



Carlos Eduardo Ribeiro da Fonseca

**Uma investigação sobre problemas de interação
do sistema CoPPLA: indo além da usabilidade
Estudo de caso do CoPPLA – Plataforma de
Comunidade de Práticas**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Design da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Design.

Orientadora: Prof^ª. Claudia Renata Mont'Alvão

Rio de Janeiro
Abril de 2016



Carlos Eduardo Ribeiro da Fonseca

**Uma investigação sobre problemas de interação
do sistema CoPPLA: indo além da usabilidade
Estudo de caso do CoPPLA – Plataforma de
Comunidade de Práticas**

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Design da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Design. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof^a. Claudia Renata Mont'Alvão

Orientadora

Departamento de Artes & Design – PUC-Rio

Prof^a. Maria das Graças Dias Pereira

Departamento de Letras – PUC-Rio

Prof^a. Jackeline Farbiarz

Departamento de Artes & Design – PUC-Rio

Prof^a. Alexandre Farbiarz

Departamento de Comunicação Social - UFF

Prof^a. Denise Berruezo Portinari

Coordenadora Setorial do Centro de Teologia e
Ciências Humanas - PUC-Rio

Rio de Janeiro, 4 de Abril de 2016

Todos os direitos reservados. É Proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem a autorização da universidade, do autor e da orientadora.

Carlos Eduardo Ribeiro da Fonseca

Graduou-se em Desenho Industrial, habilitação Programação Visual, pelo Centro Universitário da Cidade (UniverCidade) em 2001. cursou especialização em Ergodesign de Interfaces na PUC-Rio (2014). Fundou a Focar Estúdio (2004), no qual desenvolveu projetos de design gráfico, web e fotografia. Desde 2009 participa ativamente de projetos na área da educação e saúde desenvolvendo interfaces para habitats digitais para instituições públicas, como a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) e Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). É colaborador no Instituto de Pesquisa Communitas para o Desenvolvimento Humano e Tecnológico (Caxias do Sul-RS), contribuindo no design de interação e usabilidade em projetos de ambientes virtuais colaborativos.

Ficha catalográfica

Fonseca, Carlos Eduardo Ribeiro da

Uma investigação sobre problemas de interação do sistema CoPPLA : indo além da usabilidade : estudo de caso do CoPPLA – Plataforma de comunidade de práticas / Carlos Eduardo Ribeiro da Fonseca ; orientadora: Claudia Mont'Alvão. – 2016.
106 f : il. color. ; 30 cm

Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Artes e Design, 2016.
Inclui bibliografia

1. Artes e Design – Teses. 2. Design de interação. 3. Comunidades virtuais. 4. Ambiente virtual de aprendizagem. 5. Comunidade de práticas. 6. Educação permanente em saúde. I. Mont'Alvão, Claudia. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Artes e Design. III. Título.

CDD: 700

À família, em especial a Gabriel e João.
Meus pequenos, porém, grandes incentivadores.

Agradecimentos

Primeiramente a Deus.

À minha família pelo apoio incondicional. Sem vocês nada seria possível.

À professora Claudia Mont'Álvão, por sua paciência e dedicação na orientação.

À Capes pela bolsa de estudos durante parte do mestrado.

À Equipe do Instituto Communitas, em especial a Alexandre Ribeiro e João Luiz Tavares pelo incentivo à pesquisa e por todos os conhecimentos compartilhados.

À equipe do projeto Caminhos do Cuidado, Cristina Guimarães, Alcindo Ferla e Lia Matte, e aos tutores e orientadores que colaboraram com esta pesquisa.

A Mariana Sardinha, pelo amor e paciência.

A Luiza Silva, pelo apoio e incentivo à vida acadêmica.

A Nelson Moreira, pelas revisões de texto.

A Robson Luiz da Silva, pela parceria na formatação da pesquisa.

A todos os amigos da PUC-Rio.

Resumo

Fonseca, Carlos Eduardo Ribeiro; Mont'Alvão, Claudia Renata. **Uma investigação sobre problemas de interação do sistema CoPPLA: indo além da usabilidade.** Rio de Janeiro, 2016. 106p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Artes & Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

O presente trabalho é um estudo de caso que investiga, segundo os estudos de Etienne Wenger, aspectos da qualidade da experiência de usuários quanto à interface de comunidades virtuais de práticas na ambiência CoPPLA (Plataforma de Comunidade de Práticas), no âmbito da Educação Permanente em Saúde, o projeto Caminhos do Cuidado, uma iniciativa do Ministério da Saúde do Brasil. Partindo de levantamento que apontou a ausência de iniciativas desse tipo no Brasil, a pergunta que orienta esta pesquisa é: a dificuldade de interação afeta a adesão e permanência dos usuários, inibindo sua participação proativa? Para buscar respostas, explora os conceitos de Educação Permanente e de Virtual em suas imbricações com a mídia digital e seus códigos e dimensões próprios de ergonomia e design, para, em seguida, colher dados qualitativos e apresentar breve análise sobre as principais dificuldades e facilidades de interação com a plataforma CoPPLA relatadas por seus usuários: docentes e profissionais com vínculos diversos ligados ao Sistema Único de Saúde (SUS), maior sistema de saúde do mundo.

Palavras-chave

Design de interação; comunidades virtuais; ambiente virtual de aprendizagem; comunidade de práticas; educação permanente em saúde.

Abstract

Fonseca, Carlos Eduardo Ribeiro; Mont'Alvão, Claudia Renata (Advisor). **An investigation into the CoPPLA system interaction problems : moving beyond usability.** Rio de Janeiro, 2016. 106p. MSc. Dissertation – Departamento de Artes & Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This paper is a case study that investigates, according to Etienne Wenger studies, aspects of the quality of the user experience regarding the interface of virtual communities of practice in CoPPLA (Community of Practice Platform) ambience within the Permanent Education Health: Care Pathways project, an initiative of the Ministry of Health of Brazil. Starting from a previous survey's findings, pointing to the absence of such initiatives in Brazil, the question that guides this research is: the difficulty of interaction affects the adhesion and permanence of users, inhibiting its proactive participation? To seek answers, explores the concepts of Continuing Education and Virtual in their imbrications with digital media and its codes and proper dimensions of ergonomics and design, to then spoon qualitative data and present brief analysis of the main difficulties and facilities interaction with the platform CoPPLA reported by its users: teachers and professionals with many links connected to the Unified Health System (SUS), the largest health system in the world.

Keywords

Collaborative learning; interaction design; virtual communities; virtual learning environment; community practices; continuing health education.

Sumário

1. Apresentação	10
1.1 Hipótese, Objeto e Desenvolvimento da Pesquisa	13
1.1.2 Objetivos	13
1.1.3 Objetivos específicos	14
1.2 Justificativa	14
1.3 Conteúdo da pesquisa	14
2. Discutindo comunidades e ambientes virtuais de aprendizagem	16
2.1 Contexto	16
2.2 Definições para ambientes de aprendizagem	17
2.3. Debatendo o conceito de virtual	18
2.4 Comunidades virtuais	19
2.5 Comunidade de Práticas	20
2.6 Educação Permanente em Saúde – EPS	23
2.7 Comunidade de Práticas para a Educação Permanente em Saúde	26
3. Design nas comunidades de práticas	28
3.1 Arquitetura da informação - Framework de comunidade de práticas	29
3.1.1 Ferramenta no Contexto Educacional	30
3.1.2 Design de interface CoPPLA	34
3.2 Sistema CoPPLA	37
3.3 Projeto Caminhos do Cuidado	38

4. Metodologia da pesquisa	42
5. Tratamento dos dados, reflexões, análises e resultados	47
5.1 Análise das entrevistas presenciais e via telefone.	51
6. Considerações finais	61
7. Referências Bibliográficas	64
Apendice I Roteiro para Entrevistas	67
Anexo I Transcrição das Entrevistas	69

1. Apresentação

Esta pesquisa tem como tema a experiência do usuário com a interface de uma plataforma de Comunidades de Práticas¹, apresentando um estudo de caso sobre o uso da ambiência *Communities of Practice Platform* (CoPPLA) para fins de Educação Permanente em Saúde (EPS): o projeto Caminhos do Cuidado. Reiteram-se a relevância e a atualidade desse tema, para o Brasil contemporâneo, diante de algumas das transformações claramente observáveis na educação, nas novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs), nos estudos de design e ergonomia e, especificamente no caso deste trabalho, na saúde. Com efeito, os capítulos deste estudo e suas subseções estarão organizados de modo a examinar aspectos dessas diferentes dimensões de conhecimento e atividade humanos que se complementam para lançar luz sobre o objeto de pesquisa.

O avanço da tecnologia elevou o mundo a uma nova velocidade no que diz respeito à aprendizagem. Grupos de pessoas, de forma espontânea ou não, atrelados a programas e projetos específicos, em pontos distantes uns dos outros, podem se unir por interesses e objetivos comuns, em interações mediadas por equipamentos de informática, conectados por redes de intranet ou de internet.

Mesmo considerando que esses agrupamentos são viabilizados por artefatos da engenharia dos computadores e das TICs, o princípio que determina que sejam espaços virtuais de aprendizagem – ou AVAs, ambientes virtuais de aprendizagem – é o das trocas humanas: o câmbio de experiências, informações e conhecimento, e a interação das partes, é enriquecedora e extremamente benéfica às instituições e indivíduos. Comunidades de Práticas, vistas como uma subcategoria de AVA, permitem estabelecer relações que levam a uma forma de aprendizagem que perdura e se aprimora, a Educação Permanente.

A área de saúde adotou a Educação Permanente como política pública no Brasil. A Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (Portaria do Ministério da Saúde nº 1.996) determina que as questões da educação em saúde passem a fazer parte do rol de atribuições finalísticas do sistema. Logo, para

¹ Adotamos como conceito de Comunidade de Práticas a definição de Wenger (1998), que as descreve como grupos de indivíduos com interesses comuns que compartilham conhecimentos, trocam experiências, discutem problemas e buscam soluções coletivas. E, também, como grupos envolvidos em aprendizado coletivo e permanente a partir dos conhecimentos individuais e de relatos de experiências.

observá-la e efetivá-la, o Ministério da Saúde tem criado e implantado várias estratégias e políticas voltadas para a adequação da formação e da qualificação dos trabalhadores de saúde às necessidades da população e ao desenvolvimento do Sistema Único de Saúde (SUS), promovendo ações para a construção do conhecimento para sua efetiva consolidação e, buscando aproximar usuários geograficamente distantes, promover o conhecimento e interação entre eles.

Com profissionais de saúde pública espalhados por todos os estados do país, o bom desenvolvimento e o bom uso de plataformas virtuais facilitaria a dispersão de informações e fomentaria o conhecimento compartilhado, com rapidez e incontestável economia de recursos. Dessa maneira, os espaços virtuais viabilizariam a proximidade diária de equipes geograficamente muito distantes e criariam benefícios para o todo da sociedade, uma vez que os profissionais estão vinculados a um dos raros sistemas únicos de saúde em todo o mundo, e a cobertura é um direito constitucionalmente garantido a toda a população.

Nesse sentido, Comunidades de Práticas online podem trazer grandes vantagens para a área da saúde no Brasil, que, por sua vastidão e multiplicidade social e cultural, apresenta problemas variados e contextos diversos de experiências sobre cada um deles. Autores como Ceccim e Ferla (2009) afirmam que a Educação Permanente em Saúde (EPS) como “prática de ensino-aprendizagem” significa a produção de conhecimentos no cotidiano das instituições de saúde, a partir da realidade vivida pelos atores envolvidos, tendo os problemas enfrentados no dia a dia do trabalho e as experiências desses atores como base de interrogação e mudança.

Isso faz com que, num país de dimensões continentais como o Brasil, as Comunidades de Práticas sejam uma ferramenta de grande valia. Sendo assim, o governo brasileiro tem investido em ambientes virtuais de aprendizagem para educação permanente em saúde através das Comunidades de Práticas.

Segundo a Portaria acima citada, a Educação Permanente é aprendizagem no trabalho, no qual o aprender e o ensinar se incorporam ao cotidiano das organizações e ao trabalho. No texto, a Educação Permanente em saúde é definida como “o conceito pedagógico, no setor da saúde, para efetuar relações orgânicas entre ensino e as ações e serviços e entre docência e atenção à saúde”, envolvendo “as relações entre formação e gestão setorial, desenvolvimento institucional e controle social em saúde”. Propõe-se que os processos de capacitação dos trabalhadores da saúde tomem como referência as necessidades das pessoas e das populações, da gestão setorial e do controle social em saúde, tenham como

objetivos a transformação das práticas profissionais e da própria organização do trabalho e sejam estruturados a partir da problematização do processo de trabalho.

Essa política prevê:

- 1 – A articulação entre ensino, trabalho e cidadania;
- 2 – A vinculação entre formação, gestão setorial, atenção à saúde e participação social;
- 3 – A construção da rede do SUS como espaço de educação profissional;
- 4 – O reconhecimento de bases loco regionais como unidades político-territoriais.

As Comunidades de Práticas permitem ao profissional de saúde ampliar seus conhecimentos através da formação de uma rede colaborativa com um efeito multiplicador de novos procedimentos que se mostraram eficazes, contribuindo para a qualidade do atendimento ao cidadão. Mostra-se útil tanto na rotina diária desses profissionais como em situações sensíveis, como epidemias e drogadição.

Nesse contexto, o uso de crack e de álcool colocam-se, em todo o Brasil, como fenômeno que combina a necessidade de atenção segundo parâmetros de emergência epidemiológica a uma abordagem multidisciplinar, dada a gravidade e a complexidade socioeconômica de suas causas e de suas consequências, segundo o levantamento realizado pelo Icict/Fiocruz na Pesquisa Nacional Sobre o Uso do Crack (BASTOS, 2014).

Os achados do levantamento levaram o governo brasileiro a idealizar o projeto Caminhos do Cuidado, cuja meta é formar a totalidade dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e Auxiliares e Técnicos de Enfermagem (ATENf) das equipes de Saúde da Família de todo o país em saúde mental – mais de 290.000 alunos em todo o país, com ênfase em *crack*, álcool e outras drogas.

É a tentativa de chegar a esses resultados, a partir do uso de uma plataforma específica, o Sistema CoPPLA – *Communités of Practice Plataforma*, que será avaliado nesta pesquisa. Nosso objetivo é identificar os benefícios da criação de Comunidades de Práticas e sua relação com a Educação Permanente e a troca de experiências e conhecimentos no âmbito do atendimento básico em saúde. Levamos em conta a urgência, em um país da grandeza do Brasil, em população e território, da expansão dos serviços de saúde e todas as técnicas e saberes que possam de alguma forma facilitar e melhorar os projetos de prevenção de doença, os trabalhos de atendimento à população, a qualificação dos participantes e a facilitação do trabalho dos envolvidos nessas tarefas.

Para isso, buscaremos uma análise da experiência dos usuários com as ferramentas colocadas à disposição das Comunidades de Práticas pelo Sistema CoPPLA – *Communités of Practice Platform* e, em seguida, de sua adequação aos envolvidos, tentando identificar os pontos negativos que impedem, ou atrapalham, o melhor uso e o progresso do objetivo principal, que é, através da troca de experiências, conhecimento e saberes, melhorar as condições de saúde da população-alvo.

Partimos do pressuposto de que as principais falhas e dificuldades estão ligadas a questões relativas à ergonomia, para buscar atingir a compreensão dos problemas referentes à usabilidade que fazem com os que os potenciais participantes não explorem ao máximo as possibilidades de interação oferecidas pela plataforma ou, em médio e longo prazo, a abandonem.

1.1

Hipótese, Objeto e Desenvolvimento da Pesquisa

Após três anos trabalhando com projetos de interfaces digitais para Comunidades de Práticas, o pesquisador observou que as plataformas digitais para a Educação Permanente em Saúde não são utilizadas em sua totalidade. E que os usuários abandonam as ferramentas após tentativa de uso frustrada. Esta pesquisa tem como tema uma investigação sobre problemas de interação do sistema CoPPLA: indo além da usabilidade. Estudo de caso do CoPPLA - *Communities of Practice Platform* e sua interação com profissionais de saúde.

A hipótese que norteou esta pesquisa foi que a dificuldade de interação afeta a adesão e a permanência dos usuários, inibindo sua participação proativa. O objetivo geral desta pesquisa é contribuir para ações de educação permanente em saúde através do uso de plataformas virtuais de práticas. Como objetivo específico, temos a experiência do profissional de saúde, na interação com uma plataforma de Comunidade de Práticas na Educação Permanente em Saúde. Assim, pretende-se identificar por que os usuários não têm participação proativa na plataforma.

1.1.2

Objetivos

O objetivo geral deste estudo é contribuir para ações de educação permanente em saúde através do uso de comunidades virtuais de práticas.

1.1.3

Objetivos específicos

Investigar a experiência do profissional de saúde na interação com uma plataforma de Comunidades de Práticas na Educação Permanente em Saúde.

Buscar identificar as razões pelas quais usuários podem não ter participação proativa na plataforma CoPPLA.

1.2 Justificativa

Em 2013, o pesquisador realizou um levantamento dos principais ambientes virtuais colaborativos utilizados no Brasil para a Educação Permanente em Saúde, buscando conhecer possíveis padrões empregados em suas interfaces². Desde então, e até a presente data, constatou-se não haver um padrão ergonômico entre as diversas plataformas existentes, sendo cada plataforma de Educação Permanente em Saúde criada de acordo com a visão de seus gestores. Ao navegar pela Comunidade de Práticas do Departamento de Atenção Básica do Ministério da Saúde (DAB) <www.atencaobasica.org.br>, o usuário precisa aprender o significado de cada ferramenta. Na plataforma de Comunidades de Práticas do Observatório de Tecnologias em Informação e Comunicação em Sistemas e Serviços de Saúde (Otics) (otics.org), a arquitetura da informação e da interface impõe também um novo aprendizado ao utilizador.

Considerando que direta ou indiretamente todos esses sistemas estão ligados ao Sistema Único de Saúde (SUS) - mesmo plataformas em parceria com outros países - é contraditório e contraproducente que cada sistema seja desenvolvido de forma tão distinta um do outro.

1.3

Conteúdo da pesquisa

O Quadro 1 (abaixo) mostra como este trabalho foi organizado em capítulos, segundo o formato recomendado para dissertação.

² Entre as plataformas investigadas anteriormente, podemos citar: CampusVirtual de Saúde Pública-Brasil, a Comunidade de Práticas da Organização Pan-Americana da Saúde (Opas), Observatório de Tecnologias de Informação e Comunicação em Sistemas e Serviços de Saúde (Otics) e a Plataforma Regional de Inovação e Acesso a Tecnologias em Saúde.

QUADRO 1

Capítulo	Título	Objetivo	Conteúdo
1	Apresentação	Introduzir o leitor no tema da pesquisa	Educação permanente em saúde; comunidades de práticas; tema e desenvolvimento da pesquisa
2	Discutindo comunidades e ambientes virtuais de aprendizagem	Referencial teórico; contexto, relações que envolvem uma comunidade virtual.	Definições de ambientes virtuais de aprendizagem; conceito de virtual
3	Design nas comunidades de práticas	Apresentar a arquitetura de informação do sistema, o design de interfaces e estudo de caso	Arquitetura de informação, contexto educacional, design de interface CoPPLA, estudo de caso
4	Metodologia	Apresentar a metodologia da pesquisa	Descrição detalhada de toda metodologia
5	Resultados e análise de dados	Apresentar a análise das entrevistas	Resultado das análises das entrevistas presenciais e por telefone.
6	Considerações finais	Apresentar as considerações do pesquisador	Considerações do pesquisador
7	Referências bibliográficas		

2. Discutindo comunidades e ambientes virtuais de aprendizagem

2.1 Contexto

Adotamos a definição de Wenger (1998) sobre Comunidades de Práticas, ou seja, como grupos de “pessoas engajadas em um processo de aprendizado coletivo em um domínio comum de esforço humano”. Mas é preciso contextualizar o aparecimento desses grupos que vão permitir o surgimento de ambientes de troca de informações e de experiências ou simplesmente ambientes de aprendizagem. E que nos levarão às comunidades de práticas virtuais, que analisaremos à frente neste capítulo.

A busca por uma definição para esses grupos de relacionamento é anterior à conceituação por Wenger. Rita de Cássia Romeiro Paulino (2011) afirma que, em 1994, Howard Rheingold foi o primeiro autor, de acordo com a literatura, a comentar as comunidades online como potenciais espaços para interação e troca de experiências. Ele as descreveu, segundo a autora, a partir de uma perspectiva social como “agregações sociais que emergem de uma rede quando as pessoas estão suficientemente engajadas em discussões públicas por um tempo determinado”. Em seguida, explica Paulino, outros dois autores, Hagel e Armstrong, definiram, em 1997, as comunidades on-line como “espaços mediados por computador, onde existe um potencial para a integração de conteúdos e comunicação, com ênfase no conteúdo gerado por cada membro”.

A autora esclarece que o conceito de comunidades de aprendizagem é anterior à interligação mundial pela Internet e cita que muitas das definições hoje usuais para esses tipos de grupamentos de pessoas envolvidas numa atividade afim e na troca de experiências eram adotadas desde os anos 1980 e já despertavam interesse de empresas e institutos de pesquisa no compartilhamento de conhecimentos entre seus membros. No entanto, não se apresentavam como comunidades de práticas, mas como ambientes de aprendizagem.

Ela remete, como um dos principais exemplos daquela época, ao *Institute for Research on Learning* (IRL) do Xerox Palo Alto *Research Center* (PARC):

A pesquisa no IRL em PARC reuniu ideias de vários profissionais de diferentes disciplinas, incluindo Lucy Suchamn, Jean Lave, Wenger Etienne, John Seely Brown e Paul Duguid. Juntos, eles trabalharam em projetos como estudos etnográficos e construtivismos sociais. Durante muitos anos, o termo dominante foi denominado modelo de aprendizagem behaviorista (PAULINO, 2011, p.89).

Apesar de incorporarem princípios norteadores do que viriam a ser classificadas como comunidades de práticas, essas relações de integração e troca de conhecimento, na avaliação da autora, ainda eram incipientes e verticais, já que, num primeiro momento, “esses modelos estavam preocupados com a aprendizagem e a transmissão de conhecimentos a partir da interação professor-aluno”, ou seja, ainda não poderiam ser consideradas comunidades no conceito amplo. Mas, citando Kimble, Hildreth e Bourdon (2008), ela explica que desde a década de 1970 já havia experiências que buscavam a transmissão do conhecimento e das experiências como objeto que poderia, nos grupos ou entre os profissionais, ser codificado e transmitido de uma pessoa a outra.

Segundo os autores citados, os pesquisadores, na época, “viam a aprendizagem não como um processo de transmissão de conhecimentos abstratos e descontextualizados de um indivíduo, mas como um processo que é situado em um contexto específico em que o conhecimento é mutuamente construído pelos participantes nesse processo”. Era, então, o embrião para a conceituação de comunidades de aprendizado e, mais à frente, das comunidades de práticas.

2.2 **Definições para ambientes de aprendizagem**

Podemos dizer que os ambientes de aprendizagem citados anteriormente foram o início de um processo que –, com a evolução da tecnologia da informação, com a interligação de computadores em rede e, mais recentemente, com o advento da Internet e a possibilidade de conectar máquinas, e pessoas, em diferentes partes do planeta e com capacidade de trocar mensagens instantaneamente – nos levariam a ambientes de trabalho colaborativo, como conhecemos hoje, e que são a base das comunidades de práticas.

Em artigo apresentado em 2006 no XVII Simpósio de Informática na Educação, Gouvêa, Motta e Santoro asseguram que a utilização de um ambiente virtual como mediação pedagógica requer “grande ênfase na interação entre os sujeitos (...) no que normalmente é conhecido por aprendizagem colaborativa”. Elas citam que essa interação leva à interlocução, ou troca de informações, com resultados positivos para os participantes, tanto para quem recebe uma explicação, pelo novo conhecimento adquirido, como para quem explica, que, nesse processo, tem a possibilidade de elaborar seu próprio conhecimento, “de modo a ser compreendido por outros”.

A dimensão social também se beneficia da colaboração.

As atividades colaborativas envolvem o constante feedback entre as pessoas. Isso requer esforço intelectual de ambas as partes para se fazerem entender. A colaboração é positiva, pois também proporciona a seus participantes compartilhar a carga cognitiva (GOUVÊA, MOTTA e SANTORO, 2006, p.2)

A definição das três autoras nos permite entender algumas das características e vantagens de um ambiente de aprendizagem que serão estudados nesta pesquisa. No caso específico do nosso trabalho, esses ambientes são virtuais, ou seja, a interação é feita a partir de computadores conectados entre si pela Internet. Isso traz diversos benefícios, como a instantaneidade da troca de mensagens e arquivos, mas acrescenta dificuldades, pois exige, dos participantes, habilidades no uso dos computadores e dos programas envolvidos, além da própria compreensão das possibilidades que a interação virtual proporciona.

2.3. Debatendo o conceito de virtual

O uso do termo virtual virou rotina nas duas últimas décadas, com a popularização do uso da Internet e os avanços proporcionados pela tecnologia, que nos levou à Web 2.0, com a possibilidade de estarmos conectados e podermos interagir com pessoas em pontos afastados em boa parte do planeta. Que vivemos num mundo virtual é um conceito que ouvimos repetidas vezes. Mas o que é esse mundo virtual? Como esse é um conceito crucial para entendermos o que são comunidades virtuais e, principalmente, comunidades de práticas virtuais, é importante que discutamos o conceito e qual a sua adequação ao objeto do nosso trabalho.

Pierre Lévy (1999) atribui três definições ao termo virtual: um técnico, ligado à Informática; uma corrente, sobre o que seria uma não-realidade ou uma representação; e um terceiro filosófico, em que o virtual aparece como uma parte muito importante da realidade ou mesmo uma expansão da realidade ou que ainda está para ser, um complemento da realidade. O filósofo francês explica que a confusão entre esses três conceitos opõe o virtual e o real, como se fossem antagônicos, e leva ao uso equivocado da definição.

Em geral, acredita-se que uma coisa deva ser ou real ou virtual, que ela não pode, portanto, possuir as duas qualidades ao mesmo tempo. Contudo, a rigor, em filosofia, o virtual não se opõe ao real, mas sim ao atual: virtualidade e atualidade são apenas dois modos diferentes da realidade (LÉVY, 1999, p.47).

Lévy (1997), em análise anterior sobre o tema, explicara que a palavra virtual tem origem no latim medieval *virtualis*, derivado do antigo *virtus*, que significa força, potência, o que existe em expectativa e não em realidade. Mas que ganha atualidade quando se realiza. O autor, então, supera a contradição entre virtual e real.

Em termos rigorosamente filosóficos, o virtual não se opõe ao real, mas ao atual: virtualidade e atualidade são apenas duas maneiras de ser diferentes (LEVY, 1997, p. 6).

2.4 Comunidades virtuais

O filósofo francês Pierre Lévy (1997) trata ainda de outra característica do virtual que nos interessa em nossa pesquisa: a desterritorialização da interação. As redes de computadores e de telemáticas abriram possibilidades de virtualização da presença e da não-presença. Assim, o virtual, além de ser a potencialização da atualização constante do real, se apresenta como a convivência na não-presença como se conhecesse até, pelo menos até a década de 1990. E as comunidades virtuais como a realização dessa possibilidade de interação na não-presença, em que os interesses comuns superam o espaço físico, em que a informática e o desejo de interagir transpõem a geografia.

Uma comunidade virtual pode, por exemplo, organizar-se sobre uma base de afinidade por intermédio de sistemas de comunicação telemáticos. Seus membros estão reunidos pelos mesmos núcleos de interesse, núcleos, pelos mesmos problemas: a geografia contingente, não é mais um ponto de partida, nem uma coerção. Apesar de não-presente, essa comunidade está repleta de paixões e de projetos, de conflitos e de amizades. Ela vive sem lugar de referência estável: em todo o lugar onde se encontrem seus membros móveis...ou em lugar nenhum (LÉVY, 1997, p.9).

Lévy escreve antes do surgimento do que se convencionou chamar de Web2.0, ou seja, da possibilidade de instantaneidade da interação, da troca de conhecimentos e de saberes, mas o avanço tecnológico veio confirmar o conceito de virtual formulado por ele como de potencial de interação, de atualização e de comunidades formadas na não-presença. É esse o conceito que adotamos ao pensar em comunidades virtuais de práticas. Em resumo, o que faz delas comunidades não é a tecnologia, mas as paixões, os projetos, os conflitos e as amizades, como definiu Lévy (1997). A tecnologia e a técnica, as máquinas e as redes são os instrumentos que lhes permitem existir como comunidades virtuais.

2.5 Comunidade de Práticas

As comunidades de práticas são um instrumento eficaz e fundamental na era do conhecimento, visto que o conhecimento do indivíduo não se valida fora do reconhecimento de seus iguais na comunidade da qual ele participa. Embora as comunidades de práticas sejam conhecidas e estudadas há muito tempo sob o ponto de vista histórico, econômico-social e antropológico, sob o ponto de vista de gestão organizacional é um recurso muito mais recente, tendo sido conceituado por Etienne Wenger em conjunto com Jean Lave em 1991.

Segundo Wenger (2008), uma comunidade de práticas designa um grupo de indivíduos que se unem em torno de um interesse comum de aprendizado ou da aplicação prática de um determinado aprendizado. Movidos por esse interesse comum, esses indivíduos compartilham conhecimentos teóricos, experiências vivenciadas e seus resultados, buscando meios de melhorar sua atuação naquele determinado segmento.

Comunidades de práticas são formadas por pessoas engajadas em um processo de aprendizado coletivo em um domínio comum de esforço humano: uma tribo aprendendo a sobreviver; um grupo de artistas procurando novas formas de expressão; um grupo de engenheiros trabalhando sobre problemas similares; um conjunto de estudantes definindo sua identidade na escola; uma rede de cirurgiões explorando novas técnicas; uma reunião de executivos pela primeira vez ensinando uns aos outros como comandar suas equipes1 (WENGER, 1998, p.1).

E, para o autor, a participação nessas muitas comunidades de práticas ao longo permite a cada um de nós aprender a cada momento, através da troca de experiências e conhecimentos.

Todos nós pertencemos a Comunidades de Práticas. Em casa, no trabalho, na escola, em nossos hobbies – pertencemos a inúmeras Comunidades de Práticas num dado tempo. E as Comunidades de Práticas das quais participamos mudam ao longo de nossas vidas. De fato, Comunidades de Práticas estão em todas as partes (WENGER, 2008, p.6)

Esse conceito de caráter mais geral pode ser aplicado, ou compartimentado, a cada uma das comunidades de que participamos. E isso tem sido feito sistematicamente, por variados modelos de organizações, que incentivam a troca de informações, experiências e conhecimentos. Dessa forma, a comunidade de práticas, utilizada como recurso regular, é eficaz para aprendizado permanente ou para encontrar meios eficientes para a solução de um problema detectado naquela comunidade.

Wenger (op.cit.) destaca três características principais das comunidades de práticas e que são o domínio, comunidade e prática. O primeiro é o tema, o objeto em torno do qual membros de um determinado grupo, uma comunidade, compartilham experiências, saberes, conhecimentos e práticas e ensinam e aprendem mutuamente.

A comunidade é definida como o grupo que se relaciona. Relacionamento que se faz de forma interpessoal ou em discussões, atividades e ações coletivas. Por fim, o conceito de prática é usado para definir o conjunto de recursos, sejam ações, técnicas ou outros meios, compartilhados pelos membros da comunidade. No caso brasileiro e especificamente no caso dos programas de atenção de saúde à população, pela dimensão do território e pela diversidade cultural, social, de condições geográficas e de infraestrutura – além de outros fatores que afetam as condições de higiene e de saúde, o compartilhamento de informações e conhecimentos entre os envolvidos, sejam profissionais responsáveis pela assistência, assistidos ou outros membros das diversas comunidades, é indicado, necessário e fundamental.

E, como trata-se de um país de dimensões continentais, a divulgação e a troca de experiências a partir de meios eletrônicos, plataformas digitais e da Internet, em atividades colaborativas em ambientes virtuais, mais que salutares, podem ser de grande utilidade para todos os envolvidos, principalmente à população que precisa de assistência pública.

No Brasil, não há um consenso no termo utilizado para descrever as atividades colaborativas em ambientes virtuais. Em cada literatura, um termo diferente é utilizado. Comunidades de aprendizagem, comunidades de práticas, comunidades virtuais, grupos colaborativos, aprendizagem social, aprendizagem colaborativa e habitat digitais são os mais comuns.

Segundo Terra (2004), sob o ponto de vista organizacional, que prioriza estrategicamente a Gestão do Conhecimento, as comunidades de práticas são apontadas como um dos instrumentos mais promissores, uma vez que elas buscam o entendimento, a análise, a divulgação e o aperfeiçoamento de procedimentos, objetivos e conhecimentos já implementados por aquela determinada organização, além de fortalecer o sentido de equipe, uma vez que indivíduos com interesses comuns em aprendizagem criam vínculos pela identificação que propiciarão estímulo para compartilhamento de experiências vivenciadas em suas áreas de atuação.

Considere-se ainda que essas comunidades podem ultrapassar os limites de um departamento e abraçar diversas áreas da companhia, compartilhando uma determinada meta ou conceito, criando uma unidade de pensamento e visão para procedimentos diferentes. Mas, assim como o conceito de trabalho de equipe e planejamento estratégico foi mais estudado, debatido e implementado entre as décadas de 1970 e 1980, apenas hoje as comunidades de práticas surgem com força como um novo recurso para a área organizacional. De acordo com Terra (2004), são delicados os primeiros passos para a utilização desse instrumento, sendo importante aprender como introduzi-lo de forma eficiente na organização, bem como aprender a forma de gerenciá-la para conseguir extrair delas os melhores resultados.

É importante salientar que as comunidades de práticas não têm a pretensão de substituir os métodos formais já estabelecidos de aprendizagem, mas sim de ser um instrumento otimizador, facilitador e estimulador de auxílio aos métodos tradicionais. As comunidades de práticas preveem a participação voluntária de indivíduos, livremente, sem subordinação, e, na maioria dos casos, sem objetivos bem definidos. Dessa forma, são um grande desafio para sua implantação, já que uma organização precisa de permanente controle de suas atividades e projetos.

Exatamente por essas questões, as comunidades de práticas crescem em adesão e resultados positivos nas organizações onde já estão estabelecidas a confiança, o comprometimento e a parceria entre colaboradores e gestores. Nesses casos, já se estabeleceu a prática do diálogo e, assim, será natural a interação das comunidades de práticas com as estruturas formais da organização, sem que seja necessário que se estabeleça uma gestão de controle para elas. Assim, deverá haver um líder cujo compromisso será apenas manter os membros da comunidade, vindos de todos os níveis hierárquicos, estimulados e participativos.

Além disso, comunidades de práticas obtêm sucesso quando, num determinado tempo, conseguem, a partir de um compromisso mútuo, chegar a um objetivo, a partir da troca e desenvolvimento de conhecimento mútuo, como explica Wenger:

O desenvolvimento de uma comunidade de práticas requer tempo, mas o que define uma comunidade de práticas em sua dimensão temporal não é simplesmente uma questão de quantidade mínima de tempo, e sim de manter um compromisso mútuo na consecução conjunta de um empreendimento para compartilhar alguma aprendizagem significativa. Nessa perspectiva, as comunidades de práticas podem ser concebidas como histórias de aprendizagem (WENGER, 2008, p. 86).

Atualmente, uma gestão de conhecimento bem-sucedida é aquela que desenvolve a habilidade de organizar, alimentar, estimular, divulgar e disseminar o conhecimento de uma comunidade de práticas por toda a sua organização, tornando-a, pelo conhecimento coletivo, mais forte e competitiva, pois as comunidades de práticas são instrumentos capazes de integrar indivíduos que, normalmente, nunca teriam a oportunidade de se encontrar e debater ideias e experiências vivenciadas. Além disso, elas aumentam e fortalecem os laços da equipe de colaboradores da organização que, a partir deles, podem desenvolver procedimentos e soluções mais eficazes para questões que se apresentam no dia a dia de trabalho. Atividades típicas de comunidades de práticas são, segundo Wenger (2008):

Resolução de problemas: alguém sabe como resolver esse problema?; temos um primeiro esboço dos requisitos desse projeto?; está completo?; alguém tem mais colocações a respeito?

Solicitação de informação: qual o formulário mais adequado para encaminhar essa questão?; onde posso encontrar código para essa funcionalidade que preciso implementar?

Busca de experiência: quem já encontrou um contexto como esse em algum outro cliente?; como foi tratada a questão?; a situação que ocorreu no cliente X há muitos anos está se repetindo no paciente Y. Alguém poderia me ajudar a resolvê-la?

2.6 Educação Permanente em Saúde – EPS

A Educação Permanente em Saúde deve ser compreendida como uma prática de ensino-aprendizagem, mas precisa ser vista também como política de educação na saúde. O trabalho em saúde é um trabalho de escuta, em que a interação entre profissional de saúde e usuário é fator determinante da qualidade da resposta assistencial. A incorporação de novidade tecnológica é premente e constante, e novos processos decisórios repercutem na concretização da responsabilidade tecnocientífica, social e ética do cuidado, do tratamento ou do acompanhamento em saúde. A área da saúde requer Educação Permanente (CECCIM E FEUERWERKER, 2004).

Ceccim explica que a Educação Permanente no segmento da saúde pode ser definida também como educação em serviço, na qual a pertinência de conteúdos, instrumentos e outros recursos usados na formação técnica são parte de um projeto que considere e busque mudanças institucionais ou de “orientação

política das ações prestadas em dado tempo e lugar. E pode englobar toda a formação dos profissionais e agentes envolvidos na prestação de serviços de saúde à população.

Pode corresponder à Educação Continuada, quando esta pertence à construção objetiva de quadros institucionais e à investidura de carreiras por serviço em tempo e lugar específicos. Pode, também, corresponder à Educação Formal de Profissionais, quando esta se apresenta amplamente porosa às multiplicidades da realidade de vivências profissionais e coloca-se em aliança de projetos integrados entre o setor/mundo do trabalho e o setor/mundo do ensino (CECCIM, 2003, P. 162).

Sob o ponto de vista de prática de ensino-aprendizagem, a Educação Permanente promove conhecimentos a partir das experiências vividas pelos agentes de saúde envolvidos, usando os seus problemas, erros e acertos vivenciados como indicativos para novos questionamentos e mudanças. O processo da Educação Permanente em Saúde tem por base o ensino problematizador, que se baseia na observação e crítica da realidade e em retirar a hierarquia tradicionalmente existente entre agente de saúde e educador. Considera, ainda em sua base, a aprendizagem significativa: as experiências pessoais vivenciadas pelos agentes de saúde.

Isso é ainda mais importante em um país como o Brasil, de dimensões continentais e desigualdades sociais e econômicas que afetam diretamente o acesso à informação, ao conhecimento e a recursos tecnológicos e que, também, por sua diversidade de formação, enseja a convivência de diversas culturas e saberes. A Educação Permanente surge, então, como alternativa para superar gargalos e incentivar a interação e o aproveitamento de experiências e sensibilidades. Como explica Ceccim (2003):

Além da velocidade com que conhecimentos e saberes tecnológicos se renovam na área da saúde, a distribuição de profissionais e de serviços segundo o princípio da acessibilidade para o conjunto da população o mais próximo de sua moradia – ou de onde procuram por atendimento – faz com que se torne muito complexa a atualização permanente dos trabalhadores. Torna-se crucial o desenvolvimento de recursos tecnológicos de operação do trabalho perfilados pela noção de aprender a aprender, de trabalhar em equipe, de construir cotidianos eles mesmos como objeto de aprendizagem individual, coletiva e institucional (CECCIM, 2003, p.163).

Assim, entendemos a Educação Permanente em Saúde como metodologia de ensino e aprendizagem que questiona e responde a questionamentos dentro do universo de experiências vivenciadas pelos participantes do grupo, gerando

novas perguntas e respostas acerca das melhores formas de atuar naquele universo de trabalho. A metodologia é avessa à utilização do conhecimento isolado, considerado apenas em si mesmo e aspectos teóricos. O modelo permite romper a lógica formal de preparação de profissionais (DEMO, 2011).

O primeiro sentido da formação permanente é que tende a desaparecer a formatação de épocas formais de formação, como é a oferta formal de educação básica e superior. Aprende-se a vida toda, não em certos momentos e lugares. As razões para tanto são de várias procedências, predominando na discussão a referência ao mercado. Mais que sociedade intensiva de conhecimento, trata-se de economia intensiva de conhecimento (DEMO, 2011, ps. 31-32).

O mesmo autor ressalta o processo que envolve a Educação Permanente em um horizonte formativo, através do qual a aprendizagem se torna dinâmica constitutiva pela vida a fora (DEMO, 2011).

De uma parte, admite-se que a formação é um processo, não produto, não começa nem acaba, está sempre em andamento. De outra, admite-se que se trata de dinâmica profunda, que mexe com as entranhas das pessoas, indo muito além do manejo da informação e sendo o contrário do simples repasse do conhecimento. (DEMO, 2011, p.34).

Com base nesses conceitos, verificamos então que, sendo uma prática de ensino-aprendizagem, a EPS é um conceito ousado baseado em experimentar a união entre educação e trabalho na área de saúde para que sejam otimizados o ensino, a aprendizagem e as mudanças necessárias às práticas profissionais, com o aumento de conhecimentos técnicos e científicos, além da valorização de códigos éticos e morais. Sob o ponto de vista de política de educação na saúde, a Educação Permanente em Saúde pretende a construção e fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS).

Esse sistema é uma singularidade brasileira que almeja unir a gestão do cuidado à saúde à participação popular, tendo características únicas. Por isso, a formação e o treinamento dos profissionais de saúde brasileiros precisam de metodologias próprias e inovadoras de ensino, buscando unir ensino, aprendizado, trabalho e cidadania.

Conclui-se, então, que a Educação Permanente em Saúde não expressa apenas uma metodologia didático-pedagógica, mas sim um desafio político-pedagógico determinando que a base fundamental para a implantação e avaliação da Educação Permanente em Saúde é a integralidade e a participação ativa dos usuários, pois ela rejeita o princípio de que há um indivíduo que sabe ensinando ao que não sabe e adota o formato da educação crítica e transformadora que trabalha com base na troca, no intercâmbio e no debate de opiniões diversas, que

se baseiam em experiências vivenciadas para produzir mudanças de práticas de gestão. Adota, assim, um trabalho concreto de equipe, que observa e questiona os procedimentos em uso, demonstrando suas falhas e deficiências efetivas no dia a dia de trabalho.

2.7

Comunidade de Práticas para a Educação Permanente em Saúde

Quando tratamos de comunidades de práticas na Educação Permanente em Saúde, especificamente no caso deste trabalho, precisamos dar ênfase ao grande benefício que ela apresenta num país como o Brasil, com sua diversidade imensa em cultura, hábitos alimentares, recursos, condições de higiene, desafios e problemas na área de saúde por região, dadas as suas dimensões continentais. Em cada região do país, as equipes de profissionais da saúde enfrentam diferentes problemas e encontram diferentes condições de trabalho, precisando desenvolver formas criativas e eficazes para oferecer as melhores soluções à saúde da população. Assim, fica clara a importância de essas equipes interagirem e fornecerem umas às outras, pela troca de experiências, novas alternativas já com seus resultados testados e aprovados.

A logística e as despesas que envolveriam um encontro presencial desses colaboradores inviabilizariam o trabalho, que pode ser feito de forma eficaz e otimizada através das comunidades de práticas, nas quais pode ser formada uma rede de colaboração em busca de melhores condições de trabalho e de resultados na qualidade dos serviços de saúde prestados à população brasileira através do SUS.

Teixeira Filho (2002) alerta, no entanto, que, antes de pensar em dimensionar uma comunidade de práticas, é preciso levar em consideração como primordial o papel de cada um dos membros do grupo que formará a comunidade. Ele lembra que, apesar da importância dos computadores e da Internet como viabilizadores do contato entre pessoas espalhadas por vários pontos, é preciso ter como foco principal os participantes e adotar métodos compatíveis com sua participação.

Criar uma comunidade não requer profundos conhecimentos de tecnologia. Mas trata-se de um processo que tem as suas particularidades e exige cuidados especiais. Cuidados com as pessoas, principalmente. No início da Internet comercial, o aspecto focado por grande número de empresas foi a tecnologia. Muitas delas amargaram péssimos resultados porque simplesmente as pessoas não compraram a ideia. Não são poucas as intranets que até hoje apresentam um nível de visita bem abaixo da expectativa de seus criadores. Muitas comunidades virtuais não floresceram para além do punhado inicial de participantes. A questão

fundamental nisso não está na tecnologia, mas nas pessoas (TEIXEIRA FILHO, 2002, p.55).

As precauções aconselhadas por Teixeira Filho serão consideradas ao analisarmos a proposta do SUS de usar as comunidades de práticas na Educação Permanente em Saúde para oferecer a seus profissionais uma plataforma virtual, na qual eles poderão criar comunidades virtuais com colaboradores e gestores da área de saúde das três esferas do governo. O objetivo anunciado é possibilitar o encontro daqueles que, em seu dia a dia, trabalham na atenção básica brasileira. Unindo as duas pontas, trabalho e gestão em saúde, pretende-se aumentar e fortalecer os serviços de saúde prestados à população.

3. Design nas comunidades de práticas

Neste capítulo, abordaremos os conceitos do design de interação e design de interfaces para comunidades de práticas.

O termo design de interação é utilizado por diversos autores com definições distintas, mas que se complementam. Preece, Rogers e Sharp (2005) descrevem que o termo design de interação significa criar experiências que melhorem e estendam a maneira como as pessoas trabalham, se comunicam e interagem.

Observando que em um ambiente virtual colaborativo a interação entre as pessoas é ainda mais importante, durante o desenvolvimento do projeto um design de interação é capital observar os fatores de afeto e cognição, ambiente de uso e comportamentos culturais dos usuários.

O processo de design de interação é desenvolvido, segundo esses autores, nas quatro etapas seguintes:

- 1) Identificar necessidades e estabelecer requisitos;
- 2) Desenvolver designs que preencham os requisitos;
- 3) Construir versões interativas dos designs de maneira que possam ser comunicados e avaliados;
- 4) Avaliar o que está sendo construído durante o processo. Essas atividades são complementares entre si e recomenda-se que sejam repetidas sempre que necessário. Destacam-se, também, três características importantes nesse processo, que são as seguintes:
 - a) Os usuários devem estar envolvidos no desenvolvimento do projeto;
 - b) A usabilidade específica e as metas decorrentes da experiência do usuário devem ser identificadas, documentadas e acordadas no início do projeto;
 - c) A interação é inevitável nas quatro atividades (PREECE, ROGERS e SHARP, 2005).

O **design de interface** é a etapa do design que contempla a criação de telas que garantam a interação do usuário com o sistema de forma mais simples e eficiente possível, para a realização de tarefas e conclusão dos objetivos desses usuários no sistema.

3.1

Arquitetura da informação - Framework de comunidade de práticas

A arquitetura ou a inspiração para a CoPPLA surgiu entre 2008/2009, com um grupo de pesquisadores e alunos da Universidade de Caxias do Sul (UCS), que desenvolveram um *framework* de comunidade de práticas para ambiente virtual de aprendizagem, com base nas teorias de Etienne Wenger.

Segundo Ribeiro, A., Silva, J., Boff, E., Viccari, R. (2011), o Framework CoP tem três camadas: a CoP, responsável pelos relacionamentos; a Ambiente Virtual, com ferramentas necessárias à interação; e a Atividade, que liga as anteriores, na gestão de relações entre o uso de ferramentas de colaboração.

Na primeira camada, as questões estão em núcleos de conhecimento: Domínio de Interesses, Perfis e Registros de Colaboração. Os domínios da construção coletiva de conhecimento, auxiliada por um grupo Interesse, tratam de editores/mediadores e ontologias de domínio. Elas são construídas pelos participantes (com mediadores) e/ou geradas semiautomaticamente. Os Domínios de Interesse integram um repositório de ontologias e abordam questões mais amplas, unificando conceitos.

A Figura 1 ilustra o esquema do framework, mostrando seus componentes e relacionamentos. Como já citado anteriormente as CoP têm ciclo de vida definido em relação a seus estágios, mas eles, descritos por Wenger (1998) como criação, expansão, maturação, atividade e dispersão, não se limitam no tempo. O framework conceitual apresenta os componentes principais a serem considerados na aprendizagem colaborativa.

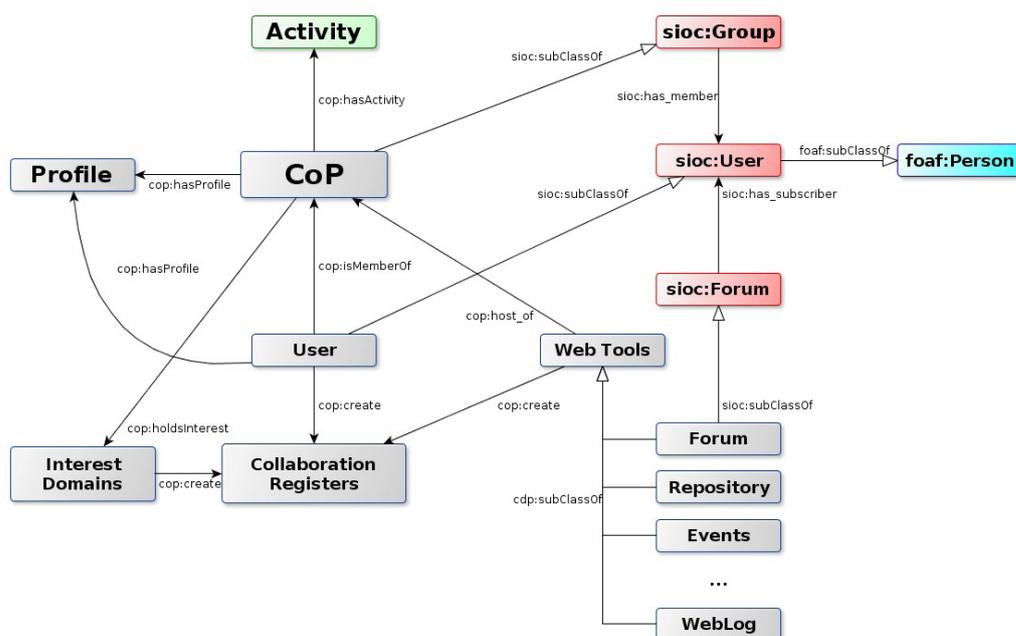


Figura 1: Arquitetura de referência representando o *framework* CoP.

A comunidade de práticas tem usuários (alunos, docentes e comunidade externa), que garantem seu funcionamento ao compartilhar conhecimento. Eles povoam o Ambiente Virtual e contribuem na aprendizagem, de acordo com suas aspirações, interesses e necessidades. O perfil do participante inclui o conteúdo do portal, a interação nos fóruns, chats e participações colaborativas, além da formação e experiência profissional, títulos e prêmios, áreas e projetos de pesquisa. Os registros de colaboração guardam o histórico do uso das ferramentas colaborativas.

3.1.1 Ferramenta no Contexto Educacional

Os autores descrevem que grande parte das ferramentas comunicativas/interativas de um AVA aparecem no framework da classe WebTools. Podemos, por exemplo, criar uma CoP para um grupo vinculados a um curso:

CoP: tema do curso, área de conhecimento ou unidade acadêmica;

User: alunos, professor e tutores da turma, colaboradores e outros;

Profile: o perfil estático pode estar ligado à bagagem de conhecimento que o indivíduo carrega e denotar interesse pela área de conhecimento do curso. Na interação, o perfil dinâmico é enriquecido com trocas e associações;

Activity: podem ser feitas várias atividades. Em sentido restrito, o professor/tutor gera atividades acadêmicas. A elas se somam as colaborativas. No sentido

amplo, as atividades estão associadas a desenvolver relacionamentos, aprender e divulgar a prática, realizar tarefas e projetos e criar conhecimento;

WebTools: definem a arquitetura técnica das comunidades agregando as ferramentas colaborativas tradicionais a um AVA;

Collaboration Registers: são estruturas que relacionam eventos ao domínio de conhecimento das Comunidade de Práticas. Neles, ações de aprendizagem individuais e coletivas são a base para avaliações, recomendações e inferências;

Interest Domains: a comunidade de práticas é definida também por um domínio, que pode ser seu tema. As ações de recomendação e avaliação são pautadas pelos domínios de interesse, integrantes do perfil de cada membro e resumidos no perfil da própria CoP. São indicadores do quanto a CoP cresce e se sustenta.

Relacionamos também o período pequeno de aprendizagem. Diferentemente de um AVA tradicional, uma comunidade de práticas se mantém após o fim das atividades acadêmicas. A comunidade de práticas surge quando um grupo gera uma necessidade em torno de um domínio, mas novas turmas são agregadas. Globalmente, constitui-se uma comunidade de aprendizagem, que evolui na colaboração, através da qual o conhecimento é aumentado.

Ainda segundo os desenvolvedores do framework CoP, uma comunidade de práticas em contexto educacional exige alinhamento de objetivos de aprendizagem em estruturas e ferramentas colaborativas/comunicacionais adequadas e dominadas pelos participantes. A meta é a aprendizagem permanente e o trabalho em grupo. O professor, como facilitador, estabelece relações entre teoria e prática e encoraja os alunos a aprender em grupo. Assim, cada um pode desenvolver e melhorar suas práticas conjuntas.

Cada nova tecnologia que é lançada chega ao público com um design específico. Conforme são utilizadas, baseando-se em experiências cotidianas e na vivência com os produtos, as interfaces tendem a ser aprimoradas. Cada tecnologia traz com ela novas necessidades, o que provoca um novo projeto de componentes. Quando o novo padrão tecnológico se estabelece, é o momento para novos estudos. Assim, configura-se mais um passo evolutivo (PASSOS, 2010) apud (FETTER, 2008).

O termo design de interação é utilizado por diversos autores com definições distintas, mas que se complementam. Preece, Rogers e Sharp (2005) descrevem que o termo design de interação significa criar experiências que melhorem e estendam a maneira como as pessoas trabalham, se comunicam e interagem.

Em um ambiente virtual colaborativo, a interação entre as pessoas é ainda mais importante. Durante o desenvolvimento do projeto, estão sendo observados os fatores de afeto e cognição, ambiente de uso e comportamentos culturais dos usuários. O processo de design de interação foi desenvolvido nas quatro etapas seguintes:

1) Identificar necessidades e estabelecer requisitos;

2) Desenvolver designs que preencham os requisitos;

3) Construir versões interativas dos designs de maneira que possam ser comunicados e avaliados;

4) Avaliar o que está sendo construído durante o processo. Estas atividades são complementares entre si e recomenda-se que sejam repetidas sempre que necessário. Destacam-se, também, três características importantes nesse processo, que são as seguintes:

a) Os usuários devem estar envolvidos no desenvolvimento do projeto;

b) A usabilidade específica e as metas decorrentes da experiência do usuário devem ser identificadas, documentadas e acordadas no início do projeto;

c) A interação é inevitável nas quatro atividades (PREECE, ROGERS e SHARP, 2005).

Segundo Wenger (1999), as comunidades de práticas têm um ciclo bem definido com criação, expansão, maturação, atividade e dispersão, como ilustrado na figura abaixo.



Figura 2: Ciclo de vida de uma comunidade descrito por Wenger (2005)

Para o desenvolvimento do design de interação no ciclo de vida da comunidade descrito por Wenger (2005), é avaliada a interação dos usuários finais, observando-os e identificando as necessidades de informação através dos pontos mais significativos. São considerados também os principais itens que podem influenciar, de forma positiva ou negativa, a interação do usuário com o sistema, dos quais podemos destacar: afeto, cognição, comportamento e o ambiente de uso.

Ao realizar um trabalho, uma pessoa pode perceber que existem lacunas no seu entendimento sobre assuntos relativos às tarefas afeitas a esse trabalho. Essas lacunas podem ser relativas ao conhecimento necessário para realizá-lo e/ou ao significado da situação em que ele se desenvolve. Supõe-se que, ao solucionar determinado problema ou preencher uma lacuna cognitiva, o indivíduo escolhe suas fontes de informação de acordo com o seu conhecimento prévio sobre elas, com a experiência positiva ou negativa no seu uso e pelo resultado obtido com seu uso anterior em situações semelhantes. Essa dimensão está ligada aos aspectos cognitivos das necessidades de informação individuais (MIRANDA, 2006).

Ainda segundo Miranda (2006), no plano das definições teóricas, as necessidades de informação e as competências partilham, então, dimensões constitutivas semelhantes. Tanto as necessidades de informação quanto as competências podem ser entendidas nas três dimensões consideradas: cognitiva,

emocional e situacional. O saber pode ser construído por relações cognitivas internas ao indivíduo, influenciado por suas interações com o ambiente.

As diferentes situações com as quais se depara o indivíduo para solucionar problemas podem proporcionar habilidades diferenciadas para lidar com dado contexto ao longo do tempo. As emoções advindas de experiências e percepções vividas durante o processo de geração de conhecimento e de aquisição de habilidades podem guiar a atitude dos indivíduos diante de contextos diferenciados.

A competência da informação, mobilizada em situações de trabalho, pode ser vista como um dos requisitos do perfil profissional necessário para trabalhar com a informação, não importando o tipo de profissional ou de atividade. Nela, o que especifica conhecimentos, habilidades e atitudes de um usuário que desenvolve a competência da informação é sua eficiência e sua efetividade em reconhecer suas necessidades e atendê-las para cumprir objetivos em suas tarefas e desenvolver seus problemas informacionais (TEIXEIRA, 2014).

Portanto, a comunidade de práticas tem um papel fundamental para quebrar paradigmas e gerar a produção de conhecimento de forma colaborativa no cotidiano dos serviços prestados pelos profissionais de saúde, desenvolvendo a disseminação do conhecimento tecnológico, a atuação em rede científica e a cooperação horizontal, assim como a Educação Permanente em Saúde.

3.1.2 Design de interface CoPPLA

A interface proposta apresenta os componentes principais que devem ser considerados na interação de uma comunidade de prática no contexto da Educação Permanente em Saúde. A plataforma atende a um conjunto de usuários, docentes e profissionais de saúde que compartilham seus conhecimentos garantindo a dinâmica e o funcionamento da ferramenta.

Fazer com que as ferramentas utilizadas na plataforma sejam intuitivas é o objetivo deste trabalho, que tem como hipótese a influência do design na participação proativa do usuário. A figura 3 ilustra um *template* que pode ser adaptado a qualquer conteúdo gerado pelas ferramentas da comunidade, dividido em três colunas para uma fácil adaptação aos dispositivos móveis. Na esquerda, ficam as ferramentas de interação; no centro, as últimas postagens ou atividades da comunidade; e, na direita, as informações de apoio, como acompanhamento de cursos/eventos e, logo abaixo, a visualização dos participantes da comunidade.

Todos os elementos visuais se compõem em módulos que trabalham em contraste com o fundo, possibilitando percepção da hierarquia visual de forma intuitiva. Além disso, o uso de módulos, um sobreposto ao outro, possibilita uma fácil adaptação visual para a aplicação de subcomunidades ao sistema, caso seja necessário.

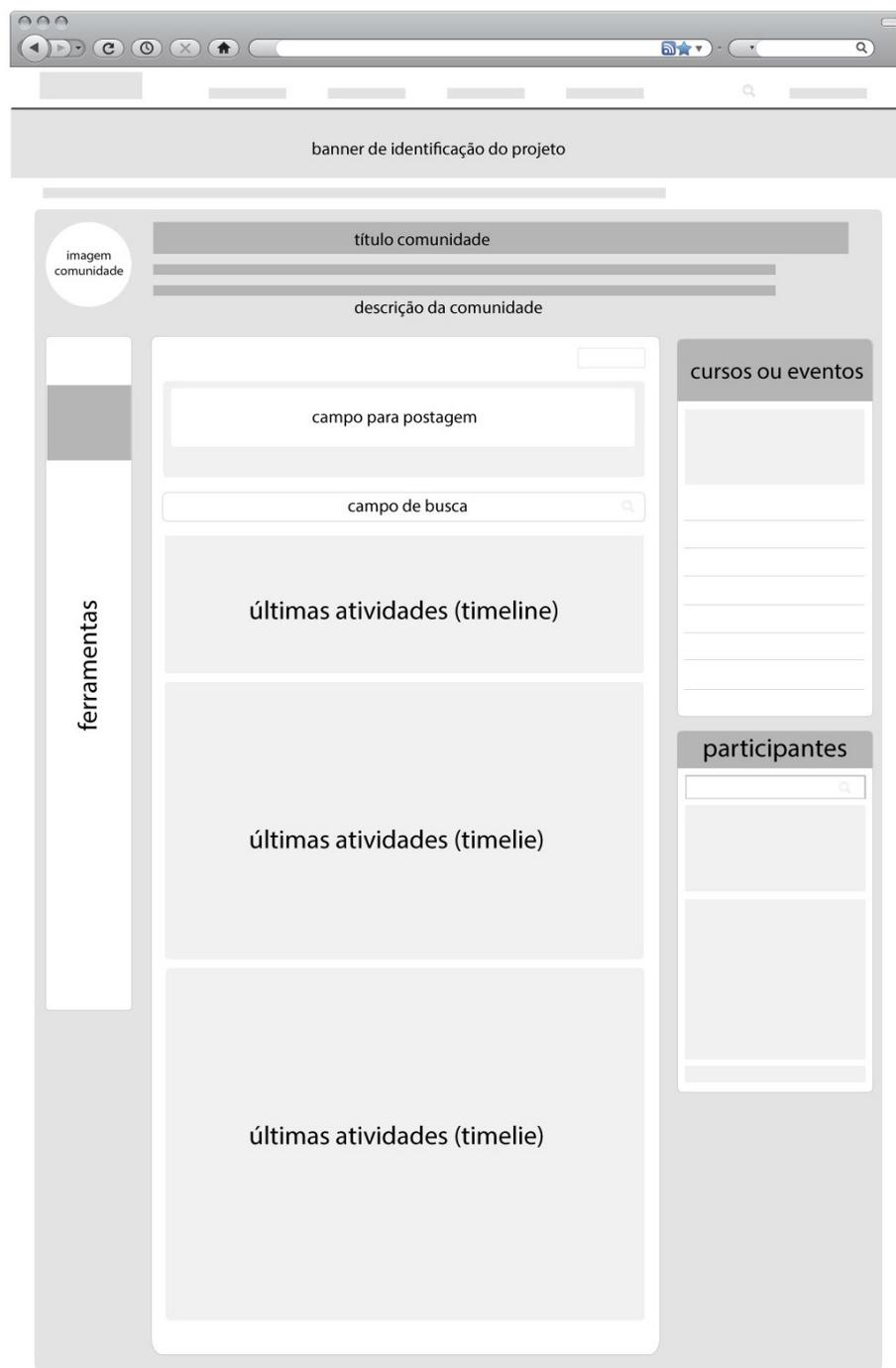


Figura 3: Template para Comunidade de Práticas

Comunidades virtuais

novidades participantes caminhos do cuidado ajuda Angélica

caminhos do cuidado Formação em Saúde Mental (crack, álcool e outras drogas) para agentes comunitários de saúde e auxiliares/técnicos de enfermagem da Atenção Básica

home > comunidades > caminhos do cuidado > crack - curso colaborativo de atenção básica

Crack - Curso Colaborativo de Atenção Básica

Esta é a comunidade do curso colaborativo sobre Doenças Crônicas. O curso se destina, preferencialmente, a profissionais de nível superior que trabalham em municípios com população de 50 a 100 mil habitantes. ▶

✓ você é participante comunidade privada

O que você quer compartilhar?

compartilhar

Busca Local

Angélica postou um texto na comunidade ABS em 21/03/2013 15:00

[Blog - Enfermagem Psiquiátrica](#)

A supervisão do projeto é feito por meio da Gerência Saúde Familiar e Segurança Alimentar e nutrição da OPAS/OMS no Brasil, pelo consultor internacional Dr Brenden Flannery, pela Dra Lucia de Oliveira (OPAS/WC) e Coordenado por Ernesto Isaac Montenegro Ransiner OPAS/OMS no Brasil.

comentar denunciar categorizar

Cláudio Andrade B. Fernandez postou um texto na comunidade ABS em 21/03/2013 15:00

A supervisão do projeto é feito por meio da Gerência Saúde Familiar e Segurança Alimentar e nutrição da OPAS/OMS no Brasil, pelo consultor internacional Dr Brenden Flannery, pela Dra Lucia de Oliveira (OPAS/WC) e Coordenado por Ernesto Isaac Montenegro Ransiner OPAS/OMS no Brasil.

Fulano de tal 18/07/2012 18:00

A supervisão do projeto é feito por meio da Gerência Saúde Familiar e Segurança Alimentar e nutrição da OPAS/OMS no Brasil, pelo consultor internacional Dr Brenden Flannery, pela Dra Lucia de Oliveira (OPAS/WC) e Coordenado por Ernesto Isaac Montenegro Ransiner OPAS/OMS no Brasil.

Fulano de tal 18/07/2012 18:00

A supervisão do projeto é feito por meio da Gerência Saúde Familiar e Segurança Alimentar e nutrição da OPAS/OMS no Brasil, pelo consultor internacional Dr Brenden Flannery, pela Dra Lucia de Oliveira (OPAS/WC) e Coordenado por Ernesto Isaac Montenegro Ransiner OPAS/OMS no Brasil.

ver todos os comentários

comentar denunciar categorizar

Angélica postou um texto na comunidade ABS em 21/03/2013 15:00

[imagem teste - pintura Van Gogh](#)

A supervisão do projeto é feito por meio da Gerência Saúde Familiar e Segurança Alimentar e nutrição da OPAS/OMS no Brasil, pelo consultor internacional Dr Brenden Flannery, pela Dra Lucia de Oliveira (OPAS/WC) e Coordenado por Ernesto Isaac Montenegro Ransiner OPAS/OMS no Brasil.

A supervisão do projeto é feito por meio da Gerência Saúde Familiar e Segurança Alimentar e nutrição da OPAS/OMS no Brasil, pelo consultor internacional Dr Brenden Flannery, pela Dra Lucia de Oliveira (OPAS/WC) e Coordenado por Ernesto Isaac Montenegro Ransiner OPAS/OMS no Brasil.

comentar denunciar categorizar

1 2 3 Próximos 10 itens

Acompanhe o curso por aqui

caminhos do cuidado

Acolhida	0%
Caso Homero	20%
Caso Vera	50%
Caso Samuel	
Caso Joana	
Caso Sérgio	
Caso José Clemente	
Avaliação	

Participantes

Buscar participante

MODERADORES

PARTICIPANTES

VER TODOS

Figura 4: Interface adaptada ao projeto Caminhos do Cuidado do Ministério da Saúde.

De acordo com Formiga (2012), a resposta e a percepção do usuário aos símbolos são condicionadas por características físicas e psicológicas conhecidas como fatores ergonômicos. Para haver compreensão correta da mensagem, é necessário que o usuário domine o respectivo repertório ou que a mensagem seja tão clara que a relação com o objeto, ação ou ideia seja feita imediatamente.

Mikhail Bakhtin (2006) define a compreensão como um processo semiótico que envolve percepção sensorial, que está ligada ao signo simbólico e à experiência anterior, já que “cada elemento da consciência representa alguma coisa, é o suporte de uma função simbólica”. Assim, explica o filósofo russo, a

compreensão dos signos é resultado e consequência da experiência na apreensão de bens simbólicos e suas representações.

Afinal, compreender um signo consiste em aproximar o signo apreendido de outros signos já conhecidos;

Os signos só emergem, decididamente, do processo de interação entre uma consciência individual e uma outra. E a própria consciência está repleta de signos. A consciência só se torna consciência quando se impregna de conteúdo ideológico (semiótica) e, conseqüentemente, somente no processo de interação social (BAKHTIN, 2006, p. 24).

Sendo assim, a utilização de ícones associados ao nome das ferramentas visa a facilitar a usabilidade do sistema e manter sinalizado para o usuário em qual conteúdo ele está navegando de acordo com o ícone selecionado.

3.2 Sistema CoPPLA

O sistema Communities of Practice Platform – CoPPIA é uma plataforma genérica para a construção de comunidades de práticas virtuais, disponibilizando uma série de ferramentas de comunicação e colaboração integradas em um ambiente voltado para o compartilhamento de conhecimento, no qual a criação de conteúdo e a manipulação de objetos é flexível e intuitiva.

CoPPIA é desenvolvido com Plone, um Sistema Gerenciador de Conteúdo (CMS) livre e de código aberto, escrito em linguagem Python. O projeto é desenvolvido ativamente desde 2001, está disponível para mais de 40 línguas e tem o melhor histórico de segurança entre os grandes CMS. (PLONE.ORG , 2014).

A plataforma CoPPLA oferece recursos para o gerenciamento da comunidade, possibilitando a criação, o armazenamento e o acesso a seus conteúdos e participantes. O conjunto de ferramentas de gestão, comunicação e publicação são configuráveis e envolve a manipulação de textos, imagens, páginas web, links, eventos, fóruns de discussão e espaços para experiências de aprendizagem.

Os usuários têm a possibilidade de criar e gerenciar suas comunidades como um espaço para compartilhar conhecimento, envolvendo atividades de aprendizagem. A plataforma disponibiliza espaços para a criação de conteúdo e interação entre os participantes através de:

Calendário: espaço em que eventos podem ser criados por participantes e moderadores;

Acervo: armazena o conteúdo geral da comunidade. Podem ser inseridos arquivos, imagens, links, páginas e pastas. Utilizado para publicação de produções coletivas;

Portfólio: utilizado para publicação de produções individuais, disponibiliza a criação de arquivos, imagens e páginas;

Tarefas: espaço para a entrega de tarefas (em contextos educacionais);

Fórum de discussão: nas comunidades, discussões podem surgir em comentários dos itens publicados ou através de um ambiente de conversas que utiliza o produto Ploneboard;

Notificações: utilizam-se duas formas de notificação nas comunidades. A primeira delas é um mecanismo que permite aos moderadores o envio direto de mensagens aos participantes, e a segunda é através de um resumo diário das atividades da comunidade enviado por e-mail;

Perfil dos usuários: mostra informações referentes ao usuário e seu conteúdo compartilhado;

Lista de participantes: exhibe os participantes e moderadores da comunidade, sendo possível a pesquisa e o acesso ao perfil de cada um;

Nível de atividade: ferramenta desenvolvida para verificar o nível de interação nas comunidades, tanto coletivo quanto individual;

Histórico: armazena todo o conteúdo produzido pelos participantes. É possível pesquisar por conteúdo específico utilizando filtros (nome, data de criação, quem publicou e temas relacionados, entre outros).

Convite: ferramenta para envio de convites por e-mail, à qual é possível anexar mensagens personalizadas.

Perfil da comunidade: através da página inicial de uma comunidade é possível encontrar seu nome, imagem, descrição, lista de participantes e histórico.

3.3

Projeto Caminhos do Cuidado

Segundo o portal do Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde (Icict), o projeto Caminhos do Cuidado tem como meta formar a totalidade dos Agentes Comunitários de Saúde do país e um Auxiliar/Técnico de Enfermagem Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e Auxiliares e Técnicos de Enfermagem (ATENf) das equipes de Saúde da Família em saúde mental, com ênfase em *crack*, álcool e outras drogas.

Para executá-lo, é necessária a articulação entre as instituições do SUS que têm protagonizado essa formação - as escolas de saúde pública e escolas técnicas do SUS - com as áreas de saúde mental e atenção básica dos três entes federativos. Esse desenho fez do projeto uma das prioridades em saúde da Presidência da República.

O projeto Caminhos do Cuidado foi escolhido para esta pesquisa pela sua relevância política e prática, direta e indireta, para a saúde da população brasileira, mas também pela oportunidade de acesso facilitado ao sistema, aos seus gestores e aos usuários. Embora não seja uma comunidade, utiliza a plataforma CoPPLA como apoio nos cursos de formação de agentes de saúde para atuarem no atendimento a pessoas que consomem o crack. O projeto pretendeu usar a lógica das comunidades de práticas para o aperfeiçoamento e a troca permanente de informação, estreitando as fronteiras entre os profissionais de saúde de todo o país. Foi uma das primeiras experiências usando a plataforma com um grande número de usuários.

O seu objetivo principal é contribuir para a formação de Agentes Comunitários de Saúde e Auxiliares e Técnicos de Enfermagem da Atenção Básica, atuar no acolhimento e escuta aos beneficiários do SUS, embasando práticas de cuidado em saúde mental com ênfase nos problemas relacionados ao uso de crack, álcool e outras drogas. **Como objetivos específicos, segundo o portal Caminhos do Cuidado, podemos citar os seguintes itens:**

- Apropriar-se do processo de reforma psiquiátrica, da política de saúde mental com ênfase na rede de atenção psicossocial com vistas à produção do cuidado, a reintegração social e da cidadania das pessoas usuárias de álcool e de outras drogas;
- Discutir e construir o papel do ACS e do Auxiliar/Técnico de Enfermagem da Atenção Básica para o cuidado em saúde mental conforme a especificidade de cada território, qualificando o olhar e a escuta para dar visibilidade à questão das drogas;
- Ampliar a caixa de ferramentas do ACS e do Auxiliar/Técnicos de Enfermagem para o cuidado em saúde mental, atuação na rede de atenção e na construção de territórios de paz.

O projeto tem como público-alvo os Agentes Comunitários de Saúde do país e um Auxiliar ou Técnico de Enfermagem de cada equipe de saúde da família, totalizando 290.197 alunos. Ele prevê a formação de tutores e orientadores de aprendizagem que serão responsáveis pela execução do Curso de Formação de

Agentes comunitários de Saúde - ACS e Agente Técnico em Enfermagem - ATEnf da Saúde da Família – Saúde Mental Ênfase em Crack, Álcool e Outras Drogas.

O curso propôs carga horária de 60 horas, das quais 40 horas serão desenvolvidas na modalidade presencial e 20 na modalidade de dispersão. A formação de tutores, orientadores e dos alunos ocorrem de forma descentralizada nos estados da federação, respeitando a especificidade e os pactos de cada local.

Foram previstos dois tutores para cada turma de 40 alunos, bem como equipe de orientação pedagógica e coordenação para todos os estados. A metodologia adotada pressupõe a aprendizagem significativa, ancorada em metodologias ativas de aprendizagem, que superem o conhecer/saber instrumental e desconectado das práticas e realidades. Para tanto, é necessário que se estimule o processo de reflexão sobre as práticas nos territórios e se oriente a atuação dos trabalhadores para as principais diretrizes da política de saúde mental – autonomia, cidadania, território, acolhimento, vínculo, responsabilização e rede.

Possibilitar-se-á a oferta de diferentes ferramentas e dispositivos para compreender e atuar tanto nos processos micropolíticos – moleculares – quanto os macropolíticos – molares. Ou seja, ferramentas para atuar/articular as políticas e as redes de atenção à saúde do território na relação com os usuários no processo de cuidado.

Uma das estratégias fundamentais da regionalização/descentralização são as comunidades de práticas, que proporcionam espaço de encontro e produção compartilhada de conhecimento entre os diversos atores do projeto, tal como esse conceito foi qualificado e difundido por Etienne Wenger em suas pesquisas e livros publicados.

Status de participação das comunidades de práticas:

Moderadores - têm o papel de facilitar a construção coletiva de conhecimento dos grupos de orientadores e tutores, trazendo elementos para o debate, problematizando as questões e dúvidas trazidas pelos participantes, entre outras;

Participantes - têm o compromisso de trazer questões das suas vivências através dos relatos dos encontros com os ACS e ATEnfs e interagindo/problematizando as vivências e intervenções com os demais colegas;

Observadores - têm o papel de monitoramento e acompanhamento do projeto. Esse status permite apenas a visualização da interação que ocorre, não podendo fazer intervenções nas comunidades de práticas.

A composição das comunidades de práticas orientador-tutor está descrita na Tabela 1 a seguir:

Tabela 1: Membros das Comunidades de Práticas Orientador-Tutor

Status	Membros
Moderador	Orientador, educador, apoiador pedagógico e técnico da Otics
Participante	Tutores
Observador	Coordenação macrorregional, coordenação estadual, ETSUS/ESP, coordenação pedagógica e técnicos do Ministério da Saúde

4. Metodologia da pesquisa

Diversos autores conceituam o estudo de caso. Gil (1987) entende que é o estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos para permitir um amplo e detalhado conhecimento. Para Yin (2001), o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que compreende um método que abrange tudo em abordagens específicas de coletas e análise de dados. Nesse trabalho, estudo de caso foi a metodologia de escolha para pesquisar, avaliar, entender ou descrever ações, reações, eventos e nível de assertividade de indivíduos ou procedimentos em um determinado contexto onde deve-se levar em conta diversos fatores.

Essa metodologia é eficiente e eficaz para aprimoramento de produtos e serviços, uma vez que permite ao que promove o estudo do caso respostas pertinentes a como aprimorar, como adaptar, como atender às expectativas e necessidades do público-alvo daquele contexto, e é capaz de apresentar respostas de, até mesmo, o porquê de algum erro ou acerto imprevisto no projeto inicial.

1) Questionário

O projeto Caminhos do Cuidado declara, na seção “Sobre o Projeto”, em seu portal, ter formado mais de 290 mil trabalhadores da saúde em todo o país. Levando em conta o representativo número de respondentes em potencial para esse trabalho, a ideia inicial foi enviar um questionário para ser apresentado aos tutores, gerando uma análise quantitativa, uma vez que este instrumento, segundo Gil (1999, p.128/129) apresenta as seguintes vantagens sobre as demais técnicas de coleta de dados:

a) possibilita atingir grande número de pessoas, mesmo que estejam dispersas numa área geográfica muito extensa, já que o questionário pode ser enviado pelo correio;

b) implica menores gastos com pessoal, posto que o questionário não exige o treinamento dos pesquisadores;

c) garante o anonimato das respostas;

d) permite que as pessoas o respondam no momento em que julgarem mais conveniente;

e) não expõe os pesquisadores à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado.

Essa técnica de investigação que, ainda segundo esse autor, é composta por um determinado número de questões apresentadas por escrito às pessoas, “tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.” (o cit.,128) teria, no entanto, ainda pontos negativos, os quais foram por ele elencados assim:

a) exclui as pessoas que não sabem ler e escrever, o que, em certas circunstâncias, conduz a graves deformações nos resultados da investigação;

b) impede o auxílio ao informante quando este não entende corretamente as instruções ou perguntas;

c) impede o conhecimento das circunstâncias em que foi respondido, o que pode ser importante na avaliação da qualidade das respostas;

d) não oferece a garantia de que a maioria das pessoas o devolva devidamente preenchido, o que pode implicar a significativa diminuição da representatividade da amostra;

e) envolve, geralmente, número relativamente pequeno de perguntas, porque é sabido que questionários muito extensos apresentam alta probabilidade de não serem respondidos;

f) proporciona resultados bastante críticos em relação à objetividade, pois os itens podem ter significados diferentes para cada sujeito pesquisado. (GIL,1999)

Um questionário foi elaborado para levantamento quantitativo. O objetivo foi relacionar os resultados com os itens identificados na entrevista. Mas apenas dois usuários responderam. Restou desconsiderar a técnica e buscar dados por meio de outras alternativas.

2) Análise de dados do sistema

Através do acesso ao sistema, foram levantados os números de usuários e a quantidade de publicações nas comunidades de tutores do Rio de Janeiro, para uma primeira análise quantitativa sobre a participação dos usuários na plataforma.

3) Entrevistas

Para contemplar o objetivo, foram planejadas entrevistas para levantar dados qualitativos sobre as principais dificuldades e facilidades de interação do usuário com a plataforma. A primeira ideia foi realizar entrevistas via Skype, por se tratar de um projeto com participantes em todo o Brasil. Mas os usuários marcavam e não compareciam online. Diante da dificuldade de resposta, foi

feito um recorte de usuários no Rio de Janeiro, pela facilidade de marcar e fazer entrevistas presenciais.

Ainda assim, apenas duas entrevistas foram feitas de forma presencial. As demais precisaram ser feitas por telefone. A reação da maioria dos usuários foi de não querer participar. Diante das dificuldades em conseguir entrevistados, foi determinado o seguinte critério para seleção dos usuários: através do número de atividades de cada um deles, registrado na plataforma, foram selecionados cinco participantes de cada comunidade do Rio de Janeiro, sendo que três tiveram participação ativa e dois quase não participaram ou não participaram.

Mas no total foram considerados para esta pesquisa sete entrevistas de usuários diretos (tutores e orientadores), um gestor do projeto e uma pessoa da equipe de desenvolvimento da plataforma. Além desses entrevistados, o pesquisador conversou de maneira informal com diversos integrantes do projeto, passando por gestores, equipe pedagógica, orientadores e tutores, que não aceitaram participar oficialmente desta pesquisa. Para a realização das entrevistas, foi elaborado um roteiro de referência sem perguntas fechadas, disponível no Anexo I. As transcrições das entrevistas podem ser visualizadas no Anexo II.

Apenas duas pessoas responderam, porém, ao questionário enviado, inviabilizando essa técnica. Para ampliar o levantamento de dados, por meio de observação assistemática e interação presencial com participantes da equipe do projeto, o pesquisador observou os comentários dos usuários durante a utilização da plataforma e os dados gerados pelo próprio sistema sobre as atividades dos usuários dentro das comunidades.

Para gerar um volume de dados qualitativos, também foi selecionada a técnica de entrevistas, as quais seriam tanto presenciais quanto via Skype, com pelo menos um tutor ou orientador de cada estado, já que o projeto Caminhos do Cuidado tem abrangência nacional. *snowball sampling*.

Mas os usuários tinham receio de conceder entrevistas e expor suas opiniões sinceras considerando os aspectos negativos do sistema. Nas primeiras tentativas de entrevistas ficou claro que as respostas estavam sendo polidas e “politicamente corretas”, o que iria gerar uma análise falsa dos dados para esta pesquisa. No entanto, o pesquisador teve acesso a algumas equipes de gestores, orientadores e tutores. O pesquisador foi construindo uma nova forma de abordar os usuários sem que eles se sentissem prejudicados ao expor suas opiniões sobre a plataforma. Desse modo, durante algumas conversas, representadas então como informais, todos relataram

uma baixa participação na plataforma CoPPLA. Foi, portanto, mantida a hipótese de pesquisa.

Diante da dificuldade de contatar voluntários, foi feito um novo recorte do público a ser abordado para esta pesquisa.

Baldin e Munhoz (2011), citam em seu artigo:

Albuquerque (2009) esclarece que a forma mais confiável na aplicação de uma pesquisa em cadeias de referência é aquela que consegue coletar o máximo de informações sobre todos os membros da rede (complete network design) ou utilizar uma amostra aleatória dos participantes (local network design). No entanto, como esclarece a autora, muitas vezes isso não é viável ao pesquisador e, nesses casos, a técnica *snowball sampling* (Bola de Neve) pode ser recomendada, justamente por utilizar a abordagem em cadeias.

Os estudiosos espanhóis Velasco e Díaz de Rada (1997) definem que a pesquisa de campo, em especial aquela aplicada em ambientes comunitários, é uma forma de investigação sociocultural que exige a utilização de um conjunto de procedimentos e normas que possibilitam a organização e a produção do conhecimento.

Ainda segundo as autoras, uma via para a execução do trabalho de pesquisa em campo em comunidades é recorrer a uma amostra não probabilística, utilizada em pesquisas sociais em que os participantes iniciais de um estudo indicam novos participantes que, por sua vez, indicam novos participantes e assim sucessivamente, até que seja alcançado o objetivo proposto (o “ponto de saturação”).

Baldin e Munhoz (2011) finalizam explicando o ponto de saturação:

“ponto de saturação” é atingido quando os novos entrevistados passam a repetir os conteúdos já obtidos em entrevistas anteriores, sem acrescentar novas informações relevantes à pesquisa (WHA, 1994).

Tendo em vista que a “Bola de Neve” é uma técnica de amostragem que utiliza cadeias de referência, uma espécie de rede, o pesquisador selecionou apenas usuários do seu estado (Rio de Janeiro) e as entrevistas foram feitas após o encerramento do projeto Caminhos do Cuidado, para que os usuários se sentissem mais livres em suas narrativas. As primeiras duas entrevistas foram feitas de forma presencial. O pesquisador pediu que os entrevistados indicassem outros participantes do projeto para realização de novas entrevistas. E assim foi feito a cada novo entrevistado.

Dessa forma, via telefone, o pesquisador conseguiu gerar mais confiança ao abordar os entrevistados, dizendo que estava ligando por indicação de outro

participante do projeto. Mas, mesmo o pesquisador se identificando e dizendo que estava ligando por indicação de um colega de trabalho do projeto, apenas sete usuários foram entrevistados: muitos pediam para que se ligasse mais tarde e depois não atendiam ao telefone.

Apesar de um número pequeno de participantes, os dados coletados nas entrevistas foram consistentes e bem representativos, sendo suficientes para viabilizar esta pesquisa.

Em resumo, a pesquisa consolidou-se nas seguintes etapas:

- 1) Observação assistemática e interação presencial das equipes do projeto;
- 2) Observação dos comentários dos usuários dentro da plataforma;
- 3) Análise dos dados do sistema CoPPLA;
- 4) Entrevistas presenciais e via telefone com os tutores;
- 5) Transcrição das entrevistas e análise das transcrições via *Software QDA Miner*;
- 6) Entrevista com os gestores após os dados analisados;

O item seis nasceu, na verdade, depois de o pesquisador ter realizado todos os processos descritos e perceber a necessidade de entrevistar alguns gestores para verificar o se o ponto de vista deles era semelhante ao dos tutores e orientadores, de modo a construir um panorama consistente sobre a experiência de todos os envolvidos.

5.

Tratamento dos dados, reflexões, análises e resultados

Neste capítulo, apresentamos o desenrolar da pesquisa ao longo das fases metodológicas já descritas, de modo resumido, anteriormente. São apresentados o levantamento das fontes e o tratamento dos dados, o envolvimento direto do pesquisador em todas as fases de desenvolvimento do projeto estudado, algumas notas sobre obstáculos que demandaram soluções novas para a continuidade da pesquisa e reflexões que informaram a análise e as conclusões possíveis. O pesquisador participou como designer de interfaces da equipe de desenvolvimento da plataforma. Com isso, teve a oportunidade de conviver com desenvolvedores, gestores, tutores e orientadores, além de acompanhar treinamentos, reuniões e eventos ao longo do projeto Caminhos do Cuidado, utilizando o sistema CoPPLA.

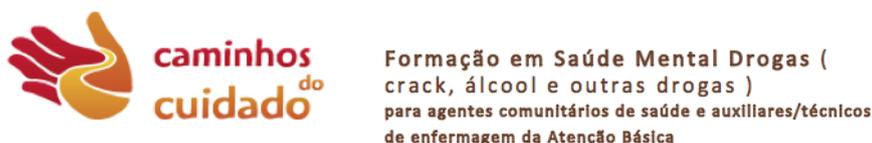
1) Observação assistemática e interação presencial das equipes do projeto

O pesquisador trabalhou por mais de três anos no projeto da plataforma CoPPLA e pôde observar que, inicialmente, os desenvolvedores – na sua maioria advindos da área de informática – julgavam que todas as ferramentas eram fáceis de usar, por qualquer usuário. O primeiro teste de usabilidade da plataforma, ainda em sua versão 1, foi feito com usuários do projeto Caminhos do Cuidado e aplicado pelo próprio pesquisador em São Paulo, Recife e Curitiba. As primeiras impressões apontavam que os usuários tiveram facilidade de usar o sistema. Após os primeiros testes de usabilidade, foram convencidos de que um visual graficamente agradável e intuitivo afeta o uso do sistema. Ou seja: a experiência do usuário era fundamental para o sucesso do projeto. A partir desse ponto, foi dada atenção maior à interação, isto é, a como as ferramentas eram representadas graficamente, etc.

Durante os treinamentos sobre como utilizar a plataforma, oferecidos pelo projeto para diferentes tipos de usuários do sistema, houve pessoas que apresentaram dificuldades, pois nunca haviam trabalhado com ferramenta semelhante. Em alguns momentos, os próprios gestores apresentaram dúvidas sobre como usar a plataforma. Próximo ao fim do projeto, as pessoas já haviam aprendido a utilizar a plataforma, mas não em sua totalidade.

2) Observação dos comentários dos usuários dentro da plataforma

O pesquisador observou os comentários dos usuários dentro do sistema. Nestes, foram identificados diversos relatos de que a participação no sistema estava abaixo da esperada. Conversas entre os orientadores citam a preocupação de fazer os tutores participarem mais do ambiente virtual. Ao analisar as publicações dentro da plataforma, foram encontrados diversos depoimentos dos orientadores reclamando da falta de interação na plataforma CoPPLA, como podemos verificar nas figuras 5 e 6, em que um orientador questiona quais fatores desmotivam os tutores a postar na comunidade. Tal postagem não teve nenhuma resposta até o encerramento do projeto. Foi observado também pelo pesquisador que a participação do moderador (orientador) muitas vezes não era ativa, tornando a comunidade, em alguns momentos, espaço virtual abandonado.



Tarefas EAD - Participação na CdP

 Publicado por  em 14 de Maio de 2014 às 21:19

Prezados Orientadores,

Entrando nas paginas de vcs para ver o q anda sendo postado, percebi uma diminuição das postagens e um fraco debate.

Vejo postagem dos tutores sem um retorno/questionamento apropriado.

Alguns exemplos: Vi q houve o encontro com redutores de danos na turma da tutora . Como foi? Q experiencia trouxeram? Qual o vídeo utilizado sobre rede q os alunos da tutora  assistiram? O orientador conhece? Q debates propiciou?

Algumas apresentações com fotos, mas sem explicitar melhor o conteúdo, falas dos alunos. E alguns sem comentarios dos orientadores....

Figura 5 – Exemplo de depoimento dentro da plataforma CoPPLA durante o projeto Caminhos do Cuidado, dando conta de que as publicações na plataforma, reputadas como importantes para o andamento do aprendizado coletivo, tinham conteúdo superficial ou não eram respondidas.

Silêncio na comunidade

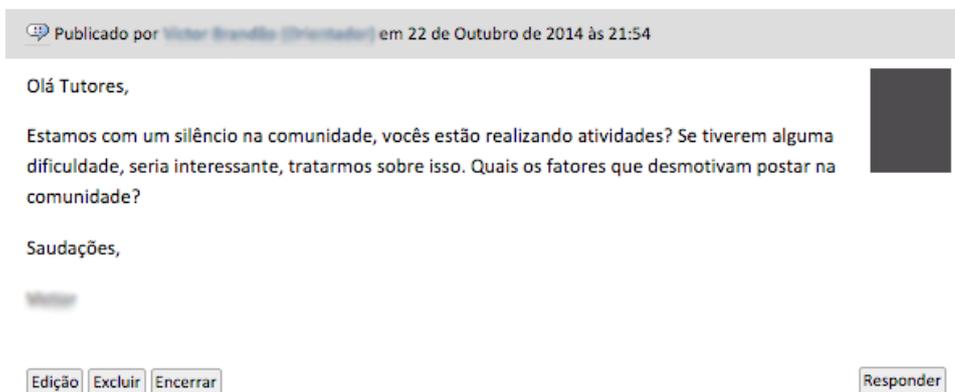


Figura 6 – Exemplo de depoimento dentro da plataforma CoPPLA durante o projeto Caminhos do Cuidado, mostrando que o número pequeno de postagens transformava a comunidade em um espaço virtual abandonado.

Alguns tutores publicavam apenas fotos das aulas, sem nenhum comentário. Como o projeto exigia que os participantes publicassem nas comunidades, os usuários publicavam apenas o indispensável para cumprir essa obrigatoriedade. Outra questão observada foi que os participantes eram obrigados a publicar um relatório das atividades desenvolvidas. Muitos tutores se limitavam a publicar apenas esse relatório. A comunidade de práticas destina-se à troca de conhecimentos, não apenas a uma prestação de contas.

3) Análise dos dados do sistema CoPPLA

Segundo Wenger (2006), uma das funções de uma comunidade de práticas é compartilhar a resolução de um problema, através da interação regular. A plataforma CoPPLA dispõe de uma série de ferramentas para emissão de relatórios sobre a participação dos usuários, no qual podemos verificar se existe uma interação regular.

O pesquisador foi buscar esses dados dentro dos relatórios nativos do sistema CoPPLA, identificando todas as atividades dos participantes, verificando o número de publicações de cada usuário. Com isso, dentro do sistema, é possível verificar a quantidade de publicações de cada usuário, mas não se pode verificar quantas vezes ele esteve conectado e nem em quais páginas navegou. O número de publicações em uma comunidade é pequeno perto da quantidade de participantes, confirmando que a maioria não tem participação proativa no sistema.

Na primeira comunidade analisada, TGAS, havia 34 participantes e um total de 1.953 comentários, dos quais 1.347 foram da orientadora. Ou seja, sobraram 606 comentários. Se os dividirmos pelo número de usuários (34), teremos 17,8 comentários por cada um deles. Considerando pelo menos um ano de projeto,

chegamos a 1,4 comentários por mês. Olhando para a tabela abaixo (Figura 7), podemos notar que, além do orientador, apenas três usuários se destacam com uma participação maior na comunidade. O primeiro, com 134; o segundo, com 78; e o terceiro, com 89 comentários. Diante desses números, o pesquisador considerou baixa a participação nas comunidades e foi em busca de uma investigação maior, propondo fazer entrevistas com os usuários.

Atividades por Participante										
	Arquivos	Imagens	Páginas	Eventos	Atas	Links	Comentários	Fórum	Formulários	Total
Adriano S. de Sousa Oliveira	Exportar	2	0	0	0	0	0	0	2	7
Adriano Duarte Penabazco Andrade E Silva		40	12	0	0	0	18	0	19	89
Ana Carla Sousa Oliveira Da Silva (Orientadora)		18	0	128	2	0	1347	10	0	1507
Beatriz Da Sousa Campos		34	54	0	0	0	19	0	21	128
Isabel Cristina De Moura Leite		63	169	0	0	0	134	1	14	381
Luizão dos Santos		13	11	0	0	0	7	0	6	37
Marcia Da Silva Oliveira		43	91	0	0	0	40	1	20	195
Marciane Silva Martins Rezende Costa		14	3	0	0	0	10	0	2	29
Marcos Marcia Da Silva Barros		0	0	0	0	0	3	0	0	3
Marcos Roberto Rezende		19	23	0	0	0	8	0	6	56
Marcos Da Freitas Reis		6	0	0	0	0	8	0	10	24
Maria Magalhães Oliveira		24	11	0	0	0	14	1	3	53
Maria Isabel Loureiro Santos		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Orlando Walter		25	2	0	0	1	5	0	6	39
Lucas Augusto Sassi		31	23	0	0	0	78	1	8	141
Luiz Claudio Pereira		15	10	1	0	0	15	0	6	47
Cláudia Magalhães Costa Lima		31	42	0	0	0	89	2	6	170
Beatriz D. Rodrigues Lima Rangel		35	1	0	0	0	16	0	2	54
Luciana Oliveira Campos		32	0	0	0	0	17	0	7	56
Luiz Carlos Nunes Silva Da Silva (Assessor Pedagógico)		0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Arquivos	Imagens	Páginas	Eventos	Atas	Links	Comentários	Fórum	Formulários	Total
Marciane Rosa Da Sousa Martins		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Marcia Da Oliveira Oliveira		15	0	0	0	0	21	0	0	36
Ana Luiza Teixeira Barros		Exportar	0	0	0	0	12	0	2	17
Barbara Evangelina Oliveira Pedagogista		U	0	0	0	0	0	0	0	0
Clay Barreira (Educador)		0	0	5	0	0	10	0	0	15
Isabeli Amaral Santos		31	1	0	0	0	15	2	11	60
Suzanna Maria Silva Da Oliveira		31	0	0	0	0	7	0	7	45
Marciane Braga Silva		7	3	0	0	0	6	0	1	17
Tatiana Silva Prado		0	0	0	0	0	1	0	0	1
Márcia Thomas Da Silva		23	20	6	0	0	4	0	0	53
Marciane Machado Travenca		5	25	4	0	0	39	2	12	87
Luciane Rosa Barros Barros		30	0	1	0	0	9	0	6	46
Yvone Costa Barros		0	0	0	0	1	1	0	0	2
Luiz Luis Teixeira Silva (BIB)		0	0	1	0	0	0	0	0	1

Figura 7 – Tela do relatório de atividades da plataforma CoPPLA durante o projeto Caminhos do Cuidado. Os números, por participante, são gerados automaticamente pelo sistema. As identidades dos usuários foram preservadas.

4) Entrevistas presenciais e via telefone com os tutores

Como explicado anteriormente, o pesquisador recorreu a entrevistas por telefone devido à dificuldade em convencer os usuários a participar de entrevistas presenciais. A entrevista foi montada mesclando perguntas genéricas e específicas, porém todas com respostas abertas para que o pesquisador pudesse considerar não apenas o texto, mas também a entonação da voz, a postura, etc. Essa etapa gerou dados qualitativos. O roteiro para entrevistas pode ser visualizado no Apêndice I.

5) Transcrição das entrevistas e análise das transcrições via *Software QDA Miner*

A transcrição foi feita na íntegra, mas, quando o entrevistado se alongava em suas respostas, entrando em debates fora do tema proposto para entrevista (em geral, disputas internas e desavenças profissionais ou políticas), esta parte era desconsiderada. As entrevistas foram transcritas e analisadas usando *software* de

mineração de texto para gerar dados quantitativos. O *QDA Miner* foi o pacote de *softwares* de análise de dados escolhido para a codificação, recuperação e análise de documentos, pois pode ser integrado com *SimStat*, ferramenta de análise estatística de dados, e *WordStat*, ferramenta de análise de conteúdo quantitativa e módulo de mineração de texto. Essa composição dá flexibilidade para analisar o texto e relacionar o seu conteúdo com informações estruturadas, incluindo dados numéricos e categóricos.

6) Entrevista com os gestores após os dados analisados

Após todos os processos descritos acima, o pesquisador percebeu a necessidade de entrevistar alguns gestores para checar a consistência de perspectivas entre os diversos atores do projeto.

5.1

Análise das entrevistas presenciais e via telefone.

Para a análise, utilizamos como referência as teorias de Etienne Wenger, considerando as atividades típicas de uma comunidade: resolução de problemas, solicitação de informação e busca de experiência. Wenger (op.cit.) destaca também três características principais das comunidades de práticas, que são o domínio, a comunidade e a prática, conforme representados no quadro a seguir. Também adicionados a esse quadro estão os problemas recorrentes relatados e problemas de gestão narrados pelos usuários no quadro abaixo.

QUADRO 2

O domínio	Compromisso; Identidade; Interesse em comum
A comunidade	Autonomia e interação; Compartilhamento; Disseminação da informação
A prática	Eficiência; Resultado; Aprendizado; Troca da prática do conhecimento
Problemas recorrentes	Sociais; Inibição; Gestão do projeto; Dificuldade de acesso; Interface do sistema
Problemas de gestão	Cultura organizacional; Remuneração; Tempo

Relacionando os comentários dos usuários com as palavras da tabela acima podemos destacar os seguintes:

O domínio

“Olha, eu avalio como uma plataforma importantíssima e fundamental. E agora mesmo acabei de concluir uma pós em Educação Permanente em Saúde e era EAD. Então, eu avalio de grande importância.” CCPT01

“Olha, eu achei a proposta muito interessante. Eu acho que foi uma forma muito rica de a gente, como profissionais que tiveram diferentes experiências, poderem falar naquele espaço.” FPTCC04

A comunidade

“Eu acho importante, principalmente por fazer a gente ter acesso a pessoas e autores que ultrapassam o nosso continente. A gente pode ter acesso a essas pessoas, que produzem muito sobre o assunto. É ótimo. Eu achei que foi muito bem elaborado, tinha banco de dados, banco de textos da EPS, foi muito legal.” MAOCC001

A prática

“Ficou mais interessante quando a gente estava conectada com o Brasil todo. Teve uma parte que eu gostei mais. Uma hora em que os orientadores do Rio podendo estar conversando com os outros e fazendo as experiências lá do Norte. Essa era uma fase mais interessante.” MAOCC001

“Tem muitas ferramentas. Poderia ser mais limpo, mais tranquilo. Assim... em uma página apenas, a gente acrescentar vídeos, registro de imagens, textos... assim... de forma mais clara.” LVTCC04

Problemas recorrentes

“Eu acho que o desestímulo, primeiro, era a quantidade de pessoas que frequentavam. A gente percebe que muitas pessoas que participavam do projeto não frequentavam a plataforma.

Isso era uma coisa que a gente sentia. Tipo sempre as pessoas que estavam comentando eram as mesmas. Faltava um pouco da troca, porque tinha poucas pessoas, apesar de ser um projeto enorme. Porque poucas pessoas frequentavam. Isso é uma coisa que deixa o pessoal um pouco desanimado com relação a isso.”
FPTCC04

Problemas de gestão

*“O que acontecia?...quando eu tinha alguma questão, eu usava a comunidade aí pra me responder a um mês depois que tudo acabou. Assim... tem uma turma hoje... estava com uma questão. Eu acessava neste dia e questionava. Aí quando iam me responder era depois que tudo acabou...então...aí começou a perder o encanto, sabe?”*GAST003

Convertendo as entrevistas em números

A transposição de um determinado volume de expressões faladas, que se repetem, para uma expressão numérica é uma operação complexa que demanda o uso de procedimentos específicos. O *software QDA Miner* realiza rotinas que simplificam o problema, mostrando-se uma ferramenta adequada.

Depois da realização das entrevistas, elas foram transcritas e submetidas para análise no *software QDA Miner*, no qual foram criadas categorias e códigos para gerar uma análise da frequência dessas palavras. O *software QDA Miner* já foi explicado no item 5.

Relembrando, as categorias e códigos são aquelas que foram citadas no Quadro 2, mostrado no subitem 5.1. Para que se tenha uma ideia de como isso é colocado no programa, pode-se olhar a figura a seguir:

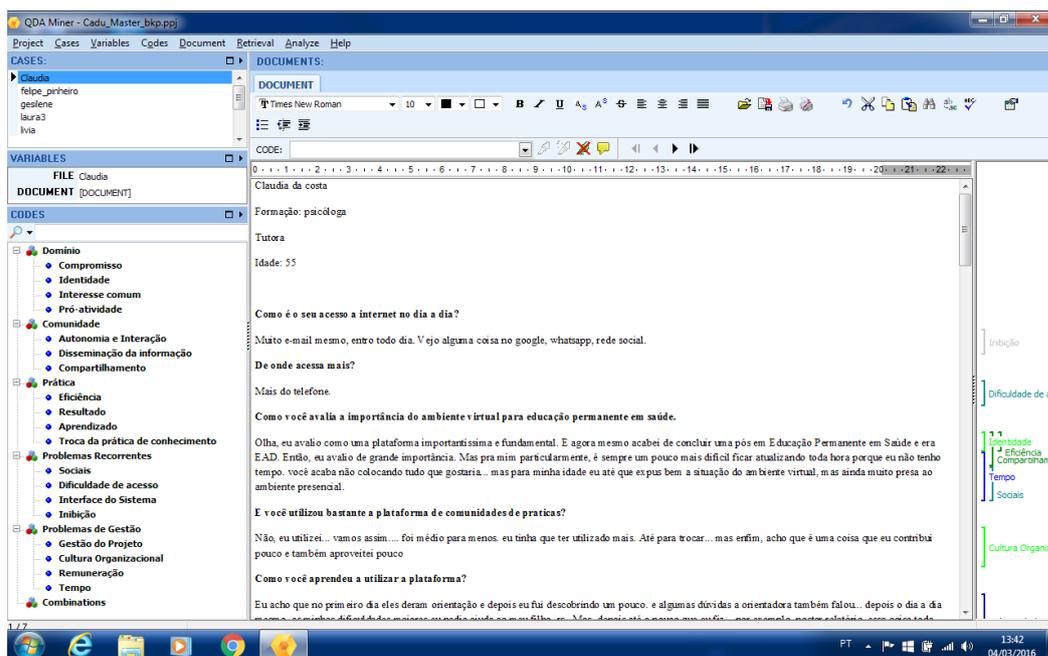


Figura 8: À esquerda, podem ser visualizados os códigos criados, ao centro a entrevista transcrita e, à direita, as categorias sendo geradas de acordo com o texto selecionado.

Vê-se que o *QDA Miner* funciona de modo simples, apesar de ser uma ferramenta poderosa de análises estatísticas. Selecionam-se as partes do texto correspondentes às categorias e códigos escolhidos. A partir daí, gera-se uma tabela de frequências e porcentagens de ocorrências de cada código e categoria, contando-se por base o número de casos. Como já dito anteriormente, cada entrevista é considerada um caso.

A tabela 2 apresenta, de forma didática, as categorias, códigos e suas frequências e porcentagens de ocorrência. Essa é a base de análises estatísticas do programa *QDA Miner*. A partir da entrada dos dados no programa, podem ser geradas análises e gráficos estatísticos, que auxiliam na compreensão dos resultados obtidos.

TABELA 2

Categoria	Código	Frequência	% Códigos	Casos	% Casos
Domínio	Compromisso	12	3,00%	4	57,10%
Domínio	Identidade	39	9,80%	6	85,70%
Domínio	Interesse comum	16	4,00%	5	71,40%
Domínio	Proatividade	13	3,30%	6	85,70%
Comunidade	Autonomia e Interação	18	4,50%	6	85,70%
Comunidade	Disseminação da informação	23	5,80%	6	85,70%
Comunidade	Compartilhamento	16	4,00%	6	85,70%
Prática	Eficiência	22	5,50%	6	85,70%
Prática	Resultado	15	3,80%	6	85,70%
Prática	Aprendizado	15	3,80%	7	100,00%
Prática	Troca da prática de conhecimento	14	3,50%	5	71,40%
Problemas recorrentes	Sociais	19	4,80%	5	71,40%
Problemas recorrentes	Dificuldade de acesso	15	3,80%	5	71,40%
Problemas recorrentes	Interface do Sistema	32	8,00%	7	100,00%
Problemas recorrentes	Inibição	35	8,80%	6	85,70%
Problemas de gestão	Gestão do Projeto	24	6,00%	6	85,70%
Problemas de gestão	Cultura Organizacional	42	10,60%	7	100,00%
Problemas de gestão	Remuneração	8	2,00%	4	57,10%
Problemas de gestão	Tempo	20	5,00%	5	71,40%

Após essa primeira análise, foram gerados dois gráficos: um por ordem de aglomeração e outro por ordem de similaridade. O gráfico de aglomeração demonstra os itens que têm ocorrências em números iguais ou semelhantes de casos, apesar da frequência não ser a mesma. Ou seja, podem ocorrer em um ou mais casos, mas não necessariamente com a mesma frequência. Portanto, pelo gráfico, se vê que os itens cujas ligações estão mais à esquerda apresentam não somente ocorrências em mesmo número de casos (Aprendizado e Cultura organizacional; Inibição e Resultado), mas também frequências de ocorrência semelhantes.

A partir daí, infere-se, por exemplo, que a Inibição tem grande influência no Resultado, e que Interface do Sistema e Cultura organizacional têm uma grande correlação com o Aprendizado. Enfim, vê-se claramente quem influencia quem, e pode-se ser mais proativo na elaboração e desenvolvimento de soluções.

A pró-atividade influencia e aumenta o aprendizado. Ela aumenta o conhecimento da interface do sistema e fortalece a cultura organizacional. Os problemas de gestão do projeto diminuem a pró-atividade, prejudicam o aprendizado e a cultura organizacional. Em consequência, também dificultam a interface do sistema. A dificuldade de acesso dificulta todos os itens citados acima, mas o compromisso é praticamente anulado pelas dificuldades sociais, como o tempo e a remuneração. Influenciando em toda a interação com o sistema.

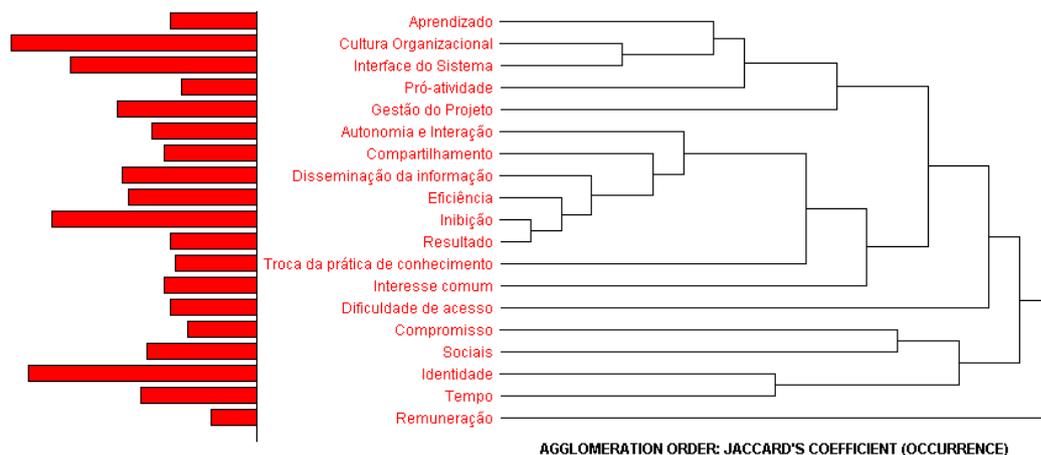


Figura 9: Gráfico por ordem de aglomeração

O gráfico de similaridade (Figura 10) demonstra os itens que têm frequências de ocorrência iguais ou semelhantes, apesar de o número de casos não ser o mesmo. Ou seja, podem ocorrer com a mesma frequência, mas não necessariamente no mesmo número de casos. Podemos verificar que a cultura organizacional está diretamente ligada à interface do sistema. O aprendizado influencia na interface e aumenta a cultura organizacional. A pró-atividade influencia e aumenta o aprendizado. Ela aumenta o conhecimento da interface do sistema e a cultura organizacional. Os problemas de gestão do projeto diminuem a pró-atividade, prejudicam o aprendizado e a cultura organizacional. Em consequência, também dificultam a interface do sistema. A dificuldade de acesso dificulta todos os itens citados acima, mas o compromisso é praticamente anulado pelas dificuldades sociais, como o tempo e a remuneração. Influenciando em toda a interação com o sistema.

Analisando a figura 9, concluímos que o aprendizado, a cultura organizacional e a interface do sistema estão altamente ligadas, similares com a pró-atividade, que são dificultados pela gestão do projeto. Autonomia e interação, compartilhamento, disseminação da informação, eficiência, inibição e resultado ficam todos agrupados sendo melhorados pela troca e prática de conhecimento.

O interesse comum aumenta a prática de conhecimento, melhora a participação de modo geral e está ligado à gestão do projeto. Ou seja, a gestão do projeto precisa atender ao interesse comum. A dificuldade de acesso é confirmada, reforçando as dificuldades expostas. A dificuldade de acesso precisa ser superada para influenciar a gestão do projeto para que esses dois itens melhorem a prática de geração e compartilhamento de conhecimento.

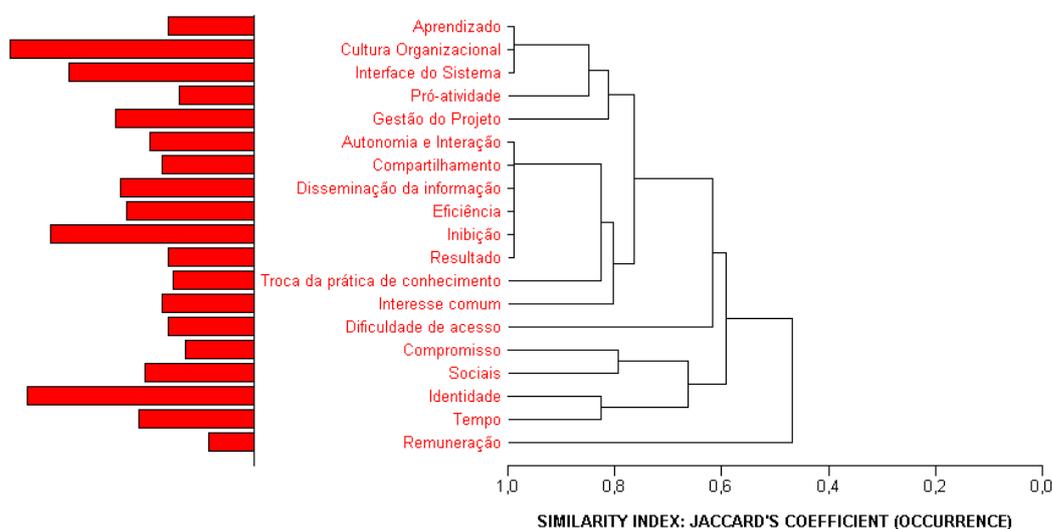


Figura 10: Gráfico por ordem de similaridade

Finalmente, compromisso com os problemas sociais se juntam com a falta de identificação e de tempo como grandes problemas que se somam com a dificuldade de acesso e remuneração. Esses problemas são claros em ambos os gráficos. Ou seja, eles são mais importantes até que os bons resultados de interação e gestão. A princípio, a gestão do projeto é apontada como responsável pelos principais problemas de interação, mas a remuneração, o tempo, os problemas sociais e a dificuldade de acesso são fatores capitais. A gestão do projeto fica em destaque porque precisa lutar contra todos esses problemas.

Opinião dos gestores

Os depoimentos dos gestores do projeto se mantiveram em sintonia com os depoimentos dos usuários, embora tenham citado resultados não levantados nesta dissertação, cujo recorte se até às comunidades de tutores do Rio de Janeiro. Os

gestores do projeto confirmam a baixa adesão de usuários em algumas regiões, mas destacam que as comunidades funcionaram muito bem entre os educadores e orientadores. Destacaram também que algumas dificuldades foram por conta do tamanho do projeto, sendo um desafio adaptar todo o sistema às diferentes culturas do nosso país.

Abaixo, um trecho que ilustra essa questão:

“Somos um país de culturas completamente diferentes. A gente devia ter tido e, talvez, uma das lições que a gente tenha que ter para o futuro é que, da mesma forma que a gente fala, de fato, para cada território que a gente vai, precisa de uma linguagem. A gente precisa dessa linguagem, desse reconhecimento dessa diferença e desse caráter idiossincrático da cultura, e ele tem que ser refletido também, de alguma forma, no desenvolvimento desses dispositivos. Ele tem que chegar com uma interface diferente, com uma linguagem diferente, porque...eu não sei como é que vocês estudam isso, mas, pelo menos para mim, como usuário, o que é mais importante é o princípio que me captura, é a primeira etapa que me pega. Eu costumo brincar com os meus alunos...o que assegura que seu trabalho vai ser lido, é a sua introdução. Se ela for ruim, vão deixar para lá. É um pouco isso o que faz com que as pessoas insistam. Essa porta de entrada. Então, pelo menos essa porta de entrada, a gente devia aprender em projetos dessa natureza, tentar um pouco customizar”. MCG01

Portanto, usuários e gestores concordam que a interface deve ser mais simples, customizada e intuitiva. Um integrante da equipe de tecnologia e desenvolvimento da plataforma também foi entrevistado e, novamente, os dados coincidem com os usuários e os gestores do projeto.

“Eu acho que a questão principal não é que não entenderam. É que não se dispuseram a participar. Ou seja, a motivação deles não era forte suficiente para eles dedicarem um tempo para isso. Eu não diria que ela não foi usada pela maioria das pessoas. Teve uma camada que, lá pelas tantas, começou a funcionar muito bem. Essa foi a relação dos educadores com os orientadores. Nos tutores, quando eu emiti os relatórios, tinha uma diferença grande entre o que estava sendo feito nos vários estados. Então, tiveram estados que, mesmo com os tutores, a coisa fluiu bem.” AMRIC01

Reflexões sobre o conteúdo das entrevistas

Toda comunidade precisa de um líder, que tem um papel bem distinto dentro de uma comunidade de práticas. Ele precisa ser um estimulador, mantendo a comunidade ativa, mas sem uma postura controladora ou voltada para a realização de tarefas. Esse foi um dos percalços do projeto. As tarefas estavam diretamente ligadas à publicação nas comunidades. Os orientadores cobravam que os usuários publicassem suas atividades.

O conceito de comunidade de práticas é mais amplo. A comunicação pode e deve ser menos formal, mais ampla, podendo incluir tópicos que não estão diretamente relacionados às tarefas do projeto, mas sim às suas práticas diárias de trabalho. Portanto, além do orientador, as comunidades deveriam ter um moderador, com foco na gestão do conhecimento.

“A maior parte usa de forma burocrática porque tem que prestar contas de alguma coisa. Mas alguns não. Alguns usam para poder compartilhar mesmo as dificuldades, e eu acho que isso tem um reflexo nacional. Você conseguir fazer um certo mapeamento da rede local a partir das aulas, isso precisa ter consequências depois. Através de algum outro projeto que eu não sei se vai ter. Mas que precisa de um diagnóstico com isso que pegaram no campo”. JCOC01

As comunidades foram classificadas pela maioria dos usuários como um local para prestação de contas e postar relatórios. O conceito de comunidade não é esse. É um local para troca de experiências, relatando os problemas do cotidiano. Existe ainda um problema político e cultural, quando as pessoas não querem falar dos seus problemas. Falam apenas de suas conquistas, como relatado por um dos orientadores do projeto.

“Eu insisto tanto em que eles precisam falar das dificuldades. As pessoas têm medo de uma coisa que não é da plataforma. As pessoas têm dificuldade em falar das dificuldades. As pessoas não enxergam a plataforma como um facilitador e sim como uma obrigação”. JCOC01

Nas entrevistas, os usuários demonstraram claramente que consideram a plataforma de comunidade de práticas uma ferramenta de fundamental importância para o Sistema Único de Saúde. Enfatizaram que esse tipo de ferramenta é importantíssimo para a saúde pública do Brasil. Mesmo com todos os entrevistados concordando que a utilização foi pequena dentro do projeto, os que a usaram consideraram uma boa experiência. A seguir alguns destaques das entrevistas que consideramos mais importantes:

Sobre a importância da plataforma para a educação permanente em saúde:

“Eu avalio como uma plataforma importantíssima e fundamental”. CCPT01

“Eu achei a proposta muito interessante. Eu acho que foi uma forma muito rica de a gente, como profissionais, que tiveram diferentes experiências, poderem falar naquele espaço. A ideia de comunicação entre os profissionais era muito interessante. Nós conseguimos trocar experiências bacanas”. FPTCC02

Quando questionada sobre o uso da plataforma, a maioria dos entrevistados considerou que ela funcionou - para aqueles que aderiram ao sistema.

“Eu acho que ela funcionou para as pessoas que participaram, mas teve um acesso pequeno comparado à quantidade de pessoas que estavam envolvidas no projeto. Mas, para as pessoas que se envolveram, eu acho que teve uma troca interessante”. FPTCC0

Nesse processo, foram criadas categorias e códigos que posteriormente foram organizados por similaridade e aglomeração. As entrevistas foram classificadas como casos. No total, foram sete casos analisados.

Ao responder à questão inicial desta pesquisa, os entrevistados deixaram claro que a dificuldade de interação afeta, sim, uma participação proativa do usuário na plataforma de comunidade de práticas. O excesso de ferramentas disponíveis confundiu os usuários, que ficavam em dúvida sobre onde deveriam postar suas contribuições. Mas essa dificuldade foi diminuindo conforme o usuário utilizava o sistema. A dificuldade de acesso, seja pelo sistema estar lento ou pela baixa qualidade da conexão com a Internet, também foi um forte inibidor na participação.

No entanto, o que devemos destacar nesta pesquisa é que, erroneamente, há uma tendência a julgar, *a priori*, que a baixa interação dos usuários está diretamente ligada à usabilidade. Verificamos aqui que a usabilidade é o menor dos problemas. O contexto social no qual o usuário está inserido foi entendido como o maior responsável por todos os problemas. A maioria atuava no projeto Caminhos do Cuidado como uma segunda atividade. Já tinha um trabalho e participava do projeto para gerar uma renda a mais. Portanto, passaram a ter uma jornada dupla de trabalho. Sendo assim, a carga horária de trabalho do projeto era pesada. Eles só se preocupavam em exercer a prática. Postar na comunidade, trocar experiências, ficava em segundo plano, sendo a interação algo compreendido como um esforço, o qual era, assim, reduzido ao mínimo obrigatório.

“As pessoas não acham que têm uma questão a debater. As pessoas acham que não têm dúvidas do que estão fazendo. Isso é o mais assustador! Eu tenho muitas dúvidas todo dia no meu trabalho, me questiono se eu estou indo por um caminho interessante. Mas parte importante aí não tem a ver com a plataforma. Tem a ver com as pessoas. Muitas não têm dúvidas; elas têm certezas. Então, um lugar que é para você colocar dúvidas e, se você não tem dúvidas, por que eu vou utilizar?”
JCOCC01

6. Considerações finais

Resumindo os achados do estudo, podem ser citadas algumas recomendações para aperfeiçoamento do projeto, as quais podem servir de referência a outros que usem comunidades de práticas que sejam ou não do tipo CoPPLA.

- A interface deve ser mais limpa, direta e intuitiva;
- Toda comunidade deve ter, além de um orientador, um moderador com foco na gestão do conhecimento. A gestão deve buscar contextualizar a importância da participação em termos de curto prazo – a interação, a prática, etc -, mas também em médio e longo prazos. No caso, responder à pergunta “como minha participação ajudará a melhorar o SUS do futuro?”;
- Analisar o contexto social do usuário que utiliza a plataforma é requisito de sucesso para design de interface e arquitetura da informação;
- Gerar mais encontros presenciais, em projetos de grande porte, pode ajudar com a troca de informação necessária sobre a diversidade de realidades dos usuários;
- Pensar em uma versão móvel é útil para um planejamento a longo prazo.

A hipótese levantada nesta pesquisa foi a de que a dificuldade de interação afeta a adesão e permanência dos usuários, inibindo sua proatividade. A hipótese foi parcialmente confirmada, pois a interação com o sistema afeta a participação; porém o contexto no qual os usuários estão inseridos teve uma importância muito maior. Verificamos que, no caso em tela, a usabilidade foi o menor dos problemas, segundo a experiência declarada do usuário. O contexto social – incluindo diferenças culturais e de culturais-organizacionais - no qual está inserido foi referido como raiz dos problemas no uso da plataforma.

Outra questão é em relação à quantidade de ferramentas. A interface deve ser mais limpa e intuitiva, facilitando a postagem do usuário – o local para isso deve ser apenas um, no qual ele selecione se quer contribuir com uma imagem, um texto ou um vídeo. O excesso de ferramentas disponíveis confundiu os usuários, que ficavam em dúvida sobre onde deveriam postar suas contribuições. Mas essa dificuldade foi diminuindo conforme o usuário utilizava o sistema.

Durante as entrevistas, os participantes demonstraram claramente que consideram a plataforma de comunidade de práticas uma ferramenta de

fundamental importância para o Sistema Único de Saúde. A princípio, a gestão do projeto é apontada como responsável pelos principais problemas de interação, mas a remuneração, o tempo, os problemas sociais e a dificuldade de acesso são os grandes obstáculos. A gestão do projeto fica em destaque porque precisa lutar contra todos esses problemas.

Toda comunidade precisa de um líder, que estimule a atividade comum, porém sem uma postura controladora ou voltada para realização de tarefas.

Outro achado relevante dá conta de que existe uma barreira cultural que impede que as pessoas falem dos seus problemas - tendem a publicar apenas soluções que consideram perfeitas, já que há um compromisso profissional, para a expectativa de avaliação. Possuem um certo bloqueio em compartilhar problemas. O usuário precisa ter alguma recompensa para cada vez que ele acessa o sistema, pelo seu tempo, pela sua participação – algo como o “curtir” do Facebook, que mostre sucesso da postagem pela adesão dos demais membros da comunidade, incluindo gestores. Notou-se que seria interessante que a plataforma disponha de um sistema de recompensa - pode haver um sistema de pontos, por exemplo, como incentivos para maior participação na comunidade, sobretudo porque isso seria *feedback*.

A plataforma precisa informar ao usuário quantas pessoas viram sua postagem, se gostaram ou não - mesmo que não façam nenhum comentário. Alguma gamificação é o que se sugere, mas sem contribuir para uma impressão de competitividade, de *ranking*, de avaliação. É o. Não adianta postar um relato enorme e ninguém responder. O usuário não sabe quem leu, se o que publicou valeu o esforço – ou seja, ele questiona a efetividade da plataforma como, de fato, uma comunidade. É o estímulo à atividade em comunidade que deve prevalecer.

Nota-se que, além do orientador, as comunidades deveriam ter moderadores com foco na gestão do conhecimento. O moderador, especificamente, tem vital importância em reiterar a missão da comunidade. Se um usuário publica uma dúvida, pedindo ajuda da comunidade e ninguém responde, evidentemente deixa de ter confiança nesse sistema e vai buscar outras alternativas para resolução de seus problemas. Se a gestão do projeto conseguir gerar confiança dos usuários em relação às comunidades, elas passarão a ter uma adesão maior, pois os usuários veem nelas uma referência confiável.

Respondendo à questão inicial desta pesquisa, a medida em que a dificuldade de interação afeta a participação pró-ativa do usuário na plataforma de comunidade de práticas pode ser aferida na interpretação dos gráficos (Figura 9 e 10) gerados

pelos resultados obtidos com o *software QDA Miner*, mediante a frequência de determinadas expressões transcritas das entrevistas. O que se destacou, na análise dos achados, é que a usabilidade pode ser o menor dos problemas – segundo a ótica dos próprios usuários. O contexto socioeconômico no qual estão inseridos foi amplamente citado como o maior responsável por problemas, contrariando a tendência do pesquisador autor deste trabalho, em função de sua área profissional e de seu papel dentro do projeto, a julgar que a baixa interação dos usuários pudesse estar estrita ou diretamente ligada à usabilidade.

A dificuldade de acesso, seja pelo sistema estar lento ou pela baixa qualidade da conexão com a Internet, também foi um forte inibidor na participação. Como recomendação final, portanto, sugere-se que uma versão *mobile* da plataforma seja considerada, pois um dos problemas mais apontados nas entrevistas, o acesso, está incontestavelmente relacionado, em nosso país, à infraestrutura. Um projeto, para atender a todo o Brasil, precisa ter uma versão *mobile*, pois em algumas regiões o acesso à Internet, por muitas pessoas, é feito apenas via telefone celular.

Além disso, há uma crescente demanda de acesso via dispositivos móveis, não só no país como em todo o mundo. Em sintonia com os achados da Pesquisa TIC Saúde 2014 - pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos estabelecimentos de saúde brasileiros (CGI.BR, 2015) -, ressalta-se a conveniência de adaptar o CoPPLA para dispositivos móveis, de modo a acompanhar os reflexos das transformações tecnológicas em hábitos de acesso e uso da Internet pelos usuários do SUS, sejam profissionais de saúde ou os demais cidadãos vinculados ao sistema – hoje, praticamente a totalidade da população do Brasil.

Para finalizar, vale ressaltar um dos achados mais relevantes desta pesquisa: a plataforma de comunidade de práticas tende ao maior sucesso quando se leva em consideração o contexto social e cultural em que seus usuários estão inseridos. Isso requer adotar como perspectiva adaptar o sistema a esses fatores e às demandas e especificidades dos usuários, não o inverso. Não bastam as boas práticas do design centrado no usuário: a experiência do usuário transcende essa dimensão e, nessa medida, é determinante da adesão deste ao uso de uma plataforma.

7.

Referências Bibliográficas

ALBAGLI, Sarita. **Tecnologias da informação, inovação e desenvolvimento**. VII Cinform. Encontro Nacional de Ciência da Informação, 2007.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria no 198/GM/MS. Brasília (DF): MS; 2004.14p. Disponível em: <http://dtr2001.saude.gov.br/sas/PORTARIAS/Port2004/GM/GM-198.htm>

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Brasília (DF) **Política Nacional de Educação Permanente em Saúde**, 2009. 64 p. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_educacao_permanente_saude.pdf

BASTOS, Francisco Inácio Pinkusfeld Monteiro et al. **Pesquisa Nacional sobre o uso de crack: quem são os usuários de crack e/ou similares do Brasil? Quantos são nas capitais brasileiras?**, 2014.

BALDIN, Nelma.; MUNHOZ, Elzira M. Bagatin. Snowball (Bola de Neve): Uma técnica metodológica para pesquisa em educação ambiental comunitária. **X Congresso nacional de educação**, 2011. Disponível em http://educere.bruc.com.br/CD2011/pdf/4398_2342.pdf

BRAIT, Beth. Bakhtin: **outros conceitos-chave**. Editora Contexto, 2006.

CECCIM, Ricardo Burg. **Educação Permanente em Saúde: desafio ambicioso e necessário**. Interface (Botucatu. Impresso), Botucatu - SP, v. 9, n.16, p. 161-177, 2005.

CARAMELLA, Elaine. **Design e interface: uma polêmica conceitual**. Revista Galáxia, São Paulo, n. 12, p. 71-82, dez. 2006.

CECCIM, Ricardo Burg; FEUERWERKER, Laura CM. **O quadrilátero da formação para a área da saúde: ensino, gestão, atenção e controle social**. Physis, v. 14, n. 1, p. 41-65, 2004.

CECCIM, Ricardo Burg; FERLA, Alcindo Antônio. **Educação Permanente em Saúde. Dicionário da educação profissional em saúde**. Disponível em: <http://www.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/edupersau.html>

CGI.BR, TIC Saúde 2014 [livro eletrônico]: **pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos estabelecimentos de saúde brasileiros**, / coordenador Alexandre F. Barbosa. -- São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2015. 5,68 Mb; PDF Disponível em: http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic_saude_2014_livro_eletronico.pdf

CYBIS, Walter; HOLTZ, A.; FAUST, Richard. **Ergonomia e usabilidade**. São Paulo: Novatec, 2010.

MONT'ALVÃO, Claudia; EVERLING, Marli T. **O papel da ergonomia cognitiva na educação a distância**. In: Anais... Congresso Internacional de Ergonomia e Usabilidade de Interfaces Humano Computador. X. Rio de Janeiro, 2010. 17 a 20 de maio de 2010 –PUC-Rio10o USIHC – Anais do 10o Congresso Internacional de Ergonomia e Usabilidade de Interfaces Humano-Computador Disponível em: www.agner.com.br/download/pucRio/designdeinteracao/USIHC2010/Usihc_293_Everling.pdf

FIORIO, Mauro; DA SILVA, João; RIBEIRO, Alexandre. **Um framework de comunidades de prática em ambientes virtuais de aprendizagem**. RENOTE, v.9, n.

GOUVÊA, MTA de; PARANHOS, C.; MOTTA, CLR da. **Promovendo o aprendizado organizacional por meio de Comunidades de Prática**. Boletim Téc. do Senac: a Rev. da Educ. Profissional, Rio de Janeiro, v. 34, n. 3, 2008.

MORAES, A.de; MONT'ALVÃO, C. **Ergonomia: conceitos e aplicações**. Teresópolis: 2AB. 4 ed., 2012.

MIRANDA, Silvânia. **Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais**. Ci. Inf., Brasília, vol.35, número 3, p. 99-114, set. /dez. 2006.

PASSOS, Jaire Emerson. **Metodologia para o design de interface de ambiente virtual centrado no usuário**. Porto Alegre - RS. 187p. Dissertação de Mestrado – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Engenharia e Faculdade de Arquitetura. Programa de Pós-Graduação em Design.

PREECE, Jenny; ROGERS, Yvonne; SHARP, Helen. **Design de interação**. Bookman, 2005.

RIBEIRO, Andrea Cristina Lovatto et al. **Ambiente colaborativo VER-SUS baseado em comunidades de prática**. In: 11º Congresso Internacional da Rede Unida. 2014.

RIBEIRO, Alexandre et al. **Dos ambientes de aprendizagem às comunidades de prática**. Simpósio Brasileiro de Informática na Educação, v. 22, 2011.

RIBEIRO, Carlos Eduardo; MONT'ALVÃO, Claudia; **Design de interfaces de comunidade virtual de práticas na educação permanente em saúde**, p. 1.115-1.126 . In: Anais do 15º Ergodesign & Usihc [=Blucher Design Proceedings, vol. 2, num. 1]. São Paulo: Blucher, 2015.

SILVA, T.A.E. **Avaliação da usabilidade de interface Web segundo critérios ergonômicos de Bastien e Scapin: pesquisa com os ambientes virtuais de educação a distância Aulanet, E-Proinfo e Teleduc.** Dissertação de mestrado, UFRN, Natal, RN, 2007.

SANTA-ROSA, José Guilherme e MORAES, Anamaria de. **Avaliação e Projeto no Design de Interfaces.** Rio de Janeiro: 2ab, 2012b.

SIMÕES, Aliana Pereira; Moraes, Anamaria de. **Avaliação Ergonômica da Usabilidade do Ambiente Virtual de Aprendizagem: CEAD-IFES/ES, um estudo de caso.** Rio de Janeiro.157p. Dissertação de mestrado. Departamento de Arte e Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

TAVARES, Joao Luis; RIBEIRO, Alexandre Moretto; FIORIO, Mauro. **Um estudo de implantação de comunidades de prática em um portal institucional-DOI: 10.3395/reciis. v5i3. 460pt.** RECIIS, v. 5, n. 3, 2011.

TERRA, José Cláudio Cyrineu; BAX, M. P. **Comunidades de Prática: conceitos, resultados e métodos de gestão.** In: Terra Forum. 2005.

TEIXEIRA, Eduardo Ariel de Souza; **Design de Interação.** Rio de Janeiro: 5W, 2014

WENGER, Etienne. **Communities of practice: Learning, meaning, and identity.** Cambridge university press, 1998.

WENGER, Etienne; MCDERMOTT, Richard Arnold; SNYDER, William. **Cultivating communities of practice: A guide to managing knowledge.** Harvard Business Press, 2002.

WENGER, Etienne; WHITE, Nancy; SMITH, John D. **Digital habitats: Stewarding technology for communities.** CPsquare, 2009.

APENDICE I

ROTEIRO PARA ENTREVISTAS

Qual seu nome? Como prefere ser chamada?

Qual sua formação? Qual sua profissão?

Idade

Sexo

1) Como é o seu acesso à Internet no seu dia a dia?

Todos os dias

3 vezes por semana

5 vezes por semana

Finais de semana

De onde você acessa?

De casa

Do trabalho

Ambos

Objetivo: identificar o nível de dificuldade ou facilidade do usuário no acesso à rede.

2) Como você avalia a importância da utilização do ambiente virtual para a educação permanente em saúde? Por quê?

Objetivo: identificar se o usuário está familiarizado com esse conceito e se acredita nele.

3) Você utiliza a plataforma de comunidade de práticas?

Objetivo: identificar se a reação vai ser positiva de imediato ou se o usuário vai citar algum “porém” sobre este uso.

4) Como você aprendeu a utilizar a plataforma? O tempo influiu na maneira como você utiliza a plataforma?

Objetivo: verificar se com o tempo a pessoa realmente passa a considerar que aprendeu a usar.

5) Qual a sua opinião em relação à utilidade da plataforma?

Objetivo: identificar a reação espontânea (ou não) sobre a facilidade de uso da plataforma.

6) Qual a sua função nas comunidades de práticas?

Objetivo: verificar qual o papel do usuário na plataforma. Se o classifica como importante ou não.

7) Qual a sua frequência de uso da plataforma, por semana?

Objetivo: verificar se é uma pessoa proativa ou apenas um observador dentro da plataforma. Essa resposta pode ser comparada com dados do sistema que registra toda a participação por usuário.

8) Qual sua avaliação da dificuldade ou facilidade na interação com o sistema quando você assume sua função de...?

Objetivo: identificar se existe uma percepção de facilidade ou de dificuldade.

9) No seu ponto de vista, qual o potencial desta plataforma?

Objetivo: levantar as expectativas do usuário sobre o futuro da plataforma e fazer com que ele apresente sugestões.

10) Você utiliza outros sistemas (redes sociais ou ferramentas online) além das comunidades de práticas para troca de experiências profissionais?

Objetivo: identificar quais habitats digitais este usuário frequenta além das CdP e saber se considera esses recursos melhores que a plataforma.

11) Você considera as comunidades um local de referência para compartilhar e debater os problemas do dia a dia do trabalho?

Objetivo: identificar qual a percepção do usuário sobre a utilidade do sistema

12) Como você vê a interação entre os membros das comunidades?

Como é a participação dos membros? Ativos, passivos?

Objetivo: identificar o ponto de vista do usuário em relação ao resto do grupo.

Objetivo: verificar se o usuário participa por ser uma obrigação ou não.

13) Quais motivos inibem sua participação?

Objetivo: identificar por que ele não utiliza a plataforma.

14) Qual sua sugestão para melhorar a plataforma?

Objetivo: identificar quais itens o usuário considera mais importante alterar na plataforma

Você aceita participar de novas pesquisas sobre a plataforma de comunidade de práticas? Indica um amigo.

ANEXO I

TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

Entrevistado: CCPT01

Como é o seu acesso à Internet no dia a dia?

Muito e-mail mesmo. Entro todo dia. Vejo alguma coisa no Google, WhatsApp, rede social.

De onde acessa mais?

Mais do telefone.

Como você avalia a importância do ambiente virtual para a Educação Permanente em Saúde?

Olha, eu avalio como uma plataforma importantíssima e fundamental. E agora mesmo acabei de concluir uma pós em Educação Permanente em Saúde e era EAD. Então, eu avalio de grande importância. Mas pra mim, particularmente, é sempre um pouco mais difícil ficar atualizando toda hora, porque eu não tenho tempo. Você acaba não colocando tudo que gostaria... mas para minha idade eu até que expus bem a situação do ambiente virtual, mas ainda muito presa ao ambiente presencial.

E você utilizou bastante a plataforma de comunidades de práticas?

Não, eu utilizei... vamos assim.... foi médio para menos. Eu tinha que ter utilizado mais. Até para trocar..., mas, enfim, acho que é uma coisa que eu contribuí pouco e também aproveitei pouco.

Como você aprendeu a utilizar a plataforma?

Eu acho que no primeiro dia eles deram orientação e depois eu fui descobrindo um pouco. Algumas dúvidas, a orientadora também falou...depois no dia a dia mesmo, as minhas dificuldades maiores eu pedia ajuda ao meu filho, rs. Mas, depois até o pouco que eu fiz, por exemplo, postar relatório, essa coisa toda... eu fui entender um pouquinho mais da lógica.

Você acha que o tempo teve influência?

O meu tempo? Com certeza! A gente já tem muita demanda a fazer hoje. Eu trabalhei em duas cidades, porque eu moro no Rio e trabalho em Teresópolis. Com o Caminhos do Cuidado, eu tenho um terceiro ponto, que era uma outra cidade. Então, eu vivia em trânsito o tempo inteiro. No Caminhos do Cuidado me cadastrei

na Região Serrana. Então, além do meu trabalho, porque eu trabalho em Teresópolis dando aula, trabalho lá também na prefeitura. Então, quando saí de Teresópolis foi bem mais difícil. Fui para Petrópolis e Sumidouro, que é longe (...) então, acabei criando uma terceira cidade fora da minha rotina. Então, eu não usei muito as comunidades de prática, mas no final, por exemplo, eu fico satisfeita com os progressos que eu vou tendo... porque eu vejo que é uma coisa superboa. Mas, às vezes, pra mim não era tão simples fazer uma foto de uma aula e postar na comunidade. Para mim, isso já era o auge, entendeu? No início, nem pensar em conseguir fazer isso, depois eu consegui.

Você sentiu dificuldade por que não estava acostumada ou por que você achou sistema confuso?

Não. É porque entrando para o virtual é mais difícil... eu acho que até o contrário... tipo, depois que eu peguei o mecanismo da plataforma, até que eu fiz coisas eventuais mais facilmente. No virtual do Caminhos, por exemplo, eu me acostumei.

Qual sua opinião em relação à utilidade da plataforma?

Hoje em dia tudo tem que ter isso. Na verdade, é um outro ambiente em que a gente pode crescer muito com ele. A pessoa pegando o mecanismo, se organizando para uso... você cresce muito.

Você disse que não usava muito. Mas você lembra qual é a frequência? Uma vez por semana, uma vez por mês?

Dentro da organização da turma eu ia usando menos. A turma fluindo e, em vez de eu usar mais, eu usava menos, porque eu ficava muito assoberbada com a turma presencial. Acho que a média foi uma vez por semana.

Qual a sua avaliação na sua a facilidade ou dificuldade de interação com o sistema?

Às vezes... assim... uma grande dificuldade, que eu acho que é pra todo mundo, é que nem sempre a Internet está disponível. Ainda mais eu, por exemplo, a minha casa em Teresópolis não tem Internet. Aí, o 3G não pega aqui. Na minha casa no Rio, ficaram dois meses de obra no metrô. Então, fiquei dois meses sem Internet em casa. Isso é uma coisa que dificulta e nem todo tempo que você quer consegue estar disponível na Internet. Então, ela cai e você acaba não fazendo. Eu acho que, às vezes, tem a questão do tempo também. Às vezes, alguém escreveu uma coisa... que ainda vai comentar... seria mais imediato se estivesse online na hora. Agora você postar e... eu fiquei até um pouco com dificuldade de falar porque eu não sei, eu acabei não manejando 100% a plataforma.

Tinha algum motivo que te inibia de participar?

Não. Eu acho que o motivo, primeiro, era uma dificuldade minha mesmo de ter uma agilidade maior nesse ambiente. Depois, o meu tempo estava restrito e, às vezes, você entra e não consegue. No início, escrevia algumas coisas e depois eu perdia. Depois eu passei a escrever no Word e depois eu colocava na plataforma. Você escreve e fica meio chateada porque às vezes perde. Entendeu?

Você percebeu as mesmas dificuldades com seus colegas? Eles não eram muito ativos?

Eu via assim... haviam alguns mais ativos.... uma gama imensa de mais ou menos. E inativos eu não sei, porque eu não chegava a ver.

No seu bate-papo com as outras pessoas, você saberia identificar o que mais dificultava a participação delas?

Eu acho que eram dois fatores. O acesso com mais dificuldade à Internet, que nem todo mundo tinha tão disponível. Mas eu digo por mim mesma. Agora lembrei de uma coisa. No início do projeto, eu tinha um celular, depois eu estava com celular um pouco melhor, com Internet. Então, eu passei a acessar mais. Usava muito mais. Eu acho que isso é um fator. O acesso mais disponível. Eu acho que, na questão do Caminhos do Cuidado, eu deixava de usar e algumas pessoas também. Talvez pela falta de costume de acesso ao ambiente virtual e também pelo acúmulo de trabalho, porque é muito pesado. Você pegar uma turma e ficar o dia inteiro... é difícil, é cansativo. Algumas pessoas, por exemplo, que pegavam três turmas na semana e indo para cidades diferentes, então. É deslocamento, é cansaço, tudo para depois você ainda ter que entrar num ambiente e ficar comentando. Então, eu acho que é um trabalho muito intenso.

Você usava algum outro tipo de sistema para compartilhar esse tipo de informação com seus colegas? Alguma rede social, por exemplo?

Sim, o Facebook. De vez em quando a gente até comentava alguma coisa com alguma tutora mais chegada ou até a gente tinha dado aula em dupla. Aí, mostrava alguma foto para os próprios alunos que não tinham acesso à plataforma. Sempre gostavam de permanecer no Facebook colocando algum comentário.

Até hoje, por exemplo, os alunos que viraram amigos no Facebook, eu falo até hoje. Alguns até por uma questão técnica mesmo. Por exemplo: uma aluna do Sumidouro, que é uma cidade longe à beça, precisou de uma identificação para um familiar dela para esta questão de álcool e drogas. Aí, a gente se comunicou o tempo inteiro pelo *Facebook*. Quer dizer, foram desdobramentos de atividade do curso, de demandas de álcool e drogas. Mas, no curso em si, não me recorro de ter usado tanto. Para

outras pessoas, às vezes, um comentário, mas não considero que tenha substituído, não. Eu acho que era um espaço diferente, com objetivos diferentes.

Você considera as comunidades de práticas um local de referência para compartilhar e debater problemas do dia a dia do trabalho?

Sim, com certeza!

Ou você acha que o Facebook é melhor para isso, por exemplo?

Não. Eu acho que na comunidade é uma coisa mais de compartilhar, uma coisa mais científica. Uma coisa mais profissional. O *Facebook* é uma coisa mais social mesmo. Eu acho importante inclusive manter esta distinção. Eu acho que o *Facebook* é um veículo. Por exemplo, você pode usar o *inbox* para mandar uma mensagem e tal, pode ser até por questões de trabalho, porque é mais ágil. Mas acho que no dia a dia a gente acaba usando mais por uma questão prática. Mas você ter aquilo para fazer uma educação permanente... aí eu não acredito que o *Facebook* dá conta disso não. Acho que nem é o lugar. As pessoas não estão dispostas a isso.

Então apesar de você ter usado pouco, você acha que a plataforma funcionou?

Eu acho que funcionou. Foi um grande ganho. Eu acho que comigo, no início, foi bem mais difícil; no final já estava melhor. Depois então, como eu te disse, o acesso à Internet complicou. Agora, por exemplo, no novo curso de EPS, eu sei que eu vou ter muito mais proximidade do que no início do Caminhos do Cuidado, da gente estar exposta à ferramenta.

Você indicaria a plataforma de comunidade de práticas para ser usada em algum projeto no seu trabalho hoje?

Olha... onde eu trabalho hoje... estão tão terríveis de coisas que.... eu nem sei. Então, está muito difícil; a questão está muito difícil, mas, enfim. Por exemplo, na academia, onde eu trabalho também, eu acho que isso é uma coisa mais usual. Mas ainda acho que a gente teria que ter outra estrutura de trabalho, de salário, para poder chutar com as duas pernas. Entendeu? Eu vejo assim.... que é uma coisa muito boa, muito produtiva muito criativa, mas que te toma um tempo. Que se fosse dedicar, assim, com eficiência... você vai sair do trabalho, não vai parar de trabalhar.

Talvez esta seja a crítica em relação ao Caminhos. Entendeu? Eu acho que esta era uma crítica... não em relação ao Caminhos, mas assim à sobrecarga que eu sinto... é minha e compartilhando com os tutores...né? É uma coisa imensa. Se a gente começar a ter trabalho, como, por exemplo, universidades públicas... Tem professor com uma carga horária, que ele cumpre essa carga horária... de um pouco de aula direto com aluno, tem um pouco de tempo para você preparar, que tem tempo pra se

dedicar pra fazer um artigo... Nessa situação eu acho que a comunidade de práticas é riquíssima. Agora, a gente ter uma carga horária que tem que cumprir, com fila de pacientes para atender... e você tem uma comunidade de práticas que precisa chegar em casa e colocar... Eu acho, assim, operacionalmente, logisticamente, impossível! Eu acho que as pessoas não têm esse tipo de motivação. Agora, se a gente tiver um processo de trabalho melhor e mais voltado justamente pra gente fazer... o pensar, o fazer e pensar, o fazer e pensar... e ter tempo para isso, aí seria ótimo!

Então você acha que o pouco de tempo e o excesso de tarefas foram coisas que desestimularam as pessoas a usarem o ambiente virtual?

É! Exatamente! Os salários baixos também. Se a gente tivesse outras condições de trabalho... O ambiente virtual, ele entraria com muito mais eficiência, processo de trabalho de cada um, no dia a dia do trabalho .

Qual foi sua expectativa antes de utilizar a plataforma e agora que você já utilizou? Como você se sente?

Bom, antes era um fantasma! rs. Era um monstro querendo me pegar. Achava que eu não ia conseguir lidar com ele. Depois, não. Eu achei que é uma ferramenta importante, que ainda me surgem certos medos. Eu achava que vai sumir coisas. Eu acho que eu não vou conseguir. Mas isso já está bem melhor.

No início, deu um certo medo?

Sim, no início é meio assustador.

Você acha que essa foi a impressão de todos os seus colegas?

Eu acho que sim. Acho que, principalmente.... bom... eu não ligaria muito isso exatamente à idade, mas um pouco sim. Até certo ponto, as pessoas da minha faixa etária têm intimidade menor com o virtual. Tem uma outra sessão de pessoas que é super ágil. Eu, particularmente, não sou uma pessoa muito tecnológica. Entendeu? Mas eu acho que, mesmo as pessoas mais jovens, algumas não têm muita vivência com o virtual e ficaram assustadas, sim. Eu acho que isso tem a ver com a desenvoltura virtual de cada um.

Você se recorda qual era a dificuldade da maioria das pessoas?

Não me lembro muito bem, porque a gente teve a primeira aula do grupo cada um no seu computador, com o pessoal da comunidade explicando para a gente os passos de cada ferramenta. Por onde pega a senha para entrar... até todo o primeiro passo a passo da plataforma de forma geral. Mas houve uma ajuda de modo geral. Dos orientadores também, uma coisa legal, de compartilhamento, solidariedade, de ajuda. Entendeu?

Tirando os problemas que citou, você se sentia à vontade para publicar na plataforma?

Eu não me sentia muito não, sabia? Vou te falar muito sinceramente. Uma coisa que, talvez, por essa dificuldade, eu achava que... assim... vou fazer porque tenho que estar lá... um pouco... não era aquela coisa... Oba! Vou ver lá o que todo mundo postou e eu vou lá também. Não! Eu fiquei com vontade de colocar uma foto pra mostrar o que a gente fez hoje, alguma coisa mais pontual, alguma coisa menor.

Então, você postava mais pela obrigação. Não havia um estímulo natural seu?

Não! Não havia, mas acredito que não era por causa da plataforma. É uma coisa minha.

Se houvesse uma versão para celular desta plataforma, facilitaria para as pessoas terem uma participação maior?

Ah! Eu acho que sim! Facilitaria sim! Seria mais rápido, mais ágil.

ANEXO I

TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

Entrevistado: FPTCC04

Qual a sua formação?

Sou formado em Psicologia na PUC, fiz mestrado na Universidade Federal Fluminense e sou doutorando na PUC agora.

Qual era sua função no projeto?

Então, eu era tutor. A pessoa responsável por dar o curso para os agentes comunitários de saúde, técnicos de enfermagem da atenção básica. Era um curso sobre a questão do trabalho de álcool e drogas no projeto de redução de danos. A gente dava um curso para o técnico de enfermagem e agente comunitário da atenção básica.

Como é o seu acesso à Internet?

Acesso a Internet diário. Uso diariamente.

Você já tinha participado de algum tipo de comunidade de práticas?

Não, as comunidades de práticas, não. Esta plataforma eu não conhecia.

Como você avalia a importância da utilização desse ambiente virtual para a Educação Permanente em Saúde?

Olha, eu achei a proposta muito interessante. Eu acho que foi uma forma muito rica da gente, como profissionais, que tiveram diferentes experiências, poderem falar naquele espaço. A minha única questão é que eu achei aquela plataforma difícil. Assim... ela tinha muitas informações e, às vezes, a gente se perde um pouco na plataforma, mas a ideia de comunicação entre os profissionais era muito interessante. Nós conseguimos trocar experiências bacanas.

Qual foi sua maior dificuldade na plataforma? Você lembra o que considerou mais difícil?

Lembro sim. Uma das coisas que era difícil, por exemplo, é que a plataforma estava vinculada às normas de funcionamento do curso. Então, assim, todas as pessoas, até terminar o projeto, tinham, por exemplo, que acessar uma parte da plataforma onde tinha que transmitir uma certa quantidade de informações. Então, por exemplo, tinha que mandar umas duas fotos junto com algum dado. Citar um caso que havia sido discutido, dar um exemplo de um tema que foi trabalhado... aí sempre assim...

onde que isso ficava? Como é que acessava esse dispositivo? Eu tive, por exemplo, dificuldades de conseguir acessar.

Você não sabia onde publicar?

Exatamente. Tinha lugar específico pra publicar isso, algum outro lugar específico era só para discussão sobre coisas que estavam acontecendo e que o coordenador tinha a função de dar um retorno. Um lugar diferente para cada coisa. Eu não sabia muito bem o que tinha que escrever, onde. Então, eu tive uma certa dificuldade em me organizar dentro do sistema. Isso, pra mim, foi uma coisa um pouquinho difícil, mas foi interessante, mesmo com as dificuldades, tiveram boas trocas. Mas eu tive um pouco de dificuldade para navegar ali.

Você achou que isso um problema particular seu? Ou toda equipe teve dificuldade?

Eu acho que é difícil essa avaliação. Eu acho que foi um pouco de dificuldade de muitas pessoas. Talvez algumas pessoas que tivessem mais conhecimento, mais manejo com coisas de plataformas, tido experiência outras vezes. Teve outras pessoas que tiveram dificuldade também.

Como foi que você aprendeu a usar a plataforma?

Olha, em parte fui buscando informação e tirando um pouco de dúvida com o coordenador lá da plataforma e o outro foi um pouco da coisa de Internet mesmo. Mexendo ali, descobrindo aos poucos.

Você acha que teve uma adesão grande de todos os participantes?

Acho que não. Assim... eu acho que algumas pessoas se dedicaram a fazer essa experiência e muitas pessoas assumiram só a função de dar o curso e voltar e nem entraram na plataforma. Não teve uma adesão muito grande não.

Você me disse que o conceito era legal, mas, na prática você acha que funcionou?

Eu acho que ela funcionou para as pessoas que participaram, mas teve um acesso pequeno se comparado à quantidade de pessoas que estavam envolvidas no projeto... mas para as pessoas que se envolveram eu acho que teve uma troca interessante.

Então para você foi útil?

Eu acho que parcialmente sim. Acho que poderia ter tido um efeito melhor. Posso dizer que cumpriu parcialmente.

O que você acha que essa plataforma deveria ter, para que funcione melhor?

Eu acho que ela devia ser mais simples. Talvez se tivesse menos opções, menos coisas pra fazer, um pouco mais restrita, um pouco mais limitada. É isso que tem

que ser feito, talvez fosse mais clara... eu tive a sensação que tinha coisas demais, e a gente acaba se perdendo um pouquinho. Foi o que eu senti.

Então, o excesso de ferramentas em vez de ajudar acabou prejudicando?

Para mim, foi um pouco.

Lembra de alguma coisa específica que você pensou que não deveria estar ali?

Pois é, difícil dizer, porque já faz um tempo. Então, não tenho a plataforma toda na minha cabeça.

Você acha que se ela fosse mais intuitiva, mais simples, como você pediu, seria uma ferramenta útil para a saúde coletiva de modo geral?

Eu acho que sim, eu acho que sim. Acho que ela conseguiria fazer com que as pessoas pudessem trocar mais experiências que foram vividas. Acho que sim. Acho que sim.

Você sentiu falta de algum tipo de feedback?

Não. Eu acho que isso até que funcionava relativamente bem. Tinha uma pessoa, eu não sei exatamente o nome técnico disso, mas que tinha uma certa função de coordenação para cada grupo de tutores nas comunidades. Então, essa pessoa assumiu muito bem essa função de dar sempre o retorno dizendo o que estava sendo discutido. Eu acho que isso foi bem feito. Funcionou bem.

O que você pode dizer que foi um incentivo para entrar na plataforma?

Eu acho que era muito de perceber como cada tutor tinha a experiência do curso. E isso ajudava muito a compensar a dinâmica do trabalho, como estava sendo realizado o trabalho com outros profissionais. Isso ajudava um pouco a pensar na sua prática... na nossa... no nosso trabalho. Tipo... o curso era dividido em cinco dias e cada dia de um instrutor. Tinha, mais ou menos, marcado como deveria funcionar. Vendo como cada um fazia, como era a experiência de cada um. Ajudava a gente estar sempre pensando no trabalho, isso era uma coisa que me incentivava um pouco a entrar na plataforma.

Você usava algum outro tipo de comunidade virtual ou algum outro recurso de tecnologia para troca de experiências com outras pessoas?

Usava. Na verdade, eles tinham um coordenador do grupo. Ele usou uma estratégia de e-mail quando a gente não conseguia se falar muito através da plataforma, por algum motivo. A gente trocar e-mail era uma forma de comunicação também.

Além do e-mail você usava alguma outra ferramenta? Facebook, Google drive...

Não, eu acho que o *Facebook* não foi utilizado. Acho que acabou sendo mais um recurso depois que o projeto terminou. Durante o projeto não foi muito utilizado o *Facebook*. Nem outro tipo de recurso de comunicação. A gente se falava muito por telefone, mas era muito mais a organização do projeto. Para ver qual tutor ia para onde, os cursos..., mas a gente falava por e-mail e por telefone.

Depois que o projeto acabou, você lembrou das comunidades como uma referência de informação e dinâmica de trabalho?

Olha, eu acho que quando acabou o projeto foi ruim porque o site do projeto foi fechado. Então, a gente ficou um pouco sentindo falta, porque é também um meio de comunicação, que não era plataforma do site, mas a comunidade em si. Não cheguei a frequentar muito depois que o curso acabou. Eu tive contato com poucas pessoas que, na verdade, eram pessoas que já havia conhecido, mas acabou se mantendo contato. Como meio de comunicação foi mais o *Facebook*, a plataforma eu não cheguei a entrar muito não.

Você me disse as coisas que o estimulavam a usar a plataforma. O que você acha que te desestimulava a acessar o sistema?

Eu acho que o desestímulo, primeiro, era a quantidade de pessoas que frequentavam. A gente percebe que muitas pessoas que participavam do projeto não frequentavam a plataforma. Isso era uma coisa que a gente sentia. Tipo, sempre as pessoas que estavam comentando eram as mesmas. Faltava um pouco da troca, porque tinham poucas pessoas, apesar de ser um projeto enorme. Porque poucas pessoas frequentavam. Isso é uma coisa que deixa o pessoal um pouco desanimado com relação a isso.

Você me deu uma sugestão para melhorar o sistema, mas o que você sugere para melhorar a participação das pessoas? Para elas terem uma participação mais proativa. O que você acha que faltou? Foi só pela dificuldade do sistema ou por algum problema social, administrativo, tecnológico?

Tem alguns fatores que tiveram influências. Acho que foi também influência financeira. Eu acho que o projeto é muito interessante, mas o retorno financeiro, muito ruim. Acho também que o nível de disponibilidade interna que as pessoas tinham no desenvolvendo do projeto era menor por causa disso. E, por isso também, as pessoas participavam do projeto, mas não frequentavam a plataforma. Eu acho que isso teve uma influência grande. Eu não sei. Acho que as coisas que eram oferecidas, os recursos que a gente tinha, acho que isso pesou um pouco. As pessoas não se envolveram tanto com projeto por causa disso. Acho que foi uma

coisa que pesou bastante. Tanto que tiveram pessoas que começaram o projeto e não terminaram, não foram até o final.

Algumas pessoas entraram no projeto com a expectativa de ganhar mais. É isso que você quis dizer?

Sim, era um trabalho que dava pra conciliar com outros espaços porque tinha uma carga horária relativamente pequena. Mas algumas pessoas no meio do caminho acharam que não valia a pena. A gente, no começo, teve algumas dificuldades de organização administrativa, atraso nos pagamentos, mas depois isso se resolveu. Eu acho que isso teve uma certa influência no desenvolvimento de algumas pessoas. Eu acho que tive um bom aproveitamento porque pra mim é importante para minha formação, pra minha experiência profissional. Eu peguei muitas turmas no projeto, muitas pessoas. Para mim foi uma experiência muito rica, mas algumas pessoas não viram assim. Acabaram não se envolvendo no projeto.

Você gostaria que no seu trabalho, hoje, tivesse uma plataforma semelhante?

Hoje? Olha, sim, porque eu não trabalho hoje em um espaço fixo. Acho que esses tipos de plataformas são ricos quando são bem elaboradas, são sempre interessantes.

Você quer dar alguma sugestão final de melhoria para a plataforma?

Não, para mim a principal questão é aquilo a que ela se propõe. Que ela possa ser sempre o mais simples possível para conseguir um acesso bem claro. Para mim, isso foi a coisa que ficou mais como questão. Seria a minha sugestão pela experiência que tive.

ANEXO I

TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

Entrevistado: GAST003

Qual a sua formação?

Psicóloga

Idade: 33

Como costuma acessar à Internet no dia a dia?

Às vezes, pelo celular, em casa e no trabalho

Você utilizou a plataforma de comunidade de práticas...

Cara, só quando tinha que jogar os dados lá porque o Caminhos do Cuidado era muito por conta da distância, por ter que ir para um lugar longe. A gente tinha que chegar muito tarde em casa, muito tarde. Então, assim, mais no final de semana, para alimentar o sistema, colocar o que tinha que ser colocado e, quando estava terminando a turma que utilizava a comunidade de práticas, última turma no último dia, eu jogava logo toda a documentação pra terminar logo com isso. Entendeu?

Então você não usava plataforma para debater entre seus colegas?

O que acontecia?... Quando eu tinha alguma questão, eu usava comunidade pra me responderem um mês depois que tudo acabou. Assim... tem uma turma hoje... estava com uma questão. Eu acessava neste dia e questionava. Aí quando iam me responder era depois que tudo acabou... então...aí começou a perder o encanto, sabe? Porque eu sei que eu vou ter que resolver as minhas questões e outra coisa... o pessoal não te apoia. Da coordenação, tipo, que era o pessoal do Sudeste. Cara, quando a gente mandava, ligava, acontecer alguma coisa dentro da turma, elas nunca davam um retorno. A gente tem que se virar... por exemplo, teve uma pessoa que foi lá... jornalista, tirou fotos...Nesse mesmo dia, foi no primeiro dia, já chegou uma pessoa da secretaria falando assim mesmo: - quem está aqui? o que é isso aqui? aí eu peguei e falei : - Opa! Oi ! Boa tarde, o que a senhora deseja? Ela respondeu eu tô aqui pra saber quem tá aqui dentro. Eu falei quem tá aqui dentro (...)

Eu estou ouvindo todos os lados, mas vamos focar nas comunidades...

O pessoal da comunidade de práticas nem ligava para a gente. Às vezes, tinha algumas dúvidas... eles nem ligavam pra gente. Tudo isso que eu tô reclamando foi comunicado na comunidade de práticas, também por telefone com o pessoal do apoio. E até hoje não me pagaram tudo que me deviam. Eu vou mandar, eu vou mandar um e-mail para a Coordenação Geral do projeto, para falar sobre isso. Por que elas não fizeram o trabalho direito? Por que toda vez que acontecia isso... que eu precisava... não resolviam? Tentei ligar porque pra mim era tão urgente.... Mandei um WhatsApp e não me responde. Então, eu tinha que usar a minha habilidade de resolver problemas para poder resolver as coisas que aconteciam dentro de sala.

É bom saber o lado positivo e negativo, saber dos problemas...

Mas, assim, eu tenho um monte de amigas que eu conheci no caminho do cuidado e que foram tutores também e tem uma ... ela falou eu vou sair daqui, mas toda vez que eu ligo pro apoio ninguém me responde e por conta de um diploma...até hoje o diploma não está pronto...uma das condições para você ter um segundo diploma do Caminhos era você estar com três turmas na comunidade de práticas feitas. Até hoje eu não tenho diploma. Eu já falei com a XXXX sobre isso e até hoje eu não tenho(...) mas tem um monte de turmas que eu coloquei nas comunidades. Sem contar que era um saquinho. Às vezes, você vai lá e coloca uma história de caso... aí você colocava... eu sempre colocava as que davam um problema..., mas pra que eu colocava aquela merda lá se ninguém me dá uma solução? E quando eu falava alguma coisa diziam: ah... ah... porque você pode ir por este olhar... sabe? Mas aí já era tarde demais! Não tinha mais serventia as orientações.

Então, você achava a interação das pessoas muito lenta?

Sim muito lenta. E não era por conta das ferramentas utilizadas porque a tecnologia facilita nossa vida ao ponto de agilidade. Eu posso falar com uma pessoa no Japão daqui do Brasil...telefone...posso ver essa pessoa através do Skype, mas não era isso que acontecia. Era exatamente o oposto porque tem tanta tecnologia e não era utilizada.

Então, apesar dos problemas, você acha plataforma útil?

Hum para relatar o que aconteceu, pra montar... eu falar da turma... acho que sim agora para se comunicar não é não.

Então você acha que só serve para registros

Para fazer um registro para fazer uma alimentação... alimentar... um banco de dados ele era. Para outra coisa ele não era não. Porque não funcionava

Colegas de trabalho também acharam isso?

Eu acho que as minhas colegas que trabalharam comigo....muito do que trabalharam comigo, não veem essa utilidade da plataforma não.

Então ninguém se sente estimulado a usar?

Porque assim não era comunicado. Entendeu? Porque acontecia de você fazer o relato...E não receber contato...Isso não funcionou.

Então não havia retorno para vocês?

Ela não tinha...não dava retorno na hora importante, entendeu?

E você teve dificuldade de usar?

Não, não. Essa dificuldade não encontrei não. Às vezes, dava um pau... sabe, aconteceu muitos comigo...tipo não consegui acessar e aconteceu muito isso comigo. Mudou alguma coisa dentro do sistema e estava dando muito problema, mas depois eu consegui corrigir. Entendeu? Porque tinha comunidade de práticas e tinha o outro sistema, o Sagu. Aí, alimentar o banco de dados com a comunidade de práticas era inútil já que eu tinha o Sagu.

Eu vi algumas publicações suas cobrando que houvesse mais comunicação. Você acha que, se tivesse um retorno maior, a plataforma teria potencial de uso maior?

Eu acho que poderia rever a plataforma em que tipo de informações a pessoa estava querendo ter. Porque assim, se era para eu relatar o que estava acontecendo dentro de uma turma, e eu tenho que fazer a mesma coisa no Sagu... Aí está fazendo eu ter um trabalho duas vezes. Se é uma plataforma que está me ajudando em termos de dificuldade.... Aí, teria que beirar a agilidade dos orientadores. Aí, assim, então a gente pode repensar em como e que informação essa plataforma poderia estar pedindo.

Então, não era nenhum problema específico da plataforma, mas sim das pessoas?

Não acho que era da plataforma não. Havia muito pedidozinho de informação, muita coisa sem importância. No Sagu era mais fácil. Você colocava uma foto, fazia um relatório e enviava. Era mais tranquilo. Entende? Agora, a comunidade de práticas não. Tinha um fórum, tinha isso e tinha aquilo. Eu era uma que eu não participava do fórum porque quando eu ia ler o fórum eu pensava... está bom isso não está me ajudando em nada. Talvez se otimizasse o que precisava ter como informações, eu acho que isso aí ia melhorar. Mas isso varia das pessoas que não estão pensando em que tipo de informação estão querendo. Porque botam um fórum, botam um não sei o que, bota a dificuldade, bota relato de algum caso que aconteceu dentro

da turma.... cara, se eu estou prevendo uma dificuldade, até mesmo que o próprio agente comunitário de saúde me trouxe a nível de política, eu já estou dizendo o que é, mas eu tinha que falar assim...ACS trouxe isso e isso e aquilo da plataforma e aí essa plataforma.... tipo, trouxe isso da política... blá-blá.... essa dificuldade que ele encontra dentro do território, porque era isso que os ACS faziam. Está bom eu botava aquilo, mas ninguém dava uma solução para eu poder dar uma solução para esses alunos e aí, em contrapartida, o aluno cobrava isso da gente e aí o que eu fazia? Eu ia lá e ia ler sobre política. E, quando ele falava é uma política de saúde pública, eu ia lá, corria atrás daquela determinada lei (...).

Você acha que isso aconteceu por ser no interior do estado?

Acho que a questão foi cultural. É uma experiência muito legal que faz você repensar muitas coisas.

Além desses problemas, tinha alguma coisa que te desanimava participar da comunidade? Algo inibia sua participação?

Às vezes, minha Internet não funcionava. Eu ficava revoltada. Risos.

Então, o que você quis dizer é que a plataforma tinha ferramenta demais, certo?

Não eram ferramentas muito práticas. Elas podiam ser otimizadas. Eu só usava no Caminhos do Cuidado. Eu tinha outro trabalho porque eu não ia contar só com os Caminhos do Cuidado por uma questão mesmo que um dia o projeto iria acabar e eu precisava ter um emprego que fosse além do projeto. Então, eu tinha que alimentar no Sagu e não comunidade de práticas. Às vezes, a mesma informação. Isso era muito inútil e isso me desanimava. Muito inútil.

Você tem alguma sugestão para melhorar a plataforma?

eu acho que otimizar em que tipo de informação a gente está querendo ter para deixar mais prática a vida de quem está usando. Ser mais direta, mais objetiva. Cara, esse negócio de ficar enchendo linguiça é um saco. Falando, falando, falando... aí, você vai lá e faz um fórum, aí você vai lá e participa daquilo....um saco.

ANEXO I

TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

Entrevistado: LTCC01

Tutora

39 anos

Qual sua formação?

Psicóloga

Fui tutora e sou uma pessoa que tenho pouquíssima familiaridade com informática. Não sei se te interessa saber sobre isso. Eu tenho particularmente dificuldade.

Como é o seu acesso à Internet?

Então, na verdade, essa história dos Caminhos do Cuidado me exigiu estar mais em contato com o computador. Não apenas o computador... Educação a distância como aconteceu foi minha primeira vez. Eu agora que eu trabalho mais com computador. Mas ainda tenho uma certa dificuldade.

Como foi que você aprendeu a usar as comunidades de práticas?

A gente tinha dois estágios, que tinha as comunidades de práticas e um sistema onde a gente alimentava informações sobre as turmas.

O que você acha da importância desse tipo de plataforma para a educação permanente em saúde?

Então, foi o primeiro contato que eu tive com este espaço de transmissão de troca, me pareceu ser um espaço potente, mesmo pra mim, que tenho alguma resistência e dificuldade. Na minha comunidade de práticas particularmente, mas eu acho que nas outras também aconteceram isso, mas eu vou dizer da minha. A troca era pouca. Entre os tutores. Tinha lá uma provocação o tempo todo da orientadora tentando provocar isso, e aí eu não sei. Teve alguns momentos que a gente parou para pensar o que acontecia. E porque que poderia ser. Eu acho também que tem uma coisa que é da prática, a maioria dos tutores era de psicólogos. Eu acho que é uma prática que ainda está muito na relação direta com o paciente ou está numa prática de transição de educação ainda em sala de aula. Presencial. Ainda é um instrumento muito novo. Vou dizer da minha categoria de classe. Um instrumento muito novo

para a categoria. Eu achei que pode ser potente, mas, no entanto, não foi. Não foi um espaço onde a gente podia discutir alguns impasses... era muito mais um espaço de... sei lá... de trocar informação de como tinha que fazer uma coisa e como tinha que fazer outra, mas sobre as atividades e menos um espaço de troca.... acho que de transmissão mesmo, de experiência... eu acho que isso não aconteceu muito.

Você acha que o objetivo principal que é o compartilhamento das práticas do dia a dia, você acha que não aconteceu?

Eu fico pensando que são várias camadas. Poderia ser. Tem algumas barreiras de acesso. Que pra mim foi... de uma certa complexidade de ícones, de caminhos de acessar esta informação e diante dessas, vou chamar assim... barreiras de acesso, eu ficava desanimada em criticar. Que é uma prática que eu não tenho. Não tinha até então um desejo de mexer no computador, neste instrumento e quando na verdade eu encontrava alguma informação... eram... informações muito diretas. E pouco.... as pessoas não se dedicavam a ter naquilo uma certa riqueza que em um encontro presencial tem. Pra mim, quando eu encontrava esses tutores, os amigos que participavam deste projeto, a gente se encontrava presencialmente, isso era infinitamente mais interessante ... da qualidade da troca, das informações do que este encontro pela comunidade de práticas.

Então, você considera que não tinha muito incentivo para você entrar? Você acessava as comunidades com muita frequência?

Tinha, só que.... pelo menos na minha não tinha um elo entre os tutores. Então aquilo ficava assim.... sei lá. Eu acabava entrando... Então, a Anna Carla, que foi orientadora da minha comunidade, é uma pessoa que eu tenho uma transferência de trabalho muito forte. Então, eu queria escutá-la. Saber o que ela achava e tal. Saber de fato as orientações e este espaço era um espaço que eu sabia que o que eu demandasse dela, o que eu dissesse. Ela está ali disponível e ela assim. Os registros dela nas comunidades de práticas eram muito esclarecedores, eu me sentia assim, acompanhada. Porque essa atividade da tutoria, a gente fica muito sozinho em sala de aula com os alunos, digamos assim. E neste espaço eu me sentia menos solitária, mas tinha muito haver com o que eu encontrava da XXXXX como orientadora. Dos registros que ela colocava lá. Então não era um espaço interessante porque ... neste sentido era interessante para encontrar com a XXXXXX porque ela era uma pessoa que alimentava com informações que me interessavam. Ela fazia sugestões... então eu colocaria muito mais na pessoa da XXXXX, o que ela pode transmitir naquele espaço do que por exemplo... um espaço de troca com os outros.

Na sua percepção, o que mais inibe as pessoas a participarem? Não apenas de você, mas também de seus colegas. Por que as pessoas não têm uma atitude mais proativa?

Eu acho que isso tem a ver com o perfil dos profissionais que estavam trabalhando no projeto. Esse projeto como você sabe era um projeto voltado para pessoas que tinham experiência no campo da saúde mental. No campo prático e que trabalhavam com questões relacionadas principalmente a álcool e drogas e pessoas que trabalham na ponta, com pessoas. Então, assistentes sócias, psicólogos... então eu acho que esta característica do perfil dos tutores e se tinham este lastro do contato direto com os pacientes, dos colegas... eu acho que este espaço da tela do computador, de informática ainda; e um espaço distante por não ser um instrumento inclusive, você vê, no serviço de mental, de maneira geral, é muito recente. Você tem inclusive um computador e um computador que tenha Internet. Tem municípios no Estado do Rio de Janeiro, por exemplo, que não têm ponto de Internet. Então, não é um instrumento de trabalho desse profissional. Geralmente você tem um computador desses... é o pessoal do administrativo. Eu tenho a impressão que isso tem uma incidência sobre essa não adesão a este instrumento. Tanto que eu acho que a coordenação estadual acabou acatando, acolhendo e considerando foi o fato de ter sido feito encontros presenciais que não estavam previstos inicialmente. Os encontros presenciais dos tutores eles estavam previstos em dois momentos e aumentaram essa regularidade porque acho que verificaram essa não adesão, tão forte, ao sistema.

Então é uma questão cultural?

Eu acho que tem a ver com uma questão cultural e eu acho que também... aí é uma questão cultural... aí é uma questão...é não sei... acho que vou ficar nisso que eu falei.

Não se preocupe que você não será identificada. Você pode falar o que quiser.

Sei... é porque tem umas questões um pouco delicadas e hoje em dia eu trabalho para um órgão público. Então, eu fico com um certo receio de falar demais.

Mas... tudo bem... se você está me deixando mais à vontade para dizer.... Eu acho também que este projeto ela apareceu em um contexto de possibilidade e inserção em um momento de oportunidades escassas de trabalho. Como era um projeto nacional, eu só posso dizer do Rio de Janeiro. Este projeto apareceu no Rio quando você tinha pouquíssimas contratações de qualquer tipo desses profissionais. Assistente social, psicologia, e este com uma remuneração para a classe, razoável e eu acho que as pessoas eu acho que as pessoas..., mas aí que tá, isso é uma perspectiva muito pessoal e delicada. Acho que as pessoas assumiram um compromisso com a atividade só com o que diz respeito em relação à presença. Este espaço que deveria

ter uma responsabilidade, uma deliberação, sabe assim? De você chegar em casa... acho que esta dimensão também não te deu... por conta de um sucateamento, sabe? eu tenho uma perspectiva de que essas áreas de trabalho, que as pessoas não ficam muito entusiasmadas, porque este poderia ter sido um espaço muito potente de troca, e eu acho que não foi por um reflexo também... do que esse grupo de trabalhadores... o que eles vem sendo... Até a próprio coordenação desse... mesmo considerando... imagina coordenar um projeto em termos de Brasil, com todas as diferenças de estados e municípios, mas tiveram diversos momentos que tiveram, como todo grande projeto, você acaba engolindo o profissional no sentido de não... não respeitar muito... e aí os profissionais por sua vez também se sentem sempre injustiçados, mal remunerados... Eu estou colocando isso em uma perspectiva macro porque eu acho que tem uma incidência. Sei lá... em algum grau a leitura que eu faço... eu acho que tem a ver com isso também. Se tivesse este mesmo instrumento no Brasil na década de 90 por exemplo, eu apostaria que isso teria uma outra relação com este instrumento. Que era um momento que o processo da reforma sanitária, da reforma psiquiátrica estava em um ponto onde as pessoas queriam se encontrar. Onde os trabalhadores estavam se sentindo reconhecidos. Pelo menos moralmente, né? Então eu acho que tem um contexto deste momento que acabou incidindo sobre isso. Vamos supor que fosse uma plataforma foda!

Para mim, por exemplo, que tenho maior dificuldade, mesmo que a plataforma estivesse sensacional, eu acho que as pessoas não acessariam tanto quanto o que se intuiu primeiramente. Eu acho que o contexto político, social para esses profissionais, eu acho que não saiu como esperado. É a leitura que eu faço.

Então você acha que o problema não era da plataforma em si, não havia uma dificuldade de uso específica da plataforma, mas sim todo contexto social, político, econômico e tudo mais que esses profissionais estavam envolvidos?

Olha, acho que na radicalidade, se pode dizer isso. Não é exatamente isso, acho que talvez tivesse. Eu acho que nem sendo uma plataforma foda, foda no sentido de ser súper fácil, eu acho que mesmo assim, as pessoas não estudariam esses casos ou acessariam no fim de semana, investindo, tendo um espaço de construção. Acho que não. De todo modo, os fechamentos do serviço público, etc, etc, etc, acho que as pessoas não iriam usar esse espaço.

Existia uma obrigatoriedade da pessoa, pelo menos, postar os relatórios e tal.

As pessoas ficaram criticando essa obrigatoriedade?

Não, eu estou questionando se o pouco que ela entrava era porque existia uma obrigatoriedade.

Exatamente, eu acho que nesse sentido sim, mesmo que tenha uma obrigatoriedade, se você tem um projeto que tem a possibilidade de recolher experiências do Brasil inteiro e depois calcular isso, acho incrível, acho que tinha que ter uma obrigatoriedade, mas as pessoas, por não estarem engajadas, tem o motivo, por questões socioeconômicas, políticas, da conjuntura que a saúde tem passado, a saúde pública, nesses atravessamentos, eu acho que as pessoas nem entrariam.

Uma falta de compromisso, né? Uma falta de dedicação por existir uma frustração da categoria.

Acho que sim. As pessoas não são engajadas. Não há uma luta nesse campo, e as pessoas precisam trabalhar em dois, três lugares para pagar uma conta. Não houve engajamento.

Você acha que a dificuldade que as pessoas tiveram no uso da plataforma, assim como você disse que também teve, não foi esse o motivo para elas não quererem usar, não foi isso que desanimou?

Não, a minha leitura é essa.

Você considerou muito difícil de usar?

Eu achei.

Que parte você achou mais difícil?

Eu não lembro. Tem muitos meses que eu não entro. Achei difícil, tinha que repetir coisas mecanicamente, tinha que decorar. Para mim, não era uma coisa óbvia, lógica.

Não era intuitiva?

Não, não era intuitiva. Éramos todos psicólogos e assistentes sociais, não tínhamos essa prática e, é até uma piada entre a gente, não é um status que a gente se sente muito à vontade. Eu senti dificuldade de orientação. Me perguntava, como é que eu faço? Isso, na primeira turma. Depois, já sabia basicamente o que fazer.

Geralmente, no início, as pessoas estão mais empolgadas. Nem nesse início, você não se sentiu incentivada a publicar?

Eu super senti. Eu lembro que os meus primeiros relatórios eram imensos. Não só os relatórios, mas eu entrava, mas não tinha uma resposta. A troca era muito incipiente. Não estimulava muito assim. Senti um desânimo maior. Eu acho que ali virava tipo, não o muro das lamentações, mas o muro das não lamentações, porque não apareciam as coisas. Só que o que não é falado não deixa de ser dito. Isso que não apareceu, diz alguma coisa. Para mim, ficava angustiada, e agora, voltando

a falar nisso, eu estou lembrando aqui, tinha uma frustração. Realmente acabou a saúde mental aqui no Rio de Janeiro. As pessoas não estão trocando, não estão animadas ou então lia coisas e ficava impressionada com a perspectiva moralista das pessoas envolvidas. Quando aparecia alguma coisa nesse espaço, eram todos muito discrepantes, por exemplo, da posição do tutor, porque existe uma questão ideológica. Eram questões muito discrepantes do que por exemplo preconiza o risco de álcool e drogas no Brasil. Eu conversei com alguns amigos e pensei: como é que essas pessoas foram selecionadas? Pessoas que estão moralizando o uso das drogas. A gente não é paga para moralizar. A gente está ali na verdade para justamente tentar diminuir as barreiras de acesso à saúde. Se a pessoa vai ou não vai fumar um baseado, se a pessoa vai ou não usar cocaína, crack, isso é estudado caso a caso. Me surpreendeu um pouco as pessoas que foram selecionadas, a partir dos relatos que eu encontrava ali. Fiquei preocupada.

Você utiliza algum outro tipo de tecnologia para essa troca de informação, no seu trabalho? Você tem esse hábito de compartilhar conhecimentos com outros profissionais?

Eu comecei a usar o computador tarde. Eu me formei na PUC há 10 anos atrás, as pessoas já tinham computador, eu não. Eu bati minha monografia no laboratório da PUC, porque não tinha computador. O instrumento que eu uso no trabalho é o computador. Fico na frente dele oito horas por dia e isso para mim é totalmente novo. Então eu uso e-mail de trabalho, onde a gente tem essa troca entre equipe, o meu e-mail pessoal e rede social - *Facebook* e *WhatsApp*. Meu encontro com a tecnologia é através desses instrumentos. Através deles que eu compartilho notícias, artigos, etc.

Você acha que se não houvessem esses problemas políticos, sociais e econômicos, a plataforma funcionaria?

Acho que sim, não sei se eu estou sendo muito romântica, idealista, mas acho que quando a gente tem um... quando a gente tem um *Facebook*, por exemplo, e até o próprio e-mail, eu lembro que tinham trocas do próprio Caminhos do Cuidado, que as pessoas faziam comentários no *Facebook* e no e-mail e não faziam na plataforma, na comunidade de práticas.

As pessoas iam procurar outras alternativas, então?

Eu acho que a plataforma exigia, na verdade, diferente de um *Facebook*, que é um lugar onde você escreve três linhas de manifesto, a plataforma, como é um espaço de troca, de conteúdo, que tinha esse nome de educação a distância, acho que ela exige de que está escrevendo, uma certa seriedade, vamos dizer assim. É menos um

oba-oba. Não que o *Facebook* não possa ser um lugar sério, mas normalmente não é usado assim. As pessoas se dedicam menos ao escrever um texto. São poucas as pessoas que escrevem um texto consistente.

Você acha que as pessoas ficavam com medo de passar vergonha ou serem julgadas ou qualquer coisa desse tipo?

Talvez. Isso não era muito uma questão para mim. Justamente por ser um espaço de educação, de troca eu pressuponho que você podia se expor. Eu acho uma besteira, porque é falando besteira que a gente aprende. Mas talvez isso pudesse ser um elemento.

O objetivo da comunidade de práticas é ser informal também.

É, talvez tivesse uma seriedade mesmo.

Era muito formal, né!?

Talvez tenha tido muita complexidade dos lugares para postar. Se tivesse mais espaço livre. Eram sempre lugares muito específicos. Talvez pudesse transformar o ambiente em algo mais informal.

O que poderia ser feito para que essa plataforma funcionasse? O que você pensou assim: se tivesse tal coisa, funcionaria bem...

Se ali era um espaço de informação e troca, se a intensão era essa, ser um espaço de troca entre os tutores e com acompanhamento dos gestores, como um lugar de política pública, eu acho que podia ser um espaço mais livre mesmo, com menos portas. Tinham várias maneiras de entrar nessas portas. Talvez esse excesso de fechaduras e chaves para entrar. Recursos em excesso. Os casos tinham que estar num lugar específico, os relatos em outro. Talvez a simplicidade tivesse facilitado. Um ambiente mais arejado mesmo.

ANEXO I

TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

Entrevistado: LVTCC04

Como funciona seu acesso à Internet no dia a dia?

Bem básico, e-mail. Eu não trabalho diretamente com Internet. Então, eu uso editor de texto, e-mail, eventuais redes sociais e muito smartphone né? É...então, se tiver que escrever algum texto, também, eu tenho à mão o tablet ou o meu smartphone e... é isso. Sou uma usuária bem simples, bem básica.

Qual sua idade?

37 anos

Como você avalia a importância da utilização deste ambiente virtual que foi usado no Caminhos do Cuidado para a Educação Permanente em Saúde?

Olha, dentro do contexto sim, porque era uma forma de você... é... registrar todas as informações do trabalho em campo e você registrar as informações de forma didática... Uma formação didática, né? Uma forma da gente registrar, catalogar... e tem uma questão também na parte pedagógica. De registro, né? Registrar as presenças, dos exercícios... registrar os relatórios... e depois em uma outra plataforma que era uma plataforma comum que todos tinham acesso onde a proposta seria, eu não lembro mais o nome, você me desculpa. Porque tinha duas, né? A plataforma de comunidades e o portal Sagu.

Ok, vamos falar especificamente sobre as comunidades de práticas.

As comunidades de práticas, eu não trabalhei muito em cima delas. Porque eu não fiz muitos registros. Porque a demanda de trabalho era muito grande e eu não trabalhava só no caminho de cuidado eu tenho o meu trabalho. Então, o Caminhos do Cuidado entrava paralelo não é meu trabalho prioritário e à comunidade de práticas tinha lá os registros, tinha muita reflexão e tal..., mas isso me mandava muito tempo entendeu? Então, na verdade, não foi assim uma forma tão prática pra mim. Eu acho que a forma... um dia usar o outro registro na outra plataforma onde a gente descrevia frequência, relatórios... já gera grande parte do nosso trabalho e a gente pode acrescentar na comunidade de práticas... agente concluir horas, etcetera... eu te confesso que não deu pra fazer muita coisa por lá.

Como você aprendeu a usar plataforma de comunidade de práticas?

ah! Vocês deram um treinamento. Deram um treinamento pra gente antes de começar o projeto, né? E depois eu tirei eventuais dúvidas com a supervisora na

época a Sônia e algumas coisas ela também não sabia. Outras coisas estavam em desenvolvimento. Depois eu acho que as coisas foram se ajustando. Mas eu realmente não me dediquei tanto tantas horas e fiquei aí com lacunas na comunidade de prática de carga horária. Eu me dediquei mais no trabalho de campo, nos relatórios a serem entregues, e as comunidades de práticas ficaram em aberto.

Mas apesar de você não ter usado muito a plataforma se você tivesse mais tempo você considera ela útil?

Ela é útil! Se eu tivesse tido mais tempo.... acho que seria útil para ouvir os colegas, ouvir outras experiências e trocar... a oportunidade de trocar, e ter tipo assim, um laboratório pra pensar sobre as questões que apareceram durante cada encontro com os agentes comunitários e com os agentes de saúde. Era interessante levar para a comunidade de práticas. Trocar, elaborar novas ideias..., mas infelizmente o tempo não dá. Teria que ser talvez... assim algo... ao vivo. Tipo estarem todos juntos no mesmo horário, o que também é meio difícil, meio Surreal com os horários de cada um, mas você registrar e depois você entrar lá e ver e pensar acho que pra mim não rolou muito não.

Então você usava menos de uma vez por semana a plataforma?

Bem menos eu usei muito pouco. E depois eu nem usei mais, pra te falar a verdade

E do pouco que você usou, qual sua avaliação em relação à dificuldade ou facilidade de interagir com esse sistema?

De primeira no ambiente virtual, olhando, foi um pouco difícil até entender aquelas pastas, aqueles arquivos. Depois que eu usei, umas duas, três ou quatro vezes... eu já comecei a me entender com a plataforma. Assim, depois que eu passei a usar ficou até um pouco mais familiar. Mas na minha opinião poderia ser um ambiente virtual... assim... mais fácil, mais prático, sem muitos arquivos, não sei se eu consigo explicar. Não sei se você consegue entender o que estou tentando passar. Tem muitas ferramentas, poderia ser mais limpo, mais tranquilo. Assim... em uma página apenas, agente acrescentar vídeos, registro de imagens, textos... assim... de forma mais clara.

Sentiu falta de ser mais intuitivo?

Isso! Perfeito!

Você acha que se todos tivessem mais tempo teria um potencial de uso legal?

Acho que sim! Mas eu não sei nem se pode considerar essa questão do tempo. Acho que, de repente, outras pessoas que têm mais tempo... quer dizer, eu acho que

o tempo deve ser considerado sim, para otimizar essa plataforma, para se adequar à realidade de carga de horária de trabalho...e tempo... que a gente tem em casa para usar, né? Ou num ambiente de trabalho. Não sei, talvez meus colegas tenham usado no ambiente de trabalho. Mas de fato, a proposta que a gente tinha precisava de tempo. Eu acho que a gente teria que se dedicar um pouco mais. Com a quantidade de tempo que eu tenho disponível fora do trabalho, na minha residência, não dava pra eu ficar livre navegando... incluindo artigo e tal. Não dava realmente, agora com mais tempo...

Você utiliza algum outro tipo de ferramenta para troca de experiência com outros profissionais?

Olha tem o Skype de vez em quando... faz essa questão da troca. Mas... uma ferramenta hoje em dia de forma mais à mão... os grupos no *WhatsApp*, grupos profissionais no *WhatsApp*, grupo de estudo, grupos de trabalho, mesmo que a gente troque de formações rápidas... conversas rápidas. São esses dois. Assim de troca de informação profissional online...Que possamos estar ao vivo cada um de um ponto.

Seus colegas eram mais ativos nas comunidades?

Eu acho que alguns colegas foram bem ativos, bem participativos, tinha muita gente que vivia colocando coisas. Empolgado. Por isso que o meu depoimento também pode esbarrar com outro, mas houve vários colegas acrescentando, colocando de forma natural.... as parcerias que nós fizemos... as parcerias que eu fiz, foi legal... tinha uma certa dificuldade pra mim, achava meio sacal ter que ficar registrando informação, além dos relatórios. Você ainda tem que passar pela plataforma de comunidade e ficar ali registrando e refletindo, realmente achei chato. Eu me recordo que várias pessoas diziam que estava acrescentando na plataforma e achando o show de bola. Foi feito também um grupo no Facebook e ali várias pessoas deram depoimento. Eu me recordo que muitas pessoas estavam tranquilas acrescentando na plataforma e achando o show de bola.

Você acha que o Facebook foi mais usado que a plataforma no final das contas

Parece que era mais rápido não sei se isso é fato. Mas a questão é mediata. Tipo você colocar uma dúvida e ter um colega que ver no seu smartphone, ou apita lá no seu computador, se você tiver online. E aí vai e responde. É mais rápido do que entrar na plataforma e... sabe? A plataforma às vezes caía... não só essa das Comunidades, mais a outra também. Mas isso depois foi melhorado... ficou bom e não vi ninguém falar mais nada não. Mas no início quando inaugurou projeto... caramba, um foi um parto essa parte.

Além da falta de tempo o que você considera que inibiu a sua participação?

Bom, me responsabilizando pelo que me cabe... tenho a minha falta de motivação neste tipo de ambiente virtual... eu não tenho uma característica minha, assim... eu tenho que respirar, contar até 10 e pensar: tá vamos lá! Esse tipo de ambiente virtual... registrar trabalho, dessa forma, eu acho meio chatinho. Mas nem tudo na vida é bacana. Tem coisas chatas também, fazem parte. Então, colocando a minha personalidade... atrapalha, porque eu prefiro reuniões, ou seja, tipo... estar na reunião e discutir pessoalmente pra mim é muito mais produtivo do que virtualmente. Mas as reuniões seriam no rio, eu estou na região serrana, então... quer dizer... eu tinha que realmente passar por essa parte do EAD da plataforma virtual, faz parte.

Você tem alguma sugestão para melhorar a plataforma?

Eu acho que assim... ela ser mais simplificada, ambiente virtual de uma forma mais simplificada, mais fácil, mais acessível. Não sei se um aplicativo... não sei se é possível. É possível. pra gente poder ver no smartphone... isso também é uma pegadinha né? vamos combinar!

Por que uma pegadinha?

Porque já são tantos aplicativos que temos que usar, ainda teria mais este. Às vezes, duas da manhã as mensagens entravam. Duas horas da manhã! Ensinaam isso pra gente. Olha, vai apitar duas horas da manhã! Recebia mensagem da minha supervisora às duas da manhã, e meu e-mail também apitava. Eu tive que silenciar o meu telefone e colocar meu telefone a quilômetros de distância. Receber mensagem do supervisor de trabalho no seu telefone às duas da manhã, ninguém merece! Mas eu não sei... se de repente um aplicativo... temos a opção de colocar o som de silêncio no telefone... é uma né? E aí você se doutrina olhar de tantas em tantas horas, talvez. Eu não sei se seria possível, porque é tanto material para acrescentar que eu não sei em termos de peso de informação... aí eu não sei.

Só para dar uma olhada rápida no que está acontecendo?

É algo de forma bem simplificada.

ANEXO I

TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

Entrevistado: MAOCC001

Eu queria saber um pouco, quais foram as dificuldades e facilidades de vocês, durante o uso desse sistema. Eu vi que sua participação foi bem ativa lá no sistema.

Eu usei bastante, mas não sei se eu utilizei todos os benefícios da tecnologia que vocês ofereceram. Só no finalzinho que eu comecei a ficar mais à vontade, a fuçar mais as coisas. Por exemplo, não sei avaliar para você, se a dificuldade foi da maneira como vocês procederam ou a minha dificuldade de lidar com o computador. Acho que é bem comum as pessoas terem a dificuldade de ficar mais para o nosso lado do que para quem programa. Por exemplo, eu fiz os meus documentos do meu computador, eu puxava todos os registros dos meus tutores para o meu computador. E depois eu fui vendo que eu poderia ter guardado isso dentro do programa e não confiante, por insegurança eu tinha essa maneira de ficar puxando, fazendo anexos, essas coisas todas assim. Mais por uma insegurança minha.

Qual era a sua função no projeto? Orientadora?

Isso, orientadora.

E a sua formação?

Eu sou assistente social e trabalho na área de saúde, na área da assistência. E também me aproximo muito da universidade com projetos de pesquisa, então sempre que é necessário, eu tenho que fazer relatório, essas coisas assim.

Qual é a sua idade?

Tenho 55 anos

Como costuma ser seu acesso a internet no seu dia a dia?

Cada vez mais frequente, porque eu fiz uma especialização online pela UFRS, com uma carga horária bem extensa. Eles fizeram um diário cartográfico todo no computador e assim eu tive que estar cada vez mais próximo do computador. Tem também essas coisas do dia a dia, como WhatsApp, mas eu considero isso uma coisa bem básica. A minha aproximação com o computador veio através dessa especialização e também agora eu acredito que vou ficar menos no computador. Só para leitura mesmo, eu já peguei o hábito de ler artigos, já tenho um Ipad, então não tenho mais agenda. Consigo não ter agenda, que é muito difícil. Acho que eu estou

me informatizando aos poucos. Existe muita resistência, estou indo devagar, mas acho que estou indo bem. Eu agora mesmo estou fazendo uma pesquisa.

Como você avalia a importância da utilização desse ambiente virtual para educação permanente em saúde?

Eu acho importante, principalmente por fazer a gente ter acesso a pessoas e autores que ultrapassam o nosso continente. A gente poder ter acesso a essas pessoas, que produzem muito sobre o assunto, é ótimo. Eu achei que foi muito bem elaborado, tinha banco de dados, banco de textos da EPS, foi muito legal. Agora, tanto no EPS como no Caminhos do Cuidado, eu achei que na estrutura do treinamento, a gente deu pouco tempo, já que a gente reconhece que as pessoas têm dificuldade. Eu tive tutores que trabalharam para caramba e não sabiam entrar, então o que aconteceu do dia do treinamento até o dia de executar, eu tive que por e-mail dar o passo a passo: faça assim, faça assado. Mas sem a propriedade de ensinar a mexer, mas como eu aprendi, eu fui tentando transmitir e mesmo assim, muitos tutores não registraram. Alguns me mandaram os relatórios direto por e-mail, sem acessar a comunidade. O que eu pude considerar, eu não ia deixar a pessoa perder o certificado depois de muito trabalho e sem esse registro. E da mesma forma, por exemplo, no EPS. O grupo que eu participei era de seis profissionais e nós usamos muito mais o *WhatsApp* do que os diários de campo e fóruns.

Você usou porque considera mais dinâmico?

Mais dinâmico, assim, tinham situações que a minha orientadora da EPS queria abrir um fórum para a gente conversar. Nossa, era incrível. Não sei quem está em tal lugar que acabou a luz, o outro não tem sinal. Os nossos recursos tecnológicos, a gente sustentar uma conversa num fórum, sempre foi muito difícil. Acho que foram seis tentativas e nós conseguimos fazer uma bem-sucedida. O resto sempre tinha uma dificuldade muito grande, e agora no finalzinho, somente pelo *WhatsApp* para falar com a orientadora, com essa possibilidade de gravar mensagem, foi o que mais a gente usou. Até falei com ela que se houvesse alguma avaliação, colocar a importância dos grupos de *WhatsApp*, porque, de fato, ele é potente, tem sido potente. Mais do que os fóruns.

Você acha que essa dificuldade, dessas pessoas, essa resistência de acessar as comunidades é uma coisa pessoal, pela sua experiência com seus tutores, ela teve uma dificuldade dela, pessoal, ou teve alguma coisa que não estava tão simples?

Eu acho que tem essa coisa de uma pessoa que tem dificuldade de escrever, de colocar ideias, é difícil escrever... então isso daí é evidente, das terem o poder de..., tem alguma coisa do ato de registrar e tem também esse pouco contato das pessoas

com as tecnologias. Eu acho que esses são dois pontos importantes, que interferem um no outro. Daquele fio, a pessoa trava e não consegue executar. Eu acho que críticas ao programa, eu não acho que tenha nada muito importante, que tenha sido um absurdo. Sempre achei bem legal, bem trabalhado.

O fato das pessoas não saberem escrever, terem alguma dificuldade, isso inibia um pouco? Eu percebi que em algumas comunidades, os tutores não tinham uma participação proativa, os orientadores tinham que ficar em cima, cobrando.

É, nós orientadores tivemos poucos encontros com os tutores. E tinham alguns tutores que quando conseguiam de fato transmitir alguma escrita, o que estavam fazendo e a gente de alguma maneira apontava alguns problemas, na postura dentro de sala de aula, isso também inibia que ele continuasse a registrar. A gente ficou num lugar de perseguidor para eles. Porque eles sabiam que para ter certificado, eles tinham que conversar com os tutores. Tanto que depois que eles completaram o número de participações e registros muitos largaram a comunidade para outro lugar. A função de orientar em dúvidas, eu acho que eu botei isso na minha avaliação como uma coisa que ficou meio complicada, porque eles não nos viam como pessoas... eles não se viam com dúvidas, eles estavam se achando donos da cocada preta, de poder ministrar as aulas, eles não se viam em dúvidas e quando registravam e a gente apontava “olha, eu estou achando isso complicado...”, eles não desdobravam a conversa. Eu conversando com outros orientadores, a gente tomou para a gente que a gente tinha que pegar mais leve, na medida do possível, porque se a gente fizesse alguma intervenção mais vertical, isso inibia eles também. Outros só queriam botar fotografia, que já resolveria.

Então, eles têm dificuldade de falar das dificuldades? Eles só queriam falar dos acertos?

Com certeza, colocar os registros bonitinhos, com raras exceções. De 20 tutores, eu tive duas ou três que realmente trocavam. Registravam, aí eu ponderava alguma situação, pediam retorno delas. As pessoas que de fato utilizaram a comunidade como um espaço de troca de informação foram mínimas, dentro do grupo que eu orientei.

A sua comunidade foi uma das que mais teve acesso, mais publicações.

É mesmo? Eu não tive esse retorno.

Pelo menos, do Rio, porque eu fiz o levantamento do Rio e Espírito Santo.

Mas voltando ao treinamento, eu acho que eles colocam muito pouco tempo para as pessoas... eu acho que num primeiro momento, fazer treinamento, aí a pessoa

vai lá no ato, por exemplo, indo para o EPS, nós tivemos uma tarde que foi híper complicada na Fiocruz, tivemos lá um aprendizado inicial, muito básico. Eu estava mais confortável, porque eu já estava no Caminhos do Cuidado, mas os outros colegas, até pessoas mais jovens “poxa, mas tem essa parte aqui, mas tem essa possibilidade”. De fato, eu acho que a gente deveria ter retornado num segundo momento, nós tivemos três encontros na EPS, poderíamos ter retomado algum espaço para explorar mais, porque eu acho que deve dar muito trabalho fazer essas programações. Pensar em todas as possibilidades, acho que vale a pena dedicar mais tempo.

Você acha que os tutores tiveram dificuldade também de entender o conceito de comunidade de prática? Porque pelo conceito de comunidade de prática, você não publica só as coisas boas. O próprio nome já diz, são as práticas de trabalho, boas e ruins.

Isso. Eu vejo muito isso, na minha formação e até nos meus trabalhos de pesquisas, como diários de campo mesmo. É um instrumento como aquela agenda que você leva. Só que de alguma maneira, depois, você tem que sentar algum tempo e elaborar um registro através das imagens. Eu usaria muito isso no EPS, porque eu sou de Niterói, saúde mental, e a gente teve muitos eventos e mobilizações na rua, na Assembleia e eu colocava lá as fotografias e em cima das imagens dava para analisar. Eu acho que essa ideia de um campo de produção de registro de conhecimento, o que não deixa de ser, eu acho que, de fato, isso não fica claro para as pessoas. Se a gente tem que investir nisso, entendeu, das pessoas não só verem ali como uma máquina fria que ele vai botar dados. Eu tenho essa impressão, de que as pessoas veem como uma coisa fria e que tem que alimentar ali com dados. Não é só isso. É um instrumento de mão dupla.

Falando do Rio, especificamente, as pessoas, às vezes, tem um pouco de dificuldade porque aqui a gente tem um pouco mais de facilidade, mas quando você pensa em cidades menores, com menos recursos, às vezes as nossas informações daqui eles acessarem lá é superimportante.

Demais!

Eu reparei que algumas pessoas não entenderam esse propósito.

Ficou mais interessante quando a gente estava conectada com o Brasil todo. Teve uma parte que eu gostei mais. Uma hora em que os orientadores do Rio podendo estar conversando com os outros e fazendo as experiências lá do Norte. Essa era uma fase mais interessante. Porque nós ficamos por último. Quando eles acabaram no Caminhos do Cuidado, a gente ficou mais sozinho aqui entre a gente fazendo os trabalhos.

Vocês chegaram a trocar ideia com pessoas de outros estados?

Ah, sim.

E entre os orientadores, você acha que funcionou melhor? Você acha que o perfil orientador teve uma participação mais proativa dentro das comunidades?

No início éramos seis orientadores. Eu era mais próxima, até na comunidade, das pessoas que eu conhecia. Dos seis, três conversavam mais. Também usando muito WhatsApp, tinha coisa que a gente não queria circular, algum comentário, alguma dificuldade, a gente usava as outras tecnologias. Mas sempre quando as pessoas que eu conhecia, eu me sentia mais a vontade de estar trocando ou compartilhando de alguma coisa. A gente era muito próxima, três pessoas muito próximas, a gente não tinha necessariamente só a comunidade como uma maneira de troca. Talvez se nós fôssemos mais distantes um do outro, talvez a gente só utilizasse ela. Nós não precisávamos da comunidade para estarmos mais próximos. Acho que é isso

E a comunidade não era uma referência de comunicação?

Não. Porque nós tínhamos outras tantas, espaço de trabalho. Nós trabalhávamos juntos, então a gente não precisou usar esse recurso somente.

E qual a sua avaliação de facilidade e dificuldade de interação com a plataforma de comunidade de prática?

Agora que eu já estou mais tempo utilizando ela, para mim as dificuldades são muito poucas. Eu interagindo com as comunidades. Agora, a partir tanto dos Caminhos do Cuidados quanto da EPS, eu já me sinto muito mais à vontade, com mais presteza, mais segurança de ir fuçando as coisas. Hoje já faz parte da minha rotina. Então não pensaria em outra forma, não. Mas o início, como tudo novo, foi mais complicado.

Você lembra qual foi a sua maior dificuldade no início?

Eu quase surtei com a minha orientadora. No EPS, no início, por algum motivo, a gente não conseguia acessar, estava lento. Aquilo me dava uma gastura, porque ela ficava no *WhatsApp*: vocês não estão respondendo nada... etc. Eu sabia que era uma adaptação e uma acomodação das coisas do programa, mas ficou me surtando muito. O único incomodo foi esse. No início do trabalho, a gente ter acesso a comunidade de uma maneira mais tranquila. E depois, era lento, umas coisas assim que eu estava em casa com uma internet boa e conseguia acessar. E eles davam a resposta de que estavam em processo de adaptação. Fora isso, não tive mais problemas

E no Caminhos do Cuidado, você teve alguma dúvida de onde publicar as coisas?

Não, eu acho que era bem tranquilo. Sem problemas.

Então você acha que apesar de todos esses problemas que você me falou, você acha que essa plataforma tem um potencial?

Muito! Hoje eu sou totalmente adepta. É verdade.

E para você, pessoal, o que inibia a sua participação?

Eu tenho muitos trabalhos, então era realmente uma impossibilidade de tempo. Ainda mais no Caminhos do Cuidado, que era um ano e acabou virando dois, eu comecei a instituir uma rotina de trabalho muito pesada. Eu sou muito disciplinada, mas ao mesmo tempo enrolada. Mas esse processo da internet é muito legal. Quando eu viajo a passeio, eu trabalho do mesmo jeito, me mantenho conectada. Me organizo dentro do meu lazer, acordo cedo, me conecto, depois vou para o meu lazer. Acho que isso é muito legal. Quando me inscrevi no Caminhos do Cuidado, pensei “É online, vou poder trabalhar, fazer o que eu quero e estar no meu momento de lazer, então ótimo”. Foi muito positivo

Você tem alguma sugestão para melhorar a plataforma?

Treinar mais as pessoas, criar espaços de troca - o Alexandre foi lá explicar na sala de aula, isso foi muito legal - mas eu não sei se dentro da proposta deles, as pessoas que solicitam a plataforma têm que trocar mais com as pessoas. Você tem que investir muito para que ela seja melhor usada. Senão, prejudica o resultado. É um efeito cascata

Precisa de um espaço de troca e para isso precisa saber qual a dificuldade dele, porque pelo computador já pode haver um Fale Conosco. Ninguém usa aquilo, né! Já tem alguma coisa anterior que impossibilita, trava ele. Um espaço de treinamentos, de trocas.

Essas coisas a gente só identifica na hora. Então, no Caminhos do Cuidado, eu fui, em vários momentos, observar as pessoas usando, vendo quais as dificuldades

Na hora, achei o pessoal brincando muito, eles entravam no face. Então pensei que o pessoal estivesse tranquilo. Na hora de mostrar o trabalho, cade? Foi difícil.

ANEXO I

TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

Entrevistado: VLPTCC005

Idade: 62

Função: tutora

Como é seu acesso à internet no dia a dia?

Diariamente, todo dia. Não usar só quando estou na casa dos meus pais ou quando viajo no final de semana, mas todo dia. eu uso para fazer pagamentos no bankline, acessar e-mail para as atividades que faço pela internet.

Como você avalia a importância da plataforma de comunidade de práticas para educação permanente saúde?

Bem interessante, viu!? Porque a possibilidade que você tem de troca.... em uma plataforma onde você pode trocar com uma área bem ampla de profissionais, que estão vivendo experiências semelhantes... interessante para você ter um parâmetro das suas questões, seus desafios, se suas questões são mais ou menos as mesmas que estão aí para todos. Agora, a sensação que eu tinha é que algumas coisas ficavam muito repetidas nos comentários. Não sei se era pela obrigação... eu usei muito para ler, estudar como os outros estavam lidando com determinadas situações, e também ficava me comparando. Usei pouco para debates, levantar questões, não me senti muito estimulada a isso.

Por que você não se sentiu estimulada?

Porque eu comecei no Caminhos do Cuidado... eu acho que um pouco depois do grupo maior. Eu fiz a capacitação no Maranhão, em São Luís. Acho que fui de um grupo que foi mais posterior... para completar o quadro de tutores. O projeto era muito grande, né!? Muito mega. Eu nunca vi nada igual... enfim, nas políticas de saúde. Aí, acabou que eles decidiram isso e ficou o Júlio... era o meu orientador. Ficava com um grupo de tutores que estavam aqui no próprio Estado do Rio de Janeiro. Então as trocas aqui ficaram um pouco repetitivas, o Júlio tentava. Eu acho, trazer umas questões diferentes, mas a gente percebe que as questões não desdobravam... o enfrentamento do crack, entendeu? Os problemas... que se repetiram... você tem várias turmas, aí você, com a necessidade de ter que resolver os problemas que são mais graves do que a discussão. Dessas,. das ferramentas das políticas de saúde você acaba que se dedica mais a buscar ao enfrentamento do que o debate, entendeu?

Sim, você foi mais para a prática do que para a teoria

É isso aí

é porque foi focado só na prática, poderia ter textos... Eu não vi isso acontecer muito nesse período curto(...) Eu estava muito mais motivada para o debate pessoal que acontecia uma vez por semana, que aconteceu lá no próprio espaço. Ao vivo, onde estava acontecendo do quê depois a consequência. Eu passava pelas comunidades de práticas, sempre olhava, via as notificações, e percebi que muitas coisas que estavam sendo notificadas ali, por outro tutor, eram coisas que você já tinha até identificado... e que pouco acrescentava. Então, o orientador poderia ajuda-lo e acabou que me desestimulou em me colocar. Mas eu achei muito interessante a proximidade. Só que o negócio é tão mega e desafiador... porque é uma cultura que os profissionais não têm! Pensar a saúde mental da forma que é proposto... que eu acabei deixando um pouco pra lá. Fiquei mais motivada com a vivência da história. Talvez, se eu tivesse até em outra fase da vida, eu pudesse colocar alguma coisa ou pedir alguma referência. Algo que tivesse alguma referência bibliográfica, mas o material que eles deram para o treinamento eram muito bons, entendeu? Tinham muitas referências, sinceramente às Comunidades de prática serviram para que eu pudesse visualizar, ter um parâmetro... que tudo o que estava ocorrendo comigo não era nada específico ou muito diferente.

Então você se considera muito mais uma observadora?

sim. De fato, da comunidade de práticas eu poderia dizer isso, sim. Eu fui muito mais observadora da comunidade. Até porque eu conheço poucas pessoas, eu não era do Rio (...) aqui de longe... eu estou morando há oito anos em Teresópolis. Eu acompanhei um pouco como cada um se colocou no debate. Achei interessante, mas não fui uma participante ativa não.

Verifiquei no sistema que a sua participação realmente foi pequena, mas seu nome foi sugerido para entrevista, por outros colegas, por ter sido uma pessoa muito participativa.

Realmente eu participei bastante porque tenho muitos anos de experiência, e sempre trabalhando com saúde da família. Eu aqui coordenava 16 equipes (...) então eu acho que de uma certa forma, as pessoas identificam uma adesão à causa, minha, mas a minha participação na comunidade... eu sei que fui mais observadora, porque o meu momento de vida talvez estimulasse mais isso do que outra atitude.

Então o tempo influenciou também a sua pouca participação nas comunidades

Isso com certeza, com certeza! Se eu estivesse em uma outra fase... eu acho que eu teria cutucado mais, me mobilizado mais. Mas por ser antiga nesse processo... saber os tipos de questões que estavam rolando no geral... já me satisfez, entendeu?

E você acha que seus colegas também? Ou eles gostavam de publicar na plataforma?

Eu acho que o pessoal aqui... eu trabalhei com três colegas diferentes. Eu acho que a primeira colega estava mais motivada. Porque a nossa última turma já havia terminando o projeto. Ficou aquela tentativa do Júlio manter as pessoas animadas. Estava faltando um monte de coisas do projeto, tinha faltando por exemplo: mochila, camiseta... na última turma eu fiquei tristíssima porque faltou até o material para turma, entendeu? Então, talvez, nesse contexto de final de projeto... tenha influenciado os colegas que entraram mais no final do projeto. Um certo desestímulo. A Lívia, que foi a primeira, eu sentia que ela ficava entusiasmada de colocar alguma coisa. Tipo, ah... vamos colocar coisas que a gente ao acabar os encontros... a gente vinha conversando porque nós moramos aqui em Teresópolis e as turmas eram longe(...) a gente vinha conversando e eu percebi a sua motivação. Algumas outras pessoas eu já achei mais murchos.

Então, apesar de você não ter usado, você acha importante.

Considero importantíssimo! E acho que a gente poderia tem questões bem importantes de política de saúde. No caso, era a saúde mental, mas atenção básica também. Não deixa de ser...que a gente tá passando por momentos de grandes desafios...que a solução as vezes é estratégica. É de fato, obtida por uma determinada pessoa para enfrentar o problema. Precisa ser aproveitado, né? Mas em tempo, né? Antes surgiu o texto, o trabalho que aí você vai ler...você poderia ter...andar mais junto através de uma plataforma e com, também, capacidade de intervenção. Eu acho que, de uma certa forma, o estado que poderia estar intervindo. Porque os municípios, cada um vive uma realidade. Não sei se você está acompanhando meu raciocínio, mas Teresópolis está péssimo (...) a dificuldade é geral. Fazer uma sessão consecutiva junto de um projeto deste por exemplo... que é enorme! Porque se tivesse através da comunidade de práticas um caminho desses, que você pudesse intervir... Então eu acho que nos estrangulamentos da gestão me motivaria porque era de grande proporção com os problemas que nós estamos vivendo. Mas, eu acho que não era bem isso a proposta nas comunidades de prática do Caminhos do Cuidado. Já participei de outros projetos de educação permanente e cada um tem uma proposta diferente. Eu vi que era uma proposta diferente, mas também, para fazer um projeto mega como foi feito, é preciso ter alguma plataforma, algum instrumento que permite se agilizar. Algumas trocas, eu acho que a plataforma fez esse papel bem.

Quais são as barreiras que dificultam a participação das Comunidades de prática na sua opinião?

As questões que atravessaram, de fato, meu maior aproveitamento... a maior participação na comunidade de prática foi o momento em que esse contrato do caminho do Cuidado se deu na minha vida profissional. Foi um momento bastante agitado, esse processo com a gestão das equipes aqui de Teresópolis... e também o meu momento de vida 62 anos, já me aposentei aí no Rio, só trabalhando em uma universidade, ainda bastante motivada, mas estou um pouco mais devagar... estou em um caminho que não quero abrir mais muitas janelas, entendeu?

Você disse que o foco do projeto foi muito a prática. Você acha que faltou foco na plataforma de comunidade de práticas?

Eu acho que a plataforma tem potencial de investimento, em uma potencialização, talvez... da gestão do próprio grupo da plataforma, com gestão do Estado. Eu acho que tem muita coisa que dava para a gente pensar com calma, para a gente desdobrar. Entendeu? Muita coisa, eu acho que eu não participei muito. Mas sou altamente favorável a usar. Tudo na plataforma permite uma... reflexão, você pensar mais globalmente e agir mais localmente. A gente tem uma política de saúde toda local, então, eu acho muito favorável. Aliás, eu não vejo outro instrumento que possa substituir as comunidades de práticas.

Você usa algum outro tipo de tecnologia para trocar experiência com seus colegas de trabalho?

Muitos grupos de *Facebook*. Eu pertencço ao grupo de políticas públicas, grupos de educação Permanente em saúde, nós temos vários grupos... têm muitas informações interessantes, tem vários grupos no *Facebook* de que eu participo.

no Caminho do Cuidado vocês usaram Facebook?

Não, no Caminhos do Cuidado não se desdobrou no *Facebook*. Pelo menos eu não participo de nenhuma comunidade.

Então plataforma não serviu como uma referência pra você compartilhar os problemas do dia dia como foi proposto?

Não, não é isso! Serviu sim, mas serviu para eu assistir o debate. Eu fiquei como observador (rs). Eu só não tive pique suficiente para também colocar na plataforma... provocar, colocar outras questões.

De alguma forma plataforma lhe inibia de participar?

Não, não. Como disse, pelo meu contexto de vida, por excesso de funções. Entendeu? Já estavam mais do que eu comportava nas minhas possibilidades...mas...entendeu? Mas não foi pela plataforma não, muito pelo contrário. Acho que o tom estava

bem interessante na plataforma. Tanto do orientador... nas intervenções feitas... às vezes alguns tutores eu sentia que estavam ali mais como obrigação, como tinha que entrar... eu vi que aparentemente eles postavam coisas que não... não tinha na verdade um grande valor ... eu pude perceber, mas a grande maioria não era assim.

Você teve alguma dificuldade de navegar na plataforma?

Não! Não tive não. Apensar de eu não ser uma pessoa competente na área da informática, não tive dificuldade não.

Você tem alguma sugestão para melhorar a plataforma?

O foco da plataforma podia estar mais azeitado com as práticas que estão rolando. E das pessoas nas intervenções. Eu acho que se fosse assim como eu disse, a vc. Se a gente visse uma intervenção que tivesse a gestão, o gestor do estado, é, mexendo em algumas coisas que foram apontadas por vários tutores em vários momentos diversos. Da falta de compromisso, da falta de gestão local, municipal. Se houvesse algo a ser feito, talvez, até não houvesse, né? Mas eu esperava através da plataforma que a partir daquelas denúncias... que as pessoas estavam fazendo nas comunidades... pudesse haver o movimento mesmo de intervenção maior para solucionar isso. De uma forma mais globalmente e não tão pontualmente, entendeu? Mas eu não percebi isso, não sei se não tinha ou eu não percebi. É um contexto geral.

ANEXO II DADOS DO SISTEMA – Comunidade 01

Exportar

Atividades por Participante										
	Arquivos	Imagens	Páginas	Eventos	Atas	Links	Comentários	Fórum	Formulários	Total
	Exportar	2	0	0	0	0	0	0	2	7
Alta AP 3 - de Souza Oliveira		40	12	0	0	0	18	0	19	89
Alta Super Nacionalidade Andada 1 Site		18	0	128	2	0	1347	10	0	1507
Alta Super Souza Oliveira de Oliveira (Internacional)		34	54	0	0	0	19	0	21	128
Alta Super Souza Oliveira de Souza Oliveira		63	109	0	0	0	134	1	14	381
Alta Super Souza Oliveira		13	11	0	0	0	7	0	6	37
Alta Super Souza Oliveira		43	91	0	0	0	40	1	20	195
Alta Super Souza Oliveira Reservecão Online		14	3	0	0	0	10	0	2	29
Alta Super Souza Oliveira Souza		0	0	0	0	0	1	0	0	1
Alta Super Souza Oliveira		19	23	0	0	0	8	0	6	56
Alta Super Souza Oliveira		6	0	0	0	0	8	0	10	24
Alta Super Souza Oliveira		24	11	0	0	0	14	1	3	53
Alta Super Souza Oliveira Souza		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Alta Super Souza Oliveira		25	2	0	0	1	5	0	6	39
Alta Super Souza Oliveira		31	23	0	0	0	78	1	8	141
Alta Super Souza Oliveira		15	10	1	0	0	15	0	6	47
Alta Super Souza Oliveira Souza		31	42	0	0	0	89	2	6	170
Alta Super Souza Oliveira Souza		35	1	0	0	0	16	0	2	54
Alta Super Souza Oliveira		32	0	0	0	0	17	0	7	56
Alta Super Souza Oliveira Souza (Super Pedagógico)		0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Exportar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Alta Super Souza Oliveira		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Alta Super Souza Oliveira		15	0	0	0	0	21	0	0	36
Alta Super Souza Oliveira Souza		0	0	0	0	0	12	0	2	17
Alta Super Souza Oliveira Souza (Super Pedagógico)		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Alta Super Souza Oliveira Souza		0	0	5	0	0	10	0	0	15
Alta Super Souza Oliveira		31	1	0	0	0	15	2	11	60
Alta Super Souza Oliveira Souza		31	0	0	0	0	7	0	7	45
Alta Super Souza Oliveira Souza		7	3	0	0	0	6	0	1	17
Alta Super Souza Oliveira Souza		0	0	0	0	0	1	0	0	1
Alta Super Souza Oliveira Souza		23	10	6	0	0	4	0	0	53
Alta Super Souza Oliveira Souza		5	25	4	0	0	39	2	12	87
Alta Super Souza Oliveira Souza		30	0	1	0	0	5	0	6	46
Alta Super Souza Oliveira Souza		0	0	0	0	1	1	0	0	2
Alta Super Souza Oliveira Souza (Super Pedagógico)		0	0	1	0	0	0	0	0	1