




ARTIGO - ARTICLE - ARTÍCULO**Importância da educação permanente em saúde para a promoção do acolhimento na Estratégia Saúde da Família**

Importance of continuing education in health for the promotion of welcoming in the Family Health Strategy

Importancia de la educación continua en salud para la promoción de la acogida en la Estrategia de Salud de la Familia

Laissa Pinheiro da Cruz , Larissa Oliveira dos Santos , Bianca de Oliveira Araújo 

Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), Feira de Santana, Bahia, Brasil

**RESUMO**

O acolhimento é descrito como ato de acolher, receber, escutar, admitir, concretizando um efeito de aproximação. A Educação Permanente em Saúde (EPS) pode ser utilizada como estratégia para o desenvolvimento de conhecimentos e habilidades na oferta e prestação do acolhimento com escuta qualificada na Atenção Básica. Objetiva-se relatar a experiência de graduandas do curso de Enfermagem na realização de uma atividade de EPS sobre a temática de promoção do acolhimento na Estratégia de Saúde da Família. Trata-se de um relato de experiência de uma atividade de EPS realizada para trabalhadores de saúde de uma Unidade de Saúde da Família. As ações para implementação da atividade envolveram três etapas (identificação do problema, planejamento e implementação da ação) e ocorreram entre novembro de 2019 e março de 2020. Participaram da atividade 18 trabalhadores da saúde. Como estratégia para avaliar o impacto da ação educativa sobre os conhecimentos dos trabalhadores de saúde foi aplicado pré e pós-teste. A partir das discussões e dos resultados da aplicação do teste percebeu-se que a atividade realizada permitiu refletir sobre as práticas do acolhimento realizadas e desenvolver novos conhecimentos que serão capazes de influenciar na realização de um acolhimento humanizado e resolutivo.

**Palavras-chave:** Acolhimento; Educação Continuada; Estratégia Saúde da Família.**Histórico do Artigo**

Recebido	10 Setembro 2020
Aprovado	16 Setembro 2021

**Correspondência**

Bianca de Oliveira Araújo  
 Colegiado do Curso de Enfermagem  
 (Módulo 6), BR 116, KM 03, Campus  
 Universitário da UEFS, CEP: 44031-460  
 Feira de Santana, Bahia, Brasil.  
 E-mail: boaraujo@uefs.br

**Como citar**

Cruz LP, Oliveira L, Araújo BO. Importância da educação permanente em saúde para a promoção do acolhimento na Estratégia Saúde da Família. Rev. Saúde Col. UEFS 2022; 12(1): e-5842.



## INTRODUÇÃO

A Estratégia Saúde da Família (ESF) é a principal ferramenta de consolidação da Atenção Básica (AB) e se constitui como um conjunto de ações de saúde voltadas ao indivíduo, à família e à comunidade desenvolvidas de forma integral através de uma equipe multiprofissional, dirigida a uma população de território determinado. A ESF deve ser a principal porta de entrada na Rede de Atenção à Saúde (RAS) e permitir que o usuário caminhe na rede ao coordenar e ordenar o seu cuidado<sup>1</sup>.

O acolhimento é entendido como ato de acolher, receber, escutar, admitir, concretizando um efeito de aproximação, ou seja, uma forma de inclusão do usuário, e compreende, também, uma das diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH) do Sistema Único de Saúde (SUS), pois, se relaciona ao compromisso e valorização das relações profissionais-comunidade como estratégia de fornecer um serviço de qualidade<sup>2</sup>.

Desse modo, o acolhimento é considerado indispensável para a qualidade dos serviços oferecidos pela ESF, utiliza tecnologias leves (entendidas como as tecnologias das relações e que envolve o diálogo, como: vínculo e responsabilização) para acolher e oferecer cuidados efetivos aos usuários, possibilitando a compreensão das demandas de saúde dos usuários do serviço e, conseqüentemente, ampliando o seu acesso aos serviços de saúde e a resolubilidade das demandas referidas.

O acolhimento está relacionado à atenção dispensada às necessidades de saúde do usuário de forma qualificada, pressupondo, assim, uma relação entre trabalhadores/serviço de saúde e usuários que possibilite a escuta e o desenvolvimento de vínculo e respeito que sejam capazes de mediar a resolução das demandas apresentadas ou o encaminhamento para a sua solução. Dessa maneira, o compromisso com a necessidade de saúde relaciona-se não apenas a assistência, mas também com o vínculo entre o serviço de saúde e a comunidade adscrita<sup>3</sup>.

Os trabalhadores da saúde da ESF precisam ampliar os seus processos de trabalho de modo que constituam uma relação homogênea com a comunidade e se traduzam em ações humanizadas, qualificadas, articuladas e socialmente apropriadas<sup>4</sup>.

Nessa perspectiva, desenvolver atividades educativas para os trabalhadores da ESF é importante para que se tenha a construção de conhecimentos de forma contínua, considerando as demandas de saúde da população, do serviço e das necessidades dos trabalhadores da saúde, para dar respostas positivas aos usuários da ESF.

Com a implantação da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS) pelo Ministério da Saúde, através da Portaria nº 198/2004<sup>5</sup>, revista pela Portaria nº 1.996/2007<sup>6</sup>, as atividades educativas para os trabalhadores da saúde do SUS devem ser orientadas pela Educação Permanente em Saúde (EPS), que é considerada uma proposta ética, política e pedagógica, com objetivo de transformar e qualificar

a atenção à saúde, os processos formativos e as práticas de educação em saúde, buscando uma perspectiva dialógica.

A EPS é entendida como um processo contínuo de aprendizagem que deve ser orientada pela metodologia da problematização para que as necessidades de aprendizagem dos trabalhadores da saúde sejam identificadas a partir da sua prática de trabalho, permitindo a construção de conhecimentos, habilidades técnicas e científicas e atitudes que busquem mudanças das práticas de trabalho em saúde. Além disso, as práticas educativas orientadas pela EPS permitirão uma maior interação entre a equipe e os usuários dos serviços de saúde<sup>7</sup>.

A EPS busca a transformação através de alternativas e soluções para os problemas de saúde reais vivenciados pelos usuários e trabalhadores, fortalecendo, assim, a atenção integral a saúde. Ela deve ser entendida como um fator que influenciará no processo de reflexão e transformação das práticas vigentes nos serviços, formando um profissional crítico e consciente<sup>8</sup>.

Na ESF, a EPS também auxilia na organização das ações de saúde e desenvolve a formação e a organização do processo de trabalho em saúde, o que fortalece o serviço<sup>9</sup>. Dessa forma, a EPS é uma importante estratégia para transformar e qualificar os profissionais da ESF, para que entendam o real sentido do acolhimento humanizado e o realizem efetivamente na unidade.

Neste sentido, objetiva-se: relatar a experiência de graduandas do curso de Enfermagem na realização de uma atividade de Educação Permanente em Saúde sobre a temática de promoção do acolhimento na ESF.

A motivação para a realização deste estudo emergiu no desenvolvimento das atividades do componente curricular Estágio Supervisionado I do curso de Enfermagem da Universidade Estadual de Feira de Santana, após se analisar, na unidade de saúde em que o estágio foi realizado, a necessidade de discutir sobre a temática “acolhimento humanizado proposto pela PNH”, com o intuito de sensibilizá-los para o desenvolvimento de acolhimento efetivo, humanizado e resolutivo na unidade de saúde. Para tanto, se fez necessário a adoção da EPS para atingir o objetivo proposto.

## METODOLOGIA

Trata-se da apresentação direta de um relato de experiência acerca da vivência da EPS como estratégia para sensibilizar os trabalhadores da ESF sobre a importância do acolhimento humanizado ao usuário do serviço de saúde para a prestação de um atendimento qualificado. Tal desenho metodológico se configura como uma modalidade de investigação científica apropriada para este estudo, uma vez que se pretende registrar experiências práticas capazes de provocar reflexões.

Esta experiência emergiu das atividades desenvolvidas no componente curricular Estágio Supervisionado I do 9º semestre do curso de Graduação em Enfermagem da

Universidade Estadual de Feira de Santana. O cenário em questão é uma USF do município de Feira de Santana – Bahia que integra a rede de Atenção Primária à Saúde.

As atividades propostas pelo componente curricular Estágio Supervisionado I envolvem ações gerenciais, assistenciais, de pesquisa e de ensino. Uma das atividades desenvolvidas durante o estágio é a realização do Planejamento Estratégico Situacional (PES) para que, através da identificação de problemas de saúde da comunidade (como o aumento de casos de gravidez na adolescência ou muitos faltosos na consulta do idoso) e problemas relativos ao serviço de saúde (relacionados ao desenvolvimento do trabalho pelos profissionais que compõem a equipe, a organização serviço ou a estrutura da unidade), os discentes possam avaliar as possíveis causas e planejar ações para tentar resolvê-los ou amenizar os seus impactos.

O PES é uma atividade teórica e metodológica, que visa à organização de intervenções para alcançar a resolubilidade de uma situação problema, para tanto deve ser realizado o diagnóstico situacional, o desenvolvimento de atividades com base nesse diagnóstico e a realização de ações para solucionar o problema<sup>10</sup>.

O processo de identificação da necessidade de falar sobre o acolhimento, planejamento e execução da atividade educativa aconteceu, entre os meses de novembro de 2019 a março de 2020, em três etapas: identificação do problema no mês de novembro, planejamento da atividade em fevereiro e implementação da ação planejada em março.

Inicialmente, foi realizado o diagnóstico situacional da USF a partir da observação e da coleta de dados com informantes-chaves, que possibilitou o reconhecimento das fragilidades do serviço. Essa etapa foi realizada em novembro de 2019 e, neste momento, foi identificada a necessidade da realização do acolhimento aos usuários de acordo com a PNH.

Considerando as etapas do PES, as causas do problema identificado foram analisadas e, em seguida, traçada estratégia para alcançar o objetivo do acolhimento adequado aos usuários do serviço. Para tanto, optou-se pela realização de uma atividade educativa baseada na proposta da EPS como estratégia para transformar a realidade do serviço.

Na segunda etapa, realizou-se o planejamento da atividade educativa adotando a EPS como estratégia para promover mudança na forma como o acolhimento era concebido e realizado pelos trabalhadores de saúde da USF, por entender que a EPS possibilita a educação no trabalho e para o trabalho, tendo como ponto de partida as necessidades do serviço, buscando melhorias para este<sup>11</sup>.

Para orientar o desenvolvimento da atividade educativa, foi realizado um plano de atividade com o conteúdo programático, os objetivos da ação (discutir sobre o acolhimento no serviço de saúde de acordo com a PNH e avaliar o conhecimento dos profissionais sobre o acolhimento através dos resultados do pré e pós-teste), e a metodologia a ser utilizada, que seria a roda de conversa.

Após a realização do planejamento este foi apresentado à enfermeira da equipe da USF e preceptora das discentes que aprovou a proposta. Posteriormente, foi realizado o convite aos profissionais da equipe para participarem da atividade de EPS, que foi realizada durante a reunião de equipe, no mês de março de 2020, e teve como tema: a importância do acolhimento aos usuários da USF.

A atividade contou com a participação de 18 membros da equipe (duas enfermeiras, três técnicas de enfermagem, duas médicas, uma auxiliar administrativa, uma auxiliar de serviços gerais, uma cirurgiã dentista, uma auxiliar odontológica e sete agentes comunitárias/os de saúde). Antes de iniciar a roda de conversa, foi realizada a aplicação de um pré-teste, contendo quatro afirmações que deveriam ser julgadas verdadeiras ou falsas, e que foram recolhidos antes de iniciar a atividade educativa.

As afirmativas contidas no exercício eram:

1. O acolhimento é o ato de acolher, receber, escutar, admitir, sem a necessidade de se concretizar um efeito de aproximação e inclusão do usuário;
2. O acolhimento é uma das Diretrizes da Política Nacional de Humanização do SUS;
3. A importância do acolhimento se dá em qualificar o atendimento na USF, com efeito de aproximação e inclusão do usuário;
4. Os únicos profissionais que devem realizar o acolhimento são enfermeiros e técnicos de enfermagem.

Das afirmativas citadas, as de número 2 e 3 foram consideradas verdadeiras e a 1 e 4 falsas, uma vez que a PNH<sup>2</sup> relata a necessidade de inclusão dos usuários na produção de saúde, que seja construída através de relações de compromisso e vínculo entre trabalhadores e usuários e que o acolhimento deve ser realizado por todos os que trabalham nos serviços de saúde.

Após a aplicação do pré-teste, deu-se início a roda de conversa sobre o acolhimento aos usuários da ESF com a utilização de metodologias ativas e o modelo dialógico, que possibilitaram o diálogo e a construção do conhecimento de forma coletiva, proporcionando visão crítica e reflexiva do modo como cada um praticava o acolhimento aos usuários.

As metodologias ativas são estratégias em que o professor (ou coordenador da atividade educativa) aparece como mediador no processo de aprendizagem e o aluno (ou parti-cipante da atividade educativa) como principal protagonista<sup>12</sup>.

O modelo dialógico proposto pela EPS tem como fundamento a participação ativa e o diálogo entre educandos e educadores, em que ambos são sujeitos do processo educativo de crescimento em conjunto e aprendendo por meio de uma prática reflexiva, reconhecendo que cada indivíduo é portador de um saber<sup>13</sup>.

Além disso, a EPS pressupõe a construção do conhecimento com a participação de várias categorias profissionais nas atividades educativas, permitindo, assim, que cada um exponha suas vivências e opiniões, o que poderá possibilitar

o desenvolvimento de uma produção do cuidado integral e resolutivo<sup>7</sup>.

Durante a atividade educativa, foram abordadas as seguintes temáticas: (1) o que é o acolhimento; (2) sua importância para os usuários e para o serviço de saúde e, (3) quais profissionais devem realizar o acolhimento aos usuários. Na roda de conversa, também foi tratado sobre como o acolhimento é exercido pelos trabalhadores da unidade, abrindo espaço para discutir os benefícios de acolher, escutar, admitir, criar vínculo, aproximar e incluir o usuário nos serviços oferecidos pela USF.

Após a realização da atividade educativa, foi aplicado o pós-teste, que consistiu no mesmo exercício de julgamento das afirmações em verdadeiras ou falsas do pré-teste. Optou-se por realizar a aplicação do pré e pós-teste com as mesmas questões por entender que este exercício permite avaliar os conhecimentos existentes antes da atividade educativa e se houve alguma mudança de opinião ou produção de novos conhecimentos acerca dos assuntos abordados após a realização da atividade.

Por se tratar de um relato de experiência dos autores, este estudo não precisou ser apreciado pelo Comitê de Ética

e Pesquisa (CEP) com seres humanos considerando-se as diretrizes definidas pela Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP)<sup>14</sup>.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante a roda de conversa, as estudantes de enfermagem foram mediadoras da discussão sobre o acolhimento abordando o conteúdo programado para a atividade, buscando respeitar os saberes de todos e permitir que cada trabalhador de saúde fosse sujeito do seu processo de produção de conhecimento.

A atividade educativa foi realizada adotando metodologias ativas com o intuito de permitir a participação de todas as pessoas presentes. Foi um momento muito importante de diálogo e reflexão em que muitos trabalhadores de saúde se sentiram à vontade para expor suas vivências e opiniões.

Os resultados da comparação pré e pós-testes aplicados encontram-se descritos na Tabela 1. Dentre estes, notou-se conhecimento prévio das participantes acerca da temática investigada “acolhimento e sua importância dentro da USF”, e que este foi aprimorado durante as discussões sobre o tema.

**Tabela 1.** Resultados do pré e pós-teste aplicados na atividade de Educação Permanente em Saúde em uma Unidade de Saúde da Família, no município de Feira de Santana, Bahia, Brasil

Afirmações	Pré-teste		Pós-teste	
	Acertos	Erros	Acertos	Erros
1- O acolhimento é o ato de acolher, receber, escutar, admitir, sem a necessidade de se concretizar um efeito de aproximação e inclusão do usuário.	12	6	15	3
2- O acolhimento é uma das Diretrizes da Política Nacional de Humanização do SUS.	17	1	18	0
3- A importância do acolhimento se dá em qualificar o atendimento na USF, com efeito de aproximação e inclusão do usuário.	18	0	18	0
4- Os únicos profissionais que devem realizar o acolhimento são enfermeiros e técnicos de enfermagem.	17	1	18	0

Fonte: Elaborado pelas autoras.

A roda de conversa foi desenvolvida considerando os conhecimentos prévios dos trabalhadores de saúde, para que, a partir deles, fossem construídos novos conhecimentos. Apesar disso, alguns aspectos do acolhimento não eram reconhecidos pelos trabalhadores, tais como a necessidade de criação de vínculo, aproximação e inclusão dos usuários na produção e gestão do cuidado, citado na afirmativa 1, tendo sido essa afirmativa a que mais obteve respostas incorretas no pré-teste (6), o que mudou no pós-teste para o quantitativo de três (3) respostas incorretas.

As afirmativas 2 e 4 receberam uma resposta incorreta, cada, no pré-teste, o que mudou na reaplicação do teste ao final da roda de conversa, em que todos acertaram as últimas três afirmativas, o que evidencia a importância da ação educativa para o acolhimento, e demonstra a importância da

EPS para que haja mudança na realidade do serviço através do desenvolvimento do conhecimento, o que poderá permitir uma qualificação dos serviços de saúde prestados.

É importante mencionar que a 3ª alternativa foi a única que todos os trabalhadores acertaram nos dois momentos de aplicação, evidencia assim que todos compreenderam o acolhimento como uma ação que promove a satisfação dos usuários.

Um dos aspectos necessários para a execução da EPS é a aprendizagem significativa<sup>15</sup>, que segundo Farias, Martins e Cristo<sup>16</sup> se constitui no processo vivenciado pelo indivíduo quando uma nova informação interage com uma parte importante da sua estrutura de conhecimento. Assim, entende-se que o tema abordado durante as atividades educativas só será assimilado se fizer sentido para os participantes, ou seja, se estiver relacionado com seus conhecimentos prévios<sup>7</sup>.

O acolhimento é compreendido como um momento que permite o encontro entre usuário e trabalhador/serviço de saúde e deve ser mediado pela escuta e pelo vínculo, o que pressupõe para a sua realização que os trabalhadores da equipe da saúde da AB tenham tempo e compromisso disponíveis para o desenvolvimento de uma escuta qualificada e, conseqüentemente, para diminuir a fragmentação do cuidado<sup>17</sup>.

Por esse motivo, sensibilizar os profissionais de saúde a respeito do acolhimento, seja de maneira individual ou coletiva, deve ser uma atividade cotidiana, promovendo espaços de encontros transformadores e mais qualificados, ao impulsionar um serviço que seja inclusivo, democrático, resolutivo e acolhedor. Dessa forma, estimula a corresponsabilização, ao incentivar um processo de criação de redes de autonomia e compartilhamento, ao promover a reorganização do trabalho através de metodologias de gestão participativa e planejamento<sup>18</sup>.

O reconhecimento dos aspectos do acolhimento poderá possibilitar a comunicação entre usuários e membros da equipe de saúde, sendo que estes últimos devem realizar uma escuta qualificada que possibilitará revelar as verdadeiras demandas da população. O reconhecimento destes aspectos poderá repercutir no trabalho da equipe, levando a mudanças no processo de trabalho e gestão do serviço, requalificando a atenção à saúde, uma vez que a partir deste reconhecimento poderá ocorrer maior corresponsabilidade dos trabalhadores e o desenvolvimento de uma atenção à saúde direcionada às reais necessidades de saúde dos usuários, na perspectiva de garantir o acesso, a resolubilidade e a satisfação deles.

Segundo as orientações gerais da PNH, é preciso estimular os processos e ações de Educação Permanente em Saúde, pois envolvem a articulação entre educação e trabalho no SUS, visando à produção de mudanças nas práticas de formação e de saúde<sup>19</sup>.

Os resultados do pré-teste evidenciaram a necessidade dos trabalhadores de saúde da ESF entenderem o conceito, a importância e como realizar um acolhimento de qualidade para obter humanização nos serviços de saúde prestados, e o pós-teste, por sua vez, mostrou que isso se faz possível através da EPS que permitiu a discussão das dúvidas e questionamentos identificados por eles nas abordagens dispendidas aos usuários.

Percebe-se através dos resultados dos testes realizados, principalmente com os acertos do pós-teste em relação ao pré-teste que a roda de conversa agregou conhecimentos aos participantes, o que leva à reflexão da prática do profissional, e contribui para reconhecer que as tecnologias leves devem ser utilizadas no acolhimento, e que este deve ser realizado por todos os membros da equipe. Assim, a atividade educativa orientada pela EPS poderá influenciar em mudanças na realidade do acolhimento aos usuários realizado na USF em que esta atividade foi realizada.

## CONCLUSÃO

O acolhimento humanizado na ESF é de extrema importância para a garantia do acesso e o direcionamento correto dos usuários pela Rede de Atenção à Saúde. Desse modo, foi desenvolvida uma atividade educativa orientada pela EPS, com a utilização da metodologia participativa, com o intuito de desenvolver conhecimentos e habilidades dos trabalhadores de saúde de uma USF sobre o acolhimento humanizado proposto pela PNH.

A avaliação do pré-teste e pós-teste permitiu identificar através da comparação entre os resultados a importância da EPS para o aprimoramento do aprendizado, uma vez que o número de acertos do julgamento das afirmativas relacionadas ao acolhimento foi maior após a realização da roda de conversa.

A atividade educativa orientada pelos princípios da EPS permitiu uma troca de conhecimentos entre os participantes, através da reflexão sobre práticas do acolhimento realizadas, e possibilitou desenvolver novos conhecimentos sobre o assunto, o que poderá influenciar na busca por transformações das práticas de trabalho e em soluções reais para possíveis problemas de inclusão, vínculo e acesso dos usuários aos serviços de saúde.

## REFERÊNCIAS

1. Ministério da Saúde (BR). Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) [Internet]. Brasília: MS; 2017. [acesso em 15 nov 2019]. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436\\_22\\_09\\_2017.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html)>.
2. Ministério da Saúde (BR). Política Nacional de Humanização [Internet]. 1ªed. Brasília: MS; 2013. [acesso em 23 jul 2020]. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_folheto.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf)>.
3. Lopes AS, Alves de Vilar RL, Vieira de Melo RH, França RCS. O acolhimento na Atenção Básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários. *Saúde debate* 2015; 39(104):114-123.
4. Fracoli LA, Zoboli ELCP. Descrição e análise do acolhimento: uma contribuição para o Programa de Saúde da Família. *Rev. Esc. Enferm. USP* 2004; 38(2):143-151.
5. Ministério da Saúde (BR). Portaria nº 198/GM Em 13 de fevereiro de 2004. Institui a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde como estratégia do Sistema Único de Saúde para a formação e o desenvolvimento de trabalhadores para o setor e dá outras providências [Internet]. Brasília; 2004. [acesso em 1 set 2020]. Disponível em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/1832.pdf>>.

6. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.996, de 20 de agosto de 2007. Dispõe sobre as diretrizes para a implementação da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde [Internet]. Brasília; 2007. [acesso em 1 set 2020]. Disponível em: <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2007/prt1996\\_20\\_08\\_2007.html](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2007/prt1996_20_08_2007.html)>.
7. Araujo BO, Nascimento MAA. Educação Permanente em Saúde na Estratégia Saúde da Família em busca da resolubilidade da produção do cuidado. Feira de Santana: UEFS Editora; 2016.
8. Cardoso MMV, Ferreira RGS. Educação continuada ou permanente: objetivo comum predominando especificidades frente ao processo ensino- aprendizagem. Revista Saúde e desenvolvimento 2014; 5(3):126-136.
9. Ferreira L, Almeida Barbosa JS, Degli Esposti CD, Cruz MM. Educação Permanente em Saúde na atenção primária: uma revisão integrativa da literatura. Saúde debate 2019; 43(120):223-239.
10. Kleba ME, Krauser IM, Vendruscolo C. O planejamento estratégico situacional no ensino da gestão em saúde da família. Texto contexto-enferm. 2011; 20(1):184-193.
11. Ministério da Saúde (BR). Educação Permanente como ferramenta estratégica de gestão de pessoas. Experiências exitosas da cooperação entre a Secretaria-Executiva do Ministério da Saúde e a Fundação Oswaldo Cruz [Internet]. Brasília; 2018. [acesso em 22 jul 2020]. Disponível em <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/educacao\\_permanente\\_ferramenta\\_estrategica\\_gestao\\_pessoas.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/educacao_permanente_ferramenta_estrategica_gestao_pessoas.pdf)>.
12. Alves MN, Marx M, Bezerra MMM, Landim JMM. Metodologias Pedagógicas Ativas na Educação em Saúde. Id on line Rev. Psic. 2017; 10(33, Supl. 2):1-8.
13. Figueiredo M, Rodrigues-Neto J, Leite M. Modelos aplicados às atividades de educação em saúde. Rev. bras. enferm. 2010; 63(1):117-121.
14. Ministério da Saúde (BR). Resolução nº 466 de dezembro de 2012. Brasília: Diário Oficial da União, 13 de junho de 2013, Seção 1, p. 59. [acesso em 1 set 2020]. Disponível em: <<https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>>.
15. Paganí R, Andrade LOM. Preceptoría de Território, Novas Práticas e Saberes na Estratégia de Educação Permanente em Saúde da Família: o estudo do caso de Sobral, CE. Saúde Soc. 2012; 21(supl.1):94-106.
16. Farias PAM, Martin ALAR, Cristo CS. Aprendizagem Ativa na Educação em Saúde: Percorso Histórico e Aplicações. Rev. bras. educ. med. (Online) 2015; 39 (1): 143-158.
17. Silva TF, Romana VF. Sobre o acolhimento: discurso e prática em Unidades Básicas de Saúde do município do Rio de Janeiro. Saúde Debate 2015; 39(105):363-374.
18. Ministério da Saúde (BR). Secretaria de atenção à saúde. Acolhimento na gestão e o trabalho em saúde. Brasília; 2016. [acesso em 22 jul 2020]. Disponível em: <[http://repositorio.observatoriodocuidado.org/bitstream/handle/handle/colhimento\\_na\\_gestao\\_trabalho.pdf%0D1%26isAllowed%3Dy&ved=2ahukewiS57WTov3qAhWWEbkGHUOJCI0QFjAFegQIBhAB&usq=AOvVaw1K0EKkT6c2YSz2QLWFFojN&cshid=1596398979861](http://repositorio.observatoriodocuidado.org/bitstream/handle/handle/colhimento_na_gestao_trabalho.pdf%0D1%26isAllowed%3Dy&ved=2ahukewiS57WTov3qAhWWEbkGHUOJCI0QFjAFegQIBhAB&usq=AOvVaw1K0EKkT6c2YSz2QLWFFojN&cshid=1596398979861)>.
19. Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 4ª ed. Brasília (DF); 2010. [acesso em 19 dez 2020]. Disponível em: <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento\\_base.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento_base.pdf)>.

## ABSTRACT

Welcoming is described as the act of welcoming, receiving, listening, admitting, achieving an approximation effect. Continuing Education in Health (CEH) can be used as a strategy for the development of knowledge and skills in the provision and provision of care with qualified listening in Primary Care. The objective is to report the experience of undergraduate students of the Nursing course in carrying out an CEH activity on the theme of promoting embracement in the Family Health Strategy. This is an experience report of an EPS activity performed for health workers at a Family Health Unit. The actions to implement the activity involved three stages (identification of the problem, planning and implementation of the action) and took place between November 2019 and March 2020. Eighteen health workers participated in the activity. As a strategy to assess the impact of the educational action on the knowledge of health workers, it was applied pre- and post-test. From the discussions and the results of the application of the test, it was noticed that the activity carried out allowed to reflect on the practices of reception carried out, and to develop new knowledge that will be able to influence the realization of a humanized and resolute reception.

**Keywords:** User Embracement; Continuing Education; Family Health Strategy.

## RESUMEN

La recepción se describe como el acto de acoger, recibir, escuchar, admitir, materializar un efecto de aproximación. La Educación Permanente en Salud (EPS) puede ser utilizada como estrategia para el desarrollo de conocimientos y habilidades en la oferta y provisión de acogida con escucha calificada en Atención Primaria. El objetivo es relatar la experiencia de estudiantes de graduación de la carrera de Enfermería en la realización de una actividad de la EPS sobre el tema de fomento de la inclusión en la Estrategia de Salud de la Familia. Se trata de un relato de experiencia de una actividad de EPS realizada para trabajadores de salud en una Unidad de Salud de la Familia. Las acciones para implementar la actividad involucraron tres etapas (identificación del problema, planificación e implementación de la acción) y se desarrollaron entre noviembre de 2019 y marzo de 2020. 18 trabajadores de la salud participaron de la actividad. Como estrategia para evaluar el impacto de la acción educativa en el conocimiento de los trabajadores de la salud, se aplicó el pre y post test. A partir de las discusiones y de los resultados de la aplicación de la prueba, se percibió que la actividad realizada permitió reflexionar sobre las prácticas de recepción realizadas y desarrollar nuevos conocimientos que podrán influir en la realización de una recepción humanizada y resolutiva.

**Palabras clave:** Recepción; Educación continua; Estrategia de Salud de la Familia.