



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

Hospitalidade Virtual no ENATUR em Casa 2020: Um olhar dos participantes do evento

Mayara Dias Costa ¹

Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta²

Resumo

Com a pandemia do novo coronavírus o turismo, assim como muitos outros segmentos, foi fortemente afetado em razão das medidas preventivas contra a disseminação da doença. Entre as áreas mais prejudicadas, temos os eventos, os quais necessitaram passar pela transição do presencial para o *online*, como foi o caso do Encontro Nacional de Estudantes de Turismo (ENATUR), no ano de 2020. Assim, este artigo tem como objetivo geral refletir sobre a hospitalidade virtual nesse evento, entendendo que a ocorrência do acolhimento e das trocas são igualmente importantes em um evento no formato remoto. Para alcançar o objetivo proposto, a metodologia usada foi de natureza qualitativa com a aplicação de formulários pela internet por meio da plataforma *Google Forms* com os participantes que estiveram na edição do ENATUR em Casa 2020. Para obter um maior número de respondentes, os formulários foram amplamente divulgados nas redes sociais ligadas ao evento e distribuídos nos endereços de e-mail daqueles se inscreveram nesta edição. Após a sua aplicação foi possível identificar, por meio de gráficos e relatos dos participantes, como se deu a hospitalidade neste evento virtual. Conclui-se, portanto, que o evento gerou acolhimento, trocas e momentos hospitaleiros, seja na forma como foram conduzidas as palestras, no contato próximo entre diretoria e participantes, bem como nas informações que eram disponibilizadas nos canais de comunicação ligados ao evento. Contudo, muitos participantes desejam que o evento ocorra, tão logo, no formato presencial, visto que neste modelo as trocas acontecem de forma mais intensa entre todos os participantes, sejam congressistas, palestrantes ou a organização. O trabalho revelou também que hospitalidade virtual, nesse novo cenário, ganhou um grande destaque, pois as relações sociais passaram também a acontecer virtualmente. Portanto, esse tipo de hospitalidade passou a não só ser aplicada nos meios de hospedagem e no contato com cliente, os quais já eram realizados anteriormente à pandemia, mas também no entretenimento, na alimentação, no trabalho, na educação e nas relações sociais, de um

¹ Graduanda em Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto. <http://lattes.cnpq.br/9111468116306733>. mayara.dias@aluno.ufop.edu.br

² Professora adjunta do curso de bacharelado em Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto. Doutora e mestre em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Lavras. Bacharel em Turismo pela Universidade Federal de Juiz de Fora. <http://lattes.cnpq.br/3648839193122269> carolina.volta@ufop.edu.br



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

modo geral. Sendo assim, esta pesquisa traz novas perspectivas a hospitalidade virtual e favorece o seu fomento nas diversas áreas mercadológicas que precisaram mudar sua forma de captação ao cliente devido à pandemia, visto que, cada vez mais, as pessoas procuram por espaços acessíveis, acolhedores e hospitaleiros.

Palavras-chave: Hospitalidade Virtual; ENATUR em Casa 2020; Acolhimento; Trocas.