



O OLHAR AMPLIADO NA CLÍNICA ODONTOLÓGICA E AS ESTRATÉGIAS DE ASSISTÊNCIA HUMANIZADA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

THE BROAD VIEW IN THE DENTAL CLINIC AND HUMANIZED CARE STRATEGIES: AN EXPERIENCE REPORT

Maízy Rios de Almeida - Graduanda em Odontologia. Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), Feira de Santana, Bahia, Brasil. E-mail: maizyrios@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-2656-41364>

Guilherme Silva do Carmo - Graduando em Odontologia. Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), Feira de Santana, Bahia, Brasil. E-mail: guilhermecarmo@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-5818-07753>

Laís de Souza Matos - Graduanda em Odontologia. Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), Feira de Santana, Bahia, Brasil. E-mail: matoslais73@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-0498-45122>

Natally Maria Lima Carneiro - Cirurgiã-dentista. Mestranda do Programa de Pós Graduação em Saúde Coletiva da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), Feira de Santana, Bahia, Brasil.
E-mail: natallymlcarneiro@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7880-8511>

Soraia dos Santos Trindade - Cirurgiã-dentista. Mestranda do Mestrado Profissional em Saúde Coletiva da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), Feira de Santana, Bahia, Brasil.
E-mail: soraiatrindade2315@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-1642-8410>

Ana Áurea Alécio de Oliveira Rodrigues - Cirurgiã-dentista. Doutora em Difusão do Conhecimento. Mestre em Saúde Coletiva. Professora Titular do Curso de Odontologia. Tutora do PET Odontologia. Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS). E-mail: alecio@uefs.br
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0204-0754>

RESUMO

Tradicionalmente focada na técnica, a Odontologia contemporânea tem incorporado a humanização do atendimento como dimensão essencial da prática clínica para melhorar a assistência, considerando os aspectos biopsicossociais do sujeito. A experiência relatada teve como objetivo integrar as estratégias de escuta qualificada, acolhimento e ambiência no atendimento às pessoas com Doença Falciforme (DF) e crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus (scz) e seus responsáveis, visando fortalecer o vínculo entre os profissionais, usuários e familiares em relação às condições e promover a formação humanística dos discentes. A experiência foi desenvolvida no âmbito do PET Odontologia da Universidade Estadual de Feira de Santana, integrando ações de ensino, pesquisa e extensão, incluindo estudo teórico, oficinas para capacitação, elaboração de materiais educativos e a implementação de um questionário de escuta qualificada que consolidou um modelo de cuidado humanizado. As ações desenvolvidas demonstraram-se fundamentais para a humanização do atendimento e contribuíram para uma maior adesão dos indivíduos devido à confiança e segurança na compreensão

do tratamento, além de promover o desenvolvimento de habilidades sociocomunicativas entre discentes e trabalhadores da clínica. Conclui-se que a integração entre acolhimento, escuta qualificada e formação acadêmica fortalece o cuidado odontológico humanizado e reafirma o papel da universidade na formação de profissionais capacitados para uma assistência interdisciplinar, sensível e resolutive, contribuindo para suprir lacunas no SUS brasileiro e ampliar a compreensão sobre o processo saúde-doença.

Palavras-chave: Assistência humanizada à Saúde; Acolhimento; Saúde Bucal.

ABSTRACT

Traditionally focused on technique, contemporary dentistry has incorporated the humanization of care as an essential dimension of clinical practice to improve assistance, considering the biopsychosocial aspects of the individual. The experience reported here aimed to integrate strategies of qualified listening, welcoming, and ambiance in the care of people with Sickle Cell Disease (SCD) and children with Congenital Zika Virus Syndrome (CZS) and their caregivers, seeking to strengthen the bond between professionals, users, and families regarding these conditions and to promote the humanistic training of students. The experience was developed within the scope of the PET Dentistry program at the State University of Feira de Santana, integrating teaching, research, and extension activities, including theoretical study, training workshops, the development of educational materials, and the implementation of a qualified listening questionnaire that consolidated a model of humanized care. The actions developed proved fundamental for the humanization of care and contributed to greater adherence by individuals due to trust and security in understanding the treatment, in addition to promoting the development of socio-communicative skills among students and clinic staff. It is concluded that the integration of welcoming, qualified listening, and academic training strengthens humanized dental care and reaffirms the role of the university in training professionals capable of providing interdisciplinary, sensitive, and effective care, contributing to filling gaps in the Brazilian Unified Health System (SUS) and broadening the understanding of the health-disease process.

Keywords: Humanized health care; Reception; Oral health.

INTRODUÇÃO

A formação odontológica, historicamente fundamentada em um modelo tecnicista, prioriza o desenvolvimento das habilidades clínicas e a precisão técnica como pilares da prática profissional. Essa abordagem ainda se concentra na prática curativa, dificultando a promoção da integralidade do cuidado (Silva, 2018). A superação do modelo reducionista exige a incorporação de técnicas que considerem a integralidade do cuidado, alinhando a prática odontológica às necessidades reais da população. Nesse sentido, a clínica ampliada e a bucalidade oferecem subsídios para um cuidado que vai além da dimensão técnica, reconhecendo os sujeitos em sua totalidade e promovendo ações que contemplem os determinantes sociais da saúde (Fonseca; Botazzo, 2023). O acolhimento, a ambiência, a escuta qualificada e a construção do vínculo são exemplos de tecnologias leves fundamentais para promover um cuidado integral e fortalecer a relação entre o profissional e o paciente, qualificando, assim, a prática clínica para além do aspecto técnico (Rezende *et al.*, 2015).

No que diz respeito ao acolhimento, este é um pilar fundamental na prática da clínica ampliada, essencial para a construção de uma relação de confiança entre o profissional de saúde e o sujeito. Trata-se da habilidade do profissional em ouvir o indivíduo, permitindo-lhe ser protagonista de seu próprio cuidado favorecendo a humanização do atendimento (Ferreira; Artmann, 2018). Ademais, não se configura como uma atividade isolada, mas como um princípio intrínseco a todo o cuidado prestado, focado na identificação das necessidades de saúde dos usuários e na busca por soluções que as atendam adequadamente, conduzindo-os de maneira eficaz através da rede de serviços (Rodrigues *et al.*, 2015). Esse processo de acolhimento fortalece os vínculos, criando um ambiente de respeito e compreensão, o que, por sua vez, proporciona a resolutividade do tratamento, garantindo uma atenção em saúde bucal mais eficaz e direcionado às reais necessidades do paciente (Almeida *et al.*, 2019).

A escuta qualificada é um dos elementos centrais da clínica, pois permite acolher as subjetividades do paciente e fortalecer o vínculo com o cirurgião-dentista, a qual possibilita a tomada de decisão conjunta sobre o tratamento, que se mantém em constante adaptação, contrapondo-se ao modelo biomédico tradicional focado exclusivamente na doença do indivíduo (Graff, 2018). Quando essa escuta é aliada à horizontalidade na relação, ajuda a romper com abordagens mais técnicas, promovendo uma interação mais ética e empática. Assim, a clínica ampliada contribui para a construção de um vínculo duradouro, que vai além do atendimento pontual, garantindo maior resolutividade no tratamento. O acolhimento, por sua vez, está presente em todo o processo de atenção em saúde bucal, desde o primeiro contato até a resolução do problema, sustentado por uma escuta sensível às necessidades reais do paciente (Brasil, 2013).

Ademais, a ambientação dos espaços de saúde desempenha um papel essencial na qualificação do atendimento, especialmente para pessoas com condições específicas, como a Síndrome Congênita do Zika Vírus (SCZ) e a Doença Falciforme (DF), que compõem o público atendido no projeto de extensão PET Clínica. Nesse sentido, no âmbito do subprojeto extensionista “Estratégias de acolhimento em saúde para fortalecimento do vínculo e assistência humanizada aos pacientes do PET Clínica” vinculado ao projeto de extensão PET Clínica: Atendimento integral a pacientes com necessidades especiais (resolução CONSEPE 064/2020), a adoção de estratégias voltadas para a ambiência possibilitou a personalização do cuidado e também fortaleceu a autonomia dos estudantes em formação, proporcionando, assim, um ambiente de aprendizado humanizado e centrado no indivíduo.

Desse modo, o Projeto de Extensão abrange o atendimento a indivíduos com DF ou traço e crianças com SCZ, considerando a demanda do município de Feira de Santana, que ainda apresenta limitações no que diz respeito ao acesso ao cuidado em Saúde Bucal para esse público no Sistema Único de Saúde (SUS). O projeto é fruto de parceria com a Associação Feirense de Pessoas com Doença Falciforme (AFADFAL) com o objetivo de ampliar o acesso aos cuidados odontológicos para indivíduos que apresentam limitações socioeconômicas que dificultam a realização dos procedimentos necessários no serviço público.

O Programa de Educação Tutorial (PET) de Odontologia da UEFs proporciona atividades de ensino, pesquisa e extensão, fortalecendo a indissociabilidade desse tripé especialmente no âmbito da clínica escola, em que os estudantes possuem a oportunidade de visualizar a clínica ampliada e participar do processo de desenvolvimento da mesma, por intermédio da aplicação das tecnologias leves e do conhecimento teórico-prático nas disciplinas obrigatórias do curso.

Além disso, a criação de um ambiente acolhedor e funcional possibilitou a construção de vínculos entre os usuários e os profissionais de saúde, ampliando, assim, a percepção de respeito, posto que muitos pacientes relataram a ausência de tratamento odontológico devido a quantidade escassa de profissionais que compreendessem sobre as condições da DF e

da SCZ, achado semelhante ao descrito por Cunha e Rodrigues (2022), que evidencia o despreparo de cirurgiões-dentistas para o manejo da doença falciforme e as dificuldades no acesso aos serviços de saúde bucal. Esse cuidado ambiental não se limita à adequação física do espaço, pelo contrário, expande-se para a integração de práticas que atendam às singularidades dessas condições, promovendo um ambiente sensível às nuances psicossociais dos indivíduos atendidos. Nesse contexto, a Política Nacional de Humanização (PNH) enfatiza que a ambiência deve garantir um espaço confortável e resolutivo, onde as interações entre profissionais e pacientes ocorram de forma respeitosa e sensível às suas singularidades (Brasil, 2013).

Por fim, o acolhimento promovido por um ambiente bem estruturado e uma escuta sensível aos pacientes e responsáveis pelas crianças gerou um espaço para que as dificuldades e limitações do tratamento odontológico sejam expressas, permitindo que os envolvidos se sintam valorizados ao verem as suas subjetividades ouvidas, reforçando a confiabilidade do ambiente (Guimarães *et al.*, 2024). Além do mais, o medo e a ansiedade, frequentemente associados ao cuidado em Saúde Bucal podem ser minimizados por meio de um espaço que transmita acolhimento e tranquilidade, favorecendo o vínculo entre profissionais e usuários (Brasil, 2013). Dessa maneira, no PET Clínica, essas diretrizes são aplicadas de maneira efetiva, consolidando o serviço como referência no atendimento humanizado, especialmente para populações que demandam um olhar mais atento às suas necessidades específicas. Diante do explicitado, este artigo tem por objetivo relatar a experiência de discentes do curso de Odontologia acerca da integração de estratégias de humanização do cuidado às pessoas com Doença Falciforme e crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus, para o fortalecimento de vínculos e formação humanística dos estudantes.

METODOLOGIA

Os atendimentos ocorrem às quartas-feiras na clínica Prof. Dr. Joildo Guimarães Santos e são destinados a pessoas com DF, pais ou responsáveis das crianças com SCZ e às próprias crianças com SCZ. Assim, foi possível consolidar um espaço de acolhimento, escuta qualificada e promoção da saúde bucal e integral de adultos e crianças, reforçando a importância de um cuidado que considere o bem-estar físico e emocional dos usuários. Para garantir a efetividade das estratégias de acolhimento e fortalecimento do vínculo com os pacientes atendidos no PET Clínica, diversas ações foram conduzidas de forma integrada. Inicialmente, consolidou-se um banco de referencial teórico a partir da seleção criteriosa de artigos científicos extraídos de bases de dados. Esse levantamento possibilitou uma compreensão aprofundada sobre as diretrizes da humanização em saúde, além de favorecer uma análise crítica sobre as práticas assistenciais já descritas na literatura, permitindo sua incorporação fundamentada ao contexto do projeto.

Aliado a esse embasamento teórico, promoveram-se rodas de conversa e oficinas direcionadas à capacitação dos discentes, fundamentadas na Política Nacional de Humanização (PNH) (Brasil, 2013). Essas atividades viabilizaram um espaço de discussão qualificada, no qual docentes e estudantes puderam debater desafios e experiências, ampliando a compreensão sobre a importância da ambiência e do acolhimento no cuidado em saúde bucal. Essa formação reflexiva contribuiu para que os graduandos estivessem melhor preparados para aplicar, de forma consciente e sensível, os princípios da humanização no atendimento clínico.

No âmbito institucional, também se priorizou a capacitação dos funcionários da clínica Dr. Joildo Guimarães, que desempenham papel essencial no primeiro contato com os pacientes. A oficina foi ministrada com o auxílio de um *card* ilustrativo e teve como objetivo, não apenas esclarecer as especificidades das condições atendidas, mas também fortalecer uma abordagem acolhedora e respeitosa com informações relevantes quanto às manifestações bucais e sistêmicas

da condição, garantindo que a experiência do usuário fosse marcada pelo cuidado integral desde a recepção até o término do atendimento por todos que atuam na clínica.

Além das atividades de formação, investiu-se na produção de materiais educativos destinados às salas de espera do PET Clínica – as quais aconteciam antes do atendimento odontológico – sendo elaborados com abordagem lúdica e acessível, para facilitar a transmissão de conhecimentos significativos sobre a saúde bucal, promovendo maior engajamento dos pacientes e de seus responsáveis no processo de cuidado. Dessa forma, a partir da produção dos materiais para os momentos de sala de espera podemos inferir a importância da educação em saúde para além do espaço clínico, posto que observou-se uma melhor compreensão das condições de saúde e maior adesão ao tratamento por parte do usuário (Tabela 01).

Compreendendo que a escuta qualificada é um elemento essencial na construção de um vínculo sólido, adotou-se a utilização de um formulário de escuta qualificada, aplicado antes dos atendimentos fora da cadeira odontológica na clínica Dr. Joildo Guimarães, composto por cinco perguntas. As duas primeiras perguntas são respondidas com uma escala de 0 a 10 e as demais são palavras do próprio paciente acerca da experiência da escuta, sendo, respectivamente, “1. quanto você se sentiu acolhido durante esse atendimento”, “2. quanto você se sentiu satisfeito com o tratamento apresentado”, “3. o que você achou de começar o atendimento fora da cadeira odontológica”, “4. qual a sua opinião sobre este momento de conversa antes do atendimento clínico” e “5. você já teve alguma experiência parecida com essa durante o atendimento odontológico? Se sim, onde?”. Essa iniciativa possibilitou a captação mais sensível das necessidades e expectativas dos pacientes, permitindo ajustes na abordagem profissional e aprimorando o cuidado prestado. Com base no questionário, foi possível compreender a importância de uma abordagem individualizada somada à escuta atenta que impactam no fortalecimento do vínculo profissional-paciente-família.

Tabela 01 - Tabela representativa acerca das atividades realizadas, a importância e os seus respectivos impactos

ATIVIDADES REALIZADAS	IMPORTÂNCIA	IMPACTOS
Rodas de conversa e oficinas para discentes e docentes	Atendimento mais sensível e empático, fortalecendo o vínculo com os pacientes	Melhoria na abordagem clínica, garantindo maior segurança e conforto aos usuários do serviço
Construção do banco de referencial teórico	Promoção da visão crítica e reflexiva na fundamentação teórica	Qualifica a formação dos estudantes e alinha as práticas clínicas às melhores evidências científicas
Capacitação dos funcionários da clínica	Qualifica profissionais e reforça o cuidado desde a recepção	Atendimento mais humanizado com redução da ansiedade dos pacientes e maior fluidez nos processos clínicos
Produção de materiais educativos para os atendimentos	Favorece a educação em saúde e fortalece a autonomia dos pacientes	Melhor compreensão das condições de saúde e maior adesão ao tratamento
Aplicação do formulário de escuta qualificada	Abordagem mais individualizada com escuta atenta às particularidades	Fortalecimento do vínculo profissional-paciente e aprimoramento da assistência prestada

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2025)

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A abordagem odontológica voltada a indivíduos com condições especiais demanda uma prática que vá além da técnica, incorporando princípios de humanização, escuta qualificada e acolhimento. No contexto do PET Odontologia da UEFS, essa perspectiva tem se consolidado como um diferencial determinante, proporcionando não apenas o cuidado em saúde bucal, mas também promovendo transformações na experiência de cuidado dessas pessoas. A escuta atenta e sensível, estabelecida como um dos pilares do programa, tem demonstrado impactos positivos na adesão ao tratamento e na construção de um vínculo de confiança entre pacientes e profissionais em formação.

A experiência clínica do PET evidenciou que a escuta qualificada e a comunicação efetiva permitiram que os pacientes se sentissem protagonistas de seu próprio processo terapêutico, compreendendo cada etapa do tratamento e desenvolvendo maior segurança diante dos procedimentos. Esse acolhimento, além de reduzir barreiras emocionais e psicológicas frequentemente associadas ao cuidado em Saúde Bucal, fortaleceu a humanização da assistência e conferiu maior resolutividade às condutas clínicas adotadas (figura 01).

Figura 01 – Momento de escuta qualificada fora da cadeira odontológica



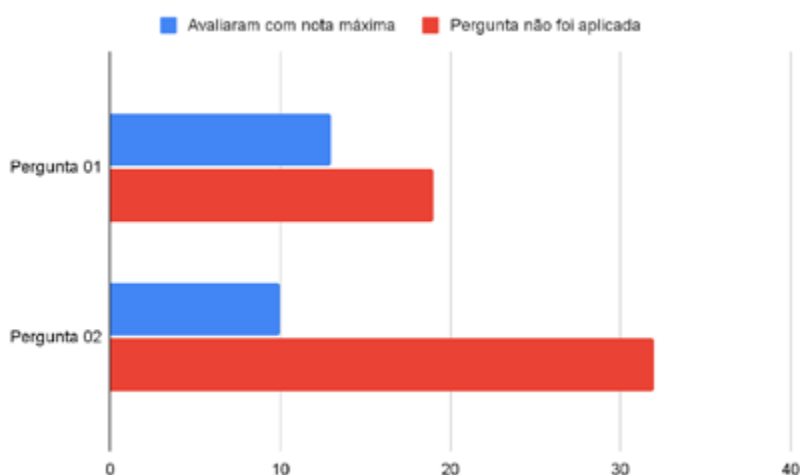
Fonte: PET Odontologia UEFS

No ano de 2024, o quantitativo de adultos beneficiados foram de 42 pessoas, dos quais 27 eram do sexo feminino (64,3%) e 15 do sexo masculino (35,7%). Conforme dados coletados, o formulário de escuta qualificada foi aplicado a 13 pacientes, sendo 10 formulários respondidos de maneira completa. 61,5% desse público era do sexo feminino e 38,5% do sexo masculino. No que diz respeito à pergunta 01, 31% avaliaram com nota máxima o acolhimento prestado no atendimento e em 69% dos pacientes atendidos, a pergunta não foi aplicada. Enquanto que 24% responderam a pergunta 02 com nota máxima, como satisfatória, ao tempo que em 76% a pergunta não foi aplicada (Gráfico 01).

A aplicação do formulário não pôde ser realizada com todos os pacientes atendidos, sobretudo naqueles que não mantiveram frequência regular de comparecimento ao ambulatório. Outro fator limitante foi o tempo destinado aos procedimentos odontológicos, que, dependendo da complexidade, demandava todo o turno. Considerando ainda que a ficha de escuta qualificada

exige tempo para aplicação, pois também avalia se o indivíduo se sente acolhido com a escuta qualificada fora da cadeira odontológica.

Gráfico 01 – Avaliação dos pacientes quanto ao acolhimento prestado durante o atendimento e o quão satisfatória foi a experiência numa escala de 0 a 10.



Fonte: Arquivo PET Odontologia (2025)

A elaboração de um banco de referências foi uma estratégia de apoio ao aprofundamento teórico e prático do projeto. A revisão e análise crítica de estudos sobre a humanização na saúde favoreceram uma abordagem assistencial embasada em evidências, permitindo que os discentes e docentes incorporassem práticas previamente descritas na literatura científica. Essa metodologia reafirma a importância da leitura acadêmica e da formação continuada como pilares para a qualificação da atuação clínica e para a construção de um pensamento crítico-reflexivo na prática profissional.

Ao suprir a carência de serviços odontológicos especializados para pessoas com DF e SCZ, o PET Odontologia consolidou-se como uma estratégia essencial na promoção da saúde bucal desses grupos, mitigando agravos que poderiam comprometer sua saúde sistêmica. Dessa forma, as atividades desenvolvidas reafirmaram a relevância de uma Odontologia que se fundamenta no compromisso com a escuta e a responsabilidade compartilhada pelo bem-estar do paciente, conforme foi constatado nas respostas ao questionário, em que um dos pacientes disse ser a primeira vez passar por um momento de conversa antes do atendimento clínico, pois outros profissionais procurados não sabiam nem como atender pacientes com DF. Enquanto que outra resposta relatava que a experiência de iniciar o atendimento fora da cadeira odontológica deveria ser aplicada na maioria dos setores.

Deve-se considerar também que o modelo implementado pelo programa demonstra que a excelência técnica deve estar intrinsecamente associada à humanização do cuidado, garantindo, assim, uma prática odontológica mais ética, inclusiva e transformadora. Assim, a articulação entre teoria e prática permitiu a construção de uma clínica-escola pautada na humanização, no acolhimento e na autonomia dos sujeitos envolvidos no processo de cuidado em saúde bucal – o que evidencia avanços significativos tanto na qualificação dos discentes quanto na melhoria do atendimento prestado à comunidade.

A utilização de um material informativo, por meio da confecção e distribuição de *cards* de boas-vindas, consolidou-se como um dispositivo eficaz para aprimorar o acolhimento dos pacientes. Esse recurso contribuiu para o esclarecimento sobre o funcionamento do programa,

oferecendo informações sobre os horários, os dias de atendimento e o local. Além de facilitar o fluxo de pacientes, esse material ajudou a minimizar a preocupação decorrente da falta de informação, reforçando a importância da transparência na relação profissional-paciente.

As oficinas realizadas no decorrer do ano tiveram um impacto expressivo na capacitação dos estudantes, preparando-os para desafios específicos do atendimento clínico. Destaca-se a oficina de “Manejo de Crianças com Síndrome Congênita do Zika Vírus”, que forneceu aos alunos conhecimentos essenciais para lidar com essa população vulnerável, garantindo um atendimento seguro e qualificado. Outra iniciativa relevante foi a oficina “Olhar Ampliado nas Práticas Clínico-Pedagógicas” (figura 02), a qual, por meio da participação de uma fonoaudióloga e uma psicóloga, proporcionou um aprofundamento interdisciplinar sobre estratégias de acolhimento e comunicação eficazes no cuidado em saúde bucal.

Figura 02 – Oficina acerca do “Olhar ampliado nas práticas clínico-pedagógicas” com participação de uma fonoaudióloga e de uma psicóloga



Fonte: Autoria própria (2024)

A incorporação de tecnologias leves no cuidado em Saúde Bucal, como a escuta qualificada, revelou-se um diferencial na construção do vínculo entre o profissional e o paciente. Durante os atendimentos, a aplicação sistemática desta estratégia com os seguintes tópicos: aspectos sociais, relação com a saúde geral, relação com a saúde bucal e o formulário para avaliar o atendimento, facilitaram uma comunicação mais efetiva e fortaleceu a segurança do paciente no tratamento. Essa abordagem está alinhada às diretrizes que enfatizam a humanização nos serviços de saúde, sendo um desafio atual para os sistemas locais de saúde, dada a dificuldade de implementação de novos processos de cuidado (Maliski, 2024). Dessa forma, torna-se evidente que a escuta qualificada é uma estratégia que pode impactar positivamente no fortalecimento do vínculo, além de ampliar a percepção do paciente sobre a qualidade do cuidado prestado.

A realização de rodas de conversa com os discentes emergiu como um espaço fundamental para a discussão sobre humanização no atendimento odontológico. Esse diálogo permitiu não apenas a troca de conhecimentos entre os participantes, mas também o amadurecimento de suas percepções, tornando os estudantes mais preparados para exercer uma prática baseada na escuta qualificada e na compreensão das demandas individuais de cada paciente.

Dessa forma, a experiência não apenas aprimorou a formação dos discentes ao proporcionar experiências práticas enriquecedoras, mas também fomentou o desenvolvimento de um olhar ampliado sobre o cuidado. A integração entre os diversos atores envolvidos no processo – estudantes, docentes, funcionários e comunidade – permitiu a criação de um ambiente de aprendizado e um cuidado que valoriza o paciente como sujeito ativo no seu tratamento. Essa perspectiva

reforça a necessidade de consolidar abordagens que transcendam a execução técnica, promovendo uma Odontologia socialmente engajada e humanizada.

Além disso, a interseção entre ensino, pesquisa e extensão se apresentou como um pilar fundamental na construção de um conhecimento crítico e aplicado. Essa formação integrada favorece não apenas a qualificação dos futuros profissionais, mas também a transformação das práticas odontológicas em direção a um modelo mais inclusivo, equitativo e comprometido com o bem-estar da população atendida. Por outro lado, apesar dos desafios enfrentados, como a ausência de um espaço específico para a escuta qualificada fora do ambiente clínico e a indisponibilidade dos pacientes em horários alternativos, o diálogo constante entre os membros do programa possibilitou ajustes nas atividades e a busca por soluções práticas. Essa flexibilidade foi crucial para garantir a qualidade das ações e superar as limitações logísticas e estruturais.

A articulação entre todas essas frentes consolidou um modelo de atendimento que integra ensino, pesquisa e extensão, garantindo uma prática clínica alinhada aos princípios da humanização. Ao unir o embasamento teórico à capacitação dos envolvidos e à implementação de estratégias concretas, o PET Clínica reafirma seu compromisso com uma Odontologia centrada no paciente, na qual a ambiência, o acolhimento e a escuta qualificada tornam-se pilares para um cuidado de excelência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Odontologia contemporânea exige repensar a prática profissional, onde a excelência técnica não seja dissociada da humanização no cuidado. Destarte, a adoção de estratégias de acolhimento, aliadas à escuta qualificada no cuidado em Saúde Bucal, constitui um elemento essencial para a qualificação do cuidado, favorecendo, simultaneamente, o estreitamento do vínculo entre profissional e paciente – o qual impacta diretamente a percepção de qualidade do atendimento. Além disso, uma formação odontológica que ultrapasse a técnica, promovendo uma visão ampliada da pessoa e suas necessidades biopsicossociais, é fundamental.

Desse modo, o PET Clínica é referência em cuidado e humanização odontológica integral, ao incorporar práticas que não apenas qualificam os profissionais em formação, mas também garantem um cuidado mais eficaz e alinhado às reais necessidades da população, em especial a pessoas que estão em condição de vulnerabilidade. Nesse sentido, a interação entre acadêmicos, docentes e comunidade, em um ambiente colaborativo de aprendizado, é crucial para o desenvolvimento de uma Odontologia que valoriza o acolhimento e a dignidade do paciente.

Por fim, essas práticas desempenham um papel fundamental na consolidação de uma assistência mais humanizada e abrangente, permitindo uma abordagem integrada e holística da saúde bucal, enquanto que o PET Odontologia reafirma a importância da prática extensionista como fundamental no processo de formação, ao complementar a teoria com uma prática profissional mais ética, de excelência técnica, humanizada e comprometida.

REFERÊNCIAS

Brasil. Ministério da Educação. **Conselho Nacional de Educação / Câmara de Educação**. Resolução CNE/CES no 3/2021, de 21 de junho de 2021. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Odontologia e dá outras providências. Brasília, DF, 22 jun. 2021. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/docman/junho-2021-pdf/191741-rces003-21>

Brasil, Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde. 1ª edição – 1ª reimpressão. Política Nacional de Humanização. **Humaniza SUS**. Brasília – DF, 2013. Disponível em: <https://bvsms.>

saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.

Cunha, L. O; Rodrigues, A. A. A. O. Percepção das pessoas com Doença Falciforme sobre o acesso aos serviços de saúde bucal em um município do interior da Bahia. In: **SEMINÁRIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UEFS, 26.; SEMANA NACIONAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA**, 2022, Feira de Santana.

De Araújo, E.F.; De Araújo, W.F.; De Araújo, M.F.; Afonso, R.A.; De Cássia Arruda R. implicações humanas do cuidado holístico na odontologia: um estudo a partir da perspectiva de Martin Buber. **Anais CIEH**, v. 2, n. 1, p. 1-7, 2015.

Ferreira, L. R.; Artmann E. Discursos sobre humanização: profissionais e usuários em uma instituição complexa de saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 5 n. 23, p. 1437-50, 2018.

Fonsêca, G. S. *et al.* Redesenhando caminhos na direção da clínica ampliada de saúde bucal. **Saúde Soc.** São Paulo, v.27, n.4, p.1174-1185, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/sausoc/2018.v27n4/1174-1185/> DOI:10.1590/S0104- 12902018180117

Fonsêca, G. S.; Botazzo, C. A clínica em odontologia: nexos e desconexões com a clínica ampliada de saúde bucal. **Saúde Soc.** São Paulo, v.32, n.1, e200277pt, 2023.

Guerra, C. T.; Bertoz, A. P. M.; Fajardo, R. S.; Rezende, M. C. R. A. Reflexões sobre o conceito de atendimento humanizado em Odontologia. **Arch Health Invest**, v. 6, n. 3, p. 31-36, 2015.

Guimarães, A. R. D.; Rodrigues, A. Áurea A. De O.; Melo, M. A.; Carneiro, N. M. L.; Trindade, S. Dos S.; Dantas, F. S. Atendimento odontológico de crianças com a Síndrome de Zika Congênita: um relato de experiência. **Expressa Extensão**, v. 29, n. 1, p. 40-46, 31 jan. 2024.

Graff, V. A.; Toassi, R. F. C. Clínica em saúde bucal como espaço de produção de diálogo, vínculo e subjetividades entre usuários e cirurgiões-dentistas da Atenção Primária à Saúde. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 28(3), 2018. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/physis/2018.v28n3/e280313/> DOI:10.1590/S0103- 73312018280313

Maliski, B. G; Brito Da Silva, L.; Fernandes Dias, G.; Berger Fadel, C. A percepção das servidoras de uma clínica odontológica no atendimento humanizado. **Extensão em Foco**, [S. l.], n. 33, p. 21–36, 2024. DOI: 10.5380/ef.voi33.93637. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/extensao/article/view/93637>.

Rodrigues, M. P.; Costa, I. do C. C.; Medeiros, A. Da R.; Souza, P. H. S. De; Medeiros, R. M. De; Carneiro, S. E. Do R.; Fernandes, T. J. De O.; Silva, L. C. A. da. Humanização: fragilidades, desafios e fortalezas em uma escola de odontologia. **Espaço para a Saúde**, [S. l.], v. 16, n. 3, p. 27–38, 2015. DOI: 10.22421/15177130-2015v16n3p27. Disponível em: <https://espacoparasaude.fpp.edu.br/index.php/espacosaude/article/view/393>.

Silva, K. A. R.; Dias, A. A. Compreensão sobre o atendimento humanizado em um ambulatório de odontologia da marinha. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**; v. 32, 2019. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/RBPS/article/view/8336> DOI:10.5020/18061230.2019.8336

Data de recebimento: 31/07/2025

Data de aceite para publicação: 06/04/2026