



Mediação pedagógica na tutoria do Programa Saúde com Agente

Geovani Cleyson dos Santos, Enfermeiro da Prefeitura Municipal de Natércia,
geovani20112011@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-4468-6932>

Resumo. O EAD utiliza a tutoria para promover a aplicação de informações, influenciando as realidades dos estudantes. Este estudo relata a experiência de mediação pedagógica no curso do Programa Saúde com Agente. Os dados foram coletados com tutor escolhendo práticas de mediação em disciplinas do curso técnico. Foi analisado um fórum do AVA sobre políticas de saúde, coletando informações sobre mediação social, cognitiva e ensino das intervenções do tutor e aprendizado do estudante. Emergiram três categorias: presença social do tutor, mediação pedagógica na presença cognitiva e tutoria na mediação pedagógica de ensino. A interação personalizada entre tutor e estudantes evita a evasão e cria um ambiente colaborativo de aprendizagem, ressaltando a necessidade de formação contínua dos tutores para enfrentar os desafios da EAD e potencializar o processo educativo.

Palavras-chave Ensino; Educação Profissional em Saúde Pública; Aprendizagem; Educação a Distância; Agentes Comunitários de Saúde

Pedagogical mediation in mentoring for the Saúde com Agente Program

Abstract. EAD utilizes tutoring to promote information application, influencing students' realities. This study reports on the pedagogical mediation experience in the Health with Agent Program course. Data were collected as tutors selected mediation practices in technical course disciplines. A VLE forum on health policies was analyzed, gathering information on social, cognitive mediation, tutor interventions, and student learning. Three categories emerged: tutor's social presence, pedagogical mediation in cognitive presence, and tutoring in teaching mediation. Personalized interaction between tutors and students prevents dropout and fosters a collaborative learning environment, underscoring the need for ongoing tutor training to tackle EAD challenges and enhance the educational process.

Keywords: Teaching; Education, Public Health Professional; Learning; Education, Distance; Community Health Workers

1. Introdução

O ensino à distância (EAD) é uma modalidade educacional da mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação (TIC), em que os estudantes e professores realizam atividades educativas em lugares ou tempos diversos (BRASIL, 2005).



De modo geral, o objetivo do EAD é proporcionar flexibilidade para que os estudantes possam ajustar seus estudos aos seus próprios horários e dias. No entanto, essa modalidade de ensino não é nova; há registros de cursos à distância realizados por correspondência, que evoluíram até os dias atuais com a utilização da internet. Em cada época, o EAD se expandiu, acompanhando os avanços tecnológicos, desde as cartas até o rádio, televisão e internet. Recentemente, essa forma de ensino tem ganhado destaque com a incorporação de novas ferramentas digitais. Nos últimos anos, os estudos sobre educação virtual e ambientes de ensino não formais cresceram significativamente, apesar de ambos já terem práticas antigas, como o ensino por correspondência. Diversos autores e trabalhos, incluindo livros e artigos, exploram essas temáticas, embora essas pesquisas se concentrem principalmente nos conteúdos ensinados no ensino regular (FERNANDEZ, HENN, KIST; 2019).

No Brasil, o crescimento do EAD tem sido notável consolidando como uma das principais vertentes da educação superior. Se o ritmo atual de crescimento continuar, em pouco mais de uma década, essa modalidade representará metade das matrículas no país. A partir de 2015, a expansão da EAD foi acompanhada de uma tendência inédita no Brasil: a redução gradual das matrículas na modalidade presencial, que diminuiu 3,6% entre 2015 e 2018 (TREVISOLO E TOLEDO, 2021).

Na orientação do EAD o papel do tutor atua como um guia principal, mantendo contato direto com os estudantes através da plataforma ou outras formas. Além das qualidades típicas de um profissional da educação, o tutor deve ter empatia, que é a habilidade de se colocar no lugar do outro, criando uma conexão afetiva, e uma boa capacidade de comunicação, demonstrada por uma atitude atenciosa e respeitosa (MEIRELLES JUNIOR et al., 2021).

A tutoria tem se revelado uma oportunidade significativa para melhorias no processo educacional, especialmente quando realizada por profissionais bem formados, que possuem o conhecimento necessário para atuar no ambiente virtual e acompanhar os avanços tecnológicos (KALAKI et al., 2024).

Em 2020 o Ministério da Saúde instituiu o Programa Saúde com Agente com a proposta do curso para formar técnicos em Agentes Comunitários de Saúde (ACSs) e em Agentes de Combate às Endemias (ACEs) de todo o país, que esteja em consonância ao Sistema Único de Saúde (SUS) que objetiva para contribuir para a melhoria da saúde da população, também o fortalecimento da Atenção Primária à Saúde (APS) em seus atributos essenciais, como acesso, longitudinalidade, coordenação do cuidado e integralidade, e em seus atributos derivados, como orientação familiar e comunitária e competência cultural e fortalecer a Vigilância em Saúde e aperfeiçoar as ações de combate às endemias visando à promoção da saúde (BRASIL, 2020).

O curso de nível técnico realizado em modelo híbrido com atividades em Educação a Distância (EAD) e atividades práticas presenciais que enfatiza os acompanhamentos nas atividades teóricas por tutores e nas atividades práticas por preceptores (UFRGS, 2022).

Essa tutoria na mediação pedagógica aos estudantes em um ambiente virtual de aprendizagem é necessária que esteja continuamente aprimorando suas habilidades e conhecimentos para orientar, cooperar, esclarecer, valorizar, questionar, sugerir e conduzir



o processo pedagógico de maneira eficaz. Além disso, esse profissional precisa refletir sobre sua própria prática, considerando seu contexto de trabalho e os desafios que envolvem sua profissão (DUARTE E MEDEIROS, 2020).

A mediação pedagógica refere-se à maneira como o professor apresenta e explora um conteúdo, auxiliando o estudante a compreender e aplicar as informações para construir conhecimento e influenciar sua própria realidade. Para isso, o professor precisa planejar e estabelecer as condições ideais para a aprendizagem, desempenhando papéis como incentivador, motivador, orientador, consultor e colaborador. (MASETTO, 2000).

A tutoria de um curso de ensino à distância requer projetar um conhecimento mediador em um espaço virtual, a fim de promover amplitude da abordagem proposta. Nessa mediação, ter presenças em contexto de socialização, cognitiva e ensino, no que se entende que o tutor deva estabelecer laços com os estudantes para estreitar uma relação harmônica, visando despertar no processo de aprendizado, o protagonismo, nas discussões e elaboração de atividades.

Com a harmonia do processo mediador, o tutor tem a possibilidade de proteger o estudante em risco de evasão e reprovação, dessa forma, tem que agir sendo administrador da aprendizagem focalizando através de técnicas. O objetivo desse artigo é relatar experiência sobre a mediação pedagógica na tutoria à distância do curso técnico de agente comunitário de saúde.

2. Material e Métodos

Trata-se de um estudo do tipo relato de experiência, de abordagem qualitativa sobre a mediação pedagógica no curso técnico em Agente Comunitário de Saúde, do Programa Saúde com Agente, de parceria do Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Secretários Municipais de Saúde (CONASEMS) e Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

A coleta de dados sobre a mediação pedagógica foi uma atividade solicitada na disciplina Mediação Pedagógica nos Processos de Ensino e Aprendizagem, do curso ofertado pela UFRGS aos tutores concomitantes a atuação de tutoria ao curso técnico de Agente Comunitário de Saúde.

Solicitou na atividade proposta aos tutores a escolha de sua mediação pedagógica prática em uma disciplina ofertada no curso técnico, diante isso foi escolhido para a busca de dados um fórum do ambiente virtual de aprendizados (AVA) da disciplina de Políticas de Saúde, Política Nacional de Atenção Básica, Política Nacional de Vigilância em Saúde no Brasil.

Na atividade foi buscado o preenchimento de um quadro com as informações de presença da mediação pedagógica social, cognitiva e de ensino, combinado a intervenção do tutor e o aprendizado do estudante. A análise das mediações social, cognitiva e de ensino presentes na interação entre tutor e estudantes se embasou a oferta dos referenciais teóricos do curso de formação de tutoria (REAL E ZIEDE, 2023).

Por se tratar de um relato de experiência não foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa, sendo preservado a privacidade e o anonimato dos estudantes matriculados no curso, sem informar as escritas de um estudante que teve a interações no ambiente virtual.

Para construção de um resultado qualitativo forma definidos três categorias para discussão sobre a mediação pedagógica no curso técnico, são eles: A presença social do tutor na mediação pedagógica; A mediação pedagógica na presença cognitiva da tutoria; e O tutor na mediação pedagógica de presença de ensino.

3. Resultados e Discussão

O relato de experiência analisou a atuação da mediação do tutor na disciplina do projeto Saúde com Agente: Políticas de Saúde, Política Nacional de Atenção Básica, Política Nacional de Vigilância em Saúde no Brasil. Essa análise foi atividade do curso de tutoria ofertado pela UFRGS aos tutores, e foram analisados a presença social, cognitiva e de ensino da mediação pedagógica da tutoria no ambiente virtual de aprendizado no Programa Saúde com Agente.

Segundo Real e Ziede (2023) a estrutura para escolha da presença social, cognitiva e de ensino se orientam no Modelo de Comunicação de Inquirição (GARISSON E ARBAUGH, 2007) que assume-se a visão de que a formação de aprendizado profundo e significativo é facilitada pela interação entre três elementos-chave: a presença social, a presença de ensino e a presença cognitiva, os quais se influenciam reciprocamente, conforme demonstrada na figura 1 (REAL, SIRANGELO, FERNANDES, 2020):



Figura 1: Modelo de Comunicação de Inquirição proposta por Garisson e Arbauch (2007).

3.1. A presença social do tutor na mediação pedagógica

Na descrição do tutor em presença social, exemplifica a seguinte frase:

“Estava observando suas atividades e observei sua ausência, está acontecendo algo, alguma atividade, que eu passa estar lhe ajudando?”



A mediação pedagógica social permite que toda atividade ou interação do indivíduo com o mundo externo é influenciada socialmente, seja por meio de símbolos internos e externos ou pela comunicação verbal, além da interação com outros indivíduos. Pode-se proporcionar um ambiente favorável que encoraje os estudantes a compreenderem e internalizarem os significados culturais, os conhecimentos e saberes que foram construídos ao longo do tempo pela sociedade (MACHADO E TERUYDA, 2009; OLIVEIRA E SILVA, 2022).

O aprendizado ao ensino do estudante com enfoque social tem a motivação de incentivá-lo a participação e evitar a evasão do curso.

Em um outro programa do ministério da saúde de formação, os autores retratam sobre a participação dos estudantes nas atividades da tutoria, que traz pontos de inseguranças pelos estudantes e que são mediados pelo tutor, como cita MOREIRA et al. (2024): “Outro desafio para as tutoras (...) além da ansiedade e receio em se expor quanto à escrita. Tais inseguranças fazem-se presentes no processo ensino-aprendizagem do adulto e podem ser amenizadas pelos tutores.”

Ainda como desafio a tutoria a evasão do curso no ensino à distância se destaca, a mediação social compreende um recurso que desempenha um papel importante, sendo um elemento indispensável para qualificar o processo pedagógico e assegurar a permanência dos estudantes. Essa integração no EAD favorece a permanência e o engajamento no curso, uma vez que a separação geográfica e/ou temporal exige estratégias para estabelecer vínculos interpessoais estimulando o estudante na criação de um ambiente de aprendizagem acolhedor e colaborativo (COFFERRI E NOVELLO, 2024).

3.2. A mediação pedagógica na presença cognitiva da tutoria

Na presença cognitiva da mediação pedagógica do tutor tem-se a busca de estimular a aprendizagem colaborativa e a integração social e cognitiva no processo de acolhimento. Demonstra uma notável flexibilidade emocional, evidenciada pela evolução dos métodos de construção e desenvolvimento do pensamento durante as atividades de aprendizado. Além disso, busca-se promover a mediação cognitiva, que visa conectar o indivíduo ao objeto de conhecimento, facilitando sua compreensão e assimilação (SANTANA E ALMEIDA, 2020; DIAS, 2020).

Nessa perspectiva para mediar uma resposta do estudante no fórum sobre a Política Nacional da Atenção Básica, em que se contextualiza a prática do seu trabalho cotidianamente, o tutor responde:

“A PNAB é nossa política de direcionamento do trabalho na atenção primária à saúde, por isso contém lá os princípios e as diretrizes que nos norteiam.”

Ao promover o feedback ao estudante, o tutor propõe uma mediação cognitiva que realiza uma construção colaborativa a partir da informação e experiência do estudante, como também agrega o conhecimento do tutor para a experiência do estudante, de modo multiprofissional.

Esta construção colaborativa na mediação pedagógica cognitiva compreende, discute e compartilha conhecimentos em situações mediadas em fóruns, no contexto da EAD, buscando na interação entre o tutor e estudante criar situações de aprendizagem que serão mediadas por práticas pedagógicas que incentivem a participação ativa dos estudantes, promovendo construções colaborativas do conhecimento, onde todos contribuem e constroem conjuntamente a compreensão e o saber (ALVES E SILVA, 2020).

A experiência do tutor para realização das atividades da disciplina sendo este mais do que um assistente funcional, desempenha um papel crucial no ensino e aprendizagem dos estudantes, atuando como mediador que integra conhecimentos específicos da tutoria em EAD. Ele é responsável pela interação entre estudante, professor e material didático, e deve ter uma formação adequada e estar plenamente consciente de seu papel abrangente no processo educacional a distância (MESQUITA, 2022).

3.3. O tutor na mediação pedagógica de presença de ensino

Na mediação de ensino o estudante promove a criação de um ambiente de ensino inovador para estimular os alunos a desenvolverem estratégias próprias. Dominar a integração entre tecnologia e pedagogia para ampliar a criatividade no ensino, permitindo que o tutor dinamize sua atuação e promova maior criatividade no processo educacional.

A exemplo na atividade do fórum o tutor coloca para todos os estudantes:

“Olá Alunos, nesse fórum exige que reflitam sobre a mensagem do vídeo, mas acima de tudo, discutir o processo de trabalho que estão atuando, ou seja, a forma que está trabalhando, como ACS se posiciona sobre as atividades no seu serviço, e a inserção profissional nas políticas de saúde. Aproveito que muitos veem somente as mensagens pelo fórum, peço a gentileza por verificarem também as da caixa de mensagem. Lembro muito importante que aja a discussão entre vocês sobre o pensamento de cada um, isso enriquece e fortalece o aprendizado. Em termos de pontuação, são critérios de avaliação a participação no fórum e entre colegas, como também que respondam todas as questões. Bom trabalho! Em dúvida me envie mensagens.”

Essa orientação do tutor contribui no processo de aprendizados aos estudantes a orientação do estudante para a realização da atividade e a contextualização da ideia proposta da questão norteadora.

Na perspectiva de Rozenfeld e Veloso (2004) o tutor como mediador e instigador, enfrenta constantes incertezas e desafios relacionados à apresentação de conteúdo, organização do conhecimento, utilização de recursos e espaços virtuais, assim como à avaliação formativa, além de buscar a melhor abordagem para interagir e responder aos estudantes.



4. Considerações Finais

A mediação pedagógica no contexto da Educação a Distância (EAD) desempenha um papel fundamental na promoção do aprendizado eficaz e na manutenção do engajamento dos estudantes. A experiência relatada no curso técnico de Agente Comunitário de Saúde do Programa Saúde com Agente evidencia a importância de um tutor bem preparado, que vai além de ser um mero assistente funcional, atuando como mediador e facilitador do conhecimento.

A análise das presenças social, cognitiva e de ensino demonstrou que a interação constante e personalizada entre tutor e estudantes é crucial para evitar a evasão e promover um ambiente de aprendizagem acolhedor e colaborativo. O tutor, ao estabelecer uma relação empática e comunicativa, consegue motivar os estudantes e fomentar a construção colaborativa do conhecimento, essencial para a aprendizagem significativa.

O estudo também reforça a necessidade de formação contínua dos tutores, para que possam enfrentar os desafios da EAD, adaptando-se às evoluções tecnológicas e desenvolvendo estratégias pedagógicas eficazes. A mediação pedagógica, portanto, não se restringe à transmissão de conteúdo, mas envolve uma série de competências que permitem ao tutor orientar, questionar, sugerir e conduzir os estudantes em seu processo de aprendizado de maneira integrada e significativa.

Assim, a mediação pedagógica no EAD, quando bem implementada, potencializa o aprendizado e contribui para a permanência dos estudantes, tornando o processo educativo mais dinâmico, interativo e efetivo. O papel do tutor, nesse contexto, é indispensável, exigindo um constante aperfeiçoamento e uma compreensão profunda de seu impacto no processo de ensino e aprendizagem.

Referências

ALVES, Rosiane Maria Pereira; SILVA, Ivanda Maria Martins. **Mediação pedagógica na educação a distância: a atuação docente na produção textual colaborativa em fóruns de discussão**. Revista Paidéi@-Revista Científica de Educação a Distância, v. 12, n. 22, p. 119-147, 2020.

BRASIL. Ministério da Educação. **Decreto Federal nº.5.622**, de 20.12.2005. Regulamenta o art. 80 da Lei nº. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm. Acesso em: 15 mai. 2024.

BRASIL. **Portaria n. 3.241**, de 7 de dezembro de 2020. Institui o Programa Saúde com Agente, destinado à formação técnica dos agentes comunitários de saúde e dos agentes de combate às endemias. Diário Oficial da União, Brasília, 7 dez. 2020, seção 1, p. 290. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2020/prt3241_09_12_2020.html. Acesso em: 15 mai. 2024.



COFFERRI, Fernanda Fátima; NOVELLO, Tanise Paula. **Perspectivas acerca do Feedback como Dispositivo para a Permanência na Educação a Distância**. EaD em Foco, v. 14, n. 1, p. E2084-E2084, 2024.

DUARTE, Kamille Araújo; MEDEIROS, Laiana da Silva. **Desafios dos docentes: as dificuldades da mediação pedagógica no ensino remoto emergencial**. In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. 2020.

FERNANDES, Stéfani Martins; HENN, Leonardo Guedes; KIST, Liane Batistela. **O ensino a distância no Brasil: alguns apontamentos**. Research, Society and Development, v. 9, n. 1, p. e21911551-e21911551, 2020.

KALAKI, Clésio Júnio et al. **O avanço do ensino remoto, o crescimento do ensino a distância e a importância do profissional de tutoria**. Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento, v. 13, n. 1, pág. e6713144779-e6713144779, 2024.

MACHADO, Suelen Fernanda; TERUYA, Teresa Kazuko. **Mediação pedagógica em ambientes virtuais de aprendizagem: a perspectiva dos alunos**. In: **Congresso Nacional de Educação**, Pará. Disponível em: <http://www.portugues.seed.pr.gov.br/arquivos/File/ead/suelen.pdf>. 2009.

MASETTO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida; MORAN, J. M. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Campinas: Papirus, 2000.

MEIRELLES JUNIOR, Julio Candido et al. **Interatividade e tutoria na prática do ensino a distância**. Brazilian Journal of Development, v. 7, n. 3, p. 31580-31593, 2021.

MESQUITA, Maria da Consolação Costa. **A tutoria na EaD: reflexões acerca dos papéis e da mediação pedagógica dos tutores no processo de ensino e aprendizagem**. Revista Cocar, v. 16, n. 34, 2022.

MOREIRA, Kellen Campos Castro et al. **Tutoria no projeto ImunizaSUS: relato de experiência de educação na saúde na modalidade digital**. Revista Brasileira da Educação Profissional e Tecnológica, v. 1, n. 24, p. e14810-e14810, 2024.

OLIVEIRA, Aquiles Alves de; SILVA, Yara Fonseca de Oliveira. **Mediação pedagógica e tecnológica: conceitos e reflexões sobre o ensino na cultura digital**. Revista Educação em Questão, v. 64, 2022.

REAL, Luciane Corte; SIRANGELO, Luísa Guazzelli. **Práticas pedagógicas na educação a distância (ead): presenças sociais nos fóruns de discussão**. In: **Anais ESUD**. CIESUS, 2020, Goiânia.

REAL, Luciane Magalhães Corte; ZIEDE, Mariangela Kraemer Lenz. **Intervenções e aprendizagens: presenças social, cognitiva e de ensino na educação a distância**. In: **Anais do I Workshop de Educação a Distância e Ensino Híbrido**. SBC, 2023. p. 52-59.

ROZENFELD, Cibele Cecílio de Faria; VELOSO, Fernanda Silva. **A comunicação em fóruns de um curso a distância de formação de professores para uso de TDICS**.



análise da presença de ensino. Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação, p. 561-571, 2014.

SANTANA, Alba Cristhiane; DE ALMEIDA, Renato Barros. **Mediação pedagógica em tempos pandêmicos: relatos de professores da educação básica.** Revista Polyphonia, v. 31, n. 2, p. 207-225, 2020.

SCHRAIBER, Rogério Tubias; MALLMANN, Elena Maria. **Princípios da performance pedagógica do tutor: ensino-aprendizagem criativo.** Boletim Técnico do Senac, v. 48, p. e22001-e22001, 2022.

TREVISOL, Joviles Vitório; DE TOLEDO, Jaques Antonio. **A educação superior a distância no Brasil: regulação e políticas de expansão (1998-2018).** Revista Lusófona de Educação, v. 51, n. 51, 2021.

UFRGS. Edital nº1, de 4 de março de 2022. [processo seletivo para ingresso nos cursos técnicos do programa saúde com agente]. **Diário Oficial da União**, ed. 44, seção:3, p. 88 publicado 07/03/2024. Disponível em <<https://conasems-ava-prod.s3.sa-east-1.amazonaws.com/portal/cursos/edital-no-1-de-4-de-marco-de-2022-edital-no-1-de-4de-marco-de-2022-dou-imprensa-nacional-1647347891.pdf>> Acesso em 17 mai. 2024.