

# HOSPITALIDADE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UMA REFLEXÃO SOBRE TUTORIA, ACOLHIMENTO E INOVAÇÃO/HOSPITALITY IN THE DISTANCE EDUCATION: A REFLECTION ON MENTORING, RECEPTION AND INNOVATION

DANILO SANTIAGO GOMES VALENTIM  
danilo\_uk@hotmail.com

MARCIA C. REIS  
mcreis@anhembimorumbi.edu.br

**Resumo:** A procura pela Educação a Distância (EaD) tem crescido de forma exponencial, nesse sentido. Faz-se importante que as Instituições de Ensino se adaptem às novas tecnologias e, ao mesmo tempo, enfrentem o problema da evasão, comumente ligado à EaD. Segundo o Censo EaD (2010), uma das principais causas de evasão nos cursos de EaD é a dificuldade de adaptação dos alunos à metodologia empregada. Esses dados levantam questionamentos sobre as dificuldades no aprendizado em ambiente virtual, que conduzem a algumas hipóteses, como: 1) as dificuldades decorrem das habilidades com a tecnologia da informação; 2) as dificuldades decorrem da leitura e da interpretação de materiais didáticos pouco adequados ao ambiente virtual e de autoaprendizado. A partir dessas constatações, este trabalho objetiva entender o crescimento da demanda pelo Ensino a Distância, no âmbito das novas necessidades educacionais e modalidades tecnológicas, ressaltando diferentes estratégias de enfrentar a questão da evasão. Para tanto, o eixo ao redor do qual se estrutura a leitura é a figura do tutor e a relação de hospitalidade e acolhimento que esse profissional estabelece com os estudantes. Este artigo se configura como um apontamen-

to preliminar sobre as conclusões das pesquisas científicas e vivência profissional dos autores. Baseia-se tanto em revisão bibliográfica quanto na observação decorrente de anos de experiências pessoais e na análise de parte dos questionários aplicados e das entrevistas realizadas com tutores da Universidade Anhembi Morumbi e da EaD Nacional da Laureate International Universities.

**Palavras-chave:** Acolhimento. Educação a Distância (EAD). Ensino Superior. Inovação.

**Abstract:** Demand for *on-line* and distance learning courses has grown exponentially, and in that sense, it is important for educational institutions to adapt to new technologies and, at the same time, face the problem of evasion, commonly *linked* to the *on-line* education. According to the DE Census (2010), a major dropout causes in distance learning courses is the difficulty of adapting students to the methodology used. These data raise questions about the difficulties in learning on a virtual environment that lead to some hypotheses as: 1) the difficulties arise from skills with information technology; 2) the difficulties stem from the read-

ing and interpretation of teaching materials ill-adapted to the virtual environment and self-learning. From these findings, this study aims to understand the growth of demand for distance learning courses, under the new educational and technological needs modalities, emphasizing different strategies to tackle the issue of evasion. Therefore, the axis around which is structured the reading is the figure of the tutor and the relationship of hospitality and welcome that this professional has with students. This article is configured as a primary note of the findings of scientific research and professional experience of the authors. It is based both on literature review as the observation result of years of personal experiences and on the analysis of questionnaires and interviews with tutors from Anhembi Morumbi University and the National EaD - Laureate International Universities.

**Keywords:** Host. *On-line* and distance learning courses. Higher Education. Innovation.

## Introdução

No auge do uso da convergência digital, podemos dizer que o Ensino a Distância (EaD) é considerado mais do que uma inovação, pois se trata de uma necessidade de inclusão digital. O Ensino a Distância tem se apresentado como alternativa ao ensino presencial, para muitas Instituições de Ensino Superior (IES). No entanto, o problema da evasão apresenta-se intrinsecamente ligado a essa modalidade de ensino. Dados da Associação Brasileira de Ensino a Distância, a Abed (2010), apontam como uma das causas fundamentais para a evasão de estudantes justamente as dificuldades de adaptação à metodologia empregada. As origens de tais dificuldades podem estar relacionadas à falta de habilidade com tecnologias da informação, às dificuldades de leitura, interpretação de textos ou em relação ao material didático disponível, muitas vezes inadequado a essa modalidade de ensino.

Partindo de uma experiência profissional de muitos anos, observa-se que boa parte dos alunos matriculados em cursos de EaD não têm, ainda, completa familiaridade com os diferentes sistemas adotados e, assim, acabam por necessitar de apoio para entender a plataforma utilizada, bem como as ferramentas disponibilizadas. Para minimizar essas dificuldades, dentre outras tantas relativas ao processo de adaptação do estudante ao sistema do estudo não presencial, diversas instituições proporcionam o acolhimento e acompanhamento desses estudantes por meio da figura do tutor, responsável pela mediação, orientação, direção, motivação e apoio ao estudante.

O papel do tutor, diferentemente do papel dos docentes responsáveis pelas disciplinas, é de ser alguém mais próximo ao estudante. Ele exerce um papel de mediador e de facilitador das dificuldades operacionais e, também, das dificuldades pedagógicas (MACHADO; MACHADO, 2004). Aqui, faz-se necessária a abertura de parênteses que explicitem a existência das duas modalidades de tutoria: *on-line* e presencial.<sup>1</sup> De forma geral, a observação nos permite dizer que o tutor *on-line* trabalha totalmente à distância, prestando apoio ao estudante por atividades síncronas, como *webconferences*, *chats*, telefone, e assíncronas, como fóruns de discussões, *podcasts*, materiais postados para auxiliar no conteúdo das disciplinas, promovendo discussões e interatividade entre os grupos no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). O tutor presencial tem funções semelhantes ao *on-line*, contudo a proposta dos encontros no polo de apoio presencial é uma concepção dinâmica de aprendizagem e mediação do conteúdo das atividades como abordagem para minimizar as dificuldades encontradas na distância do processo de aprendizagem e reduzir a sensação de desamparo do ambiente virtual, bem como promover hospitalidade e acolhimento no processo.

<sup>1</sup> A atuação do tutor *on-line* e do tutor presencial difere no tempo e no espaço. Embora ambos utilizem as tecnologias da informação e comunicação (TIC), a tutoria presencial se dá pelo contato interpessoal em ambiente tradicional de ensino, denominado “polo de apoio presencial” pelas instituições.

Entende-se que o educar na sociedade da informação seja o ato de colaborar para que tanto docentes como discentes transformem a aprendizagem de forma permanente, integrando as tecnologias telemáticas e audiovisuais dentro de uma visão inovadora de educação (MACHADO; MACHADO, 2004). É sabido que as instituições adotam aulas introdutórias para apresentar o sistema e a equipe de tutoria, na expectativa de promover o acolhimento e diminuir a distância. Contudo, compete ao tutor promover a interatividade rotineira com os discentes; mediar e orientar a introdução de disciplinas obrigatórias, como, por exemplo, nos cursos de graduação, de tecnologia, de extensão e de pós-graduação em EaD; apresentar conteúdos relativos ao ambiente, como etiqueta na internet, editores de texto, noções de trabalhos acadêmicos, entre outros temas. Um ponto muito interessante são as disciplinas de formação inicial, nesta o estudante fica preparado antes de iniciar o curso, com isso ele pode ter melhor aproveitamento nos estudos.

É importante lembrar, dentro desse contexto, que o presente artigo trata-se de apenas parte da observação, dos levantamentos bibliográficos e documentais;<sup>2</sup> uma espécie de relatório preliminar que, não obstante, indica caminhos e conclusões relevantes. Além disso, outra observação relevante para a compreensão do argumento que se propõe a seguir é a de que, aqui, os conceitos de hospitalidade e acolhimento são entendidos como sinônimos e auxiliam na análise das práticas e possibilidades de recepção dos estudantes no ambiente virtual. Essas questões encerram a primeira parte deste texto.

O segundo momento do artigo, por sua vez, reflete sobre o papel crescente dos cursos EaD nos mercados de educação e, nessa trajetória, analisa como as grandes IES que resistem a adentrar o mercado da EaD tendem a se tornar “empresas-dinossauro”, na expressão cunhada pelo pensador indiano Prahalad (PRAHALAD, 2005). Por fim, esperamos poder mostrar que não apenas a resistência a introduzir-se no mercado da EaD é um fator que potencialmente leva tradicionais IES a tornarem-se antiquadas, mas também a forma como desenvolvem suas plataformas *on-line*. O papel da tutoria, que está na base do argumento do presente trabalho, é uma das ferramentas que podem tornar a experiência do ensino à distância algo realmente inovador, frutífero, inclusivo e democrático, como nos ensina Juarez Clementino da Silva Júnior:

[...] a mais democrática das modalidades educacionais, possibilitando a indivíduos e populações historicamente excluídas atingir patamares educacionais bem mais elevados, quebrando assim, o círculo vicioso que historicamente tem mantido as desigualdades, pois elimina a maioria dos tradicionais empecilhos como isolamento ou distanciamento geográfico dos grandes centros, incompatibilidade de horários, custos elevados, cursos indisponíveis na localidade (SILVA JÚNIOR, 2006, p. 9).

Portanto, a distância entre aqui e acolá são minimizadas, pois, através da modalidade de ensino a distância, a educação pode ultrapassar barreiras, o que gera inclusão de mais pessoas nos estudos e diminui a desigualdade. Sendo assim, pensar em Educação a Distância é pensar além dos estudos, em inclusão social, cultural e até mesmo uma mudança significativa de forma positiva para uma cidade ou um país.

<sup>2</sup> A metodologia desta pesquisa implica a aplicação de questionários a tutores *on-line* e presenciais e estudante da modalidade EaD, e a realização de entrevistas com estes. Os dados desses questionários ainda estão sendo compilados, o que significa que o que aqui se apresentam são resultados parciais, referentes a apenas parte das respostas oferecidas pelos tutores da modalidade EaD da UAM e EaD Nacional da Laureate Internacional Universities, bem como as entrevistas realizadas apenas com tutores do curso de Gestão de Pessoas e Empreendedorismo das IES. Excluem-se, desta forma, as respostas dos alunos e as entrevistas realizadas com tutores de outros cursos – que ainda não foram analisados –, mas adiciona-se, sempre, a experiência dos próprios autores na área. Embora não se trate do corpo final de documentos a serem analisados, os resultados até agora apresentados já evidenciam aspectos positivos e negativos dessa experiência, assim como revelam diferenças importantes entre os cursos e o papel dos docentes e tutores, bem como sua percepção de acolhimento com as ações e conduções supracitadas e, destarte, se prestam à utilização como suporte teórico para esse artigo.

## Educação a Distância e hospitalidade no ambiente virtual

De início é preciso esclarecer, de maneira breve, o que significa a expressão “Educação a Distância” (EAD), lembrando que, diversas vezes, ela vem substituída por “Ensino a Distância”. De forma geral, trata-se de sinônimos intercambiáveis, cuja definição pode ser entendida da seguinte maneira:

O Ensino a Distância é um sistema tecnológico de comunicação bidirecional, que pode ser de massa e que substitui a interação pessoal entre professor e aluno na sala de aula, como meio preferencial do ensino, pela ação sistemática e conjunta de diversos recursos didáticos e pelo apoio de uma organização e tutoria que propiciam a aprendizagem autônoma dos estudantes (ARETIO *apud* IBÁNEZ, 1996, p. 10 *apud* SILVA JÚNIOR, 2006).

Em 2009, Anne Gotman escreveu o artigo “O Comércio da Hospitalidade é Possível?”, analisando questões ligadas ao hóspede e ao turismo. Embora turismo e educação sejam esferas do conhecimento e da vivência consideradas não apenas distintas, mas distantes, é possível traçar, cuidadosamente, um paralelo entre o modelo que a autora oferece de viajante e a do estudante da EaD, como afirma a autora:

O hóspede é, por definição, alguém em necessidade, se não em dificuldade, que não seja porque está longe de sua casa, privado de casa. “Conforto” significava no séc. XIX “ajuda”, “socorro”, “assistência”, e também “consolo”- conforme “*to comfort someone*”. Sabe-se também, graças a Simmel, que o estranho, de alguma forma, se predispõe às confidências. Confia-se em alguém que não se verá mais e que não conhece nenhum dos próximos aos segredos, que somente a distância dos seus valoriza a formular. Ora, a sociabilidade é um ingrediente maior da hospitalidade (GOTMAN, 2009, p. 13).

De maneira análoga, estudantes que se propõem a envolver-se no aprendizado a distância também são “alguém em necessidade”, ainda

que se encontrem possivelmente no conforto de suas casas. Arriscar-se a aprender algo novo – de uma forma não tradicional – é algo que também os aproxima desse viajante do texto de Gotman. Nesse sentido, a inserção do papel da hospitalidade na presente discussão é fundamental para que se avalie como os objetivos da EaD podem ser atingidos. Mais adiante será apresentada uma definição de como a EaD pode funcionar como instrumento de transformação social, mas antes é preciso refletir sobre como é possível torná-la mais eficiente (SILVA JÚNIOR, 2006). Deste modo, torna-se claro quão importante é a variável “hospitalidade” nessa equação. Anne Gotman 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, alternadamente e recíproco, mantém os protagonistas em situação de dependência entre si, pois estão colocados em uma relação única, de pessoa a pessoa [...]. A relação comercial, inversamente, 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* (GOTMAN, 2009, p. 8).

Ao refletir sobre as raízes da hospitalidade, Gotman (2009) questiona sobre a possibilidade real de existência de hospitalidade no ambiente comercial. A autora parte de incursões históricas e antropológicas para pensar o processo de mudança das necessidades sociais dos viajantes. Seguindo essa linha de raciocínio, ainda levando em consideração que os estudantes que procuram a EaD podem ser aproximados analogamente desses viajantes, seguimos nos questionando sobre de que forma é possível estabelecer relações de hospitalidade não apenas no terreno da educação, mas também no ambiente virtual. Aqui percebe-se que o papel do tutor tem dupla importância. Por um lado, funciona como facilitador e acolhedor de estudantes que buscam experiências transformadoras na EaD (MACHADO; MACHADO, 2004). Por outro lado, sob o ponto de vista comercial, também podem representar um diferencial que possa vir a separar qualitativamente as IES no ambiente do mercado da educação.

Para suscitar no cliente-rei a obrigação de voltar, a oferta comercial deverá usar de uma contra-estratégia, a fidelização, que consistirá então em reintroduzir uma pequena diferença, dar um “*plus*”. Face a um cliente exigente mais inencontrável e volátil, a oferta será condenada a reencontrar o contato com a demanda que ela prospectará e interrogará por diversos meios, através da personalização, formulação comercial da relação pessoal (data de nascimento, interesses pessoais etc.), que é a sua negação quando se generaliza. Uma garrafa de champanhe aberta “excepcionalmente”, “uma vez” no aniversário de um cliente pode constituir uma marca de hospitalidade, mas seu uso sistemático será apenas uma vantagem comercial (GOTMAN, 2009, p. 9).

Todavia, na contemporaneidade a utilização do AVA é comum, e as IES, como citado anteriormente, entendem a importância desse ambiente como forma de inclusão e escolha dos discentes nas ofertas dos cursos de formação. Quando citamos ambientes, entendemos que é o local onde

pessoas interagem. Além disso, nesse caso, a relação estabelecida nessa interação específica é de comunicação e tem intenção educativa. Contudo, mesmo num ambiente virtual, é importante ressaltar que deve haver regras para conduzir e organizar essas relações. Segundo Camargo:

A hospitalidade é o conjunto de leis não escritas que regulam o ritual social; sua observância não se limita aos usos e costumes das sociedades arcaicas ou primitivas, essas operam até os dias de hoje, com toda força na sociedade. A violação dessas leis não escritas remete as pessoas e as sociedades ao processo oposto da hospitalidade, que é a hostilidade (CAMARGO, 2004, p. 31).

Dessa forma as instituições educacionais têm a importante missão de estabelecer e esclarecer ao egresso as bases do acordo educacional. Devem ainda assegurar que ambos saibam o papel do tutor no Ensino à Distância, bem como as atribuições esperadas do discente. O processo construtivista<sup>3</sup> é, assim, fundamental para que os estudantes passem a compreender seu processo de aprendizado como uma construção colaborativa do conhecimento, todavia essa clareza poderá ser o diferencial que evite futuras evasões.

### Educação a Distância e empresas dinossauro

Segundo Prahalad (2005), ao tratar do paralelo entre empresas e dinossauros, as empresas que não se mostram capazes de tempos em tempos de se submeter a uma reestruturação de seu código genético, de olhar para o mundo que as cerca e permitir que ele coloque novos parâmetros para se rearranjar profundamente a si mesma, tornam-se tão vítimas das revoluções ambientais quanto os dinossauros um dia o foram (PRAHALAD, 2005).

O crescimento da demanda e da oferta de cursos EaD tem gradativamente estimulado que muitas das tradicionais IES repensem seus princípios

<sup>3</sup> O **processo construtivista** é aqui compreendido, em linhas gerais, tanto como o processo pedagógico segundo o qual cada estudante tem seu tempo de aprendizado particular, que deve ser respeitado como aquele que estimula o aprendizado a partir da experimentação, da pesquisa em grupo, do estímulo à dúvida e da troca entre estudantes.

e seus objetivos no atual mercado da educação. Os mais de 5,7 milhões de estudantes atualmente matriculados em cursos na modalidade EaD são o motivo para que muitas instituições se re-analisem (VIEIRA, 2014). A EaD abre as portas da educação superior a homens e mulheres que, devido ao trânsito caótico dos grandes centros urbanos, não conseguem conciliar horários para um curso presencial. Outro motivo são as condições financeiras, pois na modalidade presencial não teriam como arcar com altos custos de mensalidade, além do transporte e alimentação, e, em média, na modalidade EaD os valores tendem a ser mais acessíveis. Mas não é só por isso que a EaD cresce em demanda. Ela também permite que pessoas que já se encontram no mercado de trabalho e que tenham horários de serviço poucos regulares, voltem às salas de aula, de dentro de seus quartos, escritórios, salas e até mesmo nos deslocamentos, através do uso dos aparatos tecnológicos. Também permite que habitantes de cidades onde não existem IES em sua estrutura física possam obter seus diplomas de Ensino Superior, já que os cursos a distância implicam um número reduzido de viagens às cidades distantes onde se encontram os polos presenciais. Além disso, permite também que pais e mães que fizeram a opção por estar em casa, cuidando de seus filhos, conciliem essa tarefa com a de se tornar estudante novamente.

E as possibilidades da EaD não findam nessa pequena lista. Então, negar a realidade do crescimento de sua demanda não é mais um caminho viável, embora ainda exista resistência dentro das IES mais tradicionais em aceitar essa nova realidade. De qualquer forma, mesmo assim, essa resistência já não é mais o único fator que potencialmente as leva (essas IES tradicionais) a se tornarem ultrapassadas. De fato, deu-se um passo além, e hoje também a qualidade dos sistemas e

serviços são fatores, talvez, de igual importância no tocante à colocação dessas no mercado.

Então, contemplar a necessidade de se inserir nessa nova forma de educação e fazê-la de forma competente e acolhedora pode efetivamente ser uma das chaves de leitura na resolução da equação proposta por Prahalad em seu texto, quando da decomposição do motor econômico, ou seja, quando da análise detalhada daquilo que move economicamente a empresa – que, no caso da universidade é a própria educação enquanto produto. O que se pretende dizer com isso é que sabemos que a qualidade de um produto ofertado por uma empresa é uma das variáveis mais importantes em seu sucesso ou fracasso. No caso da educação, não é diferente. Uma escola superior, uma faculdade, um centro universitário ou uma universidade precisa sempre cuidar para que o produto que ela oferece seja de qualidade e, além disso, esteja em sintonia com a sociedade em que a instituição está inserida, em todos os seus aspectos. Desta forma, uma Instituição de Ensino que responda a qualquer uma das perguntas colocadas por Prahalad<sup>4</sup> e não leve em consideração a nova configuração do relacionamento estudante/instituição a partir da realidade da EaD está claramente fadada a tornar-se obsoleta e, dessa forma, contribuir para a manutenção de um sistema de educação exclusivo; a saber, aquele que beneficia apenas a algumas parcelas da sociedade, que não leva em conta as novas configurações do mercado e suas novas demandas.

### Considerações finais

Pretendeu-se, no presente artigo, investigar algumas reflexões sobre o papel do tutor como fator de acolhimento e hospitalidade em relação aos estudantes que buscam cursos de EaD. Os

<sup>4</sup> Prahalad (2005) coloca questões sobre o conceito de “mercado servidor”, de estrutura de receita e margens de lucro, de configuração de habilidades e ativos e de flexibilidade e adaptabilidade. Em outras palavras, ele se pergunta sobre o nível de conhecimento que uma empresa / instituição tem de si mesma: para quem ela presta serviços?; quem se beneficia de seus serviços?; de onde vem o dinheiro que sustenta a empresa / instituição?; como a empresa / instituição recupera o dinheiro nela investido?; quais são os aspectos da empresa / instituição que representam possibilidades de investimentos e reservas financeiras?; como a empresa / instituição responde às surpresas preparadas pelo mercado?

questionários ora analisados – lembrando que se trata da análise de apenas parte dos questionários aplicados a tutores *on-line* e presenciais da EaD da UAM e EaD Nacional – Laureate International Universities – denotam que, a partir da leitura do tutor, é papel dele potencialmente motivar e acolher a partir de ações que o discente percebe, de aproximação e apoio. As ferramentas disponíveis no AVA podem ser indicadores dessa métrica de como o estudante utiliza ou acessa mais ou menos, se motivado por um tutor que interage e coopera com os estudantes que foram atribuídos em sua disciplina. Além disso, as respostas a esses questionários indicam, até agora, que a maioria dos tutores *on-line* consegue perceber também, a partir das mensagens trocadas com discentes, quanto sua ação sobre determinado AVA é eficiente ou faz a diferença.

O tutor presencial proativo e potencialmente mais acessível e democrático torna o processo de aprendizado acolhedor e reduz o nível de evasão nos encontros. Ao menos é essa leitura que se constata a partir tanto da análise dos questionários aplicados até o presente momento quando das entrevistas realizadas com tutores do curso de Gestão de Pessoas e Empreendedorismo. Tomando por base essa leitura, propõe-se que o tutor desempenhe papel ímpar no desenvolvimento de proximidade do aluno, melhorando assim não só sua frequência aos encontros, como também sua experiência no AVA (no caso dos tutores presenciais), e que isso se traduza na diminuição da evasão – o que seria, sem dúvidas, um diferencial competitivo para a instituição no mercado atual da educação. Não obstante, neste momento, essa ainda é apenas uma hipótese não verificada, uma chave de leitura proposta; um caminho a ser perseguido e pensado pelas instituições interessadas em se adaptar às novas demandas do século XXI. Instituições de Ensino Superior que estejam ou pretendam adentrar ao setor de EaD, assim, precisam não só oferecer bom material de apoio e/ou sistemas com ferramentas cada vez mais intuitivas aos seus estudantes. É preciso que contribuam, através da tutoria, por exemplo, para a formação

de um ambiente virtual acolhedor, interativo e colaborativo. Constatou-se, em mais de uma entrevista, como tutores das disciplinas de Gestão de Pessoas e Empreendedorismo na Universidade Anhembi Morumbi e EaD Nacional – Laureate International Universities, que, na visão dos tutores entrevistados a iniciativa de acolhimento e aproximação com estudantes tem um fator motivacional que se traduz no reconhecimento positivo de estudantes. Esse ponto levantado sugere um melhor aproveitamento da construção colaborativa do conhecimento. E tudo isso se faz necessário também porque a EaD não é apenas um setor em crescimento, mas instrumento, por excelência, que oferece oportunidades reais para o crescimento pessoal e coletivo, bem como viabiliza profundas transformações sociais. A EaD tem o poder de incluir camadas da população tradicionalmente excluídas no Brasil e no mundo. É instrumento estratégico de desenvolvimento social, econômico e político, na medida em que permite que grandes parcelas antes alijadas do acesso ao Ensino Superior sejam agora por ele contempladas.

## 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/censoeadbr-2010pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2015.

ALMEIDA, F. J. *et al. Educação a distância: formação de professores em ambientes virtuais e colaborativos de aprendizagem*. São Paulo: Projeto NAVE, 2001.

ALVES, L.; NOVA, C. *Educação a distância: uma nova concepção de aprendizagem e interatividade*. São Paulo: Futura, 2003.

BAPTISTA, I. Para uma geografia de proximidade humana. *Revista de Hospitalidade*, ano 2, n. 2, 2005.

\_\_\_\_\_. Hospitalidade e eleição intersubjectiva: sobre o espírito que guarda os lugares. *Revista de Hospitalidade*, v. 5, n. 2, dez. 2008.

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

GOTMAN, A. O comércio da hospitalidade é possível?. *Revista Hospitalidade*, v. 6, n. 2, dez. 2009.

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (Org.). *Em busca da hospitalidade*. Perspectivas para um mundo globalizado. Barueri: Manole, 2004.

MACHADO, L. D.; MACHADO, E. de C. O Papel da Tutoria em Ambientes de EaD. In: CONGRESSO DA ABED. *Anais...*, 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>>. Acesso em: 13 nov. 2014.

MAIA, C. *Guia brasileiro de educação a distância*. São Paulo: Esfera, 2002.

NISKIER, A. *Educação a distância: a tecnologia da esperança*. São Paulo: Loyola, 1999.

PALLOFF, R.; PRATT, K. *Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço*. Porto Alegre: Artmed, 2002.

PRAHALAD, C. K. Aprendendo a esquecer. In: HAMEL, G.; PRAHALAD, C. K. *Competindo pelo futuro*. Rio de Janeiro: Campus, 2005.

SILVA JÚNIOR, J. C. 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.

SOCINFO. Ministério da Ciência e Tecnologia. *Programa Sociedade da Informação – SocInfo*. Brasília, DF, 2000. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br>>. Acesso em: 2 jul. 2015.

VIEIRA, V. Educação a Distância conquista confiança de alunos e empregadores: graduações online já enfrentam menos preconceito do mercado e crescem em áreas técnicas. *O Estado de São Paulo*, Seção Educação, 25 mar. 2014. Disponível em: <<http://www.educacao.estadao.com.br/>

noticias/geral,educacao-a-distancia-conquista-confianca-de-alunos-e-empregadores,1144568. Acesso em: 5 jul. 2015.

