



O uso de Tecnologias da Informação e Comunicação no desenvolvimento das atividades de tutoria do Programa Saúde com Agente

Sara Daiane Ramalho de Oliveira – PPG em Enfermagem- UFJF – Juiz de Fora MG/
Brasil saradaianeramalho@hotmail.com; <https://orcid.org/0000-0003-4480-5604>

Anna Klara Sá Teles Rocha Alves - PPG em Enfermagem- UFJF – Juiz de Fora -MG/
Brasil annaklara.alvess@gmail.com; <https://orcid.org/0000-0003-3453-3975>

Valdira Vieira de Oliveira - PPG Ciências da Saúde – Unimontes - Montes Claros-
MG/ Brasil valdira_oliver@hotmail.com; <https://orcid.org/0000-0003-2020-2489>

Walter de Freitas Filho- PPG em Ciências da Saúde - Unimontes, Montes Claros –
MG/Brasil walterdefreitas00@gmail.com; <https://orcid.org/0000-0001-9502-0968>

Ana Izabel de Oliveira Neta - PPG em Enfermagem- UFJF – Juiz de Fora -MG/ Brasil
anaief@gmail.com; <https://orcid.org/0000-0003-3777-1290>

Resumo: O avanço tecnológico e consequentemente a utilização dessas novas tecnologias vem ocorrendo de forma gradativa e significativa, transformando as interações sociais e interpessoais. Desse modo, o espaço de ensino aprendizagem deve acompanhar esses avanços e agregar as suas práticas, o uso de tais ferramentas. Objetivou-se através desse trabalho, relatar a experiência com o uso do aplicativo de mensagens *WhatsApp* no desenvolvimento das atividades do Programa Saúde com Agente. Constatou-se que tal ferramenta foi importante para possibilitar o desenvolvimento das atividades, bem como uma aliada nesse processo.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação e Comunicação; Educação a Distância; Saúde com Agente; Agentes Comunitários de Saúde; Agentes de Combate às Endemias

The use of Information and Communication Technologies in the development of the mentoring activities of the Health with Agents Program

Abstract: Technological advances and, consequently, the use of these new technologies have been taking place gradually and significantly, transforming social and interpersonal interactions. In this way, the teaching-learning space must keep up with these advances and add the use of these tools to its practices. The aim of this work was to report on the experience of using the *Whatsapp* messaging application to develop the activities of the *Health with Agents Program*. It was found that this tool was important in enabling the development of activities, as well as being an ally in this process.

Keywords: Information and Communication Technologies; Distance Education; Health with Agents; Community Health Agents; Endemic Disease Control Agents



1. Introdução

O progresso substancial tecnológico na geração atual, desencadeou diretamente a forma como as interações sociais se dão, e não obstante, na forma como o ensino é realizado. Apesar disso, e dos esforços realizados para promover e agregar esses avanços às práticas de ensino, ainda existem dificuldades e barreiras na implementação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Estas, são uma realidade do mundo contemporâneo, sendo necessárias estratégias que se adaptem à nova realidade, os modelos tradicionais tornam-se, quando utilizados isoladamente, obsoletos frente às inovações e constante mudança no cenário mundial (Passero *et al.*, 2016).

Essas tecnologias possibilitam a ampliação de diversas estratégias na formação de estudantes, tanto no ensino presencial como na Educação a Distância (EaD), de forma a potencializar a interação entre as partes envolvidas, dando fluidez no processo formativo (Feldkercher; Mathias, 2011) e mostrando-se cada vez mais como um recurso importante e eficaz no processo de ensino aprendizagem.

Nesse sentido, a EaD tem sido uma alternativa importante para a capacitação de profissionais que atuam em áreas remotas ou de difícil acesso, como é o caso dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e de Agentes de Combate às Endemias (ACE), mediados pelo Programa Saúde com Agente, lançado em 2022 com o objetivo de prover a formação técnica de profissionais de todo o país. A formação desses profissionais é uma estratégia importante para a melhoria do acesso e da qualidade dos serviços de saúde oferecidos à população, e vai ao encontro do que é preconizado na Política Nacional de Atenção Básica (Brasil, 2017). Aderiram a esse Programa mais de 5.000 municípios que tinham em seu quadro de profissionais, ACS e/ou ACE.

Dessa forma, o objetivo desse artigo é descrever um relato de experiência de uma tutoria na formação de Agentes Comunitários de Saúde, utilizando o aplicativo de mensagens WhatsApp.

2. Material e Métodos

Trata-se de um relato de experiência sobre a utilização do aplicativo *WhatsApp* como estratégia pedagógica no EaD. Realizada pela tutoria do curso técnico de agentes de saúde na modalidade de ensino a distância semipresencial híbrido, com carga horária de 1.275 horas e duração de 10 meses. A tutoria remota ocorreu entre os meses de agosto de 2022 a julho de 2023 com acompanhamento de todos os módulos teóricos do curso. O curso fez parte do projeto de formação técnica no Programa Saúde com Agente (PSA), um projeto de parceria entre a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), o Ministério da Saúde (MS) e o Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (CONASEMS).

A formação dos alunos e tutores está baseada na Política de Educação Permanente em Saúde, uma aprendizagem embasada no processo de qualificação dos trabalhadores tendo como referência as necessidades e a realidade local de saúde, cujo objetivo é a transformação das práticas profissionais e a própria organização do trabalho e que sejam, sobretudo, estruturadas a partir da problematização dos processos de trabalho de saúde (Costa, 2006).

O curso contou com a participação de mais de 170 mil alunos, que tinham interesse na formação e vínculo comprovado com o SUS. Eles foram divididos em turmas de 50 alunos, acompanhados por um tutor, um supervisor, um coordenador de turma e um coordenador regional. Ademais, o curso selecionou quatro mil tutores através de um



processo seletivo público, que levou em conta a formação em saúde, em educação e a experiência na formação de técnicos em saúde para o SUS. A capacitação dos tutores, supervisores e preceptores teve uma carga horária de 180h, e aconteceu paralela a formação dos alunos, mas em Plataformas diferentes. Isso possibilitou que os tutores, supervisores e preceptores pudessem discutir e compartilhar estratégias pedagógicas no ambiente virtual, com a mediação dos coordenadores do curso. O curso possibilitou o ensino híbrido, com atividades educacionais a distância e atividades presenciais no ambiente de trabalho, nas Unidades de Atenção Básica à Saúde e nos territórios atendidos, que são os locais onde os agentes realizam os cuidados em saúde em seus territórios.

3. Resultados e discussões

O PSA é orientado pelos princípios da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS) e dos referenciais da Educação Popular em Saúde (EPS), de modo a ressaltar a importância da integração entre o ensino da saúde, o exercício de ações e serviços, utilizando metodologias ativas além de diferentes recursos digitais, tendo como foco do processo ensino-aprendizagem o estudante. Tem entre seus objetivos, fortalecer a APS, valorizando os profissionais que estão mais próximos à realidade da população, visando à formação de trabalhadores críticos que possam compreender os problemas do seu território (Kolling et al., 2024; Brasil, 2020).

Nesse sentido, a capacitação dos agentes comunitários de saúde atendeu às diretrizes do Programa Saúde com a Gente, no sentido de trazer diversos conhecimentos em torno da questão do processo de saúde-doença, além de incorporar outros saberes relacionados a questões éticas, gestão em saúde e humanização.

No decorrer do processo formativo, os principais problemas encontrados para sua realização foram as dificuldades de acesso ao ambiente virtual de aprendizagem (AVA), com regularidade, por se tratar de alunos que na sua maioria residiam em áreas rurais e que estavam em outra região do país, tendo como recurso apenas o celular e internet.

Atualmente, o celular é um dos principais dispositivos de acesso à Internet e é notável que as TICs estão cada vez mais presentes no cotidiano dos ACS, seja nos estabelecimentos de saúde, seja em suas residências, seja quando estão em deslocamento, visto que entre as suas diversas utilidades, estão a facilidade para a realização de pesquisas, estimulando a autonomia e a criatividade e levando à aquisição de novos conhecimentos. Quando são usadas no processo de ensino-aprendizagem, as TICs tornam-se ferramentas eficazes para a propagação da EPS (Oliveira, 2021).

Entretanto, a disponibilidade do acesso e a conexão com a rede de internet foi um fator dificultador para a rotina de leitura e as atividades que os alunos precisavam realizar durante o curso, além de atrapalhar a comunicação sobre o cronograma de cada módulo. Faleiro, Lemos e Cardoso (2020), em sua pesquisa sobre a educação a distância na formação do pessoal de nível médio em saúde, também destacaram como limites, os problemas com internet nos municípios e a falta de infraestrutura tecnológica, além das questões sobre acesso a computador e internet;

Outro fator da pesquisa acima que corrobora com os dados encontrados foram a falta de domínio de informática pelos alunos e a dificuldade em acessar e usar recursos tecnológicos. Essa dificuldade de acesso e a frequência de participações nos fóruns foi uma barreira para assimilação do aprendizado e dos conceitos que fundamentam ações práticas do cotidiano dos serviços de saúde ofertados à população nos territórios. Por este motivo, as atividades avaliativas e as discussões nos fóruns ficavam pouco contextualizadas com os



conteúdos das disciplinas e com os conceitos importantes para o saber do trabalho em saúde. Essa condição, permitiu ao tutor compreender que os problemas identificados se davam principalmente pela dificuldade que os alunos tinham para acessar todas as ferramentas disponíveis para estudo, como: ebooks, artigos científicos, materiais complementares e vídeo aulas.

O fato de os ACS atuarem nas comunidades e territórios com área territorial muito extensa também os deixava com pouco tempo e disposição para acessar todas as abas do curso. Devido a este contexto, a tutora criou um grupo via WhatsApp, com a autorização de todos os ACS, e começou a enviar no grupo os lembretes para realização das atividades, cronograma com as datas para envio das atividades e orientações explicativas sobre os conteúdos e enunciados. Além dos textos, a tutora utilizou o sistema de áudio para conversar com os ACS, enviar explicações sobre os temas trabalhados no curso, trazendo as discussões para a realidade dos territórios de atuação, possibilitando trocas de informações com os alunos em tempo real. Pode-se destacar que o aplicativo propiciou aproximação com os alunos, transformando em um espaço de interação, auxílio e escuta de suas dificuldades e angústias sobre a gestão do tempo entre o trabalho e os estudos.

Estudo realizado em Manaus (AM), com estudantes do segundo ano do Ensino Médio Tecnológico, também mostrou que os estudantes ficaram mais engajados nas aulas conforme iam utilizando o WhatsApp como auxiliador das aulas online, tornando-se mais interativos e comunicativos (Souza *et al.*, 2021).

Sobre essa ferramenta, Oliveira e Nóbrega (2021, p.3) afirmam:

O WhatsApp, enquanto ferramenta possível de ser usado como plataforma de ensino e aprendizagem, pode ser capaz de facilitar maior engajamento entre alunos e professores, considerando a comodidade de ser acessado a qualquer momento e lugar. Transformando o que pode ser chamado de aprendizagem móvel, também conhecida como m-learning, como uma excelente estratégia de capacitação, qualificação e desenvolvimento profissional, além de uma grande oportunidade de negócio.

Através do *WhatsApp*, percebeu-se trocas de experiências entre tutora/tutorando e entre tutorados e isso serviu de incentivo para que muitos colocassem suas atividades em dia no AVA e não desistissem do curso. Os relatos realizados pelo grupo do dispositivo, as trocas e colaborações aconteceram em maior quantidade, com mais naturalidade, bem como o conhecimento compartilhado entre os participantes. Estes são sentimentos emocionantes de acompanhar, isso nos faz entender que as ferramentas tecnológicas que proporcionam a interação entre as pessoas, tornam-se fundamentais para manter ou até mesmo elevar a qualidade no processo de ensino/aprendizagem e controlar a evasão dos cursos de qualificação de profissionais.

Vale ressaltar, que a ferramenta tecnológica neste caso, serviu como estratégia para aproximar a tutoria à distância com os alunos, e estimulá-los a acessar o AVA, onde de fato o processo educacional acontecia. Por esse motivo, para o bom desempenho das atividades de tutoria é fundamental que se estabeleça uma relação compreensiva e uma abordagem empática na condução das atividades propostas.

4. Conclusões

O *WhatsApp*, por ser uma ferramenta de mensagens online amplamente utilizada e gratuita, apresenta diversas funcionalidades que, se utilizadas corretamente, podem trazer resultados



positivos, com agilidade e praticidade. Quando aplicado na educação, possibilita o acesso simultâneo de muitas pessoas ao conhecimento, uma interação mais rápida com tutores e docentes, troca rápida de arquivos, fotos e vídeos com acesso a qualquer momento.

No Programa Saúde com Agente, o *WhatsApp*, se mostrou uma ferramenta eficaz na educação, conectando agentes e tutores de diversas regiões do Brasil, possibilitando a troca de conhecimentos e experiências entre profissionais, embasadas no conhecimento científico aprendido, ampliando a formação destes.

Referências

- ALVES, J. M., FERREIRA, J. V., BOTREL, L., FERREIRA, M., ARAÚJO, P. H. Ensino a distância: características e desafios. In: **Anais do Congresso Nacional Universidade, EAD e Software Livre**. 2020.
- 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 jul. 2024.
- COSTA, J. de. A., MACHADO, D. D. C. P., COSTA, T.A., ARAÚJO, F.C., NUNES, J. C., DA COSTA, H. T. S. Dificuldades enfrentadas durante o ensino remoto. **Rebena-Revista Brasileira de Ensino e Aprendizagem**, v. 1, p. 80-95, 2021.
- COSTA P.P. Dos projetos à política pública, reconstruindo a história da educação permanente em saúde [dissertação]. Rio de Janeiro: Fiocruz; 2006.
- FALEIRO, F.R.G.; LEMOS, C.L.S.; CARDOSO, C.G. Desafios Para a Formação Técnica em Saúde na Educação a Distância. *EaD em Foco*, V10, e990. 2020. doi: <https://doi.org/10.18264/eadf.v10i1.990>.
- FELDKERCHER, N; MATHIAS, C.V. Uso das TICs na Educação Superior presencial e a distância: a visão dos professores. *TE&ET | Revista Iberoamericana de Tecnologia en Educación y Educación en Tecnología*; no. 6.p. 84-92, 2011. Disponível em: <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/14215>. Acesso em: 23 mai. 2024.
- KOLLING, A. F., TREMEA, D., SANTOS, C. M. dos ., KNAUTH, D. R., RAIZER, L., TEIXEIRA, L. B., PIRES, F. S. Avaliação do processo de aprendizagem no ambiente virtual do Programa Saúde com Agente. *Trabalho, Educação E Saúde*, 22, e02498241, 2024. <https://doi.org/10.1590/1981-7746-ojs2498>.
- PASSERO, G.; ENGSTER, N. E. W.; DAZZI, R L. S. Uma revisão sobre o uso das TICs na educação da Geração Z. *Revista Novas Tecnologias na Educação*, Porto Alegre, v. 14, n. 2, 2016. DOI: 10.22456/1679-1916.70652.



OLIVEIRA, F. L. de.; NÓBREGA, L. Aprendizagem em Dispositivos móveis: o uso do WhatsApp como Plataforma no M-learning. **Revista de Tecnologia Aplicada**, v. 10, n. 1, p. 50-59, 2021. Acesso em: 24 de mai. 2024.

SOUZA, I. P., DE ANDRADE, A. N., SOUZA, C. D., SOUZA, D. P., GONÇALVES, C. BO. WhatsApp no processo de ensino-aprendizagem de alunos do ensino médio tecnológico–AM. **Brazilian journal of development**, v. 7, n. 1, p. 3762-3774, 2021.

UDENZE, S.; OSHIONEBO, B. Investigando o ‘whatsapp’ para aprendizagem colaborativa entre estudantes de graduação. *Üsküdar Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi* Etkileşim, (5):24–50, 2020.