

Encurtando distâncias: o papel do apoio acadêmico em um curso de especialização em saúde da família

Autoras: Marcia Rosa da Costa, Luísa Pavlick Pereira, Magda Lorenz Granville, Maria Eugênia Bresolin Pinto, Alessandra Dahmer

Resumo: Este capítulo descreve o papel do apoio acadêmico no Curso de Especialização em Saúde da Família, ofertado pela UNA-SUS/UFCSPA. Nesse importante cenário, são referenciadas a estrutura organizacional, as atividades desenvolvidas, a importância da relação com a tutoria e com a educação a distância, os desafios e o encurtamento das distâncias físicas.

Palavras-chaves: Apoio acadêmico. Educação a distância. Ensino em saúde.

Shortening distances: the role of academic support in a specialization course in family health

Abstract: This chapter discusses the role of the academic support on the Specialization Course of Family Health, offered by UNA-SUS/UFCSPA. In this important scenario, we address organizational structures, activities carried out, the importance of relationship with tutoring and distance learning, as well as challenges and decreasing of physical distances.

Keywords: Academic support. Distance education. Health education.

Acortando distancias: el papel de la asesoría académica en el curso de especialización en salud familiar

Resumen: En este chapter se describe el papel de la asesoría académica en el Curso de Especialización en Salud Familiar, que ofrece la UNA-SUS/ UFCSPA. En este importante panorama, se hace referencia a la estructura organizativa, las actividades, la importancia de la relación con el mentoring y la educación a distancia, los desafíos y el acortamiento de las distancias físicas.

Palabras clave: Asesoría académica. Educación a distancia. Educación para la salud.

1 Introdução

A qualificação dos profissionais da saúde para melhor atuarem na Atenção Primária à Saúde (APS) é executada por instituições públicas de educação superior, conveniadas ao Ministério da Saúde e credenciadas pelo Ministério da Educação. A Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSA) oferece hoje, por meio da Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde (UNA-SUS), o curso de Especialização em Saúde da Família, ministrado na modalidade Educação a Distância (EAD). O curso atende a necessidade de ofertar formação de recursos humanos especializada no desenvolvimento das atividades de assistência qualificada na APS, pretendida pela Estratégia de Saúde da Família, tendo como objetivo possibilitar aos profissionais da área da saúde (médicos, enfermeiros e odontólogos) a resignificação e qualificação em serviço de suas práticas em unidades básicas, com base na problematização de ações cotidianas. Em cinco anos de oferta, o curso atendeu em torno de mil e quinhentos alunos, profissionais atuantes na Estratégia de Saúde da Família de diferentes estados do país.

Diante da complexidade dos elementos que envolvem os temas da educação permanente dos profissionais da saúde e da educação a distância, o presente capítulo objetiva fazer um relato de experiência sobre a participação do apoio acadêmico como um dos recursos utilizados pela coordenação pedagógica para o acompanhamento do aluno no processo de ensino-aprendizagem ao longo do Curso de Especialização em Saúde da Família da UNA-SUS/UFCSA.

O curso adota a *pedagogia relacional* e seus pressupostos epistemológicos no desenvolvimento e na condução dos processos de ensino-aprendizagem, entendendo o aluno como sujeito ativo, protagonista do seu próprio processo de formação, e como foco da ação pedagógica o processo de ensino-aprendizagem, com base nas relações estabelecidas entre aluno e objeto de conhecimento, educando e educador, aluno e professor (BECKER, 2001). Assume-se como princípio que a ação humana torna possível o aprendizado, favorecendo a reflexão por meio da interação. Para que o aprendizado realmente se consolide, é importante a comunicação entre os atores do processo mediante o diálogo e a escuta sensível (FREIRE, 2003).

Assim, o núcleo de trabalho intitulado apoio acadêmico integra esse cenário, atuando como estratégia complementar à tutoria, sendo mais um

dos recursos disponíveis no diálogo e na interação com o aluno, em relação ao favorecimento das aprendizagens. Dialoga com o aluno para auxiliar na resolução de situações de diferentes âmbitos. Ainda, caracteriza-se como uma importante ferramenta para auxiliar e favorecer o trânsito de informações entre os demais núcleos integrantes do processo de ensino-aprendizagem.

O capítulo contextualiza a organização e as principais características do curso e de seu público-alvo, apresentando os referenciais da ação pedagógica e a estrutura organizacional do apoio acadêmico. Descreve o papel, a importância da relação com a tutoria na EAD, bem como os desafios e o encurtamento das distâncias físicas. Por último, apresenta o que se consideram resultados positivos da atuação do apoio acadêmico e os desafios ainda a enfrentar.

2 Metodologia

2.1 A estrutura organizacional do curso e do apoio acadêmico

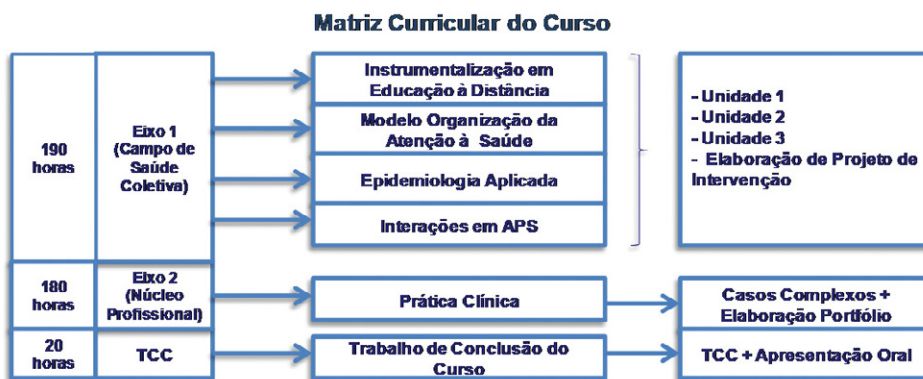
O apoio acadêmico é o núcleo, que atua diretamente com os alunos os quais apresentam alguma dificuldade na realização do curso. Esse núcleo é formado por pedagogos e psicólogos, que auxiliam os alunos nas suas dificuldades acadêmicas, contribuindo para a diminuição da evasão e auxiliando na comunicação tutor/aluno, quando necessário. O apoio acadêmico faz parte de uma estrutura organizacional, que trabalha voltada para os princípios pedagógicos e de gestão educacional do processo.

A qualificação dos profissionais, que atuam no apoio acadêmico, acontece na *formação em serviço*, principalmente por meio de reuniões sistemáticas junto com a coordenação pedagógica, quando não só são discutidas as demandas de atendimento, mas também analisados os casos a partir de referenciais de estudo. A qualificação e o preparo para os profissionais atuarem nesse núcleo ainda ocorrem mediante encontros específicos para avaliação do trabalho desenvolvido e construção colaborativa das atribuições e processos de ação.

Para melhor compreensão do papel e atribuições do apoio acadêmico, faz-se necessário contextualizar, inicialmente, a estrutura curricular e organizacional do curso.

O Curso de Especialização em Saúde da Família é curricularmente constituído por dois eixos temáticos: o primeiro é o de Campo da Saúde Coletiva (Eixo 1); e o segundo, o Núcleo Profissional (Eixo 2), em que são desenvolvidos temas e conteúdos específicos de cada uma das três profissões (enfermagem, medicina e odontologia), como pode ser conferido na matriz abaixo:

Figura 1 – Matriz curricular do curso



Fonte: (A autora, 2015).

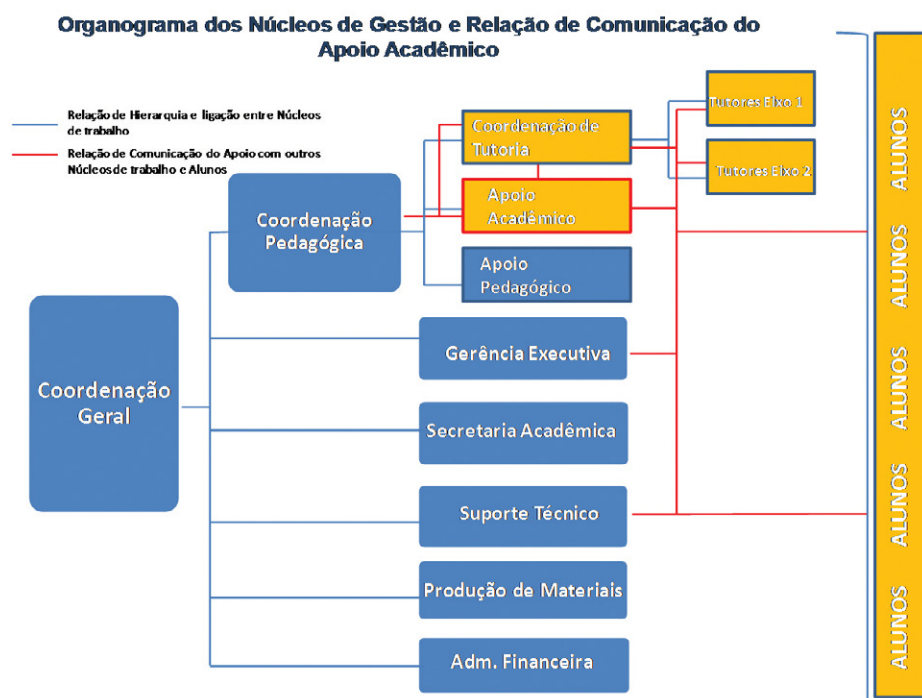
Em todo o processo formativo, existe a preocupação de relacionar os problemas reais do cotidiano de trabalho dos diferentes profissionais, “buscando soluções adequadas, originais, criativas e apropriadas à realidade em que são empregadas” (UNA-SUS/UFCSPA, 2013, p. 32). Ou seja, existe a intenção de se garantir a qualidade do processo de formação, visando à melhoria no trabalho, no dia a dia dos alunos. Nesse sentido, é importante ressaltar que há uma opção conceitual e metodológica implicada nos diferentes procedimentos de construção e avaliação do curso. Essa escolha mobiliza ações com a equipe produtora e operacionalizadora do processo de ensino-aprendizagem com os alunos.

De acordo com Costa et al. (2014), o Curso de Especialização em Saúde da Família UNA-SUS/UFCSPA se desenvolve, tendo como base os seguintes princípios pedagógicos: (i) a educação é um processo contínuo e autônomo, fundamentado no desenvolvimento de competências exigíveis ao longo da vida profissional; (ii) a educação a distância é uma modalidade

de ensino-aprendizagem com identidade própria, sendo desenvolvida com base em uma filosofia de aprendizagem na qual os alunos têm a oportunidade de interagir e desenvolver projetos compartilhados, sendo reconhecidas e respeitadas as diferentes culturas na construção do conhecimento; (iii) a competência profissional envolve a capacidade de articular, mobilizar e colocar, em ações, valores, conhecimentos e habilidades necessárias ao desempenho eficiente e eficaz e atividades requeridas pela natureza do trabalho.

O apoio acadêmico na UNA-SUS/UFCSPA é um núcleo de trabalho, que está diretamente vinculado à coordenação pedagógica e dialoga com os demais núcleos, como a coordenação geral, a coordenação de tutoria, a gerência executiva e a gerência de suporte Moodle. A figura abaixo procura ilustrar o organograma e o funcionamento dos núcleos de trabalho do curso.

Figura 2 – Organograma do curso



Fonte: (A autora, 2015).

Esse organograma é fruto da visão de gestão acadêmica ampliada e integrada, atuando consonante com os princípios pedagógicos do curso. Ele evidencia a atuação articulada entre os atores que compõem o cenário do curso e fazem parte de um conjunto de estratégias e iniciativas que buscam vencer as barreiras das distâncias, com um olhar individualizado sobre o aluno. As tendências atuais na EAD ressaltam a importância do estabelecimento de sistemas de estratégias de acompanhamento mais personalizados e mais próximos ao tempo real. Essa articulação é resultado de uma visão acadêmica integrada, promovida pela coordenação pedagógica do curso, de acordo com o projeto político-pedagógico deste. Dessa forma, o apoio acadêmico desenvolve suas ações com base na origem das demandas que requerem atenção e resolução de problema. A Figura 3 ilustra, de forma geral, a dinâmica de trabalho do apoio acadêmico com base na origem das demandas e situações-problema.

Figura 3 – Dinâmica de trabalho do apoio acadêmico



Fonte: (A autora, 2015).

A equipe operacional do apoio acadêmico atualmente é composta por quatro pessoas que atendem as demandas numa escala de cinco dias na semana, oito horas por dia, sendo frequentemente adaptada às necessidades do curso, sempre com o intuito de atender as novas demandas relacionadas à quantidade de alunos. A formação dos integrantes do núcleo contempla a atuação de profissionais da área da psicologia, da educação e da saúde. Existe a participação de bolsistas da graduação que acompanham as atividades do núcleo e delas participam juntamente com profissionais já formados.

2.2 O papel do apoio acadêmico

A valiosa atuação do apoio acadêmico é a articulação entre os atores que compõem esse cenário do curso, com a absoluta compreensão da equipe em relação à importância da articulação entre os núcleos, que possuem o papel de intercolaboração. Trata-se de colocar em prática um conjunto complexo de estratégias e iniciativas com absoluta convergência no que tange ao rompimento da barreira da distância. Oferece um atendimento personalizado que individualiza as ações necessárias para a manutenção desse aluno no curso, objetivando sempre sua completa formação e aproveitamento.

As competências requeridas dos profissionais que atuam nesse núcleo de trabalho envolvem capacidades e habilidades para a compreensão e interação com o aluno no que diz respeito aos diferentes fatores que influenciam e propiciam o processo de aprendizagem. Esses profissionais atuam auxiliando os alunos em diferentes situações, como: na organização da distribuição de seu tempo para a realização das tarefas, na compreensão das tarefas, quando não são entendidas, no conhecimento e na interação com as ferramentas tecnológicas e, em algumas situações, no registro e encaminhamento de resoluções que auxiliem o enfrentamento de problemas de saúde física ou até mental. Nessa direção é que o apoio acadêmico interage com os diferentes atores do processo, auxiliando a compreensão de dificuldades apresentadas pelo grupo ou individualmente.

A esse núcleo compete : (i) acompanhar o desempenho e a frequência dos alunos no curso, realizando contato com os alunos que enfrentam problemas ou dificuldades em relação ao andamento do curso, com o objetivo de auxiliá-los em suas dificuldades; (ii) elaborar planos de estudo para alunos que estão com atividades atrasadas, se e quando necessário; (iii) resgatar os

alunos com baixa frequência ou rendimento com os quais os tutores não conseguem estabelecer comunicação; (iv) acolher e encaminhar ao suporte técnico os casos de dificuldades no acesso à plataforma e outros problemas relacionados ao uso das ferramentas do ambiente virtual.

As tendências atuais na educação colocam o aluno como protagonista do processo educativo e o professor como facilitador do processo de aprendizagem, incentivando o desenvolvimento da aprendizagem autônoma e de autogestão. Para Valenzuela-Zambrano e Pérez-Villalobos (2013), é importante contribuir para o estabelecimento de estratégias que favoreçam a geração de atitude, estado emocional e motivação na execução das tarefas e para a geração de conhecimento. O amparo ao aluno nesse contexto permite que emergjam importantes comportamentos quanto à organização do tempo, planejamento, implementação e monitoramento da própria forma de estudo. As autoras enfatizam a relação entre o incentivo à autorregulação e o desempenho acadêmico dos alunos em EAD, destacando o tutor como principal referência.

O incentivo aos alunos pela tutoria pode abranger o auxílio quanto ao estabelecimento de metas, de automonitoração e estabelecimento de estratégias de trabalho e gestão do tempo, conduzindo o aluno ao comprometimento com o próprio conhecimento, estimulando a reflexão sobre o processo de aprendizagem e favorecendo uma postura ativa, comprometida e compartilhada, segundo as autoras.

Segundo Dodds (2014), nas últimas décadas, tem sido um destaque a crescente utilização da EAD, objetivando a formação de profissionais na área da saúde, incluindo a prestação de apoio. A aprendizagem em si bem como as interações sociais e os aspectos que envolveram interações presenciais foram indicadores trazidos por Means e cols. (2009) em um estudo que buscou identificar possíveis indícios referentes à percepção dos alunos em relação à aprendizagem no ambiente virtual. O estudo sugere que os alunos demonstram preferência por ambientes híbridos em detrimento aos ambientes exclusivamente on-line, destacando-se a importância dos momentos presenciais.

Em uma pesquisa sobre aprendizagem utilizando a plataforma Moodle, Valenzuela-Zambrano e Pérez-Villalobos (2013) destacaram que os alunos referiam, num primeiro momento, sentir a utilização da plataforma como uma sobrecarga em sua vida acadêmica. Foi necessário um tempo de adap-

tação, para, então, aderirem à nova metodologia, que inclui a utilização da plataforma virtual. O apoio acadêmico tem a importante tarefa de auxiliar nessa adaptação ao ambiente virtual e às diversas tecnologias de informação e comunicação que são utilizadas, conduzindo o aluno para o melhor aproveitamento e utilização destas, direcionando seus questionamentos e ansiedades aos núcleos responsáveis, quer seja ele próprio.

Os autores Yueh e cols. (2014) defendem que sistemas de interação foram comprovadamente eficientes para esse intuito. O estudo também concluiu que sistemas desenvolvidos e implementados de estratégias de acompanhamento mais personalizados e mais próximos do tempo real poderiam ser úteis aos estudantes para melhorar as interações e reduzir sentimentos de isolamento relatados pelos alunos em cursos realizados a distância neste estudo. Os autores referem que iniciativas nesse sentido repercutem, inclusive, na melhora do desempenho dos alunos.

Dessa forma, o apoio acadêmico é uma das estratégias utilizadas para acompanhamento do processo de ensino-aprendizagem, assumindo um importante papel no auxílio ao controle de evasão dos alunos mediante contatos frequentes com os alunos identificados como infrequentes ou ausentes na plataforma. O apoio entra em contato com os alunos que deixaram de realizar as atividades e não têm acessado a plataforma com frequência, são os alunos considerados infrequentes. Mensalmente é feita uma análise dos acessos e realização das atividades pelos alunos para posterior contato e verificação dos motivos que levaram ao afastamento ou distanciamento do aluno. Nesses momentos, a ação da equipe contribui para a retomada do aluno nas atividades. Esse contato é realizado por telefone ou e-mail, com o intuito de contribuir para a organização do aluno em relação aos conteúdos trabalhados, fornecendo, inclusive, um plano de estudos, que é elaborado em conjunto entre o apoio acadêmico e o aluno, considerando seus horários e sua disponibilidade, bem como a necessidade de cumprimento e acompanhamento para a realização dos estudos e das tarefas do curso.

O feedback ao aluno com informações precisas e detalhadas sobre os processos e conhecimentos avaliados melhorou o desempenho dos estudantes, de acordo com pesquisa realizada por Wojcikowski e Kirk (2013). Tal ação corrobora as funções do apoio acadêmico, que tem a responsabilidade

de, quando detectada a necessidade, prestar a assessoria indispensável para o resgate e a manutenção desses alunos na plataforma.

Finalmente, o apoio acadêmico funciona como facilitador do trânsito de informações sobre os alunos entre os núcleos responsáveis, atuando junto com a coordenação pedagógica, por meio de reuniões sistemáticas e em sintonia com a coordenação geral, gerência executiva, secretaria acadêmica, suporte técnico e os demais núcleos da Equipe UNA-SUS/UFCSA. A equipe do apoio acadêmico registra a evolução e o acompanhamento dos alunos em bancos de dados específicos, apoiando a organização das bancas de defesa de TCC.

2.3 A importante relação entre apoio acadêmico e tutoria e os desafios da educação a distância

Existe hoje uma diversidade de desafios que devem ser enfrentados pela administração dos cursos oferecidos na modalidade a distância, os quais têm sido amplamente teorizados na busca de soluções que façam a adequação dessa nova modalidade com as experiências dos alunos e, principalmente, com as expectativas que os acompanham no seu ingresso em um curso a distância. De acordo com Jones e cols. (2012), esses grandes desafios englobam questões sócio-afetivas, que abrangem, essencialmente, as estratégias utilizadas no contato e na interação realizada na relação curso/aluno e na metodologia utilizada.

A educação pode ser pensada como um processo de comunicação entre os participantes, segundo Berge (2013), que destaca, na educação a distância, aspectos que podem impor limitações e potencializar dificuldades. A comunicação pode ser uma barreira incrementada pelos desafios técnicos, psicológicos, sociais, culturais e contextuais que influenciam nas relações de ensino e aprendizagem. O território virtual de produção compartilhada, nomeado por Alava et al. (2002) de “Ciberespaço”, abrange práticas coletivas e autônomas, com as quais a comunicação se estabelece sem a presença física, necessitando de um acompanhamento eficaz para a recontextualização dos envolvidos no processo.

A EAD favorece a democratização do conhecimento, uma vez que promove o acesso à informação pelo profissional com a possibilidade de otimização e flexibilidade do tempo. Outro aspecto importante é a interação entre os

participantes em ambientes virtuais de aprendizagem. Nestes, a presença do tutor apresenta-se como necessária para um melhor funcionamento e alcance dos objetivos educacionais. Segundo Silva e cols. (2015),

deve-se considerar que nem todos os profissionais possuem habilidades para a utilização de ferramentas virtuais, de modo que se faz necessária a instrução deles mediante o desenvolvimento de competências para assimilação das novas tecnologias. Para tanto, é premente uma comunicação efetiva com os tutores. Para o alcance dessas competências, necessita-se de conhecimento para utilizar as novas tecnologias da informação e comunicação, não apenas como meios de melhorar a eficiência dos sistemas, mas, principalmente, como ferramentas pedagógicas efetivamente a serviço dos profissionais que atuam na saúde (SILVA et al., 2015, p. 1106).

No Curso de Especialização em Saúde da Família em questão, o tutor é um profissional da área da saúde, que acompanha o desenvolvimento das atividades de grupos de quarenta a cinquenta alunos. Tem como base sua vivência profissional, que identifica os avanços e as dificuldades, fornecendo subsídios da APS (Atenção Primária à Saúde) aos alunos e interagindo sistematicamente. O tutor tem o papel de mediar o processo pedagógico junto com estudantes geograficamente distantes, orientar o aluno na organização e no acompanhamento do curso, motivar o processo de aprendizagem (frequência, participação e realização das atividades), bem como orientar e auxiliar no esclarecimento de dúvidas sobre os conhecimentos abordados. Portanto, o tutor exerce papel imprescindível no desenvolvimento do curso e acompanhamento dos alunos.

Para cada uma das etapas do curso (eixos 1 e 2), são selecionados tutores profissionais da área de saúde para realizar o acompanhamento do processo ensino e aprendizagem. No eixo 1, os alunos são acompanhados por tutores com formação na área da saúde, experiência e especialização no campo da saúde coletiva e APS, tendo em vista que é sobre esse campo de conhecimento que trata o eixo 1. No eixo 2, os alunos são acompanhados por tutores com formação em medicina, enfermagem ou odontologia e experiência em Saúde da Família ou Medicina de Família e Comunidade, já que os conteúdos abordam a prática clínica nessas áreas de atuação.

De uma maneira geral, nos cursos em EAD, são muitas as exigências para o cumprimento de todas essas funções, e o tutor encontra, na prática, dificuldades para cumprir todas essas atribuições (MATTAR, 2012). Assim, o apoio

acadêmico é um núcleo de atuação criado para apoiar e auxiliar na resolução de problemas encontrados pela tutoria ou pelo próprio aluno.

O suporte fornecido pelo apoio acadêmico está, na maioria das vezes, relacionado à necessidade originada pelos tutores. A dificuldade em estabelecer relações satisfatórias através do contato com o aluno realizado pela plataforma (Moodle) gera a demanda junto com o apoio acadêmico, o qual estabelece as relações por meio dos mais variados meios de comunicação (telefone, email, chat, webconferência, mensagens), no intuito de sanar o problema ocorrido e relatado pelo tutor. Os motivos são os mais variados, podendo envolver desde a não assiduidade no ambiente virtual até a dificuldade de se postar uma atividade, passando pela desorganização em relação ao cumprimento dos prazos das tarefas e as pendências em atividades individuais ou em grupo.

Essa relação inclui importantes estratégias para a elaboração de acompanhamento na contextualização no ambiente virtual do curso, o que, muitas vezes, pode ser a dificuldade principal do aluno. Como forma de exemplificar, apresenta-se um relato com situação que envolve atuação dos tutores, auxílio do apoio acadêmico e resolução da situação-problema.

O caso diz respeito a uma aluna que fez contato por e-mail com o apoio acadêmico. Em seu relato, declarou estar se sentindo “perdida” diante da troca de tutor durante o curso (mudança que ocorre do eixo 1 para o eixo 2). Essa aluna havia estabelecido um vínculo muito estreito com a tutora da primeira etapa. Num segundo momento, ao se deparar com a troca, sentiu dificuldades em contactar com o tutor. Afirmou que isso, somado a dificuldades familiares, a “afastou” do curso, desmotivando-a. Em seu e-mail, reforçou o desejo de concluir o curso e pediu ajuda para contactar o tutor e realizar as atividades pendentes.

O apoio acadêmico, nesse contexto, resgatou o histórico acadêmico da aluna com o intuito de dimensionar a situação real, mantendo contato com a coordenação pedagógica e com a de tutoria para avaliar as condições da aluna em realizar as atividades atrasadas e voltar a acompanhar a sua turma. Sob a orientação dessas duas instâncias, informamos à aluna o nome do seu novo tutor e, ainda, que poderia retomar a realização das atividades, respeitando os prazos de postagem. A coordenação de tutoria também informou ao tutor sobre o ocorrido, para que este pudesse oferecer um acolhimento diferenciado a essa aluna, solucionando o caso com sucesso.

Em outra oportunidade, recebemos da coordenação de tutoria o relato de um tutor que estava tentando orientar o aluno sobre as tarefas, e este evidenciava intenso desconforto com o enunciado das atividades e, segundo a tutora, suas participações nos fóruns eram breves e superficiais. Parecia ter pouca intimidade com a modalidade de educação a distância. Foi mantido contato telefônico com o aluno que referiu sentir-se confuso com os enunciados das atividades, pois estes continham conteúdos com os quais ainda não estava adaptado. Isso estava gerando insegurança quanto ao seu aprendizado. Conversamos com o aluno no sentido de esclarecer as dinâmicas do EAD e oferecemos acompanhamento mais personalizado no sentido de permitir um espaço onde ele pudesse expor sua insegurança e estranheza com o conteúdo e com a ferramenta de estudo. Ao fim da ligação, tendo o aluno sido acolhido em suas angústias e esclarecido suas dúvidas quanto ao uso do Moodle, disse estar mais tranquilo para realizar as próximas atividades. O canal de comunicação para abarcar possíveis futuras dificuldades ficou aberto.

Em outra situação, a gerência executiva do projeto constatou que uma aluna não estava acompanhando o curso, razão por que foi solicitado ao apoio que mantivesse contato com ela, pois sua turma já estava em andamento, e ela ainda não havia iniciado as atividades. Em um primeiro momento, tentou-se enviar orientações e contato por e-mail. A aluna continuou declarando que não conseguia realizar o acesso por falta de intimidade com a plataforma. Após contato telefônico, percebemos que seria útil uma orientação mais direta, e por esse motivo foi oferecido que viesse até nós para receber orientações pessoalmente. Como a aluna residia em uma localidade próxima à universidade, esse encontro foi possível, e a aluna pôde receber orientações sobre o curso e a plataforma pessoalmente.

Por fim, através do suporte Moodle, recebemos a informação de que uma aluna constantemente referia dificuldades com a plataforma, no entanto nenhum problema técnico foi constatado que justificasse a sua infreqüência. Simultaneamente, fomos contactados pela coordenação de tutoria que relatou queixas da mesma aluna que se mostrava intolerante e agressiva com a tutora em suas mensagens. Em contato telefônico, a aluna deixou evidentes suas dificuldades de adaptação não só ao Moodle mas também à cidade onde estava lotada. Referiu ter saído de uma grande capital e ido trabalhar em uma cidade do interior com poucos recursos. Isso teve forte

impacto em seu estilo de vida, o que também dificultava sua organização para o estudo, os acessos e as tarefas.

Nos exemplos acima, o apoio acadêmico e a tutoria, em parceria com gerência e suporte Moodle, alinharam as práticas de chamamento para o resgate desses alunos, provocando-os mesmo para um envolvimento maior a partir de suas possibilidades e desejos, convergindo para o objetivo do curso. Dessa forma, os profissionais que atuam junto com o apoio acadêmico elaboram estratégias de ação que favoreçam alternativas apropriadas. Buscam adequar a demanda do aluno às necessidades do curso através de soluções que favoreçam o resgate dos estudantes que apresentam dificuldades específicas e que necessitam de amparo para enfrentar os desafios que esta modalidade de ensino impõe ao processo de ensino e aprendizagem.

2.4 O papel do apoio acadêmico no encurtamento das distâncias físicas

Educação a distância, segundo Mayfield-Johnson e cols. (2014), pode representar a ampliação de oportunidades para educação e treinamento especializado para profissionais de saúde que vivem em áreas carentes e/ou geograficamente isoladas, minimizando potenciais dificuldades causadas pelo isolamento geográfico. Berge (2013) salienta a importância e a dificuldade do estabelecimento de métodos de identificação das barreiras. Há uma carência de informação sobre as percepções relacionadas com possíveis obstáculos para a implementação dos programas de ensino a distância. Pouco se sabe sobre as barreiras culturais para a aprendizagem online, e esse conhecimento é fundamental para a compreensão dos fatores que interferem na implementação de cursos de EAD.

Silva e cols. (2015) trazem para a realidade brasileira a necessidade de melhor qualificar o profissional da saúde, contribuindo para a qualidade da assistência prestada à população e incentivando uma postura crítico-reflexiva. Destacam a possibilidade de utilização do EAD como um instrumento estratégico nos programas de Educação Permanente em Saúde. Os autores lembram a importância de se considerarem os limites e as possibilidades atuais para a superação das distâncias culturais, sociais, técnico-científicas, tecnológicas, geográficas e físicas. Nesse contexto, consideram formação

continuada e atualização dos profissionais eficaz, quando há interação entre os estudantes.

O Brasil é um país geograficamente muito amplo, onde o sinal de Internet é oscilante. Os alunos vinculados ao Curso de Especialização em Saúde da Família UNA-SUS/UFCSA estão lotados em cidades de difícil acesso nos Estados do Pará, Amazonas, Acre, Roraima e Amapá. A realidade brasileira é abrangente e diversificada, para a qual o curso tenta minimizar essas dificuldades, oferecendo conteúdo diferenciado e regionalizado. Inclui, também, a distribuição de conteúdos em DVD, o que possibilita o estudo off-line como também a possibilidade de o aluno manter contato com um profissional da equipe que possa oferecer uma escuta diferenciada e acolhedora para a sua realidade. Ele pode estar se adaptando não só ao curso, ou ao ambiente virtual, mas também a um “fazer saúde” com os atravessamentos da localidade onde está lotado, e isso é considerado como aspecto de relevância para a motivação do aluno em relação ao curso.

O apoio acadêmico recebe diariamente inúmeros contatos de alunos que, conforme o detalhamento realizado, buscam oferecer uma escuta diferenciada e personalizada das demandas individuais na tentativa de estreitar vínculos e dar o melhor encaminhamento às situações. Abaixo, relata-se outro exemplo de contato recebido pelo apoio acadêmico, que exemplifica um pouco do que foi referido.

Esse caso surgiu com base no núcleo de suporte técnico do curso, que constantemente recebia a “queixa” de uma aluna em relação a dificuldades com o acesso. Percebendo que as dificuldades dessa aluna não eram apenas técnicas, a demanda foi encaminhada ao apoio acadêmico. Este fez contato inicialmente por e-mail com a aluna para oferecer uma escuta mais personalizada e, posteriormente, realizou contato telefônico. Ela informou estar lotada numa cidade do interior do Norte do país, ser estrangeira e ter dificuldades, pois o sinal da Internet é bastante instável, principalmente na época de chuvas. Nessa época, também sua cidade fica isolada, dificultando o transporte para outras localidades. Assim, a postagem das atividades nos prazos estipulados, a comunicação com o tutor e a participação nos fóruns ficam prejudicadas. Referiu preocupação quanto as suas notas e ao seu esforço e desejo de concluir o curso, apesar das dificuldades. O caso foi informado à coordenação pedagógica e à coordenação de tutoria pelo apoio acadêmico,

com o intuito de buscar alternativas para que a aluna pudesse participar do curso, mesmo havendo esses empecilhos.

A aluna foi orientada a realizar as atividades disponibilizadas no DVD entregues aos alunos na aula inaugural presencial. Informou-se à aluna o número de acessos e das postagens necessárias. O tutor foi conscientizado sobre as dificuldades da aluna e do plano do apoio acadêmico para a recuperação e postagens futuras para ela e para estar sensível a essa particularidade. A situação da aluna foi solucionada com sucesso, o que contribuiu para que ela concluísse o curso.

3 Resultados, discussão e considerações finais

O relato apresentado teve como objetivo demonstrar a relevância e o significado de um trabalho sistemático de acompanhamento a alunos e tutores na educação a distância, por se constituir em uma prática pouco encontrada nesse tipo de modalidade de ensino. A criação do apoio acadêmico como estratégia de apoio pedagógico a educadores e educandos tem sua contribuição comprovada, quando junto com outras ações desenvolvidas, verifica-se a taxa de 17,6% de evasão do curso, o baixo índice de rotatividade de tutores e a satisfação dos alunos com o curso, demonstrada em avaliações periódicas.

Acreditamos que o favorecimento a uma escuta diferenciada e qualificada aos alunos estreita os vínculos e pode encurtar as distâncias impostas pelas barreiras geográficas, minimizando seus impactos, mantendo o aluno motivado e a qualidade das relações de ensino e aprendizagem. Embora já esteja detectada a sensação de isolamento, ainda é carente de pesquisa e bibliografias sobre o tema, sendo necessário um olhar mais específico sobre essas questões, para que a EAD se torne um veículo ainda mais eficiente. Apesar das evidências percebidas diariamente, na rotina de trabalho de acompanhamento dos alunos das diferentes turmas do Curso, ainda existe a necessidade de sistematizar mais dados que quantifiquem e qualifiquem o papel do Apoio Acadêmico no Curso de Especialização em Saúde da Família UNA-SUS/UFCSPA.

Silva e cols. (2015), num estudo sobre a contribuição do ensino a distância nos programas de Educação Permanente em Saúde, apontam a carência de

pesquisas sobre o assunto. É necessário ampliar as reflexões e discussões sobre a EAD na área de saúde. “Alguns estudos defendem a inserção das estratégias do ensino a distância nos programas de educação permanente em saúde, pois esse método inovador de ensino mostra a possibilidade de ampliação do saber profissional, facilitando o desenvolvimento da aprendizagem, seja dentro ou fora da instituição de saúde”.

Além das estratégias de apoio acadêmico, de acordo com Mezzari e cols. (2013), a motivação do aluno pode ser aumentada pela mediação realizada pela tutoria, gerando redução nas taxas de evasão. Um dos diferenciais do Curso de Especialização em Saúde da Família UNA-SUS/UFCSPA é a atuação articulada desses dois setores, apoio acadêmico e tutoria, gerando resultados extremamente positivos que incentivam a equipe a apostar, cada vez mais, no aprimoramento permanente das estratégias utilizadas. Busca-se, por meio de distintas estratégias de ações conjuntas, manter a motivação do aluno.

Os desafios que se desenham estão no aprimoramento dos registros e acompanhamentos dos acessos e desempenho pelos alunos no ambiente virtual de aprendizagem. Além disso, permanece a busca da qualificação desse núcleo de trabalho, aprofundando a análise de suas ações a partir de referenciais teórico-metodológicos pertinentes à pedagogia relacional adotada pelo curso.

Referências

ALAVA, S. et al. **Ciberespaço e formações abertas:** rumo a novas práticas educacionais. Tradução de Fatima Murad. Porto Alegre: Artmed, 2002.

BECKER, F. **Educação e construção do conhecimento.** Porto Alegre: Artmed, 2001.

BERGE, Z. L. Barriers to Communication in Distance Education. **Turkish Online Journal of Distance Education**, v. 14, n. 1, p. 374–388, jan. 2013. Disponível em: <<http://dergipark.ulakbim.gov.tr/tojde/article/view/5000102202/5000095301>>. Acesso em: 13 set. 2015.

COSTA, M. R. et al. O Desenvolvimento do Processo Pedagógico através do uso de Metodologias (Inter) Ativas na Educação a Distância. **Revista Espaço para a Saúde**, Londrina, v. 15, supl. 1, p. 476–485, jun. 2014. Disponível em: <http://www.inesco.org.br/eventos/forum/anais/REpS_ANAIS%20DO%20VII%20FORUM%20NACIONAL.pdf>. Acesso em: 14 set. 2015.

DODDS, T. Open and distance learning for health: supporting health workers through education and training. **Open Learning**, v. 26, n. 2, p. 173–179, 2011.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 26. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

MAYFIELD-JOHNSON, S. et al. Attitudes on barriers and benefits of distance education among Mississippi Delta Allied Health Community College Faculty, staff, and students. **Community College Journal of Research and Practice**, v. 38, n. 6, p. 551–563, 2014.

MATTAR, J. **Tutoria e interação em educação a distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012. 207 p.

MEANS, B. et al. **Evaluation of evidence-based practices in online learning: a meta-analysis and review of online-learning studies**. Washington, D.C.: U.S. Department of Education, 2009. Disponível em: <<http://www.sri.com/sites/default/files/publications/imports/EvaluationEvidenceBasedPracticeOnlineLearning.pdf>>. Acesso em: 13 set. 2015.

MEZZARI, A. et al. Estratégias para detecção precoce de propensão à evasão. **Revista Iberoamericana de educación a distância**, v. 16, n. 2, p. 147-175, 2013. Disponível em: <http://ried.utpl.edu.ec/sites/default/files/pdf/ried%2016_2articulos/art7_estrategias.pdf>. Acesso em: 13 set. 2015.

UNA-SUS/UFCSPA. Universidade Aberta do SUS (UNA-SUS) em parceria com a Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA). **Projeto pedagógico do curso de especialização em saúde da família**

UNA-SUS/UFCSPA. Porto Alegre: UFCSPA, 2013. Disponível em: <http://www.ufcspa.edu.br/ufcspa/ensino/posGraduacao/especializacao/2014/projeto_pedagogico_saude_familia_20131.pdf>. Acesso em: 14 set. 2015.

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, 2015. Disponível em: <http://www.scielo.org/pdf/csc/v20n4/1413-8123-csc-20-04-01099.pdf>>. Acesso em: 13 set. 2015.

VALENZUELA-ZAMBRANO, B. R.; PÉREZ-VILLALOBOS, M. V. Aprendizaje autorregulado a través de la plataforma virtual Moodle. **Educ. Educ.**, v. 16, n. 1, p. 66–79, jan./abr. 2013. Disponível em: <<http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/download/2000/3039>>. Acesso em: 13 set. 2015.

WOJCIKOWSKI, K.; KIRK, L. Immediate detailed feedback to test-enhanced learning: an effective online educational tool. **Medical Teacher**, v. 35, n. 11, p.915–919, nov. 2013.

YUEH, H.P. et al. The development of an interaction support system for international distance education. **IEEE Transactions on Learning Technologies**, v. 7, n. 2, p. 191–196, apr./jun. 2014. Disponível em: <<http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=6763068>>. Acesso em: 13 set. 2015.