



A Atuação do Tutor no Programa Saúde com Agente: desafios e estratégias para reduzir a evasão discente

Júlio Cesar da Silva, Centro Universitário de Valença (UNIFAA), Valença-RJ

rh.jcesar@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-6132-1452>

Resumo: Este estudo descritivo, de abordagem qualitativa, do tipo relato de experiência, tem como objetivo apresentar os desafios e os procedimentos adotados pela tutoria para garantir a permanência acadêmica e evitar a evasão discente no âmbito do Programa Saúde com Agente, do Governo Federal. No decorrer do projeto, foram identificados desafios relacionados ao aluno, à instituição de ensino e ao ambiente de trabalho dos cursistas que poderiam conduzir à evasão. A aplicação de diferentes estratégias de tutoria, descritas na literatura sobre o tema, contribuíram para o alcance de uma taxa de conclusão de 74% em uma das turmas do Curso Técnico em Agente Comunitário de Saúde, o que demonstra a importância da presença e atuação ativa do tutor ao longo do programa.

Palavras-Chave: Educação a Distância; Educação Permanente em Saúde; Estratégias de Retenção Acadêmica; Tutoria na Educação a Distância.

The Tutor's Role in the Health with Agent Program: challenges and strategies to reduce student dropout

Abstract: This descriptive study, with a qualitative approach, of the experience report type, aims to present the challenges and procedures adopted by the tutoring to ensure academic permanence and prevent student dropout within the scope of the Federal Government's Health with Agent Program. Throughout the project, challenges related to the student, the educational institution and the course participants' work environment were identified which could lead to dropout. The application of different tutoring strategies, described in the literature on the subject, contributed to achieving a 74% completion rate in one of the classes of the Community Health Agent Technical Course, which demonstrates the importance of the presence and active role of the tutor throughout the program.

Keywords: Distance Education; Permanent Health Education; Academic Retention Strategies; Tutoring in Distance Education.

1. Introdução

A Constituição Federal do Brasil, no Capítulo II, apresenta a saúde como um dos direitos sociais garantido a todo cidadão, no entanto, conforme destacam Warmling *et al.* (2018), os gestores municipais, na Atenção Básica, enfrentam desafios para garantir qualidade na assistência e cobertura territorial em todas as dimensões do país. Para superar essas barreiras, Vendruscolo *et al.* (2016) indicam a prática da educação permanente, responsável por promover a transformação do exercício profissional e a busca pela excelência no processo de assistência diante das demandas dos usuários inseridos em contextos históricos e sociais diferenciados.

Uma forma de promover a oferta e a expansão da educação permanente em saúde quando se considera a dimensão territorial do Brasil é utilizar, segundo Almeida, Silva e Bonamigo (2018), as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), as quais



possibilitam a mediação do processo de ensino e aprendizagem na Educação a Distância (EaD), uma modalidade educacional que permite alcançar, independente das barreiras de tempo e espaço, um grande número de profissionais inseridos no mercado de trabalho.

Neste contexto de necessidades e desafios relacionados à oferta de serviços de saúde de qualidade à população e à capacitação dos profissionais que atuam no Sistema Único de Saúde (SUS) e de possibilidades apresentadas pela EaD, surge o Programa Saúde com Agente, do Governo Federal, com a proposta de capacitar e qualificar, por meio do ensino a distância, Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e Agentes de Combate às Endemias (ACE) em exercício profissional.

Para alcançar as metas estabelecidas, o Programa Saúde com Agente foi conduzido com o apoio de uma equipe multidisciplinar, na qual se destaca a figura do tutor, profissional responsável por mediar o processo pedagógico e garantir a permanência dos estudantes ao longo do curso, tarefa que se revela um desafio frente aos elevados índices de evasão observados em cursos ofertados à distância.

Diante do exposto, este estudo descritivo, de abordagem qualitativa, do tipo relato de experiência, tem como objetivo apresentar os desafios e as estratégias adotadas pela tutoria para reduzir a evasão discente no âmbito do Programa Saúde com Agente.

2. Fundamentação Teórica

Para contextualizar o tema, esta seção introduz a definição e as características da EaD, descreve os impactos da evasão na modalidade, discute a importância da figura do tutor em cursos a distância e apresenta o Programa Saúde com Agente.

2.1 Educação a Distância: possibilidades no binômio tempo-espaço

A EaD ocupa, no cenário atual, uma posição de destaque, em especial após a pandemia do COVID-19, que contribuiu para acelerar a adoção desta modalidade nos diferentes níveis educacionais. Os primeiros registros relacionados à EaD no Brasil datam de 1904, com anúncios de cursos profissionais para datilógrafo no *Jornal do Brasil* (Alves, 2011). A partir desta experiência, o ensino a distância, permeado por avanços e retrocessos, torna-se irreversível, pois representa uma alternativa para atender as necessidades da sociedade moderna (Pereira; Rodrigues, 2021).

No Brasil, o marco regulatório da EaD ocorreu em 1996, por meio da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), porém, este dispositivo legal não apresentou uma definição para a modalidade. Somente em 1998, por meio do Decreto nº 2.494, apresenta-se um conceito que visa caracterizar a modalidade, com posteriores alterações legais (Silva; Castro, 2023), o que sugere a busca pela construção de uma definição que refletisse as particularidades da EaD conectadas ao contexto econômico, social e tecnológico da sociedade.

No ano de 2017, o Decreto nº 9.057 introduz o conceito de EaD ainda em vigência no país em 2024. Por meio deste instrumento legal, a educação a distância configura

[...] modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorra com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, e desenvolva atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos (Brasil, 2017, p. 1).

Por meio de suas características, a EaD proporciona maiores possibilidades para



expandir de forma democrática o acesso à educação no país, pois, além de romper as barreiras físicas, oportuniza a oferta de ensino e capacitação profissional de qualidade às localidades mais remotas, o que permite desenvolver e preparar os cidadãos para o exercício da cidadania, bem como qualificá-los para o mercado de trabalho (Colpani, 2018, Oliveira *et al.*, 2019). Todavia, é preciso destacar que o alcance desses benefícios perpassa a superação de barreiras comuns à gestão desta modalidade de ensino, a exemplo dos elevados índices de evasão acadêmica.

2.2 Evasão na Educação a Distância: complexidades de um desafio

Para Oliveira e Bittencourt (2020), a evasão na EaD é um fenômeno complexo observado em instituições públicas e privadas, sem limites geográficos, uma vez que abrange dimensões nacionais e internacionais, com reflexo em todos os níveis educacionais. Segundo Branco, Conte e Habowski (2020), a evasão pode ser compreendida como a interrupção do curso, por decisão do estudante, em qualquer etapa do processo, seja no início, percurso ou término. Ainda segundo os autores, definir o momento exato em que o episódio ocorre é uma tarefa árdua, contudo, importante para compreender e acompanhar as causas que conduzem ao evento.

Diante dessa necessidade, instituições, pesquisadores e gestores buscam compreender as diferentes causas que conduzem à evasão em cursos a distância, contudo, conforme destacam Silva, Passos e Nobre (2019), a complexidade do fenômeno, ocasionado por múltiplas variáveis, dificulta a obtenção de respostas. De modo geral, as causas de evasão na EaD se relacionam aos próprios estudantes, às instituições de ensino ou a ambos, categorizadas em oito dimensões: (1) pessoais/interpessoais, (2) socioeconômicas, (3) cognitivas, (4) vocacionais, (5) tecnológicas, (6) didático pedagógicas, (7) atividades complementares e (7) estruturais (Lima; Castro, 2021).

Os esforços para compreender as causas responsáveis pela evasão na modalidade a distância se justificam diante das consequências que o evento ocasiona no âmbito social, institucional e econômico. No setor privado, a evasão acarreta déficit de receitas; no setor público, desperdício de recursos sem alcançar os objetivos previstos. Somam-se a essas consequências o encerramento de cursos com altos índices de evasão, a ociosidade de profissionais, de materiais e de espaços físicos (Silva; Passos; Nobre, 2019; Oliveira; Bittencourt, 2020).

No contexto do Programa Saúde com Agente, a evasão representa a perda de recursos públicos investidos sem que estes alcancem os objetivos estabelecidos, por isso, a adoção de estratégias que colaborem para evitar ou reduzir a ocorrência do fenômeno se faz necessária, a exemplo da contratação de tutores para atuarem ao longo do projeto.

2.3 O tutor na Educação a Distância: profissional mediador do processo pedagógico

De acordo com a definição de EaD em vigor no país, a mediação do processo de ensino e aprendizagem deve ser conduzida por uma equipe de profissionais qualificados (Brasil, 2017), na qual se insere a figura do tutor, que desenvolve a função de tutoria de forma presencial ou a distância. Na modalidade EaD, definiu-se como tutor o profissional de nível superior, vinculado a uma instituição, com atuação em sua área de formação, que oferta suporte às atividades dos professores e mediação pedagógica junto aos estudantes matriculados em cursos a distância (Brasil, 2016).

Para Custódio *et al.* (2019), o tutor proporciona a aproximação do discente com o conteúdo e orienta o processo de ensino-aprendizagem, o que possibilita ao aluno construir de forma autônoma o conhecimento. Ainda segundo os autores, para alcançar

esse objetivo é necessário que a atividade de tutoria seja desenvolvida com qualidade, de modo a garantir, conforme citam Velloso, Lannes e Barros (2013, p. 4), “a inter-relação personalizada e contínua dos estudantes com o sistema”.

O alcance dessa finalidade se concretiza por meio das múltiplas funções designadas ao tutor e executadas em sua rotina de trabalho, conforme apresenta o Quadro 1, elaborado a partir dos resultados observados por diferentes autores em seus estudos bibliográficos sobre o tema.

Quadro 1 – Funções atribuídas ao tutor na EaD

Autor(ano)	Funções do Tutor
RICARDO, J. S. (2019).	Mediação por meio da problematização do conhecimento, promover o debate por meio da relação dialógica, promover a mediação entre a equipe pedagógica e os alunos.
CUSTÓDIO, S. G. <i>et al.</i> (2019).	Aproximar o aluno do conteúdo, amparar o processo de ensino-aprendizagem, acompanhar e monitorar atividades síncronas e assíncronas, monitorar os alunos, promover a mediação pedagógica, elaborar atividades que facilitem os estudos, usar diferentes meios para se comunicar com os estudantes, esclarecer dúvidas.
ALMEIDA, V. O.; SILVA, H. T. H.; BONAMIGO, A. W. (2018).	Estimular os alunos ao longo do processo de aprendizagem, apresentar explicações de forma clara e objetiva, monitorar interações e atribuições, fornecer <i>feedback</i> imediato, descrever de forma clara as expectativas do curso, atender os diferentes estilos de aprendizagem, integrar ferramentas de colaboração e tecnologia.
WARMLING, D. <i>et al.</i> (2018).	Orientação pedagógica, apoio ao uso de mídias e tecnologias disponíveis no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), avaliar atividades, esclarecer as dúvidas dos alunos, realizar intervenção nos fóruns, ofertar <i>feedback</i> personalizados aos alunos, intervir e orientar nos temas necessários para revisão, incentivar a aprendizagem colaborativa, identificar as formas pelas quais cada aluno aprende, estimular discussões, promover o incentivo à motivação, contextualizar dúvidas com a realidade de trabalho.
REIS, S. R.; BATTINI, O. (2018).	Mediar o processo pedagógico, esclarecer dúvidas, promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar materiais de apoio e sustentação teórica aos conteúdos, participar dos processos avaliativos, acompanhar as atividades realizadas pelos alunos de acordo com o cronograma do curso, responder em 24h as solicitações dos alunos, estabelecer contato contínuo com os alunos, elaborar e enviar à coordenação relatórios de acompanhamento dos alunos, participar no processo de avaliação das disciplinas, realizar atendimento aos alunos de forma individual e coletiva, auxiliar na mediação professor-aluno, instituição-aluno, materiais-aluno, promover e incentivar a autonomia do aluno.

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

Ainda sobre as atribuições conferidas ao tutor, o Quadro 2 apresenta as funções/atividades definidas para este profissional no Edital N° 09/2022, referente ao processo seletivo simplificado para a função temporária de bolsista, com atuação na equipe multidisciplinar de apoio ao Projeto Saúde com Agente.

Quadro 2 – Funções/atividades atribuídas ao tutor no âmbito do Programa Saúde com Agente

Funções
Orientação pedagógica no AVA, estimular a aprendizagem, acompanhar o desenvolvimento das atividades no AVA, avaliar o desempenho dos alunos com base no plano de ensino e no sistema de notas e conceitos, orientar a navegação pelo AVA, estimular o protagonismo dos alunos, atuar como facilitador no processo de aprendizagem, estimular a participação e a adesão nos cursos técnicos.
Atividades
Participar do curso introdutório para a atividade de tutoria, participar de treinamentos <i>on-line</i> , participar das atividades educativas do curso na Plataforma CONASEMS, participar das reuniões semanais com a coordenação do trabalho de tutoria e com supervisores de tutoria, disponibilizar e fornecer informações, acompanhar e orientar as atividades propostas nas disciplinas e realizar o fechamento através do sistema de notas e conceitos, trabalhar a partir da pedagogia da pergunta, realizar intervenções diretas, com anuência da equipe, nas atividades realizadas e registradas no AVA, dialogar e assessorar preceptores,



acompanhar o entendimento dos alunos sobre as atividades e conteúdos do AVA, incentivar a troca de experiências e informações entre os alunos, dialogar constantemente com a equipe de coordenação e supervisão de tutores, identificar e relatar dificuldades dos alunos e preceptores, estimular e manter canais de comunicação em constante operação, elaborar relatórios periódicos sobre o desenvolvimento das atividades dos alunos no AVA e das atividades no sistema de tutoria, atender as demandas recebidas da supervisão e coordenação de tutoria, aplicar estratégias de combate à evasão discente de acordo com a orientação dos supervisores e coordenadores de tutoria.

Fonte: FAURGS (2022, p. 2-4).

As funções/atividades atribuídas ao profissional de tutoria, como as descritas na literatura e no edital da FAURGS para a seleção de tutores, são necessárias para a condução do processo de ensino e aprendizagem e para a minimização da evasão na EaD, como se observa no contexto do Programa Saúde com Agente.

2.4 Programa Saúde com Agente: qualificação de habilidades e competências

O Programa Saúde com Agente é uma iniciativa do Governo Federal, conduzida a partir da parceria estabelecida entre três órgãos públicos: Ministério da Saúde do Brasil, Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (CONASEMS) e Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). O programa, instituído em 7 de dezembro de 2020 pela Portaria nº 3.241, tem como objetivo promover a formação técnica dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e Agentes de Combate às Endemias (ACE) que trabalham diretamente com as populações e territórios, com atribuições descritas na Lei nº 11.350/2006 e suas alterações posteriores (Brasil, 2021).

O objetivo do programa é “fomentar estratégias de formação e práticas pedagógicas inovadoras que promovam a integração ensino-serviço multiprofissional e interdisciplinar e que compatibilizem a formação profissional dos agentes de saúde durante o serviço” (Brasil, 2021, p. 1). A adesão dos estados, municípios e do Distrito Federal, realizada pelos gestores locais ou secretarias de saúde no e-Gestor AB, ocorre por meio de chamadas públicas, e o incentivo federal de apoio às ações do programa é por repasse financeiro do Fundo Nacional de Saúde (FNS) (Brasil, 2021).

Os cursos técnicos de ACS e ACE foram realizados de forma híbrida, com início em agosto de 2022, e duração total de 10 meses, sendo todos os alunos matriculados profissionais do Sistema Único de Saúde (SUS). A formação dos estudantes considera a valorização das atividades que estes desenvolvem em suas práticas diárias, o que resulta em um processo que considera as particularidades do cenário de atuação destes profissionais (Ziede *et al.*, 2023). O programa possibilita a transformação das práticas de saúde, bem como da organização do próprio trabalho, o que permite qualificar habilidades e competências (Brasil, 2021).

Para conduzir os cursos, foram selecionados, por edital público, 400 profissionais das áreas da saúde e da educação, com nível superior, que atuaram como supervisores de tutoria, e 4000 profissionais, com perfil similar, que exerceram a função de tutores dos cursos técnicos. Estes profissionais, ao longo de suas atuações, realizaram, de forma paralela e na modalidade a distância, um curso de extensão que teve como objetivo capacitá-los para as funções desenvolvidas (Ziede *et al.*, 2023).

As atividades dos cursos técnicos foram desenvolvidas em um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e no local de trabalho dos estudantes. O acompanhamento da carga horária no AVA ficou sob responsabilidade dos tutores e supervisores, enquanto o monitoramento das atividades de campo (dispersão) ficaram sob a responsabilidade de profissionais da área da saúde, denominados preceptores. No AVA, tutores e supervisores realizaram ações como mediação e interação de fóruns, avaliação de atividades do tipo



múltipla escolha e oferta de *feedback* de acompanhamento (Ziede *et al.*, 2023).

Ao longo dos cursos técnicos, foram disponibilizados, no AVA de cada formação, de forma gradual e em consonância com cronograma pré-estabelecido, 26 componentes curriculares teóricos. As atividades *on-line* referentes a estes componentes foram representadas por teleaula, aula interativa, material complementar (artigos e manuais elaborados pelo Ministério da Saúde), fóruns e atividades avaliativas (questões objetivas).

3. Relato de Experiência

A experiência descrita neste relato se refere à atuação do autor deste artigo enquanto tutor do Programa Saúde com Agente, responsável pela tutoria da Turma 1698, do Curso Técnico em Agente Comunitário de Saúde, ofertado no período de agosto de 2022 a julho de 2023, no AVA do CONASEMS. Ao longo dos 26 componentes curriculares, ofertados de forma gradual no decorrer do curso, diferentes desafios surgiram, representando uma ameaça para a permanência discente. Neste sentido, considerando as funções/atividades atribuídas ao tutor, descritas na literatura sobre o tema e no edital de seleção do projeto, buscou-se, diante de cada desafio, aplicar estratégias que contribuíssem para evitar a evasão dos ACS matriculados na Turma 1698.

Os desafios observados pelo tutor ao longo do curso e as estratégias adotadas para superá-los estão descritos no Quadro 3.

Quadro 3 – Desafios e estratégias de retenção acadêmica no âmbito do Programa Saúde com Agente

Desafios	Estratégias de Retenção Acadêmica
Reclamações sobre o excesso de leituras	Aproximação do aluno ao conteúdo; descrição de forma clara dos objetivos do curso; promoção e incentivo da autonomia do aluno.
Baixa frequência de acesso ao AVA	Monitoramento de acessos dos alunos; estabelecimento de contato contínuo; elaboração e envio de relatórios de acompanhamento à supervisão de tutoria.
Dificuldades para conciliar estudos, trabalho e vida pessoal	Orientações sobre a gestão do tempo de estudos na EaD.
Dificuldades para se adequar ao modelo EaD	Compreensão dos diferentes estilos de aprendizagem; orientação pedagógica; identificação das formas pelas quais cada aluno aprende; estímulo à participação e à adesão ao curso.
Dificuldades tecnológicas	Apoio ao uso de mídias e tecnologias disponíveis no AVA; elaboração de tutoriais.
Participação superficial nos fóruns	Promoção do debate por meio da relação dialógica; aproximação do aluno ao conteúdo; realização de intervenções nos fóruns; estímulo à discussão colaborativa; incentivo à troca de experiências e de informações; oferta de <i>feedbacks</i> construtivos.
Problemas de acesso ao AVA	Contato imediato com a equipe de suporte e supervisão de tutoria.
Desmotivação com o curso	Promoção da motivação ao longo do curso.
Dificuldades para compreender as atividades propostas	Esclarecimento de dúvidas; oferta de explicações de forma clara e objetiva; orientação pedagógica; monitoramento da compreensão dos alunos acerca das atividades propostas.
Deficiências na escrita e interpretação da língua portuguesa	Oferta de <i>feedbacks</i> construtivos e personalizados.
Número reduzido de dispositivos eletrônicos no ambiente de trabalho	Orientações sobre a organização dos estudos e compartilhamento de dispositivos eletrônicos no ambiente de trabalho.
Problema pessoal/familiar/saúde	Orientações para acesso ao Catálogo Saúde com Agente.
Designação tardia de preceptores	Diálogo com a coordenação e supervisor de tutoria.

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

Os desafios observados ao longo do curso, descritos no Quadro 3, contribuem, em diferentes níveis, para a evasão discente em cursos a distância, como os de qualificação ofertados pelo Programa Saúde com Agente. Neste sentido, a adoção, por parte da tutoria,



de diferentes estratégias de retenção acadêmica na EaD são importantes para garantir a permanência dos cursistas, como descrito na sequência.

4. Resultados e Discussão

No decorrer do Curso Técnico de ACS, apresentaram-se desafios relacionados aos alunos (dificuldades para gerenciar o tempo de estudos, baixa frequência de acesso ao AVA e de participação nos fóruns, dificuldades com o excesso de leitura, problemas e dificuldades tecnológicas, desmotivação, dificuldades para compreender as atividades propostas, problemas pessoais, familiares e de saúde, dificuldades para se adequar ao modelo EaD, dificuldades de leitura e interpretação), à instituição (problemas de acesso ao AVA) e ao local de trabalho (número reduzido de aparelhos eletrônicos para realizar as atividades, designação tardia de preceptores). Esses problemas, de forma isolada ou em associação, contribuem para que o aluno abandone o curso caso não sejam adotadas providências, em especial, por parte do tutor, responsável por acompanhar os estudantes.

Em relação aos desafios inerentes aos alunos, as estratégias de retenção acadêmica adotadas pela tutoria incluíram aproximar o aluno do conteúdo, demonstrando, por meio de mensagens enviadas de forma individual, a importância da leitura para aquisição do conhecimento; o monitoramento e o incentivo ao acesso ao AVA; contato constante com os discentes ausentes na plataforma por mais de 48 horas, via *e-mail*, mensagens do AVA e grupo de *WhatsApp*, este criado de modo informal, porém, importante para a comunicação neste cenário tecnológico, conforme destacam Reis e Battini (2018), pois cria laços afetivos com os estudantes; orientações e dicas para planejar o tempo de estudos, como a proposta de uma agenda semanal de estudos; mensagens de motivação, enviadas de modo individual, destacando a importância da formação para o crescimento profissional e pessoal, e orientações, na forma de tutoriais, sobre a utilização das diferentes mídias e tecnologias disponíveis no AVA, pois alguns estudantes apresentavam baixo letramento digital, o que dificultava realizar atividades, como o envio de tarefas.

Além dessas estratégias, buscou-se, ao longo do curso, fornecer orientações pedagógicas para a realização das atividades, como explicação detalhada, no tópico inicial de cada fórum, do que era esperado no debate entre os pares e os critérios de pontuação de cada item avaliado. Para promover a participação dos cursistas nos fóruns, evitar respostas superficiais, incompreensão da tarefa e deficiência na interpretação e escrita, buscou-se ofertar *feedbacks* construtivos, personalizados, objetivos e imediatos, necessários para que o aluno compreenda o seu desempenho e promova ajustes quando necessário (Velloso; Lannes; Barros, 2013; Warmling *et al.*, 2018; Almeida; Silva; Bonamigo, 2018; Reis; Battini, 2018).

Alguns alunos apresentaram dificuldades, manifestadas por meio de mensagens e *e-mails*, para se adaptarem ao modelo EaD. Diante dessa situação, mapeou-se as formas pelas quais os alunos se sentiam mais confortáveis para aprender, por exemplo, ler o material e realizar anotações, e, a partir dessa identificação, sugeriu-se a adaptação da estratégia para o curso a distância.

Quanto às dificuldades relatadas pelos estudantes para acessar o AVA do curso, as medidas adotadas incluíram o envio de mensagens pelo tutor, via *e-mail*, para a equipe de suporte do projeto, com cópia para o supervisor de tutoria, para acompanhamento e ciência, bem como instruções para que o discente se familiarizasse com o processo de solicitação de auxílio em ocorrências futuras. Destaca-se o retorno imediato da equipe de suporte com a resolução do problema, ação importante para garantir a satisfação do aluno.

No que se refere aos desafios inerentes ao ambiente de trabalho dos ACS, foram propostas aos alunos ações para otimizar o uso dos recursos tecnológicos escassos, como

a criação de uma escala de revezamento, criação de uma agenda de estudos semanal, de modo a evitar atritos de horários no uso dos aparelhos e o incentivo à utilização de dispositivos pessoais, caso o aluno possuísse. Quanto à designação tardia dos preceptores, por se tratar de um problema administrativo, visto que a indicação destes profissionais ficou sob a responsabilidade dos gestores municipais, a estratégia adotada consistiu em orientar os agentes a realizarem a parte teórica do curso, de modo a adquirir o conhecimento necessário para realizar as atividades práticas em campo. Ademais, buscou-se tranquilizar os estudantes quanto à certeza da indicação de um preceptor sem prejuízo ao cumprimento do cronograma.

5. Considerações Finais

Promover a qualificação dos profissionais da área da saúde eleva a qualidade dos serviços propostos à população, contudo, em um país de dimensões territoriais amplas como o Brasil, alcançar esse objetivo exige a adoção de estratégias eficazes, como o uso do ensino a distância para conduzir ações de educação permanente, a exemplo do Programa Saúde com Agente, do Governo Federal, lançado em 2020.

Este relato de experiência teve como objetivo apresentar os desafios vivenciados pela tutoria do Curso Técnico de ACS e os procedimentos adotados para evitar a evasão acadêmica, um dos contratempos da EaD, que resulta, no setor público, em desperdício de recursos e investimentos. No geral, as barreiras observadas no decorrer do curso se relacionaram ao aluno, à instituição de ensino e ao local de trabalho dos cursistas.

Dos 50 agentes matriculados na Turma 1698, 37 (74%) finalizaram o curso de ACS e receberam a certificação. Diante desse resultado, destaca-se a importância da figura do tutor na garantia da permanência e redução da evasão acadêmica em cursos a distância. A presença deste profissional no Programa Saúde com Agente, enquanto mediador do processo de ensino e aprendizagem, revelou-se estratégica para o alcance dos objetivos e, portanto, deve ser considerada em novas edições do programa. Além disso, os futuros tutores deverão ser capacitados para os desafios que foram observados e relatados na primeira edição do projeto, o que permitirá ampliar, por meio de ações específicas, a taxa de conclusão nos cursos ofertados.

Referências

ALMEIDA, V. O.; SILVA, H. T. H.; BONAMIGO, A. W. (2018). Aprendizagem Baseada em Problemas na Educação a Distância e as Influências para Educação em Saúde: Uma Revisão Integrativa. *Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância*, v. 17, n. 1, p. e024. Disponível em: <https://abed.emnuvens.com.br/RBAAD/article/%20view/24>. Acesso em: 11 mar. 2024.

ALVES, L. (2011). Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. *Revista Brasileira de Aprendizagem, Aberta e a Distância*, v. 10. Disponível em: <http://seer.abed.net.br/index.php/RBAAD/article/view/235>. Acesso em: 9 mar. 2024.

BRANCO, L. S. A.; CONTE, E.; HABOWSKI, A. C. (2020). Evasão na Educação a Distância: pontos e contrapontos à problemática. *Avaliação*, v. 25, n. 1, p. 132-154, jan. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/aval/a/MHWXpfQMQ4jGQzR7TBrMXxN/#>. Acesso em: 9 mar. 2024.



BRASIL. (2016). Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Resolução nº 1, de 11 de março de 2016. Estabelece diretrizes e normas nacionais para a oferta de programas e cursos de educação superior na modalidade a distância. *Diário Oficial da União*, seção 1, Brasília, DF, ed. 49, p. 23, 16 mar. 2016. Disponível em: https://normativasconselhos.mec.gov.br/normativa/view/CNE_RES_CNECESN12016.pdf?query=EaD. Acesso em: 11 mar. 2024.

BRASIL. (2017). *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. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9057.htm. Acesso em: 9 mar. 2024.

BRASIL. (2021). Edital Nº 1, de 28 de Abril de 2021. *Diário Oficial da União*, seção 3, Brasília, DF, ed. 79, p. 96, 29 abr. 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/edital-n-1-de-28-de-abril-de-2021-316888845>. Acesso em: 2 mar. 2024.

COLPANI, R. (2018). Educação a distância: identificação dos fatores que contribuíram para a evasão dos alunos no curso de Gestão Empresarial da Faculdade de Tecnologia de Mococa. *EaD em Foco*, v. 8, n. 1, ago. Disponível em: <https://doi.org/10.18264/eadf.v8i1.688>. Acesso em: 9 mar. 2024.

CUSTÓDIO, S. G. *et al.* (2019). O papel do tutor na humanização da aprendizagem na Educação a Distância. *EaD em Foco*, v. 9, n. 1, p. e767. Disponível em: <https://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/767>. Acesso em: 11 mar. 2024.

FAURGS. (2022). *Processo: Edital 09 – Projeto Saúde com Agente – Vagas para Tutores*. FAURGS. Disponível em: <https://portalfaurgs.com.br/recursos humanos/ProcessoSeletivo/1/edital09-projetosaudecomagente-vagasparatutores>. Acesso em: 15 mar. 2024.

LIMA, J. G.; CASTRO, C. C. (2021). Fatores Críticos de Sucesso na Evasão de Alunos do Ensino Superior a Distância. *EaD em Foco*, v. 11, n. 1. Disponível em: <https://doi.org/10.18264/eadf.v11i1.1445>. Acesso em: 9 mar. 2024.

MATTAR, J. *et al.* (2020). Competências e funções dos tutores online em Educação a Distância. *Educação em Revista*, v. 36, p. e217439. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-4698217439>. Acesso em: 11 mar. 2024.

OLIVEIRA, A. F. P. *et al.* (2019). Educação a Distância no mundo e no Brasil. *Revista Educação Pública*, v. 19, n. 17, ago. Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/19/17/educacao-a-distancia-no-mundo-e-no-brasil>. Acesso em: 9 mar. 2024.

OLIVEIRA, W. P.; BITTENCOURT, W. J. M. (2020). A Evasão na EaD: uma análise sobre os dados e relatórios, ano base 2017, apresentados pelo Inep, UAB e Abed. *Revista Educação Pública*, v. 20, n. 3, jan. Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/20/3/a-evacao-na-ead-uma-analise-sobre->



os-dados-e-relatorios-ano-base-2017-apresentados-pelo-inep-uab-e-abed. Acesso em: 9 mar. 2024.

PEREIRA, J. G.; RODRIGUES, A. P. (2021). O Ensino a Distância e seus desafios. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, v. 7, n. 7, p. 5-20, jul. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/o-ensino>. Acesso em: 9 mar. 2024.

REIS, S. R.; BATTINI, O. (2018). O trabalho do tutor na EaD: função, atribuições e relações entre o professor e o aluno. *EmRede - Revista de Educação a Distância*, v. 5, n. 3, p. 560-570. Disponível em: <https://www.auniredede.org.br/revista/index.php/emrede/article/view/372>. Acesso em: 11 mar. 2024.

RICARDO, J. S. (2019). Múltiplos enfoques sobre as competências na Educação a Distância: uma problematização necessária. *EaD em Foco*, v. 9, n. 1, p. e731. Disponível em: <https://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/731>. Acesso em: 11 mar. 2024.

SILVA, J. C.; CASTRO, M. C. D. (2023). A Educação a Distância sob a Ótica da Legislação Brasileira: trajetórias, conquistas e desafios. *Revista Científica Foz*, v. 6, n. 2, p. 115-140. Disponível em: <https://revista.ivc.br/index.php/revistafoz/article/view/286>. Acesso em: 9 mar. 2024.

SILVA, V. D.; PASSOS, M. L. S.; NOBRE, I. A. M. (2019). Evasão na Educação a Distância: as causas do abandono em um curso de pós-graduação Latu Sensu. *Revista Ifes Ciência*, v. 5, n. 2, p. 114-124. Disponível em: <https://ojs.ifes.edu.br/index.php/ric/article/view/438>. Acesso em: 9 mar. 2024.

VELLOSO, A.; LANNES, D.; BARROS, S. (2013). O papel do tutor na EaD... Tutoria a distância: diferentes funções, diferentes competências. *Educação Pública*. Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/13/39/o-papel-do-tutor-na-ead-tutoria-a-distancia-diferentes-funcoes-diferentes-competencias>. Acesso em: 11 mar. 2024.

VENDRUSCOLO, C. *et al.* (2016). Integração ensino-aprendizagem e sua interface no contexto da reorientação da formação na saúde. *Interface – Comunicação, Saúde, Educação*, v. 20, n. 59, p. 1015-1025, out. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1807-57622015.0768>. Acesso em: 15 mar. 2024.

WARMLING, D. *et al.* (2018). Aproximando saberes e experiências à distância: relato da tutoria de um curso de especialização. *Revista de Salud Pública*, v. 20, n. 1, p. 132-137, fev. Disponível em: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n1.64480>. Acesso em: 11 mar. 2024.

ZIEDE, M. K. L. *et al.* (2023). Educação a Distância: curso de formação de supervisores e tutores para cursos técnicos de saúde no Brasil. *New Trends in Qualitative Research*, v. 17, p. e859. Disponível em: <https://www.publi.ludomedia.org/index.php/ntqr/article/view/859>. Acesso em: 5 mar. 2024.