

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 EXTENSÃO¹

HUMANIZATION IN WELCOMING THE USERS OF DENTAL CLINICS OF THE FACULTY OF DENTISTRY AT FEDERAL UNIVERSITY OF PARÁ: FIVE YEARS EXPERIENCE OF AN OUTREACH PROJECT

*Danielle Tupinambá Emmi**

*Jéssica Teixeira Gomes***

*Regina Fátima Feio Barroso****

*Marizeli Viana de Aragão Araújo*****

RESUMO

O objetivo deste artigo é relatar a experiência do Projeto de Extensão “A promoção de saúde e a humanização na espera pelo atendimento odontológico nas clínicas da Faculdade de Odontologia da UFPA” e seu impacto para a modificação do ambiente da sala de espera e acolhimento do usuário. As atividades realizadas pelo Projeto foram estruturadas para humanizar o acolhimento e promover aprendizado em saúde bucal, por meio de ferramentas facilitadoras, como: pôsteres, álbuns seriados, mesas demonstrativas, macromodelos e atividades lúdicas. O aproveitamento deste ambiente para o desenvolvimento de ações educativas é imprescindível na construção de conhecimentos, onde há troca de experiências e saberes, considerando a realidade sociocultural dessa população. O Projeto, no decorrer de cinco anos, conseguiu corresponder positivamente ao acolhimento dos pacientes, apresentando-se efetivo na transmissão de conhecimentos aos usuários, com resposta adequada à ansiedade do tratamento proposto, desenvolvimento de responsabilização no autocuidado e formação de sujeitos empoderados neste âmbito.

Palavras-chave: Acolhimento; Educação em saúde; Promoção da saúde; Saúde bucal.

* Professora da Universidade Federal do Pará (UFPA), PA – Brasil. E-mail: dtemmi@yahoo.com.br

** Aluna de Mestrado da Universidade Federal do Pará (UFPA), PA – Brasil. E-mail: jessicateixeiragomes_@hotmail.com

*** Professora da Universidade Federal do Pará (UFPA), PA – Brasil. E-mail: reginafeio26@gmail.com

**** Professora da Universidade Federal do Pará (UFPA), PA – Brasil. E-mail: marizeli.araujo@gmail.com

1 Artigo originado do Projeto de Extensão “A promoção de saúde e a humanização na espera pelo atendimento odontológico nas clínicas da Faculdade de Odontologia da UFPA

ABSTRACT

The aim of this study is to report the experience of the outreach project "Health Promotion and Humanization in the Faculty of Dentistry at Federal University of Pará (UFPA) during the waiting period for dental care" and its impact on the waiting room environment and on welcoming users. The activities carried out through the project were structured to humanize the welcoming process and to promote learning about oral health using posters, flipcharts, demonstration tables, macro models and ludic activities. The use of that environment for developing educational activities is important for the construction of knowledge where there are experience and knowledge exchange, considering the socio cultural reality of that population. Over five years, the project contributed positively to improve the user embracement. It also provided knowledge to the users about their treatment as well as to dental self care, empowering them through education and prevention.

Keywords: User Embracement; Health education; Health promotion; Oral health.

Introdução

De acordo com a Política Nacional de Humanização (PNH), entende-se por humanização a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde, sejam usuários, trabalhadores ou gestores (BRASIL, 2004).

A humanização do atendimento tem sido eixo de grande relevância no campo da saúde. Seus objetivos extrapolam as visões com interesse técnico, exclusivamente terapêutico, e possibilitam a visão do indivíduo em sua totalidade, permitindo que o indivíduo passe a ser assistido em sua subjetividade (WALDOW; BORGES, 2011).

Para humanizar o acolhimento, as interações interpessoais devem ser baseadas em uma escuta atenta, eticamente comprometida e interessada no reconhecimento do outro, estando relacionado a atitudes e postura ética de todos que trabalham naquele ambiente.

A espera por atendimento odontológico necessita de um acolhimento humanizado, por meio de um ambiente de espera agradável, que possibilite a troca de saberes, visando a transformação dos pacientes em indivíduos informados, conscientes dos seus problemas e suas necessidades, tornando-os motivados e cooperativos diante do tratamento proposto (CAMPOS et al., 2004).

Segundo Silva et al. (2013), estar em uma sala cuja função aparente é apenas esperar é uma prova do esvaziamento dos sentidos nos espaços férteis para intervenções em saúde, referenciando um ambiente entediante, isento de prazeres ou de novidades. Sendo assim, a sala de espera é um espaço propício à promoção de saúde, tendo em vista que o tempo ocioso de espera pode ser aproveitado de forma prazerosa e como fonte de aprendizado, onde a educação em saúde pode ser utilizada como uma ferramenta de trabalho importante para este espaço enfadonho.

O conceito de educação em saúde está ancorado no conceito de promoção da saúde, que trata de processos amplos que abrangem a participação de toda a população no contexto de sua vida cotidiana e não apenas na abordagem do processo saúde-adoecimento. Essa noção está baseada em um conceito de saúde, considerado como um estado positivo e dinâmico de busca de bem-estar, que integra os aspectos físicos e mentais (ausência de doença), ambiental, pessoal e social (OLIVEIRA et al. 2009).

Promover saúde por meio de ações em educação proporciona ao indivíduo o desenvolvimento da autorresponsabilização, guiando-o a adotar um estilo de vida saudável, resultando na diminuição de fatores de risco e de sintomas de doenças crônicas, e em uma melhor qualidade de vida (SILVA et al., 2012). Assim, a promoção da saúde na sala de espera transforma esse espaço em um lugar de construção, educação e aprendizagem, permitindo que pacientes e familiares constatem seus medos e dúvidas frente ao processo saúde-doença (TEIXEIRA; VELOSO, 2006).

Nora et al. (2009), baseados na perspectiva da educação em saúde proposta por Freire (1987), ressaltam que educar para saúde visa a conscientização e reflexão dos indivíduos acerca da sua condição de saúde e transformação de seus hábitos, para que, assim, possam desenvolver sua autonomia e responsabilização no autocuidado. Para isso, se faz necessária a criação de espaços para a troca de conhecimentos, possibilitando, desta forma, a construção de saberes e a compreensão da real situação de saúde, sem a imposição de um saber técnico-científico.

Para a construção do Projeto de Extensão “A Promoção de Saúde e a Humanização na espera por atendimento odontológico nas clínicas da Faculdade de Odontologia da UFPA”, tomou-se como base as diretrizes da Política Nacional de Humanização (BRASIL, 2004), para transformação do ambiente de espera das clínicas de ensino em um ambiente mais acolhedor, favorável à recepção do usuário, com dignidade, e à realização de práticas educativas, permitindo a corresponsabilização e vínculo do usuário na produção de saúde.

Assim, o objetivo deste artigo é relatar a experiência de cinco anos de atividade extensionista realizada por meio do acolhimento humanizado e da realização diária de atividades educativo-informativas com os usuários e acompanhantes nas clínicas de ensino odontológico da Universidade Federal do Pará (UFPA). Assim, o tempo ocioso de espera é transformado em um momento de troca de conhecimentos, possibilitando a humanização da assistência, a melhora da relação paciente-aluno e a resolução de dúvidas comuns. Além disso, há a diminuição do estresse proporcionado pela longa espera para o atendimento.

Métodos

As clínicas de ensino fazem parte do projeto pedagógico da Faculdade de Odontologia da UFPA (FO-UFPA), que preconiza atenção integral, de acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais. Oferecem serviços de atenção básica e especializada em Odontologia, para todas as faixas etárias, prestando atendimento integralmente destinado a usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Os usuários do serviço são oriundos da região metropolitana e das ilhas que fazem parte do município de Belém.

As atividades desenvolvidas pelo Projeto de Extensão ocorreram no espaço da sala de espera das clínicas da FO-UFPA, durante os turnos da manhã e da tarde, entre os anos de 2011 e 2015, com a participação anual de cerca de 20 alunos de graduação, 3 professores e 2 assistentes sociais envolvidos no Projeto.

Para capacitar os envolvidos, foram realizadas oficinas de humanização anualmente, utilizando-se da leitura de artigos atuais, rodas de conversa e discussões.

A elaboração dos materiais e estratégias utilizadas nas atividades eram também realizadas em oficinas anuais, que além de possibilitar a preparação de diversos materiais educativos dirigidos a diferentes públicos, também possibilitava a discussão dos temas a serem expostos, capacitando e padronizando o conhecimento entre os alunos envolvidos.

Para a elaboração dos materiais educativos, observaram-se as recomendações de Mialhe e Silva (2008), que mencionam que as imagens sejam trabalhadas de forma a despertarem a atenção e o interesse dos indivíduos na sala de espera e necessitam, também, ser elaboradas de forma sucinta e com linguagem popular adequada à comunidade em que se está trabalhando.

As atividades de educação em saúde contavam com a utilização de estratégias direcionadas a diferentes públicos e idades. Assim, utilizaram-se cartazes, pôsteres, álbuns seriados, vídeos, mesas demonstrativas, macromodelos, jogos interativos e atividades lúdicas (Figuras 1, 2, 3 e 4). Todos os instrumentos educativos foram elaborados e explorados com linguagem simples e acessível, utilizando-se das rodas de conversa para que o público pudesse se expressar, buscando superar seus próprios medos e esclarecer as dúvidas.

A escolha dos temas abordados em cada atividade na sala de espera levou em consideração os principais problemas de saúde bucal da população e daquela comunidade, em especial. Além disso, muitos temas foram construídos com base nas próprias dúvidas e solicitações dos usuários que frequentavam as clínicas de ensino da FO-UFPA.

Dentre os temas, foram tratados assuntos sobre saúde bucal e geral, como etiologia da cárie, dieta cariogênica, alimentos protetores, doença periodontal, hipersensibilidade dentinária, cuidados com as próteses, câncer bucal, halitose, materiais alternativos de higiene bucal, técnica de escovação e desmistificação de conceitos relativos à saúde bucal.

Além das atividades de educação em saúde realizadas, buscou-se tornar o ambiente de espera mais acolhedor, por meio da instalação de aparelhos de ar condicionado e televisores, que, após as palestras e rodas de conversa, se encontravam ligados nas programações televisivas para entretenimento. Ademais, o Projeto realizou a confecção de material visual indicando o fluxograma de atendimento da instituição.

Figura 1: Palestra dirigida ao público adulto, que se mostra atento à atividade, com tema sobre “Evolução da Cárie”. O material educativo utilizado na atividade foi elaborado pelo Projeto



Figura 2: Atividade educativa abordando “Mitos e Verdades sobre Saúde Bucal”. A atividade procura estimular a participação do público em um jogo de perguntas e respostas



Figura 3: Atividade lúdica, com dinâmica elaborada pelo Projeto, com jogos interativos para crianças



Figura 4: Atividade, utilizando-se de mesa demonstrativa, abordando técnica de escovação e confecção de materiais alternativos de higiene bucal



Resultados e discussão

O atendimento a usuários nas clínicas universitárias deve responder à necessidade de formação e treinamento prático e técnico dos alunos, sem excluir 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 saúde (TIEDMAN et al., 2005). No entanto, é comum perceber que, devido às características próprias da prática clínica, o aluno encontra-se focado nas tecnologias, instrumentais e equipamentos presentes no consultório odontológico e de saberes circunscritos, fazendo com que, na maioria das vezes, centre suas ações nessas tecnologias, subestimando a relação com o paciente (COSTA, 2007; COSTA; ARAÚJO, 2011).

Segundo Rodrigues et al. (2015), a humanização pode ser compreendida como a capacidade de oferecer atendimento de qualidade, articulando os avanços tecnológicos com relacionamentos solidários e éticos. Ressalta-se nesse contexto, a importância de um ambiente acolhedor e confortável, que transmita tranquilidade e confiança a quem está em tratamento, caso contrário pode contribuir para aumentar a ansiedade do usuário.

O tratamento odontológico ainda é um procedimento que desperta medo e ansiedade no paciente, cujo temor à sensação dolorosa esperada é capaz de ocasionar traumas e falta de cooperação no momento do atendimento. Para trabalhar o medo e a ansiedade e implementar novas metodologias visando a promoção da saúde, a sala de espera constitui uma ferramenta importante para amenizar os desgastes físico e emocional, além de ser um território dinâmico, um espaço público onde as pessoas aguardam atendimento, trocam experiências sobre o atendimento local, falam de suas aflições, de suas doenças, dos saberes populares e das várias maneiras de cuidados com o corpo, o que pode, muitas vezes, interferir diretamente no seu atendimento e tratamento. Desse modo, o aproveitamento deste espaço para desenvolver atividades educativas pode ser uma ferramenta da construção coletiva do conhecimento, reunindo experiências e saberes científico e popular em relação à saúde bucal.

Precisa-se ainda que a prática do ensino-aprendizagem possibilite ao aluno de Odontologia desenvolver sua capacidade de comunicação, interação com o usuário e utilização de práticas educativas que não levem apenas à transmissão de conhecimento, mas ao reconhecimento da realidade sociocultural, suas representações, seus conceitos, preconceitos e formas populares de cuidado em saúde bucal. Para que isso ocorra, deve haver uma possibilidade de diálogo entre o saber popular e técnico-científico, incorporado pelos atores que compõem o cenário, não como algo restrito, de habilidades cognitivas, mas onde devem existir relações afetivas envolvendo o usuário, o aluno e o professor.

A sala de espera das clínicas da FO-UFPA, apesar de ser um espaço amplo, apresentava-se pouco acolhedor, em virtude das poucas cadeiras presentes, falta de climatização e entretenimento aos usuários que aguardavam atendimento. A parceria e o apoio da Pró-Reitoria de Extensão da Universidade Federal do Pará contribuíram para mudanças no espaço físico da sala de espera, melhorando a ambiência do local, por meio da cessão de televisores, aparelhos de ar condicionado e cadeiras, tornando o ambiente de espera mais organizado e agradável (Figura 5).

Figura 5: Aspecto atual da sala de espera principal da FO-UFPA, com melhora da ambiência, conseguida por meio de parceria com a Pró-Reitoria de Extensão da UFPA, com aparelho de televisão e cadeiras estofadas e em número adequado à demanda. À direita, afixado na parede, detalhe para o fluxograma de atendimento das clínicas odontológicas da Instituição



Nesse sentido, a Política Nacional de Humanização refere que a ambiência é um espaço físico e social, devendo ser tranquilo, acolhedor e resolutivo, e propiciar conforto e privacidade a usuários e trabalhadores, favorecer o diálogo, a otimização de recursos e o tratamento humanizado (BRASIL, 2004). Autores relatam que o ambiente clínico deva ser aconchegante, ter iluminação adequada, bem como cheiro e cores agradáveis, que o tornem tranquilizador e sereno, servindo para o alívio da ansiedade do usuário que espera a vez de ser atendido (TEIXEIRA; VELOSO, 2006; SANTIAGO et al., 2009).

O início do Projeto de extensão se deu em razão de oferecer aos usuários das clínicas da FO-UFPA um ambiente mais acolhedor e humano e que pudesse ocupar o tempo ocioso de espera com atividades de orientação em saúde bucal, que possibilitasse o empoderamento do usuário de informações para o autocuidado, além de colaborar no atendimento, visto que o usuário teria mais esclarecimentos e adentraria as clínicas para atendimento, menos estressado, devido o preenchimento do tempo enfadonho da longa espera. Além disso, as atividades permitiriam o diálogo e a aproximação entre usuários e alunos, facilitando a adesão ao tratamento e corresponsabilização.

Merhy (1999) destaca a importância das atividades de acolhimento em espaços de mediação nos quais se produz a relação de escuta e responsabilização. A partir da aproximação entre os profissionais e usuários, constituem-se os vínculos e compromissos que devem nortear os projetos de intervenção. Neste processo, o trabalhador utiliza o saber, que é sua principal tecnologia, tratando o usuário como sujeito portador de direitos.

Durante as dinâmicas educativas realizadas na sala de espera, observou-se que os usuários sempre interagem satisfatoriamente com o grupo de alunos, seja para participar das brincadeiras propostas, seja para esclarecer dúvidas e mitos. Alguns relatos obtidos nas rodas de conversa com os usuários das clínicas da FO-UFPA enfatizam a importância de estarem participando dessas atividades:

[...] se tivesse essas informações antes, possivelmente não estaria aqui precisando do uso de próteses. Mas agora eu já sei e vou repassar isso pra minha família.

[...] Perdi meus dentes muito cedo. Quando cheguei na adolescência já não tinha quase dente. Os que restavam já estavam com cárie. [...] Se meus pais tivessem tido essas informações de cuidado, hoje meus dentes estariam aqui.

[...] pra mim isso é novidade! Sempre pensei que grávida perdia os dentes.

[...] eu tinha ideia errada a respeito da escovação! Pensava que quanto mais força e mais dura a escova, melhor escovava [...].

[...] nunca usei fio dental e hoje estou sofrendo as consequências disso.

[...] eu pensava que só tinha cárie quem comia doce!

Para as crianças, as atividades realizadas na sala de espera influenciaram positivamente na colaboração da criança durante o atendimento odontológico, como mostraram os resultados de Emmi e Pires (2016). Atividades lúdicas e de promoção de saúde bucal podem contribuir para a aquisição de conhecimentos por parte das crianças e responsáveis, dando-lhes maior autonomia para o autocuidado, além de contribuir para um comportamento menos estressante e mais colaborador frente ao tratamento odontopediátrico. Percebeu-se boa aceitação das informações por parte das crianças, principalmente nas encenações e jogos interativos.

A troca de ideias pode ser enfatizada a partir da utilização de imagens. Dessa forma, a criatividade e o envolvimento do provedor com o seu público-alvo podem ser fatores determinantes no sucesso das atividades de educação em saúde (MOURA; SOUZA, 2002).

Além disso, para o perfeito entendimento do usuário sobre o atendimento institucional, foi elaborado um fluxograma de atendimento, para o paciente tornar-se mais esclarecido de seu percurso nas clínicas de ensino.

Paixão e Castro (2006) criaram o Projeto “Grupo Sala de Espera Unidade Básica Santos Dumont”, em Pelotas, Rio Grande do Sul, e perceberam que os usuários conseguiram responder positivamente aos temas trabalhados durante atividades educativas na sala de espera, o que demonstra a importância e eficácia de intervenções desse tipo nesses locais.

Na sala de espera das clínicas da FO-UFGA, observou-se que as atividades realizadas atingem não só usuários, como acompanhantes e funcionários da Faculdade, possibilitando a troca de conhecimento e demonstrando a importância das atividades realizadas em sala de espera, devido a seu caráter multiplicador.

De acordo com Pimentel et al. (2011) e Torres et al. (2011), as orientações difundidas na sala de espera contribuem para o fortalecimento do autocuidado, que é uma estratégia que se fundamenta na concepção do homem como um ser capaz de desenvolver e manter autonomia, motivação, habilidades e atitudes para cuidar de si mesmo, com o objetivo de responder às próprias demandas, contribuindo para a manutenção da qualidade de vida, da saúde e do bem-estar geral.

Assim, o ambiente da sala de espera pode tornar-se um espaço para cuidar de si, criar, interagir, refletir sobre o serviço e expressar-se. A sensação do tempo perdido e de ociosidade pode dar lugar à produtividade, ao protagonismo e à formação de novos sujeitos. Segundo Morcerf et al. (2015), a humanização só será alcançada de forma concreta quando se mantiver o respeito às diferenças e à autonomia dos pacientes.

Como prática inovadora dentro da FO-UFPA, as atividades do Projeto também oportunizaram a formação de um novo perfil de discente, com experiências e conhecimentos acerca da humanização da saúde, mais preocupado com o vínculo, autonomia e bem-estar do paciente, permitindo não mais uma visão essencialmente tecnicista, mas sobretudo mais humana.

Os benefícios se deram não somente aos discentes envolvidos diretamente nas atividades, como para os demais discentes, por estes receberem nas clínicas um paciente menos estressado, menos ansioso e desgastado pela espera, dando lugar a um indivíduo mais informado, tranquilo e menos cansado, o que favorece o atendimento clínico tanto para o paciente quanto para o aluno.

Observou-se que as ações do Projeto foram se intensificando e se estabelecendo como prática cotidiana da Faculdade ao longo dos anos, o que propiciou, a cada ano, o aumento da procura de mais alunos interessados em integrar o Projeto, desde alunos recém-ingressos na FO-UFPA até concluintes.

A complexidade em que se insere a saúde demanda ações conjuntas, integradas, com investigações e tentativas permanentes para melhoramentos constantes. O Projeto em foco continua sua atuação, pois entende que o acolhimento, a escuta e a responsabilização devem ser exercidos de forma continuada por todos aqueles envolvidos no processo de trabalho em saúde bucal, valorizando os diferentes sujeitos implicados no processo de promoção da saúde.

Conclusão

O cenário da sala de espera das clínicas da FO-UFPA antes da implantação do Projeto mostrava ambiente pouco acolhedor, sem entretenimento, sem informações acerca do atendimento prestado e sem ventilação adequada, acarretando elevado grau de estresse dos pacientes, descontinuidade do tratamento, absenteísmo às consultas e pouca cooperação do paciente ao longo do atendimento e terapêutica clínica. Esses fatores ensejaram a necessidade de intervenção para um acolhimento humanizado, que melhorasse o ambiente de espera, otimizando o tempo ocioso, levando mais informação para o paciente e o assistindo em sua integralidade.

Ao longo dos cinco anos de execução do Projeto, o cenário da sala de espera foi reconfigurado, apresentando uma ambiência aprimorada, com condições estruturais adequadas, mais agradáveis, humanizadas e acolhedoras. Os usuários das clínicas de ensino passaram a ter acesso a informações em saúde, bem como sobre o seu percurso de tratamento nas clínicas, ocupando o tempo ocioso de espera, melhorando a adesão ao tratamento odontológico, reduzindo o estresse e transformando a sala de espera em um ambiente de interação, reflexão e construção de saberes para todos os que ali se encontravam.

Sob a ótica da formação acadêmica, o Projeto oportunizou e continua favorecendo a formação de discentes com experiências e conhecimentos acerca da humanização; qualificados para desenvolver ações de educação em saúde, com objetivo de reduzir os fatores de risco da população; comprometidos com a autonomia, responsabilização e bem-estar do paciente.

Assim, pode-se dizer que o Projeto de Extensão “A Promoção de Saúde e a Humanização na espera por atendimento odontológico nas clínicas da Faculdade de Odontologia da UFPA” tem demonstrado uma atuação exitosa, ratificando 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-doença.

Referências

BRASIL, Ministério da Saúde. **HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: relatório de atividades 2003**. Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

CAMPOS, G.W.; BARROS, R.B.; CASTRO, A.M. Avaliação da Política Nacional de Promoção da Saúde. **Ciênc. Saúde Coletiva**, v.9, n.3, p. 746-749, 2004.

COSTA, I.C.C.; ARAÚJO, M.N.T. Definição do perfil de competências em saúde coletiva a partir da experiência de cirurgiões-dentistas atuantes no serviço público. **Ciênc. Saúde Coletiva**, v.16, n.1(supl), p.1181-1189, 2011.

COSTA, I.C.C. Os sete saberes necessários à educação do futuro e o planejamento em saúde: reflexões e confluências. **Rev. ABENO**, v.7, n.1, p.122-129, 2007.

EMMI, D.T.; PIRES, M.J.M. Acolhimento e educação em saúde na sala de espera: avaliação da contribuição das ações para o atendimento odontopediátrico. **Rev. Aten. Saúde**, v.14, n.48, p.62-67, 2016.

FREIRE, P. **Pedagogia do Oprimido**. 11.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

MERHY, E.E. O ato de governar as tensões constitutivas do agir em saúde como desafio permanente de algumas estratégias gerenciais. **Ciênc. Saúde Coletiva**, v.4, n.2, p.305-314, 1999.

MIALHE, F.L.; SILVA, C.M.C. Estratégias para a elaboração de impressos educativos em saúde bucal. **Arq. Odontol.**, v.44, n.2, p.82-87, 2008.

MORCERF, C.C.P.; IMPAGLIAZZO, S.P.; ALMEIDA, G.C.; SCHNEIDER, L.; DIMITRIOU, R.S.; BRAGA, P. M. et al. Projeto de extensão ilumine: a entrada da figura do palhaço no ambiente hospitalar. **Rev. Conexão UEPG**, v. 11, n.1, p.88-99, 2015.

MOURA, E.R.F.; SOUZA, R.A. Educação em Saúde reprodutiva: proposta ou realidade do Programa Saúde da Família? **Cad. Saúde Pública**. v.18, n.6, p.1809-1811, 2002.

NORA, C.R.D.; MÂNICA, F.; GERMANI, A.R.M. Sala de espera: uma ferramenta para efetivar a educação em saúde. **Rev. Saúde e Pesquisa**. v. 2, n. 3, p. 397-402, 2009.

OLIVEIRA, C.B.; FRECHIANI, J.M.; SILVA, F.M.; MACIEL, E.L.N. As ações de educação em saúde para crianças e adolescentes nas unidades básicas da região de Maruípe no município de Vitória. **Ciênc. Saúde Coletiva**, v.14, n.2, p. 635-644, 2009.

PAIXÃO, N.R.A.; CASTRO, A.R.M. Grupo Sala de Espera: trabalho multiprofissional em Unidade Básica de Saúde. **Boletim da Saúde - Porto Alegre**, v.20, n.2, p.71-78, 2006.

PIMENTEL, A.F.; BARBOSA, R.M.; CHAGAS, M. A musicoterapia na sala de espera de uma unidade básica de saúde: assistência, autonomia e protagonismo. **Interface - Comunic. Saúde Educ.**, v.15, n.38, p.741-54, 2011.

RODRIGUES, M.P.; COSTA, I.C.C.; MEDEIROS, A.R.; SOUZA, P.H.S.; MEDEIROS, R.M.; CARNEIRO, S.E.R. et al. Humanização: fragilidades, desafios e fortalezas em uma escola de Odontologia. **Rev. Espaço Saúde**, v. 16, n. 3, p. 27-38, 2015.

SANTIAGO, V.F.; DUARTE, D.A.; MACEDO, A.F. O impacto da cromoterapia no comportamento do paciente odontopediátrico. **Rev. Bras. Pesqui. Saúde**, v.11, n.4, p.17-21, 2009.

SILVA, G.G.S.S.; PEREIRA, E.R.; OLIVEIRA, J.O.; KODATO, Y.M. Um momento dedicado à espera e à promoção da saúde. **Psicol. Cienc. Prof.** v.33, n.4, p.1000-13, 2013.

SILVA, K.I.; SENA, R.R.; GRILLO, M.J.C.; HORTA, N.C. Formação do Enfermeiro: Desafios para a promoção da saúde. **Esc. Anna Nery Rev. Enferm.** v.14, n.2, p.368-76, 2012.

TEIXEIRA, E. R.; VELOSO, R. C. O grupo em sala de espera: território de práticas e representações em saúde. **Texto Contexto Enferm.**, v.15, n. 2, p. 320-325, 2006.

TIEDMANN, C.R.; LINHARES, E.; SILVEIRA, J.L.G.C. Clínica integrada odontológica: perfil expectativas dos usuários e alunos. **Pesq. Bras. Odontoped. Clin. Integr.**, v. 5, n. 1, p.53-58, 2005.

TORRES, L.H.N.; PAULA, J.S., SOUSA, M.L.R.; MIALHE, F.L. Histórias em quadrinhos na sala de espera: um método de educação em saúde bucal. **Odontol. Clín-Cient.**, v.10, n.1, p.69 - 72, 2011.

WALDOW, V.R.; BORGES, R.F. Cuidar e humanizar: relações e significados. **Acta Paul. Enferm.**, v.24, n.3, p.414-418, 2011.



Artigo recebido em:
12/04/2016
Aceito para publicação em:
16/08/2016