

---

# Artigo de Revisão Review Article

Acolhimento Odontológico no acesso e produção de cuidado na saúde

*Dental care in access and production of health care*

Pinto, D. S. A.<sup>(1)</sup>, Martins, C.D. <sup>(2)</sup>

---

## RESUMO

**Introdução e Objetivo:** Ações de acolhimento na Odontologia podem ser consideradas de extrema relevância para melhorar significativamente a qualidade da assistência prestada e devem ser desenvolvidas e ensinadas durante a formação profissional. O presente trabalho tem o objetivo de analisar por meio de uma revisão de literatura o quanto o acolhimento odontológico é importante no acesso e produção de cuidado na saúde, uma vez que devemos compreender o acolhimento como boa prática de saúde desenvolvida na atenção básica, tanto na percepção de gestores, profissionais da saúde e usuários, considerando as dimensões diálogo, postura e reorganização dos serviços de saúde.

**Métodos:** A metodologia está baseada numa pesquisa bibliográfica, qualitativa, descritiva, por meio de pesquisas em livros e sites científicos, referências de banco de dados como SCIELO, LILACS, BIREME, PUBLIMED, MEDLINE onde foi realizada uma abordagem sobre a importância do acolhimento odontológico no acesso e produção de cuidado na saúde, por intermédio de buscas não-sistemáticas nos principais periódicos referentes ao tema abordado. Os artigos utilizados foram do ano de 2015 até o ano de 2019.

**Resultados:** As posturas profissionais diferenciadas como recepção humanizada ao usuário com respostas adequadas, escuta atenta, responsabilizando-se, gerando vínculo, acolhimento e individualização, podem contribuir para o acesso e produção de cuidado na saúde.

**Conclusão:** Conclui-se que o acolhimento odontológico, nas suas diferentes dimensões, desencadeia transformações nas relações estabelecidas no processo de trabalho, nos espaços de cuidado e no âmbito organizacional dos serviços de saúde.

**Palavras-chave:** Acolhimento; Avaliação em Saúde; Saúde da Família; Odontologia em Saúde Pública.

---

## ABSTRACT

**Introduction and Objective:** Welcoming actions in Dentistry can be considered of extreme relevance to significantly improve the quality of the assistance provided and must be developed and taught during professional training. The present study aims to analyze, through a literature review, how important the reception of dentistry is in the access and production of health care, since we must understand the reception as a good health practice developed in primary care, both in perception of managers, health professionals and users, considering the dimensions of dialogue, posture and reorganization of health services.

**Methods:** The methodology is based on bibliographical, qualitative, descriptive research, through searches in scientific books and websites, database references such as SCIELO, LILACS, BIREME, PUBLIMED, MEDLINE where an approach was taken on the importance of dental care in access and production of health care, through non-systematic searches in the main journals regarding the topic addressed. The articles used were from 2015 to 2019.

**Results:** Differentiated professional postures such as humanized reception to the user with appropriate responses, attentive listening, taking responsibility, generating bonds, welcoming and individualization, can contribute to access and production of health care.

**Conclusion:** It is concluded that the embracement dental, in its different dimensions, triggers transformations in the relationships established in the work process, in the spaces of care, and in the organizational scope of health services.

**Keywords:** Reception; Health Evaluation; Family Health; Public Health Dentistry.

---

Trabalho de Conclusão de Curso realizado pela aluna e orientador do Curso de Pós graduação de Saúde Coletiva e da Família da Faculdade Sete Lagoas/MG – FACSETE.

<sup>1</sup>Discente do curso de Pós graduação De Saúde Coletiva e da Família da Faculdade Sete Lagoas – FACSETE. E-mail: azevedo\_dany@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Docente do curso de Pós graduação em Saúde Coletiva e da Família da Faculdade Sete Lagoas – FACSETE. Enfermeiro Especialista em Urgência, Emergência e Trauma. Mestre em Educação em Saúde pela Unaerp – Ribeirão Preto/SP. Doutorando em Educação pela UNR – Rosário/AR; Docente da Pós Graduação da PUC Minas; Docente da Faculdade Ciências da Vida; Coordenador e Docente do Anglo/Cefap; Enfermeiro do Hospital HNSG; Enfermeiro da Unimed Sete Lagoas/MG; Enfermeiro voluntário da CCB. E-mail: [enfermeirodean@gmail.com](mailto:enfermeirodean@gmail.com)

## INTRODUÇÃO

A atenção em saúde bucal no Brasil avançou significativamente nas últimas décadas, fruto de iniciativas importantes advindas das políticas públicas que propiciaram a redução do número de municípios sem recursos de assistência odontológica, o fortalecimento da saúde bucal na atenção básica, a implantação de programações específicas, segundo ciclo de vida e contexto social, a expansão da fluoretação das águas no abastecimento público, o financiamento regular de recursos do Fundo Nacional de Saúde (FNS) para programas envolvendo aplicação tópica de flúor e escovação dental supervisionada, além da elaboração e publicação da primeira Política Nacional de Saúde Bucal em 2004 (Lago *et al.*, 2010).

No entanto, o acesso à assistência em saúde bucal de forma equânime e universal ainda é um dos grandes desafios a ser enfrentado na estrutura de atenção primária à saúde no âmbito público (SANCHEZ *et al.*, 2015).

Segundo Ramos & Lima (2003) o acolhimento é um conceito rotineiramente utilizado para expressar as relações que se estabelecem entre usuário e profissionais na atenção à saúde.

Contudo, não se trata de uma simples relação de prestação de serviço. Muito mais do que isso, o acolhimento implica uma relação cidadã e humanizada, de escuta qualificada. Para tanto, a reorganização dos serviços de saúde, a qualificação da assistência prestada, a facilitação e ampliação do acesso são ações que buscam garantir uma participação cidadã junto ao sistema público de saúde (SENA *et al.*, 2015).

Diante deste conceito, o desenvolvimento do acolhimento como tecnologia essencial para a reorganização dos serviços caracteriza-se como elemento-chave para promover a ampliação efetiva do acesso à Atenção Básica (AB) e aos demais níveis do sistema (BRASIL, 2010).

Na mesma direção, Teixeira (2003) e Panizzi *et al.* (2004) abordam o acolhimento como um modo de se relacionar com o usuário, que é visto em toda a sua subjetividade, levando-se em consideração todo um contexto cultural e socioambiental, sendo essa nova forma de relacionamento entre profissional e usuário um dispositivo indispensável para o bom desempenho da rede tecno assistencial de um serviço de saúde.

O acolhimento, nas suas diversas dimensões, desencadeia transformações no processo de trabalho, nas relações estabelecidas nos espaços

de cuidado e no âmbito organizacional dos serviços. Todavia, a compreensão a respeito do modelo de atenção à saúde em desenvolvimento destaca-se como imperativo para realização de uma atenção acolhedora e diferenciada (GUERRERO *et al.*, 2013).

Para uma melhor qualidade na assistência, as ações de acolhimento na odontologia podem ser consideradas cruciais. O acolhimento do paciente permite um relacionamento mais próximo entre o mesmo e a equipe odontológica, ou seja, a criação desse vínculo proporciona um maior bem estar ao paciente, indo além da sua dor. A satisfação das expectativas, deve ser o ponto de partida para o plano de tratamento ideal (SANCHEZ *et al.*, 2015).

A afirmação de que a Saúde Bucal, integrante do contexto saúde, mostra-se cada dia como uma preocupação, tanto no enfoque da promoção e prevenção da saúde, quanto assistencial, exige de gestores e trabalhadores, a busca por novos modelos assistenciais que tornem as ações em saúde bucal um direito de todos os cidadãos brasileiros, independentemente da idade, classe social ou escolaridade (CARNUT *et al.*, 2017).

O presente trabalho tem como objetivo, analisar por meio de uma revisão de literatura ações de acolhimento nas unidades de atenção primária no acesso e produção de cuidado na saúde.

## METODOLOGIA

O caminho seguido nesta revisão foi baseado em etapas. A pesquisa iniciará com busca nas bibliotecas virtuais através dos descritores no DECS (Descritores em Ciências da Saúde) da Bireme com a utilização das palavras-chave “acolhimento”, “avaliação em saúde”, “serviços de saúde bucal”, “odontologia em saúde pública”, “saúde da família”, “promoção da saúde”. Os artigos utilizados foram do ano de 2015 até o ano de 2019.

A questão norteadora foi determinada na relação de como o acolhimento odontológico no acesso e produção de cuidado na saúde podem contribuir para a satisfação do usuário na perspectiva de melhoria dos serviços de saúde.

A escolha dos artigos se deu através da leitura dos títulos e respectivos resumos, sendo selecionados de acordo com os que tinham relação com o estudo proposto. Todos os dados foram analisados à luz do referencial teórico.

No primeiro momento foi feito o levantamento supracitado. Em segundo momento, foi realizada a leitura do material encontrado, com o cruzamento das informações encontradas, passando-se assim ao desenvolvimento da presente pesquisa.

Os critérios de inclusão das publicações foram: material em forma de artigos publicados de 2015 até os tempos atuais, com assuntos relacionados ao acolhimento odontológico. As pesquisas foram realizadas durante todo o tempo do curso de especialização.

O material foi lido e foram extraídos conteúdos principais que correspondem ao objeto de estudo, ou seja, “acolhimento odontológico no acesso e produção de cuidado na saúde”.

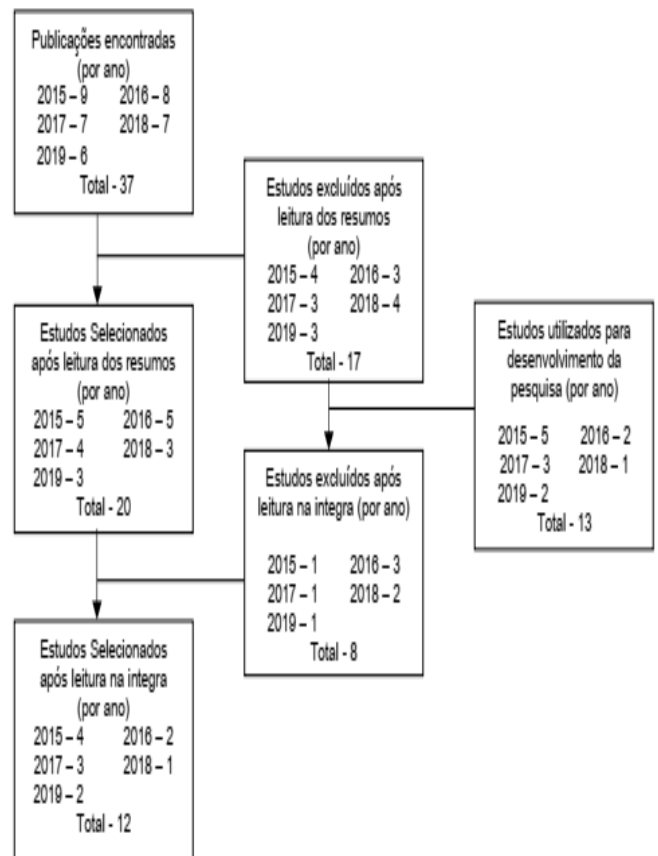
Tabela 1. Publicações sobre acolhimento odontológico e saúde bucal, entre os anos de 2015 a 2019.

| ANO  | AUTOR   | TÍTULO  |
|------|---|---|
| 2015 | Sena, Ferreira, Oliveira, Kozmhinsky          | Acolhimento e satisfação do usuário na estratégia de saúde da família: uma experiência de êxito   |
| 2015 | Rezende, Lopes, Gonçalves, Zavanelli, Fajardo | Acolhimento e bem estar no atendimento odontológico humanizado: o papel da empatia  |
| 2015 | Sanchez, Werneck, Amaral, Ferreira            | A integralidade no cotidiano da atenção à saúde bucal: Revisão de Literatura  |
| 2015 | Antunes                                       | Implantação do acolhimento em saúde bucal e o envolvimento da equipe multiprofissional em unidade de saúde da família da periferia de Salvador-Bahia, Brasil: avanços e limites |
| 2015 | Coutinho, Barbieri, Santos                    | Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa  |
| 2016 | Machado, Toassi, Warmling                     | Práticas de Acolhimento em Saúde Bucal na Atenção Primária  |
| 2016 | Bordin, Fadel, Moimaz, Garbin, Saliba         | Considerações de profissionais e usuários sobre o serviço público odontológico: um aporte para o planejamento em saúde  |
| 2016 | Moimaz, Lima, Garbin, Corrente, Saliba        | Avaliação do usuário sobre o atendimento odontológico no Sistema Único de Saúde: uma abordagem à luz da humanização   |
| 2016 | Matos, Mendes, Santana                        | Acolhimento aos usuários do serviço de Odontologia de uma universidade pública  |
| 2016 | Viana   | Qualidade da assistência em saúde bucal na atenção primária em Pernambuco   |
| 2017 | Carnut, Frazão, Moura Neto, Silva             | Principais desafios do acolhimento na prática da atenção à saúde bucal: subsídios iniciais para uma crítica   |
| 2017 | Graff & Toassi                                | Produção do cuidado em saúde com foco na Clínica Ampliada: um debate necessário na  |

|      |   |   |
|------|---|---|
|      |   | formação em Odontologia   |
| 2017 | Alves & Silva                                       | Gestão e Humanização do Serviço de Odontologia na Unidade de Saúde                                    |
| 2017 | Moimaz, Lima, Garbin, Corrente, Saliba              | Qualificação do acolhimento nos serviços de saúde bucal   |
| 2018 | Bark, Posanski, Oliveira, Brancher, Kriger, Gabardo | Alteridade e empatia: virtudes essenciais para a formação do cirurgião-dentista                       |
| 2018 | Lira, Santos, Neves, Nagliate, Pereira, Cavalcante  | Acesso, acolhimento e estratégia saúde da família: satisfação do usuário                              |
| 2018 | Ministério da Saúde                                 | A Saúde Bucal no Sistema Único de Saúde   |
| 2019 | Warmling, Baldisserotto, Rocha                      | Acolhimento & acesso de necessidades de saúde bucal e o agir profissional na Atenção Primária à Saúde |
| 2019 | Camargo, Batista, Unfer                             | Ética e moral: reflexões de dentistas do serviço público  |
| 2019 | Rodríguez & García                                  | Validez y confiabilidad de un instrumento para medir percepción de atención humanizada en odontología |

Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 1. Descrição das etapas de seleção dos artigos incluídos na revisão integrativa.



Fonte: Elaborado pelo autor.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Acolher significa humanizar o atendimento. O acolhimento surgiu a partir da necessidade de discussões sobre a reorientação da atenção à saúde, sendo elemento fundamental para a reorganização da assistência em inúmeros serviços de saúde, direcionando a modificação do modelo tecno-assistencial (COUTINHO; BARBIERI; SANTOS, 2015).

É um dispositivo que está inserido na Política de Humanização do Ministério da Saúde (HumanizaSUS), e que vai além da recepção ao usuário, pois considera toda a situação da atenção a partir da entrada deste no sistema.

Compreende-se o acesso como o uso oportuno do serviço para o alcance do melhor resultado e o acolhimento como o ato ou o efeito de “acolher”, uma ação de aproximação, um “estar com” e um “estar perto de”. Assim, ambas as ações implicam uma atitude de inclusão (LIRA *et al.*, 2018).

O acolhimento compreende-se como método de escuta qualificada, com a intenção de oferecer respostas, porém, alguns estudos demonstraram que, na prática, o acolhimento se restringe a atendimentos pontuais e a ações de atendimento às urgências (COUTINHO; BARBIERI; SANTOS, 2015).

Em contrapartida, no estudo de Sena *et al.* (2015), o acolhimento não foi vivenciado em momentos específicos do processo de trabalho, mas vivido integralmente no contexto das diferentes intervenções. Nota-se uma ambiguidade nos diversos modelos organizacionais de operacionalização do acolhimento.

O acolhimento é, portanto, uma estratégia com capacidade de alterar as relações dos trabalhadores entre si e desses com os usuários. O desafio para os trabalhadores está em buscar modos de lidar e produzir saúde englobando as determinações biopsicossociais da saúde-doença, na responsabilização e autonomia dos profissionais com os usuários, as famílias e a comunidade.

A unidade produtora dos serviços de saúde não está em um único profissional, mas sim, em toda a equipe prestadora do serviço. Em um trabalho coletivo, complexo e multidisciplinar, o foco de atenção não está exclusivamente no indivíduo, mas na família e também comunidade (VIANA, 2016). É, portanto, uma prática de equipe, melhorando a qualidade da assistência prestada.

Dessa forma, todo profissional deve realizar o acolhimento, para que todos estabeleçam uma relação com o usuário. O acolhimento não deve ser

considerado um momento, e sim adotado cotidianamente no atendimento a quem procura o serviço de saúde (MACHADO; TOASSI; WARMLING, 2016).

As estratégias de acolhimento surgiram tardiamente nas propostas de reprogramação das políticas públicas interligadas com a criação de dispositivos e modos de repensar e alterar não apenas a recepção das pessoas, mas o acesso às necessidades de saúde (SENA *et al.*, 2015).

O princípio da universalidade de acesso, o desenvolvimento de práticas multiprofissionais e da qualificação das relações entre trabalhadores e usuários orientam as propostas de implantação de modelos de acolhimento (ANTUNES, 2015).

Observa-se um certo caráter redutor na compreensão do acolhimento quando limitado “a ações de triagem na porta de entrada, ou mesmo as técnicas de recepção do usuário e suas demandas, sem interferir na gestão dos processos de trabalho” (WARMLING; BALDISSEROTTO; ROCHA, 2019). O acolhimento abrange um processo relacional de encontro entre sujeitos e tecnologias, ou seja, o reconhecimento das lógicas da saúde do usuário para a definição tecnológica do projeto terapêutico.

A leitura dos periódicos e demais trabalhos acadêmicos indica que posturas profissionais diferenciadas como recepção humanizada ao usuário com respostas adequadas, escuta atenta, responsabilizando-se, gerando vínculo, humanização, acolhimento e individualização, podem contribuir para o acesso e produção de cuidado na saúde (SANCHEZ *et al.*, 2015).

Serviços de saúde e profissionais devem compreender o contexto que envolve as pessoas e identificar as necessidades assistenciais, de prevenção e de promoção da saúde (SANCHEZ *et al.*, 2015; CAMARGO; BATISTA; UNFER, 2019).

Contudo, de acordo com estudos de Moimaz *et al.*, (2017), Rezende *et al.*, (2015) e Machado; Toassi; Warmling (2016), esta prática só será efetiva se os afetos e sentimentos forem mobilizados, por ambos, profissional e usuário, e o serviço de saúde estabelecer essa prática como prioritária na rotina.

Sendo assim, para garantir um serviço de qualidade que atenda as necessidades em saúde bucal dos usuários é preciso qualificar as políticas de educação na saúde, de educação permanente e humanização, a partir da realidade vivida pelos atores envolvidos, tendo os enfrentamentos cotidianos do processo de trabalho e as experiências desses autores como base de mudança e problematização.

Alves & Silva (2017) discorrem sobre pontos necessários para o aprimoramento da saúde pública no Brasil, tratando a humanização como uma

necessidade imediata para a reconstrução do modelo de assistência atual, que infelizmente ainda é baseado em práticas intervencionistas que generalizam e padronizam em excesso o atendimento ao usuário. Nessa realidade, inúmeras vezes, encontramos indivíduos insatisfeitos com a assistência a qual têm acesso (CAMARGO; BATISTA, UNFER, 2019).

De acordo com os estudos de Sanchez *et al.* (2015), as práticas ideais para a efetivação da humanização no SUS pelo serviço odontológico, são apontadas como o trabalho em equipe/atuação multiprofissional, atuação interdisciplinar e outras transversalidades.

Deve-se pontuar que a integralidade na prática é sempre uma construção local, com possibilidades e limites de cada equipe, recursos disponíveis, atuação dos gestores e/ou das exigências dos usuários (VIANA, 2016; CARNUT *et al.*, 2017).

A construção de uma postura acolhedora, de escuta e humanizada requer também formação e educação permanente dos profissionais, no intuito de sensibilizar a classe odontológica para a importância do cuidado em saúde preconizado pela PNH, subsidiando novas práticas com enfoque nas tecnologias leves, voltado na produção e promoção de saúde bucal, perpassando pela prevenção e culminando na reabilitação, quando necessária (REZENDE *et al.*, 2015).

Por fim, mesmo com todas as limitações que o acolhimento odontológico apresenta no cuidado à saúde, devido à grande subjetividade existente, compreende-se que, com essa revisão foi possível lançar luz ao acolhimento como um tema importante sobre a atenção à saúde bucal que vem sendo reiteradamente discursado como 'o' fundamento das 'práticas exitosas'.

Este estudo teve como fortaleza o objetivo de descortinar o véu do senso comum que coloniza o debate do acolhimento na experiência dos serviços para depositar nele uma maior reflexão crítica, ainda que inicial (CARNUT *et al.*, 2017; LIRA *et al.*, 2018).

## CONCLUSÃO

O atendimento e acolhimento odontológico assume grande importância quando se percebe que evolução científica e técnica na Odontologia foi marcada pelo descompasso em relação à qualidade do contato humano.

O desenvolvimento e estreitamento das

relações interpessoais é fundamental para que se estabeleça um melhor entendimento entre a pessoa assistida e o profissional. As pessoas desejam profissionais capazes tecnicamente, mas também almejam o aspecto humano nas relações sociais.

Portanto, é necessário dar um significado mais acolhedor e humanístico à prática odontológica, pois, quanto mais o odontólogo compreende as pessoas que o procuram, mais positivo e produtivo poderá se tornar o tratamento, possibilitando inclusive ao paciente perceber que tem em seu repertório condutas que podem amenizar ou eliminar um evento aversivo presente.

O acolhimento odontológico, nas suas diferentes dimensões, desencadeia transformações nas relações estabelecidas nos espaços de cuidado, no processo de trabalho, e no âmbito organizacional dos serviços.

Não foi pretensão findar o tema abordado neste estudo. Outras abordagens são esperadas para que ele possa ser estudado e compreendido em todos os seus aspectos.

Entretanto, espera-se que os resultados deste estudo possam auxiliar no planejamento e na construção de processos de trabalho para a efetivação do acolhimento odontológico no acesso e produção de cuidado na saúde.

## REFERÊNCIAS

- 1- ALVES, D.F.C.; COSTA E SILVA, S.P. **Gestão e Humanização do Serviço de Odontologia na Unidade de Saúde**. Id on Line Rev. Psic. V.11, N. 36. Julho/2017 - ISSN 1981-1179 Edição eletrônica Disponível em: <<http://idonline.emnuvens.com.br/id>>. Acesso em: 13 de abril de 2020.
- 2- ANTUNES, H.S. **Implantação do acolhimento em saúde bucal e o envolvimento da equipe multiprofissional em unidade de saúde da família da periferia de Salvador- Bahia, Brasil: avanços e limites**. [Mestrado]. UFBA. 2015. Disponível em: <[https://www.alass.org/wp-content/uploads/22-07\\_sesion24\\_2.pdf](https://www.alass.org/wp-content/uploads/22-07_sesion24_2.pdf)>. Acesso em: 13 de abril de 2020.
- 3- CAMARGO, F.D.; BATISTA, A.K.; UNFER, B. **Ética e moral: reflexões de dentistas do serviço Público**. Rev. Bioét. vol.27 no.2 Brasília Abr./Jun. 2019. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1983-80422019272313>>. Acesso em: 13 de abril de 2020.
- 4- CARNUT, L.; FRAZÃO, M.P.; MOURA NETO, J.G.; SILVA, A.L.A.S. **Principais desafios do acolhimento na prática da atenção à saúde bucal: subsídios iniciais para uma crítica**. Revista da ABENO; 17(4):46-62, 2017.

- Disponível em: 2017. Disponível em:  
<<https://revabeno.emnuvens.com.br/revabeno/article/view/448>>. Acesso em: 13 de abril de 2020.
- 5- COUTINHO, L.R.P.; BARBIERI, A.R.; SANTOS, M.L.M. **Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa**. Rio de Janeiro, *Saúde debate* [online]. 2015, vol.39, n.105, pp.514-524. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/0103-110420151050002018>>. Acesso em: 13 de abril de 2020.
- 6- LIRA, L.B.S. et al. **Acesso, acolhimento e estratégia saúde da família: satisfação do usuário**. Rev enferm UFPE on line., Recife, 12(9):2334-40, 2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.5205/1981-8963-v12i9a234878p2334-2340-2018>>. Acesso em: 13 de abril de 2020.
- 7- MACHADO, L.X.; TOASSI, R.F.C.; WARMLING, C.M. **Práticas de Acolhimento em Saúde Bucal na Atenção Primária**. Redes de atenção à saúde, 2016 - lume.ufrgs.br. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/169504/001016513.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 13 de abril de 2020.
- 8- MOIMAZ, S.A.S.; BORDIN, D.; FADEL, C.B.; SANTOS, C.B.; GARBIN, C.A.S.; SALIBA, N.A. **Qualificação do acolhimento nos serviços de saúde bucal**. Cad. Saúde Colet., 2017, Rio de Janeiro, 25 (1): 1-6. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/cadsc/v25n1/1414-462X-cadsc-25-1-1.pdf>>. Acesso em: 12 de abril de 2020.
- 9- REZENDE, M.C.R.A.; LOPES, M.R.A.N.E.; GONÇALVES, D.A.; ZAVANELLI, A.C.; FAJARDO, R.S. **Acolhimento e bem estar no atendimento odontológico humanizado: o papel da empatia**. Arch Health Invest (2015) 4(3): 57-61. Disponível em: <<http://www.archhealthinvestigation.com.br/ArcHI/article/view/904>>. Acesso em: 13 de abril de 2020.
- 10- SANCHEZ, H.F.; WERNECK, M.A.; AMARAL, J.H.L.; FERREIRA e FERREIRA, E. **A integralidade no cotidiano da atenção à saúde bucal: Revisão de Literatura**. Trab. Educ. Saúde, Rio de Janeiro, v. 13 n. 1, p. 201-214, jan./abr. 2015. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/1981-7746-sip00020>>. Acesso em: 09 de abril de 2020.
- 11- SENA, A.L.C.; FERREIRA, L.N.; OLIVEIRA, R.S.; KOZMHINSKY, V.M.R. **Acolhimento e satisfação do usuário na estratégia de saúde da família: uma experiência de êxito**. Rev. APS. 2015 abr/jun; 18(2): 134 – 140. Disponível em: <<https://periodicos.ufjf.br/index.php/aps/article/view/15471>>. Acesso em: 13 de abril de 2020.
- 12- VIANA, I.B. **Qualidade da assistência em saúde bucal na atenção primária em Pernambuco**. Recife,
- 13- WARMLING, C.M.; BALDISSEROTTO, J.; ROCHA, E.T. **Acolhimento & acesso de necessidades de saúde bucal e o agir profissional na Atenção Primária à Saúde**. Interface (Botucatu). 2019; 23: e180398. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/Interface.180398>>. Acesso em: 13 de abril de 2020.