



# EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE COMO INSTRUMENTO PARA A PROMOÇÃO DO ACOLHIMENTO NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

PERMANENT HEALTH EDUCATION AS AN INSTRUMENT FOR THE PROMOTION OF WELCOME IN THE FAMILY HEALTH STRATEGY: AN EXPERIENCE REPORT

LA EDUCACIÓN EN SALUD PERMANENTE COMO INSTRUMENTO DE PROMOCIÓN DE LA BIENVENIDA EN LA ESTRATEGIA DE SALUD FAMILIAR: INFORME DE EXPERIENCIA

Laissa Pinheiro da Cruz <sup>1</sup>  
Larissa Oliveira dos Santos <sup>2</sup>  
Bianca de Oliveira Araújo <sup>3</sup>

**Manuscrito recebido em:** 13 de dezembro de 2020

**Aprovado em:** 29 de dezembro de 2020

**Publicado em:** 31 de dezembro de 2020

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

**Keywords:** Reception; Continuing Education; Family Health Strategy.

**Palabras clave:** Recepción; Educación continua; Estrategia de salud familiar.

## Introdução

A Estratégia Saúde da Família (ESF) é a principal estratégia de consolidação da Atenção Básica, que se constitui como um conjunto de ações de saúde voltadas ao indivíduo, a família e a comunidade, que devem ser desenvolvidas por uma equipe multiprofissional, dirigida a população de um território determinado<sup>1</sup>.

O acolhimento é entendido como ato de acolher, receber, escutar, admitir, com efeito de aproximação, compreende uma das diretrizes da Política Nacional de

<sup>1</sup> Graduanda em Enfermagem pela Universidade Estadual de Feira de Santana.  
E-mail: laissapinheiro@hotmail.com

<sup>2</sup> Graduanda em Enfermagem pela Universidade Estadual de Feira de Santana.  
E-mail: larissa.ol@hotmail.com

<sup>3</sup> Doutoranda em Saúde Coletiva pela Universidade Estadual de Feira de Santana. Professora na Universidade Estadual de Feira de Santana.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4325-2614>

E-mail: boaraujo@uefs.br



Humanização (PNH) do Sistema Único de Saúde (SUS), 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 fundamental para a qualidade dos serviços oferecidos pela ESF, pois significa utilizar as tecnologias leves para acolher e oferecer cuidados efetivos aos usuários, possibilitando a compreensão das demandas de saúde dos usuários do serviço e ampliando o seu acesso aos serviços de saúde e a resolubilidade das suas demandas.

Os trabalhadores de saúde da ESF precisam ampliar os processos de trabalho que constituam uma relação homogênea entre os trabalhadores de saúde e a comunidade e se traduzam, em termos de progresso de ações humanizadas, qualificadas, articuladas e socialmente apropriadas<sup>3</sup>.

Para tanto a Educação Permanente em Saúde (EPS) é uma importante estratégia para transformar e qualificar os profissionais da ESF, para que assim entendam o real sentido do acolhimento humanizado e o realizem efetivamente na unidade.

Assim, este estudo tem como objetivo relatar a experiência das graduandas em Enfermagem na realização de uma atividade de EPS sobre a promoção do acolhimento na ESF.

## **Materiais e métodos**

Trata-se de um estudo descritivo, do tipo 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, 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.

Todo o processo ocorreu entre os meses de novembro de 2019 a março de 2020. Acontecendo em três etapas: identificação do problema no mês de novembro, planejamento da atividade em fevereiro e implementação da ação planejada em março. Esta última etapa constitui-se na realização de uma atividade educativa para os trabalhadores de saúde membros da equipe da ESF do município de Feira



de Santana – Bahia.

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).

## Resultados e discussão

A atividade educativa foi realizada adotando o modelo dialógico e a metodologia participativa, contou com a participação de 18 integrantes da equipe, onde as estudantes de enfermagem assumiram o papel de mediadoras do debate sobre o acolhimento introduzindo o conteúdo programado para a atividade, respeitando os saberes de todos e permitindo que cada trabalhador de saúde fosse sujeito do seu processo de produção de conhecimento.

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>4</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 resolutiva<sup>5</sup>.

Antes de iniciar a roda de conversa foi realizada a aplicação de um pré-teste, contendo 4 afirmações a respeito do acolhimento aos usuários que deveriam ser julgadas em verdadeiras ou falsas, com um tempo determinado para que os trabalhadores de saúde respondessem o exercício, que foram recolhidos antes de iniciar a atividade educativa.

As afirmativas contidas no exercício eram:

- O Acolhimento é o ato de acolher, receber, escutar, admitir, sem a necessidade de se concretizar um efeito de aproximação e inclusão do usuário.



- O Acolhimento é uma das Diretrizes da Política Nacional de Humanização do SUS.
- A importância do Acolhimento se dá em qualificar o atendimento na USF, com efeito de aproximação e inclusão do usuário.
- Os únicos profissionais que devem realizar o Acolhimento são enfermeiros e técnicos de enfermagem.

Das afirmativas citadas acima a número 2 e 3 foram consideradas verdadeiras e a 1 e 4 falsas.

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 de saúde da ESF, tais como a necessidade de criação de vínculo, aproximação e inclusão dos usuários na produção e gestão do cuidado, citado na 1ª pergunta, tendo sido essa afirmativa a que mais obteve respostas incorretas no pré-teste (06), o que mudou no pós-teste para o quantitativo de três (03) respostas incorretas.

As afirmativas dois e quatro receberam uma resposta incorreta cada no pré-teste, o que mudou na reaplicação do teste ao final da roda de conversa, em que todos os trabalhadores a julgaram corretamente. Além disso, todos os trabalhadores de saúde acertaram as últimas três afirmativas no pós-teste, mostrando a importância da ação educativa para o acolhimento, demonstrando 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 afirmativa foi a única que todos os trabalhadores acertaram, tanto no pré-teste quanto no pós-teste, evidenciando que todos compreenderam o acolhimento como uma ação que promove a satisfação dos usuários.

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>6</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 dispensadas aos usuários.

Sensibilizar os profissionais de saúde a respeito do acolhimento, seja de maneira individual ou coletiva, deve ser uma atividade cotidiana, promovendo espaços de encontro transformadores e mais qualificados, impulsionando um serviço que seja inclusivo, democrático, resolutivo e acolhedor. Dessa forma, estimula a corresponsabilização, incentivando um processo de criação de redes de autonomia e compartilhamento, promovendo uma reorganização do trabalho através de metodologias de gestão participativa e planejamento<sup>7</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 ocorrerá uma maior corresponsabilidade dos trabalhadores de saúde. O que por fim, permite que o serviço seja democrático, inclusivo, acolhedor e resolutivo o que leva a satisfação do usuário.

Podemos perceber através dos resultados dos testes realizados que a roda de conversa agregou conhecimentos aos participantes, levando a uma reflexão da prática do profissional. Assim, a atividade educativa orientada pela EPS apresentou efeito positivo, podendo levar a mudanças na realidade do acolhimento aos usuários.

## Considerações finais

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. A avaliação do pré-teste e pós-teste permitiu identificar através da comparação



entre os resultados à 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 para os trabalhadores de saúde da ESF permitiu uma troca de conhecimentos entre os participantes, através da reflexão em torno das práticas do acolhimento realizadas, possibilitando o desenvolvimento de novos conhecimentos sobre o assunto, podendo 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.

### **Conflito de interesses**

Não há quaisquer conflitos de interesses nem por parte dos autores, nem de ordem pessoal, política ou econômica/financeira.

### **Agradecimentos**

A UEFS, ao Departamento de Saúde, ao Colegiado de Enfermagem e ao componente curricular Estágio Supervisionado I, que através dos recursos disponibilizados proporcionaram o desenvolvimento deste artigo. A Secretaria Municipal de Saúde de Feira de Santana-BA que autoriza os estágios nas unidades e aos profissionais da USF por contribuírem com a troca de conhecimentos empregada na atividade educativa.

### **Referências**

1. Ministério da Saúde. 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). Brasília (DF); 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. PNH. Política Nacional de Humanização. 1ªed. Brasília (DF); 2013 [Acesso em 23 de jul. 2020]. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_fol\\_heto.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_fol_heto.pdf)>
3. Fracolli 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.
4. Figueiredo M, Rodrigues-Neto J, Leite M. Modelos aplicados às atividades de educação em saúde. Rev. bras. enferm. 2010; 63(1): 117-121.
5. Araujo BO, Nascimento MAA. Educação Permanente em Saúde na Estratégia Saúde da Família em busca da resolubilidade da produção do cuidado. Feira de Santana, Ba: UEFS Editora; 2016.
6. Ministério da Saúde. Secretaria de atenção a saúde. Acolhimento na gestão e o trabalho em saúde. Brasília (DF); 2016 [Acesso em 22 de jul. 2020]. Disponível em <[http://repositorio.observatoriodocuidado.org/bitstream/handle/handle/colhimento\\_na\\_gestao\\_trabalho.pdf%D1%26isAllowed%3Dy&ved=2ahukewiS57WTov3qAhWWEbkGHUOJCI0QFjAFegQIBhAB&usg=AOvVaw1K0EKkT6c2YSz2QLWFFojN&cshid=1596398979861](http://repositorio.observatoriodocuidado.org/bitstream/handle/handle/colhimento_na_gestao_trabalho.pdf%D1%26isAllowed%3Dy&ved=2ahukewiS57WTov3qAhWWEbkGHUOJCI0QFjAFegQIBhAB&usg=AOvVaw1K0EKkT6c2YSz2QLWFFojN&cshid=1596398979861)>
7. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 4ªed. Brasília (DF); 2010 [Acesso em 12 de dez. 2019]. Disponível em <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento\\_base.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento_base.pdf)>