

Caracterização do perfil discente e impactos na educação do ensino superior frente ao período de pandemia do COVID-19: o caso do curso superior de tecnologia em Hotelaria da Faculdade Senac Porto Alegre

Caracterización del perfil estudiantil e impactos en la educación superior ante el período pandémico del COVID-19: el caso de la educación superior de tecnología hotelera de la Facultad Senac Porto Alegre

Gabriela Tavolara** *Sara Massotti Bonin** *** **Luis Gustavo Patrucco**

Informações do artigo

Recebido em: 20/08/2020

Aprovado em: 23/11/2020

Palavras-chave:

Educação superior. COVID-19. Curso superior de tecnologia em hotelaria. Perfil discente. Tecnologias de aprendizagem.

Palabras clave:

Educación superior. COVID-19. Título universitario en tecnología hotelera. Perfil de estudiante. Tecnologías de aprendizaje.

Autores:

*Turismóloga (PUCRS); Mestre em Turismo (UCS); coordenadora e professora assistente do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da Faculdade Senac Porto Alegre.
gtvolara@senacrs.com.br

**Turismóloga (UFPEL); Mestre em Turismo (UCS); professora assistente do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da Faculdade Senac Porto Alegre.
smbonin@senacrs.com.br

***Arquiteto (UBA); Mestre em Turismo (UCS); professor assistente do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da Faculdade Senac Porto Alegre.
lgpatrucco@senacrs.com.br

Como citar este artigo:

TAVOLARA, Gabriela; BONIN, Sara Massotti; PATRUCCO, Luis Gustavo. Caracterização do perfil discente e impactos na educação do ensino superior frente ao período de pandemia do COVID-19: o caso do curso superior de tecnologia em Hotelaria da Faculdade Senac Porto Alegre. **Competência**, Porto Alegre, v. 13, n. 2, dez. 2020.

Resumo

O surgimento do vírus COVID-19 tornou-se muito rapidamente uma pandemia e a educação também sofreu incontáveis impactos como, por exemplo, a suspensão das aulas. Muitas instituições de ensino superior optaram pela substituição das aulas presenciais pelas virtuais, exigindo adaptações tanto de docentes, como de discentes. O objetivo desse estudo é caracterizar o atual perfil discente do curso superior de tecnologia em hotelaria da Faculdade Senac Porto Alegre e os impactos advindos desse cenário de pandemia e distanciamento social. A pesquisa foi realizada em junho de 2020 por meio de um formulário on-line enviado por e-mail para os acadêmicos do referido curso. Os principais resultados apontam que 20% dos estudantes respondentes foram desligados do trabalho devido à crise provocada pela pandemia. Para a maioria dos alunos as atividades remotas são acessadas e acompanhadas no ambiente residencial por meio de notebooks. As dificuldades para enfrentar as aulas remotas mais apontadas consistem em conexão de internet lenta, dificuldade de concentração no ambiente de estudos e o acúmulo de atividades remotas por semana. Também foram salientados como pontos favoráveis das aulas presenciais comparadas às remotas, a interação com o docente, o contato humano com colegas e a possibilidade de tirar dúvidas pontuais.

Resumen

La aparición del virus COVID-19 se ha convertido muy rápidamente en una pandemia y la educación también ha sufrido innumerables impactos, como la suspensión de clases. Muchas instituciones de educación superior han optado por sustituir las clases presenciales por virtuales, lo que requiere adaptaciones tanto por parte de profesores como de estudiantes. El objetivo del presente estudio es caracterizar el perfil actual de los estudiantes de la carrera universitaria de tecnología en hostelería de la Facultad Senac Porto Alegre y los impactos derivados de este escenario de pandemia y distanciamento social. La encuesta se realizó en junio de 2020 mediante un formulario on-line enviado por correo electrónico a los alumnos de ese curso. Los principales resultados indican que el 20% de los estudiantes encuestados fueron cesanteados de su trabajo debido a la crisis provocada por la pandemia. Para la mayoría de los estudiantes, las actividades remotas se acceden y controlan en el entorno residencial a través de computadoras portátiles. Las dificultades para enfrentar las clases remotas que más se mencionan consisten en la lentitud de la conexión a Internet, la dificultad para concentrarse en el entorno de estudio y la acumulación de actividades remotas por semana. También fueron apuntados como puntos favorables en las clases presenciales la interacción con el profesor, el contacto humano con los compañeros y la posibilidad de responder preguntas específicas.

1 INTRODUÇÃO

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) é uma reconhecida instituição com mais de 70 anos de atuação no Rio Grande do Sul, cuja missão é “educar para o trabalho em atividades de comércio de bens, serviços e turismo”. A instituição faz parte da Federação do Comércio de Bens e Serviços do Rio Grande do Sul (Fecomércio-RS) e oferta educação em todos os níveis de ensino. Com relação ao ensino superior, atualmente são duas faculdades, a saber: Faculdade Senac Porto Alegre e Faculdade de Tecnologia Senac Pelotas (SENAC/RS, [20--]a).

O curso superior de tecnologia em Hotelaria foi autorizado pela Portaria nº 1.961, de 6 de julho de 2004. Em 2019 a Faculdade Senac Porto Alegre conquistou a nota 4 no Índice Geral de Cursos (IGC) e também a nota máxima no Conceito Institucional (CI) pelo Ministério da Educação. Ainda nesse referido ano, o curso superior de tecnologia em Hotelaria também recebeu a nota máxima na avaliação do Ministério da Educação (SENAC/RS, [20--]a).

Sabe-se que desde o final de 2019 até os dias atuais, o mundo enfrenta uma pandemia em virtude do vírus COVID-19, também chamado de Coronavírus. A transmissão do vírus ocorre de uma pessoa contaminada para outra por contato próximo. Diante disso, o distanciamento social e medidas de higiene são recomendações dos órgãos oficiais da área da saúde para evitar o contágio.

Essa pandemia gerou incontáveis transtornos e impactos em diversos âmbitos da sociedade, tanto na área da saúde, quanto na economia e também na educação. No Brasil, em todos os níveis de ensino houve implicações que interromperam temporariamente o processo de aprendizagem ou então exigiram adequações frente à situação causada pelo vírus COVID-19.

Assim, em todas as esferas novos decretos foram promulgados para evitar o contato entre pessoas e, desse modo, conter o contágio do COVID-19. A nível federal, um exemplo foi a Portaria nº 544 (BRASIL, 2020a) que autorizou a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais, enquanto durar a situação de pandemia. No Rio Grande do Sul, o primeiro decreto que autorizou a suspensão das aulas de todas as instituições de ensino do Estado foi em 12 março de 2020, seguido de prorrogações da referente medida.

Com isso, ainda no início do primeiro semestre letivo de 2020, as aulas na Faculdade Senac Porto Alegre passaram do modo presencial para o modo virtual, de maneira síncrona, por meio do ambiente virtual de aprendizagem Blackboard. Diante desse dinâmico período vivenciado, caracterizado por muitas mudanças e adequações, o objetivo desse estudo é caracterizar o atual perfil discente do curso superior de tecnologia em hotelaria da Faculdade Senac Porto Alegre e os impactos advindos desse cenário de pandemia e isolamento social.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O ENSINO SUPERIOR TECNOLÓGICO EM HOTELARIA

O ensino superior brasileiro apresenta-se em três modalidades: licenciatura, bacharelado e tecnólogo. O ensino superior tecnológico, segundo Parecer CNE/CES 436 (CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 2001), é voltado para a formação especializada direcionada ao mercado de trabalho com objetivos de especializar, aperfeiçoar e atualizar o trabalhador em seus conhecimentos tecnológicos.

Em se tratando de cursos tecnólogos, de acordo com o Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia (BRASIL, 2016) do Ministério da Educação, no eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer tem-se os cursos de Eventos, Gastronomia, Gestão de Turismo, Gestão Desportiva e de Lazer e Hotelaria.

Os cursos superiores de tecnologia possuem carga mínima de 1600 horas, conforme Catálogo Nacional de Cursos de Tecnologia (BRASIL, 2016) e representam a opção de educação superior de muitos estudantes devido ao breve ingresso ao mercado de trabalho e por garantirem o mesmo direito ao aluno de realizar educação continuada em cursos de especialização, mestrado ou doutorado, bem como de participar de concursos públicos como os cursos de bacharelados e licenciaturas.

Ainda segundo o Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia (BRASIL, 2016, p. 150), o eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer

“Compreende tecnologias relacionadas aos processos de recepção, viagens, eventos, gastronomia, serviços de alimentação e bebidas, entretenimento e interação. Abrange planejamento, organização, operação e avaliação de produtos e serviços inerentes ao turismo, hospitalidade e lazer, integradas ao contexto das relações humanas em diferentes espaços geográficos e dimensões socioculturais, econômicas e ambientais.

Quanto aos conhecimentos que devem ser contemplados na organização curricular dos cursos deste eixo destacam-se:

“Leitura e produção de textos técnicos; raciocínio lógico; historicidade e cultura; línguas estrangeiras; ciência, tecnologia e inovação; tecnologias sociais, empreendedorismo, cooperativismo e associativismo; prospecção mercadológica e marketing; tecnologias de comunicação e informação; desenvolvimento interpessoal; legislação; normas técnicas; saúde e segurança no trabalho; gestão da qualidade; responsabilidade e sustentabilidade social e ambiental; qualidade de vida; ética profissional. (BRASIL, 2016, p.150)

O curso superior de tecnologia em Hotelaria da Faculdade Senac Porto Alegre tem como objetivo geral oferecer aos alunos formação profissional tecnológica em hotelaria, a qual habilite os egressos para atuarem de forma crítica e inovadora frente aos novos desafios do trabalho na área, por meio do desenvolvimento

de competências, articulando teoria e prática em situações de aprendizagem, que promovam o senso crítico, a postura ética, o respeito às diferenças, a consciência cidadã e a responsabilidade para com a vida. De acordo com o Projeto Pedagógico, o curso possui uma carga horária total de 1680 horas, com duração de cinco semestres, ofertado na modalidade presencial disponibilizando, semestralmente, 80 vagas, sendo 40 vagas no turno noite e 40 vagas no turno manhã (FACULDADE SENAC PORTO ALEGRE, 2018).

O modelo de ensino-aprendizagem da Faculdade Senac Porto Alegre está fundamentado na educação para competências, as quais são entendidas como a capacidade de mobilizar, articular e colocar em ação saberes para agir em situações concretas de trabalho. Dentre as opções metodológicas adotadas no curso superior de tecnologia em Hotelaria estão: aulas expositivo-dialogadas com o apoio de recursos audiovisuais; estudo e resolução de problemas por meio de cases; incentivo à pesquisa bibliográfica; incentivo à participação em projetos de extensão, cujos temas estejam articulados com o curso e sejam relevantes para comunidade acadêmica e local; participação em seminários, palestras e encontros sobre temas relacionados à área Hoteleira e de Gestão; acompanhamento e avaliação contínua do percurso de aprendizagem do aluno; visitas técnicas às empresas da área; desenvolvimento de projetos com utilização prática (FACULDADE SENAC PORTO ALEGRE, 2018).

Para tratar das habilidades ideais dos profissionais de hospitalidade é necessário diferenciais entre habilidades técnicas (*hard skills*) e habilidades comportamentais (*soft skills*). Ao tratar dessas últimas, Wilks e Hemsforth (2011) realizaram uma pesquisa com 50 gerentes de hotel de Portugal que, a partir de uma lista de 55 competências colocadas aleatoriamente, permitiu separar as habilidades comportamentais em duas categorias.

As primeiras dez foram classificadas como críticas (competências flexíveis) vinculadas ao relacionamento com o cliente: trabalho em equipe; liderança; capacidade de resolução de problemas; sensibilidade às necessidades do cliente; comportamento profissional; motivar os outros; empatia; agir com calma; criatividade; tratamento de reclamações de clientes (WILKS; HEMSWORTH, 2011).

O restante das escolhidas foram para as denominadas competências relacionadas a traços de personalidade, ou competências interpessoais, excetuando o domínio de línguas estrangeiras, quais sejam: comunicar; adaptabilidade; autocontrole; dominar idiomas estrangeiros; ética e responsabilidade social; capacidade de negociar; habilidades de comércio eletrônico; serviço de limpeza; gestão da qualidade; capacidade de analisar um projeto de investimento; ferramentas de gerenciamento; conhecimento de desenvolvimento imobiliário; conhecimento de turismo; práticas de proteção ambiental; habilidades culinárias;

gerenciamento de sistemas de TI; capacidade de conduzir um estudo de mercado (WILKS; HEMSWORTH, 2011).

O processo avaliativo dos estudantes do curso superior de tecnologia em Hotelaria, segundo o Projeto Pedagógico (FACULDADE SENAC PORTO ALEGRE, 2018), está pautado nos critérios de desempenho exigidos do profissional pelo mundo do trabalho e pela sociedade. Dessa forma, a avaliação é vista como um processo global, investigativo, cumulativo, permanente e processual, no sentido de propor posições e contraposições construídas na prática diária da sala de aula (FACULDADE SENAC PORTO ALEGRE, 2018).

Em se tratando de ensino superior no Brasil, sabe-se que pode ser ministrado nas modalidades presencial ou a distância. Quando a relação entre o professor e o aluno não é presencial e utiliza diferentes meios de comunicação como material impresso, televisão, internet, vídeos, etc. no processo de ensino, o curso é considerado como modalidade a distância (CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 2002). Mesmo sendo cursos presenciais, a oferta de recursos tecnológicos como apoio às práticas pedagógicas docentes em sala de aula e fora dela, são disponibilizados pelas instituições de ensino superior formais em ambientes virtuais de aprendizagem.

De acordo com o Decreto nº 2.494 (BRASIL, 1998), que regulamenta o artigo 80 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), a educação a distância

“[...] é uma forma de ensino que possibilita a auto-aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação. (BRASIL, 1998)

Dessa maneira, respeitando o limite de carga horária a distância de um curso, de 20% em relação à carga horária total do mesmo, conforme aporte legal da Portaria nº 4.059 (BRASIL, 2004), na matriz curricular do curso superior de tecnologia em Hotelaria tem-se a oferta de quatro unidades curriculares na modalidade a distância.

Em se tratando de tecnologias de aprendizagem, a Faculdade Senac Porto Alegre utiliza como ambiente virtual de aprendizagem, o Blackboard, uma plataforma on-line que possui diversos recursos e ferramentas de apoio ao processo de aprendizagem tanto para disciplinas presenciais, quanto para aquelas a distância. Sendo assim, tanto docentes quanto estudantes do curso superior de tecnologia em Hotelaria utilizam a referida plataforma ao longo da formação acadêmica.

A utilização de um ambiente virtual em um curso superior de nível tecnológico é um exemplo de uma tendência que possivelmente se ampliará com o passar dos anos, bem como com

a evolução das tecnologias de aprendizagem. Com isso, têm-se constantes desafios relacionados formas de conciliar as inovações às questões inerentes do processo educativo no ensino superior.

2.2 DESAFIOS DA EDUCAÇÃO E O USO DE TECNOLOGIAS NA APRENDIZAGEM

Para Brandão (2007, p.26), “o ensino formal é o momento em que a educação se sujeita à pedagogia (a teoria da educação), cria situações próprias para o seu exercício, produz os seus métodos, estabelece suas regras e tempos, e constitui executores especializados”. Para tanto, no ensino superior, a cada semestre, são necessários alinhamentos no planejamento das práticas pedagógicas por parte dos docentes, coordenadores e direção quanto às novas exigências do mercado e do Ministério da Educação, que estão refletidas nos planos de ensino.

Moran, Masetto e Behrens (2006) salienta que a sociedade aprende de forma contínua e por meio de novas maneiras e caminhos, estando este aprendizado integrado pelo presencial e o digital. Para tanto, ao enfrentar o desafio da prática docente na atualidade, as tecnologias precisam ser inseridas no processo de ensino e aprendizagem, como instrumento de construção de conhecimento já que para os autores:

“Nosso desafio maior é caminhar para um ensino e uma educação de qualidade, que integre todas as dimensões do ser humano. Para isso precisamos de pessoas que façam essa integração em si mesmas no que concerne aos aspectos sensorial, intelectual, emocional, ético e tecnológico, que transitem de forma fácil entre o pessoal e o social, que expressem nas suas palavras e ações que estão sempre evoluindo, mudando, avançando.

Privilegiar a interatividade, a discussão e a construção do conhecimento, proporcionando maior autonomia ao aluno em uma relação de aprendizagem significativa, utilizando o que o aluno já sabe como base aos ensinamentos são desafios educacionais também no contexto da graduação tecnológica.

As habilidades digitais consideram a geração dos indivíduos ou apenas a sua relação com a tecnologia. Segundo conceitos defendidos por Prensky (2001), pode-se considerar que os professores que atuam na educação superior são oriundos de uma geração analógica (*baby boomers* e a geração X) e portanto, são “imigrantes virtuais”, enquanto os alunos, em sua grande maioria, fazem parte das gerações Y e Z, por já possuem habilidades digitais natas, são considerados “nativos digitais”. Entretanto, essas habilidades não estão relacionadas apenas com a geração a qual o sujeito faz parte, e sim, baseadas na prática e relação com a tecnologia, pois mesmo um imigrante digital pode adquirir habilidades excelentes quanto ao uso de recursos tecnológicos.

O docente pode fazer uso da tecnologia em sua atividade

profissional utilizando jogos empresariais digitais, aplicativos para coleta de dados em sala de aula, produção de material sonoro ou vídeo escolhendo formas de proporcionar uma experimentação próxima da realidade profissional alinhando o conteúdo ao recurso utilizado na disciplina de sua responsabilidade ou do projeto pedagógico que faça parte, de acordo com o seu nível de apropriação destes recursos.

Alguns recursos tecnológicos possíveis de serem utilizados estão disponíveis nos ambientes virtuais de aprendizagem disponibilizados pelas instituições de ensino (como wiki, fórum, midiateca, biblioteca, vídeos, fotos, entre outros), ou estão disponíveis no ciberespaço de forma gratuita, como é o caso de ferramentas para construção de textos, planilhas e apresentações podendo ser criadas e editadas de forma colaborativa na construção de estudos de caso, por exemplo, envolvendo a decisão do grupo sobre ações corretivas.

Tanto no modo presencial, quanto no modo virtual, o docente pode fazer uso de vários recursos como rádio, TV, vídeo, *softwares* educacionais, páginas na internet, blogs, redes sociais, livros digitais, games educativos, laboratório de informática, jogos, aplicativos de cooperação na criação de textos, modelos mentais, podcasts, bem como, da realidade aumentada e ampliada, capazes de tornar a experiência da sala de aula mais atraente, dinâmica e reflexiva quanto à temas de interesse dos alunos. Portanto, os docentes precisam pensar as tecnologias digitais não como “[...] meras ferramentas auxiliares e, mais do que tudo, elas precisavam se transformar [em] Tecnologias que participam da produção de novas formas de pensar e produzir.” (PRETTO, 2013, p. 22).

Considerando o ambiente em que será realizada a aula, o docente deve conhecer as funcionalidades, possibilidades e limitações de cada recurso a ser proposto no processo educativo, para assim, definir a finalidade de seu emprego e, com isso, proporcionar experiências significativas de aprendizagem o que implica em uma nova metodologia de ensino. Almeida (2009, p. 19) evidencia a necessidade de uma nova forma de ensinar quando afirma que

“[...] assiste-se à incorporação de propriedades de distintas tecnologias em um único artefato tecnológico, no qual convergem diferentes formas de expressar o pensamento e representar o conhecimento pela integração de linguagens verbais, icônicas, sonoras, visuais, textuais e hipertextuais, as quais proporcionam novos modos de criar, pensar, comunicar, interagir, aprender e ensinar, viabilizando o exercício do diálogo, a polifonia em relação à forma e ao conteúdo e à reconstrução de significados.

Já os pressupostos defendidos por Neri (2012), para a utilização das tecnologias de informação e comunicação na atualidade são: a conectividade, a convergência, o conteúdo e a capacidade. Baseadas no acesso múltiplo por internet ou telefonia, na utilização de um único dispositivo de acesso permitindo interações individuais ou coletivas e na capacidade humana de potencializar suas escolhas.

Neste contexto, tem-se a computação ubíqua (WEISER, 1991 *apud* BARBOSA *et al.*, 2008), na qual o usuário mantém o acesso tanto à rede quanto ao seu ambiente computacional, independente da sua localização física ou do dispositivo de acesso. Sendo a educação ubíqua considerada como “[...] um processo que pode ocorrer em qualquer tempo e lugar, de forma adaptada, contínua e integrada ao cotidiano do aluno.” (OGATA, 2003 *apud* BARBOSA *et al.*, 2008, p. 2).

A hiper mobilidade é evidenciada por Santaella (2007), quando define que a mobilidade física foi acrescida pela conectividade ao ciberespaço por meio de aparatos móveis que fazem com que a comunicação seja ubíqua e pervasiva, permitindo que as informações de diferentes tipos possam ser acessadas de múltiplos pontos a qualquer hora e em qualquer lugar, tornando possível a “aprendizagem ubíqua”. Para Santaella (2013) o maior desafio da ubiquidade para a educação, consiste na criação de estratégias de integração entre os tipos de usuários de acordo com suas habilidades e preferências de acesso ao ciberespaço.

Esse novo contexto tecnológico em que a sociedade moderna está inserida, dá a tecnologia a capacidade de afetar e definir a forma como são organizadas as atividades cotidianas realizadas pelos seres humanos e suas relações com o mundo e, dentre estas relações, a forma como ocorrem os processos de aprendizagem precisam ser revistas pelos profissionais da educação, atualizando suas práticas pedagógicas.

Esta necessidade é considerada por Almeida (2009, p.334) ao definir que, “Ensinar em ambientes digitais e interativos de aprendizagem significa: organizar situações de aprendizagem, planejar e propor atividades; disponibilizar materiais de apoio com o uso de múltiplas mídias e linguagens; ter um professor que atue como mediador e orientador [...]”.

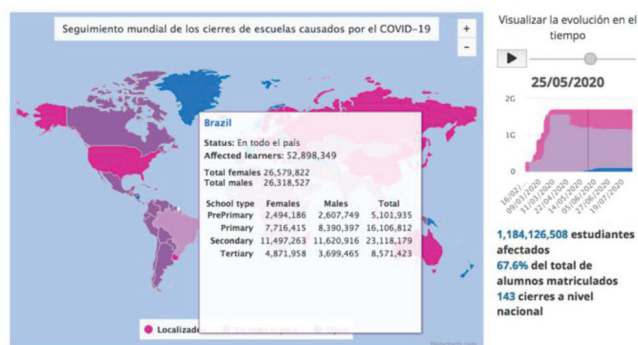
O protagonismo discente precisa ser estimulado nas práticas pedagógicas das instituições de ensino superior para desenvolver competências relacionadas ao perfil de aluno egresso dos cursos tecnológicos. Dessa maneira, o uso da tecnologia pode aproximar docentes e alunos na graduação presencial proporcionando interações diferenciadas em sala de aula, apoiadas pelo ambiente virtual de aprendizagem, relacionadas aos desafios da área, tornando-as mais atraentes.

2.3 A PANDEMIA E A EDUCAÇÃO

O surgimento na China da COVID-19 em dezembro de 2019 e sua posterior expansão pelo mundo representa, pela sua gravidade, um desafio mundial sem precedentes recentes, sendo em janeiro de 2020 emitido alerta sanitário pela Organização Mundial da Saúde - OMS (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE, 2020).

Todas as atividades da sociedade foram afetadas pela emergência sanitária e o setor educativo resultou severamente alterado, pois mesmo que em algumas regiões tenham ocorrido interrupções por causas naturais ou sociais, não houve nenhum outro momento da história onde foram suspensas as atividades educativas de quase 1,2 bilhões de estudantes de diversos níveis no mundo, conforme observa-se na **Figura 1** (UNESCO, 2020).

Figura 1: Fechamento de escolas no mundo até 25/05/2020



Fonte: UNESCO (2020)

A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura – UNESCO (2020a), em seu documento “A Crise do Covid-19 e o currículo” expressa:

“A pandemia da COVID-19 mudou a vida de uma grande quantidade de estudantes, professores e pais e/ou responsáveis em todo o mundo, com milhões agora ensinando e aprendendo de casa. Embora esta seja, antes de tudo, uma crise de saúde, ela provavelmente terá efeitos significativos de longo prazo na educação, incluindo no currículo e na aprendizagem. A situação, porém, pode se tornar uma oportunidade para se repensar o currículo, os processos de avaliação de ensino e aprendizagem, e o desenvolvimento de competências dos estudantes, visando a fortalecer suas habilidades de aprendizagem e a manter sua motivação.

A este respeito o Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID (2020) também alerta acerca de outro problema que esta emergência representa:

“Também na educação, a crise desencadeou um problema incomum. Nas grandes cidades da região, uma grande porcentagem de estudantes frequenta escolas particulares - até 50% em Lima, por exemplo. Com o fechamento das escolas e o declínio dramático da renda familiar e sua capacidade de pagamento, muitas escolas particulares estão se aproximando da falência. Sua falência terá repercussões dramáticas na educação, pois as escolas do setor público não terão capacidade para absorver esses alunos quando reabrirem. (Tradução nossa)

Nas diversas fontes de informação e consulta, um dos assuntos que aparece em forma recorrente é a “Tecnologia, Educação e Conectividade”. É um fato que o desafio explícito na época atual

está focado nas tecnologias como ferramentas essenciais para poder enfrentar e diminuir os efeitos do fechamento físico das instituições de ensino superior, a crise econômica e o confinamento de milhões de famílias e, sobretudo, de estudantes de todos os níveis.

3 METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada pela coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria em nome do Núcleo Docente Estruturante (NDE) no período de 08 a 12 de junho de 2020, para atualizar o perfil dos discentes do curso frente aos desafios da educação superior, na atual conjuntura provocada pela pandemia do COVID-19 com o intuito de contribuir para o aprimoramento de seu desempenho durante o curso e de sua gradual inserção profissional no mercado.

Contou com 38% de participação efetiva dos alunos ativos do Curso de hotelaria, sendo utilizado como instrumento de coleta de dados um formulário on-line, encaminhado aos alunos via e-mail, apresentando o *link* de resposta, o objetivo da pesquisa e o prazo de resposta. Tal formulário contou com dois eixos de questionamentos, sendo o primeiro sobre a vida profissional do aluno, com sete perguntas fechadas de múltipla escolha, com a finalidade de descrever impactos da pandemia na atividade profissional, forma de execução da atividade, tipo de atividade, remuneração e forma de pagamento de seus estudos.

O segundo eixo destinou-se a características da vida acadêmica do aluno, contou com doze perguntas mistas pretendendo verificar os impactos da pandemia frente às rotinas de estudo, necessidades de ajuste de seu curso e organização do tempo necessário para as atividades acadêmicas, a fim de verificar desafios que possam ser atendidos pelos docentes do curso no próximo semestre letivo (2020/2).

4 RESULTADOS

Segue apresentação de dados coletados pela pesquisa por eixo, começando pelo eixo 1, referente à vida profissional dos discentes.

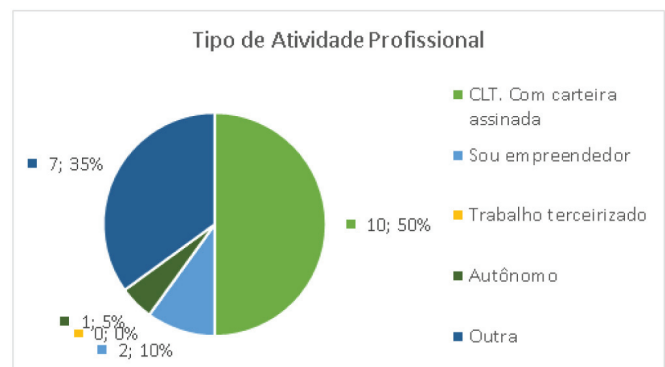
Inicialmente houve a necessidade de investigar a quantidade de alunos do curso superior de tecnologia (CST) em Hotelaria que estavam trabalhando e quantos perderam sua atividade profissional devido ao impacto da pandemia na hotelaria com o fechamento dos hotéis a partir de março de 2020. Conforme dados coletados, 60% dos alunos estão sem trabalho sendo que 40% já não estavam trabalhando e 20% foram desligados devido à crise provocada pela pandemia e as necessidades de fechamento dos hotéis. Os demais 40% ainda estão trabalhando.

Cabe ressaltar que conforme Decreto Municipal 20.534 (PORTO ALEGRE, 2020), com a proibição de funcionamento de todos os estabelecimentos comerciais e de serviços e posterior Medida Provisória 948 (BRASIL, 2020b), com o cancelamento das atividades de serviços, de reservas e de eventos no setor de turismo e cultura, novos arranjos de trabalho se estabeleceram no setor de hospitalidade. A Medida Provisória 936 (BRASIL, 2020c), com a finalidade de preservar empregos em diferentes setores da economia incluindo o turismo, transportes, restaurantes, bares e hotéis, propôs uma flexibilização de salários e jornadas de trabalho por três meses em 25%, 50% ou 75% e em contrapartida o trabalhador recebe parcela de seguro desemprego paga pelo Governo Federal.

O teletrabalho tornou-se a opção mais utilizada para as organizações que ainda são capazes de prestar serviços, mas o afastamento por férias ou suspensão de contrato de trabalho foram as possibilidades adotadas por organizações que não conseguiram manter sua operação. Já como medida para apoio ao microempreendedor individual (MEI), trabalhador autônomo e informais, o Governo Federal proporcionou auxílio emergencial de R\$600,00 por mês pagos por meio da Caixa Econômica Federal a partir de 07 de abril de 2020, mediante cadastramento.

Com a finalidade de identificar a proporção de empreendedores ou trabalhadores formais, o **Gráfico 1**, apresenta dados que identificam que o aluno do curso em sua maioria (50%) mantém relação formal de trabalho CLT, e que 10% são empreendedores e 5% autônomo. Os demais na opção outros (35%), reforçam que não estão trabalhando, que são estudantes, fazem estágio, ocupam cargos de confiança em setores públicos (35% em outros).

Gráfico 1: Tipo de Atividade Profissional

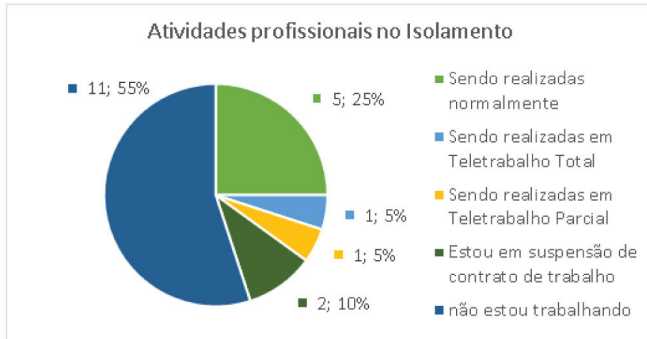


Fonte: Pesquisa (2020)

Quanto à forma como as atividades de trabalho estão sendo realizadas no período de isolamento social, o **Gráfico 2** evidencia que 55% não estão trabalhando e que os que estão realizando suas atividades profissionais, 25% estão realizando normalmente, 5%

em teletrabalho total, 5% em teletrabalho parcial, 10% estão em suspensão de contrato de trabalho.

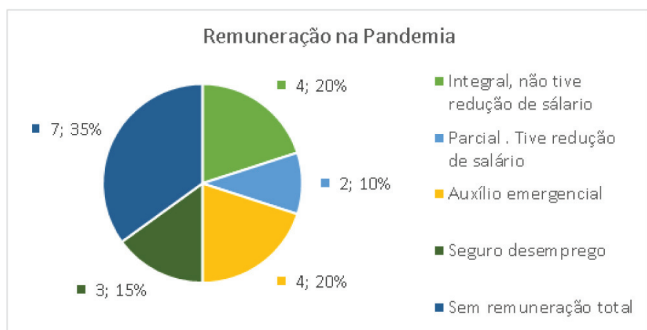
Gráfico 2: Atividades Profissionais no isolamento



Fonte: Pesquisa (2020)

Como houve um atraso no pagamento dos benefícios concedidos pelo governo federal aos trabalhadores, segundo Andretta (2020), questionou-se aos alunos sobre o impacto da pandemia em sua remuneração, e pelo **Gráfico 3**, pode-se perceber que 35% dos alunos estão sem remuneração total, por estarem sem trabalho, 15% dos alunos com contratos de trabalho suspensos estão recebendo o benefício do seguro desemprego, proporcionado pelo Governo Federal, 20% dos alunos empreendedores estão recebendo o auxílio emergencial, 10% estão recebendo sua remuneração parcial, pois tiveram redução de salários e 20% dos alunos estão sem alteração em sua remuneração.

Gráfico 3: Remuneração na Pandemia



Fonte: Pesquisa (2020)

A partir da constatação de que os alunos estão recebendo seus rendimentos, mesmo que reduzidos, percebeu-se a necessidade de investigar se o aluno possui ajuda da família no custeio de seus estudos, a fim de encaminhar alunos para possibilidades de negociação de parcelas, políticas adotadas por várias organizações

prestadoras de serviços educacionais.

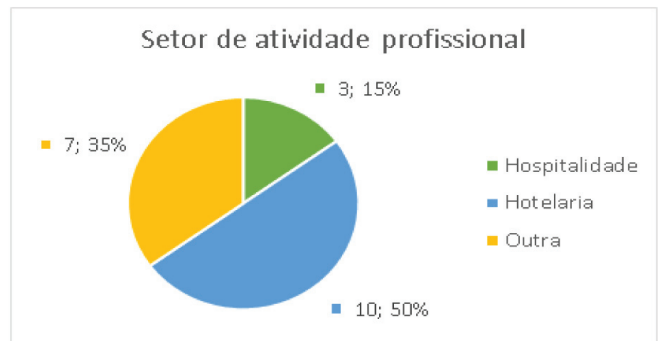
Mesmo com orientação do **Procon RS (2020)** para a continuidade do pagamento das mensalidades para as escolas gaúchas particulares, havendo a continuidade do processo de prestação dos serviços educacionais por plataformas virtuais, em busca de uma harmonia e entendendo a realidade dos alunos e procurando evitar a evasão massiva de alunos, as instituições de ensino divulgaram planos de negociação de até três meses de mensalidades.

Conforme dados da pesquisa, os alunos que precisam da ajuda financeira da família para estudar são 20%, pois que não trabalham e possuem na família a fonte pagadora de seus estudos, 45% dos alunos possuem ajuda parcial da família no custeio de sua faculdade e apenas 35% são responsáveis pelo pagamento de sua graduação.

Quando existe a necessidade do custeio dos estudos unicamente por parte dos alunos, as instituições de ensino disponibilizam bolsas de auxílio à educação, mas apenas 30% dos alunos do curso utilizam o recurso das bolsas auxílio para custear seus estudos.

Muitas das possibilidades de custeio provêm de bolsas proporcionadas pelas organizações em que os alunos desempenham suas atividades profissionais, por esta razão, questionou-se a área de atuação profissional. Nota-se no **Gráfico 4** que 65% dos alunos do curso exercem suas atividades na área, sendo que 15% atuam em empresas do setor da hospitalidade e 50% na hotelaria.

Gráfico 4: Setor da atividade profissional



Fonte: Pesquisa (2020)

Com relação ao eixo 2, referente a vida acadêmica dos estudantes do curso, obteve-se os resultados a seguir.

O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria é ofertado nos turnos matutino e vespertino e a maioria dos alunos (55%) realiza seus estudos no turno da manhã. Além de identificar o número de alunos por turno, a quantidade de disciplinas sendo cursadas por

aluno é relevante para entender o contexto de estudos do aluno, seu envolvimento e impacto do isolamento nas rotinas diárias, ressaltando-se não haver número mínimo de disciplinas para matrícula do aluno.

No primeiro semestre de 2020 a maioria (85%) dos alunos cursaram mais de três disciplinas por semana, sendo que 45% realizaram cinco disciplinas, totalizando 20 créditos, 20% quatro disciplinas, totalizando 16 créditos, 20% três disciplinas totalizando 12 créditos, e que 15% realizaram apenas 1 ou 2 disciplinas, representando 8 e 4 créditos sucessivamente.

Relevante ter conhecimento da carga horária dos alunos para entender o impacto do isolamento social frente às necessidades de ajustes e demandas decorrentes da nova modalidade de ensino a partir do mês de março aos alunos.

Segundo Tokarnia (2020), as orientações da Portaria 343 do Ministério da Educação, de 17 de março de 2020, autorizam “a substituição de aulas presenciais em universidades por aulas que utilizem meios e tecnologias de informação e comunicação. A intenção é não prejudicar cursos em andamento em decorrência da pandemia do novo coronavírus (Covid-19).”

Pensando em esclarecer as diferenças entre aulas remotas online e a modalidade de ensino a distância a Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES) afirma que

“Embora as atividades presenciais estejam sendo substituídas provisoriamente por aulas remotas, o formato usado é diferente da modalidade EAD (Educação a Distância) tradicional, em que o conteúdo é, na maioria das vezes, assíncrono, autoinstrucional e conta com apoio de tutores. Devido a esta situação excepcional, as instituições passaram a oferecer turmas específicas com atividades remotas, com o objetivo de atender ao programa das disciplinas previstas para o curso presencial, tal qual o aluno contratou. (ABMES,2020)

Com a crise econômica como principal impacto da pandemia, houve a necessidade de verificar junto aos alunos o número de cancelamentos efetuados. De forma bastante positiva, 95% dos alunos do curso responderam aos apelos e esclarecimentos institucionais e não realizaram cancelamentos de disciplinas, e apenas 5% dos alunos realizou adequação de carga horária de estudos de 1 disciplina.

Com a finalidade e planejar a oferta do CST Hotelaria, levantou-se previsão de rematrícula para 2020.2 considerando aulas de forma presencial. A presencialidade foi inserida como condicionante, pois foi uma determinante na escolha do curso em questão e viabilizar um melhor cenário para planejar atividades acadêmicas. Considerando as respostas obtidas, 25% dos alunos pretendem continuar cursando a carga total média do curso por semestre (20 créditos), 20% pretendem cursar 16 créditos, 20% pretendem realizar 12 créditos, 5% dos alunos deseja realizar oito

créditos e 5%, pretende realizar quatro créditos. Já 25% dos alunos apontaram a alternativa ‘Outros’, sendo apresentados argumentos como, conclusão de curso (2), a dependência de trabalho para custear o curso (1), trancamento por saúde (1) e dúvida quanto ao número (1).

Nota-se, portanto, que as atividades remotas de ensino, apesar de gerar necessidades de adaptações por parte dos alunos e dos docentes, não impactaram negativamente a intenção de rematrícula dos alunos pesquisados, embora a proximidade com os docentes e a afetividade precisem ser fortemente evidenciadas e desenvolvidas em práticas diferenciadas pelos docentes do curso, considerando o ambiente e as emoções envolvidas no novo cenário educacional.

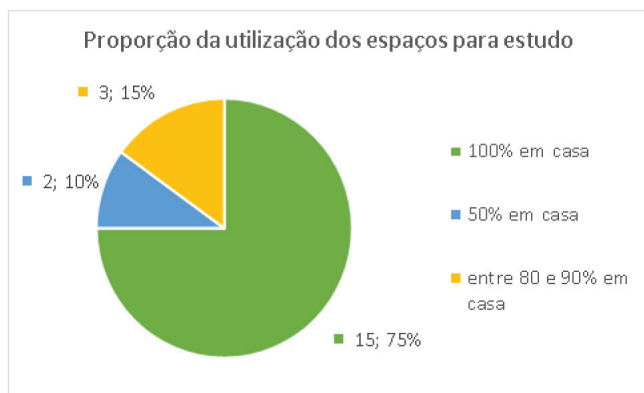
Sobre as contribuições que as atividades acadêmicas organizadas e planejadas consistentemente em uma rotina de isolamento social podem gerar, destaca-se:

“[...] a contribuição que tais atividades podem ter para tornar o ambiente domiciliar mais seguro e estável, resgatando assim algum senso de normalidade e esperança às crianças, jovens e seus familiares, em especial aqueles em situações de maior vulnerabilidade. (TODOS PELA EDUCAÇÃO, 2020, p. 12)

Por esta razão identificar o local onde os alunos acessam suas atividades remotas de ensino se torna relevante para entender o contexto onde as atividades educacionais estão sendo desenvolvidas e, assim, perceber possíveis dificuldades técnicas ou emocionais no ambiente. Pode-se verificar que para 95% dos alunos as atividades remotas são acessadas e acompanhadas no ambiente residencial e 5% dos alunos acessam as aulas remotas tanto em casa como no trabalho.

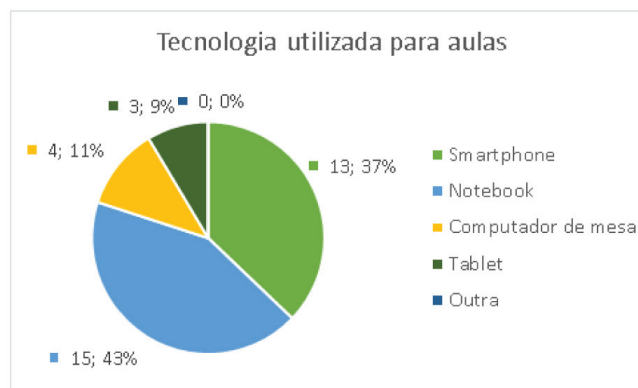
Considera-se que o ambiente residencial possa ser mais calmo e seguro que o ambiente profissional, devendo-se observar que algumas atividades profissionais estão sendo realizadas no ambiente doméstico (*home office*), o que não garante ao aluno total foco às atividades educacionais como em uma ambiente físico destinado exclusivamente ao processo de aprendizagem, sendo necessário uma melhor gestão por parte do aluno de sua atenção e tempo. Para entender como os alunos pesquisados se dedicam às aulas remotas, levantou-se a proporção de tempo destinada aos estudos em cada ambiente. Conforme **Gráfico 5**, a proporção para 75% dos alunos dedicada de seu tempo para estudos em casa é de 100% do seu tempo, sendo que para 15%, a dedicação de seu tempo para estudos em casa 80% a 90%, e para 10%, está em 50% de seus estudos em casa.

Gráfico 5: Proporção da utilização de espaços para estudo



Fonte: Pesquisa (2020)

Gráfico 6: Tecnologias utilizadas para aulas



Fonte: Pesquisa (2020)

Moran (2003) afirma que

“Com a educação on-line, com o avanço da velocidade de conexão pela Internet, pela TV digital e pelo celular de terceira geração, teremos tanto a massificação semelhante à de boa parte dos cursos superiores presenciais como novas formas interessantes de aprender continuamente, presencial e virtualmente; teremos materiais prontos focados no professor e outros em contínua construção, com intensa participação dos alunos. (MORAN, 2003)

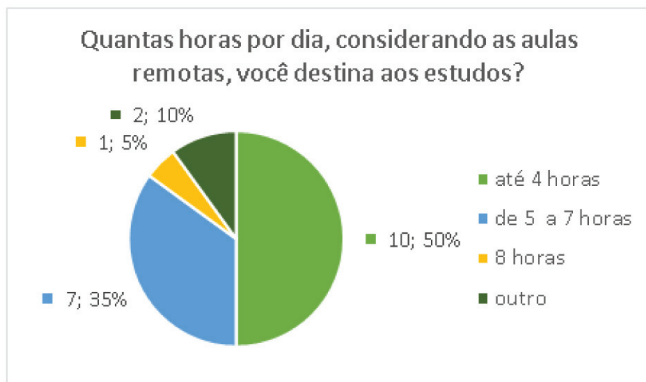
As condições tecnológicas podem impactar a experiência no processo de aprendizagem, tornando-a satisfatória ou não. Podem ser causadas pelo uso recursos defasados, ou pela incapacidade de gerir os recursos disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem, como também, por questões relacionadas à qualidade do acesso à internet no ambiente de estudo. A usabilidade do recurso e o conforto de leitura e acesso, também podem ser apontados como elementos a serem considerados em uma experiência on-line.

Para identificar quais recursos são utilizados como base de acesso às aulas remotas, o **Gráfico 6** apresenta que o acesso às atividades acadêmicas dos alunos é realizado por 43% dos alunos por meio de *notebooks*, 37% por *smartphones*, 11% por computadores de mesa e 9% por *tablets*. A plataforma de aprendizagem disponibiliza para os alunos em questão, recursos diferentes conforme tecnologia de acesso, sendo o maior número de recursos disponíveis via *notebooks* e computadores de mesa. Além disso, a visualização em telas menores para materiais de leitura, por exemplo, pode ser mais cansativa e difícil.

Sobre os novos desafios da educação on-line, que segundo Moran (2003) é utilizada em situações onde o presencial não dá conta, e foi a estratégia seguida pelas instituições de ensino para atender a necessidade de isolamento social devido à COVID-19, tem sido necessário pensar processos pedagógicos, em uma nova logística utilizando como base a interação tecnológica, capazes de compatibilizar “a preparação de materiais e atividades adequados, a integração de vários tipos de profissionais envolvidos (professores autores, professores orientadores, professores assistentes e tutores), a combinação de tempos homogêneos e flexíveis, da comunicação em tempo real e em momentos diferentes, as avaliações presenciais e a distância.”

Considerando que as aulas remotas, por sua característica síncrona, ocupam o horário destinado a aula e proporcionam a realização de atividades para evidenciar conhecimentos, podendo ser realizadas pelos alunos no momento da aula (on-line) ou em momento posterior (off-line), considerar as horas por dia destinadas aos estudos pode dar a dimensão da carga horária diária destinada ao protagonismo no processo de aprendizagem. O **Gráfico 7**, apresenta a organização diária do tempo destinado aos estudos sendo dedicadas para 50% dos alunos até quatro horas de estudos diários, considerando as horas de aulas síncronas, que são de três horas, 35% dos alunos dedicam de cinco a sete horas diárias aos estudos e 5% dedicam oito horas diárias. Alunos que indicaram a opção ‘Outros’, afirmam dedicar o tempo necessário às atividades destinadas a aula do dia, sempre logo após a aula remota.

Gráfico 7: Quantidade de horas por dia destinadas aos estudos

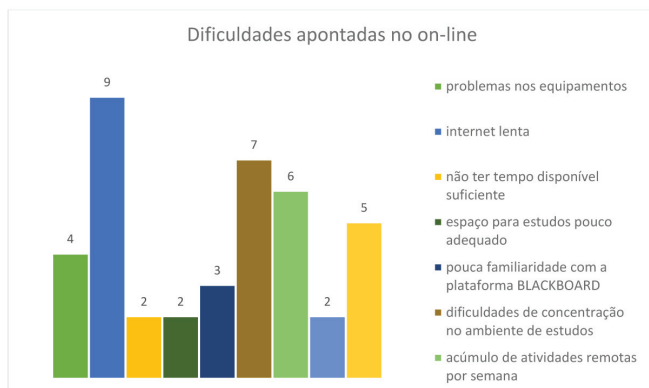


Fonte: Pesquisa (2020)

Para entender como estas horas são distribuídas na rotina semanal de estudos do aluno, questionou-se quais dias da semana ele dedicava aos estudos. Contatou-se que 90% dos alunos utilizam a semana e o final de semana para suas atividades acadêmicas, sendo que, para apenas 10%, o estudo se dá de segunda à sexta-feira, permitindo a realização de outras atividades de interesse do aluno aos finais de semana.

As dificuldades para enfrentar as aulas remotas mais apontadas pelos alunos do curso estudado, consistem em conexão de internet lenta, dificuldade de concentração no ambiente de estudos e o acúmulo de atividades remotas por semana. Problemas com equipamentos, familiaridade com o Ambiente virtual de aprendizagem, falta de tempo e espaço pouco adequado para estudos foram as dificuldades apontadas em menor número pelos alunos, conforme **Gráfico 8**:

Gráfico 8: Dificuldades apontadas no on-line



Fonte: Pesquisa (2020)

Para Moran (2003)

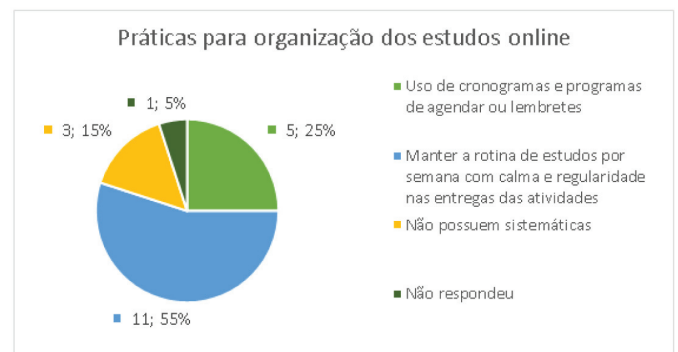
Com os processos convencionais de ensino e com a atual dispersão da atenção da vida urbana, fica muito difícil a autonomia, a organização pessoal, indispensável para os processos de aprendizagem a distância. O aluno desorganizado vai deixando passar o tempo adequado para cada atividade, discussão, produção e pode sentir dificuldade em acompanhar o ritmo de um curso. (MORAN, 2003)

Segundo dados levantados em nota técnica sobre educação na pandemia da Covid-19:

É essencial, também, considerar que o dispositivo mais utilizado para acesso à internet pelos brasileiros é o telefone celular, que já está presente em 93% dos domicílios (100% na classe A e 84% na classe DE). Computadores, por outro lado, estão em 42% dos domicílios (sendo 47% na classe C e 9% na DE). Isso indica um importante sinal aos sistemas educacionais, de modo que a escolha de soluções tecnológicas deve ser feita considerando conteúdos que se adaptem aos equipamentos disponíveis e, é claro, à baixa qualidade da conectividade em diversas regiões do Brasil. (TODOS PELA EDUCAÇÃO, 2020)

Como práticas utilizadas pelos alunos para a organização de suas atividades acadêmicas foram salientados a importância de se manter a rotina de estudos por semana com calma e regularidade nas entregas das atividades (11), o apoio por meio do uso de cronogramas e programas de agenda ou lembretes (5), conforme **Gráfico 9**, embora seja importante reforçar os docentes a necessidade de ajudar o alunos sugerindo formas de organização para aqueles que não possuem sistemáticas (3) e que não respondeu (1).

Gráfico 9: Práticas para organização dos estudos on-line



Fonte: Pesquisa (2020)

Sugestões apontadas pelos alunos para a melhoria das atividades acadêmicas relacionadas ao curso durante o período remoto consistem na utilização de linguagem menos acadêmica e a flexibilização por falta de recursos tecnológicos em atividades avaliativas. Também foram salientados pontos relacionados à aula presencial do início do semestre, e, a interação com o professor, o contato humano com colegas e a possibilidade de tirar dúvidas pontuais foram considerados como favoráveis.

Para Moran (2003) “Com a educação on-line os papéis do professor se multiplicam, diferenciam e complementam, exigindo uma grande capacidade de adaptação, de criatividade diante de novas situações, propostas, atividades.”

Conforme Vitto (2019) apesar da educação ocorrer em diversos ambientes e estar suscetível a diversos fatores, a interação entre o docente e seus alunos é intensa e central no processo educacional pois é impactada pela forma de liderança e decisões tomadas pelo docente no microambiente da sala de aula, gerando maior ou menor interesse, amabilidade e identificação do aluno. Hanushek (2011) citado por Vitto (2019, p. 19) reforça o papel do professor na trajetória acadêmica do aluno quando afirma que “[...] o fato de um aluno ter aula com um professor mais bem preparado gera benefícios não somente em termos de aprendizado, mas também ganhos futuros no mercado do trabalho.”

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa apresentou dados muito significativos com relação ao perfil discente diante do atual cenário de pandemia e das consequentes aulas remotas. Percebeu-se que a alteração das aulas presenciais para as aulas remotas teve inúmeros impactos desde quanto ao uso de tecnologias de aprendizagem, quanto à organização autônoma dos estudantes. É importante destacar os pontos positivos apontados pelos respondentes, visto que o acesso virtual também proporcionou incrementos ao processo de ensino na graduação.

Nesse sentido, considerando o período de aplicação da pesquisa e, em síntese, foi possível verificar que a maioria dos estudantes respondentes não estão trabalhando. Com relação àqueles que atuam profissionalmente, a maioria trabalha na área de formação acadêmica, ou seja, na hotelaria. Observou-se ainda que a maioria dos estudantes faz o curso superior de tecnologia em Hotelaria no turno matutino e cursam mais de três disciplinas. As atividades remotas são acessadas e acompanhadas no ambiente residencial, por meio de *notebooks* e os estudantes dedicam até quatro horas destinadas aos estudos.

Além disso, a UNESCO, fazendo uma projeção de futuro, define

“Essa crise provavelmente oferecerá uma oportunidade para as escolas estreitarem seus laços com as famílias, e para os professores se comunicarem e cooperarem melhor com os pais no interesse dos estudantes. Do mesmo modo, a crise significa que professores e pais e/ou responsáveis podem se envolver mais nas decisões sobre a adequação do currículo. Isso pode apoiar o desenvolvimento de um paradigma de aprendizagem centrado no estudante, participativo e inclusivo, que leve em conta seus interesses, bem como seus contextos e aspirações. (UNESCO, 2020)

Dessa forma, é possível perceber que com a pandemia causada pelo COVID-19 muitos hábitos e costumes foram

alterados e adequados a essa nova realidade vivenciada e, muito provavelmente, permanecerão por mais um período na vida das pessoas ao redor do mundo. Assim, existe também a possibilidade das aulas remotas tornarem-se parte do processo de aprendizagem cada vez mais nas instituições de ensino superior, valorizando-se as tecnologias de aprendizagem. Diante disso e também considerando que o presente artigo trata-se de um estudo inicial, sugere-se a continuidade de pesquisas e outros tipos de levantamento de dados e informações para que sejam ampliadas as possibilidades sobre essa relevante temática.

Referências

ABMES. Aulas remotas ou EaD?. 2020. Disponível em: <https://abmes.org.br/noticias/detalhe/3705/aulas-remotas-ou-ead->. Acesso em: 3 ago. 2020.

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. Gestão de tecnologias, mídias e recursos na escola: o compartilhar de significados. **Em Aberto**, Brasília, DF, v. 22, n. 79, p. 17-44, jan. 2009. Disponível em: <http://rbep.inep.gov.br/ojs3/index.php/emaberto/article/view/2430/2168>. Acesso em: 10 jun. 2018.

ANDRETTA, Filipe. Governo atrasa pagamento para empregados que tiveram salário reduzido. **UOL**, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/06/04/bem-beneficio-emergencial-pagamento-atrasado-parcela-salario.htm>. Acesso em: 3 jul. 2020.

BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO. **Salir del túnel pandémico con crecimiento y equidad**: una estrategia para un nuevo compacto social en América Latina y el Caribe. Washington: BID, 2020. Disponível em: <https://publications.iadb.org/es/salir-del-tunel-pandemico-con-crecimiento-y-equidad-una-estrategia-para-un-nuevo-compacto-social-en-america-latina-y-el-caribe>. Acesso em: 3 ago. 2020.

BARBOSA, Débora *et al.* Em direção a Educação Ubíqua: aprender sempre, em qualquer lugar, com qualquer dispositivo. **RENOTE - Revista Novas Tecnologias na Educação**, v. 6, n. 2, 2008.

BRANDÃO, Carlos Rodrigues. **O que é educação**. São Paulo: Brasiliense, 2007.

BRASIL. **Decreto n.º 2.494, de 10 de fevereiro de 1998**. Regulamenta o Art. 80 da LDB (Lei n.º 9.394/96). 1998. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/D2494.pdf>. Acesso em: 3 ago. 2020.

_____. **Medida provisória nº 936, de 1º de abril de 2020.** Institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda e dispõe sobre medidas trabalhistas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19), de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, e dá outras providências. 2020c. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/mpv/mpv936.htm. Acesso em: 3 ago. 2020.

_____. **Medida provisória nº 948, de 8 de abril de 2020.** Dispõe sobre o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura em razão do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19). 2020b. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-948-de-8-de-abril-de-2020-251768019>. Acesso em: 3 ago. 2020.

_____. Ministério da Educação. **Catálogo nacional de cursos superiores de tecnologia.** 3. ed. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2016.

_____. Ministério da Saúde. **Coronavírus:** sobre a doença. 2020d. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca>. Acesso em: 3 ago. 2020.

_____. **Portaria nº 4.059, de 10 de dezembro de 2004.** Dispõe sobre a oferta de disciplinas integrantes do currículo que utilizem modalidade semi-presencial, com base no art. 81 da Lei n. 9.394, de 1996. 2004. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/nova/acs_portaria4059.pdf. Acesso em: 03 ago. 2020.

_____. **Portaria nº 544, de 16 de junho de 2020.** Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais, enquanto durar a situação de pandemia do novo coronavírus - Covid-19, e revoga as Portarias MEC nº 343, de 17 de março de 2020, nº 345, de 19 de março de 2020, e nº 473, de 12 de maio de 2020. 2020a. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-544-de-16-de-junho-de-2020-261924872>. Acesso em: 3 ago. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. **Parecer CNE/CEB41/2002.** 2002. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CEB412002.pdf>. Acesso em: 3 ago. 2020.

_____. **Parecer CNE/CES436/2001.** 2001. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0436.pdf>. Acesso em: 3 ago. 2020.

FACULDADE SENAC PORTO ALEGRE. **Projeto pedagógico do**

CST em Hotelaria. [S.l.: s.n.], 2018.

MORAN, J. M. Contribuições para uma pedagogia da educação on-line. In: SILVA, Marco. **Educação on-line:** teorias, práticas, legislação, formação corporativa. São Paulo: Loyola, 2003. Disponível em: http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/educacao_online/contrib.pdf. Acesso em: 8 jun. 2018.

_____. Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologia. **Informática na Educação: Teoria & Prática,** Porto Alegre, v. 3, n. 1, p. 137-144, set. 2000. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/inov.htm>. Acesso em: 8 jun. 2018.

_____.; MASETTO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas tecnologias e mediação pedagógica.** 10. ed. Campinas, SP: Papirus, 2006.

NERI, Marcelo Coord. **Mapa da inclusão digital.** Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas (FGV), 2012.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Timeline of WHO's response to COVID-19.** 2020. Disponível em: <https://www.who.int/news-room/detail/29-06-2020-covidtimeline>. Acesso em: 3 ago. 2020.

PORTO ALEGRE. **Decreto nº 20.534, de 31 de março de 2020.** Decreta o estado de calamidade pública e consolida as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo Coronavírus (COVID-19), no Município de Porto Alegre. 2020. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/rs/p/porto-alegre/decreto/2020/2053/20534/decreto-n-20534-2020-decreto-o-estado-de-calamidade-publica-e-consolida-as-medidas-para-enfrentamento-da-emergencia-de-saude-publica-de-importancia-internacional-decorrente-do-novo-coronavirus-covid-19-no-municipio-de-porto-alegre>. Acesso em: 3 ago. 2020.

PRENSKY, Marc. Nativos digitais, imigrantes digitais. **On the Horizon,** NCB University Press, v. 9, n. 5, out. 2001. Disponível em: http://www.colegiongeracao.com.br/novageracao/2_intencoes/nativos.pdf. Acesso em: 13 jun. 2018.

PRETTO, Nelson De Luca. **Uma escola sem/com futuro:** educação e multimídia. 8. ed. rev. e atual. Salvador: EDUFBA, 2013.

PROCON RS. **O Procon/RS orienta sobre o pagamento das mensalidades escolares no período da pandemia.** 2020. Disponível em: <https://www.procon.rs.gov.br/o-procon-rs-orienta-sobre-o-pagamento-das-mensalidades-escolares-no-periodo-da-pandemia>. Acesso em: 3 ago. 2020.

SANTAELLA, Lucia. Desafios da ubiquidade para a educação. **Revista Ensino Superior Unicamp,** São Paulo, n. 9, abr. 2013. Disponível em: <https://www.revistaensinosuperior.gr.unicamp.br/>

edicoes/edicoes/ed09_abril2013/NMES_1.pdf. Acesso em: 30 dez. 2018.

_____. **Linguagens líquidas na era da mobilidade.** São Paulo: Paulus, 2007.

SENAC/RS **Faculdade Senac Porto Alegre.** [S.l.: s.n.], [20--]a. Disponível em: https://senacrs.com.br/unidades_conheca.asp?unidade=63. Acesso em: 20 jul. 2020.

_____. **Histórico.** [S.l.: s.n.], [20--]b. Disponível em: https://senacrs.com.br/institucional_historico.asp. Acesso em: 20 jul. 2020.

TODOS PELA EDUCAÇÃO. **Ensino a distância na educação básica frente à pandemia da Covid-19:** nota técnica: Brasília, DF: Todos pela Educação, 2020. Disponível em: https://www.todospelaeducacao.org.br/_uploads/_posts/425.pdf. Acesso em: 27 jul. 2020.

TOKARNIA, Mariana. MEC autoriza aulas que utiliza tecnologia de informação. **Agência Brasil,** Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2020-03/mec-autoriza-aulas-que-utilizem-tecnologias-de-informacao>. Acesso em: 3 jul. 2020.

UNESCO. **A crise da COVID-19 e o currículo:** manter resultados de qualidade no contexto da aprendizagem remota. 2020a. Disponível em: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373273_por. Acesso em: 28 jul. 2020

_____. **Interrupción educativa y respuesta al Covid-19.** 2020b. Disponível em: <https://es.unesco.org/covid19/educationresponse>. Acesso em: 20 jul. 2020.

VITTO, Leonardo de. Amabilidade do professor como determinante da boa relação professor-aluno na primeira infância: caso de Petrolina. 2019. Dissertação (Mestrado em Economia Aplicada) - Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz, Universidade de São Paulo, Piracicaba, 2019.

WILKS, Daniela; HEMSWORTH, Kevin. Soft skills as key competencies in hospitality higher education: matching demand and supply. **Tourism & Management Studies,** Faro, n. 7, p. 131-139, 2011, Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2182-84582011000100013&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 27 jul. 2020.