



**Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas (FATECS)
Curso de Administração**

**A HOSPITALIDADE COMO FATOR DE SUCESSO PARA O DESEMPENHO
ACADÊMICO**

HOSPITALITY AS A SUCCESS FACTOR FOR ACADEMIC PERFORMANCE

Daniel Alves Pinheiro ¹

Prof. Dr. Igor Guevara Loyola de Souza ²

RESUMO

A hospitalidade é um fator fundamental para o bom aproveitamento da experiência interpessoal entre indivíduos, no caso do estudo EAD tem sua importância na questão do aprendizado do docente. O questionário foi disponibilizado para alunos de ensino superior, avaliando condições sociodemográficas e a análise de fatores que colaboram para o rendimento acadêmico. A pesquisa feita verificou que o ambiente e organização ($\alpha = 0,728$) tem significância quanto ao rendimento de uma matéria acadêmica, visto que cai de 75% para 25% a relação entre reprovação, que se tem material e adequação para o aprendizado da matéria ruim. Com isso, foi capaz de interpretar quais maneiras os discentes devem aplicar em sala de aula para entregar o melhor conteúdo possível.

Palavras-chave: Hospitalidade; Ensino EAD; Autoeficácia;

ABSTRACT

Hospitality is a fundamental factor for the good use of the interpersonal experience between individuals, in the case of the DE study, it has its importance in the issue of teacher learning. The questionnaire was made available to higher education students, assessing sociodemographic conditions and the analysis of factors that contribute to academic performance. The research carried out verified that the environment and organization ($\alpha = 0.728$) have significance in terms of the performance of an academic subject, since the ratio between failure, having material and adequacy for learning the bad subject drops from 75 to 25%. With this, he was able to interpret which ways students should apply in the classroom to deliver the best content possible.

Key words: Hospitality; Distance Learning; Self-efficacy

¹Aluno(a) do curso de Administração. Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília como pré-requisito para obtenção de Certificado de Conclusão de Curso. E-mail: daniel.alves@sempreceub.com.

² Professor(a) orientador(a) do curso de Administração. Doutor em Administração pela Universidade de Brasília. E-mail: igor.souza@ceub.edu.br.

1 INTRODUÇÃO

Além dos impactos gerados na saúde mundial, a pandemia da COVID-19 gerou o desconhecimento e incertezas sociais (FERREIRA; FONSECA FILHO, 2020). Há quem considere a Covid-19 uma pandemia, uma associação entre duas ou mais doenças com impactos ambientais ou sociais, os quais aumentam os efeitos negativos da doença. Considerar a Covid-19 como uma pandemia institui uma reflexão sobre combate à doença em diversas frentes de atuação, como emprego, habitação, alimentação e educação (Horton, 2020).

Com recorte especial em relação à educação, tornou-se notório e público as dificuldades enfrentadas pelos governos e instituições de ensino. No Brasil não foi diferente. Mesmo com a vacinação iniciada, ainda não há um medicamento realmente eficaz contra a doença, sendo o afastamento físico entre as pessoas e o isolamento de doentes as formas de conter o avanço do vírus (FERREIRA; FILHO, 2020). Este isolamento causou o fechamento de escolas e a adoção de ensino à distância, conforme orientações do MEC (BRASIL, 2020).

Esta mudança mostrou realidades distintas no cenário nacional. Para as atividades de ensino superior privado, essa paralisia durou alguns dias. O Ministério da Educação (MEC) sancionou um decreto autorizando o uso de TICs no ensino presencial (BRASIL, 2020), imediatamente posto em prática pelas instituições privadas. Já as instituições de ensino públicas não tiveram retorno imediato, o que gerou percepções da desigualdade entre o público e o privado (DISTRITO FEDERAL, 2020).

A disparidade entre os modelos educacionais públicos e privados, aliados a uma perda de renda do brasileiro, sucumbiu em um uma grande quantidade de alunos abandonando os estudos em 2020. Este número chegou, aproximadamente, a 4 milhões de estudantes, entre idades de 6 a 34 anos, representando 8,4% de evasão escolar. A evasão escolar ocorreu, em sua maioria, em cidadãos que representam, financeiramente, as classes D e E (SALDAÑA, 2020).

Enquanto as classes sociais mais baixas enfrentavam dificuldades de acesso às aulas online, as instituições de ensino foram ágeis e bem sucedidas nas implementação de atividades online, por meio de plataformas como Google Meet e Zoom, que possibilita a interação entre professor e aluno em tempo real (NEVES; VIANA; ANDRADE; SILVA, 2020). Contudo, um dos principais aspectos da relação entre professor e aluno foi impactado: a hospitalidade.

A hospitalidade é um encontro entre duas ou mais pessoas que envolve, de forma privilegiada, uma atitude de acolhimento ao outro (BAPTISTA, 2002). Como a relação de hospitalidade foi afetada com a implementação de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)? Será que os encontros virtuais podem ser comparados aos presenciais? O que professores e alunos perceberam sobre o relacionamento que existia entre eles? Seria possível exercer a hospitalidade neste modelo remoto de ensino?

Este estudo tem o objetivo geral identificar os comportamentos que sinalizam o exercício da hospitalidade nas aulas remotas. Foram determinados como objetivos específicos: a) avaliar a prática da hospitalidade nas aulas online e b) avaliar o desempenho individual dos alunos.

Entende-se que a relação entre professor e aluno é imprescindível para o desenvolvimento do aluno em aulas remotas ambas as partes devem criar um vínculo a fim de aperfeiçoar esse entendimento. No cenário do ensino à distância, o professor (ou tutor) deve entender o seu papel e estimular o educando com interatividade em um processo ensino-aprendizagem, para que então haja efetividade no aprendizado do estudante (REIS; SALLES, 2017).

Logo que o aluno acessa o ensino à distância, espera-se dele autonomia, independência, responsabilidade e pró-atividade. Contudo, tais comportamentos não são, necessariamente, adquiridos pelos alunos de forma automática. Por isso, vê-se a obrigatoriedade da parte do educador em se empenhar e colaborar para que essa relação dê certo (SOUZA FILHO; RODRIGUES, 2017).

Portanto, justifica-se este estudo - institucionalmente - com o intuito de compreender os benefícios da aplicação de práticas de hospitalidade em ambientes virtuais de ensino. A pesquisa auxiliará a compreensão deste fenômeno ao longo do período de isolamento social, principalmente no que tange à evasão escolar, que é acentuada em condições de ensino à distância (ABED, 2013). Além disso, a hospitalidade afeta o desempenho educacional a partir da melhoria na relação professor-aluno, melhorando o engajamento e, provavelmente, diminui a incidência de problemas psicológicos, como depressão e ansiedade.

Por fim, reforça-se a importância da adoção de estudos sobre hospitalidade para além da área do turismo, a qual resguarda interesse na temática em diversas frentes, inclusive no ensino (FEDRIZZI, 2014).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Hospitalidade no ensino

O sentido de hospitalidade é bem difundido há décadas (BRITO; ARAÚJO, 2020), tendo base na escola europeia (francesa e britânica) e estadunidense (ANDRADE; CORDEIRO; SILVA, 2020). A analogia de que as funcionalidades da hospitalidade servem como um vínculo social, onde se baseiam em rituais de trocas, seja conhecimento, tradição ou costume entre os indivíduos desconhecidos ou não (CAMARGO, 2015). A hospitalidade, desta forma, perpassa as relações sociais, permitindo aproximação entre as pessoas (LASHLEY, 2004).

Em essência, a hospitalidade apenas ocorre na existência de dois papéis: o anfitrião e o hóspede (quem é recebido). Esta relação ocorre por uma relação “tripartite”, onde se dá, se recebe e é, por fim, retribuído (CAMARGO, 2004; BRITO; ARAÚJO, 2020). Entende-se que nesta relação com três etapas, os vínculos sociais desenvolvidos entre as partes se amparam no acolhimento ao outro. Tanto que uma das dimensões de hospitalidade é a doméstica, ao entender que vínculos sociais se estabelecem a partir do nascimento (CAMARGO, 2004).

Além da dimensão doméstica, entende-se que há hospitalidade nas dimensões comerciais e públicas (CAMARGO, 2004). Uma excepcionalidade cabe à hospitalidade comercial, em que os hóspedes (clientes) não possuam obrigações com os anfitriões, sendo esta relação meramente cerimonial (GOTMAN, 2009).

Contudo, apesar desta não obrigatoriedade, a partir da Visão Baseada em Recursos (VBR), pode-se entender a hospitalidade como um ativo estratégico às organizações. Este ativo gera vantagem competitiva, pois é entendida como um recurso específico das organizações (ANDRADE; POLO, 2018). No campo de estudos do Turismo, alguns estudos definiram fatores ao retratar os traços latentes do construto hospitalidade. Por exemplo, no âmbito do setor alimentício (restaurantes), identificou-se seis dimensões de hospitalidade: conforto, recepção, autenticidade, personalização, justiça de preço e sabores (PINTO, 2017). No âmbito da hotelaria, as dimensões de hospitalidade foram similares: justiça de preço, conforto, autenticidade, relacionamento especial, recepção calorosa e personalização (ANDRADE; POLO, 2018).

Na área da educação, também se discute a hospitalidade como um diferencial competitivo das instituições, sendo uma variável que, no contexto sócio educacional,

aprofunda as relações sociais entre professores (anfitriões) e alunos (hóspedes) (BRITO; ARAÚJO, 2020). Mais do que um diferencial competitivo para empresas da área de educação, a hospitalidade é, em si, presente em todas as atividades educacionais, tanto escolares quanto sociais. Sendo a hospitalidade fator estruturante (presente em todas as atividades) na educação e na formação da identidade do indivíduo, ela para a ser tratada como um sinônimo de educação, ou a própria educação em si (BAPTISTA, 2016). Ou seja, não há como dissociar a educação e seu processo de ensino-aprendizagem da hospitalidade.

A hospitalidade é, portanto, umas das características que distingue as organizações de ensino das demais, tornando-as organizações sociais específicas (BAPTISTA, 2016). E, no contexto das organizações de ensino, a hospitalidade ocorre de forma presencial, a partir do acolhimento dado a cada um dos alunos. Os indicadores de frequência e desempenho escolar são algumas das métricas que definem as instituições como hospitaleiras (BAPTISTA, 2016).

Contudo, em ambientes virtuais de ensino, utilizados durante a pandemia da Covid-19 (FERREIRA; FONSECA FILHO, 2020), a hospitalidade é altamente afetada pelo distanciamento físico entre alunos e professores, comprometendo as relações na educação (GUIMARÃES, 2018; FERREIRA; FONSECA FILHO, 2020). O exercício da prática da hospitalidade, por meio de uma interface virtual, inclui novas formas de comunicação e interação entre professor e aluno, mudando a forma de se estabelecer o acolhimento na educação (RIBEIRO; AMORIM; NUNES, 2016).

Neste ambiente virtual, o desenvolvimento das relações entre ambas as partes (professor e aluno), tem seu fundamento nas interações verbais e não-verbais. Visto isso, o modelo EAD possui a necessidade de possuir tal característica a fim de que a relação professor-aluno se fortaleça e desenvolva bons resultados (CAMARGO, 2004). A linguagem utilizada através do meio digital, verificando a usos informais de texto, como escrever em modo de caixa alta para expressar emoções e sentimentos, além de emojis e stickers, que substituem a linguagem corporal, como exemplo, as gesticulações e entonação de voz, situação como esta que é vista no ambiente escolar presencial (RIBEIRO; AMORIM; NUNES, 2016).

Estas linguagens alteram a dinâmica de ensino-aprendizagem essencial para o desempenho do aluno, pois altera a percepção de aproximação (aluno com conteúdo, aluno com professor e aluno com colegas), a qual é necessária para que ocorra a aprendizagem (TORI, 2018). Refletir sobre como trabalhar a hospitalidade neste cenário é de grande relevância, pois, como coloca Demo (1994, p. 60), “a educação a distância será parte natural do futuro da escola e da universidade. [...] parece definitivo que o meio eletrônico dominará a cena”.

Esta problemática torna-se ainda mais desafiadora ao haver indícios de diferenças perceptuais entre professores e alunos sobre as formas de acolhimento (NEVES; VIANA; ANDRADE; SILVA, 2020), além de indícios de piora no rendimento acadêmico, devido aos índices elevados de evasão (SILVA; MONTEZANO; ALMEIDA, 2020). Infere-se, para fins de validade deste estudo, que:

Hipótese 1: A hospitalidade estará positivamente relacionada com o desempenho individual do aluno.

2.2 Autoeficácia

A auto-eficácia, segundo BANDURA (1977), diz respeito à crença do indivíduo sobre suas próprias capacidades de se organizar e executar determinadas tarefas para atingir seus objetivos. Conforme ARAÚJO; MOURA (2011), a percepção da autoeficácia atua como

influência na forma como os indivíduos pensam, sentem e comportam. Quando se tem uma baixa autoeficácia, no quesito sentimental, associa-se a doenças como depressão, baixa auto-estima, ansiedade e pensamentos pessimistas. No quesito de pensamento, quando se tem uma elevada percepção da autoeficácia é facilitador de processos cognitivos que dão origem a resultados mais desempenho em situações, como tomada de decisões e a realização da vida acadêmica.

Segundo SOUZA; MIALHE (2021), através de pesquisa com estudantes do curso de Odontologia, a fim de determinar as crenças de autoeficácia com as covariáveis de desempenho acadêmico, foi visto que 84% dos entrevistados não conseguiam prestar atenção nas aulas online em comparação com as aulas presenciais e 65,3%, consideraram o desempenho acadêmico como insuficiente ou como pouco suficiente.

Outros estudos, como RADOVAN (2011), verificaram em uma amostra de 319 alunos em cursos de modalidade à distância, utilizando a ferramenta MLSQ (Motivated Strategies for Learning Questionnaire, também chamado de Questionário de Estratégias de Motivação para Aprendizagem), que serve para a orientação motivacional e uso de estratégias para aprendizado de estudantes de graduação superior. Na pesquisa, onde se avaliaram variáveis como aprendizagem autorregulada, motivação e autoeficácia, foi possível analisar que as mais importantes variáveis foram a observação e a autoeficácia são preditores de aprendizagem.

Outra pesquisa (JOO, 2015) constatou que, dentro de uma amostra de 936 alunos de ensino de graduação a distância, utilizando a mesma ferramenta do MLSQ, tiveram como resultado que o valor intrínseco, autoeficácia e fluxo tem efeitos estatisticamente significativos em sua realização.

A seguir serão apresentados os procedimentos metodológicos desta pesquisa, os quais visam garantir a execução dos objetivos e a validação da hipótese de pesquisa.

3 METODOLOGIA

Este estudo é classificado como descritivo, tendo como lócus de pesquisa uma instituição de ensino superior, localizada em Brasília-DF, em que professores e alunos estejam adotando, exclusivamente, tecnologias virtuais para o processo de ensino-aprendizagem. A pesquisa foi elaborada fora do aspecto da modalidade EAD obrigatória, com o objetivo específico de entender como o estudante conseguiu o não, ser aprovado em matérias, consideradas por eles, boas e ruins e como a maneira que os discentes se posicionaram sobre o ensino EAD e se utilizaram métodos de hospitalidade para ter esse resultado. O quadro 1 apresenta os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa.

Quadro 1 - Procedimentos metodológicos

Objetivos da Pesquisa	Abordagem	Instrumentos	Amostragem	Amostra	Análise
Identificar os fatores responsáveis pela aprovação ou não do aluno a partir da	Quantitativa	Questionário de avaliação de ensino contendo itens associados à escala do tipo Likert	Não probabilística por conveniência	Estudantes universitários	Estatística descritiva e inferencial (regressão logística).

hospitalidade					
---------------	--	--	--	--	--

Fonte: Elaboração própria.

O instrumento desenvolvido para essa pesquisa foi um questionário eletrônico desenvolvido com 36 itens a serem respondidos. Foi disponibilizado por meio eletrônico, em redes sociais (Whatsapp, Instagram e LinkedIn), e esteve disponível por um período de um mês. Ao iniciar o questionário, o respondente foi apresentado ao TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido), indicando que a pesquisa tinha o intuito de contribuir na identificação dos comportamentos que sinalizam o exercício da hospitalidade nas aulas remotas, onde solicitava o individual já possuir 18 anos e estar cursando ensino superior, sem necessidade de coletar dados pessoais.

A primeira etapa do questionário apresenta os dados demográficos dos participantes, como idade, gênero, estado civil, estado em que estuda, declaração racial, tipo de instituição de ensino e modalidade de ensino. A segunda etapa abordou sobre as matérias em que o aluno participou, separadas por Matéria Boa e Matéria Ruim, onde avaliava através da escala Likert de 5 pontos, onde 1 significa discordo totalmente e 5, concordo totalmente.

Os itens para identificação dos fatores responsáveis pela hospitalidade foram retirados da pesquisa da revista do XVII Seminário ANPTUR (NEVES; VIANA; ANDRADE; SILVA, 2020), e foram distribuídos, a fim de atender a 5 dimensões (personalização, recepção calorosa, relacionamento especial, acessibilidade e ambiente e organização), onde constataram que acessibilidade foi a dimensão mais avaliada na pesquisa feita por eles, onde a preocupação como o acesso à internet tem o seu valor para a adequação da aula. Com isso, os 26 itens compostos para ambas as matérias, a fim de compreender o(s) fator(es) responsáveis pelo desenvolvimento da hospitalidade e apontado se são aprovados ou não.

A terceira parte do questionário envolvia avaliar frases afirmativas quanto à auto-eficácia do estudante, onde foram reaproveitados 10 fatores da coleta de dados (ARAÚJO; MOURA, 2011), que se baseiam em uma pesquisa chamada GSE (General Self-Efficacy Scale, ou Escala de Auto-Eficácia Geral), que é um instrumento de autoavaliação, a fim de interpretar a posição do indivíduo perante a variedade de situações inesperadas e estressantes no cotidiano.

A amostragem escolhida para esta pesquisa foi a de não probabilística por conveniência. A amostra da pesquisa foi destinada a alunos de instituições de ensino superior tanto públicas quanto particulares. Participaram da pesquisa 76 pessoas, dentre essas, apenas 61 respostas foram consideradas válidas. Quanto ao gênero dos participantes, obteve-se 56% (n=34), sendo estas do gênero feminino e 44% (n=27) são do gênero masculino. Quanto à idade dos participantes, 7% (n=4) têm entre 18 e 19 anos; 80% (n=49), que corresponde como a maioria dos respondentes da pesquisa, são entre 20 e 30 anos de idade; e 13% (n=8) deles têm idade acima de 31 anos.

Quando abordados sobre a declaração racial, 71% (n=43) dos correspondentes se autodeclararam brancos; 15% (n=9) responderam que se autodeclararam pardos; 7% (n=4) deles se autodeclararam pardos; 7% (n=4), descrevem que autodeclararam negros; e 2% (n=1), apresentaram que se autodeclararam indígena.

Quanto ao local da instituição de ensino, 100% dos questionados responderam como Distrito Federal. Em relação ao estado civil dos respondentes, 84% (n=51) relataram que são solteiros; 5% (n=3) dos participantes se declararam divorciados; e 11% (n=7) corresponderam aos que são casados.

Foi questionado aos participantes, quanto ao tipo de instituição de ensino em que estava matriculado, onde 67% (n=41) responderam que são de universidades privadas; 23% (n=14) relataram estarem matriculados em universidades públicas; e 10% (n=6) correspondem aos alunos que já tiveram passagens em ambas as universidades. Além disso, foi questionado sobre a modalidade de ensino a qual estava estudando no atual semestre, com isso foi visto que 69% (n=42) estão estudando na modalidade presencial; 25% (n=15) declararam estar em ensino remoto ou EAD (ensino à distância); e 6% (n=4) descreveram estar na modalidade híbrida, tanto presencial quanto remoto.

Segundo CRONBACH (1951), é uma das ferramentas para estatística mais importantes e debatidas em pesquisas em que o instrumento é um teste e sua aplicação. Após o fim da coleta de dados, os resultados foram analisados através do Alpha de Cronbach para verificar se os valores são ou não confiáveis e seus intervalos de confiança para ter respostas exatas. Além disso, foi submetido a média e desvio padrão, para expressar o grau de dispersão dos valores obtidos, e que caso, estes se aproximem do valor de 0, pode-se notar que são homogêneos. A regressão logística, que criou popularidade pela flexibilidade a partir do ponto de vista matemático, de fácil manuseio e apresentar resultados para os seus parâmetros (GIOLO, 2012), foi utilizada no intuito de entender a probabilidade de haver determinado evento dentro de uma predição de valores vistos por uma variável categórica.

A seguir, serão apresentados e expostos os resultados adquiridos através desta pesquisa.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para realizar a análise dos resultados da pesquisa, esse tópico será dividido em 3 (três) sessões, sendo a primeira a avaliação de confiabilidade de cada fator, a análise descritiva dos dados coletados, a simulação da hipótese e comparação entre os grupos

4.1 Confiabilidade

Na Tabela 1, foi analisada a confiabilidade dos dados adquiridos, se utilizando do cálculo do valor de Alpha de Cronbach, quanto às análises dos fatores da matéria boa. Logo em seguida, foi analisada a confiabilidade das respostas coletadas em relação aos fatores referentes às matérias ruins, e por fim, a análise feita quanto a autoeficácia.

Tabela 1 - Alpha de Cronbach - Matéria Boa

Disciplina	Fatores	α Cronbach	Intervalo de Confiança
Muito Bom	Personalidade	0,668	0,505 - 0,785
	Relacionamento Especial	0,695	0,418 - 0,741
	Recepção Calorosa	0,493	0,272 - 0,659
	Acessibilidade	0,506	0,268 - 0,677
	Ambiente e Organização	0,740	0,622 - 0,828

Muito Ruim	Personalidade	0,579	0,366 - 0,730
	Relacionamento Especial	0,493	0,272 - 0,659
	Recepção Calorosa	0,382	0,094 - 0,593
	Acessibilidade	0,572	0,362 - 0,723
	Ambiente e Organização	0,728	0,607 - 0,818
	Autoeficácia	0,766	0,663 - 0,843

Fonte: Elaboração própria.

Conforme visto na tabela 2, no caso da matéria muito boa, o valor do Alpha de Cronbach foi maior, no caso de Ambiente e Organização, totalizando 0,740. Enquanto isso, no caso da matéria muito ruim, houve o mesmo caso em que a anterior, chegando a um valor de 0,728. A autoeficácia se demonstrou confiável quanto ao seu resultado diagnosticado através da pesquisa ($\alpha = 0,766$). O Alpha de Cronbach é uma ferramenta estatística comumente usada na análise de confiabilidade, quantificando em uma escala de 0 a 1, a confiabilidade de instrumento de pesquisa, onde o valor mínimo para se atestar uma pesquisa ser confiável, é ter o α superior a 0,7 (BLAND; ALTMAN, 1997).

Com isso, analisando ambas as tabelas, é possível, através do Alpha de Cronbach que as escalas não foram confiáveis, apenas no caso do Ambiente e Organização e na autoeficácia, já que os outros fatores não puderam alcançar o valor necessário. Alguns possíveis atenuantes para isso, podem ser os estudantes predominantemente de instituições privadas, que possuem diferenciais quanto às instituições públicas, além da amostragem ter sido um valor abaixo do esperado.

4.2 Análise Descritiva

A Tabela 2 demonstra os fatores das matérias muito boas e muito ruins, em ênfase quanto ao Ambiente e Organização, as Médias e Desvio-Padrão de todos os fatores abordados na pesquisa.

Tabela 2 - Estatística descritiva dos cinco fatores do questionário em relação às matérias

Fatores	Média	Desvio Padrão
MB - Ambiente e Organização	4,24	0,58
MR - Ambiente e Organização	3,57	0,76
Autoeficácia	3,64	0,56

Fonte: Elaboração própria.

Na tabela 2, ficou constatado que a matéria boa ($M = 4,24$; $DP = 0,58$) obteve uma média de respostas, que conforme a escala Likert, que se aproximaram do valor de 5, que

dentro do proposto pela pesquisa, significa que os correspondentes afirmam que o Ambiente e Organização tem relevância. Na matéria ruim ($M = 3,57$; $DP = 0,76$), os resultados tiveram opiniões de valor médio, com tendências aos valores de 3,5 e 4, que demonstra uma possível interpretação de que estão inclinados a concordar com o fato de que o Ambiente e Organização é responsável por uma aprovação.

A autoeficácia ($M = 3,64$; $DP = 0,56$) determinou respostas mistas quanto a como o correspondente entende sobre a própria interpretação quanto à fatores sobre a percepção da autoeficácia no seu cotidiano.

4.3 Teste de Hipótese

A fim de constatar como a hospitalidade é correlacionado ao bom desempenho em disciplinas na pandemia do COVID-19, foi elaborado um teste de regressão logística. A variável independente será a de ambiente e organização, em relação à matéria muito boa ($M = 4,24$; $DP = 0,58$) e a matéria muito ruim ($M = 3,57$; $DP = 0,76$). Foram consideradas duas hipóteses, e com foram feitos 2 (dois) testes. No primeiro teste a variável dependente foi probabilidade de reprovação quanto ao ambiente e organização e no segundo, a probabilidade de reprovação quanto à autoeficácia. As hipóteses da pesquisa foram formuladas como:

H1: Quanto maior o Ambiente e Organização, menor a probabilidade de reprovação;

H2: Quanto maior a Autoeficácia, menor a probabilidade de reprovação

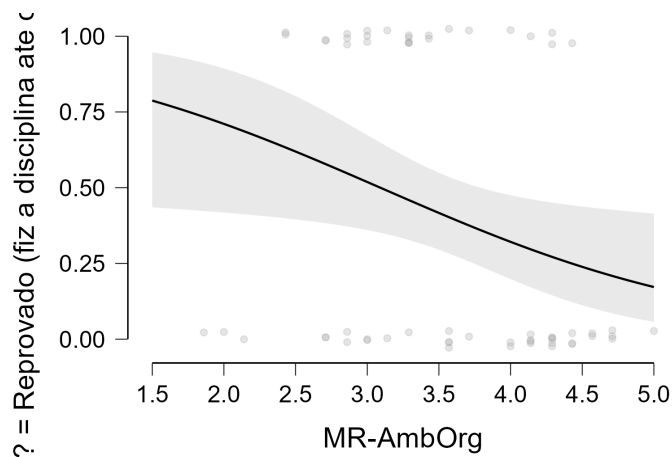
Tabela 3 - Teste de Hipóteses

	Estimativa	Erro Padrão	<i>p</i> valor
H1 (Muito bom)	-0,605	1,022	0,554
H1 (Muito ruim)	-0,823	0,376	0,029
H2 (Autoeficácia - Muito bom)	0,792	1,239	0,523
H2 (Autoeficácia - Muito ruim)	-0,542	0,471	0,250

Fonte: Elaboração própria.

Para analisar a tabela acima, tem que se ter como fundamento que o valor de *p*, tem significância estatística, quando este for inferior a 0,05. Conforme Tabela 3, a hipótese 1, para a matéria ruim, foi estatisticamente significativa [$b = -0,823$, $p = 0,029$]. Já para a matéria boa, a relação não foi estatisticamente significativa [$b = -0,605$, $p = 0,554$]. A autoeficácia, em ambas as hipóteses, não apresentou relações estatisticamente significativas.

Figura 1 - Análise Ambiente e Organização (Matéria Ruim) x Reprovação



Fonte: Elaboração própria.

A Figura 1 evidencia que o fator Ambiente e Organização obtém uma redução significativa, quanto ao desenvolvimento deste fator dentro de sala de aula. Em caso, onde a resposta se encontra com valor de 1, segundo a escala Likert, 75% dos correspondentes se encontram reprovados quando o discente não propõe condições suficientes para o andamento da aula, e quando esse valor aumentar para próximo de 5, a porcentagem cai para próximo de 25%, apresentando uma melhora relevante.

5 CONCLUSÃO

A pandemia do Covid-19 foi um determinante fundamental para a alteração na maneira como foram conduzidas as aulas através do ensino remoto. A mudança de ambiente apresentou uma forte tendência na questão do aprendizado. Os professores e discentes tiveram que se readaptar a um novo cenário e trabalhar numa forma que conseguissem absorver o máximo de informações possíveis, apesar das adversidades, como falta de recursos (internet, equipamentos adequados, sobrecarga de trabalho).

A pesquisa atingiu os objetivos propostos, que foram determinar como a hospitalidade colabora com o aprendizado do estudante e como a aprovação deste, tem relação com o desempenho da relação do discente com o docente, para melhora individual pois constatou que a hospitalidade tem influência na aprovação do aluno, quando a matéria é considerada ruim. Conforme visto, em relação ao Ambiente e Organização do discente para com a aula, foram analisados fatores como aviso prévio para a liberação do início da aula (erros técnicos, falta de internet, equipamento danificado), os arquivos e materiais didáticos estão atualizados e disponíveis para acesso, o ambiente está favorável para ter uma boa experiência acadêmica e se os alunos respeitam ao conteúdo proposto, deixando o microfone desligado.

Quanto à limitação da pesquisa, o tamanho da amostra foi relativamente baixo, apesar do tempo para a coleta de dados e acesso aos correspondentes, os correspondentes eram majoritariamente de instituições de iniciativa privada, que possuem condições e ferramentas mais apropriadas para o acesso. Também ocorreu que a variação de Alpha de Cronbach obteve valores baixos, o que impossibilitou acesso a dados mais assertivos para análise. Por fim, as diferentes matérias divulgadas pelos respondentes dificultou em parte para ter uma linha de raciocínio mais assertiva, visto que alguns são de cursos de diferentes áreas acadêmicas e possuem compreensões mais lógicas que a outra.

Como agenda futura, é sugerido que ocorra mais estudos sobre essa linha de pesquisa, com possibilidade de coleta de uma amostra maior de participantes, a fim de

compreender como o cenário pós-Covid também influencia na aprovação e reprovação de matérias em geral.

REFERÊNCIAS

ABED. **CensoEAD.br**: Relatório Analítico do Aprendizado a Distância no Brasil. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2011. Disponível em: <http://www.abed.org.br/censoead/censoeadbr2010.pdf>. Acesso em: 19 maio 2022.

ANDRADE, D. A. D. C.; CORDEIRO, C. S. S.; SILVA, D. L. B. Hospitalidade: percepções de clientes e comerciantes no Mercado Central de São Luís do Maranhão [Brasil]. **Rosa dos Ventos**, v. 12, n. 2, p. 366-386, 2020.

ANDRADE, D. A. C.; POLO, E. F. Hospitalidade como Recurso Estratégico na Hotelaria: proposição de um modelo teórico-conceitual. **Revista Hospitalidade**, v. 15, n. 2, p. 18-41, 2018.

ARAÚJO, M; MOURA, O. **Estrutura factorial da General Self-Efficacy Scale (Escala de Auto-Eficácia Geral) numa amostra de professores portugueses**. Revista Laboratório de Psicologia, 2011

BANDURA, A. **Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change**. Psychological Review, v. 84, n. 2, p. 191-215. 1977

BAPTISTA, I. Lugares de hospitalidade. *In*: DIAS, C. M. M. (org.) **Hospitalidade, reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002. p. 54-55.

BAPTISTA, I. Para uma fundamentação antropológica e ética da educação, a escola como lugar de hospitalidade. **EDUCA-International Catholic Journal of Education**, v. 2, p. 203-214, 2016.

BRASIL. **Portaria No 345, de 19 de Março de 2020**. Altera a Portaria MEC nº 343, de 17 de março de 2020. Brasília, 19 mar. 2020. Disponível em: <https://abmes.org.br/arquivos/legislacoes/Portaria-mec-345-2020-03-19.pdf>. Acesso em: 08 maio 2021.

BRITO, G. M.; ARAÚJO, A. M. D. B. B. A. A ressignificação da presencialidade em ambientes virtuais pela abordagem da hospitalidade. *In*: CIET: EnPED: 2020 CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIAS; ENCONTRO DE PESQUISADORES EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, **Anais...** 2020.

BROWN, T. A. **Confirmatory Factor Analysis for Applied Research**. 2. ed. New York: The Guilford Press, 2015.

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

CAMARGO, L. O. L. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, v. , p. 42-69, 2015.

C6 BANK. **C6 Bank/Datafolha**: 4 milhões de estudantes abandonaram a escola durante a pandemia. 2021. Disponível em: <https://medium.com/c6banknoticias/c6-bank-datafolha-4-milh%C3%B5es-de-estudantes-abandonaram-a-escola-durante-a-pandemia-c3eca99f09a8>. Acesso em: 08 maio 2021.

CRONBACH, L. J. **Coefficient alpha and the internal structure of test**. Psychometrika, v. 16, n. 3, p. 297-334, 1951.

DEMO, P. **Pesquisa e construção de conhecimento**: metodologia científica no caminho de Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto no 40539, de 19 de março de 2020**. Diário Oficial. Edição Extra. ed. Brasília, DF, 19 mar. 2020. n. 33. Disponível em: <http://www.educacao.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2020/03/DECRETO-N%C2%B0-40.539-DE-19-DE-MAR%C3%87O-DE-2020.pdf>. Acesso em: 08 maio 2021.

FEDRIZZI, V. L. F. **Dissertações de mestrado dos Programas de Pós-graduação em Turismo**: análise das temáticas e citações. 2014. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicações Artes. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

FERREIRA, H. C. H.; FONSECA. FILHO, A. F. Dilemas, expectativas e perspectivas sobre o ensino superior de Turismo e Hospitalidade em tempos de Covid-19. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**, v. 14, n. 4, p. 29-49, 2020.

GIOLO, S. R. **Introdução à Análise de Dados Categóricos com Aplicações**. 2012. Disponível em: https://people.ufpr.br/~giolo/CE073/Material/Suely_gIOLO.PDF. Acesso em: 28 Abr. 2013.

GOTMAN, A. O comércio da hospitalidade é possível? **Revista Hospitalidade**, v. 6, n. 2, p. 3-27, 2009.

GUIMARÃES, A. L. Metodologias ativas. *In*: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIAS CIET, ENCONTRO DE PESQUISADORES EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA ENPED. Educação e Tecnologias; inovação em cenários em transição. **Anais...** 2018.

HORTON, R. Offline: COVID-19 is not a pandemic. **Lancet**, v. 396, n. 10255, p. 874, 2020.

JOO, Y. J.; OH, E; KIM, S.M.J. **Motivation, Instructional design, flow, and academic achievement at a Korean online University**: a structural equation modeling study. Journal of Computer in Higher Education, v. 27, n. 1, p. 28-46. 2015

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. *In*: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (org.). **Em Busca da Hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri: Editora Manole, 2004.

NEVES, G. P.; VIANA, A. C. M. N.; ANDRADE, D. A. C.; SILVA, D. L. B. Da teoria à prática: a hospitalidade entre professores e estudantes nas aulas online. *In*: SEMINÁRIO

ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 17. **Anais...** 2020.

PINTO, K. **A Hospitalidade nos restaurantes do Centro Histórico de São Luís do Maranhão: o ponto de vista dos moradores.** 2017. Monografia (Graduação em Hotelaria) - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2017.

RADOVAN, M. **The Relation Between Distance Students' Motivation, Their Use Of Learning Strategies, And Academic Success.** The Turkish Online Journal of Educational Technology - TOJET, v. 10, n. 1, p. 216-222, 2011.

REIS, M. C.; SALLES, M. R. R. A Relação entre o Tutor e o Aluno: Acolhimento e Dádiva no Ensino a Distância. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social**, v. 6, n. 2, 2017.

RIBEIRO, J. D. C. L.; AMORIM, R. J. R.; NUNES, R. R. Selfies, emojis, likes: representações voláteis e leituras líquidas na era digital. **Texto Livre: Linguagem e Tecnologia**, v. 9, n. 2, p. 161-173, 2016.

SALDAÑA, Paulo. Cerca de 4 milhões abandonaram estudos na pandemia, diz pesquisa.

Folha de S. Paulo, 22 jan. 2021. Disponível em:

<https://www1.folha.uol.com.br/educacao/2021/01/cerca-de-4-milhoes-abandonaram-estudos-na-pandemia-diz-pesquisa.shtml>. Acesso em: 19 maio 2022.

SILVA, D. L. B.; MONTEZANO, L.; ALMEIDA, I. C. Evasão de estudantes dos cursos de turismo e hotelaria de uma universidade federal brasileira: motivos e consequências.

PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review, v. 9, n. 2, p. 177-198, 2020. Disponível em:

<https://periodicos.uninove.br/podium/article/view/15853>. Acesso em: 08 maio 2021.

SOUZA FILHO, C. L. B.; RODRIGUES, F. L. Hospitalidade na ead: o encontro presencial como meio de gerar vínculo com o estudante. *In*: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 23. **Anais...** 2017.

SOUZA F. R.; MIALHE, F. L. Crenças De Autoeficácia E Desempenho Acadêmico Entre Graduandos De Odontologia. *In*: Xxix Congresso De Iniciação Científica Da Unicamp. **Anais...** 2021

TORI, R. **Educação sem distância: as tecnologias interativas na redução de distâncias em ensino e aprendizagem.** São Paulo: Artesanato Educacional, 2018. v. 9.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

HOSPITALIDADE NO ENSINO

Você está sendo convidado(a) a participar anônima e voluntariamente de uma pesquisa vinculada ao Programa de Graduação em Administração do Centro Universitário de Brasília (UnICEUB).

Sua participação contribuirá na identificação dos comportamentos que sinalizam o exercício da hospitalidade nas aulas remotas.

Para participar, é necessário ser maior de 18 anos e estudar em faculdades localizadas em Brasília.

A participação consistirá apenas na resposta deste formulário. Seus dados são confidenciais e nenhuma informação pessoal será divulgada. Os resultados deste trabalho poderão ser divulgados em contexto acadêmico.

O preenchimento do questionário demanda, em média, entre 5 a 10 minutos.

Caso você sinta qualquer desconforto no preenchimento deste formulário, você deve interromper seu preenchimento e, se necessário, entrar em contato com o pesquisador responsável.

Agradecemos, desde já, a gentileza pela sua participação. Caso queira mais informações sobre a pesquisa, entrar em contato com o(s) pesquisador(es).

Pesquisador: Daniel Alves Pinheiro (daniel.alves@semproceub.com) / (61) 9 9996 2004

Orientador: Prof. Dr. Igor Guevara Loyola de Souza (igor.souza@ceub.edu.br)

*Obrigatório

1. Sou maior de 18 anos, estava estudando graduação (Ensino Superior) durante a pandemia e concordo com os termos da pesquisa. *

Marcar apenas uma oval.

- Concordo
 Não concordo

Dados Sócio
Demográficos

Nesta primeira etapa serão coletados alguns dados sobre o seu perfil pessoal, social e profissional.

2. Qual o seu gênero? *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
 Masculino

3. Idade (anos) *

4. Qual a sua autodeclaração racial? *

Marcar apenas uma oval.

- Branca
 Amarela
 Preta
 Parda
 Indígena

5. Local em que estuda (UF) *

Marcar apenas uma oval.

- AC
 AL
 AP
 AM
 BA
 CE
 DF
 ES
 GO
 MA
 MT
 MS
 MG
 PA
 PB
 PR
 PE
 PI
 RJ
 RN
 RS
 RO
 RR
 SC
 SP
 SE
 TO

6. Estado civil *

Marcar apenas uma oval.

- Casado (a)
 Solteiro (a)
 Divorciado (a)
 Viúvo (a)
 Outro: _____

7. Estuda em qual tipo de instituição de ensino? *

Marcar apenas uma oval.

- Pública
 Privada
 Ambas

8. Atualmente, está estudando em que modalidade de ensino? *

Marcar apenas uma oval.

- Presencial
 Remoto ou EAD (ensino à distância)
 Híbrido (tanto presencial quanto à distância)

Hospitalidade
no ensino -
Matéria
Ótima

Nesta seção serão apresentadas frases afirmativas sobre sua percepção da hospitalidade no ensino, que diz acerca da relação professor e aluno durante as aulas online. Nesta seção, solicito que responda os itens de acordo com a MELHOR DISCIPLINA que você cursou durante a pandemia da COVID-19.

Analise o quanto você concorda com a afirmativa apresentada. Quanto mais próximo de 1, maior é a discordância; quanto mais próximo de 5, maior é a concordância com a afirmativa.

9. Qual o nome da matéria? *

10. Qual o seu desempenho na disciplina? *

Marcar apenas uma oval.

- Aprovado
 Reprovado (fiz a disciplina até o final, mas não consegui média para ser aprovado).
 Desistência (não executei todas as atividades propostas).

11. 1. O professor monitora se os discentes estão acompanhando bem o desenvolvimento das aulas online. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

12. 2. O professor solicita que os discentes façam críticas ou sugestões para a didática de suas aulas online. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

13. 3. O professor se preocupa se todos os discentes entenderam as atividades propostas. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

14. 4. O professor permite que o discente se expresse pelo microfone ou pelo chat, conforme sua preferência. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

15. 5. Os discentes mantêm a câmera ligada como forma de demonstrar atenção ao professor. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

16. 6. O professor cumprimenta os discentes no início e no fim das aulas online. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

17. 7. Os discentes chegam pontualmente para a aula, evitando entrar depois que a aula começou. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

18. 8. Os discentes permanecem atentos à aula do início ao fim. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

19. 9. Os discentes cumprimentam o professor e os colegas ao chegar e ao sair da sala. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

20. 10. O professor abre a sala de aula online pelo menos 5 minutos antes do horário previsto para início da aula. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

21. 11. Os discentes participam das atividades propostas durante a aula. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

22. 12. Os discentes informam ao professor caso tenha ocorrido algum problema técnico que o fez sair da sala. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

23. 13. Os discentes interagem com o professor quando é solicitado. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

24. 14. O professor busca interagir com todos os discentes durante a aula. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

25. 15. O professor responde às dúvidas dos discentes mesmo fora do horário da aula. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

26. 16. O professor desenvolve sua aula de maneira inclusiva às pessoas com deficiência. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

27. 17. O professor utiliza diversos recursos/ferramentas didáticas nas aulas. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

28. 18. O professor se preocupa se os discentes têm acesso adequado à internet para assistir à aula. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

29. 19. O professor grava as aulas online e as disponibiliza aos discentes. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

30. 20. Os discentes informam ao professor alguma falha técnica ocorrida durante a aula. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

31. 21. Os discentes cumprem os prazos para envio das atividades. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

32. 22. O tempo previsto para a aula é cumprido corretamente, sem atrasos ou prorrogações. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

33. 23. O professor avisa com antecedência se a aula online tiver algum atraso ou não puder acontecer. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

34. 24. O professor mantém os arquivos da disciplina (porta arquivos do Sigaa, drive, e-mail) * organizados para facilitar a identificação pelos discentes.

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

35. 25. O professor está em um lugar com ambiente com iluminação e acústica adequados * para ministrar a aula.

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

36. 26. Os discentes mantêm o microfone desligado evitando ruídos que possam atrapalhar * a aula.

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

Hospitalidade no ensino - Matéria Ruim

Nesta seção serão apresentadas frases afirmativas sobre sua percepção da hospitalidade no ensino, que diz acerca da relação professor e aluno durante as aulas online. Nesta seção, solicito que responda os itens de acordo com a PIOR DISCIPLINA que você cursou durante a pandemia da COVID-19.
Avalie o quanto você concorda com a afirmativa apresentada. Quanto mais próximo de 1, maior é a discordância, quanto mais próximo de 5, maior é a concordância com a afirmativa.

37. Qual o nome da matéria? *

38. Qual o seu desempenho na disciplina? *

Marcar apenas uma oval.

- Aprovado
 Reprovado (fiz a disciplina até o final, mas não consegui média para ser aprovado).
 Desistência (não executei todas as atividades propostas).

39. 1. O professor monitora se os discentes estão acompanhando bem o desenvolvimento das aulas online. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

40. 2. O professor solicita que os discentes façam críticas ou sugestões para a didática de suas aulas online. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

41. 3. O professor se preocupa se todos os discentes entenderam as atividades propostas. *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo totalmente Concordo totalmente

58. 20. Os discentes informam ao professor alguma falha técnica ocorrida durante a aula. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

59. 21. Os discentes cumprem os prazos para envio das atividades. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

60. 22. O tempo previsto para a aula é cumprido corretamente, sem atrasos ou prorrogações. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

61. 23. O professor avisa com antecedência se a aula online tiver algum atraso ou não puder acontecer. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

62. 24. O professor mantém os arquivos da disciplina(porta arquivos do Sigaa, drive, e-mail) * organizados para facilitar a identificação pelos discentes.

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

63. 25. O professor está em um lugar com ambiente com iluminação e acústica adequados * para ministrar a aula.

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

64. 26. Os discentes mantêm o microfone desligado evitando ruídos que possam atrapalhar * a aula.

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

65. 27. Se alguém se opuser, consigo encontrar os meios e as formas de alcançar o que quero. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

66. 28. Estou confiante que poderia lidar eficientemente com acontecimentos inesperados. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

67. 29. Consigo resolver a maioria dos problemas se investir o esforço necessário. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

68. 30. Quando confrontado com um problema, consigo geralmente encontrar várias soluções. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Escala de Autoeficácia

Nesta seção serão apresentadas frases afirmativas sobre sua percepção sobre a auto-eficácia.
Avalie o quanto você concorda com a afirmativa apresentada. Quanto mais próximo de 1, maior é a discordância; quanto mais próximo de 5, maior é a concordância com a afirmativa.

69. 31. Consigo geralmente lidar com tudo aquilo que me surge pelo caminho. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

70. 32. Consigo resolver sempre os problemas difíceis se for persistente. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

71. 33. Para mim é fácil agarrar-me às minhas intenções e atingir os meus objetivos. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

72. 34. Graças aos meus recursos, sei como lidar com situações imprevistas. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

73. 35. Perante dificuldades consigo manter a calma porque confio nas minhas capacidades. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

74. 36. Se estiver com problemas, consigo geralmente pensar numa solução. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários