

# A AFETIVIDADE COMO INSTRUMENTO NO EAD

Luciana Nogueirol Lobo Marcondes<sup>1</sup>

Allan Degásperi<sup>2</sup>

## RESUMO

Este artigo tem a principal finalidade de apresentar, de forma esclarecedora, como a afetividade tem o poder de influenciar construtivamente no desempenho e no desenvolvimento dos participantes de um curso na modalidade EaD. A afetividade promove um ambiente mais propício e alentador ao aluno, facilitando assim o desenvolvimento da capacidade desse discente de se expressar com maior precisão e facilidade, sentindo-se mais a vontade para expor e apresentar os seus conhecimentos, dúvidas, sugestões e dificuldades encontradas no desenrolar do curso.

## ABSTRACT

*This article aims to enlighten how affectivity has the power to influence constructively the development and performance of the participants of a distance education course. The affectivity promotes a more conducive and nurturing environment for the students, thus facilitating the development of the capacity of those students to express themselves with greater precision and ease. Considering that, through that way the students will feel more comfortable to exhibit and present their knowledge, questions, suggestions and difficulties encountered during the course.*

## 1 Introdução

Os recursos midiáticos utilizados atualmente acabam por gerar uma grande evolução nos cursos à distância, trazendo como consequência direta a promoção da interação e do aprendizado constante e evolutivo. O cenário do

---

<sup>1</sup> Mestre em Direitos Difusos e Coletivos. Docente EaD e Presencial.

<sup>2</sup> Especialista em Docência e Pesquisa no Ensino Superior. Tutor EaD e docente presencial.

EaD no Brasil, conforme o Censo 2012, encontra-se em constante ascensão (apresentar números), se tornando uma opção de ensino para todas as classes sociais.

A utilização dos mais variados recursos midiáticos, com o intuito de estabelecer e aproximar o contato com os alunos, é o ponto crucial do ensino EaD de qualidade. Por meio da estratégia estabelecida na escolha do recurso é possível estreitar os laços e a distância territorial existente, contudo, desse processo complexo existe um fator que sempre fez a diferença no ensino, seja em sala de aula presencial ou em sala de aula virtual, que é o carisma e a afetividade apresentada pelo docente.

Por meio de pesquisas, testes e técnicas viáveis de comunicação encontrou-se um caminho mais intimista que fortalece os laços de aprendizagem e promove, acima de tudo, o ensino de qualidade, fomentando nos alunos o anseio de se tornarem pesquisadores e propagadores do saber, respeitando assim, a premissa da educação à distância que defende a posição do aluno como um agente importante no processo de ensino aprendizagem.

A interação deve existir em todos os níveis da educação à distância, seja por meio de mensagens ou por meio de atividades estrategicamente elaboradas. Todas essas formas de interação devem promover a integração do humano e o tecnológico, integrando o individual, o grupal e o social (SOEK; HARACEMIV, 2008).

A finalidade do presente é demonstrar o quanto a afetividade faz parte integrante do processo de aprendizagem realizado no EaD, bem como os resultados positivos alcançados com essa prática.

## 2 Afetividade

A afetividade pode ser definida como o processo que tem por fim apontar a essência do ser humano, no sentido deste agir de forma sociável em sua natureza, e amigável ao manter um relacionamento com as demais pessoas, sendo feliz e corresponsável pelas ações dessa interrelação (BENATO, 2005).

No meio acadêmico, seja ele virtual ou não, o processo de afetividade se faz constantemente necessário, como bem observam Mosquera e Stobaüs

(2006) ao afirmar que: “a afetividade está organicamente vinculada ao processo de conhecimento, orientação e atuação do ser humano, no complexo meio social que o rodeia”.

Sendo assim, a afetividade é a relação de empatia entre os agentes envolvidos na educação, professor-aluno, de forma bilateral, com o intuito final de transmitir os conhecimentos por meio dos recursos disponíveis em aula.

É de se consignar, por fim, que as ações afetivas necessitam de um ambiente sadio e propício para a propagação e debate dos saberes.

### 3 A comunicação nos cursos EaD

Os cursos de educação à distância ocorrem por meio de ambientes virtuais de aprendizagem – AVA, que proporcionam ao professor a possibilidade de disponibilizar ao aluno materiais de apoio que favorecem e instigam o espírito pesquisador, alimentando o desejo do saber. Esses materiais de apoio podem ser disponibilizados nos formatos: texto, vídeoaula, áudio, e-book, animações, entre outros, sempre com o intuito de gerar a interação e a interatividade entre o aluno e a informação, através da figura do professor.

Como forma de auxílio aos participantes dos cursos dessa modalidade, os ambientes virtuais de aprendizagem disponibilizam canais de comunicação de forma direta entre o aluno e o professor, servindo assim de um meio seguro de interação e plantão de dúvidas.

Essa comunicação pode ser realizada de forma síncrona e assíncrona, sendo respectivamente, uma conversa em tempo real ou uma troca de mensagens que permite a ação do tempo espaço.

Os recursos existentes nos ambientes virtuais de aprendizagem para realizar a comunicação com os alunos são, dentre outros: (1) os fóruns, espaços reservados para o debate de temas propostos pelo professor, (2) mensagens privadas, tendo como principais características a assíncronicidade das postagens dos alunos. Para Celani e Collins, (2005 p.42):

A assincronicidade permite aos participantes elaborar o seu pensamento em seu próprio ritmo, planejar e estruturar com cuidado

as suas contribuições, rever a sua escrita de modo a adequar o conteúdo e a estrutura antes de torná-la disponível para outras pessoas, a estimar a relevância da sua contribuição a outras pessoas e participar livremente, sem as restrições que impõem as competições face-a-face para tomar a palavra.

Têm-se como recurso de comunicação, também, o chat, que permite uma comunicação síncrona com aluno, favorecendo o diálogo e o entendimento da explicação do professor em tempo real, bem como estreitando os laços entre os envolvidos na relação EaD. Segundo Degásperi e Degásperi (2013):

Mensagens síncronas são mensagens que mantêm o contato simultâneo entre o emissor e o receptor [...] permitem enviar mensagens e obter a resposta em tempo real **simulando uma conversa em sala de aula presencial** (GRIFO NOSSO).

É de conhecimento comum à necessidade de se utilizar formas respeitadas e claras ao se dialogar em ambiente web, sob pena de limitar a transmissão da verdadeira informação, conforme determina a “netiqueta.”, podendo citar como exemplo desta o dever de se evitar a utilização de letras em caixa alta (letras maiúsculas), evitar abreviações de palavras e modificações da norma gráfica, tais como a substituição da ortografia correta pela mera sonância, por exemplo, *peskisa*, ao invés de pesquisa, entre outras (KOMESU, 2007).

Na verdade, para uma boa convivência, seja no ambiente virtual ou presencial, a determinação de regras de boa conduta são imprescindíveis. Em razão disso, se estabeleceu um conjunto de regras de conduta para a utilização do meio virtual, o que se convencionou chamar “etiqueta na rede” ou “netiqueta”. Castro (2007) cita algumas dessas regras necessárias para uma comunicação salutar. São elas: necessidade de se utilizar um formato adequado quando da realização de uma mensagem, sendo claro, breve e objetivo, sem se esquecer de que existem pessoas do outro lado da conexão que podem fazer diversos usos das suas mensagens, dentre outros pontos.

Resende (2000) define netiqueta como “Conjunto de regras que disciplinam o comportamento na *Internet*. Ensina, entre outras coisas, como se comportar em grupos de discussão e como escrever mensagens de forma a preservar a eficiência da rede e ampliar o potencial de comunicação”.

Na verdade, essas normas comportamentais foram estudadas e desenvolvidas com a proposta de proporcionar o entendimento de todos os possíveis leitores do texto publicado.

É por meio dessas técnicas que se consegue alcançar e manter o respeito mútuo entre as partes envolvidas no EaD. Entretanto, essas técnicas devem ser aplicadas sem tornar o contato entre o professor e aluno “frio” e distante, até porque isso certamente limita o processo de aprendizagem.

#### 4 Afetividade em cursos EaD

Sartori (2005) afirma que “na busca por garantir melhores níveis interativos a EaD acompanhou o desenvolvimento tecnológico da comunicação, desde a utilização da mídia impressa até os ambientes virtuais de aprendizagem”.

Na modalidade de ensino a distância, encontra-se uma dificuldade inerente em comparado ao ensino presencial no que tange a comunicação e interação. Cabe ressaltar que no ensino presencial o contato visual permite ao docente compreender as percepções do aluno através das expressões corporais, verificando de forma imediata se o aluno atingiu ou não a compreensão do tema proposto, possibilitando, assim, a apresentação de novas explanações sobre o mesmo tema. Esse mesmo discernimento na modalidade EaD é alcançado de forma peculiar, tendo em vista que a transmissão do ensinamento ao aluno é realizado por meio de recursos midiáticos tecnológicos, que foram desenvolvidos para suprir a ausência física do docente em sala de aula. Destaca-se que essa “virtual distância” é severamente reduzida através da afetividade, pois demonstra ao aluno que ele não está só nesse processo longo do saber.

Têm-se como visível vantagem o novo impulso oferecido pelos recursos tecnológicos que promovem modificações no sistema educacional, principalmente nos métodos utilizados para realizar a comunicação. Com isso os professores e alunos necessitam desenvolver habilidades específicas para saber lidar com a quantidade infindável de informações e conteúdos (SARTORI, 2005).

Como já dito a comunicação no ambiente web, por ser considerada uma comunicação “distante”, permite aos receptores interpretar individualmente a fala de diversos sentidos, necessitando, assim, ter um cuidado maior na forma de se expressar, filtrando as expressões e palavras utilizadas.

Para favorecer a afetividade no ambiente virtual de aprendizagem podem ser utilizadas algumas técnicas. Josias Ricardo Hack apresenta cinco bases da comunicação dialógica afetiva.

A primeira base funda-se na habilidade de conviver com as diferenças, inserindo o aluno no ambiente, como parte de uma comunidade, aprendendo a se expor, ouvir e respeitar os pensamentos alheios. Isso se dá quando de início se insere no ambiente virtual um fórum de apresentação, onde os alunos e o professor mantêm um primeiro contato informal, ou seja, afetivo e não avaliativo.

A segunda base é manter uma assiduidade na comunicação não presencial, isto é, os alunos precisam receber os *feedbacks* em tempo hábil e perceber clareza e boa vontade em auxiliá-los. Diante disso, os questionamentos apresentados pelos alunos devem ser respondidos em curto tempo e de forma clara.

O prof. Hack define a terceira base como sendo a proximidade e a identidade entre os agentes envolvidos com o processo educacional, estabelecendo uma comunicação que promova a contigüidade entre as partes se utilizando da comunicação aberta e sempre de forma respeitosa, onde a todo momento o docente deve se colocar a disposição do aluno, que, conseqüentemente, se sentirá acolhido.

A quarta base relata a descontração eventual, apresentando, assim, certos momentos de “recreação” e informalidade, aflorando o espírito de equipe nos alunos. Esses momentos são alcançados em atividades não avaliativas, como chats e fóruns, que servem de base para realização da avaliação em si.

Por fim, a quinta base incentiva a prática da maturidade e a responsabilidade individual, tendo o envolvimento dos docentes e discentes colaborando no desenvolvimento da autonomia (HACK, 2010), colocando o aluno na função de pesquisador junto ao professor.

Esses meios certamente estreitam a relação entre o aluno e o professor, possibilitando ao discente um contato mais frequente e liberto de formalismos exagerados que distanciam a troca de conhecimento.

## 5. A prática da afetividade no EaD.

Para enfatizar a importância no processo comunicacional que ocorre no ambiente acadêmico virtual denota-se pertinente apresentar aqui os resultados alcançados com o uso das técnicas e práticas afetivas. É de se consignar que os participantes escolhidos para essa seleção eram integrantes de um curso de graduação tecnológica em uma Universidade privada, sendo que os nomes dos alunos foram mantidos em sigilo, a fim de resguardar o princípio constitucional da privacidade e da intimidade.

As telas a seguir são decorrentes de explicações e apontamentos que foram realizados utilizando as técnicas apresentadas de afetividade. A fim de facilitar a compreensão das mensagens abaixo apresentadas destaca-se que na coluna da esquerda se encontram as mensagens do docente e na direita do discente.

O aluno “A” apresentou dúvidas quanto ao funcionamento dos recursos midiáticos de apoio ao discente, existentes na sala virtual de aprendizagem.

23:21: Cara professora o vídeo aula 03 não está abrindo, o 01 e 02, normal. Aguardo retorno.Obrigado.

**segunda, 31 março 2014**

10:38: Aluno A  
Obrigada pelo aviso.  
Vou comunicar o fato ao coordenador.  
Abraços

Docente

10:38: Aluno A  
Para facilitar o envio, por favor, informe a qual disciplina se refere.  
Abraços

Docente

14:56: A sua disciplina de Contrato Administrativo. Obrigado!!!

16:55: Vou mandar a informação para o coordenador agora mesmo.  
Abrigada pelo aviso.  
Abraços.

Docente

É possível pontuar algumas técnicas presentes nessa breve conversa, dentre elas verifica-se que a resposta apresenta cordialidade na fala e predisposição em solucionar os problemas ou as dificuldades.

Ressalta-se que a resposta é assinada somente com o nome da professora, não apresentando a titulação ou sua função. Percebe-se também que as mensagens são direcionadas ao aluno, fazendo referência ao seu nome, transmitindo a sensação de ser uma comunicação afetiva e não automática.

Cabe salientar que o ponto mais importante foi à agilidade na resposta ao aluno que promoveu, mesmo que assincronamente, um diálogo ativo, posto que foram trocadas três mensagens no mesmo dia, trazendo ao aluno a sensação de acolhimento e relevância na sua participação dentro do curso.

Em outro momento o mesmo aluno, apresenta uma dúvida quanto à resolução da sua atividade avaliativa.

16:51: Aluno A  
É isso mesmo, você está certinho. Não deixe de postar sua produção na própria atividade.  
Só não deixe de informar quem é o contratado e o contratante, dentro do exemplo apresentado.  
Abraços

Docente

**segunda, 12 maio 2014**

11:37: Cara Profª antes de postar a ATD2 - PPP, posso encaminhar para um e-mail da Senhora e, poderia me passá-lo, para que pudesse avaliá-lo...obrigado pela atenção.

11:39: Aluno A  
Mande através de mensagem que a analisarei.  
Fique tranquilo, diante da sua dedicação, tenho certeza que estará boa.  
Aguardo sua atividade.  
Abraços e boa semana.

Docente

11:54: Ok...na verdade estou com ela pronta desde semana passada, penso em finalizar com um opinião a respeito do que anda acontecendo com a PPP, como exemplo desvios de dinheiro, inclusive lendo a respeito, fala-se que o Ministério Público, passará a ver com mais atenção estas Parcerias Publico-Privada...

12:56: Aguardo seu envio.  
Abraços

Docente

Na primeira mensagem é realizado o incentivo ao aluno por ter acertado o conceito apresentado, motivando-o e estimulando-o para que continue com a mesma determinação e empenho, não se esquecendo de pontuar ligeiras correções e melhorias.



Ato contínuo, o aluno responde pedindo um prévio *feedback* sobre a sua participação, momento em que a docente se coloca a disposição para ajudar. Na resposta do aluno é possível perceber que deseja somente um direcionamento. Mais uma vez as mensagens são trocadas no mesmo dia e de forma prestativa.

A figura a seguir demonstra como forma de prova o sucesso do uso da afetividade na comunicação em ambientes virtuais de aprendizagem.

17:58: Está muito bom, apenas não deixe de colocar sua fonte de pesquisa.  
Abraços,  
Docente

20:14: Tudo bem, a fonte de pesquisa está presente. Amanhã estarei postando esta atividade, pois, está no meu arquivo no computador do serviço. E, muito obrigado pela sua atenção dispensada. Sempre presente, como uma verdadeira mestra, uma verdadeira profissional. Conhecedora da área que atua. Tudo de bom!!!

terça, 13 maio 2014

09:42: Aluno A  
Como é bom iniciar o dia com uma mensagem de reconhecimento.  
Qualquer dúvida me procure.  
Abraços,  
Docente

11:32: Obrigado, como sempre prestativa...sinceramente, estou gostando de estudar através do método à distância, alguns reclamam, dizem que é um método difícil, não há como sanar dúvidas, pois, o professor não é presente. Não é o meu caso, qualquer dúvida, lá estou eu, "perturbando" os professores, pedindo orientação, uma dica...E, graças a Deus todos têm me atendido. Mais uma vez o meu muito obrigado a todos.

Observa-se que primeiramente o aluno agradece aos professores presteza nas respostas. Ademais, elucida que por meio da afetividade é possível melhorar o desempenho, interesse e o processo de ensino a distância, conforme se denota da mensagem em destaque: “sinceramente estou gostando de estudar através do método à distância....qualquer dúvida, lá estou eu “perturbando” os professores, pedindo orientação, uma dica. E graças a Deus todos têm me atendido”.

Abaixo apresenta-se outro aluno, ora denominado “B”, que relata em suas mensagens o poder da interatividade que existe na ferramenta fórum, aproximando os pares de forma afetiva.

**quarta, 12 março 2014**

17:38: Olá, ilustre e Nobre Professor, tudo bem? Li algumas postagens de Vossa pessoa no nosso Ilustre Fórum da disciplina de introdução a economia e, muito aprendi com suas observações, aliás, de quase todos os nossos colegas, vc fez um comentário muito incentivador, Parabéns pelas observações. Fraternos Abraços. Aluno B

17:38: Ops...economia.

**quinta, 13 março 2014**

09:14: Olá Aluno B

Agradeço pelas suas mensagens e pelas suas participações.

Abraços,

No próximo quadro encontra-se um mesmo exemplo no que tange a intervenção do professor de forma corretiva e elucidativa, onde ao término o aluno compreende as suas dúvidas.

**sexta, 23 maio 2014**

10:48: Bom dia Docente não concordo com avaliação da nota zero. Esforço tanto pra fazer as atividades, mesmo tendo muita dificuldade porque o conteúdo muito difícil e no momento da dúvida não ter uma explicação de um professor. Esse curso a a distancia é muito difícil, essas AD dissertativas também é muito difícil, não entendi questão, mesmo assim tentei responder e me avalia com um zero? Desculpe Docente mas não concordo.

quinta, 29 maio 2014

13:57: Olá Aluno d tudo bem?

Geralmente para alcançarmos objetivos que valem a pena, como a sua graduação em ADM por exemplo, enfrentamos muitas dificuldades. São justamente essas dificuldades que irão ensinar a ter a postura e os conhecimentos necessários para alcançar e manter seu objetivo.

Mas vamos ver porque sua participação infelizmente não foi tão boa assim:

É muito comum lembrarmos de lojas como Assai, Atacadão e Makro ao falarmos de atacado. Porém essas lojas são conhecidas também como "atacarejo", pois vendem tanto em atacado quanto em varejo. Vendem tanto para pessoas físicas, quanto jurídicas. Nesse caso o deslocamento do cliente para a loja é um ponto muito importante. Mas não é o caso do atacado. O atacado vende apenas para pessoas jurídicas e contam com equipes de representantes de vendas, call center, pedidos feitos pela internet, ou seja, os clientes não precisam se deslocar até lá para comprar. E muito menos para receber as compras, pois as entregas são feitas nos estabelecimentos dos clientes. Nossa atividade focava no contexto do atacado. Os pequenos comerciantes também podem comprar no atacado.

Portanto, não desanime com sua nota. Continue se dedicando aos seus estudos para que você possa construir uma base de conhecimento sólida, que fará toda a diferença em sua futura carreira como Administradora.

Qualquer dúvida, entre em contato conosco.

Abraços,

Docente

A resposta do aluno demonstra que a afetividade apresentada pelo docente alcançou o seu principal objetivo, elucidar de forma clara as dúvidas e promover o aprendizado em primeiro lugar.

**sexta, 30 maio 2014**

11:14: Agora eu entendi Docente, que só lendo a matéria não tinha entendido. Sua explicação foi ótima, obrigada pelo incentivo, estou precisando muito, porque nos semestres anteriores minhas notas foram boas e aprendi muito. Mas nesse semestre estou com muita dificuldade, estou achando muito difícil. Abraço

Por fim, o último quadro apresentado demonstra, que não só o laço afetivo é possível dentro de uma relação de ensino à distância, como este também aumenta sensivelmente as possibilidades de aprendizado.

---

**domingo, 28 setembro 2014**

00:44: Boa Noite,

P Docente fiquei tão feliz com minha nota da ATD... Mesmo em meio a dificuldades, cuidando da minha mãe com Alzheimer q mtas vezes n dá nem pra concentrar direito pq ela fica falando o tempo todo... Como agora estou fazendo as Vaps e ela dando trabalho... Agradeço a Deus e eu falo sempre q qdo eu conseguir terminar esse curso tenho q agradecer mto a Deus, pq minha luta é grande... Me desculpe o desabafo... Mas fiquei feliz com minha nota pois estava preocupada. Tenha um domingo abençoado,

Bjuss

Aluno C

09:21: Aluno C

Fico feliz em ver seu empenho e dedicação.

Tenha fé e empenho que as coisas certamente irão acontecer.

Abraços afetuosos para você e para a sua família.

Docente

Diante do acima exposto, denota-se, claramente, que a afetividade é uma poderosa ferramenta a ser utilizada no ensino a distância, pois ao aproximar as partes acaba por aumentar o poder da informação e sua aceitação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme apresentado no interim dessa pesquisa, é possível observar claramente e de forma prática, como a utilização das técnicas que englobam a ação afetiva na comunicação, promovem a qualidade e a melhora do ensino.

O aluno se vê envolto em uma áurea de confiança, segurança e certeza, permitindo sentir-se, a todo o momento, amparado pelos docentes, propiciando um ambiente fecundo para apresentação pelo aluno de comentários, questionamentos, ilustrando dúvidas e sugestões. Este acontecimento é observado e analisado como um fator crucial para o crescimento do discente e do próprio docente, pois o ensino é uma linha com bilateralidade.

O desempenho dos participantes citados acima, depois das intervenções e acompanhamentos, por meio de mensagens privadas e auxílio nos fóruns, tornou-se efetivo. Na verdade, a demonstração de que a afetividade auxiliou no aumento dos conhecimentos do discente foi patente, notoriedade esta verificada através das atividades existentes no ambiente de aprendizagem realizadas pelos alunos, posto que demonstraram um crescimento constante.

Vale ressaltar que essas técnicas foram utilizadas com todos os integrantes do curso, porém nesse artigo destacamos somente alguns casos para simples amostragem.

Ante o exposto, se conclui que a afetividade na comunicação dentro dos ambientes virtuais de aprendizado, pode ser considerada tanto como uma ferramenta, como

um recurso à disposição de todos os docentes que desejam aprimorar as suas técnicas e alcançar, com êxito, a proposta de promover a educação à distância sempre com qualidade, utilizando-se de todos os benefícios existentes nessa modalidade de ensino atual e moderna.

## REFERÊNCIAS

BENATO, A. F. A importância da afetividade no processo de aprendizagem. **Jornal União**, n. 130, 2005.

CASTRO, Maria Alice Soares de. **Guia de Boas Maneiras na Internet**, Nova Editora, 1997. Trechos disponíveis em <<http://www.icmc.usp.br/manuals/BigDummy/netiqueta.html>>, acesso em 20/5/14.

CELANI, M. A. A.; COLLINS, H. Critical thinking in reflective sessions and in online interactions. **AILA Review**, v. 18, p. 41–57, 2005.

DEGÁSPERI, A.; DEGÁSPERI, L. Tutor EaD: A Peça chave da aprendizagem. **Revista Paidéia. UNIMES VIRTUAL**, v. 5, n. 8, 2013.

HACK, J. R. **Afetividade em procesos comunicacionais de tutoria no ensino superior a distancia** Foro Virtual de Virtual Educa 2010. **Anais...**Santo Domingo: 2010 Disponível em: <[http://www.hack.cce.prof.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/01/VirtualEduca\\_2010\\_Hack.pdf](http://www.hack.cce.prof.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/01/VirtualEduca_2010_Hack.pdf)>

KOMESU, F. Internetês para interneteiros: (velhas) questões sobre escrita. . **Estudos Linguísticos (São Paulo)**, v. XXXVI, p. 1000–1007, 2007.

MOSQUERA, J. J. M.; STOBAÜS, C. D. Afetividade: a manifestação de sentimentos na educação. **Educação**, v. 29, n. 1, p. 123–133, 2006.

REZENDE, Ana Paula de. **Utilizando a Internet em pesquisas jurídicas**. Jus Navigandi, Teresina, ano 5, n. 45, 1 set. 2000. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/1761>>. Acesso em: 31 maio 2014.

SARTORI, A. S. **Gestão da comunicação: Relações entre educação e comunicação na educação a distância**. [s.l.] Universidade de São Paulo - USP, 2005.

MAECONDES, Luciana Nogueirol Lobo; DEGÁSPERI, Allan. **A AFETIVIDADE COMO INSTRUMENTO NO EAD**. Revista Paidei@. Unimes Virtual. Vol 06 – Número 10, Julho/2014. Disponível em <http://periodicosunimes.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia>. Acesso em 30 de setembro de 2014.