



As repercussões das tecnologias da informação e comunicação (TICs) na formação de alunos no Curso Técnico em Agente Comunitário de Saúde através do Programa Saúde com Agente: relato de experiência

Érica Velasco Dias Gomes, Secretaria Municipal de Saúde de Salvador
SMS Salvador/ Bahia, Brasil,

enfa.ericavelasco@gmail.com- <https://orcid.org/0000-0003-0643-4355>

Resumo: Este artigo objetiva relatar a percepção de uma tutora sobre a repercussão das tecnologias de informação e comunicação (TICs) em uma turma do Curso Técnico de Agente Comunitário de Saúde. As TICs são potentes ferramentas utilizadas no processo de ensino aprendizagem e se mostraram bastante eficientes no Projeto Saúde com Agente. Apesar das dificuldades no seu manejo e da falta de prática com o ensino a distância, a turma alcançou os objetivos propostos do curso com uma aprovação de 94%. Ao final também foi observado um maior empoderamento dos agentes de saúde, melhoria na comunicação, maior embasamento teórico, postura crítica reflexiva da realidade, melhor integração com a equipe de saúde e maior facilidade no uso das TICs.

Palavras-chave: educação a distância; tecnologias da informação; agentes comunitários de saúde.

The repercussions of information and communication technologies (ICTs) on the training of students in the Technical Course in Community Health Agent through the Health with Agent Program: experience report.

Abstract: This article aims to report the perception of a tutor on the impact of information and communication technologies (ICTs) in a class on the Community Health Agent Technical Course. ICTs are powerful tools used in the teaching-learning process and have proven to be quite efficient in Health with Agent Project. Despite the difficulties in managing it and the lack of practice with distance learning, the class achieved the proposed objectives of the course with an approval rate of 94%. At the end, greater empowerment of health agents, improvement communication, greater theoretical foundation, critical stance reflective of reality, better integration with the health team and greater ease in using ICTs were also observed.

Keywords: education distance; information technology; community health workers.

1. Introdução

O Projeto Saúde com Agente consistiu numa iniciativa do Ministério da Saúde do Brasil, por meio da Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES), em parceria com a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e o Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (CONASEMS). Ele tem como objetivo a qualificação técnica teórica e prática de Agentes Comunitários em Saúde (ACS) e Agentes



de Combate às Endemias (ACE) visando atender a Lei de nº. 13595 de 2018, que dispõe sobre a reformulação das atribuições, a jornada e as condições de trabalho, o grau de formação profissional, os cursos de formação técnica e continuada e indenização de transporte dos profissionais Agentes Comunitários de Saúde e Agente de Combate às Endemias (BRASIL, 2018; BRASIL, 2024).

Através da capacitação destes profissionais de saúde pretende-se melhorar os indicadores de saúde, a resolutividade e qualidade nos serviços da Atenção Primária, além de promover a valorização dos agentes de saúde no processo de promoção, prevenção e educação em saúde (BRASIL, 2024).

O curso técnico foi realizado através de uma metodologia de ensino híbrida com uso de metodologias ativas e integração entre as modalidades de ensino presencial e a distância. A capacitação teórica foi realizada a distância, mediado por tecnologias de informação e comunicação (TICs) e acompanhados por um tutor, ao passo que, as atividades de dispersão, práticas e avaliativas foram realizadas presencialmente nas Unidades Básicas de Saúde, nas Unidades de Vigilância Epidemiológica, ou nos territórios sob sua responsabilidade e/ou nos equipamentos sociais designados pela gestão local durante a jornada de trabalho dos profissionais de saúde e acompanhados por preceptores (BRASIL, 2022).

Vale destacar que nas metodologias ativas os estudantes são convidados a assumirem um papel ativo na aprendizagem e neste processo seus saberes, experiências e opiniões são consideradas como base para a construção do conhecimento. Tais fatores contribuem de forma significativa para o desenvolvimento da autonomia; para a motivação do aluno à medida que favorece o sentimento de pertencimento e de coparticipação no processo de aprendizagem; para a formação de sujeitos críticos; além de promover o desenvolvimento de competências intelectuais, emocionais, pessoais e comunicacionais (DIESEL, BALDEZ e MARTINS, 2017; DA SILVA e PAIVA, 2020). Aliada às metodologias ativas foram utilizadas TICs que no contexto atual são consideradas importantes ferramentas pedagógicas facilitadoras de aprendizagem e multiplicadoras do ensino (FARIAS et al., 2017; MERCADO, 2002). Estas por sua vez, ao proporcionar novas formas de aprendizado, exigem dos tutores/ professores novas competências, novas formas de realização do trabalho pedagógico exigindo para tanto a formação contínua para atuação neste ambiente virtual em que a tecnologia serve como mediador do processo ensino-aprendizagem (MERCADO, 2002).

No campo da educação para profissionais de saúde as TICS funcionam como uma ferramenta facilitadora na aquisição de novos saberes e no compartilhamento de conhecimentos prévios de cada participante, possibilitando a curiosidade na busca de novos assuntos e contribuindo para o desenvolvimento de pesquisas que facilitam e favorecem a aprendizagem (FARIAS et al., 2017). Elas possuem como vantagens o fato de que os estudos podem ocorrer no próprio local de trabalho ou em qualquer outro espaço que o profissional julgue adequado, sem interferir nas suas atividades cotidianas, além de possibilitar uma maior autonomia do educando no seu processo formativo e responsabilização pela aquisição do próprio conhecimento (FARIAS et al., 2017).

Segundo Silva et al. (2015) e Farias et al. (2017) as TICs são um meio de aprendizagem crescente devido à expansão do acesso à Internet; proporcionam acesso ao conhecimento e promovem a democratização do saber, não só pela sua flexibilidade, mas também por possibilitar a utilização de recursos dentro da própria instituição de trabalho e a superação de barreiras geográficas. Todavia requer do indivíduo o desenvolvimento de competências e habilidades para apropriação adequada dos conhecimentos oferecidos pelas informações disponibilizadas (AMEN e NUNES, 2006).



Estudos apontam que as TICs têm implicado positivamente no processo de educação permanente de profissionais da saúde e embora sejam identificados desafios a serem superados alguns deles indicam que grandes avanços têm sido alcançados (FARIAS et al., 2017). Um dos desafios encontrados nos cursos a distância é o fato de que nem todos os profissionais possuem habilidades para a utilização de ferramentas virtuais, fazendo com que seja necessária a realização de orientação visando o desenvolvimento de competências para assimilação das novas tecnologias, sendo de fundamental importância a presença de um tutor e o estabelecimento de uma comunicação efetiva deste com o aluno (SILVA et al., 2013).

Considerando este cenário, o presente artigo pretende relatar as experiências e percepções de uma tutora quanto às repercussões do uso de TICs no ensino a distância em uma turma do Curso Técnico em Agente Comunitário de Saúde integrante do Projeto Saúde com Agente.

2. Material e métodos

Trata-se de um relato de experiência da tutora de uma turma do Curso Técnico em Agente Comunitário de Saúde abordando as repercussões da utilização das TICs no ensino a distância perceptíveis ao longo do curso que foi realizado entre os meses de agosto de 2022 e julho de 2023 no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) do CONASEMS. A referida turma sob responsabilidade da tutora foi formada por 50 ACS vinculados aos municípios de Itaparica/BA, Lauro de Freitas/BA e Salvador/BA.

3. Resultados e discussão

O Curso Técnico em Agente Comunitário de Saúde utilizou uma metodologia híbrida com parte das atividades realizadas na modalidade a distância no AVA CONASEMS, sob a orientação de um tutor online, e outra parte de forma presencial no ambiente de trabalho de cada participante, sob a supervisão de um preceptor.

O curso foi dividido em 03 Etapas. A etapa Introdutória com carga horária de 75 horas proporcionou um alinhamento conceitual e informações sobre o acesso ao ambiente virtual, comunicação e educação. A etapa Formativa 1 com carga horária de 780 horas abordou assuntos voltados para o planejamento, mobilização social e integração. Já a etapa Formativa 02 com carga horária de 420 horas trouxe enfoque para as ações educativas na prevenção de agravos à saúde e ações de cuidado (UFRGS, 2021).

No AVA os alunos possuíam à disposição diversos recursos didáticos de aprendizagem tais como: tele aulas, aula interativas, fóruns, atividades e materiais de estudo complementares incluindo e-books, vídeos, arquivos de áudio, links, etc., os quais auxiliaram no desenvolvimento das competências e habilidades previstas no curso.

Na interação tutor/ aluno a principal ferramenta utilizada foram os fóruns, os quais na modalidade a distância funcionam como uma sala de aula, à medida que propicia o compartilhamento de informações, o esclarecimento de dúvidas, a discussão, a colaboração e o relato de experiências.

A referida turma do curso técnico foi formada por 08 ACS da cidade de Itaparica/BA, 17 de Lauro de Freitas e 25 de Salvador/BA com um tempo de atuação profissional variando de 4 a 24 anos. Além do tempo de experiência profissional, o grupo apresentou uma grande heterogeneidade em diversos aspectos como: faixa etária, nível de escolaridade, aspectos socioeconômicos, culturais, vivências, acessibilidade à internet e computadores, conhecimentos e habilidades para utilização das TICs.



Uma das primeiras atividades realizadas na plataforma do AVA pelos agentes de saúde foi o fórum de apresentação e ambientação. Dos alunos que participaram deste fórum mais da metade deles referiram dificuldades no manejo com computadores, tablets, com o AVA CONASEMS, envio de e-mails, entre outras ferramentas de comunicação. Também destacaram que o curso técnico do Projeto Saúde com Agente seria a primeira atividade na modalidade a distância a ser realizado por eles. Ao longo do curso muitos alunos também relataram dificuldades de acesso à internet, a computadores ou tablets em suas Unidades de Saúde, fazendo com que tivessem que utilizar seus celulares pessoais ou computadores/notebooks/tablets próprios ou de terceiros para desenvolver as atividades do curso.

Após a realização do levantamento do perfil da turma pela tutora, foram identificadas as particularidades do grupo e a partir daí foram traçadas algumas estratégias para contribuir no processo de inclusão digital, ambientação na Plataforma do AVA CONASEMS, boa adesão ao curso e participação ativa nas comunidades de aprendizagens de forma que todos alcançassem com êxito os objetivos propostos no curso.

Diante da pouca experiência e habilidade com TICs pela maioria dos membros do grupo e visando garantir uma melhor adesão ao curso na modalidade a distância, inicialmente foi adotada como estratégia o envio de mensagens com orientações gerais sobre o curso, prazos e recados importantes para os e-mails particulares dos alunos informados no ato da inscrição no curso, envio das mesmas mensagens na ferramenta do AVA, além do incentivo para que eles assistissem os vídeos tutoriais disponibilizados com informações sobre a utilização das ferramentas de aprendizagem disponíveis no ambiente de aprendizagem.

Em algumas situações particulares em que os usuários estavam sem acessar o AVA por mais de três dias foi realizado o envio de mensagens através do aplicativo de mensagens (WhatsApp), para garantir que de alguma forma o aluno tivesse o acesso à informação sobre o andamento do curso de uma forma mais tempestiva e também dispusesse de vários canais para tirar suas dúvidas e lembrá-los do estudo.

Logo no início do curso ficaram evidenciadas as dificuldades com as TICs, o que já esperado para este grupo haja vista os relatos registrados no fórum de ambientação, as quais na prática pôde ser percebida pela dificuldade de acesso e adaptação a plataforma do AVA, participação tímida dos alunos nos fóruns, dificuldades na interação com as postagens dos colegas, dificuldades em criar textos e formatá-los conforme as normas de ortografia vigentes em programa de editor de texto, dificuldades em anexar arquivos na plataforma do AVA, dificuldades com o manejo de aplicativos de mensagens, entre outros.

No contexto geral, inicialmente, também foi percebido nos fóruns de discussão a escrita de textos pequenos com abordagem superficial, pouca reflexão e criticidade, participações com comentários baseados apenas na prática diária ou no senso comum, com pouco embasamento teórico ou com pouca correlação com os assuntos abordados na disciplina, uso de ideias de terceiros sem referenciar o autor, etc.

No decorrer do curso foi realizado pela tutora um acompanhamento contínuo que levou em consideração as particularidades e individualidades de cada aluno, fazendo com que diferentes estratégias fossem adotadas e revisadas frequentemente, de forma a facilitar o processo de aprendizagem e a troca de experiências entre eles explorando as potencialidades de cada indivíduo. Também foi adotado como rotina a emissão de feedbacks construtivos tanto de forma individual quanto coletivo nas atividades realizadas como forma de incentivar, reforçar o aprendizado ou até esclarecimento de dúvidas comuns ao grupo.



Ao longo dos 10 meses de tutoria foi perceptível a ocorrência de inúmeras mudanças nos participantes do curso, destacando-se as mudanças no processo de comunicação e interação entre os pares, a assimilação dos conteúdos teóricos, além de maior familiaridade e melhor utilização dos meios tecnológicos e de comunicação disponíveis e essenciais para este processo de ensino a distância, desejo em realizar novos cursos nesta mesma modalidade de ensino.

Vale destacar também que as mudanças ocorridas durante o curso se deram tanto no âmbito profissional quanto no âmbito pessoal destes agentes de saúde, o que foi positivo, já que de acordo com Farias et al. (2017) as tecnologias hoje estão cada vez mais inseridas no cotidiano da nossa sociedade fazendo parte da rotina dos indivíduos, tanto nas atividades pessoais, quanto profissionais e de lazer.

Quanto aos conteúdos teóricos, pode-se dizer que os diferentes recursos de TICS utilizados no Curso Técnico em Agente de saúde tais como: a plataforma do AVA, podcasts, teleaulas, aulas interativas, vídeos, etc., proporcionaram aos educandos o aprendizado e/ou atualização e/ou aprofundamento e/ou sistematização dos conteúdos teóricos que sustentam a sua prática profissional e extremamente importantes para a melhoria da qualidade da assistência oferecida à comunidade e para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho.

Foram abordados assuntos sobre os fundamentos do EAD, AVA e suas ferramentas; informática; linguagem e comunicação; ética e as relações interpessoais; de uma forma resumida, os agentes de saúde participantes do curso também tiveram a oportunidade de aprender e aprofundar seus conhecimentos em temas como: Política Nacional de Educação Permanente, Educação Popular em Saúde; abordagem familiar no território da Atenção Primária a Saúde; Políticas de Saúde; Política Nacional da Atenção Básica; fundamentos do trabalho do ACS; organização da Atenção à saúde e intersetorialidade; planejamento e organização do processo de trabalho; geoprocessamento e territorialização; uso de Prontuário Eletrônico e ferramentas de apoio ao registro das ações dos agentes de Saúde; atuação em equipe multiprofissional; noções de epidemiologia, microbiologia, parasitologia, indicadores de saúde, fisiologia, anatomia, primeiros socorros, processo saúde doença; sistemas de informação em saúde; promoção da saúde; imunização; ciclo de vida das famílias; prevenção e controle de doenças transmissíveis e não transmissíveis; doenças emergentes e não emergentes; ações de cuidado para a ampliação do escopo de práticas dos ACS na prevenção e controle das doenças e agravos, entre outros.

A aprendizagem/atualização destes conteúdos teóricos e reavaliação das práticas em saúde proporcionados pelo curso favoreceu uma maior autonomia e segurança para a tomada de decisões durante o exercício profissional e contribuiu para o empoderamento, reconhecimento e valorização pelos ACS acerca do seu papel enquanto elo de ligação comunidade-serviço de saúde; aprimoramento do senso de responsabilidade e proatividade para a busca do conhecimento; melhor integração e cooperação no trabalho em equipe; melhoria na comunicação escrita com destaque para a melhor organização das ideias, melhor utilização das concordâncias verbais e nominais, pontuação e acentuação; maior visão crítica e reflexiva da realidade, com embasamento teórico, com identificação das facilidades e dificuldades do cotidiano, diferenças entre a teoria e prática e os desafios a serem superados.

Outros resultados proporcionados foram: o reconhecimento da importância da integração e trabalho colaborativo com os agentes de endemias; melhor gerenciamento do tempo e das ferramentas de comunicação do AVA tais como as mensagens e relatórios de frequência, notas, atividades teóricas e práticas, além de motivação para a realização



de novos cursos na modalidade de ensino a distância como foi relatado ao final do curso por alguns estudantes.

Do total de 50 alunos da turma, 47 finalizaram o Curso Técnico em Agente de Saúde com êxito, entretanto, ao longo do ensino ocorreram 03 desistências, sendo 01 antes do início das atividades do curso e duas desistências por motivos particulares tais como: aposentadoria e falta de tempo por estar cursando uma faculdade.

4. Conclusões

O Projeto Saúde com Agente foi um projeto grandioso e de grande valia para todos os envolvidos considerando a extensão territorial brasileira, as diversidades regionais, culturais, socioeconômicas e de acessibilidade à internet e a tecnologias. Apesar da desigual distribuição de acesso a TICS, seja por conta da falta ou má qualidade da Internet, seja por indisponibilidade de computadores e falta de infraestrutura tecnológica nos municípios, ele foi responsável pela qualificação de uma parcela representativa de agentes comunitários em atividade no Brasil utilizando estas tecnologias e o ensino a distância no processo de atualização e capacitação técnica em todas as partes do país, favorecendo desta forma a democratização do acesso à educação permanente em saúde.

É válido ressaltar que o Curso Técnico em Agente Comunitário de Saúde foi bastante desafiador tanto para os agentes de saúde quanto para os tutores. Para que a aprendizagem ocorresse de forma favorável foi necessário o uso adequado das ferramentas de comunicação disponibilizadas, as quais tiveram que ser ensinadas ou demonstradas quanto ao seu uso, de forma a garantir que todos pudessem utilizá-las da melhor forma possível. O uso destas ferramentas gerou possibilidades de interação, intercâmbio de ideias e conteúdos, aumento da conexão entre os educandos e a tutora, assim como dos educandos entre si, formando uma comunidade de aprendizagem em rede colaborativa e somativa.

Entre os alunos destacaram-se logo no início a pouca familiaridade com cursos na modalidade de ensino a distância, dificuldade de acesso à internet e a computadores e pouca habilidade para utilização das TICs no processo educacional. Como facilidade pode-se citar a experiência prática acumulada ao longo do tempo de atividade laboral, que para a maioria deles ultrapassa décadas na mesma atividade, e que favoreceu uma contextualização e assimilação melhor dos assuntos teóricos disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem devido ao estabelecimento de relações destes conteúdos com a vivência de cada um.

Para a tutora o grande desafio foi lidar com a diversidade da turma em termos de conhecimentos, condições de trabalho, motivação e habilidades individuais de cada aluno, exigindo uma maior atenção e atendimento das particularidades para superação das dificuldades individuais e um acompanhamento contínuo e frequente para evitar a evasão dos educandos.

Apesar de todos os entraves existentes pode se dizer que as dificuldades foram superadas e o objetivo proposto pelo curso foi alcançado com êxito na referida turma de 50 alunos com um percentual de aprovação de 94%.

Foi muito gratificante ter participado deste curso no papel de tutora e poder ter contribuído de perto, ainda que virtual, no processo de ensino aprendizagem e qualificação destes agentes comunitários de saúde na modalidade a distância. Não tenho dúvidas de que a troca de saberes e experiências foi bastante enriquecedora para todos e de que as repercussões deste curso a distância utilizando as TICs foram favoráveis ao



aperfeiçoamento dos processos de trabalho; à adoção de uma postura mais crítica-reflexiva do cotidiano e do processo saúde doença; a melhoria da comunicação; ao trabalho em equipe de maneira colaborativa; uma melhor integração do ACS na equipe de saúde; ao empoderamento destes profissionais; melhor atuação nas ações de saúde individuais, familiares e coletivas voltadas para a promoção, prevenção, proteção, redução de danos e Vigilância em Saúde; além de maiores habilidades para o lidar com as TICs no dia a dia.

Em resumo pode-se dizer que a utilização das TICs no Curso Técnico de Agente Comunitário de Saúde preparou de forma teórica e prática os ACS inscritos no curso, qualificando-os para o desenvolvimento das suas atividades laborais norteadas pelas diretrizes, princípios e estrutura organizacional do Sistema Único de Saúde e conforme as atribuições legais desta categoria profissional definidas na Lei nº 13.595, de 2018. O Curso além de contribuir para uma nova forma de pensar, agir e aprender destes agentes de saúde, proporcionou um maior destaque da profissão no mercado de trabalho ao formar profissionais qualificados e capazes de atuar em equipes multiprofissionais, de forma interdisciplinar e integrada, promovendo a agregação de saberes e práticas no cotidiano e oferecendo um cuidado humanizado, integral e contínuo à população.

Referências

AMEM, B. M. V.; NUNES, L. C. Tecnologias de Informação e Comunicação: contribuições para o processo interdisciplinar no ensino superior. *Revista Brasileira de Educação Médica*, v. 30, n. 3, p. 171–180, set. 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0100-55022006000300008>. Acesso em 19 maio 2024.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. *Lei nº 13.595, de 05 de janeiro de 2018*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/2018/01/Lei/L13595.htm. Acesso em: 15 jul. 2024.

BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. *Nota Informativa nº 7/2022, de 05 de outubro de 2022*. Dispõe sobre as atividades curriculares dos Cursos Técnicos do Programa Saúde com Agente, durante a jornada de trabalho dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e Agentes de Combate às Endemias (ACE). Brasília, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/sgtes/mais-saude-com-agente/publicacoes/nota-informativa-007-saudecom-agente.pdf/view>. Acesso em 10 de maio 2024.

BRASIL, Ministério da Saúde. *Primeira Turma*. Brasília, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/sgtes/mais-saude-com-agente/primeiraturma>. Acesso em 13 maio 2024.

DA SILVA, A. R.; PAIVA, M. C. L. de. Letramento Digital: Fórum Colaborativo na Educação a Distância. *EaD em Foco*, v. 10, n. 2, e1133, 2020. DOI: <https://doi.org/10.18264/eadf.v10i2>. Acesso em 14 jul. 2024.

DIESEL, A.; BALDEZ, A. L. S.; MARTINS, S. N. Os princípios das metodologias ativas de ensino: uma abordagem teórica. *Revista Thema*, v.14, n. 1, p. 268-288, 2017.



Disponível em: <https://periodicos.ifsul.edu.br/index.php/thema/issue/view/17>. Acesso em 18 de maio 2024.

FARIAS, Q. L. T.; ROCHA, S. P.; CAVALCANTE, A. S. P.; DINIZ, J. L.; PONTE NETO, O. A.; VASCONCELOS, M. I. O. Implicações das tecnologias de informação e comunicação no processo de educação permanente em saúde. *RECIIS - Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde*, Rio de Janeiro, v. 4, pág. 1-11, fora./dez. 2017. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/24033>. Acesso em: 19 maio 2024.

MERCADO, L. P. L. (Org.). *Novas tecnologias na educação: Reflexões sobre a prática*. Maceió: EDUFAL, 2002. Disponível em: <http://www.repositorio.ufal.br/handle/riufal/1328>. Acesso em 14 jul. 2024.

SILVA, A. DAS N. et al. Limites e possibilidades do ensino a distância (EaD) na educação permanente em saúde: revisão integrativa. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 20, n. 4, p. 1099–1107, abr. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/141381232015204.17832013>. Acesso em 19 maio 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL- UFRGS. Projeto Técnico do Curso Técnico em Agente Comunitário de Saúde- Modalidade a distância Implementação e execução no âmbito do Programa Saúde com Agente, Rio Grande do Sul, 2021. Disponível em: <https://maissaudecomagente.ufrgs.br/saude/wpcontent/uploads/2022/02/Projeto-Pedagogico-Curso-Tecnico-Agente-ComunitarioSaude.pdf>. Acesso em 15 jul. 2024.