

CONSTRUÇÃO DE IDENTIDADE SOCIAL DE TUTORES DE EAD POR MEIO DA SOCIOLOGIA FENOMENOLÓGICA DE SCHÜTZ

Luis Gabriel Abravanel dos Santos¹
Cleverson Renan da Cunha²

RESUMO

O presente artigo visa identificar, por meio da metodologia de grupos focais e de uma abordagem sociológica de Shütz, como se dá a construção da identidade social de tutores de ensino à distância que estão veiculados a uma instituição federal de ensino. Para isso, primeiramente é discutido o processo de formação da identidade do indivíduo nos grupos sociais e então são apresentadas variáveis que estão relacionadas com a construção da identidade social. A seguir é descrito o método fenomenológico, focando-se na fenomenologia sociológica de Shütz. Então são descritos os atores sociais presentes na educação a distância, principalmente os tutores e alunos, que são o foco da pesquisa. Na sequência é apresentado o caso estudado, sua metodologia e aplicação da técnica de grupo focal. A análise de dados segue o modelo fenomenológico de Schütz (1962), que relaciona os elementos propostos por Husserl com a sociologia compreensiva de Max Weber. A análise é composta em descrição, redução e interpretação fenomenológica. A descrição fenomenológica apresenta os dados obtidos durante o grupo focal, divididos em cinco categorias. A redução fenomenológica é aonde ocorre a redefinição e a compreensão dos pesquisadores por meio de especificações precisa das experiências vividas pelo grupo, já na interpretação fenomenológica ocorre a redefinição do significado do fato de ser tutor de ensino a distância. A redução e a interpretação fenomenológicas são apresentadas em conjunto, sendo que mostram os conflitos de identidade dos tutores de ensino a distância com os demais atores e com eles mesmos.

Palavras-chave: Identidade Social. Tutores. Ensino a Distância.

INTRODUÇÃO

No âmbito psicológico, identidade costuma ser descrito como um conceito relativamente estável do indivíduo como único, que

¹ Mestre em administração pela UFPR e doutorando em administração pela UP. Professor substituto da UFPR. E-mail: tutorluis@hotmail.com

² Doutor em administração pela UFMG. Professor adjunto IV da UFPR. E-mail: cleverson.cunha@gmail.com

vem acompanhado de uma "adoção de uma ideologia ou sistema de valores" que fornece um senso de direção às ações (WEITEN, 2002, p. 328). Esse conceito é elaborado por meio de um processo no qual é formada a auto imagem do sujeito, ocorrendo a integração das ideias sobre si mesmo e sobre a imagem que os outros tem sobre esse sujeito (SCHULTZ; SCHULTZ, 2002, p. 211). Ou seja, a identidade no campo psicológico visa a elaboração de uma estrutura psicológica e emocional relativamente estável que fornece algumas noções norteadoras nas atitudes, nas crenças e nos valores.

Nesse processo sócio histórico, a identificação com o outro ou com algum modelo de referência é um dos componentes que viabilizaria a "auto afirmação, a assunção de papéis e a inserção efetiva na estrutura social" (NASCIMENTO, 2006, p. 154). A partir de então é que o indivíduo estabelecerá seus princípios e valores que irão orientar suas cognição e conseqüentemente sua auto imagem, seu auto conceito e seus comportamentos, que serão refletidos na sua ação na vida cotidiana. Esse sujeito se afirma na sociedade como alguém, constituindo então sua individualidade. Obviamente esse não é um processo simples e linear, pois no desenvolvimento da sua identidade o indivíduo rompe com seu próprio passado e estrutura seus próprios caminhos e conceitos, delineando objetivos e valores. (TELES, 2001, p.123)

Na construção dessa identidade ocorre um processo contraditório, pois ao mesmo tempo em que o indivíduo busca sua individualidade e autonomia, ele também busca alguma referência nos grupos. Ele então busca a independência a partir da dependência nos outros. Jacques (1998, p.164) afirma que "o vocábulo identidade evoca tanto o que é idêntico, igual, como a noção de um conjunto de caracteres que fazem reconhecer um indivíduo como diferente aos demais".

Para compreender esse processo é necessária uma interação teórica entre o desenvolvimento individual do sujeito e a relação entre as pessoas em grupo, ou seja, uma leitura interdisciplinar entre a psicologia e a sociologia. Jacques (1998, p. 160) aponta que a identidade psicologia "é gerada pela socialização e garantida pela individualização". Ou seja, o processo de socialização irá delinear os meios de inserção social, cultural e ideológico, enquanto a identidade psicológica servirá como referência na construção

da diferença entre os indivíduos e na constituição de valores e atitudes. Com isso a identidade do indivíduo está relacionada com o reconhecimento, sendo que este está constituído pelo auto reconhecimento e pelo alter reconhecimento. Vale lembrar que a processo de socialização e individualização na vida cotidiana é dinâmico e de difícil separação.

Dentro da criação de identidade, tanto no âmbito individual quanto grupal, Gouveia (1993, p.100) aponta o processo de identificação como fundamental, sendo que identificação é definida "como um processo em que se toma o outro como modelo implica necessariamente a formação [...], enquanto instâncias que internalizam normalizações e regulações culturais". Além do conceito de identificação, Golveia (1993) reúne outros elementos como: a) o aspecto consciente, ou a identidade enquanto verbalizada pelo sujeito; b) a consistência dos elementos que representam o sujeito, ou seja, a lógica que a envolve; c) a continuidade referente ao "dinamismo temporal na elaboração da identidade como algo que se estrutura no passado, se atualiza no presente e se projeta no futuro" (p.103); d) semelhanças e diferenças, compartilhadas entre indivíduos que compartilham ou não a mesma identidade. Todos esses elementos estão ligados com a construção e manutenção da identidade do sujeito.

O processo de socialização ocorre ao longo de toda a vida do indivíduo, mas em contextos diferentes. Berger e Luckmann (2000) apontam a socialização como sendo primária ou secundária. A socialização primária é quando a criança interioriza as regras mais básicas da sociedade, como a linguagem, a moral e os modelos comportamentais mais gerais no convívio em grupo. Nesse processo a família cumpre um papel primordial. Já a socialização secundária engloba os processos que introduz o indivíduo já socializado aos setores do mundo objetivo da sociedade, como na escola, nas amizades, e no âmbito profissional, por exemplo. Berger e Luckman (2000, p 184-185) então afirmam que é a socialização secundária que faz com que os indivíduos interiorizem "submundos" institucionais, sendo que "a socialização secundária é a aquisição do conhecimento das funções específicas, ligadas diretamente ou indiretamente com a divisão do trabalho". A partir do conceito de socialização secundária que é desenvolvido o conceito de elaboração da identidade profissional.

Outros autores, como Moita (1992), acreditam que a identidade profissional ocorre a partir da percepção de características do sujeito. Desse modo, a identidade pessoal é construída a partir da auto percepção, sendo que a identidade social é construída a partir da percepção que os outros possuem sobre o indivíduo.

Já Penna (1992) faz uma separação entre identidade social e pessoal. A identidade pessoal, objeto de estudo da psicologia, diz respeito a própria construção pessoal do sujeito, enquanto a identidade social está ligada a indivíduos da mesma categoria, independente de conviverem junto. Isso faz com que a identidade profissional seja um tipo de identidade social, no qual indivíduos com características semelhantes compartilham um campo de identidade comum.

No presente trabalho, foi analisado como se formou a identidade de um tutor de ensino a distância em nível coletivo segundo a fenomenologia de Schütz (1962). Essa escolha teórica se justifica pelo fato da fenomenologia de Schütz atuar em um nível mais sociológico, identificando as construções coletivas acerca do significado de um objeto. Essa identidade socialmente construída seria a essência desse fenômeno. O método de aproximação do fenômeno foi o método de grupo focal, pois é uma ferramenta qualitativa que permite que conceitos e idéias sejam discutidos entre o grupo, favorecendo a busca do sentido do objeto estudado.

Pode-se concluir que a identidade possui basicamente dois níveis de análise, a identidade pessoal (ou individual) e a identidade social (ou coletiva), que também inclui a identidade profissional. No presente estudo será abordado mais especificamente o conceito de identidade social, que é construída pelo meio, porém muitos elementos da identidade individual e social acabam se confundindo. Por isso, a seguir serão mais bem trabalhados os elementos que serão abordados na identificação da identidade.

OS ELEMENTOS DA IDENTIDADE

Para definir os elementos que integram o conceito de identidade, será utilizado o critério de Golveia (1993), que constitui quatro elementos principais já descritos anteriormente, que é o aspecto consciente da identidade; a consistência dos elementos que representam o sujeito; a continuidade referente ao dinamismo temporal

na elaboração da identidade, as semelhanças compartilhadas entre indivíduos que compartilham ou a mesma identidade e finalmente as diferenças entre os sujeitos que compartilham com os que não compartilham a mesma identidade.

Com relação ao aspecto consciente da identidade, o conceito está ligado com o auto percepção da identidade que cada indivíduo tem. Pela teoria da auto percepção, Bem (1972) diz que a percepção de cada indivíduo sobre si é na verdade sua atitude perante algo. Essa atitude é desenvolvida por meio da observação do próprio comportamento e pelas conclusões que o sujeito chega sobre suas causas. Vale lembrar que atitude é uma predisposição à ação, que está inerente ao sujeito. Já comportamento é o que é manifestado. Desse modo, pode-se dizer que o aspecto consciente da identidade está ligado com as atitudes do sujeito que foram construídas pela auto observação do próprio comportamento e por suas causas.

Já a consistência dos elementos que representam o sujeito pode ser analisada de várias maneiras. Golveia (1993) sugere que esses elementos façam parte da lógica que envolve o sujeito. A idéia de papel social está intimamente relacionada a essa consistência. Berger (1976) diz que o papel social pode ser conceituado como a junção do comportamento esperado com o adotado, ou seja, as normas, os deveres e as práticas realizadas pelo ator social. A continuidade referente ao dinamismo temporal na elaboração da identidade se refere à construção desse papel social ao longo do tempo. Finalmente, com relação às diferenças e semelhanças compartilhadas entre indivíduos que compartilham ou não a mesma identidade, pode-se dizer que as diferenças entre o papel social, ou seja, nas práticas, nas normas e nos deveres desenvolvidos. O arcabouço epistemológico escolhido para a explicação da identidade social foi a fenomenologia sociológica de Schütz, que procura os fundamentos fenomenológicos para a sociologia da ação e da compreensão, que é descrita a seguir.

MÉTODOS FENOMENOLÓGICO

A fenomenologia, segundo Silva (2000), teve como fonte filosófica a obra Kant (2003), principalmente "A crítica da razão pura". Kant critica a metafísica, visto que para o autor a razão não possui a capacidade de conhecer a priori. Porém também criticou o

conhecimento ligado apenas ao empírico, pois quem conhece algo é o sujeito. Então Kant justificou que o conhecimento se dá na relação entre o sujeito e o objeto, de um modo transcendente. Inspirado nessas premissas, Husserl (2002), no final do século XIX e no início do século XX, apresenta o conceito de fenomenologia, que é uma postura epistemológica que descreve o mundo como aparece na consciência. O objeto de estudo da fenomenologia é o fenômeno, ou seja, aquilo que se revela, mostra-se ao sujeito. Ele visava descobrir as estruturas essenciais e os relacionamentos do fenômeno, assim como os atos da consciência pelos quais os fenômenos se revelam. Husserl (2002) também descreve um método de pesquisa fenomenológica, pelo qual concebe a *epoché*, ou seja, uma suspensão do juízo de valores do pesquisador quando ele encara o fenômeno. A seguir o pesquisador entra em contato com o fenômeno e posteriormente realiza a redução eidética, que é eliminar o que não é essência, sentido, e o que não concorre para conhecer esse sentido. Para isso, é necessário coletar dados sobre vivências, sobre o objeto, reconhecer conteúdos de sentido e de não sentido desse objeto e então, categorizar e analisar, ou seja, interpretar. O passo seguinte é a redução transcendental, que se consiste na busca do saber quem é e o que tem/toma consciência de algo. Reduzir significa "eliminar" o que não é invariável. Desse modo que o indivíduo pode tomar consciência do fenômeno.

A abordagem de Schütz (1962) relaciona os elementos propostos por Husserl com a sociologia compreensiva de Max Weber. Schütz (1962) se apropriou de interesses de Husserl, no sentido do entender como os membros comuns da sociedade constroem e reconstroem o mundo da vida diária, assumindo que aquilo que é verdade para o indivíduo está em suas ações e é a essência de suas experiências. Para Schütz (1962), a relação com o outro é troca e consciência de "si" e do "outro" e dos "outros". Além do ego que há dentro do sujeito, existe o *alter ego*, ou seja, há a consciência da existência do outro. Isso supõe que a percepção subjetiva está assentada no mundo da realidade social, ou seja, a relação entre pessoas compõe o compartilhamento da vida social, e essa experiência consciente reside no intersubjetivo, passível de análise fenomenológica pela redução e descrição de seus elementos permanentes. Esse arcabouço teórico justifica a sua utilização na percepção da identidade socialmente construída, visto que a tarefa da sociologia fenomenológica de Schütz

(1975) é descrever os processos de estabelecimento e interpretação de significado tal como realizado pelas pessoas em seu mundo social.

ATORES DO ENSINO A DISTÂNCIA

Matus (1996, p.204) diz que ator social é aquele que possui capacidade de intervenção em um grupo social, tendo presença forte e estável nesse grupo. Por isso a denominação de "atores" para os envolvidos em um programa de ensino a distância.

Moran (1997) conceitua ensino a distância (EAD) como um processo de ensino aprendizagem que é mediado por tecnologias, onde os educadores e alunos estão separados espacial e/ou temporalmente. Entre os educadores, podem-se citar vários atores, como coordenadores, professores, pedagogos e tutores, sendo que os três pilares fundamentais do processo de ensino e aprendizagem são: professores; tutores e alunos.

Almeida (2001) diz que o papel do professor é de um agente organizador, dinamizador e orientador da construção do conhecimento do aluno e até da sua auto-aprendizagem. Segundo Niskier (1999), o professor participa na produção dos materiais, seleciona os meios mais adequados para sua distribuição e mantém uma avaliação contínua a fim de aperfeiçoar o próprio sistema.

O tutor, de acordo com Sá (1998), irá exercer duas funções importantes: a informativa e a orientadora. A função informativa é provocada pela elucidação das dúvidas levantadas pelos alunos, enquanto a orientadora se consiste em ajudar nas dificuldades e na promoção do estudo e aprendizagem autônoma. Niskier (1999, p.393) diz que entre as funções do tutor está comentar os trabalhos realizados pelos estudantes; corrigir as avaliações dos alunos; auxiliar os alunos a entender os materiais do curso por meio das discussões e explicações; responder às questões técnicas sobre a instituição; auxiliar os alunos a planejarem seus trabalhos e estudos; fornecer informações por meios eletrônicos; supervisionar atividades, trabalhos práticos e projetos; acompanhar informações sobre o progresso dos estudantes; fornecer *feedback* aos professores, coordenadores e instituição sobre os materiais dos cursos e as dificuldades dos estudantes e principalmente servir de intermediário entre a instituição, professores e os alunos.

Já o aluno a de ensino a distância é aquele aluno que, por diversas razões, se matriculou em um curso da modalidade de EAD. Belloni (2006) aponta algumas características do aluno em EAD, sendo que a principal, ou pelo menos a mais desejável, é a capacidade de busca autônoma da aprendizagem, na qual o aluno fosse ativo, sendo que o professor e o tutor seriam recursos desse aprendiz.

A partir desses atores, foi analisado como que ocorreu o processo de formação da identidade social do papel de tutor de ensino a distância no caso descrito a seguir.

CASO ESTUDADO

Para a identificação da construção da identidade de tutor em EAD, foi analisado o caso do curso de administração a distância de uma instituição de ensino superior federal na cidade de Curitiba. O curso teve início em 29 de setembro de 2006 e faz parte de um projeto da Universidade Aberta do Brasil que foi criado pelo Ministério da Educação, em 2005. O curso possui como público alvo qualquer cidadão que concluiu a educação básica e que foi aprovado no processo seletivo, atendendo aos requisitos exigidos pela instituição pública vinculada ao Sistema Universidade Aberta do Brasil. Todos os alunos fazem parte de alguma instituição pública, sendo que metade das 250 vagas foi destinada a funcionários de um banco de economia mista, que co financiou o projeto.

O curso embora esteja descrito na modalidade de EAD, possui encontros presenciais periódicos, sendo que ocorrem no mínimo dois encontros por módulo, que duram na média de um a três meses.

Todos os professores e coordenadores do curso possuem vínculo com a instituição, sendo também professores dos cursos presenciais. A maioria não possuía experiências anteriores em ensino a distância. Os tutores foram selecionados nos cursos de mestrado e doutorado de administração da instituição e embora a maioria não tivesse experiência com ensino a distância, todos realizaram cursos de aperfeiçoamento na área oferecido pela própria universidade.

Durante a realização da pesquisa o curso estava no quarto ano letivo, sendo que a previsão de término é de quatro anos e meio. O curso possuía cerca de cem alunos matriculados, divididos em sete turmas, cada uma com um tutor responsável. O número de alunos

pelos quais cada tutor era responsável variava entre 12 e 20. Desses tutores, três estão desde o início do curso. Um deles está há dois anos, outros dois há dois anos e cinco meses e outro há um quatro meses. A população estudada se consiste nos sete tutores atuantes no curso, sendo que durante o grupo focal foram tomados como amostragem seis tutores. Uma das tutoras, que está desde o início do curso, não participou da coleta de dados. Os sujeitos foram identificados por siglas, que vão de S1 a S6, sendo que o moderador foi identificado como MO. A descrição dos sujeitos é apresentada na Tabela 1.

TABELA 1 - DESCRIÇÃO DOS PARTICIPANTES

Sujeitos	Idade	Sexo	Tempo de atuação como tutor	Nível de instrução	Curso de graduação realizado
S1	29	Masculino	4 anos e 5 meses	Mestre	Economia
S2	31	Masculino	4 anos e 5 meses	Mestre	Psicologia
S3	30	Feminino	2 anos e 5 meses	Mestre e Doutoranda	Administração
S4	26	Masculino	2 anos	Mestre	Administração
S5	25	Feminino	2 anos e 5 meses	Mestre e Doutoranda	Design e Administração
S6	24	Feminino	4 meses	Mestranda	Administração

Fonte: Dados primários

COLETA DE DADOS

Como técnica de acesso, foi feito uma solicitação formal ao coordenador do curso para a realização da pesquisa. Então foi feito o pedido de participação aos tutores. A coleta de dados ocorreu após uma reunião realizada entre a coordenação de curso com os tutores. Como técnica de coleta de dados, que visou identificar a construção da identidade dos tutores do curso de administração em EAD, foi utilizada a metodologia qualitativa de grupo focal.

Carlini-Cotrim (1996) define grupo focal como uma técnica de pesquisa em ciência social, na qual os dados são coletados pro meio de interações grupais, nas quais são discutidos tópicos sugeridos pelo pesquisador. A escolha desse método se justifica pelo fato de ser uma técnica que permite compreender como se dá o processo

de construção de percepções, atitudes e de representações sociais em grupos (VEIGA e GONDIM, 2001).

Para a identificação da identidade entre atores de um determinado grupo, o grupo focal se mostrou uma ferramenta adequada, pois visa estabelecer discussões que emergem em no grupo, ou seja, no jogo de influências intra grupal da formação de opiniões sobre um determinado tema. Além disso, o grupo focal se destina a analisar o conjunto de dimensões que irá cobrir cada variável, que no caso está relacionada com a construção da identidade, envolvendo também a visão socialmente construída e compartilhada do fenômeno estudado, podendo então se chegar a essência acerca do objeto estudado, tal como propõe a sociologia fenomenológica de Shultz (1962). Embora a unidade de análise seja individual, os conceitos compartilhados pelo grupo.

Foi realizado um grupo focal dia 25 de março de 2010, envolvendo seis dos sete tutores envolvidos no curso. O encontro durou cerca de duas horas. Foram abordados os seguintes temas: a) O que caracteriza um tutor de ensino a distância? b) O que significa ser tutor? c) Como ou quando vocês se sentiram como um tutor? d) O que diferencia um tutor de outros atores do ensino a distância? e) Como os demais atores de EAD percebem o tutor?

Nesses tópicos foram abordadas variáveis propostas por Golveia (1993), abordando a construção da identidade social, como o aspecto consciente relativo à identidade, a sua auto percepção; a consistência dos elementos que representam o sujeito, relacionada a seu papel social; a continuidade temporal na construção desse papel social e as semelhanças e diferenças, compartilhadas entre indivíduos que compartilham ou não o mesmo papel social.

ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados obtidos durante o grupo focal pode ser dividida conforme as questões abordadas, que envolvem as dimensões da formação da identidade social de um tutor de EAD, de acordo com a fenomenologia sociológica. Inicialmente ocorreu a codificação da transcrição do conteúdo do grupo focal e os temas foram agrupados e por unidades temáticas. A seguir foi realizada a descrição fenomenológica, que busca fazer uma síntese descritiva das unidades de análise agrupadas em unidades temáticas.

Em seguida é apresentada a redução fenomenológica, que visa especificar partes da síntese descritiva apresentada anteriormente. É o momento de redefinir a compreensão dos pesquisadores por meio de especificações precisa das experiências vividas pelo grupo. A redução também é o momento de voltar a literatura para iniciar uma análise que possa levar a alguma identificação prática na formação da identidade de um tutor em EAD. Por fim, apresentou-se a interpretação fenomenológica, que visa levar-nos a redefinição do significado do fato de ser tutor de ensino a distância. A pergunta da interpretação fenomenológica é em que medida a consciência que o sujeito tem da experiência de ser tutor de ensino a distância.

DESCRIÇÃO FENOMENOLÓGICA

A descrição fenomenológica se caracteriza pela descrição precisa de fenômenos, do que aparece, do que acontece ante a consciência cognoscitiva. Nesse caso, ela foi obtida pelo comportamento verbal e não verbal dos sujeitos analisados durante o grupo focal. O grupo focal ocorreu pela manhã, após uma reunião realizada pelos tutores e pela coordenação do curso. O moderador e os tutores se reuniram em uma sala de aula, sentaram-se em um semi círculo e o moderador se apresentou e informou sobre os objetivos do encontro. A descrição do grupo focal foi agrupada em cinco unidades de análise que são apresentadas a seguir.

O QUE CARACTERIZA UM TUTOR DE EAD?

Com relação a caracterização do papel do tutor em ensino a distância, foi colocado que essa depende principalmente do que é estabelecido pela IES em estão. No caso analisado, citou-se que o tutor possui um papel muito próximo a de um professor, devido às atividades por eles desempenhadas, como o acompanhamento pedagógico aos alunos. Porém muitas IES caracterizam o tutor como um auxiliar técnico.

S1: Depende da faculdade, da instituição. Aqui na universidade os tutores têm um objetivo bem claro que é auxílio muito próximo ao professor. Ajudar na correção das atividades, na elaboração de provas, dos guias

didáticos, fazer o feedback dos alunos. Aqui o tutor atua como um professor. Mas tem faculdades que o tutor é apenas um auxiliar técnico. Aqui é um professor tutor. Então depende do objetivo.

O grupo comparou a caracterização dos tutores do caso estudado com tutores de IES particulares. A formação de mestrado e doutorado dos tutores foi apontado como um dos fatores de aproximação do papel dos tutores com o papel dos professores, principalmente pelo conhecimento teórico da área. Foi citado que em outras IES os tutores ocupam um papel mais técnico, não se envolvendo com as questões pedagógicas. Já em outras IES há a denominação de um "professor tutor", no qual há um professor que acumula suas funções com a de tutor, atuando apenas em sua área de conhecimento. Desse modo, voltou-se a ressaltar a divergência na caracterização do papel de tutor conforme a IES.

S1: Por isso que eu acho que o curso nosso deveria ter dois professores. O professor titular e o professor tutor porque a gente tira dúvida, responde aos alunos. Aqui o pessoal já pega aluno de mestrado e doutorado porque o pessoal já tem um conhecimento mais apurado, mas é claro que nas faculdade particulares não é assim que funciona. Lá tem, por exemplo, um professor tutor que seja, por exemplo, de administração. É um cara que dá aula de administração. Se for de economia, é um cara que dá aula de economia. Ou seja, é um professor tutor. Aqui não, tem um professor titular e os professores tutores, que são apenas tutores aqui, mas é que tem uma função de professor.

Também foi abordado o papel social do tutor, como um ator que media a relação entre outros atores no âmbito acadêmico, principalmente a relação entre os alunos e os professores, assim como a secretaria. Essa ligação foi apontada como uma das principais funções do tutor em EAD.

S3: É, então, complementando o que o nosso colega (S1) falou, o trabalho do tutor é tentar fazer a aproximação com o professor. A gente tem entrado em contato com

os professores, a gente tem sentido que esse contato é importante, então quando a gente tem algum pepino aqui o professor é mais distante e sente mais dificuldade, e o aluno frequentemente também. Então eu acho que o papel principal do tutor seria auxiliar o processo de aprendizagem do aluno, fazer essa ponte de intermediação com o professor, com a secretaria e fazer com que o aluno tenha acesso aquilo que necessita e tenha um aprendizado adequado, satisfatório a partir das ações dos tutores.

A presença humana foi colocada como um aspecto importante no processo de ensino aprendizagem, mesmo quando é feita a distância. Nesse processo, o tutor foi apontado como um dos principais agentes, se colocando como uma figura representativa da instituição a disposição dos alunos. Desse modo, o fácil acesso à um representante da IES configuraria um dos elementos do tutor em EAD. Foi citado o fato da EAD ser uma modalidade no qual o aluno pode se sentir sozinho e conseqüentemente desmotivado. Por isso o acompanhamento de um tutor se faz importante, passando, por meio de um vínculo humano, segurança e valorização do aluno, que garantiria uma maior participação dos um menor número de desistências.

O grupo citou que no curso estudado a relação social entre os alunos e tutores é valorizada, citando-se o termo "tutor amigo", na qual o tutor conhece cada um dos seus alunos, valoriza suas virtudes e alerta sobre suas dificuldades, auxiliando o desenvolvimento dos alunos ao longo do tempo, papel que não é desempenhado pelos professores.

S4: Eu acho que além da questão de ser tutor professor, tem também a questão de tutor amigo, que é bem valorizada aqui no curso. Pra ver as dificuldades, as formas de interferir, também pelo caso de acompanhar por um longo período. Se fosse depender só do professor, o modelo de curso aqui não serviria. É estranho que aqui uma relação, uma nova relação é bem valorizada. O relacionamento também visa desenvolver o aluno ao longo do curso. Eu acho que nesse desenvolvimento o tutor é mais fundamental que o próprio professor, pois

ele conhece as habilidades de escrita, pode incentivar mais algum aspecto.

S6: Eu não sei se posso falar muita coisa porque estou há menos de um ano na tutoria, mas eu senti bem esse clima de amizade que o S4 falou. Mas o que mais foi passado para mim e o que mais os alunos sentiram falta, principalmente da turma que entrou, o que mais foi passado foi de fazer esse papel, de estar mais próximo, de estar sempre em contato com os alunos. Eu senti que aqui o principal ponto é esse, de estar mais presente. Até porque com questão de dúvidas tem monitores, tem professores que podem tirar eventuais dúvidas.

Por isso foi justificado o acompanhamento em longo prazo de um tutor com os alunos, sendo que a idéia de um “professor tutor” que não estabelecesse vínculo social com os alunos não seria adequado no presente caso. Isso foi relacionado com a visão de uma educação como processo contínuo. Nesse processo os tutores fazem um acompanhamento próximo de cada aluno, não se restringindo apenas ao ambiente virtual, mas também com encontros e supervisões presenciais, geralmente realizadas de maneira informal e fora do horário estabelecido pelo curso, como jogos de boliche e encontro em churrascarias. Entre os tutores que lecionam em instituições de ensino superior, tanto públicas quanto privadas, foi comentado que no ensino presencial não há a proximidade que há no ensino superior.

S1: É, a gente acompanha a vida dos alunos, já há quatro anos. Sei de tudo o que acontece na vida deles. Quando algum começa a atrasar as atividades já sei que tem alguma coisa. A gente conversa para ver o que pode ser feito e tal.

S4: A nossa relação é tão próxima que a gente fica ligado até a problemas familiares, e as vezes é difícil lidar com isso. Mas mesmo tempo é bom, mas é difícil.

S1: É porque já estamos quatro anos nesse curso. É impossível não lidar com isso, não tem como. Igual já me falaram em outro curso: O tutor bom é aquele que vira padrinho do filho do cara (risos).

Porém foi ressaltado que é preciso estabelecer limites, pois a amizade não poderá influenciar nos aspectos técnicos na tutoria. Inclusive foram comentados casos de alunos que tentaram conseguir benefícios pessoais, como aumento de notas. Foi dito que o tutor precisa ter uma proximidade com o aluno, mas não ter "camaradagem".

S5: É, eles confundem as vezes. Por exemplo, tem várias vezes que tem práticas de plágio. Como lidar com isso é complicado. Se você tem uma relação de muita amizade, até pode passar por cima disso. Temos que ter uma relação de respeito, eu acho, de proximidade, mas não de camaradagem, entendeu?

S1: Eu, por exemplo, vou a churrascrias com os meus alunos, vou jogar boliche. No outro dia vou corrigir e tasco zero, escrevo plágio, e digo: Ó, não vai ficar com cara feia depois, tá?

Desse modo, para os sujeitos o papel do tutor segue uma linha tênue entre o coleguismo e a figura de um professor, sendo que cabe ao tutor demonstrar respeito e autoridade quando for necessário.

O QUE SIGNIFICA SER UM TUTOR?

Para os tutores, foi perguntado o que é ser um tutor. A primeira resposta foi que ser tutor é ser "super homem", pois o tutor tem uma série de coisas a fazer, que muitas vezes não é de seu encargo, pois caso contrário quem sofre as consequências são os alunos. Foi apontado que muitas vezes o tutor precisa assumir o papel do professor ou de auxiliar técnico, por exemplo.

S1: Ser tutor é super homem.

MO: Mas como assim ser super homem? O que você quer dizer com isso?

S1: É porque você é tudo, né? Tem uma série de coisas que você tem que fazer e nem sempre é de seu encargo. As vezes tem que assumir o papel do professor, que vai embora. Então você faz as suas atividades, que tem que ser muito bem feitas, e assim como você faz outras, que não é sua mas você acaba pegando porque é assim,

você tem uma proximidade com os alunos e você acaba assumindo algumas coisas no momento e depois entra outro professor que assume. Assim, a gente faz papel de técnico também, que as vezes dá problema na plataforma e você tenta auxiliar em algum probleminha técnico que ocorre.

S2: Também é lidar com o que você não sabe, né? Porque cada professor é de um jeito. As vezes o professor não sabe como fazer e você tem que ser tutor dos alunos e as vezes gastamos mais tempo ensinando os professores do que os alunos.

Outra metáfora utilizada é que o tutor é como um “bombeiro”, pois tem que sempre apagar incêndios. Caso a disciplina não tenha sido bem planejada, os problemas irão afetar tanto aos alunos quanto aos tutores. Foi comentado que muitos professores não cumprem com os prazos pré estabelecidos e nesses casos os tutores que são responsabilizados.

S4: Outra metáfora boa é ser bombeiro, não é? Sempre está apagando incêndio. Faltou planejamento da disciplina e a bomba cai na tua mão e você que vai resolver.

S2: Muitos professores estão acostumados com isso no presencial, porque levam assim faz anos.

S1: Sim, depois enviam pra você depois por e-mail e ficam cobrando você depois para postar tudo na plataforma tudo na hora.

Os tutores foram citados como sendo responsáveis e corresponsáveis por uma série de atividades. Ou seja, o tutor é responsável pelo que é esperado de seu papel, porém também é corresponsável por colocar em prática várias atividades que são elaboradas por outros atores do EAD. Por exemplo, caso o professor seja responsável por elaborar uma atividade, o tutor é corresponsável por colocar isso em prática, assim como tem a corresponsabilidade de lidar com a situação caso algo não ocorra conforme o planejado.

S5: É, eu acho também que o tutor é responsável e co responsável. Porque o tutor é responsável por corrigir, postar, etc. Mas ele também é co responsável por

uma série de atividades. Por exemplo, o professor é responsável por colocar atividades para os alunos, a gente é co responsável para colocar isso em prática.

A permanência dos alunos no curso também foi correlacionada com as atividades do tutor. Ou seja, o tutor também seria um agente motivador que garantiria a não desistência dos alunos, não só pelo seu relacionamento com estes, mas também pela sua responsabilidade, cumprimento dos seus deveres e de sua capacidade técnica.

S6: A gente tem responsabilidade também dos alunos continuarem o curso. Muitas vezes a gente pensa que a culpa, entre aspas, é nossa de um aluno não continuar o curso. Eu por exemplo penso que não estimei, a fazer os exercícios, a participar em fóruns, entendeu? Então o que foi passado muito foi que é responsabilidade do tutor que o aluno continuasse no curso, que tivesse interesse em fazer as atividades. Isso também foi passado em outro curso que eu fiz.

Comentou-se que ser tutor é saber entender o outro. Como a EAD é uma metodologia inclusiva e flexível, o tutor deve ser um filtro que identifica os problemas, dificuldades e insatisfação de cada um, tendo então uma atitude para cada caso específico. Nesse caso, o tutor seria alguém que está sempre predisposto a auxiliar os alunos de maneira individualizada no processo de ensino aprendizagem a distância.

S3: Então, eu acho que ser tutor é tentar manter a calma. A gente é de uma maneira para os alunos, mas a gente tem que atender caso a caso. Claro, aí vem a proximidade. Caso um aluno tenha um problema, sei lá, de saúde, e conhecendo mais esse aluno, a gente vai saber mais, realmente, o problema, saber lidar com isso. E eu acho que isso é importante tanto para a gente quanto para eles. Ter alguém com uma atitude que seja esperada por eles e que seja justo. Não adianta agir de uma maneira que um aluno só, saia satisfeito, mas entender, pela proximidade, a vida de cada um deles, suas limitações, seus problemas.

COMO E QUANDO VOCÊS REALMENTE SE SENTIRAM UM TUTOR DE EAD?

Um dos momentos citados foi quando os tutores realizaram o processo de avaliação dos alunos, assim como as demais atividades de cumprimento das responsabilidades a eles estipuladas. O auxílio entre os sujeitos e a troca de experiência também foram citados no processo de formação da identidade.

S5: Eu acho que a partir do momento que você passa a avaliar é um momento chave, pois é aí o que se materializa a coisa. Por exemplo, eu tenho uma responsabilidade com o curso, então é uma responsabilidade que possibilita você intervir de alguma forma de trabalho nesse sujeito, no processo de aprendizagem. Então quando eu comecei com a avaliação vários colegas me ajudaram, principalmente o S2. Ele começou a me ensinar e dizer como que era isso e então foi com ele que eu comecei a me sentir tutora, vamos dizer assim. Então eu falava com os alunos: Olha, melhora mais isso, devolve, traga para mim isso. Não, não está bom ainda, vamos trabalhar junto, sabe? Esse acompanhamento que é importante. Não só de dizer se está certo ou errado, mas de incentivar a continuar aprendendo é o momento que mais caracteriza o que é o papel de um tutor.

Com relação aos tutores que presenciaram o início do curso, foi citado que a percepção ocorreu logo de início, devido a grande demanda que o processo exigiu dos participantes. Já nos tutores que entraram após algum tempo, o papel foi sendo construído mais lentamente. O curso de formação de tutores também foi citado, pois os sujeitos comentaram que, mais importante do que o conteúdo do curso, foi o fato da experiência de ser aluno de ensino a distância ao mesmo tempo em que se exercia o papel de tutor. A passagem a seguir exemplifica a diferença da percepção e da formação do papel de tutoria entre um sujeito que iniciou o curso como tutor (S1) e outro sujeito que entrou com o grupo já formado (S5).

S1: Eu no caso, como estou aqui desde o 1º dia do curso, e o nosso curso começou totalmente atordoado, não é? A plataforma não funcionava, era professor que não sabia o que era ensino a distância. Então desde o 1º dia já caiu um caminhão de perguntas. Era aluno que não entendia a plataforma, não conseguia acessar, mandava e-mail. Então eu lembro assim, que no 1º dia já foi assim. [...] Ninguém sabia nada e o curso já estava correndo porque o MEC deu autorização e a ideia era abrir no outro semestre, se não me engano e começou correndo. Então foi tudo, apagando fogo mesmo. Então eu percebi que era tutor, mesmo que não sabia o que era isso mesmo, já no começo.

S5: É, eles (os atores S1 e S2) estão desde o início, eu entrei quase na metade. Então a construção do papel foi diferente porque eu entrei em um grupo que já estava maduro, me passou segurança e falavam para não se preocupar com algumas coisas, vai por esse caminho, foram todas essas coisas que fizeram eu formar a visão de tutoria. [...] Então, a experiência deles é bem diferente, quando eu entrei, foi no mesmo instante que comecei o curso de tutoria, eu comecei na tutoria. Esse curso é importante porque você ao mesmo tempo é aluno e você é tutor e o aluno, então, vê o que o tutor faz, e você percebe o que facilita a aprendizagem. O grupo para mim é outra questão importante. [...] Eu pedi orientação para o S2, que foi meio que a minha tutoria. Então um tutor procura outro tutor. Então para mim também foi esse grupo e as características da turma e você começa a conhecer o jeito deles lidarem e por fora a sua caminhada como tutor. Então para mim então são três coisas que vêm nessa ordem: O grupo de tutores que já tinha um caminho tomado, depois a turma que tem algumas características que te fazem tomar algumas posturas e por último o próprio curso que te coloca em outro papel de aluno diante de tutor.

Então, como os sujeitos comentaram que o fator presencial também foi muito importante na percepção do papel de tutor. Algumas vezes os sujeitos citavam o encontro presencial como sendo algo que acolhia os tutores aos alunos, outras vezes percebiam certa resistência dos alunos a essa aproximação.

S2: Eu acho importantes os encontros presenciais. Embora seja um curso a distância, a parte presencial é que foi bem forte, né?

S5: Perguntavam o que era a plataforma, o que eu era, se eu era um ser humano ou era uma máquina que respondia para ele. Foi quando a gente se encontrou, que eles viram a minha cara, é que eles viram que eu era real mesmo, não era uma lenda.

S3: No meu caso, eu acho que foi um pouco mais negativo o caso que eu percebi que era tutora do que a maioria. Foi quando eu pedi para eles se apresentarem no encontro presencial, falarem sobre eles. Então eu senti a recepção, por parte de alguns muito boa, dando boas vindas. Já outros deram para perceber que pensaram assim: Ah, já mudou de tutor de novo. Deu uma recepção um pouco meio que negativa, poxa. Agora caiu a ficha, sou a tutora deles.

S4: Eu me senti tutor mesmo no final do ano, quando me despedi deles, no final da disciplina, no encontro presencial, foi que eu me senti mesmo tutor. Eles me deram *feedback*, da minha evolução, ao longo do semestre. [...] Eu sou o mais novo, a maioria tem o dobro da minha idade, então é um apoio interessante.

Os sujeitos disseram que não houve um treinamento formal sobre as atividades que seriam exercidas. O grupo estabeleceu as práticas em um processo coletivo de imitação e de aproximação e erro. Algumas práticas foram repensadas e modificadas ao longo do tempo. A interação com outros atores, principalmente os professores, se constituiu em um elemento de conflito pelo que foi apresentado no grupo.

S2: É que como a gente está em um curso piloto, a gente não teve um treinamento do que a gente precisa fazer.

S4: É, o aprendizado é basicamente mimético, né? Você olha o que o outro está fazendo e copia.

S1: É, inclusive teve uma orientação para correção, que a gente teria que ler a resposta e colocar um comentário e se tivesse fora do pedido, eles teriam que refazer. Depois a gente viu que é inviável dar *feedback*

de todas as atividades, mandar refazer, dar feedback da atividade refeita. Tem professores que mandam um caminhão de atividades.

O conflito entre os professores e os tutores fica mais evidente no trecho a seguir:

S2: Isso é um problema constante do curso, do problema de elaborações das atividades pelos professores. Inclusive teve um caso de uma disciplina que foi feita oito reuniões com o professor e não adiantou. Acho que é um problema da própria instituição mesmo, pois o cara já está acostumado de não fazer nada na aula e é assim.

S1: E isso não é um problema da coordenação, porque o coordenador do curso faz 3 o 4 reuniões com os professores e não sai a coisa. [...] Nosso coordenador tem o cargo mais ingrato do mundo. No presencial já falam que o coordenador não faz muita coisa. No ensino a distância então, que o pessoal acha que não precisa dar aula, não precisa de nada.

Os sujeitos se desviaram da discussão inicial, que era de estabelecer os fatores que constituíam a formação do papel de tutor de EAD, para criticar outros atores, no caso citado, os professores. Vale ressaltar que foram os tutores que participam desde o início do curso que mais criticaram a postura dos professores. O moderador então retoma a discussão para a identidade de um tutor. O grupo então comenta que falta uma definição da identidade do tutor de ensino a distância que transpassa a relação entre professores e tutores, assim como vai além da instituição estudada. A própria sociedade não tem essa identidade definida.

S2: É, mas nessa disciplina que está tendo, o professor confundiu nosso papel. Pensou que fôssemos monitores [...].

S5: Eu vejo que muitos professores veem o tutor como uma espécie de estagiário que vai resolver todas as coisas para ele, assim, ele não vê o papel que é ainda, que tem que fazer.

S4: É hierárquico também, né?

S5: Sim, é hierárquico, exatamente. Ao mesmo tempo ele te dá muita responsabilidade que ele deveria ter e ele nunca faz, deixa para você. Agora com os alunos é diferente. Eles veem os tutores mais como um professor mesmo. Tira dúvida, conversa e tal. [...]É uma função ou atividade que não tem um papel muito bem definido. Há muito debate, cada faculdade tem um sistema diferente, tem um papel para o tutor, então é muito complicado falar de características mais gerais. A gente pode falar da nossa realidade, podemos falar das nossas dificuldades, mas eu acho ainda que é uma coisa que está em construção.

S2: Sim, até legalmente.

S1: É porque no nosso curso foi moldado pela Universidade Aberta, nós já temos as características a nossa tutoria. Mas o problema são os outros cursos. O nosso a gente já definiu internamente.

S5: É, e para a gente que faz carreira acadêmica, que faz mestrado e doutorado, depois, quando a gente for fazer um concurso, isso aí nem conta. Não conta nada como pontuação e deveria. Por isso, em termos de reconhecimento, em termos de valor, isso é complicado.

O trecho apresentado mostra que segundo os sujeitos a definição de identidade de tutor está sendo construída em torno de uma experiência pontual e essa experiência não é compartilhada pela sociedade. Os conflitos apresentados mostram que os sujeitos encontram dificuldades para estabelecer uma identidade mais universal da tutoria, que seja institucionalizada perante demais realidades.

FATORES QUE DIFERENCIAM UM TUTOR DO ENSINO A DISTÂNCIA DE OUTROS ATORES DO ENSINO A DISTÂNCIA

Quando esse tema foi apresentado, uma das questões mais enfatizadas são as diferenças de remuneração e de excesso de atividades e responsabilidades que os tutores recebem comparados com outros atores, principalmente os professores.

S2: O salário é uma das maiores diferenças (risos).

S1: Ah, sem dúvida. Pode colocar aí mais de 1200 reais para a gente fazer o que faz.

S4: É, mas parece também que o tutor dá a impressão que faz as coisas tudo em uma sexta feira a noite, parece que dá conta. E não é bem assim.

Os sujeitos então fizeram uma divisão de tarefa dos atores do curso em que atuam. O papel da secretaria foi enfatizado, citando tarefas de apoio a questões técnicas e de auxílio a coordenação. A coordenação foi citada como um norteador do curso, detentora de uma visão estratégica que determina vários fatores, inclusive na formação dos papéis dos atores envolvidos no curso. Então foi diferenciado o papel do tutor do professor de ensino a distância, que pode ser resumido na passagem a seguir:

S5: Mas principalmente o envolvimento é o que diferencia mais o tutor. Não importa se é disciplina X ou Y, o tutor é que fica ali o tempo inteiro.

S4: Eu acho que o tutor é o grande responsável pela implementação. Enquanto o professor é responsável pelo planejamento, ele é que escolhe as atividades, como será a disciplina, sendo que o tutor tem um grau de interferência baixíssimo, poucos pedem um retorno sobre o guia didático.

Novamente o conflito entre os atores foi evidenciado, nesse caso relativa a pouca participação no planejamento do ensino.

PERCEPÇÃO DOS DEMAIS ATORES EM RELAÇÃO AOS TUTORES EM ENSINO A DISTÂNCIA

Os tutores citaram que os alunos vêem os tutores como alguém próximo, que o auxilia no processo de ensino aprendizagem.

S1: Eles percebem a gente como um super herói.

MO: Mas quem percebe o tutor como super herói?

S1: Os alunos. O salvador da pátria.

S5: Eu acho que o tutor tem papel fundamental, mas

sozinho ele não consegue atingir o que ele deveria atingir. Acho que a gente não pode supervalorizar tudo, mas acho que o nosso papel é muito importante, mas a gente tem dificuldade, temos muito que aprender também. É uma função ou atividade que não tem um papel muito bem definido.

Com relação à percepção que os professores têm sobre os tutores de EAD, os sujeitos concordaram que pouco possuem uma percepção clara sobre essa atividade. Os maiores fatores citados foram a falta de um papel institucional claro, que seja compartilhado por diversas instituições e o fato de ser uma atividade que só foi incluída no processo de ensino aprendizagem há pouco tempo. A experiência que os professores tiveram em EAD foi citada como um fator importante para a percepção do que seria um tutor. Também foi comentado que os papéis dos tutores são constantemente confundidos com o de outros atores, como os monitores ou estagiários, por exemplo. Essa situação pode ser exemplificada no trecho a seguir:

S1 É, mas nessa disciplina que está tendo, o professor confundiu nosso papel. Pensou que fôssemos monitores.

S4: E eu penso que ele ainda está achando isso(risos).

Ao final do grupo focal, os sujeitos evidenciaram a falta de reconhecimento das instituições, dos professores e da sociedade, principalmente com relação ao aspecto financeiro, legal e ao status conferido ao título de tutor em ensino a distância.

REDUÇÃO E INTERPRETAÇÃO FENOMENOLÓGICA

A pergunta da redução fenomenologia é como se constitui a formação da identidade de um tutor de ensino a distância. Já a interpretação fenomenológica pergunta em que medida a os atores possuem a consciência de ser um tutor a distância. Como esses assuntos estão intimamente relacionados, optou-se por agrupá-los.

A literatura diz que no processo formação da identidade o indivíduo busca sua individualidade e autonomia, assim busca alguma referência nos grupos, procurando auto afirmação, a assunção

de papéis e sua inserção na estrutura social (JACQUES, 1998; NASCIMENTO, 2006).

Quanto às funções descritas como desempenhadas pelos tutores, elas parecem estar de acordo com o que foi descrito por Sá (1998), que diz que os tutores atuam de forma informativa, e orientadora. Como atuação informativa eles atuam elucidando dúvidas levantadas pelos alunos. Porém a função orientadora é a que mais ficou evidente, quando os tutores ajudam nas dificuldades e na promovem o estudo e aprendizagem autônoma. Já em relação às atividades desempenhadas, elas estão dentro do que foi descrito por Niskier (1999), sendo que o incentivo ao estudo e o contato humano foram mais evidenciados.

Percebeu-se que no estabelecimento da identidade, houve uma diferença entre os tutores que iniciaram o curso e os que entraram posteriormente. Houve uma apropriação de hábitos, rotinas e procedimentos que foram inicialmente adotados. Ocorreu então uma formação de identidade social, conforme é descrito por Penna (1992), na qual elementos da auto percepção são compartilhados por um grupo. Como nesse grupo não houve uma imposição clara dos papéis dos tutores, essa percepção foi construída pelo grupo e compartilhada pelos novos entrantes.

No grupo focal também ficou evidente que a tutora que está há menos tempo no grupo foi a que menos contribuiu. Isso mostra também que o grupo é bem fechado e há uma difícil inclusão de novos participantes.

Outro aspecto que o grupo deixou transparecer é o conflito da identidade do tutor com o de outros atores do ensino a distância. Percebe-se certa divisão de trabalho entre os atores que deixa transparecer uma hierarquia social. Os professores são no alto da hierarquia, pois realizam o planejamento das atividades de ensino. Os tutores contestam a posição dos professores, pois se consideram no mesmo patamar que eles, se não em um patamar superior por estarem mais presentes. Por fim, as atribuições dos monitores e estagiários são visto como mais técnicas e operacionais, sendo por consequência menos "nobres" do que as dos tutores e dos professores. Essa formação da identidade ocorreu pela socialização secundária (BERGER, LUCKMANN, 2000), porém ela é reflexa de uma divisão de trabalho própria da sociedade capitalista, que por sua vez foi estabelecida na socialização primária. O trabalho intelectual

e relacional exercido pelo tutor é enfatizado, se aproximando, por exemplo, do trabalho de um gestor. As atividades mais operacionais não recebem tanta ênfase, visto que não são tão valorizadas na sociedade.

Como a identidade de um tutor de ensino a distância não é bem definida pela sociedade, os próprios tutores descreveram que em muitos aspectos foram eles mesmos quem a definiram. Porém criticam a falta de um reconhecimento legal. Essa crítica deixa transparecer uma necessidade de status e de recompensas materiais. Talvez por isso em muitas vezes os tutores supervalorizaram sua atuação, comparando-se com super heróis, por exemplo.

Diante disso, o que vem a ser um tutor talvez não seja tão claro até mesmo para os próprios tutores. Como eles ocupam uma atividade que possui aspectos diversos, há um conflito de identidade, que oscila entre um trabalho mais operacional e afazeres mais intelectuais.

ABSTRACT

This article aims to identify, through the methodology of focus groups and a sociological approach of Schultz, how is the construction of social identity of tutors for distance learning in a federal educational institution. For this, first we discuss the process of identity formation from the individual to social groups, and then variables are presented that are related to the construction of social identity. The following describes the phenomenological method, focusing on the social phenomenology of Schultz. Then we describe the social actors present in distance education, especially tutors and students, who are the focus of research. Following is presented the case study, its methodology and application of focus group technique. The data analysis follows the phenomenological model of Schütz (1962), which lists the elements proposed by Husserl with the sociology of Max Weber. The analysis consists of description, reduction and interpretation. The phenomenological description presents the data obtained during the focus group were divided into five categories. The phenomenological reduction is where the reset occurs and the understanding of researchers using specifications of the need experienced by the group, since the phenomenological interpretation is redefining the meaning of being a tutor of distance learning. The phenomenological reduction and interpretation are presented together, and show the identity conflicts of the tutors of distance education with the other actors and themselves.

Keywords: Social Identity, Tutors, Distance Learning.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, F. J. *Educação à distância: formação de professores em ambientes virtuais e colaborativos de aprendizagem*. São Paulo: Projeto NAVE, 2001.
- BELLONI, M. L. *Educação a distância*. 4. ed. São Paulo: Autores associados, 2003.
- BEM, D. J. Self-perception theory. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social psychology*, Vol. 6, 1-62. New York: Academic Press. 1972. Disponível em: <http://www.dbem.ws/SP%20Theory.pdf>. Acesso em: 10 de outubro de 2009.
- BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. *A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento*. 19. ed. Petrópolis: Vozes, 2000. 247 p
- BERGER, P. *Perspectivas sociológicas: uma visão humanística*. 3 ed. Petrópolis: Vozes, 1976.
- CARLINI-COTRIM, B. Potencialidades da técnica qualitativa grupo focal em investigações sobre abuso de substâncias. *Revista de Saúde Pública*, v. 30, n.3, p. 285-93, 1996.
- GOUVEIA, T. M. V. *Repensando alguns conceitos: sujeitos, representação social e identidade coletiva*. Dissertação de Mestrado em Sociologia. Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 1993.
- HUSSERL, E. *A crise da humanidade europeia e a filosofia*. 2. ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2002 (Coleção filosofia, 41).
- JACQUES, M. da G. C. Identidade. In: *Psicologia Social Contemporânea*. Petrópolis; Vozes, 1998.
- KANT, I. *A Crítica da razão pura*. São Paulo: Martin Claret, 2003.
- MATUS, C. *Chimpanzé, Maquiavel e Ghandi: estratégias políticas*. São Paulo: FUNDAP, 1996.
- MORAN, J. Como utilizar a Internet na educação. *Ciência da Informação*, São Paulo, v.26, n. 2, p. 146-153, maio-agosto 1997.
- NASCIMENTO, R. A Formação de identidade psicológica e pós-moderna numa perspectiva interacionista. *Revista HISPECI & LEMA*, Fafibe. Bebedouro/SP, v. 9, p. 151-153, 2006.
- NISKIER, A. *Educação a distância: a tecnologia da esperança; políticas e estratégias para a implantação de um sistema nacional de educação aberta e a distância*. São Paulo: Loyola, 1999.

Construção... - Luiz Gabriel A. dos Santos e Cleverton R. da Cunha

PENNA, M. *O que faz ser nordestino*. São Paulo: Cortez, 1992.

SÁ, I. *Educação a distância: processo contínuo de inclusão social*. Fortaleza: CEC, 1998.

SHÜTZ, D. P.; SCHULTZ, S. E. *Teorias da personalidade*. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

SCHÜTZ, A. *Collected papers I. the problem of social reality*. The Hague, M. Nijhorff, 1962.

_____. *Collected Papers III*, The Hague, Martinus Nijhoff, 1975.

SILVA, S. A. I. *Filosofia moderna: uma introdução; uma iniciação à interrogação epistemológica*. São Paulo: EDUC, 2000.

TELES, M. L. S. *Psicodinâmica do Desenvolvimento Humano*. 9 ed. rev. Petrópolis: Vozes, 2001.

VEIGA, L.; GONDIM, S.M.G. A utilização de métodos qualitativos na ciência política e no marketing político. *Opinião Pública*. v. 2, n.1, p. 1-15, 2001.

Recebido em: fevereiro de 2013.

Aprovado em: maio de 2013.