

A percepção das servidoras de uma clínica odontológica no atendimento humanizado

The perception of dental clinic employees in humanized care



Brenda Giovanna Maliski¹, Letícia Brito da Silva², Gisele Fernandes Dias³, Cristina Berger Fadel⁴

RESUMO

Apesar das diversas estratégias para alcançar a humanização nos serviços de saúde, as práticas de tecnologia leve para o atendimento público odontológico com ambiente humanizado têm sido pouco exploradas. O objetivo foi avaliar a percepção de servidoras das clínicas odontológicas de uma universidade pública em relação à uma prática de acolhimento ao usuário. A prática em saúde foi realizada de forma individual junto à seis servidoras, por meio de conversa guiada sobre a importância do acolhimento dos usuários e acompanhantes de forma humanizada nas recepções das clínicas odontológicas, além de abordagem sobre a importância das mesmas para o primeiro contato (considerando aspectos de escuta ativa e qualificada, de educação, respeito, polidez, consideração, cordialidade), e bom desempenho clínico. A percepção das servidoras foi avaliada utilizando-se perguntas objetivas e subjetivas em formulário digital auto aplicado, as quais foram tabuladas com frequências simples e técnica de análise de conteúdo. Os quesitos objetivos ‘relevância do conteúdo’, ‘metodologia utilizada’, ‘clareza da comunicação’, ‘esclarecimento de dúvidas’ e ‘motivação’ foram classificados nos gradientes ótimo e bom. Houve ampliação de seus conhecimentos sobre o acolhimento ao usuário, sendo a ‘oferta de atendimento de qualidade’, ‘melhores formas de acolhimento’, ‘importância da higiene dental para evitar tratamentos mais invasivos’ e ‘o quanto é humano dar atenção no atendimento, tratando com amor e carinho’ os conteúdos mais lembrados pelas servidoras. Houve demonstração objetiva e subjetiva da compreensão da percepção das participantes sobre o atendimento humanizado para promoção da relação profissional/paciente, evidenciando a efetividade da prática em saúde avaliada.

Palavras-chave: Avaliação em Saúde; Humanização da Assistência; Serviços de Saúde Bucal.

ABSTRACT

Despite the various strategies to achieve humanization in health services, light technology practices for public dental care with a humanized environment have been little explored. The objective was to evaluate the perception of employees at dental clinics at a public university in relation to user welcoming

¹Cirurgião-dentista. Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), Ponta Grossa, Paraná, Brasil. E-mail: brendamaliski@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0009-0009-1374-8273>

²Graduando em Odontologia. Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), Ponta Grossa, Paraná, Brasil. E-mail: leticia_brito2810@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0009-0008-7393-7028>

³Doutor. Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), Ponta Grossa, Paraná, Brasil. E-mail: cbfadel@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7932-9647>

⁴Doutor. Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), Ponta Grossa, Paraná, Brasil. E-mail: giodonto@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7303-5429>

practices. The health practice was carried out with six employees, individually, through guided conversation about the importance of welcoming users and companions in a humanized way at the receptions of the dental clinics, in addition to an approach to the importance of them for the first contact with the patient (considering aspects of active listening and skill, education, respect, politeness, consideration, cordiality), and good clinical performance. The perception of the servers was evaluated using objective and subjective questions in a self-administered digital form, which they tabulated using simple frequencies and content analysis techniques. The objective questions 'relevance of content', 'methodology used', 'clarity of communication', 'clarification of doubts' and 'motivation' were classified into the excellent and good gradients. There was an expansion of their knowledge about welcoming users, with the most memorable contents being 'offer of quality service'; 'better forms of reception'; 'importance of dental hygiene to avoid more invasive treatments' and 'how humane it is to pay attention to care, treating with love and care' the content most remembered by staff. There was an objective and subjective demonstration of the participants' understanding of humanized care to promote the professional/patient relationship, demonstrating the effectiveness of the evaluated health practice.

Keywords: Health Evaluation; Humanization of Assistance; Dental Health Services.

INTRODUÇÃO

Dentre os fatores que incidem sobre a situação de saúde, como condições de vida, formas de organização familiar e de serviços de saúde, está situado um conjunto de ações que denominamos de políticas de saúde. Vale destacar a relevante Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS (PNH), também chamada de “Humaniza SUS”. Lançada em 2003, busca atender aos princípios e diretrizes do SUS, e tem como alguns de seus objetivos a prática da transversalidade entre setores, o olhar mais humano para as subjetividades do paciente (KREIN, 2020), novas e superiores formas de cuidar e acessibilidade (AMORIN, 2020). Por meio da qual, é possível melhorar a relação paciente/profissional, mediante o acolhimento ao paciente de forma humanizada e o incentivo ao protagonismo e autonomia dos sujeitos.

O acolhimento é parte integrante da humanização graças ao vínculo entre os profissionais e os pacientes, além de estabelecer um fluxo de atendimento e resolução dos problemas de saúde. De forma que, o acolhimento reforça princípios de integralidade, equidade e universalidade com o propósito de refletir diretamente na resposta positiva dos usuários a um serviço resolutivo (SANTOS, 2022). É importante gerenciar a forma de recepcionar, acolher e orientar o paciente de modo que a comunicação gere uma resposta positiva, enfatizando os benefícios, por exemplo, da busca pela melhora da higiene bucal, pois, abordagens que enfatizam tópicos negativos podem gerar ansiedade e vergonha, podendo influenciar diretamente na retenção das orientações e informações dadas ao paciente (BARNES, 2021).

Sendo assim, o acolhimento surge em meados dos anos 90 como um instrumento de gestão no ambiente de saúde, ao promover a comunicação como principal material de desenvolvimento com vistas ao entendimento da subjetividade do paciente e resolutividade do serviço prestado (ROSA et al., 2020; MARQUES, 2022). Porém, com a publicação da PNH, o acolhimento passa a impulsionar atitudes e interações mais assertivas entre usuários e equipes de saúde, com incentivo à escuta atenta e qualificada de sujeitos em busca de cuidado e à sua responsabilização por profissionais, visando à garantia do serviço de saúde resolutivo e a continuidade do cuidado.

Para o implemento da humanização, é necessário então que a equipe de saúde, muitas vezes multidisciplinar, esteja devidamente preparada e qualificada (NASCIMENTO, 2020). Essa qualificação pode se dar por meio de reuniões multiprofissionais e treinamentos, ambientes promotores de condições e recursos necessários para o desenvolvimento de escuta qualificada e vínculo profissional de saúde com o paciente. A criação desse vínculo é algo que enfrenta obstáculos, devido a formação tecnicista ainda presente (FERREIRA, 2022), fato que gera impacto na qualidade e andamento no tratamento oferecido ao paciente.

Além disso, a humanização envolve o respeito com a singularidade ao compreender limites e necessidades, valorização cultural do paciente, portando focando no olhar humano e não somente no diagnóstico ou no atendimento automático sem um olhar humanístico para com o paciente (VIANA, 2020).

Existem diversas estratégias para alcançar a humanização nos serviços de saúde, sendo que as práticas para o atendimento público odontológico com ambiente humanizado têm sido pouco exploradas. A utilização de tecnologias leves em saúde na prática clínica tem representando desafio atual nos sistemas locais de saúde, seja pela falta de compreensão sobre a sua relevância, seja pela dificuldade de implementar novos processos. Posto então a importância do acolhimento aos usuários de saúde como parte das ferramentas tecnológicas leves, o objetivo deste trabalho é avaliar a percepção de servidoras públicas do serviço odontológico em relação a uma prática de acolhimento ao usuário.

METODOLOGIA

Trata-se da avaliação de uma prática em saúde realizada por acadêmicos e professores do projeto de extensão '*Nós na Rede: contribuições da Odontologia para a educação, prevenção e manutenção da saúde*', junto a servidoras das clínicas odontológicas da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), Paraná, Brasil durante os meses de abril a agosto de 2023.

Cenário e sujeitos da prática

A UEPG dispõe de sete clínicas que compõem a rede pública de saúde bucal e ofertam atendimento odontológico adulto e infantil em nível de atenção primária e secundária à população local e regional. Cada clínica conta com uma servidora efetiva, com carga horária de 40 horas semanais, que possui um papel relevante para a performance tanto da área clínica quanto da organização do acesso de usuários.

Do total de sete servidoras públicas, seis aceitaram participar da atividade. A média etária era de 45 anos, todas apresentavam formação completa de ensino médio e a maioria possuía mais de 15 anos na função.

A prática em saúde

A prática foi realizada de forma individual, por meio de conversa única guiada pela utilização de slides em um computador (Figura 1), como parte integrante de uma tecnologia leve de gerenciamento do trabalho nas relações, tida como gerenciadora dos processos de trabalho humanizado (Merhy et al., 2005). Nesse momento as servidoras eram instrumentalizadas sobre a importância do acolhimento dos usuários e acompanhantes de forma humanizada nas recepções das clínicas odontológicas, além de abordagem sobre a importância das mesmas para o primeiro contato (considerando aspectos de escuta ativa e qualificada, de educação, respeito, polidez, consideração, cordialidade), e conseqüentemente para o bom desempenho clínico.

Figura 1 – Servidoras públicas do serviço odontológico durante a prática em saúde. UEPG, 2023.



Fonte: autoria própria.

Os slides foram desenvolvidos com o uso de recursos visuais através do site *Canva*, uma ferramenta online gratuita, buscando tornar a conversa mais dinâmica e atrativa (Figura 2). Para a confecção do material foi realizada a busca e leitura de artigos científicos nacionais e resumos publicados em eventos, sob os descritores constantes no localizador DeCS/MeSH “humanização da assistência”, “acolhimento”, “educação em saúde”.

Figura 2– Slides utilizados para a instrumentação das servidoras. UEPG, 2023.

Fonte: autoria própria.

Além disso, as servidoras foram orientadas sobre a importância da continuidade do usuário para o sucesso do seu tratamento odontológico, assim como para a garantia do processo de ensino e aprendizagem do acadêmico de Odontologia, e também sobre o seu potencial para a disseminação e construção de informações em saúde bucal.

No sentido da educação em saúde, às servidoras receberam instruções visando à distribuição padronizada e orientada de cartilhas educativas aos usuários e acompanhantes que permanecem nas salas de espera aguardando o atendimento odontológico. Para esse momento, houve treinamento de como apresentar um material educativo de forma a torná-lo atrativo ao manuseio e leitura, assim como incentivar os sujeitos a extrair dúvidas com os acadêmicos ou professores de Odontologia.

Avaliação da prática

A percepção das servidoras foi avaliada utilizando-se perguntas objetivas e subjetivas em formulário online auto aplicado (*Google Forms*), logo após a conversa individual, e não houve recusa por parte das mesmas. Este formulário teve como objetivo registrar as diferentes visões e aprendizados dos sujeitos, e com isso, buscar aprimorar abordagens sobre este assunto.

O formulário incluiu as perguntas objetivas: “O conteúdo apresentado foi relevante?”; “A metodologia foi de fácil compreensão?”; “Houve clareza durante a comunicação?”; “As dúvidas foram totalmente esclarecidas?”; “Você se sentiu motivada com esta prática?”, com respostas em Escala Likert de concordância de 5 pontos, classificadas desde “ruim” até “ótimo”. Os resultados quantitativos foram tabulados por

meio de frequências relativas e absolutas, e expressos em gráficos, os quais podem ser visualizados a seguir.

Os dados qualitativos incluíram a análise das perguntas subjetivas: “A prática ampliou seus conhecimentos? Descreva os pontos mais interessantes.”; acredita que a prática trará benefícios para a comunidade que frequenta as clínicas odontológicas? Se sim, justifique.”, e foram analisados através da metodologia de análise de conteúdo, proposta por Minayo (MINAYO, 2012). A metodologia de Minayo tem por objetivo principal a compreensão das respostas dos entrevistados, seguida da interpretação das mesmas, visto que para compreender na análise qualitativa é necessário considerar a singularidade do indivíduo.

Aspectos éticos

As participantes foram previamente informadas sobre quais eram os objetivos deste trabalho, as formas de coleta e análise das respostas das mesmas. Além disso, um termo de consentimento livre e esclarecido para o uso de imagens e depoimento foi desenvolvido, impresso e devidamente preenchido por cada uma delas, e posteriormente digitalizado. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisas com seres humanos da Universidade Estadual de Ponta Grossa (6.070.096/2023), respeitando-se os ditames da Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde e a Declaração de Helsinki.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A tecnologia como elemento formador do processo de trabalho em saúde é discutida por Merhy(2005) e classificada como leve – tecnologia das relações, leve-dura – tecnologia dos saberes estruturados e dura – tecnologia dos recursos materiais. No presente artigo discute-se o processo de avaliação de uma prática de acolhimento ao usuário do serviço odontológico, sob a forma de tecnologia leve, mediante análise da percepção de servidoras públicas.

O processo de trabalho das servidoras avaliadas envolve a manutenção do ambiente clínico e sala de espera, a organização das cadeiras odontológicas, de insumos e materiais de consumo disponíveis, o envio e recebimento de projetos para o laboratório de prótese dentária e o apoio geral à usuários e acompanhantes, professores e acadêmicos

envolvidos no atendimento de saúde bucal. No entanto, o seu papel nestes ambientes de saúde ainda é subutilizado, sendo de grande importância inseri-las na estratégia de promoção da saúde, por meio da criação de vínculo com o paciente e da humanização dos serviços.

As práticas do trabalho na atenção e cuidados em saúde devem incluir tecnologias variadas e de maneira adequada, conforme as necessidades dos usuários, visando suas melhores condições de vida. Assim, enquanto recursos tecnológicos, as práticas em saúde que promovam a humanização e facilitem o acesso, o acolhimento e o vínculo representam um avanço para o estabelecimento das relações entre trabalhadores e usuários.

De acordo com Sobrinho et al. (2021), os progressos da adesão do paciente ao tratamento odontológico são indicados quando o paciente é acolhido pela equipe de saúde. Por ampliar a escuta e qualificar o acesso, o acolhimento é uma ferramenta definida como tecnologia leve, pois se torna um benefício para a gestão, a fim de transformar o processo de trabalho no ambiente de saúde (LOPES, 2021). Pinto et al. (2020) também elucidam a importância da prática odontológica acolhedora e humanizada, com vistas a alcançar resultados clínicos satisfatórios ao tratamento odontológico do paciente e relações exitosas nos ambientes clínicos. A literatura relata diversos casos de experiências benéficas e positivas dos pacientes devido a prática do acolhimento nos serviços de saúde, e esta ação envolve a recepção do paciente, orientações dadas a ele, esclarecimento das necessidades do mesmo, e o processo pós-atendimento, na busca da assistência holística (VIEIRA, 2021).

As servidoras públicas em questão, ainda que informalmente, atuam como parte integrante da equipe de saúde bucal da UEPG, ao representarem o primeiro agente de comunicação entre usuários e serviços de saúde bucal. Vale ressaltar que pacientes recebem informações de diferentes fontes, influenciadas pelo contexto social, experiências e motivações individuais (BARNES, 2021), tendo a comunicação qualificada em saúde e a melhoria da qualidade dos serviços efeito positivo na relação entre o profissional e o usuário, contribuindo para a integralidade e continuidade da atenção (SILVA, 2021) (OLIVEIRA, 2021).

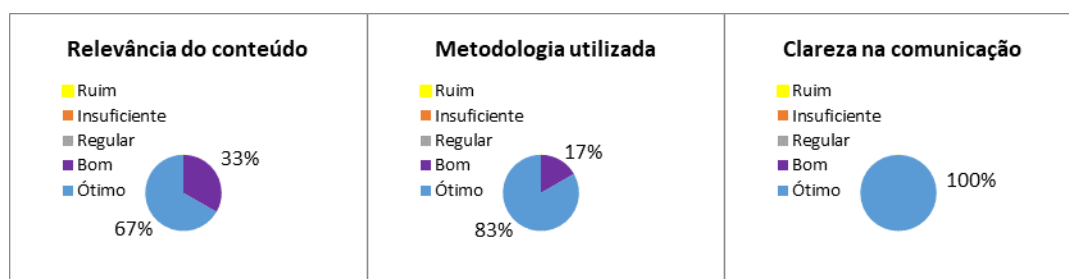
Capacitar a equipe de saúde é um investimento na promoção de saúde e desenvolvimento profissional contínuo, já que estes estão em uma posição especial para disseminar informações importantes quanto a hábitos saudáveis, prevenção de doenças,

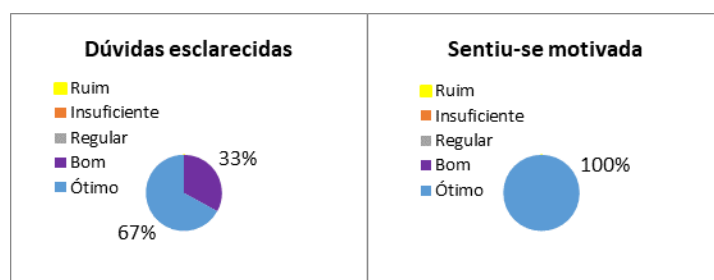
higiene e diversos tópicos que trazem múltiplos benefícios para a comunidade (PATJA, 2022). A prática realizada abrange uma forma de educação em saúde através da comunicação por diálogo, em que o aprendizado de novos conceitos por membros da equipe de saúde promove a aplicação do modelo dialógico de educação (BECK, 2009). É importante que os órgãos públicos promovam estratégias. Lopes et al. (2021) afirmam, através de sua revisão sistemática, que entre os tópicos citados para a busca da superação das dificuldades presentes para a melhoria do acolhimento, está a necessidade de investimento na capacitação dos profissionais de saúde. Swchab et al. (2019) também mencionam que ainda há pouca valorização da atividade de educação em saúde em alguns serviços de saúde, e isso se deve de forma multifatorial, como a predominância do modelo centrado no atendimento clínico e a falta de capacitação dos profissionais.

Na Austrália, com o objetivo de construir equipes de saúde qualificadas e que priorizem a promoção de saúde, a Associação Australiana de Promoção da Saúde (Australian Health Promotion Association - AHPA) utiliza, como uma forma de estratégia, a regulamentação através de um sistema de treinamento por meio de cursos terciários de promoção de saúde, e assim, os profissionais recebem o título, através de um diploma, de “Praticante de Promoção da Saúde Registrado na IUHPE”, sendo esta uma associação a nível mundial chamada União Internacional para a Promoção e Educação em Saúde (International Union for Health Promotion and Education - IUHPE) (BLACKFORD, 2022).

Os resultados obtidos através da aplicação das respostas objetivas mostram que os quesitos ‘relevância do conteúdo’, ‘metodologia utilizada’, ‘clareza da comunicação’, ‘esclarecimento de dúvidas’ e ‘motivação’ foram positivamente classificados e concentraram-se nos gradientes ‘ótimo’ e ‘bom’ (Figura 3).

Figura 3– Prevalência das respostas objetivas, por gradiente de classificação. UEPG, 2023.





Fonte: autoria própria.

As questões objetivas buscaram avaliar a prática como ensino. Perondi et al. (2021) citam que o foco do diálogo como educação em saúde é promover a reflexão e transformação dos indivíduos, e, a partir dos resultados, nota-se que as participantes se sentiram motivadas. Quando se fala de motivação, Ejigu et al. (2023) afirmam que servidores motivados apresentam bom desempenho em suas ocupações, e deve-se abordar e compreender os fatores causais da desmotivação. A humanização no ambiente de saúde abrange a valorização dos usuários, mas também dos trabalhadores envolvidos, melhorando as condições de trabalho (VILELA, 2021).

Perondi et al. (2021) também ressaltam que a avaliação destas práticas em saúde, como a deste estudo, evidencia os resultados alcançados, e com isso, busca elaborar novas estratégias para futuras práticas de saúde. Além disso, o material escrito com linguagem de fácil entendimento, com informações de grande importância, tem impacto direto no desenvolvimento de atitudes e promove adesão aos ensinamentos dialogados (BORGES, 2022).

Como citado, na construção do formulário ainda foram criadas perguntas subjetivas, a fim de obter percepções individualizadas das participantes. Houve ampliação de seus conhecimentos sobre a temática do acolhimento ao usuário, sendo a ‘oferta de atendimento de qualidade’; ‘melhores formas de acolhimento’; ‘importância da higiene dental para evitar tratamentos mais invasivos’ e ‘o quanto é humano dar atenção no atendimento, tratando com amor e carinho’ os conteúdos mais lembrados pelas servidoras. Em relação à ideia gerada da prevenção de tratamentos invasivos, isso demonstra o impacto do aprendizado em saúde, e como o ensinamento permite o compartilhamento de conhecimentos, como Gonçalves et al. (2020) define a educação, sendo um instrumento de promoção de saúde e prevenção de doenças, orientando para o autocuidado e o bem-estar social e coletivo.

Outro tópico citado pelas servidoras a partir da ação foi o tema central, que abrange a forma humanizada de acolher os pacientes desde o primeiro contato nas salas de espera. Vilela *et al.* (2022) concluem em seu estudo que a percepção de acolhimento pelos usuários também provém da forma de comportamento dos funcionários da instituição, o que ressalta a importância de inserir as servidoras das clínicas em práticas educativas em saúde. Uma das participantes respondeu sobre “tratar com amor e carinho”, o que resume a descrição de De Oliveira *et al.* (2022) sobre o acolhimento, afirmando que este implica em tecer laços com gestos simples, gentileza e práticas promotoras de saúde. Além disso, Gaines *et al.* (2021) relembram que a empatia é fundamental no relacionamento entre a equipe e o usuário, e deve ser uma habilidade emocional trabalhada pelos profissionais de saúde, pois é fundamentada na compreensão dos aspectos emocionais e comportamentais do paciente.

Sobre os questionamentos se a prática em saúde utilizada trará benefícios para a comunidade que frequenta as clínicas odontológicas da universidade, as ideias centrais geradas foram: “sim, informações muito importantes”, “sim, pois toda prática tem resultados positivos”, e “com certeza a comunidade precisa sentir que é muito importante para o curso de odontologia”. Com base nesta análise, observa-se que as participantes possuem uma visão otimista sobre esta ação. Além disso, demonstra que práticas educativas promovem a qualificação do cuidado e compartilhamento de saberes (CORRÊA, 2022), o que é de extrema importância para adquirir novos conhecimentos, e na ação odontológica, o desenvolvimento da assistência à saúde de forma humanizada. As experiências adquiridas a partir de práticas educativas expandem e compõem novos saberes sobre a saúde coletiva, a integração interprofissional, e como estes fatores apoiam estes profissionais de forma conjunta, principalmente através da comunicação (JUNQUEIRA, 2020).

Sobre as possibilidades e contribuições do presente estudo, foi demonstrado o valor da realização de avaliações segundo a percepção de trabalhadores de saúde, com vistas a orientar os mecanismos da atenção em saúde bucal e aprimorar o desempenho dos servidores públicos. Ademais, ao possibilitar as suas manifestações livres, o estudo contribui para a execução do sentimento de pertencimento das entrevistadas à equipe de trabalho em saúde na UEPG.

CONCLUSÃO

O alcance dos objetivos propostos, por meio da realização da prática com as servidoras das clínicas odontológicas da UEPG e da utilização de tecnologias de saúde foram demonstrados por meio do entendimento e compreensão da percepção das participantes sobre o atendimento humanizado para promoção da relação profissional/paciente. As servidoras confirmaram interesse durante a atividade realizada, e por meio dos formulários concluiu-se que as mesmas acreditam que a prática trará benefícios para a comunidade. Portanto, espera-se que esta atividade possa proporcionar aos usuários melhor acesso às informações de saúde bucal, experiências exitosas com o serviço prestado à comunidade a partir do acolhimento humanizado propagado no ambiente de formação de alunos de graduação.

Nesse contexto, a busca pelo aprimoramento dessa prática exige constante atualização das instituições, como clínicas médicas, laboratórios e consultórios, e o desenvolvimento de habilidades que permitam a adequação da missão e da política institucional de cada estabelecimento. Por isso, um dos maiores entraves à melhoria dos processos de humanização na saúde é a compreensão das necessidades específicas de cada público. Estratégia fundamental, que consiste na reorganização do processo de trabalho de maneira a atender a todos que procuram os serviços de saúde, fortalecendo o princípio da universalidade e a busca da integralidade e da equidade. Tem como eixo estimular e promover reflexões e ações de Humanização dos Serviços de Saúde, fundamentadas na ética e na cidadania.

REFERÊNCIAS

AMORIN, A. C. A Política Nacional de Humanização no SUS: a palavra como “dádiva” na subjetivação da atenção e gestão em saúde. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 12, 2020.

BARNES, E.; BULLOCK, A.; CHESTNUTT, I. G. What influences the provision and reception of oral health education? A narrative review of the literature. **Community Dent Oral Epidemiol**, p. 1-10, 2021.

BECK, C. L. C.; VOGT, M. S.; GALVÃO, P. L. S.; LISBÔA, R. L.; TAVARES, J. P.; LOPES, D. Q. Educação em saúde para agentes comunitários de saúde. **Extensão em Foco**, Editora UFPR, n. 3, p. 23-31, 2009.

BLACKFORD, K.; TAYLOR, J.; DEVINE, S.; WOODALL, J.; SMITH, J. Quality learning and teaching is vital for equipping the health promotion work force to address complex public health challenges. **Health Promotion Journal of Australia**, v. 33, p. 6-8, 2022.

BORGES, S. K.; SANTOS, I. C. N.; VASCONCELOS, J. J.; DUTRA, C. E. S. V.; NOVAIS, V. R.; CARVALHO, T. A. Uso de ferramentas digitais e a continuidade dos processos educativos em saúde: relato de experiência em um centro universitário. **Saberes Plurais Educ. Saúde**, v. 6, n. 1, p. 27-36, 2022.

CONFERÊNCIA INTERNACIONAL SOBRE PROMOÇÃO DE SAÚDE, 1986, Ottawa. *Carta de Ottawa*. In: BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas Públicas de Saúde. Projeto Promoção de Saúde. As cartas da promoção da saúde. Brasília, DF, 2002. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_promocao.pdf. Acesso em: 04 de agosto de 2023.

CORRÊA, C. E. C. *et al.* Aplicação do mapa de empatia sobre as ações educativas pelos profissionais de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 75, n. 4, p. 1-11, 2022.

DE OLIVEIRA, C. Acolhimento e ambiência hospitalar: percepção de profissionais da saúde. **Acta Paul Enferm.**, 2022.

EJIGU, Y. *et al.* Motivation and job satisfaction of Community health Workers in Ethiopia: a mixed-methods approach. **Human Resources for Health**, v. 21, n. 35, p. 1-10, 2023.

FERREIRA, E. R. *et al.* A humanização do atendimento na atenção primária à saúde/ The humanized assistance in primary health care. **Brazilian Journal Of Health Review**, v. 5, n. 1, p. 1680-1693, 24 jan. 2022. South Florida Publishing LLC.

GAINES, A. P. L.; LIMA, E. K. N. S.; LOZANO, L. E. S.; GAINES, A. R. L. Humanização na odontologia e práticas educativas na graduação. Enciclopédia Biosfera, Centro Científico Conhecer, v. 18, n. 38, p. 733-747, 2021.

GONÇALVES, R. S. *et al.* Educação em saúde como estratégia de prevenção e promoção da saúde de uma unidade básica de saúde. **Brazilian Journal of Review**, v. 3, n. 3, p. 5811-5817, 2020.

JUNQUEIRA, S. R.; ZILBOVICIUS, C.; CARVALHO, Y. M.; GOMES, L. F. Percepções acerca de itinerários de práticas educativas interprofissionais em saúde. **Journal of Management & Primary Health Care**, v. 13, p. 1-10, 2021.

KREIN, C. E.; KUCHARSKI, V. S.; RENZ, T. S.; FERNANDES, S. A.; RODRIGUES, B. M. S.; MIRANDA, L. Uma ponte entre o psíquico e o somático: o processo de humanização como possibilitador da promoção de saúde. *Salão do conhecimento*, v. 6, n. 6, 2020. Recuperado de <https://publicacoeseventos.unijui.edu.br/index.php/salaokonhecimento/article/view/1832> 8.

LOPES, J. R.; SILVA, S. C.; FIDALGO, C. L.; SIMÃO, L. A.; FERREIRA, M. S.; CASTELAR, M.; SALLES, C. Acolhimento como tecnologia em saúde: revisão sistemática. **R. Saúde Públ. Paraná**, v. 4, n. 2, p. 172-183, 2021.

MARQUES, V. G. P. S. *et al.* A importância do acolhimento na atenção primária à saúde. **Revista Científica de Saúde e Tecnologia**, v. 2, n. 7, 2022.

MERHY, E.E. Saúde: a cartografia do trabalho vivo 2ª ed. São Paulo: Hucitec; 2005.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 17, n.3, p. 621-626, 2012.

NASCIMENTO, G. J. L. P. *et al.* A importância da Humanização no atendimento ao idoso na atenção básica: revisão bibliográfica. **Revista de Iniciação Científica e Extensão**, v. 3, n. 2, p. 472-482, 2020.

OLIVEIRA, L. S.; NEVES, M. F. B.; COSTA, A.; HERMIDA, P. M. V.; ANDRADE, S. R.; DEBETIO, J. O.; LIMA, L. M. N. Práticas de enfermeiros de um hospital universitário na continuidade do cuidado para a atenção primária. **Escola Anna Nery**, v. 25, n. 5, p. 1-7, 2021.

PINTO, D. S. A.; MARTINS, C. D. **Acolhimento odontológico no acesso e produção de cuidado na saúde**. Trabalho de Conclusão de Curso – Odontologia, Faculdade Sete Lagoas. Minas Gerais, 2020.

PERONDI, C.; MACHADO, C. L. B. Uso de metodologias dialógicas em grupos de educação alimentar e nutricional na atenção primária à saúde: desafios e potencialidades. **Saberes Plurais Educ. Saúde**, v. 5, n.1, p. 92-116, 2021.

ROSA, J.; PLATEN, M. A. **Avaliação do acolhimento na produção de serviço de saúde** – clínica de Odontologia da UNISC. Trabalho de Conclusão de Curso – Odontologia, Universidade de Santa Cruz do Sul. Santa Cruz do Sul, 2020.

SANTOS, S. S.; AMORIM, M. P.; ROCHA, L. M. B. M.; COSTA, A. M. G.; LIRA, L. M. S. S.; GAINES, A. P. L.; LIMA, E. K. N. S. Acolhimento no cuidado odontológico: revisão integrativa. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, Alagoas, v. 15, n. 2, p. 1-19, jan., 2022.

SCHWAB, F. C. B. S.; FERREIRA, L.; MARTINELLI, K. G.; ESPOSTI, C. D. D.; PACHECO, K. T. S.; OLIVEIRA, A. E.; NETO, E. T. S. Fatores associados à atividade educativa em saúde bucal na assistência pré-natal. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 26, n. 3, p. 1115-1126, 2021.

SILVA, A. M. B.; PEREIRA, M. C.; XAVIER, I. L. A.; LISBOA, A. F. M.; CARDOSO, Y. S.; ALCÂNTARA, T.; BEZERRA, K. F. O. A aplicabilidade da humanização no atendimento aos usuários do sistema único de saúde. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 13, n. 2, 2021.

SOBRINHO, A. J. S. S.; SANTOS, J. F. Importância da humanização na adesão dos usuários aos serviços de saúde na atenção primária. **Disciplinarium Scientia**, v. 22, n. 1, p. 369-378, 2021.

VIANA, G. R. *et al.* Humanização do tratamento odontológico. **Esfera Acadêmica Saúde**, v. 5, n. 2, p. 86-100, 2020.

VIEIRA, M. J.; GUIMARÃES, P. H. D.; MELO, L. T. V.; BASTOS, J. V.; OLIVEIRA, R. R.; ARAUJO, P. V. Acolhimento na Faculdade de Odontologia da UFMG: humanização no atendimento dos pacientes. **Revista da ABENO**, v. 21, n. 1, p. 1-10, 2021.

VILELA, M. S.; ELY, V. H. M. B. Humanização na ambiência de práticas integrativas e complementares: significado de bem-estar na perspectiva dos usuários. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 27, n. 5, p. 2011-2022, 2022.

Recebido em: 06 de dezembro de 2023.

Aceito em: 15 de maio de 2024.