

ACOLHIMENTO EM TEMPOS DE HOME OFFICE: UM OLHAR PARA A HOSPITALIDADE

HOSPITALITY IN TIMES OF HOME OFFICE: A LOOK AT HOSPITALITY

Profa. Dra. Anna Beatriz Cautela Tvrzská de Gouvêa¹

RESUMO

A pandemia do novo coronavírus provocou diversas mudanças no mercado de trabalho. O home office surgiu como uma solução imediata e pontual, mas que poderá representar uma nova realidade. O mundo corporativo transformou-se em ambiente de forte interação virtual não se restringindo aos limites geográficos. Neste atual cenário do mercado de trabalho, os líderes de empresas passaram a testar e compreender que o ativo humano está mais presente na tecnologia do que nunca. O olhar para essas relações pode encontrar na hospitalidade dimensões que regulam esse viver conjunto, mesmo com a tecnologia. A pesquisa tem como objetivo investigar se houve alteração nas relações interpessoais no trabalho virtual, e sob quais dimensões da hospitalidade essas relações se alteraram. Por objetivo principal pretende-se analisar em que medida as dimensões de acolhimento, pertencimento e hostilidade estão presentes nessa relação de trabalho 100% remoto. Por objetivos específicos, esta pesquisa busca investigar: 1) hospitalidade presente nas relações de trabalho realizado de modo 100% remoto; 2) alterações nas relações de acolhimento e pertencimento quando da realização do trabalho em modo 100% remoto. A partir das relações de trabalho, que passaram a ser 100% remoto, buscamos relacionar possíveis alterações nessas relações humanas e pudemos constatar que elas estão presentes nesse modelo de trabalho que se instalou por conta do contexto de pandemia. As relações de trabalho sofreram de alguma forma alterações, sejam por frequência de interações ou pela intensidade das ocorrências. A pesquisa demonstrou que a frequência com que os colegas de trabalho tinham contato diminuiu, o que leva a percepção de afastamento pelos respondentes, mas que não quer dizer um isolamento no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Hospitalidade; Acolhimento; Home Office.

ABSTRACT

The novel coronavirus pandemic has caused several changes in the job market. Home office emerged as an immediate and specific solution, but it could represent a new reality. The corporate world has become an environment of strong virtual interaction, not restricted to geographical boundaries. In this current job market scenario, company leaders have begun to test and understand that human assets are more present in technology than ever. Looking at these relationships, hospitality can be found in dimensions that regulate this cohabitation, even with technology. The research aims to investigate whether there has been a change in

¹ Doutora em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi (2021), mestre em Administração pela FURB (2009); com MBA Executivo Internacional em Marketing pela Fundação Getúlio Vargas - RJ (2001) e Especialização em Marketing pela Universidade Paulista UNIP (2000); Graduada em Tradutor e Intérprete - Português/Inglês pela Faculdade Ibero-Americana de Letras e Ciências Humanas (1992), em Secretariado Executivo Bilingue pela Universidade Paulista (1996) e Administração de empresas pela Faculdade Ibes Sociesc (2012).

interpersonal relationships in virtual work, and under which dimensions of hospitality these relationships have changed. The main objective is to analyze to what extent the dimensions of welcoming, belonging, and hostility are present in this 100% remote work relationship. By specific objectives, this research seeks to investigate: 1) hospitality present in work relationships carried out 100% remotely; 2) changes in relationships of welcoming and belonging when working 100% remotely. Based on work relationships, which have become 100% remote, we sought to relate possible changes in these human relationships and were able to confirm that they are present in this work model that was established due to the pandemic context. Work relationships have undergone some changes, whether due to the frequency of interactions or the intensity of occurrences. The survey showed that the frequency with which coworkers had contact decreased, which leads to the perception of distance among respondents, but that does not mean isolation in the work environment.

Keywords: Hospitality; Welcoming; Home Office.

1. INTRODUÇÃO

A pandemia do novo coronavírus provocou diversas mudanças no mercado de trabalho, que precisou se adaptar a uma nova realidade para seguir com o fluxo das tarefas mais simples às mais complexas. O *home office* surgiu como uma solução imediata e pontual, mas que poderá representar uma nova realidade.

Em tradução livre, *home office* significa “escritório em casa”. Ou seja, o trabalho realizado em casa. A Consolidação das Leis do Trabalho brasileira (CLT) o nominou de teletrabalho. Em termos legais, a CLT considera teletrabalho “a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo” (ROCHA, 2017).

De acordo com dados da consultoria Hays, o total de colaboradores desempenhando funções em *home office* vem crescendo de forma significativa há alguns anos, sendo que, entre 2017 e 2018, o número subiu 51%. O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) mostra que, em 2018, 3,8 milhões de brasileiros trabalhavam dentro de casa, o chamado *home office*. Trata-se do maior contingente de pessoas nesta condição de trabalho já registrado. Isso mostra o quanto as empresas estão dando preferência a práticas que estimulam a autonomia dos funcionários, e não mais regimes limitados ao ambiente do escritório. Porém, mesmo com esta tendência de crescimento, com a pandemia do coronavírus, empresas de diversos setores que sequer imaginavam poder trabalhar nessa modalidade, precisaram se

adaptar à nova realidade. Pesquisa realizada pelo IBGE após o início da pandemia relata que aproximadamente 8,6 milhões de pessoas estão trabalhando de forma remota (IBGE, 2020).

A pandemia provocada pelo COVID-19 criou condições que impactam a vida de todos os países e pessoas em todo o mundo, provocando mudanças políticas, econômicas e sociocomportamentais, que impactaram diretamente o mundo corporativo (BAUM e HAI, 2020).

O mundo corporativo transformou-se em ambiente de forte interação virtual e este mundo virtual não se restringe aos limites geográficos. Ele promove a aproximação das pessoas, abre possibilidades para o ambiente de negócios, e permite a exposição de serviços e produtos para comercialização. Estamos lidando com uma forma de relação comercial que se alterou significativamente nesses últimos meses.

Para lidar com o atual cenário do mercado de trabalho, os líderes de empresas passaram a estudar, testar e compreender que o ativo humano está mais presente na tecnologia do que nunca. Gerenciar esse ativo e as relações que acontecem com a mediação da tecnologia tornou-se um desafio para as empresas.

O olhar para essas relações pode encontrar na hospitalidade dimensões que regulam esse viver conjunto, mesmo que mediado pela tecnologia. Dimensões que permeiam o acolhimento, o pertencimento e as relações humanas, travando uma sequência constante de atos e ritos de receber e ser recebido.

A hospitalidade, é sinônimo de acolhimento (LEVINÁS, 1988) ou ainda o ato de um anfitrião acolher o hóspede ou visitante (LASHLEY e MORRISON, 2004). A hospitalidade é sinal de civilização e de humanidade, é concebida não só como uma forma essencial de interação social, mas pode surgir até como uma forma própria da hominização, a hospitalidade é a maneira de viver em conjunto, regida por regras, ritos e leis. (MONTADON, 2011, p.31)

Evidencia-se o quão importante são os relacionamentos, as oportunidades de trocas de experiências, o respeito às regras de quem é anfitrião e de quem é o visitante ou o “estranho”. Dessa forma, Grassi (2011) sinaliza as sutilezas que permeiam a hospitalidade ou o ato de acolher, observando a complexidade ambígua que se estabelece nas relações entre quem recebe e quem é recebido. Neste artigo, trataremos das dimensões de acolhimento e pertencimento presentes constantemente nessas relações que se estabeleceram no contexto do *home office*.

O presente estudo tem por finalidade identificar as manifestações da hospitalidade nas relações interpessoais, quando da adoção do trabalho em modo remoto (*home office*) pelas empresas, em decorrência do distanciamento social estabelecido pelos órgãos governamentais, fruto da pandemia do COVID-19. As empresas adotaram, em alguns setores, o trabalho 100% remoto das suas atividades e, neste sentido, alguns vínculos relacionais tiveram que acontecer de maneira diferenciada do que vinha sendo adotado, quando da realização do trabalho presencial. O espaço físico foi substituído pelo virtual, as interações, antes realizadas olho no olho, passaram a ser de forma virtual, com o auxílio de recursos tecnológicos.

O *home office* pode ser entendido como uma forma laboral na qual o prestador dos serviços (colaborador) encontra-se fisicamente ausente da sede do empregador, mas virtualmente presente, por meios telemáticos, na construção de objetivos contratuais do empreendimento” (MARTINEZ, 2018).

A pesquisa tem como objetivo investigar se houve alteração nas relações interpessoais nesse modelo de trabalho virtual, e sob quais dimensões da hospitalidade essas relações se alteraram. Por objetivo principal pretende-se analisar em que medida as dimensões de acolhimento, pertencimento e hostilidade estão presentes nessa relação de trabalho com atividades 100% remotas. Por objetivos específicos, esta pesquisa busca investigar:

1) hospitalidade presente nas relações de trabalho realizado de modo 100% remoto; 2) alterações nas relações de acolhimento e pertencimento quando da realização do trabalho em modo 100% remoto. A pesquisa é quantitativa, com a elaboração de questões estruturadas que compuseram um questionário, que ficou hospedado na plataforma *Survey Monkey* por 15 dias. A pesquisa foi divulgada na rede de relacionamento das pesquisadoras e também contou com os respondentes enviando aos seus contatos, técnica conhecida como bola de neve (Creswell, 2013). Os resultados evidenciados foram tabulados pela própria plataforma, permitindo assim identificar as relações entre as dimensões da hospitalidade no novo modelo de trabalho.

A seguir, destacaremos a teoria que fundamentará as análises dos resultados e será o embasamento para as conclusões finais.

1.1 Hospitalidade

A noção de hospitalidade leva à compreensão de um encontro ou relação entre dois indivíduos: um que está dentro de seu ambiente, quem recebe e, o outro, fora, ou seja, quem é recebido. Esse vínculo se estabelece em um local onde existe uma relação de troca independente do tempo e do espaço onde esse contato ocorrerá. A hospitalidade apresenta-se como entre dois mundos: o exterior e o interior, o fora e o dentro, e uma passagem do exterior para o interior supõe autorização ou convite, assim como proteção. A hospitalidade é rito de passagem, dádiva temporária de um espaço (GRASSI, 2011).

Para a autora, a passagem não é sempre apenas um lugar: é um ato, com frequência imposto, “ritos de passagem” diversos que demonstram o quanto a hospitalidade é gesto de compensação, de igualização, ritual de admissão.

Esse rito de admissão postulado pela autora traz em si a essência da hospitalidade caracterizada pelas relações humanas construídas socialmente. Nesse sentido, para Lashley, Lynch e Morrison (2007) a hospitalidade e suas diversas lentes conceituais partem de um centro representado pela relação anfitrião e hóspede ou estranho, um construto social que nos postulados dos autores é a raiz de qualquer sociedade civilizada. O modo de operação da hospitalidade pode variar entre doméstico e comercial e suas lentes se manifestam segundo as leis, lugares, espaços e política. A dimensão em sua operação doméstica traz aspectos relacionados a como lidar com o estranho e o quanto essa relação está permeada de ações de mutualidade (LASHLEY, 2008). Essas mesmas características de relação interpessoal estão presentes no domínio comercial com as mesmas fundamentações da dimensão doméstica.

Dessa forma, as lentes funcionam para observar a sociedade a partir da hospitalidade e, também, para observar a própria hospitalidade sob os mesmos vetores (MORETTI, 2015). Da mesma forma, Brotherton e Wood (2000, p.203) apresentam a hospitalidade como "formas particulares de comportamento e interação humana", demonstrado na figura 1.

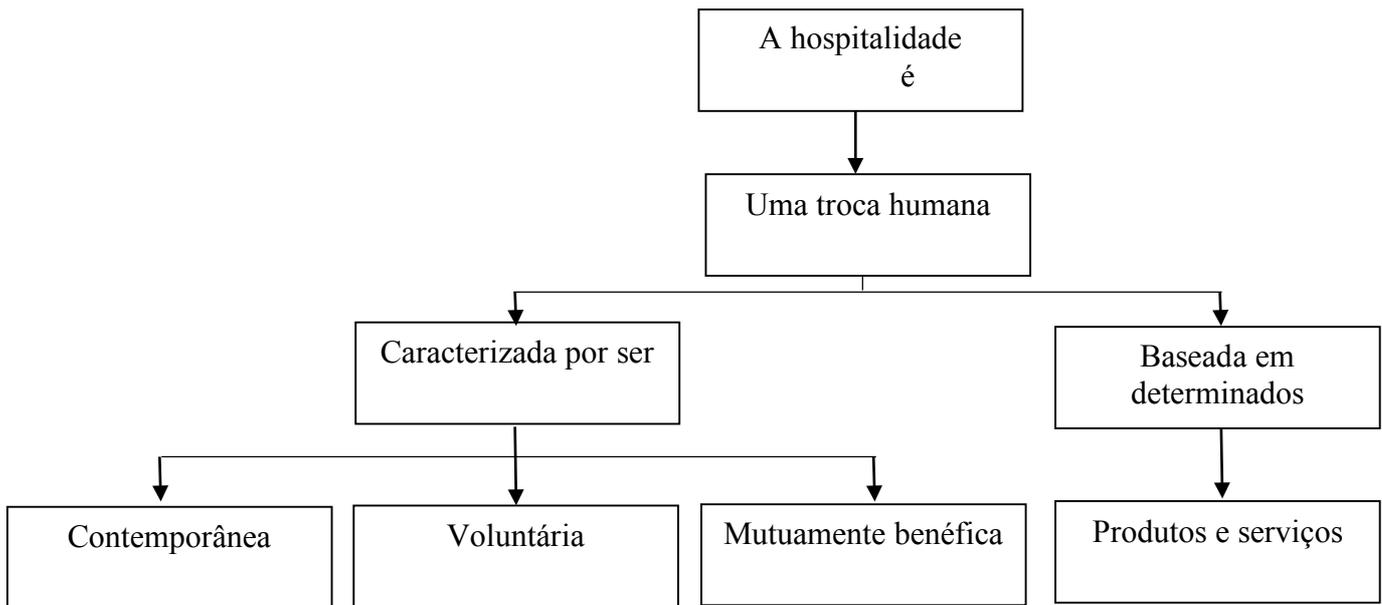


Figura 1 - As dimensões da hospitalidade

Fonte: Brotherton e Wood (2000, p. 203)

A hospitalidade é o alicerce das relações sociais. Ao pretender estabelecer um vínculo humano é preciso recorrer à hospitalidade, pois “não existe vínculo social nem cultura sem um princípio de hospitalidade” (DERRIDA, 1997). Esta linha de pensamento é reforçada por Montandon (2011, p. 31) para quem a hospitalidade é concebida não só como uma forma essencial da interação social, mas também, como uma das formas mais essenciais da socialização. Relações que estabelecem troca, reciprocidade como elemento primordial de sociabilidade (CAMARGO, 2004; GRINOVER, 2002; MONTANDON, 2003; 2011).

A hospitalidade pede a proximidade, o encontro, a troca em um ambiente cada vez mais direcionado ao individualismo. Assim, Camargo (2015) evidencia que os domínios da hospitalidade acontecem, na realidade, nos interstícios de um cotidiano e de uma história marcada pela inospitalidade quando não pela hostilidade. Os ritos da hospitalidade podem criar relações de acolhimento ou de hostilidade, por este motivo, os rituais da hospitalidade devem ser respeitados tanto por parte do anfitrião como do lado do hóspede. Assim, a hospitalidade é compreendida como a base das relações sociais e engloba em si duas “caras”: A própria hospitalidade e seu contrário, a hostilidade (CAMARGO, 2015).

O gesto da hospitalidade é, de início, o de descartar a hostilidade latente de todo ato de hospitalidade, pois o hóspede, o estrangeiro, aparece frequentemente como reservatório de hostilidade: seja pobre, marginal, errante, sem domicílio fixo, seja louco ou vagabundo, ele

encerra uma ameaça. A primeira ameaça, antes do parasitismo e a intrusão. Para isso são erigidas regras de polidez, a fim de apagar, tanto quanto possível, o caráter hostil da intrusão. (MONTADON, 2011, p.32).

Hostilidade não significa ausência de hospitalidade, mas sim uma ameaça latente. Ritzer, 2007 postula que a hospitalidade trata da relação entre pessoas, e quando essa relação não existe, acontece a inospitalidade (RITZER, 2007).

O conceito de hospitalidade, para Friese (2004) permanece em uma:

“constelação marcada por ambivalências distintas, que incluem tensões entre anfitrião e hóspede, entre hospitalidade e hostilidade, proximidade e distância, entre pertencer a uma comunidade e ser um forasteiro, entre exclusão e inclusão”. (p.68)

O autor entende que a hospitalidade reside nas obrigações mútuas entre anfitrião e hóspede e que existe a necessidade da reciprocidade entre esses dois atores para a existência da hospitalidade.

1.2 Hospitalidade Virtual

O debate sobre o que é virtual vem sendo tratado desde a década de 1990, uma vez a tecnologia ter se tornado parte da vida de muitas pessoas, e constitui-se uma preocupação atual e recorrente.

A tecnologia, nos dias de hoje, e frente aos cenários de utilização constante decorrente do momento de pandemia que a sociedade vive, tornou-se, em muitas situações, a essência das formas de relações interpessoais. Os avanços das tecnologias digitais possibilitaram um novo ambiente para as relações humanas. Tratar das relações humanas é encontrar a presença das dimensões da hospitalidade no estabelecimento desses vínculos. A hospitalidade é analisada no contexto virtual por Camargo (2003) que postulou que a hospitalidade em ambiente virtual pode ser considerada o quarto aspecto da hospitalidade, somando-se aos aspectos doméstico, público e comercial. As relações humanas são cotidianas no ambiente virtual e já não é possível imaginar o contexto da hospitalidade sem a hospitalidade virtual. (CAMARGO, 2003).

Assim como o pensamento de Camargo (2003), Gotman (2013) postula sobre o reconhecimento e a importância do ambiente virtual quando destaca que a hospitalidade doméstica vem sendo paulatinamente substituída pela hospitalidade urbana e virtual. No entanto, ela ainda permanece como a “matriz de qualquer forma de relação interpessoal. Não

desaparecem os rituais de hospitalidade, nem os códigos sobre os quais estes repousam; mudaram, simplesmente” (GOTMAN, 2013, p. 147).

O ambiente virtual influencia, segundo MOLDZ (2014) maiores ocasiões para os papéis de anfitrião e hóspede. Para o autor, tanto no âmbito profissional quanto no social, seja física ou virtualmente, temos diversas oportunidades de atuar como anfitrião ou convidado, possibilitando vários contextos de hospitalidade, quando do convívio com os colegas de trabalho.

Nesse contexto profissional, os vínculos nem sempre são acolhedores ou apresentam ritos de passagem que favoreçam uma relação de mutualidade genuína.

A hospitalidade está presente nos atos da vida pública e privada (Moldz, 2014) ou ainda nos interstícios do cotidiano (Camargo, 2015). Inúmeros atos de hospitalidade, singelos ou não, permeiam nossos vínculos cotidianos. O estudo aqui apresentado tratará desses atos de acolhimento e pertencimento, presentes nos aspectos da hospitalidade, nesse momento em que as pessoas precisaram deixar de conviver fisicamente com seus colegas de trabalho e passaram a trabalhar no modelo remoto, em *home office*, em decorrência da pandemia do COVID 19.

2. METODOLOGIA

Conforme apresentado na Introdução deste trabalho, esta pesquisa apresenta como problema as possíveis alterações nas relações interpessoais presentes no modelo de trabalho 100% remoto, além de analisar se há impacto nas relações estabelecidas, em se tratando das dimensões da hospitalidade de pertencimento e acolhimento.

Por objetivo principal pretende-se analisar em que medida as dimensões de acolhimento, pertencimento e hospitalidade estão presentes nessa relação de trabalho com atividades 100% remotas. Por objetivos específicos, esta pesquisa busca investigar: 1) hospitalidade presente nas relações de trabalho realizado de modo 100% remoto; 2) alterações nas relações de acolhimento e pertencimento quando da realização do trabalho em modo 100% remoto. As hipóteses formuladas para este estudo são:

Hipótese 1 – O trabalho remoto altera as relações interpessoais.

Hipótese 2 – As dimensões de acolhimento e pertencimento presentes na hospitalidade são alteradas nas atividades realizadas de forma 100% remota.

Trata-se de uma pesquisa quantitativa e, para a construção do instrumento da pesquisa quantitativa, questões estruturadas foram elaboradas e medidas por meio da escala *Likert* de 5 pontos e de respostas dicotômicas. Para a coleta dos dados, o questionário estruturado ficou hospedado no *site* www.pt.surveymonkey.com por 15 dias.

O quadro 1 apresenta o resumo dos principais pontos desta pesquisa.

Questão da pesquisa	O trabalho realizado de forma 100% remota altera as relações interpessoais em relação ao acolhimento, pertencimento?
Tipo de pesquisa	Exploratória
Abordagem	Quantitativa
População	Indivíduos que estejam realizando trabalho 100% remoto e que não adotavam essa modalidade de trabalho antes do evento da pandemia do COVID-19
Amostra	Rede de relações dos pesquisadores
Local	Brasil
Coleta de dados	Questionário estruturado hospedado no www.pt.surveymonkey.com
Período da coleta	26/06/2020 a 09/07/2020
Análise dos dados	Tabulação dos resultados na plataforma
Fontes de pesquisa	Artigos científicos, livros, artigos de mercado disponíveis na <i>internet</i> .

Quadro 1 - Principais pontos da pesquisa

Fonte: Elaborado pelas autoras

Para a construção do questionário, levou-se em consideração as dimensões da hospitalidade de acolhimento e pertencimento. Essas dimensões tiveram como embasamento teórico os aspectos da hospitalidade e hostilidade, apresentados por Montandon (2011), os interstícios da hospitalidade presentes no trabalho de Camargo (2015) e o acolhimento presente nos postulados de Grassi (2004).

A partir dessas teorias, foram segmentados os aspectos do acolhimento que levou em consideração como os indivíduos perceberam possíveis alterações em relação a como eram recebidos nas interações remotas, além de verificarem se essa recepção teria apresentado alguma mudança no cumprimentar, no aceitar as chamadas de conexão e na qualidade da relação no momento do trabalho. Em relação à dimensão pertencimento, o questionário buscou investigar se o respondente percebeu algum isolamento ou afastamento em relação a seus colegas após o início dos trabalhos no modo remoto, se houve alguma alteração na formação dos grupos de convivência dos colegas, no contexto do trabalho ou familiar, e se os vínculos criados sofreram alguma alteração.

A seguir, destacaremos as análises dos resultados da pesquisa oriunda de um questionário estruturado e disponibilizado na plataforma já mencionada.

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A estruturação das perguntas do questionário levou em consideração, primeiro, o fato de todos que responderam estarem 100% em modo remoto de trabalho. Em seguida, a intenção dos pesquisadores foi analisar se os respondentes, de alguma maneira, sentiam que poderia estar ocorrendo alguma alteração na relação com seus colegas, seja pela frequência de reuniões, encontros ou mesmo formas de relacionamento em seu ambiente de trabalho ou mesmo no familiar. Finalmente, a intenção foi investigar a existência de algum isolamento ou mesmo afastamento entre os colegas de trabalho que pudessem ser decorrentes da realização do trabalho em modo remoto.

O questionário ficou disponível para os respondentes entre os dias 25 de junho a 09 de julho e logo no primeiro dia recebeu 30% das respostas totais dessa pesquisa, que foram exatas 90 respostas. Durante os 4 primeiros dias, 71% das respostas foram obtidas. Vale salientar que nenhuma pergunta foi ignorada.

A primeira pergunta levou em consideração se a relação com os colegas de trabalho sofreu alguma alteração após adoção do trabalho remoto. As respostas tiveram um equilíbrio

em relação aos resultados, sendo que 55,56% dos respondentes indicaram que sim, houve alteração na relação com os colegas e 44,44% declararam não ter havido alteração.

Em seguida, foi questionado se, após a adoção do trabalho remoto, houve mais ou menos contato entre o respondente e seus colegas de trabalho. Para 61,11% dos respondentes, houve menos contato com seus colegas de trabalho, enquanto, para 38,89%, esse contato aumentou.

A questão seguinte, tratava do quão prontamente o respondente era atendido por seus colegas de trabalho quando ele solicitava uma conexão ou um contato remoto e, 81,11% declararam que eram sim prontamente atendidos. Ainda sobre o acolhimento, questionou-se se houve uma alteração na frequência do ato de cumprimentar quando da realização de reuniões ou trabalhos em equipe em modo remoto e 47,77% concordaram que houve sim alteração na frequência, enquanto 34,44% nem concordaram nem discordaram dessa afirmação.

A próxima pergunta verificou se houve um aumento na frequência de reuniões após a adoção do trabalho 100% remoto, quando comparado com o modelo presencial anterior. Neste sentido, 61,11% responderam que concordavam com a afirmação de aumento na frequência de reuniões, enquanto que apenas 24,44% discordaram dessa afirmação. Desses, apenas 5,56% discordaram totalmente com o fato de haver um aumento na frequência de reuniões.

O questionário também abordou se os assuntos abordados eram exclusivamente relacionados a trabalho e 64,44% concordaram ou concordaram totalmente com essa perspectiva. Apenas 20% discordaram dessa afirmação e 1,11% discordaram totalmente.

Nem sempre as relações acontecem somente no ambiente de trabalho, podendo se estender a outros ambientes, inclusive ao familiar. Nesse sentido, o respondente foi questionado se ele (a) passou a se relacionar mais com seus colegas de trabalho fora do ambiente remoto exclusivo para o trabalho. Verificou-se que 42,22% discordaram que essa frequência tenha aumentado e 12,22% discordaram totalmente sobre esse aumento. Em relação a incluir seus colegas de trabalho para um convívio familiar, mesmo que remotamente, 75,55% discordaram ou discordaram totalmente com o fato de trazerem colegas de trabalho para esse convívio familiar.

Ainda sobre o acolhimento ou o sentido de pertencimento, o respondente foi indagado sobre a ocorrência de algum afastamento em relação aos seus colegas de trabalho, e constatou-se nos resultados que exatos 50% declaram concordar ou concordar totalmente com

esse afastamento. Apenas 23,34% discordaram ou discordaram totalmente dessa afirmação. Finalmente, o isolamento no contexto de trabalho foi uma outra indagação feita aos respondentes e em 53,34% das respostas houve discordância ou discordância total dessa afirmação. No entanto, 25,56% concordaram ou concordaram totalmente que se sentem sim isolados em seus contextos de trabalho.

4. CONCLUSÕES FINAIS

A pandemia causada pela coronavírus trouxe uma aceleração importante para algumas práticas, hábitos e processos que, de alguma forma, já estavam sob olhares do mercado em geral. O mundo estava mais digital, a sociedade mais conectada, os consumidores mais tecnológicos e as formas de realização do trabalho já caminhando para uma alteração que trazia em sua essência a tecnologia. Equipes já trabalhando parcialmente de forma remota e líderes já se preparando para uma gestão a distância. Mas todo esse processo ainda em construção teve sua frequência e intensidade rapidamente alterados. Passamos, de imediato, a vivenciar um futuro que ainda estava sendo pouco a pouco almejado. A fase de transição praticamente não existiu. De um dia para outro, nos deparamos com uma nova forma de nos relacionarmos com o mundo, inclusive o do trabalho. O mundo digital não alterou somente as relações de consumo, como já tínhamos presente em nossa sociedade, mas as relações de trabalho e, mais do que isso, as relações humanas.

Nesta pesquisa, a partir das relações de trabalho, que passaram a ser 100% em modo remoto, buscamos relacionar possíveis alterações nessas relações humanas e pudemos constatar que elas estão presentes nesse modelo de trabalho que se instalou por conta do contexto de pandemia. As relações de trabalho sofreram de alguma forma alterações, sejam por frequência de interações ou pela intensidade com que elas acontecem. A pesquisa demonstrou que a frequência com que os colegas de trabalho tinham contato diminuiu, o que leva a uma percepção de afastamento por parte dos respondentes, mas que não quer dizer necessariamente um isolamento no ambiente de trabalho.

As reuniões se tornaram muito mais frequentes e as pessoas passaram a ser mais cordiais, cumprimentando mais do que quando o trabalho era feito de forma presencial. O que parece contraditório, já que a percepção de afastamento está presente nos resultados dessa pesquisa. Neste sentido, essas constatações chamam atenção para a presença ou não de um genuíno acolhimento.

O trabalho se tornou tema primordial nessas relações, deixando os aspectos de uma dimensão privada menos presentes. A frequência com que os colegas de trabalho se relacionaram fora do ambiente de trabalho não sofreu alteração, e nem mesmo buscou-se aproximar mais os colegas de trabalho dos ambientes de convívio familiar, o que poderia ser amplamente facilitado pela tecnologia. O trabalho continua fora da dimensão privada mesmo sendo realizado no ambiente privado.

As alterações nas relações humanas estão presentes nos resultados dessa pesquisa, o que confirma hipótese 1 apresentada nesse trabalho.

Como apresentado na fundamentação teórica, a hospitalidade é o alicerce das relações sociais e “não existe vínculo social nem cultura sem um princípio de hospitalidade” (DERRIDA, 1997). O ato de receber e acolher está presente nos princípios da hospitalidade, como forma essencial da socialização. As relações se estabelecem pela troca e pela reciprocidade (CAMARGO, 2004; GRINOVER, 2002; MONTANDON, 2003; 2011).

O encontro é a essência da manifestação da hospitalidade e são momentos do cotidiano que desencadeiam a presença de suas dimensões e seus ritos.

Neste mesmo sentido, a história pode ser marcada pela hostilidade ou pela ausência da hospitalidade, ou seja, pela inhospitalidade. Nessa pesquisa, constatamos que, pela percepção de alguns respondentes, a ausência da hospitalidade ocorre.

A Great Place to Work, uma consultoria global que apoia organizações para resultados de alto desempenho e inovação, publicou uma pesquisa, realizada pela consultoria Cushman & Wakefield com 122 executivos de multinacionais no Brasil, que afirmou que 73,8% das empresas pretendem instituir o *home office* definitivamente como prática. Se todas as empresas adotarem o *home office* como prática definitiva é precoce para afirmar, mas é certo que a tecnologia se apropriará de mais espaços em nosso cotidiano, fazendo com que olhares atentos sejam direcionados às relações humanas.

Inicialmente, o desafio das empresas foi estabelecer um novo ritmo e modelo de trabalho, mas não tardará o impacto sobre a gestão das pessoas e sobre a cultura das organizações. Essas organizações não mais se limitarão a seus limites físicos estruturais e a distância pode ser um fator decisivo na relação entre seus funcionários, e conseqüentemente, nas relações humanas.

A questão e o desafio para as empresas poderão se concentrar em como manter uma cultura organizacional uma vez que essa empresa agora está na casa de cada funcionário.

As dimensões da hospitalidade poderão ser pontos de partida importantes para a reflexão que será necessária para enfrentar esse desafio. Tratar do acolhimento, do sentido de pertencimento, das relações entre quem recebe e quem é recebido traduzem a base das relações humanas que acontecem nos mais diversos ambientes e contextos. Essa deverá ser a grande preocupação para o futuro.

5. REFERÊNCIAS

- BAUM, Tom; HAI, Nguyen Thi Thanh. Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 2020.
- CAMARGO, L. O. L. Os domínios da hospitalidade. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. p. 61-71.
- CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.
- CAMARGO, L. O. L. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, v. 12, n. especial, 2015.
- CRESWELL, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- DERRIDA, J. **De l'hospitalité**. Paris: Calmann-Lévy, 1997.
- FRIESE, H. Spaces of hospitality angelikai. **Journal of Theoretical Humanities**, v. 9, n. 2, p.67-69, 2004
- GOTMAN, A.; RAYNAL, M.; CAMARGO, L. O. L. Entrevista com Anne Gotman. **Revista Hospitalidade**, v. 10, n. 1, p. 147-157, jun. 2013.
- GRASSI, M. Transpor a soleira. In: MONTANDON, A. **O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Editora Senac, 2011. p. 45-53.
- GRINOVER, L. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, C. M. M. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.
- LASHLEY, C.; MORISON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2004.
- LASHLEY, C.; LYNCH, P.; MORRISON, A. J. (Ed.). **Hospitality: a social lens**. London: Elsevier, 2007.
- LÉVINAS, Emmanuel. Totalidade e Infinito, trad. **José Pinto Ribeiro**. Lisboa: **Edições**, v. 70, 1988.
- MANI, Z.; COVA, V. **Hospitalité et culture locale: deux atouts pour un tourisme responsable**. Disponível em: <
https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=MACHR_216_0009 >. Acesso em: 03 jun. 2020.

MARTINEZ, Luciano. Reforma trabalhista – entenda o que mudou: CLT comparada e comentada – São Paulo: Saraiva, 2018.

MOLDZ, J. G. Mobilizing hospitality: the ethics of social relations in a mobile world. Routledge, 2014.

MONTANDON, A. **O livro da hospitalidade**: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: Senac, 2011.

MONTANDON, A. **Hospitalidade ontem e hoje**. Hospitalidade: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira-Thomson, p. 132, 2003.

MORETTI, S. L. A. Encontros de hospitalidade, experiência de consumo e relacionamento com clientes: proposta preliminar para sua integração. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO 12., Natal, 2015. **Anais...** Natal: ANPTUR, 2015.

RITZER, G. Inhospitable Hospitality? In: LASHLEY, C.; LYNCH, P.; MORRISON, A. **Hospitality: a social lens**. Oxford: Elsevier, 2007, p. 129-140.

ROCHA, Willian Alessandro. Home office à luz da Lei n. 13.467/2017. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 24, n. 5728, 8 mar. 2019. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/72476>. Acesso em: 17 jul. 2020.

https://gptw.com.br/conteudo/artigos/impacto-da-digitalizacao/?utm_campaign=consultoria_topo_2_-_desafios_ nesse_momento&utm_medium=email&utm_source=RD+Station acessado em 12/07/2020

<http://universodenegocios.com.br/pesquisa-da-fgv-aponta-que-home-office-deve-crescer-30-apos-pandemia-do-novo-coronavirus/> acessado em 17/07/2020

<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2019/12/18/home-office-bateu-recorde-no-brasil-em-2018-diz-ibge.ghtml> acessado em 17/07/2020

<https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/trabalho.php> acessado em 17/07/2020