



Desafios do acolhimento e humanização nos serviços odontológicos: uma revisão integrativa

Camyla Éllen da Silva Oliveira 1¹, Iasmim Maria de Alcântara Nobre Rocha 2¹, Laony Kevin da Paz Santos 3¹, Eduardo Fernandes José Oliveira Ferreira 4¹, Ana Cláudia da Silva Araújo 5¹.



<https://doi.org/10.36557/2674-8169.2025v7n3p1016-1032>

Artigo publicado em 09 de Março de 2025

REVISÃO DE LITERATURA

RESUMO

O acolhimento e a humanização são componentes essenciais no atendimento odontológico, especialmente no contexto do Sistema Único de Saúde (SUS), em que o acesso e a qualidade dos serviços enfrentam constantes desafios. Trata-se de uma revisão integrativa que tem como objetivo investigar a construção de práticas de acolhimento na odontologia, analisando seus efeitos na adesão ao tratamento, satisfação do paciente e suas barreiras no SUS. Com base na metodologia PRISMA, a revisão de literatura feita entre agosto e outubro de 2024, selecionou 19 artigos nas bases de dados PubMed e BVS publicados entre 2019 e 2024, nos idiomas de inglês e português. Os resultados indicaram que o acolhimento humanizado melhora a relação entre profissional e paciente e aumenta a adesão aos tratamentos, mas enfrenta barreiras como sobrecarga de trabalho e falta de recursos, o que necessita da atenção pública e cooperação da classe dentista para articulação de ideias e intervenções para solucionar tal problema. Conclui-se que a humanização pode transformar a experiência do paciente e fortalecer o SUS, desde que sejam adotadas políticas de capacitação e recursos estruturais adequados.

Palavras-chave: Acolhimento; Humanização da assistência; Odontologia em Saúde Pública.

Challenges of welcome and humanization in dental services: an integrative review

ABSTRACT

Reception and humanization are essential components in dental care, especially in the context of the Unified Health System (SUS), in which access and quality of services face constant challenges. This is an integrative review that aims to investigate the construction of reception practices in dentistry, analyzing their effects on treatment adherence, patient satisfaction, and their barriers in the SUS. Based on the PRISMA methodology, the literature review carried out between August and October 2024, selected 19 articles in the PubMed and BVS databases published between 2019 and 2024, in English and Portuguese. The results indicated that humanized reception improves the relationship between professional and patient and increases treatment adherence, but faces barriers such as work overload and lack of resources, which requires public attention and cooperation from the dentistry class to articulate ideas and interventions to solve this problem. It is concluded that humanization can transform the patient experience and strengthen the SUS, as long as training policies and adequate structural resources are adopted.

Keywords: Reception; Humanization of care; Dentistry in Public Health.

Instituição afiliada – Universidade Federal de Pernambuco - UFPE

Autor correspondente: Camyla Éllen da Silva Oliveira - camyla.oliveira@ufpe.br

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)





INTRODUÇÃO

O acolhimento nos serviços de saúde é uma prática importante na construção de um sistema público que valoriza os pacientes e presta um atendimento de qualidade, surgiu em meados da década de 90 para proporcionar mudanças na organização dos serviços de saúde, integralidade de acesso, além de qualificar o vínculo entre profissionais e usuários^{1,2}.

O acolhimento também é responsável por redefinir a relação entre o profissional e o usuário de forma mais humanizada, levando em conta sua subjetividade e inserindo-o em um contexto cultural e socioambiental. Para integrar o acolhimento ao modelo de atenção à saúde, é necessário ajustar alguns aspectos para facilitar o acesso, como o processo de trabalho em saúde e a forma de entrada na unidade de saúde².

Estudos indicam que práticas de acolhimento, como a escuta ativa e a criação de um ambiente acolhedor, aumentam o interesse do paciente no tratamento e promovem um maior vínculo de confiança entre profissional e paciente, o que é essencial para a continuidade do cuidado^{3,4}. Essa relação empática é especialmente importante no atendimento odontológico, onde o medo e a ansiedade dos pacientes são barreiras comuns durante o tratamento⁵.

A humanização pode ser entendida nos serviços de saúde, como a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores³. A cartilha da Política Nacional de Humanização (PNH) de 2003 descreve a humanização não como um simples programa ou política, mas como um conjunto de comportamentos das diferentes instâncias gestoras do SUS^{6,7}. Ela visa promover práticas humanizadas por meio do fortalecimento dos espaços de saúde, incentivando acolhimento, respeito à individualidade, afeto e compreensão no cuidado ao próximo, diante do processo saúde-doença^{5,8}.

O processo de atendimento humanizado deve ser centrado em procedimentos que visem beneficiar o usuário, proporcionando privacidade, autonomia e evitando intervenções desnecessárias⁸. Essa humanização, que é um dos princípios do Sistema



Único de Saúde (SUS), visa transformar a experiência do usuário por meio de uma abordagem acolhedora e integrada para tornar o cuidado mais acessível e respeitoso, isto é, o princípio da integralidade que baseia as políticas do SUS^{9,10}.

A humanização do atendimento odontológico é particularmente importante devido ao medo e ansiedade generalizados dos pacientes diante do tratamento odontológico, o que muitas vezes resulta em resistência ao atendimento e baixa adesão ao tratamento⁵.

No entanto, existem desafios significativos para a implementação efetiva do acolhimento humanizado em odontologia no SUS, incluindo a sobrecarga dos profissionais, a falta de capacitação específica e a escassez de recursos, desvalorização, o que dá pouco espaço para criatividade e autonomia dos profissionais⁵. Além disso, os usuários são submetidos a peregrinação em busca de cuidado e há um frágil trabalho em equipe no desenho acolhedor proposto pelo serviço¹¹.

Somado a isso, a formação dos estudantes de Odontologia para reconhecer as reações dos pacientes e aplicar estratégias psicológicas que reduzam a ansiedade, incentivando comportamentos colaborativos, deveria ser considerada tão fundamental quanto o preparo técnico⁴. Em um estudo que avaliou o impacto de diferentes abordagens nos cursos de Odontologia sobre a formação profissional de cirurgiões-dentistas, observou-se que, mesmo quando a instituição é voltada para a saúde coletiva, ela não promove a formação de valores humanos nos seus egressos. Ao invés disso, capacita aqueles que já possuem uma maior sensibilidade às questões sociais para atuar nessa área^{4,12}.

Portanto, esta revisão integrativa visa explorar as práticas e desafios do acolhimento e da humanização nos serviços odontológicos do sistema público de saúde, discutindo seu impacto na adesão dos pacientes ao tratamento e nas percepções de qualidade do atendimento.

METODOLOGIA

Refere-se a uma revisão bibliográfica de publicações que oferecem uma análise



integrativa da literatura atual, abordando o tema com base na análise dos resultados das pesquisas incluídas. Para isso, conduziu-se uma pesquisa nas bases de dados PubMed ([PubMed \(nih.gov\)](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/)) e BVS (Biblioteca Virtual de Saúde - [Portal Regional da BVS \(bvsalud.org\)](https://portal.bvsalud.org/)), combinando os termos “Acolhimento”, “Humanização da assistência” e “Odontologia”, extraídos dos Descritores em Ciências da Saúde ([DeCS – Descritores em Ciências da Saúde \(bvsalud.org\)](https://bvsalud.org/decs/)) e MeSH ([Medical Subject Headings - Home Page](https://www.nlm.nih.gov/mesh/)).

Para a busca, seguiram-se as etapas metodológicas: elaboração da pergunta norteadora, busca na literatura, coleta de dados, análise crítica dos estudos incluídos, discussão dos resultados e apresentação da revisão integrativa. A pergunta norteadora definida foi: “Quais são as principais práticas, benefícios e barreiras para a implementação de acolhimento e humanização no atendimento odontológico no Sistema Único de Saúde (SUS)?”. Para responder a essa questão, selecionaram-se os descritores.

A metodologia seguiu as diretrizes PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). O processo de coleta e organização dos dados ocorreu entre os meses de agosto e outubro de 2024.

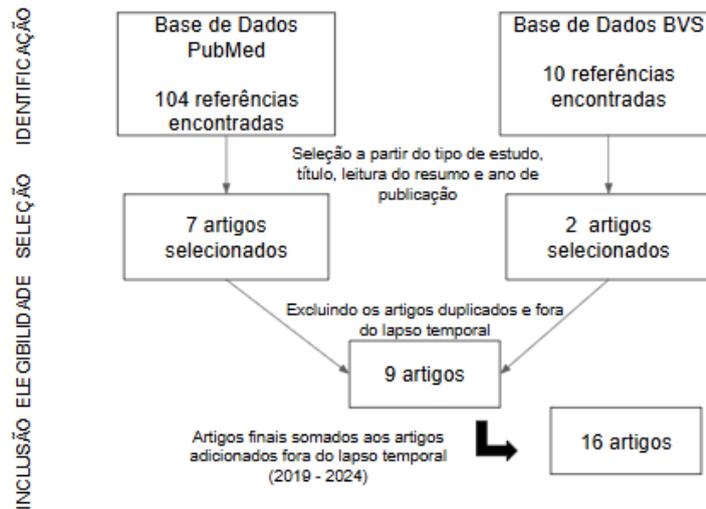
A pesquisa foi guiada pela abrangência temporal entre os anos de 2019 a 2024, publicados online, com idioma em português e inglês, a fim de oferecer um panorama das pesquisas realizadas recentemente, dando preferência aos artigos mais atuais. Além disso, foram adicionados alguns artigos que estavam fora do lapso temporal delimitado, pois estes contribuíam para a contextualização e evolução das pesquisas acerca do tema e agregaram ao estudo, por haver uma limitação na busca no que tange à quantidade de publicações encontradas para o tópico do primeiro atendimento nos sistemas públicos de saúde.

Dois avaliadores independentes efetuaram a seleção dos artigos. Em caso de divergência, o artigo foi incluído. Para realização do presente trabalho, foram selecionados artigos baseando-se na sua relevância à construção, excluindo, artigos de dissertações, trabalhos de conclusão de curso, teses, resenhas, livros e capítulos.

Seguindo esses critérios, foram encontrados 114 artigos, sendo destes, 104 trabalhos na base de dados PubMed e 10 na base BVS. Dos artigos encontrados com esses parâmetros, foram selecionados, a partir do título, leitura dos resumos e ano de publicação mais recente, um total de 12 publicações da base de dados PubMed e 4

publicações da base de dados BVS. Eliminando os artigos que se repetiam nestas bases, foram analisadas, neste trabalho, 16 publicações (Figura 1).

Figura 1: Esquema metodológico PRISMA da revisão de literatura.



Fonte: Dos autores (2024).

RESULTADOS

Dos 16 artigos, 8 (50%) foram publicados durante os anos de 2019 e 2024, sendo o menor número de publicações ocorridas no ano de 2024. Houve, também, a adição de nove artigos fora desse lapso, sendo 2 deles de 2018 (12,5%), 1 de 2017 (6,25%), 2 de 2016 (12,5%), 1 de 2015 (6,25%), 1 de 2012 (6,25%), 1 de 2011 (6,25%).

De forma a sistematizar os trabalhos analisados e pontos relevantes, a discussão e síntese dos artigos, apresentada no Quadro 1, organiza-se a partir de quatro categorias temáticas que foram escolhidas após a leitura dos textos na íntegra: Acolhimento nos serviços de saúde odontológicos, Humanização no SUS, Formação profissional e acadêmica em práticas de acolhimento e Desafios da Odontologia Humanizadora.

Quadro 1: Informações sobre autores, ano de publicação, local de publicação e principais conclusões das publicações analisadas.



AUTORES	ANO DE PUBLICAÇÃO	LOCAL DE PUBLICAÇÃO	CONCLUSÕES
Alves Rezende MCR., <i>et al.</i>	2015	Brasil	O acolhimento e a empatia no atendimento odontológico humanizado são essenciais para fortalecer o vínculo entre paciente e equipe, promovendo bem-estar e confiança. A empatia é descrita como uma habilidade complexa e multidimensional, que envolve diferentes componentes e deve ser desenvolvida durante a formação profissional.
Matos PES, Mendes HJ.	2016	Brasil	Os usuários se sentem bem recebidos e destacam a humanização do atendimento, isto é, interação positiva entre usuários e profissionais, com diálogo e tratamento pelo nome, aumenta a confiança, entretanto, problemas de continuidade no atendimento, devido a greves e recessos, são obstáculos.
Moimaz SAS, <i>et al.</i>	2016	Brasil	A avaliação do atendimento odontológico no SUS é majoritariamente positiva, fortemente ligada à humanização do atendimento, que inclui aspectos como confiança nos profissionais, boa recepção e acessibilidade para comunicação após o tratamento.
Mota DL, Farias	2012	Brasil	Os pacientes se sentem seguros e confiantes ao serem atendidos por alunos do curso de Graduação em Odontologia,



DBLM, Santos TA			nas Instituições de Ensino, e almejam que um dentista ideal seja um profissional com habilidades técnicas, mas, com contato humanizado e acolhedor. A ansiedade odontológica ainda é um temor frequente entre os pacientes, mas, acredita-se que isso será minimizado em virtude das novas políticas de humanização nos serviços de saúde.
Oliveira GN, Silva GKB, Rocha LMBM.	2024	Brasil	A Política Nacional de Humanização (PNH) do SUS de 2003 foi uma base para humanizar o atendimento odontológico, promovendo um ambiente acolhedor e uma abordagem integrada. A humanização é essencial não só para melhorar a experiência dos pacientes, mas também para satisfazer e motivar os profissionais de saúde bucal.
Silva TF <i>et al.</i>	2018	Brasil	O acolhimento é uma estratégia de vigilância em saúde, sendo importante na humanização e organização dos serviços. Serve como ferramenta para fortalecer relações e promover cuidado integral.
Santos SS, Amorim MP, Rocha LMBM.	2022	Brasil	Estratégias foram sugeridas para facilitar o acolhimento estão a humanização em clínicas-escola, visitas domiciliares, comunicação clara e sem preconceitos com pacientes de necessidades especiais, uso de redes sociais para orientação, e o agendamento de consultas para otimizar o acesso.



Lima Júnior DA, de Sousa Lima D.	2022	Brasil	Os principais obstáculos identificados para implementar o cuidado humanizado em Unidades de Terapia Intensiva (UTI) incluem a mecanização do atendimento, o distanciamento da família, condições de trabalho difíceis, a predominância do modelo biomédico e dificuldades nas relações interpessoais.
Queiroz DM, <i>et al.</i>	2021	Brasil	A pesquisa evidenciou desafios como a descontextualização das práticas de saúde em relação às necessidades dos usuários, processos de trabalho rígidos e barreiras organizacionais que dificultam o acesso.
Schunk L, Penha N, Groisman S.	2017	Brasil	Os resultados mostraram que o programa, ao lado do compromisso da gestão, foi essencial para promover mudanças no currículo, mesmo em uma instituição com características tradicionais. Houve avanços como maior integração entre disciplinas, foco prático desde o início do curso e inclusão do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).
Pinheiro PM, Oliveira LC.	2011	Brasil	A pesquisa revela que os dentistas utilizam essas práticas para organizar demandas, mas muitas vezes o acolhimento é percebido como triagem administrativa em vez de uma escuta ativa. O vínculo, por outro lado, está mais associado à criação de relações de confiança, mas enfrenta limitações



			devido à alta demanda e à falta de estrutura, como transporte para visitas domiciliares.
Rodrigues FL, Torres RG.	2021	Venezuela	A pesquisa comparou clínicas odontológicas particulares e concluiu que pacientes de convênio percebem menor hospitalidade e humanização em comparação aos particulares, o que inclui menos interesse na saúde integral e uma relação de confiança reduzida.
Vieira MJ <i>et al.</i>	2021	Brasil	O projeto descrito buscou melhorar a qualidade do atendimento por meio da escuta ativa e orientações detalhadas, promovendo um acompanhamento mais integral do paciente. Os resultados incluem maior satisfação dos usuários, aprimoramento da logística de atendimento e benefícios educacionais para os alunos envolvidos.
Schneider A. <i>et al.</i>	2018	Estados Unidos da América	Técnicas como terapia cognitivo-comportamental, reescrita de memórias e manipulação de imagens mentais mostram-se promissoras e oferecem opções terapêuticas breves e de baixo custo para pacientes com níveis moderados de ansiedade.

Fonte: Dos autores (2024).

DISCUSSÃO

O presente trabalho analisou o acolhimento na relação dentista/paciente e o processo de humanização do serviço prestado. Há carência de publicações que



respondam à inclusão do acolhimento nas grades curriculares de ensino odontológico no país. Contudo, na literatura analisada, observou-se o acolhimento como fator primordial para promover a humanização do cuidado odontológico.

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 usuário⁶. 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 gravidade^{1,13}.

O acolhimento e a humanização no atendimento odontológico são práticas fundamentais para o fortalecimento da relação entre profissionais de saúde e pacientes, promovendo um ambiente de cuidado e respeito à dignidade^{7,14}. A literatura sugere que a implementação de práticas de acolhimento no Sistema Único de Saúde (SUS) tem um impacto significativo no aumento da adesão dos pacientes ao tratamento dentário, na satisfação geral com o serviço oferecido e na percepção favorável da qualidade do serviço oferecido^{3,9}. No entanto, a implementação efetiva de uma abordagem humanizada enfrenta contextos de alta demanda e recursos limitados².

Santos, Amorim e Rocha (2011) pontuaram que o acolhimento contribui para a melhora da experiência dos pacientes, facilitando a construção de um vínculo de confiança com os profissionais e promovendo uma comunicação mais eficaz. Esse vínculo é essencial, especialmente considerando o medo e a ansiedade comumente associados ao tratamento odontológico⁴. Quando os pacientes se sentem acolhidos e seguros, sua disposição para seguir com o tratamento aumenta, assim como sua satisfação com o atendimento, o que é particularmente relevante para a fidelização e continuidade do cuidado em longo prazo^{12,14}.

A prática do acolhimento também ajuda a superar barreiras de acesso ao cuidado odontológico no SUS, como o estigma associado à saúde pública e as desigualdades sociais. Já de acordo com Moimaz et al. (2016), o acolhimento humanizado pode ser um diferencial no atendimento de populações vulneráveis, pois considera as condições sociais dos pacientes e busca adaptar o cuidado às suas



realidades, promovendo equidade no atendimento, que deve contar com uma relação empática e comunicação assertiva.

A humanização no acolhimento é apresentada como essencial não só para melhorar a experiência do usuário do sistema de saúde, mas também para satisfazer e motivar os profissionais de saúde bucal, aumentando a eficácia do atendimento⁵. O dentista encontra-se com o outro, o usuário, construindo com ele um espaço de intercessão frequentemente marcado pela dor, pela ansiedade e pelo sofrimento desse usuário, que deseja ser compreendido e atendido em suas necessidades¹³.

Apesar dos benefícios, a implementação de práticas de acolhimento humanizado enfrenta barreiras significativas. Uma das dificuldades mais citadas é a sobrecarga dos profissionais de saúde, que frequentemente lidam com alta demanda e falta de tempo para adotar uma abordagem mais cuidadosa e empática².

Além disso, ainda seguindo Moimaz et al. 2016, a formação dos profissionais de saúde, muitas vezes, não inclui treinamento adequado em práticas de acolhimento e comunicação humanizada, o que limita a capacidade de implementar uma abordagem focada nas necessidades emocionais e sociais dos pacientes. Para humanizar o atendimento, no entanto, é preciso que toda a equipe odontológica esteja preparada e habilitada para isso, com ideal comum no claro acolhimento do paciente¹.

A capacitação dos profissionais de saúde em práticas de acolhimento e humanização é essencial, devendo ser introduzidas nas clínicas universitárias para responder à necessidade de formação e treinamento prático e técnico dos alunos¹⁵.

Estudos^{12, 7, 15} sugerem que a inclusão de módulos de comunicação e humanização nos currículos de odontologia e a oferta de treinamentos contínuos para profissionais já atuantes podem melhorar significativamente a experiência do paciente. A capacitação em práticas de acolhimento, além de melhorar a qualidade do atendimento, auxilia os profissionais a desenvolverem habilidades de escuta ativa e empatia, o que contribui para a redução de conflitos e aumenta a satisfação dos próprios trabalhadores, promovendo uma cultura de cuidado mais satisfatória^{2, 15}.



Em muitos cursos de odontologia, por exemplo, a grade curricular não enfatiza suficientemente o treinamento em acolhimento e comunicação humanizada. Essa lacuna na formação significa que os profissionais recém-formados entram no mercado de trabalho sem as competências necessárias para lidar com as dimensões emocionais e sociais dos pacientes^{12,15}. A ausência de preparação formal para abordar esses aspectos compromete o desenvolvimento de uma relação de confiança e empatia com o paciente, que é crucial para a eficácia do acolhimento^{2,12}.

Além disso, a limitação de recursos no sistema público impede que muitas unidades de saúde possuam estrutura e equipe suficientes para desenvolver o acolhimento humanizado de forma eficaz^{7,15}. Moimaz et al. 2016 ainda defendem que a prática de acolhimento requer um ambiente de trabalho que permita uma comunicação mais próxima e respeitosa com o paciente, o que se torna difícil em cenários de infraestrutura inadequada e escassez de materiais básicos.

Somado a isso, a sobrecarga de trabalho dos profissionais de saúde, que frequentemente lidam com uma alta demanda de pacientes e dispõem de tempo limitado para cada atendimento. Esse cenário dificulta a adoção de uma abordagem mais cuidadosa e empática, essencial para que o acolhimento humanizado ocorra de forma eficaz². Queiroz et al. (2021) e Lima Júnior et al. (2022) apontam que a sobrecarga e o número insuficiente de profissionais levam à priorização de tarefas técnicas ao invés do acolhimento, comprometendo a qualidade do cuidado e a experiência do paciente.

Tais barreiras comprometem o potencial das práticas de acolhimento em melhorar a satisfação e a adesão ao tratamento dos pacientes, especialmente no contexto da saúde bucal no SUS. Estudos recomendam a implementação de políticas públicas que incentivem a contratação de mais profissionais, a melhoria das condições de trabalho e a inclusão de capacitação contínua em humanização, o que poderia transformar a realidade de muitos serviços públicos¹⁶.

A revisão dos estudos evidencia uma lacuna nas pesquisas sobre práticas de acolhimento especificamente voltadas para o contexto odontológico. A maioria dos estudos sobre humanização no SUS ainda se concentra no atendimento médico, enquanto a saúde bucal recebe menos atenção. Investimentos em pesquisas que



analisem a eficácia de práticas de acolhimento específicas para o atendimento odontológico são necessários para fornecer evidências concretas sobre os impactos dessas práticas na saúde bucal, além da adoção de políticas públicas que priorizem a humanização nos serviços de saúde são fundamentais, pois iniciativas governamentais que incluam a contratação de mais profissionais, melhorias na infraestrutura e incentivo à capacitação podem criar um ambiente propício para a humanização no atendimento odontológico do SUS^{2, 5, 16}.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos estudos utilizados na presente revisão, observou-se que a humanização e o acolhimento no atendimento odontológico são práticas fundamentais que melhoram a qualidade e o acesso aos serviços de saúde bucal no sistema público de saúde. Embora a implementação de práticas de acolhimento enfrente desafios relacionados a recursos e formação profissional, os benefícios apresentados em relação ao paciente superam estes.

O desenvolvimento de políticas públicas e de programas de capacitação focados na humanização do atendimento pode fortalecer o SUS, além de uma grade curricular obrigatória de acolhimento para acadêmicos garantirão um atendimento odontológico mais inclusivo e centrado no paciente.

REFERÊNCIAS

1. Alves Rezende MCR, 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.
2. Matos PES, Mendes HJ. Acolhimento aos usuários do serviço de Odontologia de uma universidade pública. Revista da ABENO. 2016;16(3):45-53.
3. Moimaz SAS, Lima AMC, Garbin CAS, Corrente JE, Saliba, NA. Avaliação do usuário sobre o atendimento odontológico no Sistema Único de Saúde: uma



- abordagem à luz da humanização. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2016;21(4):123-132.
4. Mota DL, 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).
 5. Oliveira GN, Silva GKB, Rocha LMBM. A importância do atendimento odontológico humanizado em saúde pública: Revisão integrativa de literatura. *Res Soc Dev.* 2024;13(1).
 6. Brasil. Ministério da Saúde. (2013). Política nacional de humanização.
 7. Silva TF, David HMSL, Caldas CP, Martins EL, Ferreira SR. O acolhimento como estratégia de vigilância em saúde para produção do cuidado: uma reflexão epistemológica. *Saúde Debate*. 2018;42(4):249-60.
 8. Santos SS, Amorim MP, Rocha LMBM. Acolhimento no cuidado odontológico: revisão integrativa. *Revista Eletrônica Acervo Mais*. 2022;6(5):145-150.
 9. Brasil. Ministério da Saúde. (2010). *Ambiência*.
 10. Lima Júnior DA, de Sousa Lima D. Barreiras enfrentadas na assistência humanizada em Unidades de Terapia Intensiva. *Research, Society and Development*. 2022.
 11. Queiroz DM, Oliveira LC, Araújo-Filho PA, Silva MRF. Challenges and potentials of the production of comprehensive care in Primary Health Care in Brazil. *Rev Bras Enferm.* 2021;74(5).
 12. Schunk L, Penha N, Groisman S. Pró-saúde e a reforma curricular em uma escola de odontologia à luz da teoria da estruturação. *Odontologia Cruzeiro do Sul*. 2017.
 13. Pinheiro PM, Oliveira LC. A contribuição do acolhimento e do vínculo na humanização da prática do cirurgião-dentista no Programa Saúde da Família. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*. 2011;15(39):745-754.
 14. Rodrigues FL, Torres RG. Hospitalidade e humanização no atendimento odontológico: a percepção dos pacientes. *Revista Espacios*. 2017;38(44):1-11.
 15. Vieira MJ, Guimarães PHD, Melo LTV. Acolhimento na Faculdade de Odontologia da UFMG: humanização no atendimento dos pacientes. *Revista da ABENO*. 2021;21(2):154-163.



16. Schneider A, Andrade J, Tanja-Dijkstra K, Moles DR. Mental imagery in dentistry: Phenomenology and role in dental anxiety. *J Anxiety Disord.* 2018;58:33-41.