a primeira iniciativa de quem quer se aprofundar numa temática, razão pela qual o presente texto elege essa revisão como ponto de partida. Como abordar um tema sem conhecer o que já foi estudado?

Entende-se por revisão teórica ou revisão da literatura “o processo de busca, análise e descrição de um corpo do conhecimento em busca de resposta a uma pergunta específica” (UNESP, 2015, p. 2). Os artigos de revisão teórica têm seus primeiros registros na Alemanha no século XIX (FIGUEIREDO, 1990), com formatos diferentes, sendo eles:

- Revisão anual: desenvolvido com as produções importantes daquele ano;
- Revisão seletiva: analisa e critica uma problemática;

Hoje se veem as duas formas sendo utilizadas nas produções. Assim, esses trabalhos, com seu propósito histórico e de atualização (FIGUEIREDO, 1990) acabam por darem continuidade às obras originais, unindo várias visões, autores, em um único estudo.

Que esperar de uma revisão teórica? Segundo Moreira (2004), por meio dela pode-se identificar estudos semelhantes; examinar a metodologia; conhecer pesquisadores importantes; obter fontes e informações úteis; evitar pesquisas em duplicidade; fazer comparações; e apontar novos pontos de vista ou ideias.

Resumidamente e apoiado por Pizzani *et al.* (2012), Romanowski e Ens (2006) e Ferreira (2002), pode-se dizer que os objetivos da revisão são: propor aprendizado, reconhecer métodos e/ou técnicas e sustentar redação de pesquisa. A relevância desse estudo está no fato de que essas revisões englobam obras de um assunto importante em um determinado espaço de tempo.

Em síntese, a revisão teórica permite uma visão ampliada, holística de um assunto acadêmico de certa área de pesquisa, além da organização desse conhecimento que pode ser feita por interesse, características ou lacunas (LOPES, RIBEIRO & ARAÚJO, 2020). Portanto, uma espécie de mapa para dar continuidade ao caminho (MESSINA, 1998).

Toda revisão teórica supõe uma delimitação de categorias que permitam uma primeira desagregação dos resultados levantados. Para tanto, são aqui utilizadas as categorias as quais, segundo Camargo (2015), perpassam toda e qualquer cena hospitaleira: a relação interpessoal, a virtude, o rito e a troca.

Essas categorias permitirão que a pesquisa se oriente num terreno ainda novo e sobre o qual as análises apontam para todas as direções. Já se sabendo o que tais categorias significam na hospitalidade presencial, tratar-se-á apenas de verificar o que os analistas apontam como mudanças ou particularidades da hospitalidade nos meios virtuais.

3 REVISÃO DE LITERATURA

Moran (2007) menciona mudanças que a sociedade vive e que acarretam novas possibilidades de comunicação, interação e aprendizagem, assim como uma maior participação em debates, consultas e referendos, isso se daria pela facilidade de acesso, diminuindo a necessidade de intermediários e representantes.

Outro ponto sobre o qual Moran (2007) discorre é o fato de, como se está numa era da informação, logo surge uma sociedade com uma essência do aprender. Pode-se inferir que além de aprender conteúdos técnicos e científicos, passa-se a aprender, por gosto, mas principalmente por necessidade, mesmo que às vezes não percebida, como se comunicar numa sociedade em cuja maior parte do tempo as ações se dão *online*. Essas novas formas de se comunicar são reinvenção de antigas formas de comunicação, que nos leva à busca de outro aprendizado. Esse outro aprendizado, neste artigo, se refere à hospitalidade no meio virtual; a hospitalidade se dá por meio das relações sociais no qual a comunicação é o principal meio para seu acontecimento.

“As cidades se conectam, transformando-se progressivamente em cidades digitais; os serviços, o lazer e a aprendizagem se virtualizam” (MORAN, 2007, p.7). A cada dia que passa é possível ver esse fato no cotidiano, as pessoas têm passado mais tempo *online*, mesmo quando estão em atividades presenciais já há interação em meio digital, hibridismo.

Faz-se preciso observar que tanto avanço tecnológico não é absorvido e utilizado pelas pessoas na mesma velocidade em que são criados, pois a mudança de costumes, hábitos e valores acontece vagarosamente. Tem-se uma cartela de opções de consumo, entretenimento e conhecimento disponível, mas ainda não são usufruídos em sua capacidade máxima e se considerarmos as desigualdades sociais será possível ver o quão maior é esse distanciamento (MORAN, 2007).

Para tratar do espaço virtual e consecutivamente a hospitalidade virtual exige-se o entendimento do cenário em que este foi desenvolvido e que segue ganhando espaço. Por isso, tentar-se-á levantar brevemente os principais pontos para se chegar ao que se têm e se vive hoje.

A principal característica da modernidade é o seu frequente estado cambiante (ASCHER, 2010). A partir da década de 1950, a modernidade (para alguns autores a pós-modernidade), passa a ser caracterizada pelo racional, individual e diferenciação, o que nos leva ao pensamento de Santaella (1996, p. 85) no que tange ao uso da tecnologia: “é preciso considerar a impossibilidade de qualquer país moderno existir sem tecnologia. Não é que apenas com tecnologia nós vamos sair da crise: sem ela, nós afundamos na barbárie”.

A tecnologia nasceu e cresce nesse cenário de racionalidade, individualidade e diferenciação, se tornando mais que uma necessidade, e sim um dos eixos que sustentam essas três características, pois as tecnologias desenvolvidas promovem a disseminação desses pilares da modernização. Mesmo fazendo um recorte para o que será abordado a seguir, o domínio virtual, observa-se nas redes, por meio das atitudes das pessoas esse posicionamento (racionalidade, individualismo e diferenciação).

Buscar compreender a hospitalidade no espaço virtual se dá pelo fato que cada vez mais as pessoas se comunicam por meio de ferramentas virtuais, pois a união da informática e da telecomunicação barateou e facilitou o envio de textos, imagens e sons, ultrapassando fronteiras de impedimento, tempo e distância (SANTAELLA, 1996).

A facilidade que as pessoas têm hoje de se expressar e atingir muitas pessoas revela outro aspecto que sofreu mudança na modernidade: as relações de

poder. Agora o poder está ao alcance de todos, mas também passa a ser mais frágil e efêmero, pois o poder tem função social (NAÍM, 2013). “Seu papel não é só garantir a dominação ou estabelecer uma relação de vencedores e perdedores: ele também organiza comunidades, sociedades, mercados e o mundo” (NAÍM, 2013, p. 21).

Segundo Santaella (1996), a vida contemporânea é repleta de experiências criadas artificialmente, portanto sem relação com a realidade. E são híperes por causa da tentativa de se tornarem mais reais que a própria realidade, simulações.

Tudo isso leva a outro tema, o estudo da hospitalidade, entendida como fato apoiado nas relações entre pessoas e um de seus resultados é a possibilidade de criação de vínculos, e desta forma, ao observar a realidade moderna pode-se questionar se as novas formas de comunicação e interação proporcionam relações que resultem em vínculos sociais.

Esse interesse na hospitalidade virtual tem como um dos pontos focais o entendimento dos vínculos sociais atuais, porque nas sociedades anteriores

os vínculos fortes, espessos, tradicionais, que conectavam (uniam) antigamente indivíduos homogêneos, nas comunidades rurais e medievais, eram muito sólidos, multifuncionais e quase não necessitavam de leis ou aparatos estatais para codificá-los ou preservá-los (ASCHER, 2010, p. 43).

Todavia, é claramente observável que a maioria dos vínculos da sociedade moderna não possui essas características, normalmente são superficiais, frágeis e efêmeros, entretanto ficou mais fácil à criação de novos vínculos, salienta Ascher (2010).

A forma de expressão, no espaço virtual, mais predominante é a do hipertexto: “constituído por nós (os elementos de informação, parágrafos, páginas, imagens, sequencias musicais etc.) e por links entre esses nós, referências, notas, ponteiros, ‘botões’ indicando a passagem de um nó a outro” (LÉVY, 1999, p. 55 e 56). As redes são fortemente permeadas por textos e símbolos, exigindo a compreensão desses códigos para o desenvolvimento das relações no ambiente virtual, que podem ser profissionais ou não.

Essa multiplicidade baseada no hipertexto vem alterando as formas de se constituir o social e a identidade pessoal, esse cenário também gera alguns desconfortos como problemas de saúde, principalmente os psicológicos, além de gerar dificuldade em alguns indivíduos no que tange a determinar sua identidade.

Documentos e memórias históricas passam a serem dados computadorizados e em rede o que permite a repetição, substituição e volatilidade, logo “o que chamávamos de realidade ou vida vira rede-teia de conexões. Decifrar a realidade é decifrar suas teias. Ler estruturas e conexões. Aprender interstícios” (SANTAELLA, 1996, p. 93).

Outro autor que pode ser abordado nessa discussão sobre o comportamento da sociedade e seus impactos é Bauman (2001), que trata sobre a modernidade líquida, no qual as coisas passam a serem fluidas e que se transformam no caminho em contraposição ao que era sólido e voltava ao estado original.

A sociedade do hipertexto e a terceira fase da modernidade, assim como modernidade líquida, são explicações de um mesmo cenário, onde cada vez mais as relações são mais rápidas de acontecer, fluidas, mas não sólidas (em geral) como nas sociedades anteriores. Isso se dá pela facilidade de acesso à comunicação e alcance de outras pessoas, sem necessariamente estarem no mesmo local físico, mas estão na mesma rede. Portanto o tempo passa a ganhar ênfase no dia a dia das pessoas (BAUMAN, 2001).

Uma das formas de se entender facilmente esse processo é observar o que acontece com as postagens nas redes sociais: o tempo é base, às vezes as postagens que deixam de ser vistas em poucas horas, outras ficam dias pelo seu alcance (fluidez), e muitas delas transformam as atitudes dos envolvidos levando a impactos que em geral são maiores do que acontecia nas sociedades anteriores em situações semelhantes.

O virtual faz um recorte do tempo e do espaço, acontecendo com o fato de se ter uma unidade de tempo sem uma unidade de lugar, exemplo, são as interações por telefone ou chats, logo o síncrono substitui o lugar e a interconexão o tempo, conforme Lévy (1996). Por isso não é possível entender o virtual como imaginário porque o virtual produz efeitos.

Sendo assim, a virtualização apresenta diferentes espacialidades e a duração dessas variabilidades não se anulam, acontecem simultaneamente com o real como sistemas que se adaptam e se relacionam (LÉVY, 1996), são redes na qual o virtual te permite pular de uma à outra ao invés de seguir em direção de apenas uma, há uma ruptura no processo de deslocamento. A virtualização está inserida no contexto do crescimento da mobilidade física, ela faz parte disso.

“La radio, la televisión, el cine, imponem un ritmo al lector o al espectador, en tanto que en la lectura del periódico, la situación es inversa: es el lector quien impone su ritmo al periódico. Cada cual lee a su ritmo, relee, se detiene, vuelve a empezar, etc.” (DUMAZEDIER, 1965, p. 80). Na internet se vê os dois contextos, gera uma dependência que dita o ritmo de uso, mas ao mesmo tempo esse indivíduo consegue pensar e absorver aquele conteúdo conforme se deseja, onde, como e quando é possível.

Entender a interação virtual é uma das chaves para se compreender hospitalidade virtual, pois a interação “é essa capacidade de relação dos indivíduos com os inúmeros ambientes de informação que os cercam” (COSTA, 2008, p. 13), sendo esse fator o que leva a prender a atenção do indivíduo, devido à possibilidade de se comunicar, diferentemente de uma televisão.

Recuero (2010) estuda o impacto das redes digitais de comunicação nas relações sociais contemporâneas, observa que há duas vertentes oposta sobre o tema, os otimistas e os pessimistas, o primeiro vê as comunidades virtuais como ambientes totalmente harmoniosos. Os pessimistas entendem que essa comunicação mediada por computador esfria as relações e colabora para o ser humano praticar o que há de pior em si. Assim como a hospitalidade tem essa dualidade, a de gerar hospitalidade ou hostilidade tem-se isso nas relações sociais mediadas pelo virtual, logo um campo que se mostra a possibilidade de analisar as situações que geram hospitalidade e as que geram hostilidade.

A postura de Recuero é diferente dos extremos apontados, entende que as “duas posturas desvinculam a internet da realidade social que a circunda e, com isso, esquecem que as tecnologias são artefatos culturais” (2010, p. 12), significa

que não se pode tratar o tema relações sociais na internet considerando apenas as tecnologias envolvidas, é preciso ponderar também sobre as pessoas que estão se interagindo.

A hospitalidade no campo virtual traz à discussão a noção de netiqueta. A netiqueta foi desenvolvida com o objetivo de regular as relações entre as pessoas na internet, se trata de normas não oficiais de comportamento cordial (RAMOS, 2011). O termo *netiquette* foi cunhado pela consultora de negócios *online*, americana, Judith Kallos, em 1988, que percebeu que o meio empresarial não estava preparado para o avanço tecnológico que estava acontecendo, então criou cursos de etiqueta virtual *online* pela internet (RAMOS, 2011).

Cada país é um espaço que tem suas características, o ciberespaço pode ser comparado a esses espaços e também tem suas características, logo também pode ser marcado por conflitos e diferenças ou harmonia e cooperação porque está repleto de indivíduos que expressam seus sentimentos, assim como no espaço.

A netiqueta contribui para o cuidado da imagem virtual da pessoa, assim como colabora no zelo pelo próximo evitando situações de ofensa e ou constrangimento para si e para o outro, pois norteia o agir no mínimo com boa educação num espaço novo, o que configura uma normalidade em não saber como se comportar, independente do espaço virtual inserido: profissional, de estudo ou de lazer.

Por exemplo, a criação de uma nomenclatura para seu e-mail, é um momento seu e que irá expressar um pouco de você, então usar apelidos ou palavras engraçadas ou ofensivas podem ser interessantes para trocar o endereço eletrônico entre amigos ou situações de entretenimento, todavia em situações profissionais ou formais podem transmitir uma imagem negativa sobre o indivíduo (WERNER, 2014). Em situações assim é que a netiqueta auxilia a pessoa, podendo então criar mais de um e-mail para as diversas situações ou ter apenas um, mas que lhe permite transitar pelos diversos cenários possíveis do virtual.

A continuidade desta abordagem inicial sobre hospitalidade virtual seguirá dividida nos quatro conceitos apresentados por Camargo (2015): relação interpessoal, virtude, rito e troca. Decidiu-se seguir essas categorias para se apoiar

em fatores da hospitalidade claramente definidos no contexto presencial na tentativa de facilitar o entendimento ao transpor para o virtual, servindo também de base e comparação para identificar as diferenças existentes.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 RELAÇÃO INTERPESSOAL NOS MEIOS VIRTUAIS

Pensar em hospitalidade no ambiente virtual implica em refletir sobre como a virtualidade interfere na relação interpessoal presencial, na virtude, no rito e na troca hospitaleiras. E ainda: como as leis não escritas da hospitalidade são traduzidas na passagem do presencial para o virtual? Mesmo no virtual as pessoas permanecem com pensamentos diferentes, há violência, portanto, as regras existem também, a netiqueta é o principal exemplo, mas parecem dispersas; as pessoas ofendem o outro e para os outros verem, extrapolando a liberdade de expressão (BBC BRASIL, 2017).

Antes do advento da internet e das redes sociais as formas de se socializar eram em sua maioria presenciais, primeiro no meio familiar e posteriormente por meio de festas, passeios, escola, trabalho (SAVOIA, 1989). A socialização ainda acontece assim, mas cada vez mais outro jeito num outro espaço ganha força, o virtual, nele as pessoas estão sempre conectadas, o mundo antes tão grande e distante passa a ser pequeno e próximo. Todavia o contrário também parece acontecer o que antes estava próximo e perto se torna distante, mesmo fisicamente estando perto (SAMPAIO, 1984).

As redes sociais no virtual tem essa função de ser um espaço de encontro e desencontros, o aumento dos diferentes tipos de redes sociais e a participação das pessoas em mais de uma delas revela a necessidade que o ser humano tem de se socializar. “Aprendemos com os grupos que nos interessam, presencial e virtualmente. Formamos comunidades de interesses que se apoiam a distância e que quebram a hegemonia dos controles e mídias tradicionais” (MORAN, 2007, p. 8).

Também se observa, mesmo em caráter de exceção, um movimento contrário dos que já perceberam que a socialização virtual nos distancia dos que sempre foram próximos, começando a se abster um pouco das redes virtuais para passar mais tempo presencial com amigos e familiares, voltando às raízes e trabalhando para que essas raízes se aprofundem.

Pois uma das características da socialização virtual é o caráter de relações superficiais (ASCHER, 2010). Assim, esse movimento contrário contribui também para intensificar as amizades virtuais por meio de encontro presenciais. Um dos pontos que contribuem para essa superficialização das relações no virtual é a ideia de que tudo e todos são perfeitos, não se mostra os defeitos.

Já que no presencial não tem como esconder por muito tempo os defeitos, pois o papel social envolve o que esperam de nós mais o que desejamos ser (SAVOIA, 1989), as pessoas ofendem ou excluem os que não consideram semelhantes, com receio de viver essa experiência no virtual, onde é mais fácil de esconder os defeitos por mais tempo, elas os ocultam.

O mundo on-line parece um grande palco de teatro de espelhos, no qual o tímido se torna extrovertido, o calmo se torna visceral, o rude se torna romântico. A inconveniência da verdade é criar um alterego digital acima da lei, viver uma vida paralela completamente diferente da real, que permite namorar em Paris, tomar café com amigos virtuais em Roma, pular de paraquedas do Everest ou visitar uma praia de hedonismo no Caribe (GIARDELLI, 2012, apud SANTOS, 2014, p. 5).

No cotidiano da vida presencial também se tem a questão da agressão e ofensa, definida como *bullying*

um conjunto de ações presenciais, agressivas, intencionais e repetitivas praticadas por uma ou mais pessoas contra alguém, sem motivação aparente, causando-lhe sofrimento [...] Em português, a palavra que mais se aproxima dessa é o verbo “bulir”, que significa aborrecer, incomodar (SANTANA, 2013, p. 14 e 15).

Quando finalmente essas atitudes são reveladas no espaço virtual e a rejeição acontece, chama-se de *cyberbullying*. No virtual os danos muitas vezes não podem ser dimensionados, pois as redes alcançam um maior número de pessoas, há casos que não se consegue localizar o agressor, também não é possível determinar por quanto tempo a informação ficará circulando nas redes.

Conforme Brito (2012), todo *upload* feito nas redes sociais pode ficar para sempre circulando, mesmo que o indivíduo apague a postagem original, a

importância de lembrar esse fato está em se ter cuidado no que irá escrever ou imagem que irá disponibilizar para as pessoas na internet porque pode prejudicar a reputação e esse prejuízo não se resume ao contexto virtual, atinge proporções no cotidiano presencial (*offline*).

Portanto, a netiqueta, assim como a etiqueta, visa à diminuição da fragilização das relações por meio de normas polidas de convívio. A netiqueta também contribui para se evitar a exclusão, porque coloca ordem no ambiente, pois ao saber as normas e como utilizá-las evita-se comportamentos inadequados, logo a pessoa consegue se manter inserida no grupo social (BRITO, 2012).

O uso das redes sociais está tão comum que em certos momentos parece sinônimo de relacionamento, além de também expressarem a ideia de entretenimento, informação e de interação. As redes sociais também conectam pessoas com interesses em comum por meio de comunidades virtuais.

Novas formas de comunidade estão surgindo: essas novas comunidades são definidas por afiliações voluntárias, temporárias e táticas, e reafirmadas através de investimentos emocionais e empreendimentos intelectuais comuns. Os membros podem mudar de um grupo a outro, à medida que mudam seus interesses, e podem pertencer a mais de uma comunidade ao mesmo tempo (JENKINS, 2009, p. 57).

As redes sociais podem ser vistas como algo bom ou ruim (RECUERO, 2010), o que faz com que seja um ou outro é a escolha de como o indivíduo a usará em seu cotidiano, pode-se observar que quanto mais equilíbrio ele conseguir entre o virtual e o presencial maiores são as chances de ser uma ferramenta que proporcione resultados bons.

Como ficam as relações interpessoais com o contato intermediado por um computador conectado à internet? Por exemplo, o estudo de Valdivia (2012) sobre cursos à distância e hospitalidade, as relações humanas num contexto de prestação de serviço os professores/tutores são os anfitriões para ensinar num setor comercial representado por instituições de ensino. O hóspede é representado pelo estudante que faz o curso *online*. “Entende-se que para caracterizar hospitalidade virtual é necessário que o hóspede (internauta) tenha compreensão emocional e estética positiva do hospedeiro (ambiente virtual acessado)” (VALDIVIA, 2012, p.40).

Todavia, é preciso mencionar que a característica principal da hospitalidade virtual é a ubiquidade e o de fato de que anfitrião e hóspede são respectivamente emissor e receptor da mensagem. Essa alternância de papéis também existe na hospitalidade fora do contexto virtual, porém a alternância de papéis normalmente não acontece simultaneamente como na virtual.

A ligação entre estudante e professor, ou mesmo entre administrador e usuários de comunidades virtuais, ocorre por meio de ligações e articulações que são a hospitalidade, a ponte que permite esse elo. “A hospitalidade, enquanto ‘ponte’ entre dois mundos, é um elemento sintático na vida social que exprime a articulação entre o conhecido e o desconhecido, entre o localizado e o errante, entre o amigo e o inimigo, segundo as circunstâncias” (RAFFESTIN, 1997, p. 4). Para Lévy (2003 *apud* VALDIVIA, 2012, p. 39) virtual enquanto definição é a ausência de existência. A realidade é entendida como tangível, física, palpável, material.

Diversos espaços do virtual são estruturados para atender uma massa, pegando o cenário proposto por Valdivia (2012), o ambiente virtual de aprendizado é um deles, e apesar desta característica o anfitrião (professor ou tutor – nesse cenário não estamos considerando o sistema como anfitrião) precisa proporcionar um acompanhamento individualizado, que atendam às necessidades específicas de cada estudante. Observa-se que a primeira ação em prol desse objetivo é escrita, feita por professores e tutores no singular, mesmo quando se trata de algum comunicado para a turma.

A realidade do virtual está inserida de modo intrínseco nas pessoas que ultrapassou o uso apenas em computadores pessoais, engloba *smarts phones*, *tablets* e relógio celular. Com eles a ampliação da interatividade também foi munida de capacidades de comunicação infinitas, mesmo havendo diversas complexidades inseridas, o número de adeptos só tende a aumentar devido a facilidades e praticidades que proporcionam, em alguns casos até mais segurança. “Os portais de conteúdo se transformaram em espaços dinâmicos e interativos através, sobretudo, das extensões para as redes sociais, onde função da ação comunicativa é base de sua proposta” (SOARES, 2013, p. 215 e 216).

4.2 VIRTUDE NO MEIO VIRTUAL

Se as relações presenciais são limitadas pelo cotidiano, as redes sociais em certos momentos cooperam para a colaboração entre os indivíduos por meio de correntes ou solicitações de ajuda a causas sociais ou de saúde, engajando um maior número de pessoas pela causa. O número de pessoas envolvidas nessas ações é grande, isso acontece porque as pessoas desejam “ajudar os outros, apoiar causas, receber recompensas e/ou fazer parte de uma comunidade” (MONTEIRO, 2014, p. 85) e com a insegurança e correria do cotidiano se aproximar de estranhos ou conhecer vizinhos para identificar as necessidades do próximo muitas vezes se torna inviável ou mesmo impensável.

Nesse contexto, tem-se visto o crescimento de sites de ajuda, são os chamados *crowdfundind*. Esses sites têm por objetivo a ajuda coletiva, uma espécie de ‘vaquinha online’, alguns desses já chegaram a arrecadar mais de 5 milhões de reais em prol de 500 projetos (REVISTA EXAME, 2016). Alguns desses sites são focados em projetos de empreendedorismo, outros em ações sociais, outros em assistências para animais e outros para realização de projetos pessoais.

Sabe-se também do abuso, das falcatruas existentes, há os indivíduos que clonam páginas oficiais de pedidos de ajuda, de modo que a pessoa pensa estar ajudando, mas na verdade seu dinheiro está indo para outro fim. Ainda é difícil identificar esses sites ou páginas falsas o que gera desconfiança nas pessoas, todavia há pontos que se observados ajudam na identificação evitando maiores problemas (CERT.br, 2012).

Então as pessoas passam a investigar antes de ajudar, essa desconfiança em muitos casos levam as pessoas a não ajudarem, e mais uma vez se vê a diminuição da solidariedade. O marketing digital também contribui para esse processo de desconfiança, por exemplo, o *spam*, aqueles *e-mails* de propagandas não solicitados (CERT.br, 2012), esse incômodo acontece tanto pela frequente solicitação de ajuda ou pelo fato da constância em que aparece no espaço virtual que aquele indivíduo transita, podendo criar a sensação de perseguição, levando o indivíduo ao afastamento, fuga. Outro acontecimento que pode ser mencionado no aspecto da

virtude são os abaixo assinados realizados por diversos motivos e pessoas, situações regulatórias ou não.

4.3 RITO NO MEIO VIRTUAL

Segundo Binet-Montandon (2011), a acolhida na hospitalidade pode ter duas faces, pode ser o ato inaugural dessa hospitalidade, pois a organiza considerando o devido lugar dos atores (anfitrião e hóspede), mas também pode eliminar o ritual da hospitalidade quando este se torna membro, portanto a análise deve ser orientada pelo fator tempo.

As relações interpessoais são regidas por ritos, esses ritos são comportamentos simbólicos repetidos que se propõem a ordenar e priorizar tarefas do dia a dia. Essas relações precisam do ritual da hospitalidade, por exemplo, o bom dia, como vai? – antes de solicitar algo.

O ritual da hospitalidade envolve um lugar e dois papéis, o anfitrião e o hóspede, há um convite, depois a passagem de transpor a soleira que o efetiva em hóspede. Envolverão também expressões, gestos, oferta do melhor 'da casa', honrar e servir o hóspede, honrar e presentear o anfitrião, explica Pitt-Rivers (2012 *apud* CAMARGO, 2015).

A criação das cidades fez com que houvesse delimitação de tempo, espaço e cultura. A de espaço é a primeira encarada pelo estrangeiro/hóspede por ser considerado externo, que terá de encarar alguns rituais para tentar se inserir. Esses rituais estão acomodados na hospitalidade.

Este ato, preliminar a toda construção de cidade é um ato não somente material, mas também imaterial no sentido em que ao mesmo tempo em que o rei traça a linha que marcará o limite da cidade ele instaura, também, uma ordem moral (RAFFESTIN,1997,p. 1).

E no ambiente virtual? No contexto atual, vale refletir se dentro de cidade imaterial onde se encontra a ordem moral, não se pode incluir o ambiente virtual, visto ser um contexto não físico, mas no qual também há inserido regras e limites, por exemplo, a netiqueta.

As cidades têm por característica a descontinuidade e a barreira, a física representada por muros e sentinelas e a psicológica marcada pelo diferente

(encontro), tentativa de aceitação do novo que oferece riscos que podem desestabilizar a ordem e levar a separação do indivíduo ou do grupo e/ou criar uma nova ordem (RAFFESTIN, 1997).

A relação que aqui pode ser feita com o ambiente virtual consiste na descontinuidade e as barreiras que também são presentes na realidade virtual, uma pessoa que não possui internet e/ou um aparelho que permita o acesso a essa tecnologia enfrenta a barreira “física” de não ter acesso a essa tecnologia e não se sente inserida no grupo/comunidades caracterizando a psicológica, pois os grupos nas mídias sociais são ações que promovem a aceitação e participação do indivíduo.

Ao se tratar de ambientes virtuais as barreiras giram em torno de manter um diálogo com o participante ou usuário, de modo que este não se sinta desestimulado podendo gerar abandono por não se sentir inserido ou com dificuldades de compreensão e uso da ferramenta. Essa é uma ação árdua para o anfitrião *online*, que precisará entender e conhecer seu hóspede sem o encontro físico, expressar que apesar de haver regras (por exemplo, na escrita – não usar gírias ou letras em caixa alta) ele pode se sentir à vontade para discutir temas, apontar dificuldades, reclamar ou elogiar.

Raffestin (1997) fala da hospitalidade informacional, que também se enquadra no virtual, explica que é o dom da informação que são fontes de conhecimento, apesar dele tratar do assunto no contexto de uma cidade no ambiente virtual também é possível observar que a informação disponibilizada, ofertada busca o se identificar e serem identificados.

Nas cidades bem identificadas, o estrangeiro se sente acolhido, até bem recebido, ele sabe aonde ele vai, ele acha o que procura sem perda de tempo, e ele pode se abandonar a passeios e à contemplação sem o risco de se perder [...]. Oferecer e receber a informação são um mecanismo de hospitalidade (RAFFESTIN, 1997, p. 13).

Conflitos, em parte, se dão por falta de compreensão da mensagem. Se o indivíduo não encontra onde depositar seu documento ou sanar dúvidas, por exemplo, acarreta temor, insegurança porque corre o risco de perder o prazo de entrega. O autor discute essas relações no contexto da cidade, mas a diferença

entre o contexto virtual corresponde a uma questão de espaço porque as ações resultam em resultados semelhantes. No ambiente virtual isso pode ser minimizado via tutorias, passo-a-passos, avisos explicativos, avisos com link para facilitar o acesso à página.

Pois “onde o estrangeiro não se sentirá em segurança, ele será confrontado à inospitalidade, que se projetará negativamente sobre a imagem da cidade, ou, em todo caso, sobre a representação que ele terá da cidade” (RAFFESTIN, 1997, p. 14). Se trocarmos cidade por plataforma, comunidade online ou ambiente virtual à sentença permanece verdadeira.

Considerando a netiqueta, algumas atitudes podem se enquadrar no aspecto do rito. Mensagens escritas pelo celular têm suas peculiaridades, exceto pelo uso de todas as letras em maiúsculo que demonstra estar gritando; nessas mensagens o que impera é a agilidade e praticidade, então a mensagem precisa ser curta e objetiva, informal, logo permite o uso de abreviações que inclusive não fazem parte do padrão da língua portuguesa (WERNER, 2014).

O horário das ligações e troca de mensagens também podem impactar a relação ou a vida do indivíduo que a recebe, principalmente no contexto profissional o ideal é que essa comunicação seja feita em horário comercial, exceto emergências ou profissões que exigem essa comunicação 24 horas (WERNER, 2014). Isso também vale para conferências online, acrescentando a necessidade de saber se todos os envolvidos têm conexão que suporte o processo e; quem fala deve dialogar pausadamente e com o volume alto.

4.4 TROCA NO MEIO VIRTUAL

“A hospitalidade como valor é acima de tudo uma prática de encontro com o outro e sobretudo geradora de experiência e inevitavelmente de trocas” (SOARES, 2013, p. 214). Na hospitalidade virtual o encontro não se dá no mesmo ambiente físico, onde se possa tocar um ao outro, olho no olho (apesar de que com programas tipo *Skype* há outro tipo de olho no olho intermediado pelas câmeras). Entretanto, no contexto *online* existe o encontro, por meio do agendamento de uma web conferência para gerar experiência e troca, essas permeando o conhecimento.

Moran (2007, para. 3), abordando a comunicação no espaço virtual, afirma que a interação, componente essencial da troca, é prejudicada:

A grande maioria das mensagens exibe pessoas felizes, realizadas, inteligentes, em relacionamentos invejáveis ou com famílias maravilhosas. Minha caixa postal vive lotada com emails comunicando que fulano quer ser meu amigo, que sicrano marcou uma foto, que um terceiro me convida para participar de um jogo. São muito mais numerosos os que postam mensagens do que os que as lêem de verdade. O importante parece ser expressar-se, aparecer, desabafar e não interagir profundamente.³

Por meio dessa fala, pode-se observar a dificuldade de identificar a troca na abordagem da hospitalidade virtual, pois se vê que o maior interesse dos que estão no espaço virtual é o de se aparecer e falar, mas não há o ouvir, o interagir, logo não haverá troca, portanto, a recíproca não é se quer considerada, pode-se inferir então que por isso não há a construção de vínculos. Ou quando se tenta, em sua maioria, são efêmeros e superficiais como abordamos ao tratar das relações interpessoais.

Essa troca no virtual, no mínimo, se mostra menos relevante em comparação ao cotidiano presencial. Parece que no espaço virtual as pessoas se sentem isentas ou aliviadas no que tange a obrigação de retribuir. Numa conversa *online*, em situações de agradecimento ou finalização do assunto, são emojis representando esse agradecimento.

Esse agradecimento se torna volátil, mais fácil de ser esquecido, parece que não há uma promessa como a que existe por traz da palavra obrigado dita no presencial, representando um débito para com o outro. Será possível inferir que o poder dado às pessoas nas redes sociais faz com que entendam que ninguém pode retribuir a altura, então por isso nem se cogita a retribuição?

Uma troca comum no virtual é a do conhecimento, principalmente em comunidades, pois “são mantidas por meio da produção mútua e troca recíproca de conhecimento” (JENKINS, 2009, p. 57). A netiqueta trata do cuidado que se deve ter com o que se envia ao próximo por meio de e-mail, comunidades ou redes sociais (WERNER, 2014), mais especificamente se referindo a correntes, piadas, músicas e outros. Se o indivíduo considerar importante repassar o conteúdo a outro deve no

³ Disponível em http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/desafios_pessoais/tempo.pdf.

mínimo se atentar, caso seja e-mail, verificar os que estão na lista de contato e de preferência colocar os endereços eletrônicos em oculto, assim como, não só para e-mail, se preocupar em escrever algo pessoal que complemente a mensagem, demonstrando que foi algo retransmitido, mas pensado naquela pessoa a qual está encaminhando o conteúdo para não ficar impessoal, evitando também importunação.

Nas redes sociais tem se comunidades dos mais diversos assuntos, diversão, saúde, pesquisa e outros, o aprendizado por meio da informação faz parte do dia a dia, o sentido de coletividade começa a ganhar espaço no virtual, “a inteligência coletiva refere-se a essa capacidade das comunidades virtuais de alavancar a expertise combinada de seus membros. O que não podemos saber ou fazer sozinhos, agora podemos fazer coletivamente” (JENKINS, 2009, p. 56).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos últimos anos, as relações entre pessoas têm sofrido mudanças. Essas interferências e alterações têm cada vez mais instituído a virtualidade como protagonista. Por isso, esclarecer a diferença entre presencial e virtual foi pertinente, para assim orientar a discussão e permitir a abrangência da temática.

A hospitalidade é estudada no contexto presencial, o que leva a perguntar sobre o impacto da virtualidade. Esta interfere nas práticas hospitaleiras do presencial, assim como o inverso também acontece e é isso que se busca aqui entender e analisar: como a hospitalidade acontece quando o espaço é virtual.

Com esse olhar é que se propôs fazer uma revisão teórica sobre o assunto, porém não limitando à bibliografia de hospitalidade, pois há poucos autores que discorrem sobre o assunto. Buscou-se, pelo contrário, ampliar a visão para as áreas interligadas ao tema, como comunicação, modernização, netiqueta e virtual.

Pode-se assim entender o cenário em que todas essas mudanças estão constituídas, pois somente assim é possível identificar e compreendê-las em si e no que estão apoiadas. Há situações em que na verdade ocorre uma transferência, replicação de ações do presencial para o virtual com algumas adaptações para viabilização.

Apesar da tendência de apontar que a internet e suas ferramentas contribuem para o afastamento das pessoas, também é possível ver o ajuntamento delas. A virtualização não retira o desejo humano de estar com o outro. Observa-se, todavia, que os pilares de construção desses vínculos têm mudado, mas ainda sem eliminar as condutas anteriores ao virtual.

Todo espaço tem regras, normas para orientar o convívio. No espaço virtual isso não é diferente, tem-se a netiqueta. Não há uma netiqueta única, varia conforme o meio (sites, redes sociais, sistemas corporativos e outros). Outro ponto de apoio foi utilizar um parâmetro já bem definido no presencial, tendo-se aqui escolhido as mesmas categorias que compõem uma cena hospitaleira: a relação interpessoal, a virtude, o rito e a troca.

Os resultados mostram que, para os autores, as maiores diferenças situam-se na relação interpessoal. A ausência de corporeidade tem, para a hospitalidade, um peso maior que se reflete à menor exigência que os interlocutores se impõem na relação. Tudo se passa como se essa ausência de corporeidade na relação interpessoal atenuasse as responsabilidades dos atores quanto à virtude, ao rito e às trocas essenciais no domínio da hospitalidade. Mas, igualmente significativo, é mostrar os ganhos existentes. A virtualidade introduz novos atores no debate cotidiano, tanto no campo sociocultural como político, cujas consequências nas relações de poder são possíveis de vislumbrar, ainda que não de forma muito nítida neste estudo.

Na discussão sobre a virtude sobressaiu o desejo de ajudar o outro tendo por evidência os sites de *crowdfunding*, pois no cotidiano presencial nem sempre encontramos com facilidade aqueles que precisam de ajuda. Todavia as enganações que ocorrem no presencial, também podem ser vistas na internet por meio de clonagem das páginas oficiais de ajuda, o que pode levar a diminuição dos atos de solidariedade.

Já no rito, o não conhecimento deles, pode acarretar barreiras para a inserção do hóspede, que podem ser físicas ou de diálogo, exigindo um esforço e

maior flexibilidade do anfitrião para conhecer seu hóspede e assim levá-lo a se sentir à vontade para interagir.

Portanto, a informação aqui pode ser um dos fatores que resultará em hospitalidade ou hostilidade, pois é por meio da disponibilização e compreensão da mensagem que o hóspede se sente seguro. Aqui o questionamento seria se o hóspede lê ou ouve os materiais de orientação que são disponibilizados para ele, pois no presencial normalmente há alguém que o recebe fazendo as boas-vindas e explicando o funcionamento, não há a necessidade de uma proatividade do hóspede em busca da informação.

As boas-vindas simulando o encontro presencial por meio de webconferência em diversos contextos são úteis, mas isso já nos levaria para a categoria troca, facilitando a compreensão de gestos, expressões e emoções para tópicos a partir do momento que o hóspede está *online*, porém ainda assim não seria a solução para a eliminação de barreiras anteriores a webconferência.

Outro ponto pertinente às trocas é a ideia de que as pessoas nos ambientes virtuais estão mais interessadas em aparecer e falar levando a relacionamentos efêmeros e superficiais. Esse tópico é quase que julgador, e aqui é evidente a necessidade de se considerar a realidade social do indivíduo, estudos aqui podem buscar saber quem são as pessoas que ouvem e em quais ciberespaços elas estão, assim como identificar se e como ocorre a retribuição, um questionamento possível aqui seria: em compras *online* esse aspecto da retribuição acontece pelo comentário positivo sobre a atitude daquele prestador?

Para pesquisas futuras é importante estabelecer, por meio da literatura, quem ou o que é o anfitrião, pois a inserção de robôs de interação é uma realidade e a definição desse posicionamento impactará no direcionamento das pesquisas sobre hospitalidade virtual. Assim como detalhar os aspectos que levam ao afastamento e quais levam ao ajuntamento das pessoas no virtual, inclusive considerando o período de distanciamento social na pandemia para aprofundar a discussão sobre a falta de corporeidade, suas implicações e se há ações que visam amenizar sua ausência. Lembrando que ao focar em cada recorte é preciso considerar a realidade social que circunda as ações no ambiente virtual para evitar focar somente na tecnologia, pois o estudo trata de pessoas em constante interação.

REFERÊNCIAS

- ACOSTA, A. C. M. A. *A importância da etiqueta social nas relações de trabalho profissional de secretariado*.
http://www.fenassec.com.br/site/pdf/artigos_trab_cientificos_ixsemisec_2lugar.pdf - acesso 14/4/18.
- ASCHER, F. A Terceira Modernidade. In: ASCHER, F. *Os novos princípios do urbanismo*. Tradução e apresentação Nadia Somekh. São Paulo: Romano Guerra, 2010, pp. 30-59.
- BAUMAN, Z. *Modernidade Líquida*. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.
- BBC BRASIL. *Redes sociais validam o ódio das pessoas, diz psicanalista*. 2017.
<http://www.bbc.com/portuguese/brasil-38563773> - acesso em 19/05/2018.
- BENVENISTE, E. Hospitalidade. In: _____. *O vocabulário das instituições indo-europeias*. Economia, parentesco, sociedade. Campinas: UNICAMP, v.1, 1995, pp. 87-101.
- BINET-MONTANDON, C. Acolhida. Uma construção do vínculo social. In: *O livro da hospitalidade*. São Paulo: Senac, 2011, pp. 1171-1184.
- BRITO, L. P. L. *Netiqueta e Educação: a importância da etiqueta nos espaços virtuais*. 2012. 25f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Computação). Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande.
- CAMARGO, L. O. L. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.
- CAMARGO, L.O.L. Os interstícios da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, v. XII, número especial – 2015, pp. 42-69.
- CERT.br. *Cartilha de Segurança para a Internet*. 2012. Disponível em <https://cartilha.cert.br/livro/cartilha-seguranca-internet.pdf> - acesso em 11/05/18.
- CHEVALIER, S.; MONJARET, A. *O valor (moral) da troca*. 2004.
http://www2.uol.com.br/vivermente/reportagens/o_valor__moral__da_troca.html - acesso em 11/05/18.
- COSTA, R. *A cultura digital*. 3. ed. São Paulo: Publifolha, 2008.
- DUMZEDIER, J. *De la Sociologia de la comunicacion colectiva a la sociologia de desarrollo cultural*. Quito: CIESPAL, 1965.
- FERREIRA, N. S. A. As pesquisas denominadas Estado da Arte. *Revista Educação & Sociedade*, Campinas, ano XXIII, n. 79, 2002, pp. 257-272.

FIGUEIREDO, N. Da importância dos artigos de revisão da literatura. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 23, n. 1/4, 1990, pp. 131-135.

GODBOUT, J.; CAILLÉ, A. Introdução: a dádiva existe (ainda)? In: *O espírito da dádiva*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas Editora, 1999, pp. 11-29.

GRASSI, M. C. Transpor a soleira. In: *O livro da hospitalidade*. São Paulo: Senac, 2011, pp. 45-53.

JENKINS, H. *Cultura da convergência*. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2009.

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. São Paulo: Manole, 2004.

LÉVY, P. *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34, 1999.

LÉVY, P. *O que é o virtual*. Ed. 34, São Paulo, 1996.

LOPES, R. D.; RIBEIRO, E. A.; ARAÚJO, M. A. Gamificação no recrutamento e seleção de talentos. *Destarte*, Vitória, v.9, n.2, p. 71-90, nov. 2020.

MANI, Z. Pour une hospitalité virtuelle des sites marchands: definition et proposition d'un modele conceptual. *International Marketing Trends Conference*. Paris, 2011.

MARCELINO, G. K. *Estudos em hospitalidade e perfil dos pesquisadores-doutores brasileiros*. 117 f. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2016.

MESSINA, G. Estudio sobre el estado da arte de la investigacion acerca de la formación docente en los noventa. *Revista Iberoamericana de Educación*, n. 19. 1999. Disponível em: <http://www.rieoei.org/oeivirt/rie19a04.htm> - acesso em 19/03/2018.

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

MONTEIRO, M. C. P. *Crowdfunding no Brasil: uma análise sobre as motivações de quem participa*. 209 f. Dissertação (Mestrado Executivo em Gestão Empresarial) – Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2014.

MORAN, J. *Desafios na comunicação pessoal*. 3. ed. São Paulo: Paulinas, 2007, pp. 7-10. Disponível em http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/desafios_pessoais/atuais.pdf - acesso em 02/04/18.

MORAN, J. *Relacionamentos com vínculos superficiais ou profundos*. 2013. Disponível em <http://www2.eca.usp.br/moran/wp-content/uploads/2013/12/relacionamentos.pdf> - acesso em 02/04/2018.

MOREIRA, W. Revisão de Literatura e Desenvolvimento científico: conceitos e estratégias para confecção. *Revista Janus*, Lorena/SP, ano 1, n. 1, 2º sem. 2004.

NAÍM, M. *O fim do poder: nas salas da diretoria ou nos campos de batalha, em Igrejas ou Estados, por que estar no poder não é mais o que costumava ser?* Tradução Luis Reyes Gil. São Paulo: LeYa, 2013.

OBANA, F. Y.; TORI, R. *Conceitos de Presença*. Disponível em <http://www.lbd.dcc.ufmg.br/colecoes/wrva/2010/0019.pdf> - acesso em 04/03/18.

PITT-RIVERS, J. The law of hospitality. *HAU: Journal of Ethnographic Theory*. 2 (1): 2012, pp. 501–517 (artigo originalmente publicado em 1977).

PIZZANI, L.; SILVA, R. C.; BELLO, S. F.; HAYASHI, P. I. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 10, n. 1, 2012, pp. 53-66.

RAFFESTIN, C. Réinventer l'hospitalité. *Revista Communications*, nº 65, pp. 165-177. Paris: Editions du Seul. Tradução: Prof. Marielys S. Bueno, 1997.

RAMOS, F. P. A netiqueta e a filosofia: ética e etiqueta no ambiente virtual. *Revista Para entender a história*. Ano 2, série 24/10, 2011, pp. 01-14. Disponível em <http://fabiopestanaramos.blogspot.com.br/2011/10/netiqueta-e-filosofia-etica-e-etiqueta.html> - acesso em 15/04/18.

RECUERO, R. *Redes Sociais na Internet*. Porto Alegre: Sulina, 2010.

REVISTA EXAME. *6 sites de crowdfunding para financiar seu projeto*. 2016. <https://exame.abril.com.br/pme/6-sites-de-crowdfunding-para-financiar-seu-projeto/> - acesso em 25/03/18.

ROMANOWSKI, J. P.; ENS, R.T. As pesquisas denominadas do tipo Estado da Arte em educação. *Diálogo Educacional*, Curitiba, v. 6, n. 19, 2006, pp. 37-50.

ROSOLINO, M. J. *Reflexões sobre a hospitalidade virtual e suas implicações no planejamento e construção de websites no mercado editorial*. 88 f. Dissertação. Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2006.

SAMPAIO, M. F. *História do rádio e da televisão no Brasil e no mundo: memórias de um pioneiro*. Rio de Janeiro: Achiamé, 1984.

SANTAELLA, L. *Cultura das Mídias*. São Paulo: Experimento, 1996.

SANTANA, E. T. *Bullying e cyberbullying: agressões dentro e fora das escolas: teoria e prática que educadores e pais devem conhecer*. São Paulo: Paulus, 2013.

SANTOS, N. S. *O buraco da fechadura das redes sociais vida real versus vida virtual*. 2014. http://www.conrerp3.org.br/wp-content/uploads/2014/08/Artigo_Nanda-Soares-O-Burraco-da-fechadura-das-redes-sociais.pdf - acesso em 15/04/18.

SAVOIA, M. G. *Psicologia Social*. São Paulo: McGraw-Hill, 1989.

SOARES, C. M. P. Hospitalidade virtual: uma tentativa de compreensão. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. X, n. 2, pp. 213 – 233, 2013.

UNESP. *Tipos de Revisão de Literatura*. Botucatu. 2015. Disponível em <http://www.fca.unesp.br/#!/biblioteca/normas-tecnicas/tipos-de-revisao-de-literatura/> - acesso em 11/03/18.

VALDIVIA, A. V. *Hospitalidade e tutoria em ambientes virtuais de aprendizagem no ensino superior*. 146 f. Dissertação. Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2012.

WERNER, A. *Etiqueta social e empresarial*. 2. ed. Curitiba: InterSaberes, 2014.