

ESCUTA ATIVA E SUPORTE ACADÊMICO REMOTO NO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO DE MEDICINA DE FAMÍLIA E COMUNIDADE

Gabriela Moura Cunha

Universidade Federal de Minas Gerais

Claudia Renata de Paula Orlando

Universidade Federal de Minas Gerais

Gabriel Henrique Silva Teixeira

Universidade Federal de Minas Gerais

Janaina Neres

Universidade Federal de Minas Gerais

Sara Shirley Belo Lança

Universidade Federal de Minas Gerais

Marcelo Pellizzaro Dias Afonso

Universidade Federal de Minas Gerais

RESUMO. Este relato de experiência aborda a respeito da experiência da Equipe de Monitoramento Acadêmico do Curso de Especialização em Medicina de Família e Comunidade da Universidade Federal de Minas Gerais. Esse curso é oferecido no formato de educação a distância para médicos que fazem parte dos Programas de Provimento Mais Médicos e Médicos pelo Brasil. Os alunos têm o desafio de lidar com suas atividades nas unidades de saúde, a distância da universidade e as obrigações acadêmicas, o que pode afetar sua permanência e rendimento. A equipe criou um modelo de acompanhamento à distância que foca em ouvir com atenção e oferecer apoio personalizado para lidar com esses desafios. O objetivo é melhorar a conexão com a especialização, diminuir a desistência e ajudar no sucesso dos alunos. As estratégias envolveram atendimentos ao vivo e por meio de mensagens, uso de ferramentas digitais para acompanhamento do desempenho acadêmico, além da comunicação com a coordenação e tutores. Os resultados mostram que ouvir os profissionais de forma atenta, junto com políticas de apoio na instituição, aumenta a motivação dos estudantes, o que ajuda a identificar problemas acadêmicos mais cedo e contribui para melhorar as práticas de ensino. A valorização da escuta ativa é muito importante para tornar a educação a distância mais humana, criando melhores políticas de apoio aos estudantes e na formação de médicos de família e comunidade em todo o Brasil. Essa maneira de ensinar não só torna a experiência dos alunos melhor, mas também ajuda na sua formação profissional, preparando-os para os desafios do sistema de saúde.

Palavras-chave: Educação a distância. Serviços de Atendimento. Desempenho acadêmico. Medicina de Família e Comunidade.

1 INTRODUÇÃO

A Equipe de Monitoramento Acadêmico do Curso de Especialização em Medicina de Família e Comunidade ofertado pela Universidade Federal de Minas Gerais (CEMFC/UFMG) desempenha um papel fundamental na formação de médicos vinculados ao Programa Mais Médicos e ao Programa Médicos pelo Brasil, que atuam em diferentes regiões do Brasil, especialmente em áreas mais remotas e vulneráveis do país (SOUZA, 2024). O CEMFC/UFMG está diretamente articulado às políticas nacionais de provimento médico, em especial os Programas Mais Médicos e Médicos pelo Brasil, reforçando seu papel estratégico na qualificação de profissionais que atuam na Atenção Primária à Saúde. O Curso de Especialização é oferecido de forma a distância (EAD), o que permite que esses profissionais tenham acesso a uma formação completa e de qualidade, mesmo enfrentando os desafios territoriais das suas localidades de atuação (FOSSATTI, JUNG, 2018).

No entanto, essa modalidade também traz algumas dificuldades, como, por exemplo, manter os estudantes motivados, engajados, ativo na plataforma e bem amparados academicamente (JANNUZZI, 2013; RODRIGUES DE AMORIM et al 2021). Em vista disso, a equipe de monitoramento acadêmico do CEMFC/UFMG trabalha para atender às necessidades dos alunos, usando a escuta ativa como uma estratégia principal de atuação. Assim, essa abordagem ajuda a identificar as dificuldades que eles enfrentam e a criar formas de apoio que se encaixem bem no ambiente de aprendizagem virtual. Este relato quer compartilhar a experiência dessa equipe, mostrando como a escuta ativa e o suporte remoto se tornaram ferramentas essenciais para auxílio dos profissionais estudantes e incentivo a permanecerem no programa de forma a concluírem com sucesso seu percurso acadêmico.

Portanto, esse relato tem o objetivo de contribuir com a discussão sobre como o acompanhamento próximo e uma escuta atenta e individualizada podem fazer toda a diferença na educação a distância, especialmente na formação de profissionais de saúde comprometidos em oferecer um bom atendimento às comunidades brasileiras.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Contexto da experiência

A educação a distância no CEMFC/UFMG atende médicos que atuam em unidades de saúde da atenção primária, frequentemente localizadas em áreas de maior vulnerabilidade. Assim, a sobrecarga de trabalho, as dificuldades de acesso à internet e a distância física em relação à instituição de ensino criam um ambiente de risco para evasão acadêmica (SOUSA, 2020). Nesse cenário, o suporte remoto torna-se uma ferramenta essencial, pois, além de orientar tecnicamente, também auxilia na criação de condições de permanência e pertencimento do profissional estudante (SOUSA, 2020).

2.2 Metodologia de acompanhamento remoto

O acompanhamento baseou-se em estratégias de escuta ativa, realizadas por meio de contatos individuais, através de comunicações via mensagens de WhatsApp, e-mails enviados por mala direta ou personalizados e contatos através de sistema de gestão acadêmica (SGA) própria - Plataforma Phila, fornecendo informações sobre o desempenho dos estudantes, além de devolutivas coletivas através das comunidades de aviso. Em paralelo, o ambiente virtual de aprendizagem utilizado no curso, o Moodle, permitiu acompanhar a participação e o progresso dos estudantes nas atividades.

Simultaneamente a equipe de Monitoramento utilizou da ferramenta Excel para elaboração de Planilhas de Planejamento que compreendem a um cronograma de mensagens, a qual informa o estudante a respeito de prazos e atividades. A plataforma também foi utilizada para verificar a situação acadêmica do estudante e, caso necessário, iniciar o contato.

Outrossim, também foram utilizadas planilhas e relatórios digitais, gerados pelo PowerBI (ferramenta de análise de dados que possibilita a criação de painéis e relatórios personalizados para visualização e acompanhamento dos indicadores de desempenho), o que possibilitou identificar rapidamente situações de risco, como atrasos em atividades ou situações que indicassem a necessidade de um contato mais próximo com o estudante. Logo, a equipe de monitoramento acadêmico atuou em articulação com a Coordenação do

Curso, Coordenação de tutoria e Secretaria Acadêmica, assegurando que as ações de apoio tivessem caráter integrado e institucional.

Em suma, o processo de acompanhamento não se limitou ao envio de mensagens, mas envolveu a análise sistemática de relatórios do Moodle e planilhas de desempenho, cruzando informações acadêmicas com registros de contato. Essa triangulação de dados possibilitou identificar estudantes em risco e direcionar intervenções mais personalizadas.

2.3 Resultados obtidos

A atuação da Equipe de Monitoramento Acadêmico tem indicado que a adoção da escuta ativa ampliou a percepção de acolhimento entre os estudantes, o que reforçou o vínculo com a Universidade. Esse acolhimento é fundamental, pois muitos desses profissionais enfrentam não apenas desafios acadêmicos, mas também questões pessoais e profissionais que podem afetar seu desempenho acadêmico no Curso de Especialização. Paralelamente, foi possível observar os efeitos objetivos da escuta ativa e como ela contribuiu para a melhora na frequência de participação nas atividades virtuais, para o aumento da taxa de entrega das tarefas dentro dos prazos estipulados e para a redução das dúvidas recorrentes relacionadas ao curso, refletindo em notas mais consistentes.

Ressaltando ainda que a maioria dos estudantes vêm demonstrando uma maior motivação para a conclusão das atividades acadêmicas, uma vez que a escuta ativa proporcionou um espaço seguro para que os alunos expressassem suas dificuldades, dúvidas e preocupações.

Logo, esse contato mais individualizado foi crucial para que os alunos se sentissem acolhidos, mesmo à distância. Em vista disso, a sensação de pertencimento está sendo um fator determinante para a permanência do estudante no curso, pois os profissionais se tornam mais engajados e comprometidos com sua formação. Destaca-se assim que os avanços foram perceptíveis na prática da equipe; além disso, a intervenção precoce em situações de queda no aproveitamento acadêmico foi um dos resultados mais notáveis da metodologia adotada.

2.4 Reflexões sobre a prática em EAD

A experiência vivenciada no CEMFC/UFMG demonstra que a educação a distância vai além da mediação tecnológica de conteúdos, mas sim, integra aspectos pedagógicos, relacionais e humanos. Assim, a escuta ativa aplicada em ambientes virtuais expôs-se como uma prática muito funcional na criação de condições de entrosamento, mesmo em contextos geograficamente dispersos. Essa abordagem fortalece o vínculo entre os estudantes e a instituição de ensino, para além de assegurar a eficiência de políticas para a assistência estudantil na modalidade EAD. Por isso, a ponderação sobre esse recurso leva em consideração a importância de um suporte contínuo e adaptado às necessidades dos alunos, promovendo um ambiente de aprendizado que valorize a individualidade e a diversidade das experiências de cada estudante.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relato da Equipe de Monitoramento Acadêmico do Curso de Especialização em Medicina de Família e Comunidade da UFMG evidencia que a escuta ativa e o suporte remoto são estratégias essenciais que auxiliam na permanência e no êxito dos profissionais estudantes vinculados a cursos de educação a distância. A experiência demonstrou que práticas de acolhimento e acompanhamento contínuo humanizam o processo formativo, contribuindo para a redução da evasão e promovendo uma maior integração entre a universidade e os profissionais de saúde em diferentes territórios.

A consolidação dessas práticas como política institucional representa um avanço na qualificação da EAD e aponta para caminhos que venham a ampliar a efetividade de programas de formação de médicos de família e comunidade em âmbito nacional. Assim sendo, a experiência do CEMFC/UFMG pode ser usada como um modelo por outras instituições, destacando a relevância de um suporte contínuo e humanizado na educação a distância.

REFERÊNCIAS

FOSSATTI, Paulo; JUNG, Hildegard Susana (org.). Investigação em governança

universitária: memórias. Canoas, RS: **Universidade La Salle**, 2018. Disponível em:
<http://hdl.handle.net/11690/1041>. Acesso em: 19 ago. 2025.

JANNUZZI, P.M. Sistema de Monitoramento e Avaliação de Programas Sociais: revisitando mitos e recolocando premissas para sua maior efetividade na gestão. Revista Brasileira de Monitoramento e Avaliação, vol.5, p.4-27, 2013. Disponível:
<http://dx.doi.org/10.4322/rbma201305002>

SOUSA, A.R. dos S. Taxa de engajamento em disciplinas ministradas na modalidade a distância: um estudo de caso. RBAAD. Rev. Bras. Aprend.Aberta.2020; I: e360. Disponível:
<https://seer.abed.net.br/RBAAD/article/view/360/332>

SOUZA, Laís da Silva. Atuação estatal na atenção primária à saúde: análise dos programas Mais Médicos e Médicos pelo Brasil. 2024. 61 f. Monografia (Graduação em Serviço Social) – Universidade Federal do Tocantins, Campus de Miracema, Miracema do Tocantins, 2024. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11612/7325>

Sobre os autores

Gabriela Moura Cunha

Graduanda em Radiologia; Núcleo de Educação em Saúde Coletiva; Universidade Federal de Minas Gerais

E-mail: g.moura.cunha@gmail.com

Claudia Renata Orlando de Paula

Especializando em Administração Pública, Especialista em Governança Pública de Sistemas e Serviços de Saúde; Núcleo de Educação em Saúde Coletiva; Universidade Federal de Minas Gerais

E-mail: claudiaorlando02@gmail.com

Gabriel Henrique Silva Teixeira

Graduação em Biblioteconomia; Núcleo de Educação em Saúde Coletiva; Universidade Federal de Minas Gerais

E-mail: gabrielteixeiraufmg@gmail.com

Janaina Neres

Mestre em Educação e Docência; Núcleo de Educação em Saúde Coletiva; Universidade Federal de Minas Gerais

E-mail: jneres@nescon.medicina.ufmg.br

Sara Shirley Belo Lança

Mestre em Pedagogia; Núcleo de Educação em Saúde Coletiva; Universidade Federal de Minas Gerais

E-mail: slanca@nescon.medicina.ufmg.br

Marcelo Pellizzaro Dias Afonso

Doutorando em Saúde Pública; Núcleo de Educação em Saúde Coletiva; Universidade Federal de Minas Gerais

E-mail: pellizzaro@gmail.com

Licença de acesso livre



A **ESUD | CIESUD | SIGATEC** utiliza a [Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional](#), pois acredita na importância do movimento do acesso aberto ao conhecimento.