

Acolhimento na Faculdade de Odontologia da UFMG: humanização no atendimento dos pacientes

Millena Jardim Vieira*; **Pedro Henrique Durães Guimarães****; **Lumena Thaís Vimieiro Melo*****; **Juliana Vilela Bastos******; **Ricardo Reis Oliveira******; **Patricia Valente Araujo*******

- * Estudante de graduação em Odontologia, Universidade Federal de Minas Gerais
- ** Cirurgião-dentista, graduado pela Universidade Federal de Minas Gerais
- *** Técnico Administrativo em Educação, Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Minas Gerais
- **** Professor Adjunto, Departamento de Odontologia Restauradora, Universidade Federal de Minas Gerais
- ***** Professor Associado, Departamento de Odontologia Restauradora, Universidade Federal de Minas Gerais

Recebido: 05/06/2021. Aprovado: 29/09/2021.

RESUMO

A Política Nacional de Humanização (PNH) foi criada em 2003 pelo Ministério da Saúde, em meio à necessidade de se ampliar o convencional modelo sanitário baseado no eixo doença-cura para um modelo que abordasse, de maneira coletiva, a família e a comunidade. A modificação das estratégias de atuação/atendimento e da gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) tornou-se, então, uma prioridade. O objetivo desse artigo foi relatar a implementação das práticas de acolhimento para os usuários que buscam atendimento clínico na Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Minas Gerais (FAO-UFMG). A partir da criação do projeto de extensão “Acolhimento e Orientação ao Usuário da FAO-UFMG”, em agosto de 2017, dados quantitativos relacionados à queixa principal e encaminhamento dos pacientes foram coletados das fichas clínicas específicas do projeto. Da análise desses dados, foi possível perceber que os usuários passaram a ser atendidos de forma mais humanizada, acolhedora, respeitosa e com maior qualidade, tendo sua trajetória terapêutica mais bem delineada. As ações implementadas também repercutiram positivamente na logística de funcionamento do setor responsável pela recepção dos pacientes, no cuidado prestado pelos profissionais envolvidos na atenção à saúde e no aprendizado dos alunos, contribuindo para a consolidação do projeto, pautado nos pilares da extensão.

Descritores: Saúde. Relações Comunidade-Instituição. Acolhimento. Odontologia. Sistema Único de Saúde.

1 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 saúde¹. 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 deles².

Dentre as diretrizes do HumanizaSUS, tem-se o Acolhimento. Essa diretriz considera como legítima a demanda apresentada pelo paciente, construindo relações de confiança, compromisso e vínculo entre toda a equipe de trabalho e o usuário. Por meio da realização de uma escuta qualificada às queixas e necessidades do paciente, propicia um atendimento com prioridades em cada caso, com base na vulnerabilidade, risco e gravidade¹. Mesmo sendo uma diretriz de alta relevância na PNH, deve-se considerar o acolhimento atuando em conjunto com as outras cinco diretrizes existentes (ambiência, clínica ampliada, cogestão, valorização do trabalhador e direito dos usuários), pois é nessa integração que se constrói a humanização na rede de saúde pública³.

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 profissional⁴. Nesse contexto, o atendimento a usuários nas clínicas universitárias deve responder à necessidade de formação e treinamento prático e técnico dos alunos. Além disso, deve incluir o ideal ético de suprir as necessidades de saúde e as demandas dos pacientes que procuram esse tipo de

atendimento, bem como a formação humanizada dos profissionais de saúde⁵.

Inúmeros relatos na literatura demonstram experiências pertinentes e positivas obtidas a partir da prática do acolhimento em diferentes contextos e abordagens, no dia a dia dos serviços em saúde. A experiência da prática do acolhimento em uma Unidade Básica de Saúde na cidade de Porto Alegre é um exemplo disso. Tais práticas permitiram uma escuta e uma resposta mais adequada a cada usuário, restabelecendo a responsabilização com a saúde dos indivíduos e estabelecendo vínculos entre profissionais e população⁶. Além disso, o acolhimento é uma doutrina considerada como uma importante ferramenta de acesso aos serviços de saúde e, também, como uma proposta de mudança do processo de trabalho em saúde, a fim de atender a todos os que procuram o serviço de saúde bucal da instituição^{6,3}. De forma similar, observou-se que, a partir da prática de acolhimento aos pacientes na Faculdade de Odontologia da Universidade Federal da Paraíba, os usuários se sentiram mais seguros e confiantes. Segundo esse estudo, os pacientes almejam que um cirurgião-dentista ideal seja um profissional com habilidades técnicas, mas, sobretudo, que tenha um contato humanizado e acolhedor com o paciente⁷.

Na mesma perspectiva, o acolhimento aliado à classificação de risco foi implementado durante o funcionamento do serviço de urgência da Faculdade de Odontologia da Universidade Estadual de Maringá. Esta ação contribuiu para avançar em direção à integralidade da atenção na medida em que possibilitou uma resposta efetiva à demanda dos usuários, por não somente atender à urgência referida, mas pelo encaminhamento responsável a outros serviços que fossem detectados como necessários⁸. Outra abordagem foi realizada na Faculdade de Odontologia da Universidade Federal do Pará, onde o intuito era a modificação do ambiente da sala de espera, por

meio do acolhimento ao usuário. Por conseguinte, os pacientes passaram a ter acesso às informações sobre saúde e sobre o seu percurso de tratamento nas clínicas, favorecendo a adesão ao tratamento odontológico e reduzindo o estresse e/ou a ansiedade causada pela consulta⁵.

O Centro de Apoio, Seleção e Encaminhamento ao Usuário (CASEU) é o setor da Faculdade de Odontologia da UFMG (FAO-UFMG) responsável pela recepção e gestão dos pacientes que são atendidos na instituição. Em 2016, o CASEU passou por uma reestruturação interna, que resultou no surgimento de três gerências de trabalho: fluxo, produtividade e acolhimento. A partir do segundo semestre de 2017, uma das ações da gerência de acolhimento foi a implementação do projeto de extensão “Acolhimento e Orientação ao Usuário da FAO-UFMG”. Levando-se em conta que a UFMG é uma instituição de ensino superior pública conveniada com o SUS, a PNH e o acolhimento deveriam se fazer presentes em todas as fases do processo de saúde, com a produção de diálogo e escuta entre usuários e profissionais^{9,10}.

Diante disso, o objetivo desse artigo foi relatar a implementação das práticas de acolhimento na FAO-UFMG, descrevendo a criação do projeto de extensão “Acolhimento e Orientação ao Usuário da FAO-UFMG” e apresentando dados relacionados ao acompanhamento dos pacientes que procuraram o projeto entre janeiro de 2019 e janeiro de 2020.

2 MÉTODOS

O projeto de extensão “Acolhimento e Orientação ao Usuário da FAO-UFMG” foi criado em agosto de 2017, e encontra-se registrado no Sistema de Informação da Extensão da UFMG (SIEX 402948). A seleção para o projeto ocorre semestralmente, com 12 vagas para alunos voluntários. Desde 2019, conta com a participação de um aluno bolsista, financiado pelo sistema de

fomento da Pró-Reitoria de Extensão. A avaliação do projeto se dá por meio de reuniões periódicas da equipe (coordenação, docentes, discentes e servidores) e um *feedback* dos alunos envolvidos, que apontam elogios, críticas e sugestões ao final de sua participação. Para o ano de 2020, estava prevista a implementação de um questionário envolvendo os pacientes nessa avaliação, o que não foi possível em função da paralisação das atividades presenciais em decorrência da pandemia do novo coronavírus.

Os eixos norteadores da sua criação são a Política Nacional de Humanização³ e o Projeto Pedagógico da Faculdade¹¹, pautado na equidade, integralidade e universalidade. As atividades de extensão, ligadas ao ensino e à pesquisa, representam um dos meios pelos quais a FAO interage com a comunidade. A qualidade e a quantidade das atividades extensionistas mostram a sua importância no objetivo de superar as desigualdades e a exclusão, evidenciando uma crescente sensibilidade social¹². O público-alvo consiste nos usuários que chegam à FAO de forma espontânea ou referenciada pelo SUS, em busca de informações a respeito de algum tipo de tratamento. O projeto conta com uma sala de espera e um consultório próprio para o atendimento dos pacientes, localizados no CASEU. Ao término da consulta, o paciente recebe orientações sobre sua saúde bucal e sobre a conduta necessária para a resolutividade do seu caso, sendo encaminhado para alguma clínica da faculdade ou para as unidades básicas de saúde de referência.

O funcionamento do projeto ocorre de segunda a sexta-feira, nos períodos de 8 às 12h e de 14 às 18h, tendo como sede o CASEU. A equipe é composta por alunos voluntários da graduação, um bolsista, servidores técnico-administrativos do CASEU, professores-tutores das clínicas da graduação e a equipe da radiologia. Vale destacar que, atualmente, a participação dos voluntários da graduação ocorre do 7º ao 10º período, tendo em

vista a maior carga curricular, prática clínica e destreza dos alunos nessas etapas do curso, o que reflete no bom andamento do projeto.

As atividades desenvolvidas no projeto consistem em realizar escuta atenta das queixas do usuário, exames clínico e radiográfico (quando necessário) e preenchimento de ficha clínica própria do projeto. Nessa ficha são coletados os seguintes dados: nome, registro geral e CPF, idade, sexo, endereço completo com CEP, telefone para contato, procedência (se chegou à faculdade encaminhado pelo SUS ou por demanda livre); número de registro no Sistema Informatizado do CASEU (caso o paciente já tenha sido atendido na faculdade), queixa principal, levantamento de necessidades, exame radiográfico (se necessário), encaminhamento dado ao paciente, assinaturas (do aluno, do paciente ou responsável legal e do servidor do CASEU) e data do atendimento. Com base no exame clínico e no levantamento de necessidades realizado, o paciente é direcionado e orientado, com o intuito de que sua demanda seja atendida.

Por meio desta avaliação inicial, durante o primeiro ano do projeto, constatou-se uma falta de articulação e interação entre as necessidades apontadas pelos usuários e a condução de seu tratamento. Em função disso, a partir do primeiro semestre de 2019, dados relacionados ao destino dos pacientes que procuraram o projeto foram, assim, coletados, de forma a realizar um acompanhamento da trajetória do paciente. Para tanto, em fevereiro de 2020, o prontuário de cada paciente atendido no projeto entre janeiro de 2019 e janeiro de 2020 foi consultado no sistema informatizado do CASEU, a fim de detectar a situação do paciente naquele momento. A situação do paciente foi classificada de acordo com as seguintes opções: 1) paciente já havia sido atendido e recebido alta; 2) paciente se encontrava em tratamento; 3) paciente foi encaminhado para outros projetos de extensão ou cursos de

especialização em função de sua demanda específica; 4) paciente foi direcionado à Unidade Básica de Saúde (UBS) de origem para ser incluído no Sistema de Regulação e Marcação de Consultas (SisReg); 5) paciente se encontrava em lista de espera para uma vaga em clínica da graduação ou 6) outros destinos (fichas incompletas, encaminhamentos cancelado ou pacientes agendados que não compareceram ao atendimento).

Além disso, com o intuito de realizar uma avaliação quantitativa do projeto, computou-se o número de pacientes atendidos desde o seu início (agosto de 2017) até dezembro de 2019, além do número de docentes, discentes e servidores técnico-administrativos envolvidos.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Do início do projeto em agosto de 2017, até 28 de janeiro de 2020, foram realizados 4.769 atendimentos. Pode-se perceber, pela análise da figura 1, que houve um aumento considerável no número de pacientes atendidos, comparando-se o segundo semestre de 2017 (717 pacientes) aos semestres subsequentes de 2018 e 2019.

Comparando-se o segundo semestre de 2017 com o primeiro semestre de 2018, houve um aumento de 15% no número de pacientes atendidos. Já em relação ao 1º semestre de 2018, o número de atendimentos nesse mesmo período em 2019 representou um aumento de 34,1%. O incremento no número de atendimentos entre os segundos semestres de 2018 e 2019 foi de 34,5%. Ao se analisar a totalidade dos pacientes atendidos no projeto nos dois anos completos de funcionamento, tem-se que o ano de 2019 (2.323 atendimentos) teve um aumento de 34,3% em relação ao ano de 2018 (1.729 atendimentos). Essa evolução nos números contabilizados evidencia o crescimento resultante de uma maior procura por parte dos usuários que vêm, a cada semestre, contribuindo para a consolidação do projeto na

FAO-UFMG e para o aumento de sua visibilidade e importância dentro da faculdade.

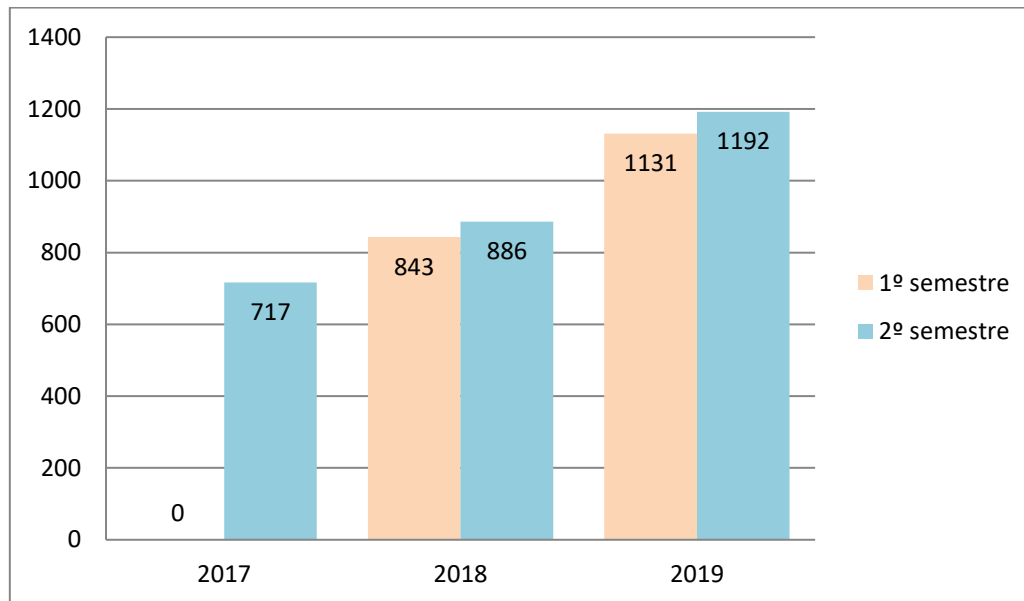


Figura 1. Número de atendimentos nos anos de 2017, 2018 e 2019

Tendo como porta de entrada a recepção ao usuário, o acolhimento se faz presente por meio de atitudes e comportamentos atenciosos, levando em conta uma assistência integral e holística, de modo que exista uma responsabilização do cuidado, sendo pela resolubilidade dos problemas ou pelos encaminhamentos necessários¹².

Atentos a isso, considerou-se importante, portanto, acompanhar a trajetória dos pacientes que haviam sido atendidos no Acolhimento. A partir de janeiro de 2019, o projeto se dispôs a, além de acolher o paciente na sua chegada à Faculdade, realizar um acompanhamento de sua trajetória, monitorando se o destino dado a este paciente era suficiente para atender à sua demanda. Para um melhor entendimento dos encaminhamentos dados aos pacientes, é preciso ter conhecimento da logística de funcionamento da FAO, em relação às possibilidades de encaminhamento dada àqueles pacientes que procuram atendimento.

Aqueles pacientes que passam pelo projeto e já possuem registro numérico no sistema informatizado do CASEU (ou seja, já fizeram

algum tratamento na faculdade), podem ser encaminhados, de acordo com a sua demanda, para qualquer clínica de graduação. O mesmo ocorre caso o usuário seja aluno da universidade, servidor da UFMG ou paciente do Hospital das Clínicas da mesma instituição.

Devido ao convênio existente entre a FAO e o SUS, grande parte dos atendimentos e procedimentos clínicos de atenção primária são custeados pela Prefeitura de Belo Horizonte e por isso, em disciplinas como Endodontia I e II, Dentística I e Periodontia I e II, dentre outras, são atendidos aqueles pacientes provenientes do SisReg e vinculados ao SUS.

Existem, em contrapartida, disciplinas que aceitam pacientes via demanda livre. Essas se caracterizam pela alta rotatividade de pacientes e, conseqüentemente, de vagas, e/ou pelo fato de que alguns dos procedimentos realizados podem gerar custos laboratoriais, como no caso de restaurações indiretas e próteses, que são arcados pelo paciente. Exemplificando, têm-se as disciplinas de Cirurgia I e II, Dentística II e III,

Prótese Total Removível, Prótese Parcial Removível e Prótese Fixa. Portanto, se o paciente precisa de atendimento em disciplinas de demanda livre, projetos de extensão, cursos de pós-graduação ou nos núcleos de especialidades existentes na faculdade, o mesmo pode ser encaminhado diretamente conforme sua necessidade, independente de ter registro na faculdade.

Por fim, aqueles casos que não se enquadram em nenhuma das situações descritas acima são

encaminhados às Unidades Básicas de Saúde (UBSs) de origem. Nesses locais, o usuário solicita sua inclusão no SisReg, a fim de aguardar por vagas para tratamento odontológico em instituições de ensino como a FAO e em centros de especialidades que são vinculados ao SUS.

O resultado da análise das fichas dos pacientes atendidos no projeto e seu encaminhamento, realizada por meio de consulta ao Sistema Informatizado do CASEU, pode ser visto na figura 2.

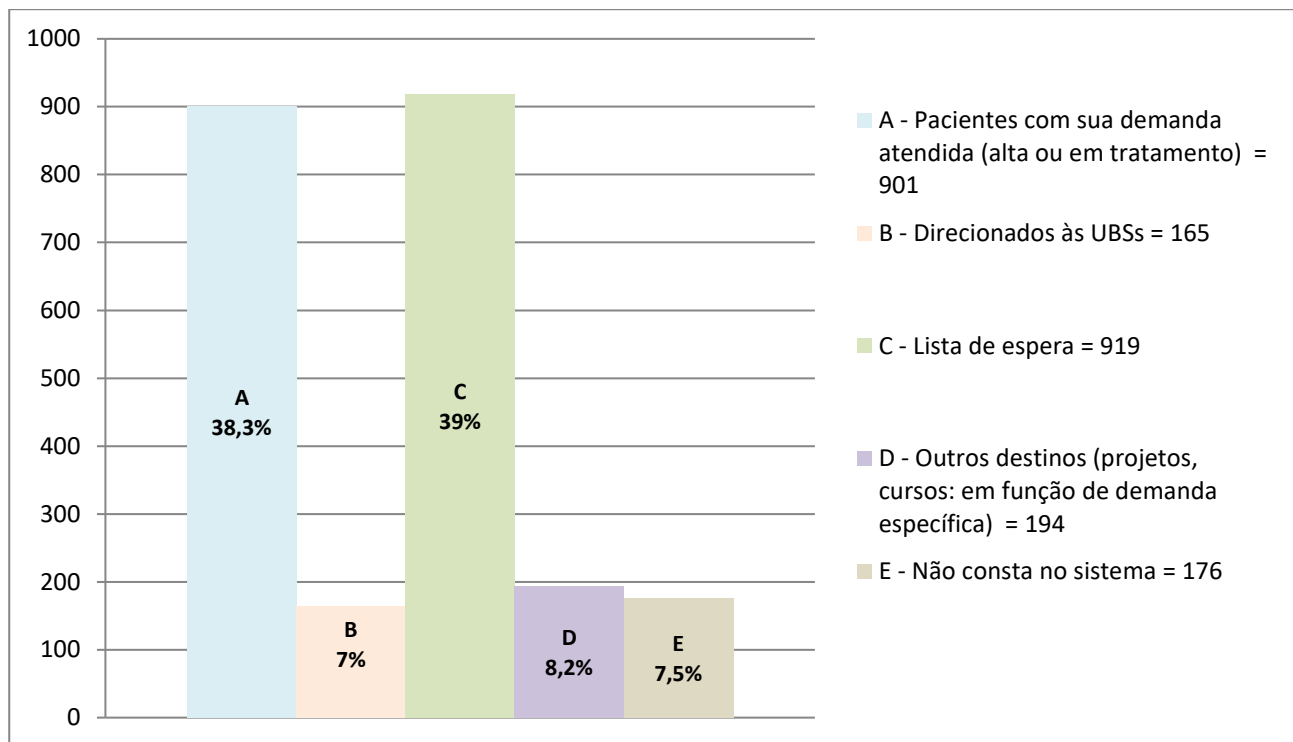


Figura 2. Encaminhamento dado aos pacientes do projeto no período de janeiro de 2019 a janeiro de 2020

Dos 2.355 atendimentos realizados no período entre janeiro de 2019 a janeiro de 2020, 564 já haviam sido atendidos e recebido alta, 193 pacientes encontravam-se em tratamento nas clínicas da graduação e 144 pacientes foram encaminhados (para projetos de extensão, clínicas de aperfeiçoamento/especialização, clínica de

patologia, implantes, núcleo de ortodontia ou mesmo para o atendimento de urgência da faculdade). Assim, 901 pacientes atendidos no projeto tiveram a resolutividade do seu caso, o que equivale a 38,25% do total.

Em relação aos 165 usuários orientados a procurarem pelas UBS de referência (7% do total),

ressalta-se que a FAO-UFMG atua de acordo com o Protocolo de Cooperação entre Entes Públicos (PCEP) assinado com a Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte, seguindo assim as regras de encaminhamento e atendimento protocoladas pelo SUS. Conforme já dito anteriormente, algumas disciplinas só aceitam pacientes encaminhados via SisReg, e embora muitos desses pacientes procurem voluntariamente a faculdade em busca de atendimento, eles precisam ser direcionados às UBS para que assim sejam inseridos no SisReg e possam ter direito a estes tratamentos.

Ao se observar o número de pacientes em lista de espera (919 ou 39% do total), pode-se inferir que a procura por tratamento tem sido maior que a oferta de vagas na FAO-UFMG. Muitos pacientes iniciam o tratamento e, por precisarem de um tratamento multidisciplinar, precisam aguardar uma vaga para tratamento em outra disciplina.

Na figura 2 observa-se, ainda, que 194 pacientes foram classificados como “outros destinos”. Desses pacientes, 35 tiveram o seu encaminhamento cancelado, por já terem realizado o tratamento ou por não desejarem ou necessitarem mais do atendimento para o qual foram agendados; 64 fichas clínicas estavam incompletas, não apresentando o encaminhamento, o que inviabilizou a sua contabilização; 46 usuários não compareceram à primeira consulta, perdendo o direito à vaga; 49 pacientes não receberam nenhum tipo de encaminhamento para tratamento na faculdade, por não possuírem demandas em saúde bucal, por optarem em buscar por outras alternativas de tratamento (como outros cursos de Odontologia e serviços particulares) ou por não retornarem ao atendimento do projeto com o exame radiográfico solicitado, o que inviabilizou o diagnóstico e o possível encaminhamento a ser realizado.

Até o término dessa pesquisa, em fevereiro de 2020, 176 encaminhamentos ainda não haviam

sido transferidos para o banco de dados do Sistema Informatizado do CASEU, ou seja, 7% dos pacientes ainda não tinham sido encaminhados, como registrado na figura 2, coluna “não encaminhados”.

Da análise dos dados apresentados, pode-se dizer que o projeto de extensão “Acolhimento e Orientação ao Usuário da FAO-UFMG” trouxe benefícios tanto para os pacientes da faculdade quanto para o meio acadêmico. Além dos usuários passarem a ser recepcionados e atendidos de forma mais humanizada, acolhedora, respeitosa e com maior qualidade, sua trajetória terapêutica tem sido acompanhada de forma satisfatória e integral⁵. Exalta-se a importância de atividades de promoção e humanização da saúde em ambientes de espera ambulatoriais e em clínicas universitárias, para a construção da cidadania e integralidade dos sujeitos, possibilitando, com isso, melhorias na relação paciente-profissional, diminuição da ansiedade e conscientização de sua realidade no processo saúde-adoecimento⁵.

Os alunos do projeto tiveram a possibilidade de desenvolver suas habilidades de diagnóstico, planejamento e comunicação, além aprofundar seus conhecimentos na organização e gestão do SUS. O acolhimento traz consigo uma maneira de operacionalizar o trabalho na saúde. Ao se propor ouvir atentamente as queixas e demandas trazidas pelos pacientes, o profissional tem a chance de avaliar (com o devido rigor técnico) qual o grau de risco, urgência, gravidade e vulnerabilidade do caso em questão. Desse modo, todos aqueles que recorrem às equipes de saúde devem ter uma resposta baseada na sua necessidade e na disponibilidade de oferta de serviço^{1,3}.

O CASEU, por sua vez, teve a sua logística de funcionamento melhorada, pois, com o advento do projeto, a rotina de trabalho da equipe de servidores técnico-administrativos em educação que atuam no setor tornou-se mais dinâmica e produtiva. A presença dos alunos do projeto dentro

do CASEU também se consolidou como uma ferramenta importante de interlocução e aproximação entre a comunidade acadêmica.

Anteriormente à implementação do projeto, os pacientes, que procuravam o setor tinham suas demandas e dúvidas respondidas pelos servidores. O Acolhimento permitiu que os pacientes sejam examinados e orientados pelos discentes, sob a supervisão dos professores orientadores, o que resultou em uma escuta mais qualificada das necessidades, com maior possibilidade destas serem solucionadas e encaminhadas.

Outro ponto a ser frisado é que a humanização do atendimento também proporciona uma evolução geral da equipe na prestação de assistência à saúde¹³. Os estabelecimentos de saúde que priorizam o atendimento humanizado costumam ser exemplos de tratamento com os profissionais. Instituições que priorizam o ser humano têm profissionais de saúde muito mais felizes com seus trabalhos e menores índices de doenças laborais por insatisfação. Enfim, a humanização estabelece-se como construção de atitudes ético-estético-políticas em sintonia com um projeto de corresponsabilidade e qualificação dos vínculos entre os profissionais e entre estes e os usuários na produção de saúde¹⁴.

No entanto, enfatiza-se os limites a serem rompidos pelo acolhimento e o desafio de que esta estratégia de trabalho em saúde possa ser a tradução de um novo agir em saúde, a fim de consolidar uma atenção à saúde mais acessível, humana e integral⁶. Para que o acolhimento seja presente é preciso saber qual o caminho que o paciente irá percorrer, ou seja, como ele chega, como é recepcionado, quem o recepciona, orienta e instrui, se há sala de espera e consultório disponíveis, se o paciente é esclarecido quanto as suas necessidades em saúde, como ele deve proceder após atendimento, melhorando a qualidade no atendimento e refletindo no bem-estar do paciente. Em outras palavras, *“acolher é um compromisso de resposta*

*às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde”*³.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Frente ao exposto, fica claro que a humanização é uma temática cada vez mais recorrente no cotidiano dos serviços em saúde. Desse modo, programas como a PNH reiteram os ideais do SUS e a valorização do paciente, buscando promover sua autonomia através da escuta ativa/qualificada, da empatia, da cordialidade e do respeito. Criado com o objetivo de recepcionar de forma acolhedora, humana e com qualidade aqueles que buscam por algum tipo de tratamento ou informação na FAO-UFMG, o projeto Acolhimento vem consolidando sua importância tanto para o meio acadêmico quanto para a comunidade atendida por ele.

AGRADECIMENTOS

Os autores agradecem à Pró-reitoria de extensão (PROEX) da UFMG.

ABSTRACT

Welcoming Services at the School of Dentistry of UFMG: humanizing care in patient access

The National Humanization Policy was created in 2003 by the Ministry of Health. This policy emerged due to the need to expand the health model based on the disease- healing axis classification, to a model that collectively addressed the family and the community, respecting the context in which they live and their life experiences. Consequently, this led to the change in the action/attendance strategies and the SUS management becoming a priority. The aim of this article was to report the implementation of welcoming practices for users seeking clinical care at the School of Dentistry of Federal University of Minas Gerais (FAO-UFMG). Based on the creation of the extension project “Welcoming and User Guidance of FAO-UFMG,” in August 2017, quantitative data

related to the main complaint and referral of patients were collected from the specific clinical files of the project. Analysis of these data made it possible to note that users began to be cared for in a more humanized, welcoming, and respectful manner, with higher quality, and improved delineation of their therapeutic trajectory. The actions implemented also had a positive impact on the operational logistics of the sector responsible for receiving patients, on the care provided by the professionals involved in health care and on student learning, thereby contributing to the consolidation of the project, based on the pillars of extension.

Descriptors: Health. Community-Institutional Relations. User Embracement. Dentistry. Unified Health System.

REFERÊNCIAS

1. Ministério da Saúde. HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização (PNH). 1º ed. Brasília: Secretaria de Assistência à Saúde; 2015. [Acesso em 4 jun. 2021]. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf.
2. 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. [Acesso em 4 jun. 2021]. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizausus_2004.pdf.
3. Ministério da Saúde: Acolhimento nas práticas de produção de saúde. 2º ed. Brasília; 2008. [Acesso em 4 jun. 2021]. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude_2ed.pdf.
4. 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.
5. Emmi DT, Gomes JT, Barroso RFF, Araújo MVA. Humanização no Acolhimento aos Usuários das Clínicas de Ensino da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal do Pará: Cinco Anos de Experiência de um Projeto de Extensão. Rev Conexao. 2016; 12 (3): 477-86.
6. Neves M, Pretto SM, Ely HC. Percepções de usuários e trabalhadores de saúde sobre a implantação do acolhimento em uma unidade de saúde em Porto Alegre. Rev Odontol UNESP. 2013; 42 (5): 364-71.
7. Mota LQ, Farias DBLM, Santos TA. Humanização no atendimento odontológico: acolhimento da subjetividade dos pacientes atendidos por alunos de graduação em Odontologia. Arq Odontol. 2012; 48 (3):151-8.
8. Padilha LS. Processo de Implantação do Acolhimento com Classificação de Risco no Setor de Urgências da Clínica Odontológica da UEM. Maringá, 2012. [Acesso em 4 jun. 2021]. Disponível em: <http://www.pgo.uem.br/trabalhos/dissertacoes/luciene-silverio-padilha.pdf>.
9. Prefeitura Municipal de Belo Horizonte. Protocolo de Cooperação Entre Entes Públicos (PCEP) e Plano Operativo Anual (POA). Belo Horizonte: Secretaria Municipal de Saúde; 2016.
10. Pinheiro PM, Oliveira LCA. Contribuição do acolhimento e do vínculo na humanização da prática do cirurgião-dentista no Programa Saúde da Família. Interface. 2011;15(36): 185-98.
11. Colegiado de Graduação [internet]. Projeto Pedagógico do Curso de Odontologia da FO-UFMG. Belo Horizonte, 2002. [Acesso em 4

- jun. 2021]. Disponível em: <https://www.odonto.ufmg.br/colgrad/wp-content/uploads/sites/3/2019/01/Projeto-Pedag%C3%B3gico-do-Curso-de-Odontologia-da-FO-UFMG.pdf>.
12. Coutinho LRP, Barbieri AR, Santos MLM. Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. Saúde Debate. 2015;39 (105):514-24.
13. Angnes DI. Humaniza saúde: diferencial do atendimento na saúde. Bol Saúde. 2004; 18 (2):10-5.
14. Mota RA, Martins CGM, Vêras RM. Papel dos profissionais de saúde na Política de Humanização Hospitalar. Psicol Est. 2006; 11(2):323-30.

Correspondência para:

Patricia Valente Araújo
e-mail: patriciavalenteufmg@gmail.com
Av. Antônio Carlos, 66 27 Pampulha
Faculdade de Odontologia da UFMG
Departamento de Odontologia Restauradora
31270-901 Belo Horizonte/MG