



A Tutoria EAD: Uma Análise dos Desafios e Oportunidades Potencializando a Formação Continuada em Serviço

Elisangela Gisele do Carmo, UNESP - Campus Rio Claro - Rio Claro, SP, Brasil, elisangela.gisele@unesp.br, <https://orcid.org/0000-0001-9567-1883>

Solange Cabral Alves, Prefeitura do Município de Bertioga- Bertioga, SP, Brasil, solangecabralves@uol.com.br, <https://orcid.org/0000-0002-3300-4492>

Regina Celia Luz, FE/UNICAMP - Campinas -SP, Brasil, rcluz.luz@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-9482-5086>

Carolline Ramos Lima Matias, Prefeitura Municipal de Marília – Marília, SP, Brasil, carolline.matias@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0009-9081-3913>

Aurélia Peregrine Primo da Silva, FAMEMA - Marília, SP, Brasil, alelaprmo@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0009-8399-2028>

Guilherme Vieira Barbosa, UNESP - Campus Franca – Franca, SP, Brasil, guilhermevieirabarbosa@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-8819-1726>

Resumo. A formação continuada em serviço oportunizou, durante o percurso, alguns relatos de experiência no âmbito do Curso Técnico de Agente Comunitário de Saúde (ACS), oferecido pela UFRGS em colaboração com o Ministério da Saúde e CONASEMS, como parte do Projeto Saúde com Agente. O curso foi organizado em duas etapas: a primeira, de cunho teórico, foi realizada a distância e contou com a assistência de tutores distribuídos em diversas regiões do país; a segunda fase, presencial, foi supervisionada pelos preceptores locais nos municípios onde os profissionais de ACS estão atuando. Assim, a tutoria na educação em saúde apresenta-se como uma abordagem reflexiva de aprendizagem colaborativa para o desenvolvimento das habilidades práticas profissionais e princípios norteadores da educação para a promoção da saúde das populações atendidas.

Palavras-chave: EAD; tutor; educação, saúde.

E-Learning Tutoring: An Analysis of the Challenges and Opportunities Enhancing Continuous On-the-Job Training

Abstract. Continuing education in service provided opportunities for sharing experiences during the Technical Community Health Worker Course, offered by UFRGS in collaboration with the Ministry of Health and Conasems, as part of the Saúde com Agente Project. The course was organized in two phases: the first, theoretical, was conducted remotely with the assistance of tutors distributed across various regions of the country; the second, in- person, was supervised by local preceptors in the municipalities where the CHWs are working. Thus, tutoring in health education presents a reflective approach to collaborative learning for the development of practical professional skills and guiding principles for the promotion of health among the populations served.

Keywords: EAD; tutor; education; health.



1. Introdução

A Educação a Distância (EAD) tem se destacado como uma modalidade educacional cada vez mais relevante, especialmente em programas de capacitação profissional, sendo que, no cenário educacional contemporâneo, principalmente devido ao avanço das tecnologias de informação e comunicação, a tutoria apresentada nesses cursos desempenha um papel imprescindível, proporcionando orientação, suporte e monitoramento aos alunos em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) (Sewart; Keegan, 2020). O curso Saúde com Agente, promovido pelo Ministério da Saúde em parceria com a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) exemplificou a importância e eficácia da tutoria nesse cenário.

O trabalho desenvolvido em tutoria no presente curso descreveu o processo educativo, na perspectiva da ação dos tutores alocados em cada turma com os cursistas no AVA. Assim, sob a ótica dos tutores do curso, com os Agentes Comunitários de Saúde (ACS), pode-se destacar que o processo educativo se desenvolveu, buscando encorajar o protagonismo do cursista e seu desenvolvimento individual e coletivo, mediados pelos tutores.

Os tutores, orientados por seus supervisores e guiados pelo material digital, caminharam com suas turmas para que cada aluno trilhasse seu percurso de construção do conhecimento, pautados na definição da EAD preconizada no artigo 1º do Decreto n. 9.057/2017, que regulamenta o artigo 80 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei 9.394/96:

“Caracteriza-se a educação à distância, como modalidade educacional, na qual a mediação didático pedagógica, nos processos de ensino e aprendizagem, ocorre com a utilização de meios e tecnologia da informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares e tempos diversos.” (Brasil, 2017, p. 1).

À luz da legislação, a organização do curso contou com uma abordagem flexível, estruturada em módulos, centrada no desenvolvimento e participação de cada aluno, e coordenada por uma equipe experiente para dar suporte aos tutores e alunos em suas interações com objeto de conhecimento em um ambiente propício para a construção da aprendizagem autônoma. A tutoria, nesse contexto, vai além da transmissão de conteúdo acadêmico (Mcgill *et al.*, 2020), atuando como um guia para os ACS, incentivando seu protagonismo e facilitando tanto o desenvolvimento individual quanto coletivo. Tais interações ocorreram entre alunos, entre tutores e alunos, entre tutores e seus coordenadores e supervisores e entre tutores em uma elipse pedagógica formativa e auto formativa em rede, compondo uma comunidade com experiência exitosa de ensino e aprendizagens mútuas.

Apesar dos desafios enfrentados pelos tutores, como a necessidade de comunicação eficaz em ambiente virtual e a avaliação do desempenho dos alunos sem interações presenciais regulares, a tutoria em EAD oferece diversas vantagens, tais como a flexibilidade para os alunos aprenderem em seu próprio ritmo, o acesso a recursos variados e a personalização do ensino (Maré; Mutezo, 2021). Promove, também, o desenvolvimento multidimensional dos alunos, auxiliando-os no desenvolvimento de habilidades como pensamento crítico, resolução de problemas e colaboração em equipe. Utilizando estratégias pedagógicas inovadoras e tecnologias educacionais criativas, os tutores criam um ambiente inclusivo e



estimulante, onde os alunos são motivados a participar ativamente das atividades do curso (Sewart; Keegan, 2020). A tutoria em EAD desempenha um papel essencial na capacitação profissional, promovendo o desenvolvimento profissional e aprimoramento dos conhecimentos, denotando ser uma experiência bem-sucedida e ferramenta valiosa para a educação e para a formação profissional.

Este artigo, por meio de um relato de experiência, traz à tona as potencialidades observadas durante a tutoria EAD com ACS. O curso contou com a participação de profissionais de diversas áreas do conhecimento atuando como tutores e uma supervisão ativa e centralizada. Os tutores, equipados com o conhecimento e a experiência necessários, foram capazes de orientar os alunos por meio do processo de aprendizagem, fornecendo feedback construtivo, responderam a perguntas e esclareceram dúvidas, facilitando assim uma compreensão mais aprofundada do conteúdo do curso. O presente artigo é estruturado da seguinte maneira: a Seção 1 é a parte introdutória; a Seção 2 aborda a base teórica; a Seção 3 descreve a metodologia, os resultados e as discussões; e, por fim, a Seção 4 apresenta as considerações finais.

2. Fundamentação teórica

Nesta seção, serão apresentados conceitos fundamentais que formam a base teórica do relato de experiência, destacando as interações na aprendizagem no formato EAD. O relato de experiência é um tipo de produção de conhecimento que descreve uma vivência acadêmica e/ou profissional durante a sistematização da prática em formação, tendo como principal característica a descrição da intervenção. Na construção desses estudos, é importante incluir embasamento teórico-científico e reflexão crítica. A produção de estudos nesse formato tem como principal objetivo contribuir para o avanço do conhecimento (Córdula; Nascimento, 2018).

2.1 A Aprendizagem EAD

A modalidade de ensino de EAD tem se tornado cada vez mais popular devido à sua flexibilidade e acessibilidade, já que permite que os alunos aprendam no seu próprio ritmo e em horários que se encaixem em suas rotinas (Sewart; Keegan, 2020). Este formato de ensino é particularmente útil para aqueles que têm compromissos de trabalho ou familiares que tornam difícil a participação em programas de ensino presencial. A EAD permite que os alunos acessem materiais de aprendizagem de qualquer lugar, desde que tenham uma conexão com a internet, e isso significa que a educação pode chegar a áreas remotas onde as instituições de ensino presencial podem não estar facilmente acessíveis (Silva; Paiva, 2023).

A EAD também representa uma ótima alternativa para indivíduos que buscam prosseguir com seus estudos enquanto estão aguardando uma oportunidade de nova colocação no mercado de trabalho. A flexibilidade oferecida pela EAD possibilita que os estudantes conciliem suas obrigações profissionais e acadêmicas, tornando a educação mais acessível para aqueles que não dispõem de tempo para frequentar aulas presenciais (Silva; Paiva, 2023). Adicionalmente, a EAD pode representar uma opção mais econômica, pois elimina a necessidade de deslocamento e os materiais do curso são disponibilizados online, o que reduz os custos relacionados à aquisição de livros e outros recursos que podem enriquecer a experiência de aprendizagem e tornar o conteúdo mais envolvente e interativo.

A interação entre alunos e professores na EAD é facilitada por meio de plataformas de aprendizagem online. Essas plataformas permitem a comunicação



síncrona (em tempo real, como videoconferências) e assíncrona (não simultânea, como *e-mails*, fóruns de discussão e *podcasts*). Isso permite que os alunos esclareçam dúvidas, participem de discussões e colaborem com colegas, apesar da distância física (Melo; Oliveira, 2022).

A EAD pode oferecer esta variedade de recursos de aprendizagem e materiais de leitura online, que pode ser adaptativa, personalizando o material de aprendizagem para atender às necessidades individuais dos alunos, demonstrando proficiência em um tópico. Porém, a EAD também apresenta desafios, como autodisciplina e a gestão do tempo, que são essenciais para o sucesso na aprendizagem a distância, pois os alunos são responsáveis por manter o ritmo de seus estudos (Sardi; Carvalho, 2022).

2.2 A Tutoria EAD

A tutoria de qualidade na EAD também envolve a criação de um ambiente de aprendizagem inclusivo e acolhedor, podendo ser desafiador, pois os alunos podem se sentir isolados devido à falta de interação face a face. Os tutores desempenham um papel crucial na facilitação do processo de aprendizado, fornecendo orientação acadêmica e suporte emocional aos alunos (Youde, 2020). No entanto, com o uso eficaz da tecnologia, como fóruns de discussão online e videoconferências, os tutores podem ajudar a construir uma comunidade de aprendizagem onde os alunos se sentem apoiados e engajados. Todavia, para que a EAD seja eficaz, é crucial que a tutoria em qualidade seja fornecida, já que os mesmos desempenham um papel vital na EAD, pois são responsáveis por facilitar o processo de aprendizagem (Maré; Mutezo, 2021). A tutoria na EAD é um elemento fundamental para o sucesso do processo de aprendizagem, construindo uma rede de saber onde tutores orientam, motivam e apoiam os alunos em sua jornada educacional. Eles desempenham um papel crucial na criação de um ambiente de aprendizagem inclusivo e acolhedor, apesar da falta de interação face a face (Mattar *et al.*, 2020). Os tutores na EAD precisam fornecer orientação acadêmica e suporte emocional, compreendendo o material do curso, fornecendo *feedback* sobre o trabalho dos alunos e respondendo a quaisquer perguntas ou preocupações (Youde, 2020). A tutoria na EAD envolve o uso eficaz da tecnologia, como fóruns de discussão online, videoconferências e outras ferramentas digitais, para facilitar a comunicação e a colaboração. Essas ferramentas ajudam a construir uma comunidade de aprendizagem onde os alunos se sentem apoiados e engajados, apesar da distância física.

3. Metodologia

Trata-se de um relato de experiência de abordagem qualitativa, com foco na tutoria online em formato EAD do Curso Técnico de Agente Comunitário de Saúde, oferecido pela UFRGS em colaboração com o Ministério da Saúde e CONASEMS, como parte do Projeto Saúde com Agente. O curso foi organizado em duas etapas: a primeira, de cunho teórico, foi realizada a distância e contou com a assistência de tutores distribuídos em diversas regiões do país; a segunda fase, presencial, foi supervisionada pelos preceptores locais dos municípios. Os participantes do curso eram profissionais da saúde vinculadas às Unidades de Saúde da Família (USF) nos municípios de Bastos, Barrinha, Bernardino de Campos, Monte Alto, Rio Claro, Salto de Pirapora, Santa Cruz do Rio Pardo, Santa Gertrudes e Sertãozinho, situados no Estado de São Paulo.

O estudo é derivado da apreciação de relatos dos ACS expostos nos Fóruns



que visavam instigar a reflexão dos ACS: Disciplina 2 - “Introdução à Informática Básica”; Disciplina 9 - “Geoprocessamento em Saúde, Cadastramento e Territorialização”; Disciplina 10 - “Discutindo Sobre o Planejamento em Saúde Local na Estratégia Saúde da Família.” Tais narrativas dos ACS originaram-se das experiências vivenciadas com a comunidade local no desenvolvimento do trabalho de campo, nas experiências de aprendizagem dos ACS durante o curso e na interação e apoio dos tutores.

Após observação dos fóruns selecionados, as narrativas destacadas foram apreciadas mediante a utilização da metodologia de Análise de Conteúdo proposta por Bardin (2016). Por meio de passos realizados, a partir um conjunto de técnicas de análise das narrativas, de procedimentos sistematizados e objetivos claros utilizados para a descrição do conteúdo das mensagens e de indicadores (quantitativos ou não) é possível a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens/narrativas consideradas (Bardin, 2016). Essas narrativas foram classificadas em quatro categorias principais, elaboradas a partir do objetivo do presente estudo, apresentadas a seguir:

- a) **Categoria 1 - Funções Pedagógicas:** O modelo pedagógico permite envolver os cursistas em suas diversas experiências, compartilhadas nos fóruns, estimulando uma aprendizagem autônoma e colaborativa, com a mediação do tutor na construção dos saberes coletivos.
- b) **Categoria 2 - Funções Gerenciais:** O conhecimento das normas referentes ao agendamento do curso, aos objetivos traçados, à elaboração de regras e à tomada de decisões.
- c) **Categoria 3 - Funções Técnicas:** O domínio tecnológico do tutor é essencial já que torna capaz de transmitir os conteúdos e atuar como facilitador do curso.
- d) **Categoria 4 - Funções Sociais:** O tutor é responsável por facilitar e ser o mediador dos aspectos sociais da comunidade e particularidades dos alunos.

Esses elementos, apresentados como categorias, são a essência dos princípios necessários para construir e manter a comunidade virtual, oferecendo um senso de comunidade ao grupo. O tutor pode utilizar algumas estratégias, como criar uma atmosfera de confiança e abertura, reconhecendo que o grupo é composto por pessoas com suas próprias experiências de vida e saberes. Outra estratégia é elaborar previamente atividades em grupo, como simulações ou projetos, proporcionando oportunidades de trabalho em equipe.

4. Resultados e Discussão

Os resultados deste relato de experiência derivam das narrativas compartilhadas pelos ACS que participaram dos fóruns interativos do presente curso. A análise dessas discussões e reflexões proporcionou *insights* valiosos sobre a eficácia da tutoria online no formato EAD, bem como sobre as experiências de aprendizagem dos ACS e sua interação com a comunidade.

A partir das narrativas nos fóruns observados, aproximando a função do tutor e a aprendizagem dos alunos, destacamos quatro fatores que potencializaram as atividades da tutoria e promoveram a apropriação do conhecimento pelos cursistas, por meio da atuação do tutor. As funções dos tutores, descritas acima, foram



utilizadas como categorias de análise, demonstrando a apropriação do conhecimento dos cursistas sob a mesma ótica das potencialidades da atuação do tutor. Apresentamos a seguir as narrativas escolhidas de 12 participantes, de acordo com os fóruns em que se originaram e as devidas categorizações.

No Fórum da Disciplina 2 – Introdução à Informática Básica, os cursistas foram convocados a descrever a partir da implantação do aplicativo e-SUS AB, como a utilização do aplicativo ajudou na melhoria do processo de trabalho, bem como as dificuldades enfrentadas e como foram superadas. Outrossim, caso o aplicativo não fosse uma realidade, relataria as expectativas em relação a utilização do mesmo na melhoria do processo de trabalho. Neste contexto, as falas extraídas e adicionadas nas respectivas categorias foram então alinhadas conforme segue.

Categoria 1: Funções Pedagógicas. A fala referente Participante1 (P1) diz respeito a troca de ideias:

P1: *“Meu Município já implantou o E-SUS AB e melhorou muito o meu trabalho, pois facilitou muito o acesso a dados referente à minha micro área, e dos atendimentos feitos na minha unidade tivemos algumas dificuldades no começo, porém a gente se adapta muito rápido.*

Superamos com troca de ideias com parceiros de trabalho”.
(24/08/2022 06h07min, grifos nossos).

Categoria 2: Funções gerenciais. Os participantes (P3, P5, P7 e P11) compartilharam suas experiências com a implementação do sistema E-SUS em seus municípios, destacando os benefícios percebidos em seus trabalhos:

P3: *“No meu município já foi implantado há algum tempo esse sistema. E, sem dúvida está **ajudando muito no nosso trabalho onde as informações são coletadas** e podemos assim compartilhar com o E-SUS ... **trabalho ficou mais completo**”* (26/08/2022 09h53min, grifos nossos).

P5: *“...aqui no nosso município já utilizamos o E-SUS, o aplicativo é muito bom mostra nossa microárea os cadastros e todas as informações que colocamos de cada paciente, **se precisamos de alguma informação em uma busca rápida no aplicativo já encontramos**, ex. n. de diabéticos cadastrados...”* (23/09/2022 18h37min, grifos nossos).

P7: *“Bom dia...o aplicativo ajuda na visualização de dados e informações dos pacientes **agilizando os processos** e melhorando a qualidade no atendimento desse paciente...”* (23/08/2022 08h06min, grifos nossos).

P11: *“...ainda não tivemos a chance de trabalhar com o aplicativo durante a visita, mas a ideia de ter ele à nossa disposição se torna algo animador, pois nos dá **maior agilidade e acesso às informações enquanto desenvolvemos nosso serviço fora da unidade, logo que teremos uma extensão de dados e sanar dúvidas já durante a visita**”* (25/08/2022 05h59min, grifos nossos).

Categoria 3: Funções Técnicas. Os participantes (P4 e P6) compartilharam suas experiências com o uso de tecnologias específicas em seus locais de trabalho, destacando tanto os benefícios quanto os desafios encontrados:

P4: *“Eu sou Agente Comunitária em Salto de Pirapora e aqui já estamos trabalhando com Tablets e com o aplicativo E-SUS Território Ab e está sendo bem mais eficiência no nosso trabalho, **ainda temos dificuldades***



com o programa pois, muitas vezes ele apaga os cadastros que já fizemos e não é sincronizado os dados das visitas. Mas se for aprimorado isso, vai ficar melhor ainda.” (29/08/2022 10h51min, grifos nossos).

P6: *“Olá, aqui em nosso município de Ribeirão Grande - SP usamos o sistema EPHealth para cadastramento e consulta de dados dos pacientes. Mas pelo pouco que já vi do E-SUS parece ser um programa de excelente qualidade que acaba facilitando bem os meios de trabalho”* (27/08/2022 06h07min, grifos nossos).

Categoria 4: Funções Sociais. Os participantes (P2, P10 e P9) também destacaram o impacto social do uso dessas tecnologias em seu trabalho diário e no atendimento à comunidade:

P2: *“Olá, esse sistema facilitou nosso trabalho no dia a dia e com ele podemos buscar mais informações para melhorar a orientação à população”* (25/08/2022 04h38min, grifos nossos).

P10: *“O aplicativo ajuda muito nas informações de dados dos pacientes, melhorando a qualidade de atendimento e agilidade no trabalho.”* (11/09/2022 17h12min, grifos nossos).

P9: *“Boa noite, em meu município usamos apenas o computador. A expectativa é a agilidade e armazenamento dos cadastros, facilitando meu trabalho e ajudando mais a comunidade.”* (30/08/2022 17h59min, grifos nossos).

O Fórum da Disciplina 9 - Geoprocessamento, Territorialização e Cadastramento: Ferramentas de Unificação do Trabalho do ACS e ACE no Território e Potencialização das Práticas de Cuidado demonstra que a proposta era promover a interação por meio da análise crítica e fundamentada sobre a realidade do trabalho na Equipe de Saúde da Família (ESF). Isso foi feito utilizando as ferramentas de geoprocessamento no território e à potencialização das práticas de cuidado.

Categoria 1: Funções Pedagógicas. A preocupação generalizada com a falta de integração e comunicação entre os ACS e ACEs, e sugere que uma colaboração mais estreita que poderia melhorar significativamente a eficácia do trabalho dessas equipes no território, sendo que os participantes (P1, P2, P3, P4 e P7) afirmam:

P1: *“Olá, pessoal... Não temos muitas ações em conjunto com as ACEs. Cobramos, pois às vezes só descobrimos quem esteve na nossa área através dos moradores. Já questionamos secretaria a falta de ações em conjunto, a resposta que tivemos e que por ter território 100% rural conseguimos atingir população sem uso de duas equipes.”* (17/10/2022 12h10min, grifos nossos).

P2: *“Não utilizamos mapeamento... Nos reunimos com a enfermeira chefe uma vez por semana e discutimos os casos que conhecemos na semana. O que precisa melhorar é esse trabalho conjunto entre essas duas equipes. Dos ACEs e dos ACS. Para o desenvolvimento de um trabalho com mais qualidade.”* (23/10/2022 05h49min, grifos nossos).

P3: *“Aqui na nossa unidade trabalhamos junto com os Agentes de Endemias apenas quando há campanhas contra a dengue, senão*



apenas reportamos casos de pacientes que apresentem sintomas de alguma epidemia...” (04/01/2023 10h41min, grifos nossos).

P4: *“Na unidade em que trabalho, não conseguimos fazer um trabalho em conjunto com os Agentes de vigilância... **seria muito bom ter a ajuda da equipe de ACE nos ajudando, assim como provavelmente seria bom para eles também a nossa ajuda...**” (18/10/2022 18h43min, grifos nossos).*

P7: *“No meu município...**só há integração coletiva quando são feitos mutirões e quando há epidemia da dengue na cidade é solicitada a ajuda dos ACS. Seria muito bom termos uma comunicação melhor entre os setores envolvidos dos casos encontrados para que os ACS fiquem mais atentos ao visitar os domicílios.**” (16/10/2022 13h36min, grifos nossos).*

Categoria 2: Funções Gerenciais. Os participantes (**P6, P7 e P8**) também compartilharam práticas gerenciais relacionadas ao geoprocessamento e cadastramento, destacando a importância da organização e atualização dos dados para a efetividade do trabalho:

P6: *“Bom dia... **Nós utilizamos para o geoprocessamento um mapa que nos fizemos quando entramos identificando as micro áreas e também cada paciente com sua respectiva comorbidade e o atualizamos todo mês conforme vai mudando durante as visitas...**” (11/10/2022 07h41min, grifos nossos).*

P7: *“Quanto às ferramentas de geoprocessamento, quando iniciamos **fizemos o mapeamento do território e das micro-áreas, através do cadastramento das famílias identificamos no mapa de cada microárea as comorbidades de cada família e íamos atualizando conforme houvesse mudanças no ESUS e no próprio mapa.**” (16/10/2022 13h36min, grifos nossos).*

P8: *“Após a territorialização e cadastramento, é hora de trabalhar os dados... Provavelmente os indicadores mostrarão mais problemas do bairro de Pitangueiras. As visitas domiciliares - onde eu entro - vão trazer ainda mais dados sobre estes problemas, explicitando causas prováveis. Elencados os problemas, escolhido os principais, será hora de **traçar ações e objetivos.** Na reunião semanal se poderá tratar do sucesso alcançado ou da demora, o porquê, o que está atrasando. **O diagnóstico importa porque é sobre ele quebaseamos as ações a se realizar, garantindo maior efetividade e economizando tempo e energia.**” (05/11/2022 10h30min, grifos nossos).*

Categoria 3: Funções Técnicas. Os participantes (**P3, P9 e P12**) destacaram a importância do geoprocessamento e do cadastramento no contexto do trabalho dos ACS e ACE:

P3: *“...Acredito que após essa aula vi a **importância e a facilidade de se ter um mapa desse na nossa unidade facilitaria o nosso trabalho e de toda equipe**” (04/01/2023 10h41min, grifos nossos).*

P9: *“Boa noite! Sou ACS e primeiramente fazemos o **mapeamento do território e das microáreas e através do cadastramento das famílias e da coleta de dados identificamos os problemas encontrados, e fazemos o***



diagnóstico situacional para que possamos assim traçar um plano de ação junto com a equipe em favor a população que visitamos para chegarmos a um resultado positivo...” (04/11/2022 16h53min, grifos nossos).

P12: *“O mapa fica de fácil acesso na unidade podendo ser visualizado por toda a equipe, que auxilia na identificação da área onde o paciente está inserido, bem como a situação da sua família, caso haja mais comorbidades na residência e auxilia também em visitas domiciliares nas casas, pois demonstra a localização dessas pessoas.” (17/10/2022 04h46min, grifos nossos).*

Categoria 4: Funções Sociais. O participante **(P4)** compartilhou sua experiência sobre o impacto social e comunitário do trabalho dos ACS e ACE:

P4: *“...Aqui na unidade trabalhamos com microáreas e o cadastramento de pacientes é feito pelo sistema E-SUS e nas visitas que fazemos com a ajuda dos próprios pacientes que vem a unidade solicitar, os colegas ACS's das unidades vizinhas que nos comunica de algum paciente ou o Emad (Equipe Multidisciplinar). Na verdade, fazemos o que podemos pelos nossos pacientes, pois a nossa microárea é extensa e a equipe é pequena não conseguimos ajudar todos. Mas o pouco que conseguimos fazer dentro das nossas condições é prazeroso e gratificante.” (18/10/2022 18h43min, grifos nossos).*

No Fórum da Disciplina 10 - Discutindo o Planejamento em Saúde Local na Estratégia Saúde da Família, os participantes discutiram as nuances do planejamento em saúde na Atenção Primária à Saúde (APS) e sua integração com as ações de Vigilância em Saúde nos territórios.

Categoria 1: Funções Pedagógicas, neste contexto, **(P3)** analisa que:

P3: *“No texto a ser discutido as diferentes condições requer estudo e bastante planejamento, procurando integrar as diferentes situações. Trabalhos de grupo que envolvam todos os moradores independente das condições econômicas”. (03/11/2022 06h40min, grifos nossos).*

Categoria 2: Funções Gerenciais. Os participantes **(P7 e P8)** propuseram estratégias para melhorar o planejamento em saúde local:

P7: *“Bom dia... acho que deveria **buscar parceria** com a associação de bairro e também com esses centros religiosos **para conseguir desenvolver um plano de ação para atender e ajudar melhor essas famílias...**” (03/11/2022 06h40min, grifos nossos).*

P8: *“Boa noite!... **fazemos o diagnóstico situacional para que possamos assim traçar um plano de ação junto com a equipe em favor a população que visitamos para chegarmos a um resultado positivo...**” (04/11/2022 16h53min, grifos nossos).*

Categoria 3: Funções Técnicas. Sobre os pontos vulneráveis das regiões de atuação, o participante **(P2)** argumenta:

P2: *“E com os dados que temos nos cadastros das famílias e com a observação durante as visitas fica fácil identificar os pontos mais vulneráveis, com mais risco de doenças e com a ajuda da equipe de saúde*



fazer acompanhamentos à essas famílias dessa área”. (08/11/2022 12h37min, grifos nossos).

Categoria 4: Funções Sociais. Os participantes (P6, P9 e P10) destacaram o compromisso do Programa Saúde da Família (PSF) com a assistência integral e resolutive à população:

P6: *“Aqui em nosso município a estratégia do PSF propõe uma nova dinâmica para a estruturação dos serviços de saúde, bem como para a sua relação com a comunidade e entre outros diversos níveis e complexidade assistencial. Assume compromisso de prestar assistência universal, integral, equânime, contínua e, acima de tudo, resolutive à população, na unidade de saúde e no domicílio, sempre de acordo com suas reais necessidades – além disso, identifica os fatores de riscos aos quais ela está exposta, neles intervindo de forma apropriada”.* (24/11/2022 17h14min, grifos nossos).

P9: *“Como ACS a primeira coisa a fazer seria tentar criar vínculo com a população, através das visitas e buscando parcerias com as entidades religiosas presentes no território, estabelecendo diálogo. Tendo esse diagnóstico em mãos será possível priorizar as ações para aqueles que mais precisam de assistência, saber onde realizar ações de vigilância epidemiológica, etc.”* (04/12/2022 17h20min, grifos nossos).

P10: *“Boa tarde... Neste sentido o grande desafio é reinventar a questão social do município, passa fundamentalmente por erradicar a exclusão social. Mas é possível obter a globalização, isso com reuniões toda semana para discutirem os casos mais precários como esse citado no texto acima com equipe multiprofissional ACS, Enfermeira ESF, Médico ESF, e autoridades da cidade prefeito, vereadores....”* (06/11/2022 13h52min, grifos nossos).

4.1 Os Desafios e Potencialidades na Tutoria EAD

Os desafios na tutoria EAD são muitos e variados, incluindo a necessidade de habilidades tecnológicas avançadas, a dificuldade em avaliar o progresso do aluno, a necessidade de manter os alunos engajados e motivados, e a necessidade de fornecer feedback oportuno e eficaz, podendo enfrentar dificuldades em equilibrar as demandas de tutoria com outras responsabilidades profissionais (Lowes, 2020). Dentro dos relatos observados e das categorias dispostas, considera-se desafios e fatores da atividade da tutoria. Os conhecimentos prévios dos alunos com a tecnologia no AVA revelaram desafios significativos. Para sanar essas dificuldades, a tutoria intensificou e introduziu práticas educativas em EAD. Um exemplo disso foi no Fórum da Disciplina 2, onde os cursistas relataram que a implantação do aplicativo e-SUS AB melhorou significativamente seu trabalho, facilitando o acesso a dados e a troca de ideias com colegas.

A diversidade de grupos para seguir o percurso formativo foi abordada promovendo interações entre os cursistas, com base no arcabouço teórico do curso e a práxis mediada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). No Fórum da Disciplina 9, os cursistas discutiram a importância da integração e comunicação entre ACS e ACE para a eficácia do trabalho territorial, destacando a necessidade de colaboração mais estreita.

Em relação às ausências nas participações em atividades e avaliações obrigatórias, a tutoria implementou buscas ativas durante o percurso formativo e



ao final de cada bloco de estudos para resgatar a participação dos cursistas nas atividades obrigatórias propostas pelos módulos, favorecendo o avanço no desenvolvimento e construção dos conhecimentos adquiridos. Relatos do Fórum da Disciplina 10 enfatizaram a necessidade de um planejamento cuidadoso e da colaboração entre diversas entidades para melhorar a qualidade do atendimento.

Apesar dos desafios, a tutoria EAD também apresenta várias potencialidades. A tecnologia pode facilitar a comunicação e a colaboração entre tutores e alunos, permitindo uma aprendizagem autônoma e personalizada. A EAD oferece oportunidades para a aprendizagem permanente e ao longo da vida, além de incluir alunos que, de outra forma, não teriam acesso à educação, sendo uma ferramenta poderosa para a capacitação de profissionais em diversas áreas do conhecimento. Além do mais, os relatos dos ACS evidenciam que a tutoria online não só facilita a troca de conhecimentos técnicos, mas também promove um senso de comunidade e apoio mútuo entre os profissionais. O compartilhamento de experiências, como visto nas categorias de funções gerenciais e sociais, demonstra que a EAD pode transcender a simples transmissão de conteúdo, promovendo um ambiente de aprendizagem colaborativa onde os desafios são superados coletivamente.

4.2 A Tutoria e a Educação em Saúde

Os desafios destacados nos resultados, como a necessidade de habilidades tecnológicas avançadas e a dificuldade em avaliar o progresso dos alunos, são amplamente reconhecidos na literatura. Por outro lado, os resultados também revelam potencialidades significativas da tutoria EAD. A introdução de práticas educativas mediadas pelas TICs e a intensificação da interação entre cursistas demonstram como a tutoria pode promover a aprendizagem autônoma e personalizada.

O compartilhamento de experiências profissionais, como a implantação do aplicativo e-SUS AB, exemplifica como a tutoria pode facilitar a aplicação prática de teorias de saúde e princípios de cuidados, melhorando a competência dos profissionais. Essa abordagem é alinhada com a visão de Lowes (2020), que descreve a educação em saúde como um campo multidisciplinar que envolve a promoção de comportamentos saudáveis e a gestão de condições de saúde existentes.

5. Considerações

O trabalho desenvolvido na tutoria do Curso Técnico de Agente Comunitário de Saúde, uma iniciativa conjunta da UFRGS, Ministério da Saúde e CONASEMS como parte do Projeto Saúde com Agente, teve como objetivo principal promover o protagonismo dos cursistas em seu processo de aprendizagem. Ao proporcionar reflexões sobre suas práticas profissionais e buscar melhorias em suas atuações, o curso buscou fortalecer o papel dos agentes comunitários de saúde nas ESF.

Os dados coletados e analisados revelam que o processo de educação permanente em serviço, com enfoque na tematização da prática supervisionada, atende às demandas essenciais dos profissionais que atuam nas ESF. Ficou evidente que os cursistas valorizam a formação no contexto do trabalho e se comprometem com a prestação de serviços de qualidade à população atendida. Ao abordar esses desafios com estratégias inovadoras e suporte adequado, a tutoria pode capacitar os ACS e ACE de maneira eficaz, promovendo uma aprendizagem contínua e prática profissional competente.



Referências

- BRASIL. Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2017.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Edição revista e ampliada. São Paulo: Edições 70, 2016.
- CÓRDULA, E. B. L.; NASCIMENTO, G. C. C. A produção do conhecimento na construção do saber sociocultural e científico. **Revista Educação Pública**, v. 18, n. 1, p. 1-10, 2018.
- SEWART, D.; KEEGAN, D.; HOLMBERG, B. (Eds.). **Distance education: International perspectives**. New York, NY: Routledge, 2020.
- LOWES, R. Knowing you: Personal tutoring, learning analytics and the Johari Window. In: MCGILL, C. M.; ALI, M.; BARTON, D. (Eds.). **Frontiers in education**. Frontiers Media SA, 2020. p. 101.
- MARÉ, S.; MUTEZO, A. T. The effectiveness of e-tutoring in an open and distance e-learning environment: Evidence from the University of South Africa. **Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning**, v. 36, n. 2, p. 164180, 2021.
- MATTAR, J., et al. Competências e funções dos tutores online em educação a distância. **Educação em Revista**, v. 36, e217439, 2020.
- MCGILL, C. M.; ALI, M.; BARTON, D. Skills and competencies for effective academic advising and personal tutoring. In: MCGILL, C. M.; ALI, M.; BARTON, D. (Eds.). **Frontiers in education**. Frontiers Media SA, 2020. p. 135.
- MELO, F. T.; OLIVEIRA, F. A. Potencialidades dos ambientes virtuais de aprendizagem (AVAs) no processo de ensino e aprendizagem da educação a distância (EaD). **Cenas Educacionais**, v. 5, n. 1, e13248, 2022.
- SARDI, R. G.; CARVALHO, P. R. A docência na educação a distância: uma análise crítica da prática profissional. **Psicologia em Estudo**, v. 27, n. 1, e48799, 2022.
- SILVA, R. A.; PAIVA, M. C. L. A organização do ambiente virtual de aprendizagem na EaD: o ponto de vista dos estudantes. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, v. 28, n. 1, e023021, 2023.
- YOUDE, A. **The emotionally intelligent online tutor: Effective tutoring in blended and distance learning environments**. New York, NY: Routledge, 2020.