

A Relação entre Tutor e Aluno: Acolhimento e Dádiva no Ensino a Distância¹

Marcia C. Reis e Maria do Rosário Rolfsen Salles

Resumo

Este artigo tem como objetivo refletir sobre o acolhimento e a hospitalidade no Ensino a Distância (EAD), tendo em vista as especificidades do ambiente virtual e a importância do papel do Tutor no processo de aprendizagem. Utiliza-se, como metodologia, a pesquisa bibliográfica, apoiando-se em autores considerados fundamentais, além de entrevistas com pessoas-chave do ambiente virtual. Ressalta-se a contribuição dos estudos sobre hospitalidade para entender as relações professor/tutor e aluno, as quais se iniciam com uma proposta e terminam na construção de vínculos que são a base da hospitalidade. O EAD pressupõe a separação de tempo e espaço, o que torna o ambiente mais distante, frio e, por vezes, hostil. Desta forma, evidencia-se a importância da presença e da ação do tutor, como ator e mediador por meio de ações de acolhimento. Assim, a reflexão serviu de base para a elucidação das relações analisadas, colocando luz sobre as ações do tutor no ambiente virtual, o qual pode ser acolhedor e promover hospitalidade, alterando assim, o resultado do processo de transmissão de conhecimento.

Palavras-chave

Ensino a Distância. Acolhimento. Hospitalidade. Tutor. Ambiente Virtual.

Abstract

This article aims to discuss how welcoming and gift take place in E-Learning (EAD) programs, regarding the peculiarity of the virtual environment and the importance of the role of the Tutor in the learning process. A bibliographic research was carried out, based on fundamental authors, as well as interviews with key people of the virtual environment. Emphasis should be placed on the contribution of hospitality studies to understand teacher/tutor and student relationships, which begin with a proposal and end with the construction of bonds that are the basis of hospitality. EAD presupposes the separation of time and space, which makes the environment

more distant, cold and sometimes hostile. Hence, the importance of tutor's presence and performance is evident, playing the role of mediator by means of actions of reception. Thus, this discussion served as basis for the elucidation of the relationships studied, enlightening the actions of the tutor within the virtual environment, which can be welcoming and can promote hospitality, altering the result of the knowledge-transmission process.

Keywords E-learning. Welcoming. Hospitality. Tutor. Virtual Environment.

INTRODUÇÃO

O filósofo francês, Teillard de Chardin, em *O Fenômeno Humano*, preconiza que avançamos em meio a crises e evoluímos no sentido de uma evolução, contínua, conectada com o Universo. (CHARDIN, 1962). Utilizou-se deste pensamento, para refletir sobre o constante e abrangente processo de conversão digital que tem impulsionado o vertiginoso crescimento da procura por cursos a distância. Segundo a Associação Brasileira de Ensino a Distância (ABED), a demanda por cursos de ensino a distância (EAD), de diversos níveis, aumentou significativamente em 2012, se comparada ao ano de 2011. O mesmo se processou em 2013².

Os cursos de educação a distância são, atualmente, modalidades educacionais nas quais o processo de ensino e de aprendizagem acontecem por meio do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)³. As TICs possibilitam aos alunos e professores desenvolverem diferentes tipos de atividades educacionais, ainda que separados temporal e/ou espacialmente. Nesse contexto, podemos apontar que os meios de contato virtual mais comuns entre estudantes e docentes são ferramentas como os *chats*, fóruns de discussão, *webconferences*, trocas de mensagens eletrônicas e, ainda, outras possibilidades oferecidas pelo Ambiente Virtual Acadêmico (AVA), como nos ensina João Mattar (2014). Para além dos alunos e dos professores, é comum a participação de professores-tutores (ou simplesmente tutores) nas trocas colaborativas de construção desse conhecimento. Trata-se, em alguma medida, de um papel que se tornou “tradicional” nos cursos a distância. Um número cada vez mais expressivo de instituições de ensino têm se utilizado de tutores para estreitar o relacionamento com os alunos, em modalidades não só dos cursos a distância, mas também em cursos semipresenciais (BARBOSA; RESENDE, 2006).

O rápido desenvolvimento e crescimento de um mercado de cursos a distância, contudo, ainda se estabiliza e se aperfeiçoa com algumas dificuldades. Podemos pensar que uma destas dificuldades reside no fato de que a busca por uma forma inovadora de conhecimento, a ser aprendido através da modalidade a distância, se constrói, muitas vezes, de forma quase que autônoma (MATTAR, 2014). Levantamentos ainda mostram um alto número de evasão de alunos e alunas nesse setor (ABED, 2013). A premissa da presente pesquisa é que, para minimizar esses problemas, algumas instituições de ensino têm alcançado melhores

resultados a partir das iniciativas do aumento da presença de tutores - virtuais e presenciais -, funcionando como instâncias de mediação, proximidade e acolhimento. Nesse mister, já se conseguiu recolher dados qualitativos que apontam para os efeitos positivos da presença dos tutores não só na diminuição da evasão, mas no melhor aproveitamento acadêmico dos alunos e alunas⁴.

EMBASAMENTO TEÓRICO

Não é possível, nos limites deste artigo, deter-se a análises mais profundas sobre as consequências estruturais da revolução tecnológica, mas é imprescindível incluir em nossa reflexão que ela reestrutura as fibras - aparentemente até as mais insignificantes - das tramas que envolvem as mais diversas relações sociais. Aproveitamos, assim, a provocação desta última sentença para nos questionar sobre o papel central que a educação vem ocupando no estabelecimento dessas novas teias. Aqui, pode-se incluir na reflexão, a indagação sobre de que forma o conceito da dádiva, desenvolvido no *Ensaio sobre a Dádiva* de Marcel Mauss (1974), contribui para o crescimento e a propagação desse tipo de conhecimento digital e colaborativo no que tange à noção de dom (MAUSS, 1974) [1923/24]. Por aprendizagem colaborativa, queremos fazer menção à que se faz em contextos de práticas sociais, ou seja, que implica na colaboração entre iguais. O que queremos levantar como questionamento é, justamente, o papel positivo que os conceitos relacionados à dádiva, bem como as práticas de hospitalidade e acolhimento desenvolvidas pelo tutor no ambiente virtual, podem constituir um fator extremamente importante nas iniciativas de cativar todos aqueles estudantes que ainda se sentem, talvez, pouco à vontade com essa nova forma de aprender. O conceito dádiva sugere pontes que visam a construção de relações que formam vínculos; ao pensar no conceito, estamos nos referindo às trocas que ocorrem a partir dessas ligações. Segundo o sociólogo franco-canadense Godbout: “O dom serve antes de mais nada para estabelecer ligações [...] o dom é, não uma coisa, mas uma relação social” (1992, p. 14-15).

Antes de dar continuidade à reflexão, é preciso pontuar que foi Marcel Mauss (1974) quem conceituou o termo “dádiva”, e a tríplice obrigação de dar, receber e retribuir, a partir da qual o conceito tem sido estudado, difundido com profundo interesse por diversas áreas do conhecimento, sobretudo pelos estudos sobre hospitalidade. Nesse contexto, os professores Conrad Lashley e Alison Morrison (2004) oferecem uma reflexão sobre os domínios ou dimensões da hospitalidade: social, privada e comercial. Interessa aqui, em especial, o campo da hospitalidade social, uma vez que tanto a hospitalidade quanto a dádiva capilarizam-se pelas relações sociais e circulam nos processos que permitem as aproximações humanas. No jogo das relações, destarte, a hospitalidade é uma troca que perpassa o dar, o receber e o retribuir, cabendo aqui a dádiva como a generosidade no processo educacional, sem a qual a humanidade perde em sua essência. É possível perceber essa dinâmica, no ambiente do ensino, se o compreendermos como aquele onde se dá o conhecimento, em que se recebe a informação e que se retribui com a aprendizagem colaborativa, uma das hipóteses norteadoras deste trabalho. Em adição, por estarmos tratando de instituições de ensino frequentemente com fins comerciais, é possível observar alternância de posições, como nos

mostra Gotman (2009). A autora, assim, nos esclarece sobre o conceito e o sentido das diferentes hospitalidades:

Na hospitalidade gratuita, a assimetria da reciprocidade, já sabemos, é uma dimensão constitutiva da dádiva e, daí, da própria hospitalidade, já que tanto a dádiva não é oferecida como o doador está em posição dominante (e o receptor em dívida). A temporalidade exigida pela troca de dádivas e contra dádivas implica uma alternância de posição na qual o doador é dominante para, em seguida, tornar-se recebedor, dominado. Aquele que demanda a hospitalidade está ipso facto em posição de inferioridade, discernível mesmo nos rituais mínimos e quase automáticos aos quais nos entregamos sem pensar: mostrar uma hesitação antes de ultrapassar a soleira da porta do outro, esperar ser convidado a entrar antes de o fazer, deixar o dono da casa abrir a porta no momento de ir embora. O dono da casa é ali soberano e nenhum estranho pode substituí-lo no controle do acesso à sua casa. Este estatuto desigual e recíproco mantém os protagonistas em situação de dependência entre si, pois estão colocados em uma relação única, de pessoa a pessoa (GOTMAN, 2009, p. 8)

A relação comercial, inversamente, segundo Gotman (2009, p. 8), e, recorrendo à Godbout, (1992), liberando os anfitriões face aos hóspedes, desliga-os de toda obrigação de dádiva. O cliente não deve obrigações ao vendedor, daí o tratamento cerimonioso e a fórmula do “cliente-rei” da linguagem comercial. Ele não tem nenhuma obrigação de voltar a comprar, já que compra a liberdade de sair da relação e pode, caso insatisfeito, recorrer à saída estratégica (*exit strategy*).

Segundo Luiz Octávio Camargo, em seu artigo para a Revista Hospitalidade (2008), assim se apresentam as divisões da hospitalidade urbana, paga e gratuita:

Afirmamos uma segunda diferença importante, que é a hospitalidade enquanto dádiva e a hospitalidade enquanto negócio. A hospitalidade urbana consiste de instâncias regidas pela dádiva e pelo negócio. O investimento estético – de qualquer natureza – em ruas, as praças, os monumentos e a sua infraestrutura de recepção e circulação, é uma manifestação regida pelo sistema da dádiva. A cidade se faz mais bonita e exhibe sua beleza como dádiva aos que nela moram e aos que a visitam. Hospitalidade é um processo que envolve pessoas e espaços (CAMARGO, 2008, p. 22).

Tendo em vista o exposto, faz-se necessário que se considere que há circularidade nas relações sociais. No contexto da presente análise sobre alguns dos papéis que os tutores podem exercer, é possível compreender que eles se inserem nesse movimento de duas mãos no sentido de orientar, estimular, motivar e auxiliar os estudantes, os quais, por sua vez, buscam a informação e o conhecimento ofertados, para transformar seu processo de aprendizado de uma forma positiva e agregadora.

O presente artigo, como mencionado, faz parte de um estudo mais abrangente, para a Dissertação de Mestrado, que tem como objetivo se utilizar do método da pesquisa exploratória - envolvendo, dentre outros, a aplicação de questionários e entrevistas a tutores, profissionais envolvidos e alunos, tanto os matriculados em cursos *online* como naqueles

semipresenciais, no sentido de efetuar o levantamento das principais necessidades dos estudantes no tocante às dificuldades mais encontradas no ensino a distância. Os estudos são baseados em três instituições diferentes, buscando analisar as impressões dos tutores com relação aos alunos que eles cotidianamente orientam, para que se identifiquem quais as ações de acolhimento e de como se estabelecem essas relações de apoio na construção do processo relacional.

O DOM COMO FENÔMENO SOCIAL

Uma vez introduzidas as premissas e os objetivos desta pesquisa, faz-se necessário pensar, com base na reflexão de Godbout (1998), sobre o dom como um fenômeno social complexo que pode acrescentar muito no que tange à hospitalidade. Afinal, como na ausência do dom poderá ocorrer a hospitalidade? O autor entende que a hospitalidade é fundada sobre a alteridade e a diferença. Ela é o lugar da regeneração do social, uma vez que é nela onde se vive a “prova” do estrangeiro. Só se fala em hospitalidade a propósito da alteridade. É o lugar do dom ao vivo (GODBOUT, 1999). Nesse sentido, compreendemos o ensino como um dom e a tutoria como a busca pela alteridade, num ambiente virtual em que a dádiva pode ser vista como um dom, essa relação com o outro onde o tutor oferta o conhecimento e dá ao estudante formas de buscar o aprendizado e procura orientar e servir como mediador num ambiente de cooperação e parceria.

No ensino a distância, assim como nas relações de hospitalidade, o outro possui liberdade. Contudo, mesmo na liberdade, há uma responsabilidade nos atos. Nesse sentido, é fundamental que o discente saiba lidar com as regras e com sua parcela de responsabilidade, e entender que a aprendizagem somente ocorre quando há interesse de sua parte, analogicamente o retribuir da tríplice base da dádiva.

A Teoria da Dádiva, apresentada por M. Mauss (1974) no *Ensaio sobre a dádiva*, originalmente escrito em 1923, diz respeito ao alicerce da sociabilidade, portanto, incorporando, nessa possibilidade, o ato de educar, transmitir conhecimento, transmitir valores, compartilhar regras, traduzindo-se num dom por natureza, e, mesmo que este recurso seja comercial ou virtual, ele é um ato desinteressado, associando a aprendizagem aos valores morais. Assim, educar-se é dar sentido, é dar vida. Dessa forma, a tutoria remete-nos ao fato social como o elemento central da Teoria da Dádiva de Mauss, conforme assinala Sabouin (2009). A tutoria pode, nesse contexto, ser considerada desinteressada por estarem os tutores, como educadores, ligados ao dom de transmitir o conhecimento. Todavia, para o educador, configura-se em uma dádiva auxiliar o processo pelo qual o egresso lida com as dificuldades, cresce e se desenvolve durante o curso e, em alguns casos, recebe mensagens de agradecimento e gratidão de estudantes que venceram as barreiras iniciais com o apoio e interação do tutor.

Segundo a pesquisadora e professora Isabel Baptista, da Universidade Católica Portuguesa, no artigo *Para uma geografia de proximidade humana*, da Revista Hospitalidade, em seus escritos referentes à geografia da proximidade humana, a comunicação e interação entre os grupos é diferente num tempo no qual as relações, potencialmente, vão se consolidando

e formando vínculos, comunidades abertas com relações interpessoais. “Os sociólogos falam [...] na ‘força dos laços frágeis’, pretendendo evidenciar as linhas de comunicação e interação entre grupos humanos diferentes, mas cujas identidades vão sendo consolidadas por dinâmicas de mútuo reconhecimento” (BAPTISTA, 2005, p. 15).

A dádiva pode ser vista como uma forma de inclusão, coexistência e cooperação. O preceptor, supostamente portador do conhecimento no intuito de transmiti-lo na forma de aprendizagem, pode descobrir novas formas de olhar o outro, com generosidade e doação, no sentido aqui apresentado. O educador é um preceptor do conhecimento, pois tem o conhecimento e pode mediar, tutorar, fomentar, orientar os estudantes na sua busca pelo conhecimento. Todavia, é fundamental que o aluno retribua com seu aprendizado esse princípio da reciprocidade. Para Godbout:

Podemos definir a reciprocidade de maneira simples: quando alguém recebe algo na forma de uma dádiva, ele tem tendência a dar por sua vez [...] A dádiva do outro carrega com ela uma impulsão a dar por parte de quem recebe. Não se trata em nada de um constrangimento, ao contrário, por exemplo, do contrato, no qual as obrigações de cada um estão sendo definidas da maneira a mais detalhada possível e regidas pela lei (GODBOUT, 2004, p. 230).

No processo de ensino a distância, o tutor difere do professor, todavia, sua responsabilidade não é tida como menor ou menos importante que a do docente, visto que as finalidades de suas ações são convergentes. O tutor tem a função de mediação e motivação dos estudantes no ambiente virtual, e ainda, nas modalidades com encontros presenciais, faz apresentação das unidades em andamento e propõe atividades para exercício prático e fomento da discussão no ambiente acadêmico. Segundo o professor germânico Otto Peters, a tutoria é parte indispensável para o sucesso de uma proposta de ensino a distância, sendo seu papel mediar o processo educativo do estudante” (2003)⁵. Para Machado e Machado:

Neste novo cenário, os papéis tradicionais do professor, aluno e escola precisam ser melhor compreendidos e investigados para fazer frente às mudanças que se impõem. A educação a distância via Internet redefine substancialmente o papel do professor que agora assume posição diferenciada daquela conhecida historicamente. Como elemento central no processo ensino/aprendizagem, portanto, precisa ter sua função, sua prática, seu papel questionado, compreendido, estudado (MACHADO; MACHADO, 2004).

As interações sociais influenciam na aprendizagem e são fundamentais no campo da educação, incluindo-se, nesse sentido, as experiências que se obtêm no ensino a distância, no qual o discente se torna mais capaz de lidar com a construção de seu conhecimento de forma mais autônoma, sem contar que a cooperação e interação estão mais presentes no ambiente virtual de aprendizagem e há ainda o respeito pelo tempo e liberdade que cada um tem de aprender e construir do saber. O ensino a distância é mais do que a possibilidade de conhecimento de forma livre e cooperativa, é uma forma de inclusão social. Especialmente em um país com dimensões continentais como o Brasil, onde as pessoas têm dificuldade de acesso por suas distâncias e barreiras sociais. O EAD é também uma grande possibilidade

de inovação do processo educativo e incentivador das relações sociais.

Nesse sentido, no ensino a distância, é fundamental que o tutor entenda seu papel e estimule o educando à interatividade no processo ensino-aprendizagem, fazendo com que a participação nos encontros presenciais aumente a efetividade do aproveitamento dos estudantes, como pôde se notar com a observação participante e o início da aplicação de questionários a alunos e tutores. Observou-se, por exemplo, que o número de interações da tutoria em fóruns e *chats* melhora o desempenho dos estudantes. Essa afirmação foi possível graças às pesquisas aplicadas aos alunos e tutores dos cursos de Gestão da Qualidade, Empreendedorismo e Gestão de Marketing das universidades nas quais se têm realizado as pesquisas, no período de agosto a novembro de 2014. Desta forma, é possível perceber que a participação ativa de tutores - e sua mediação - motiva os egressos e pode inclusive reduzir o índice de evasão. Percebeu-se também que os alunos têm a percepção de acolhimento no ambiente virtual acadêmico pela mediação do tutor. Entende-se, assim, que o ensino a distância é uma forma de inclusão social com grandes perspectivas para o futuro. Voltando à concepção de dádiva, segundo o sociólogo francês Allain Caillé (1998), ela não é uma coisa, mas uma relação e não há dúvida de que está intimamente ligada à generosidade e, nesse sentido, o educador exerce esse dom no dar sem nenhuma expectativa do retorno.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tratando-se de uma pesquisa para a Dissertação de Mestrado, procurou-se aliar a prática da pesquisadora com situações de ensino a distância - com a tutoria especificamente - às reflexões sobre o conceito de dádiva nas relações sociais, como proposta por Marcel Mauss (1974) no *Ensaio sobre a Dádiva* de 1923/24, o qual, embora tenha resultado da observação de situações verificadas em pesquisas sobre as sociedades arcaicas, pode ser transposto para nossas sociedades contemporâneas, assim como Mauss o propôs sobre a sociedade contemporânea do seu tempo. Utilizou-se, assim, a observação participante em situações de tutoria, nas quais se verificou a possibilidade de introduzir novas ações na relação tutor/aluno que potencializem a aprendizagem e reduzam a evasão, uma das características da situação atual dos cursos de ensino a distância.

Tendo como um de seus pilares fundamentais a reciprocidade, entende-se que a dádiva ajuda a compreender a circularidade de ações não obrigatórias de troca, como a que se verifica em sala de aula e em ambientes virtuais com mediação de tutores. Ou seja, entende-se essa relação como uma relação de troca não utilitária, capaz de construir, nesse espaço, relações de hospitalidade e acolhimento.

NOTAS

1 Submetido à RIGS em: jan. 2015. Aceito para publicação em: set. 2017.

- 2 Consultou-se os Censos de 2012/2013 e de 2013/2014: Censo EaD.br: Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil 2013 = Censo EaD.br: Analytic Report of Distance Learning in Brazil. Edição Bilingue Português/Inglês. ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância e IbpeX, Curitiba, 2014. Disponível em: http://www.abed.org.br/censoead2013/CENSO_EAD_2013_PORTUGUES.pdf. Acesso em: 03 jan. 2015. Também o Censo EaD.br: Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil 2012 = Censo EaD.br: Analytic Report of Distance Learning in Brazil. Edição Bilingue Português/Inglês. ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância e IbpeX, Curitiba, 2013. Disponível em http://www.abed.org.br/censoead/censoEAD.BR_2012_pt.pdf. Acesso em: 21 nov. 2014.
- 3 O termo Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) refere-se à conjugação da tecnologia computacional ou informática com a tecnologia das telecomunicações e tem na Internet e mais particularmente na *World Wide Web* (WWW) a sua mais forte expressão.
- 4 Como mencionado no resumo do presente trabalho, para além da revisão bibliográfica, tem-se aplicado roteiros de entrevista aos tutores e alunos em três diferentes instituições privadas de ensino e, neste momento, já se tem um levantamento parcial dos resultados.
- 5 Uma das hipóteses levantadas no objeto de estudo da dissertação em andamento.
- 6 Otto Peters foi um dos fundadores e primeiro reitor da Universidade a Distância da Alemanha, internacionalmente reconhecido por sua contribuição à compreensão da Ensino a Distância (EaD) como uma modalidade de educação.

REFERÊNCIAS

ABED. **CensoEAD.br**: Relatório Analítico do Aprendizado a Distância no Brasil. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2011. Disponível em: <http://www.abed.org.br/censoead/censoeadbr2010.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2014.

ALMEIDA, Fernando José *et al.* **Educação a Distância**: Formação de Professores em Ambientes Virtuais e Colaborativos de Aprendizagem. São Paulo: Projeto NAVE, 2001.

ALVES, Lynn; NOVA, Cristiane. **Educação a Distância**: Uma Nova Concepção de Aprendizagem e Interatividade. São Paulo: Futura, 2003.

BAPTISTA, Isabel. Para uma Geografia de Proximidade Humana. **Revista de Hospitalidade**, Ano 2, n. 2, p. 11-22, 2005.

_____. Hospitalidade e Eleição Intersubjectiva: Sobre o Espírito que Guarda os Lugares. **Revista de Hospitalidade**, v. 5, n. 2, p. 4-16, dez. 2008.

CAILLÉ, Alain. Nem Holismo, Nem Individualismo Metodológicos: Marcel Mauss e o paradigma da dádiva. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 13, n. 38, 1998.

CAMARGO, Luiz Otávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

_____. A pesquisa em hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, ano V, n. 2, p. 15-51, jul./dez. 2008.

GODBOUT, Jacques. Em colaboração com CAILLÉ, Alain. *Lésprit Du Don*. Montreal-

Paris: Éditions La Découverte, 1992. Edição eletrônica: Les classiques des Sciences sociales.

_____. O espírito da dádiva. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1ª edição 1999, Reedição 2004.

GOTMAN, Anne. O Comércio da Hospitalidade é Possível? **Revista Hospitalidade**, v. 6, n. 2, p. 3-27, dez. 2009

LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, Conrad. MORRISON, Alison (Org.). **Em Busca da Hospitalidade**. Perspectivas para um mundo globalizado. Barueri: Editora Manole, 2004.

MACHADO, Liliana Dias; MACHADO, Elian de Castro. O Papel da Tutoria em Ambientes de EAD. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. 11. **Anais...** Salvador, Bahia. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>. Acesso em: 13 nov. 2014.

MAIA, Carmem. **Guia Brasileiro de Educação a Distância**. São Paulo: Esfera, 2002.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Programa Sociedade da Informação – SocInfo**. Brasília, DF, 2000. Disponível em: <http://www.mct.gov.br>. Acesso em: 13 nov. 2014.

NISKIER, Arnaldo. **Educação a Distância: A Tecnologia da Esperança**. São Paulo: Loyola, 1999.

PALLOFF, Rena; PRATT, Keith. **Construindo Comunidades de Aprendizagem no Ciberespaço**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

SABOURIN, Eric. Marcel Mauss: da dádiva à questão da reciprocidade. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 23, n. 66, fev. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v23n66/08.pdf>. Acesso em: nov. 2014.

SILVA JÚNIOR, Juarez Clementino da. **A Educação a Distância (EAD) como Instrumento de Transformação Social e Desenvolvimento: Um Breve Relato e Reflexões sobre Experiências Exitosas e Possibilidades**. Trabalho de Conclusão do Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Educação a Distância. Universidade Católica de Brasília. Brasília, 2006.

VIEIRA, Victor. Educação a Distância Conquista Confiança de Alunos e Empregadores: Graduações Online já Enfrentam Menos Preconceito do Mercado e Crescem em Áreas Técnicas. **Estadão**. Educação. 25 mar. 2014. Disponível em: <http://educacao.estadao.com.br/noticias/geral,educacao-a-distancia-conquista-confianca-de-alunos-e-empregadores,1144568>. Acesso em: 13 nov. 2014.

Marcia C. Reis

Professora e Tutora junto aos Cursos de Educação a Distância da Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo. Mestre em Hospitalidade junto ao Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, SP.

**Maria do
Rosário
Rolfesen Salles**

Doutora pela UNESP de Araraquara, SP. Docente e pesquisadora junto ao Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo