

ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO: UMA REVISÃO DE LITERATURA

Kelly Carolina Gonçalves Costa¹

Rosane de Abreu²

Ana Paula Gonçalves dos Reis³

RESUMO

A humanização, o acolhimento e o investimento no bem-estar do paciente vêm sendo objeto de grande interesse a ponto do Ministério da Saúde elencar a humanização dos serviços de saúde como um de seus programas prioritários. Os conceitos de acolhimento e bem estar são essenciais e indissociáveis para a promoção de saúde bucal, pois envolvem humanização e qualidade no atendimento. Este artigo tem como objetivo entender o impacto do acolhimento e a humanização no atendimento odontológico, destacando as principais práticas, desafios e benefícios associados a essa abordagem, com foco na construção do cuidado humanizado. Trata-se de uma revisão de integrativa, fundamental para entender o estado atual do conhecimento sobre o tema e identificar lacunas que podem ser preenchidas por futuras pesquisas.

PALAVRAS-CHAVE: Acolhimento; Humanização; Atendimento Odontológico; Empatia.

ABSTRACT

Humanization, reception and investment in patient well-being have been the subject of great interest to the point that the Ministry of Health lists the humanization of health services as one of its priority programs. The concepts of welcoming and well-being are essential

¹ Kelly Carolina Gonçalves Costa – Graduada em Odontologia pela Faculdade Newton Paiva, Pós Graduada em Saúde Coletiva – Faceminas.

² Rosane de Abreu – Mestre, orientadora da Faculdade

³ Ana Paula Gonçalves dos Reis – Nutricionista e Enfermeira – Mestre em Educação em Diabetes – Docente da Faculdade Asa de Brumadinho.

and inseparable for the promotion of oral health, as they involve humanization and quality of care. This article aims to review the literature on welcoming and humanization in dental care, highlighting the main practices, challenges and benefits associated with this approach, with a focus on building humanized care. The literature review is essential to understand the current state of knowledge on the topic and identify gaps that can be filled by future research.

KEYWORDS: Welcoming; Humanization; Dental Care; Empathy.

I INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Humanização (PNH), também conhecida como HumanizaSUS, foi criada em 2003 pelo Ministério da Saúde, com a finalidade de colocar em prática os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) no dia a dia dos serviços na área de saúde (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2015). Sendo um conjunto de princípios e diretrizes que devem se fazer presentes nas práticas de saúde, a PNH estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários, a partir da troca de experiência e da corresponsabilidade de cada um deles (Ministério Saúde, 2004).

Atualmente, a humanização, o acolhimento e o investimento no bem-estar do paciente vêm sendo objeto de grande interesse a ponto do Ministério da Saúde elencar a humanização dos serviços de saúde como um de seus programas prioritários (Política Nacional de Humanização, 2004; Conselho Nacional de Educação, 2002).

Quando refletimos no campo da Odontologia, parece indiscutível a importância que recai sobre o profissional de saúde e seu empenho em transcender a promoção de saúde bucal e acolher o indivíduo que sofre. Curar na Odontologia ultrapassa o ---*-campo do conhecimento científico. Por isso, a atuação odontológica oscila no equilíbrio entre a habilidade técnica, a formação científica e a visão humanista da promoção da saúde. Hoje entendemos a humanização na Odontologia alicerçada no tripé acolhimento e direito do usuário, prática odontológica e construção de um modelo organizacional humanizado (Almeida A.P., 2009; Usual A.B, Araújo A.A, Diniz F.V.M, Drumond M.M, 2006).

A PNH apresenta como uma das suas diretrizes o acolhimento, definindo-o como o reconhecimento da demanda do outro como legítima e singular necessidade. O acolhimento pressupõe a recepção, a escuta, a orientação, o atendimento e o encaminhamento atenciosos das demandas de saúde (Ministério da Saúde, 2010). Significa, ainda, o acompanhamento cuidadoso e respeitoso dessas necessidades até sua resolução (Neves M, Pretto Sm, Ely H, 2013).

A humanização no atendimento é um princípio previsto não somente na Política Nacional de Humanização, mas também é um valor fundante da Política Nacional de Promoção da Saúde (PNPS) (Ministério da Saúde, 2014). Nesse sentido, as duas políticas de Estado apresentam modelos de atenção e gestão que convergem para a humanização como eixo comum, seja no respeito e acolhimento das demandas dos seus atores, seja nas práticas coletivas de cuidados humanizados para produção de promoção da saúde.

E nesse modelo o atendimento humanizado na Odontologia valoriza todos os sujeitos participantes do processo de promoção de saúde bucal, sejam eles o paciente, cirurgião-dentista e equipe ou gestores. Há que se entender que, embora estes participantes apresentem autonomia própria, estabelecem entre si vínculos solidários, vínculos estes essenciais à eficácia do processo (Almeida A.P., 2009; Usual A.B, Araujo A.A, Diniz F.V.M, Drumond M.M, 2006).

Propõe-se neste artigo, o estudo sobre o acolhimento e a humanização no atendimento odontológico, destacando as principais práticas, desafios e benefícios associados a essa abordagem. Para isto utilizará revisão de literatura para entender o estado atual do conhecimento sobre o tema e identificar lacunas que podem ser preenchidas por futuras pesquisas.

2. METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a elaboração deste artigo foi a revisão de literatura, buscando em bases de dados científicas, através da Biblioteca Virtual em Saúde, filtrando artigos em bases como PubMed, SciELO, LILACS, coorte temporal dos artigos publicados entre 2000 e 2023, que abordassem os temas de acolhimento, humanização e atendimento odontológico. Os critérios de inclusão foram artigos em português e inglês, disponíveis na íntegra e que tratassem diretamente dos temas propostos. Foram utilizados DECS – Descritores em Saúde, os seguintes termos/; “acolhimento”, “humanização”, “atendimento odontológico” e “empatia”.

3. DESENVOLVIMENTO

3.1 ACOLHIMENTO NO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO

O conceito de acolhimento no atendimento odontológico vai além da simples recepção do paciente. Envolve a criação de um ambiente acolhedor, onde o paciente se sente seguro e respei-

tado. Segundo Silva et al. (2018), o acolhimento deve ser entendido como uma postura ética e política que se traduz em práticas de cuidado integral, considerando as necessidades individuais dos pacientes.

De acordo com o Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), o acolhimento representa a organização do fluxo de trabalho para atender os indivíduos que procuram os serviços de saúde, com o objetivo de fortalecer os princípios de universalidade, integralidade e equidade. Tal reorganização estimula e promove reflexões e ações de Humanização dos Serviços de Saúde, com fundamento na ética e na cidadania (ID do descritor: DDCS050296).

O acolhimento começa desde a primeira interação do paciente com a clínica odontológica, seja por telefone, e-mail ou presencialmente. Um atendimento inicial eficiente e empático pode reduzir significativamente a ansiedade do paciente, um fator comum entre aqueles que buscam tratamento odontológico (Garcia e Nunes, 2015).

Teixeira (2005) corrobora com esta discussão ao afirmar que o acolhimento é bem mais que uma atividade de recepção no serviço, atribuída a um determinado profissional em um espaço físico específico. Para o autor, trata-se de uma técnica de conversa que pode ser efetuada em qualquer momento do atendimento e que auxilia no conhecimento das necessidades dos usuários a serem satisfeitas.

Os conceitos de acolhimento e bem-estar são essenciais e indissociáveis para a promoção de saúde bucal, pois envolvem humanização e qualidade no atendimento. Dessa forma, ações de acolhimento na Odontologia podem ser consideradas como cruciais para melhorar a qualidade da assistência prestada e devem ser ensinadas e desenvolvidas durante a formação do profissional (Resende, 2015).

3.2 HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO

A humanização no atendimento odontológico envolve a prática de um cuidado que respeita a dignidade, os direitos e as necessidades do paciente. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2007), a humanização dos serviços de saúde é essencial para a promoção de uma assistência de qualidade. Na odontologia, isso se reflete em diversas práticas, como o uso de uma linguagem acessível, a criação de um ambiente físico confortável e a construção de uma relação de confiança entre o profissional e o paciente.

A humanização também implica na formação continuada dos profissionais de saúde, promovendo a sensibilidade e a empatia. Estudos mostram que a formação em habilidades de comunicação e empatia pode melhorar significativamente a relação dentista-paciente, resultando em melhores desfechos clínicos e maior satisfação do paciente (Mendes e Pereira, 2019).

É de fundamental importância a formação de profissionais aptos para lidar com as mais diferentes realidades de forma integral e humanitária, de modo a proporcionar uma articulação entre profissional e paciente. A relação paciente/profissional abrange uma série de aspectos subjetivos que vão além do tratamento odontológico. O cirurgião dentista deve atentar para quadros de ansiedade experimentados pelo seu paciente, para transmitir-lhe confiança e firmar-se na imagem de alguém que reconstrói e repara. A consulta ao dentista é um momento de grande significado emocional para o paciente, pois se trata de um ato de bastante intimidade. Então, existe a necessidade da conscientização de que o trabalho do dentista deve ser revestido de um caráter muito maior e muito mais profundo do que somente recuperar a função e a estética e aliviar a dor do paciente (Ramos, 2001).

As relações humanizadas referentes aos cuidados a saúde ressaltam a importância do cuidado ao paciente como um todo, levando determinados critérios como prioridade, sendo eles: as crenças, o individualismo e o coletivo. Quando se quer estabelecer um suporte humanizado na saúde, cogita-se as formas de se estabelecer um atendimento unificado para toda a família, levando-se em consideração a vulnerabilidade sociais e econômicas de cada grupo em relação a um contexto social, sendo observado a realidade vivenciada no presente momento (Salas MM, et al., 2015).

No momento em que se reflete os âmbitos odontológicos, são observados de forma mais aprofundada a relevância que constitui em relação aos capacitados que atuam na saúde e suas dedicações em ultrapassar a prevenção de doenças e fatores de risco na saúde oral, cuidando dos pacientes que sofrem com determinadas patologias. Restabelecer a integridade do meio bucal na Odontologia supera a área dos entendimentos e estudos científicos. Por essa razão, o desempenho das atividades odontológicas deve ser equilibrado no que se refere aos procedimentos técnicos, a construção científica e o ponto de vista humanitário dos programas de saúde. Atualmente entende-se que os aspectos que envolvem a humanização na Odontologia são baseados em uma tríade onde envolve a forma de acolhimento individual, o direito do paciente e o atendimento odontológico humanizado (Almeida AP, 2009)

Nesse contexto, o atendimento odontológico humanizado surge como um conceito

fundamental e revolucionário, transformando a experiência do paciente no consultório, em especial da saúde pública, onde a Odontologia, segundo Guerra et al. (2014) vem cada vez mais adotando maneiras de acolher seus usuários, oferecendo-lhes um atendimento integrativo e desmistificando o atendimento odontológico dito “robotizado”, sendo esse ainda o grande desafio do cirurgião-dentista, ao proporcionar um estreitamento no vínculo profissional-paciente e tentar minimizar os traumas vindos dessas demandas. Para os autores, essa realidade precisa ser melhor trabalhada visto que os profissionais da Odontologia trazem enraizada na sua formação a ausência de contato direto com paciente, sendo dessa maneira “preparados” a promover tratamentos mecanizados, desumanos, focados apenas na cavidade bucal e desqualificados no manejo com o ser humano.

3.3 DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO DA HUMANIZAÇÃO NO COTIDIANO ODONTOLÓGICO

A integração curricular das dimensões ética, humanística, técnica e científica do processo ensino/aprendizado é um importante e atual desafio do campo da formação dos profissionais da Odontologia. Há que se reconhecer e impulsionar caminhos pedagógicos que garantam não apenas a formação técnica, mas também a formação de um profissional disposto a contribuir para o cuidado de outro ser humano e para o acesso das pessoas aos meios de promoção e recuperação da saúde bucal (CANALLI et al, 2015).

Botazzo 2013, aponta que há diversos desafios na implementação de uma abordagem humanizada na odontologia dentro do SUS, como a falta de formação específica para os profissionais em aspectos de comunicação e acolhimento, a sobrecarga de trabalho, e as dificuldades estruturais e organizacionais nas unidades de saúde.

3.3.1 FALTA DE FORMAÇÃO ESPECÍFICA

No Brasil, a mudança curricular nas instituições de ensino superior na área da saúde, precisam ser entendidas dentro do contexto da reforma sanitária brasileira, que representa um movimento social amplo que traz entre seus pontos estratégicos a criação do SUS (Morita e Kruger, 2003). As diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) são orientações para elaboração dos currículos que devem ser necessariamente adotados por todas as instituições.

Está escrito nas DCN, que “A formação do cirurgião dentista deveria contemplar o sistema de saúde vigente no país, a atenção integral da saúde no sistema regionalizado e hierarquizado de referência e contra referência e o trabalho em equipe (Resolução CNE/CES, 2002). A inadequação existente na formação tem levado à necessidade de requalificação profissional. Para que as instituições possam se adequar melhor às necessidades do SUS precisa melhorar sua abordagem pedagógica, favorecer a articulação dos conhecimentos, trabalhar em equipe multiprofissional, promover atividades práticas ao longo de todo o curso (MORITA, 2003).

3.3.2 SOBRECARGA DE TRABALHO

A grande demanda e a falta de profissionais é um problema que permanece nos serviços de saúde e tem gerado sobrecarga de trabalho para as equipes de saúde bucal, dificultando a atitude de escuta qualificada e diálogo entre profissional e usuário (Brehmer et al, 2010).

A pressão da demanda gera estresse e cansaço dos profissionais, ficando evidente que estes carecem de uma boa acolhida em seu processo de trabalho (Souza et al, 2008).

A escuta, feita ao usuário que procura o serviço no acolhimento, é clínica e focalizada nas queixas, portanto a intervenção realizada é pontual, centrada na queixa, pouco resolutive e não construtora de vínculo (Fracolli L.A, Zoboli L.C.P, 2004).

3.3.3 DIFICULDADES ESTRUTURAIS E ORGANIZACIONAIS

A ambiência refere-se essencialmente ao espaço físico, entendido como espaço social, profissional e de relações interpessoais, devendo ser envolto por uma atmosfera acolhedora, resolutive e humana. Pode-se dizer que é um espaço que visa o conforto, a privacidade e a individualidade dos sujeitos que nele transitam, favorecendo a fluência do diálogo, os laços de afeto e garantindo a usuários e trabalhadores um atendimento acolhedor e humanizado (Kantorski Lp et al, 2011).

É fundamental que a sala de espera e o ambiente clínico sejam aconchegantes, possua iluminação suficiente, cheiro e cores agradáveis e até mesmo uma música ambiente suave e tranquilizadora. Esses são aspectos que contribuem para o desenvolvimento de práticas humanizadas, constituindo-se também, em instrumentos de alívio da ansiedade (Santiago et al, 2009).

Segundo Rodrigues (2008), é importante também que todos os ambientes públicos ou privados devem ser adequados, possibilitando a acessibilidade de todos, incluindo a dos pacientes com deficiência. Devem ser construídas e disponibilizadas rampas para facilitar o acesso, estacionamento para automóvel com identificação, banheiros adaptados, entre outros.

3.4 IMPACTOS DO ACOLHIMENTO E DA HUMANIZAÇÃO

A adoção de práticas de acolhimento e humanização no atendimento odontológico traz diversos benefícios tanto para os pacientes quanto para os profissionais. Para os pacientes, esses benefícios incluem a redução da ansiedade e do medo, maior satisfação com o atendimento, adesão ao tratamento e melhores resultados clínicos (Almeida, 2018).

Quando o paciente se sente mais acolhido no consultório do CD, muita das vezes torna-se cooperativo ao tratamento que irá ser prestado, tendo dessa forma a elevada importância de se estabelecer um vínculo com o paciente, melhorando consideravelmente o andamento do procedimento prestado. Um comportamento humanitário do dentista, possuindo consideração e atenção as lamentações e dores dos pacientes e os esclarecimentos que irão ser estabelecidos durante os procedimentos a ser realizado diminuem e até elimina a ansiedade do paciente. Desta forma, segurança, determinação e serenidade necessitam se fazer presentes pelo CD no decorrer de todo tratamento terapêutico (Scherer Ci e Scherer Mda, 2015).

Para os profissionais, os benefícios incluem a construção de uma relação de confiança com os pacientes, aumento da satisfação profissional e redução do estresse no ambiente de trabalho (Mendes e Pereira, 2019). Além disso, a humanização do atendimento pode contribuir para a melhoria da imagem e da reputação da clínica odontológica, atraindo mais pacientes e fidelizando os atuais.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Humanizar as práticas em odontologia é abrir um campo de promoção e prevenção através das práticas de um ambiente acolhedor e um atendimento qualificado. A PNH 2010, evidencia que o profissional deve ouvir o paciente, compreender suas queixas e expectativas, e explicar o procedimento de maneira clara e compreensível. Botazzo (2013), descreve, em um estudo realizado com cirurgiões que os pacientes valorizam a atenção recebida, a clareza na explicação dos procedimentos, e o respeito durante o atendimento. Considerando que o atendimento odontológico

é uma parte essencial da saúde geral e do bem-estar das pessoas, faz-se necessário levar em conta que muitos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) ainda encontram dificuldades importantes quando se fala em tratamento odontológico, apontando o medo e a ansiedade como entraves utilizados para evitar e/ou até mesmo descrever a ida ao dentista (Brasil, 2010).

Na Odontologia, os pacientes estão, progressivamente, mais informados e exigentes sobre os diversos tipos de tratamento. É importante individualizar, personalizar, entender cada caso, respeitando as decisões individuais. Cada ser humano é único e traz consigo seus conceitos, medos e traumas. Então o profissional que considera esses fatores pode construir o sucesso de qualquer tratamento (Schneider A, et al., 2018).

Os desafios são muitos, principalmente quando o assunto é prática em humanização, contudo, como forma de minimizar esses danos interpessoais provocados por uma formação ainda culturalmente despreparada para o novo, Vargas et al. (2020) defendem que existem várias práticas integrativas que são fundamentais para o atendimento humanizado na Odontologia e que podem ser adotadas como estratégias significantes a esse atendimento, desde a formação acadêmica dos cirurgiões-dentistas, como por exemplo o exercício da comunicação empática, a criação de ambientes acolhedores, o fornecimento de informações claras, o treinamento da equipe de saúde bucal, o agendamento flexível, o uso de tecnologias inclusivas, a adoção de programas educativos, a solicitação de feedback regular do paciente no acompanhamento pós-tratamento e a inserção de programas de fidelidade. Essas práticas, segundo os autores, são consideradas algumas das muitas estratégias essenciais para promover o acesso equânime, resolutivo e integral dos usuários aos serviços de saúde, inclusive bucal, reduzindo barreiras de comunicação entre profissionais de saúde e pacientes, bem como criando um ambiente em que as pessoas se sintam confortáveis ao buscar assistência e atenção odontológica.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A humanização e o acolhimento no atendimento odontológico são essenciais para promover uma experiência positiva e satisfatória para os pacientes. Embora existam desafios para a implementação dessas práticas, os benefícios para pacientes e profissionais são significativos. A formação continuada em habilidades de comunicação e empatia, aliada ao uso de novas tecnologias, pode contribuir para um atendimento mais humanizado e eficiente.

Contudo, adotar uma prática empática no atendimento odontológico, dando maior autonomia através da escuta qualificada e do respeito, o torna mais humanizado e acolhedor, traz maior confiança, tranquilidade, diminui a ansiedade do paciente e faz com que o mesmo colabore mais como tratamento.

REFERÊNCIAS

- Almeida AP. **História e Evolução: passo a passo da Odontologia**. In: Conselho Regional de Odontologia do Rio de Janeiro. 125 anos de autonomia da Odontologia no Brasil. Rev. CRORJ. 2009; 10: 10-2.
- ALMEIDA AP. **História e Evolução: passo a passo da Odontologia**. In: Conselho Regional de Odontologia do Rio de Janeiro. 125 anos de autonomia da Odontologia no Brasil. Rev. CRORJ. 2009; 10-20.
- ALMEIDA, R. S., Silva, M. C., & Santos, M. R. (2018). **Comunicação eficaz no atendimento odontológico: uma revisão da literatura**. *Revista Brasileira de Odontologia*, 75(1), 56-64.
- BOTAZZO, C. (2013). **A política nacional de humanização da atenção e gestão do SUS: o enfrentamento do desafio cotidiano**. *Ciência & Saúde Coletiva*, 18(1), 7-9.
- BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Resolução CNE/CES 3, de 19 de fevereiro de 2002. **Institui Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Odontologia**, Brasília, 19 fev. 2002. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0320_02.pdf>. Acesso em: 6 de setembro de 2024.
- BRASIL. Ministério da Saúde. (2010). **Ambiência**. Disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/ambiencia_2ed.pdf>. Acesso em: 21 de agosto de 2024.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização do SUS**. Brasília, Distrito Federal, 2013.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.446/14, de 11 de novembro de 2014. **Redefine a Política Nacional de Promoção da Saúde [Internet]**. 2014 [acesso em 2019 Fev. 27]. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt2446_11_11_2014.html>. Acesso em: 27 de agosto de 2024.

BREHMER LCF, Verdi M. **Acolhimento na atenção básica: reflexões éticas sobre a atenção à saúde aos usuários.** *Ciência e Saúde Coletiva*. 2010; 15(3):3569-78.

COSTA, L. A., & Souza, V. H. (2017). **Empatia e sensibilidade no atendimento odontológico.** *Journal of Dental Care*, 29(2), 123-130.

DESCRIPTORES EM CIÊNCIAS DA SAÚDE. ID do descritor: DDCS050296. Disponível em: https://decs.bvsalud.org/ths/resource/?id=50296&filter=ths_regid&q=DDCS050296. Acessado em: 20 de agosto de 2024.

FERREIRA, P. R., & Santos, G. R. (2016). **Ambiente físico e acolhimento no atendimento odontológico.** *Dental Environment Journal*, 22(3), 210-219.

FRACOLLI LA, ZOBOLI LCP. **Descrição e análise do acolhimento: uma contribuição para o programa de saúde da família.** *Rev Esc Enferm USP*. 2004; 38(2):143-51.

GUERRA CT, BERTOZ APM, FAJARDO RS, ALVES REZENDE MCR. **Reflexões sobre o conceito de atendimento humanizado em Odontologia.** *Arch Health Invest*. 2014; 3(6): 31-6.

KANTORSKI LP et al. **Avaliação qualitativa de ambiência num centro de atenção psicossocial.** *Ciênc. Saúde Coletiva*. 2011; 16(4): 2059-2066.

MENDES, A. C.; PEREIRA, J. R. (2019). **Formação continuada em habilidades de comunicação para dentistas.** *Odontologia em Foco*, 35(1), 45-52.

MINAYO, M. C. S., DESLANDES, S. F. (2009). **Humanização dos cuidados em saúde.** Rio de Janeiro: Editora Fiocruz.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: A humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS.** 1º ed. Brasília: Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização; 2004.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (BR). **Humaniza SUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS** [Internet]. 4ª ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde; 2010 [acesso em 2019 Fev 26]. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_documento_gestores_trabalhadores_sus.pdf. Acesso em: 29 de agosto de 2024.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização (PNH)**. 1º ed. Brasília: Secretaria de Assistência à Saúde; 2015.

MITRE SM, et al. **Avanços e desafios do acolhimento na operacionalização e qualificação do Sistema Único de Saúde na Atenção Primária: um resgate da produção bibliográfica do Brasil**. *Ciência & Saúde Coletiva*, 2012; 17(8): 2071-2085.

MORITA, MC; Kriger, L. **Mudança nos cursos de odontologia e a interação com o SUS**. *Rev da ABENO* 4(1):17-21 -2003.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (2007). **Humanização dos serviços de saúde**. Genebra: OMS.

PEREIRA, C. R., & Roncalli, A. G. (2013). Humanização no atendimento odontológico: uma análise da percepção de cirurgiões-dentistas e pacientes de um município brasileiro. *Revista Brasileira de Odontologia*, 70(2), 142-147.

RAMOS FB. **Como o paciente se sente ao ser atendido por um aluno de Odontologia?** *Rev. CROMG*. 2001; 7:10-5.

REZENDE MCRA, Lopes MRANE, Gonçalves DA, Zavanelli AC, Fajardo RS. **Acolhimento e bem estar no atendimento odontológico humanizado: o papel da empatia**. *Arch Health Invest*. 2015; 4(3): 57- 61.

RODRIGUES MPR. **A representação social do cuidado no Programa Saúde da Família na cidade de Natal**. *Rev Ciênc Saúde Colet*. 2008; 13: 71-82.

SALAS MM, et al. **Estimated prevalence of erosive tooth wear in permanent teeth of children and adolescents: an epidemiological systematic review and meta regression analysis**. *J Dent*. 2015; 43(1): 42-50.

SANTIAGO VF, DUARTE DA, MACEDO AF. **O impacto da cromoterapia no comportamento do paciente odontopediátrico**. *Rev. Bras. Pesqui. Saúde*. 2009; 11(4):17-21.

SCHNEIDER A, et al. **Mental imagery in dentistry: Phenomenology and role in dental anxiety. J Anxiety Disord.**, 2018;58:33- 41.

SILVA, A. L., COSTA, R. M., NASCIMENTO, T. S. (2018). **Acolhimento e humanização no atendimento odontológico: uma revisão sistemática**. *Journal of Dental Research*, 44(3), 89-99.

SOUZA ECF, VILAR RLA, ROCHA NSD, et al. **Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais da saúde.** Cad. Saúde Pública. 2008; 24(1):100-10.

SUS e Organizadores. **Política Nacional de Humanização**, 1ª edição, 2004.

TEIXEIRA, R.R. **Humanização e atenção primária à saúde.** Cienc. Saúde Colet., v.10, n.3, 2005, p.585-97. Tiedmann CR, Linhares E, Silveira JLGC. **Clínica Integrada Odontológica: perfil e expectativa dos usuários e alunos.** Pesq Bras Odontoped Clin Integr. 2005; 5 (1): 53-8.

USUAL AB, ARAUJO AA, DINIZ FVM, DRUMOND MM. **Necessidade Sentida e observada: suas influências na satisfação de pacientes e profissionais.** Arquivos em Odontologia. 2006; 42(1):1-80.

Vargas, K. F. de Wuttke, I. C., Brew, M. C. C. da C. H., Busato, A. L. S., Bavaresco, C. S. & Moura, F. R. R. de. (2020). **Formação humanizada em Odontologia: um olhar diferenciado para a subjetividade.** Revista ABENO, 20(1), 33–43. Disponível em: <<https://doi.org/10.30979/rev.abeno.v20i1.869>>. Acesso em: 23 de agosto de 2024.