

Revista Brasileira de Odontologia Legal – RBOL

ISSN 2359-3466

<http://www.portalabol.com.br/rbol>



Odontologia legal

RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS DE ÂMBITO ODONTOLÓGICO NO PROCON DO ESTADO DA PARAÍBA.

Grounded Dental Complaints in PROCON of the State of Paraíba.

Flávia de Oliveira GOUVEIA¹, Larissa Chaves Cardoso FERNANDES², Edgard MICHEL-CROSATO³, Maria Izabel Cardoso BENTO⁴.

1. Cirurgiã-Dentista, Especialista em Odontologia Legal (Faculdade COESP), João Pessoa, Paraíba, Brasil.
2. Doutora em Biologia Buco-Dental, área de concentração em Anatomia (FOP/UNICAMP), Mestre em Perícias Forenses (FOP/UPE) e Especialista em Odontologia Legal (Faculdade Sete Lagoas), João Pessoa, Paraíba, Brasil.
3. Departamento de Odontologia Social, Professor Livre Docente, Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil.
4. Departamento de Odontologia Social, Doutoranda em Odontologia Forense & Saúde Coletiva pela Faculdade de Odontologia de São Paulo (FO/USP), São Paulo, Brasil.

Informações sobre o manuscrito:

Recebido: 16 de março de 2022
Aceito: 01 de agosto de 2022

Autor(a) para contato:

Maria Izabel Cardoso Bento.
Avenida Carlos de Barros, nº 228, apto 1004, Miramar,
58043-070. João Pessoa, PB.
E-mail: cardosobel@outlook.com.

RESUMO

Introdução: A relação entre pacientes e profissionais, vista como contratação de prestação serviços, em conjunto com o advento do Código de Defesa do Consumidor, traz como consequência o maior conhecimento sobre direitos por parte dos consumidores, os quais passaram, com mais frequência, a reclamar e a buscar ressarcimentos pelos possíveis danos causados. **Objetivo:** Analisar as reclamações fundamentadas de âmbito odontológico obtidas do PROCON da Paraíba. **Material e Métodos:** Estudo observacional documental, com universo composto de todos os processos de reclamações fundamentadas oriundos dos relatórios disponibilizados, através do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, pelo PROCON da Paraíba, sendo a amostra representada pelas reclamações de âmbito odontológico entre 2015 e 2021, as quais foram analisadas de forma descritiva. **Resultados:** Foram registradas 13.893 reclamações fundamentadas, sendo 66 de âmbito odontológico (0,47%); o ano com maior percentual encontrado foi o de 2020 (0,73%); das reclamações de âmbito odontológico, houve maior frequência de casos relacionados aos planos odontológicos (66,66%), seguidos das clínicas ou consultórios odontológicos (31,81%), restando apenas uma reclamação registrada na categoria cirurgiões-dentistas (1,51%); os principais motivos relatados foram problemas com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), cobrança indevida ou não autorizada e publicidade enganosa; e houve predominância de atendimentos às reivindicações. **Conclusão:** Não houve constância de crescimento das reclamações de âmbito odontológico obtidas do PROCON/PB entre os anos de 2015 a 2021, os planos odontológicos constituíram seu maior alvo, tendo como principal motivo a reclamação contra o SAC.

PALAVRAS-CHAVE

Odontologia legal; Responsabilidade legal; Defesa do consumidor.

INTRODUÇÃO

A atividade profissional dos cirurgiões-dentistas é pautada em normas de comportamento, compostas por leis e

decretos diversos. Além das normas específicas, contidas nas Resoluções do CFO e expressas pelo Código de Ética Odontológica, existem as de ordem geral,

as quais se apresentam no âmbito civil (Código Civil) e penal (Código Penal). Pode, ainda, ser citado o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as relações estabelecidas entre o profissional e o paciente, em certo aspecto, são tidas como comerciais, nas quais o dentista é um prestador de serviços e o paciente, um consumidor^{1,7}.

Na esfera cível, o profissional encontra-se obrigado a responder por seus atos e sofrer suas consequências perante o juízo humano. Tal obrigação, conhecida como Responsabilidade Civil, é ainda entendida como a efetivação da Responsabilidade advinda do dano em relação a um sujeito passivo da relação jurídica firmada. Nesse sentido, existem cinco requisitos para a sua materialização, os quais devem acontecer ao mesmo tempo: o agente deve ser um cirurgião-dentista legalmente habilitado; o ato profissional (ação ou omissão); a ausência de dolo (intenção); a existência do dano; e a relação causal (nexo) entre ato e efeito².

Esse relacionamento entre profissional e paciente, de acordo com a legislação, é interpretado como uma contratação de prestação de serviços e, como tal, implica em obrigações de ambas as partes, sendo sua não realização ou inadequação passíveis de penalização^{3,4}. Tal relação se explica pela Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, a qual aprova o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que entrou em vigor no ano de 1991⁵.

Existem basicamente duas espécies de responsabilidade civil reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor: uma envolve a reparação do

dano sobre o serviço prestado e a outra engloba a responsabilidade pelo produto ofertado. Com a popularização do CDC, os pacientes/consumidores passaram a ter mais familiaridade com seus direitos e, como consequência, houve aumento da busca por ressarcimentos pelos possíveis danos provocados pelos tratamentos odontológicos realizados. O eventual descontentamento, antes desconsiderado ou visto como irrelevante, transformou-se em ação concreta, com queixas feitas perante o Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor (PROCON), os Juizados especiais e o próprio Judiciário^{6,7,8,9}.

No Brasil, uma das formas que os cidadãos têm para irem atrás de seus direitos é por meio do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), um órgão conciliatório de âmbito federal e que possui sede nos municípios. Tal órgão faz a intermediação dos conflitos entre os consumidores e os fornecedores, inclusive os relacionados à prestação de serviços odontológicos, promovendo a harmonização das relações de consumo¹⁰.

Cada órgão público de defesa do consumidor deve elaborar, de acordo com o Art. 44 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, formado pelas Reclamações finalizadas pelos PROCONS Integrados ao SINDEC, no período de 12 meses. Na instauração da Reclamação o fornecedor é notificado para apresentar a resolução ao problema, e geralmente é convocado para realização de uma audiência. Após a análise da

manifestação do fornecedor, o PROCON, por meio do técnico competente analisa os autos do processo administrativo e decide pela fundamentação ou não da reclamação. Concluída esta fase, a Reclamação é finalizada no sistema, mediante a realização da classificação atendida ou não atendida¹¹.

Levando em consideração a relação consumerista estabelecida na prestação de serviços odontológicos e os avanços legislativos a respeito do direito do consumidor, este trabalho teve o objetivo de analisar a frequência, bem como as motivações, das reclamações fundamentadas no âmbito odontológico, com entradas no PROCON da Paraíba (de 2015 a 2021), com propósito de compreender melhor o cenário de insatisfação do usuário e buscar uma maior preparação e conscientização dos prestadores de serviço para evitar tais demandas.

MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo observacional documental, com universo composto por todos os processos contendo reclamações fundamentadas que deram entrada no PROCON da Paraíba, sendo a amostra representada pelas reclamações fundamentadas de âmbito odontológico relatadas no período de 2015 a 2019.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas é o cadastro formado pelas Reclamações finalizadas pelos PROCONs Integrados ao SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), no período de 12 meses.

Para a atual pesquisa, foram utilizados os Cadastros Estaduais de Reclamações Fundamentadas dos anos 2015 a 2019^{12,11,13,14,15}, disponíveis no site do PROCON/PB (<https://procon.pb.gov.br/cadastro-de-reclamacoes-fundamentadas>). Para a análise da frequência das reclamações de âmbito odontológico, foram pesquisados termos ou palavras relacionados à área odontológica (consultório odontológico, clínica odontológica, serviço odontológico, plano odontológico, sorriso, boca, bucal, oral, dentista).

As reclamações foram, ainda, analisadas segundo as seguintes variáveis: alvo do processo (cirurgião-dentista, clínica/consultório odontológicas ou convênio odontológico); assunto da reclamação; desfecho do caso.

RESULTADOS

De acordo com o SINDEC, foram registradas, no período compreendido de janeiro de 2015 a dezembro de 2021, 13.893 reclamações fundamentadas, das quais 66 foram de âmbito odontológico, representando um percentual de 0,47% em relação ao total de reclamações de todos os anos.

Na análise ano a ano, esse percentual foi de 0,59% em 2015 (10 das 2012 reclamações); 0,72% em 2016 (16 das 2195 reclamações); 0,38% em 2017 (16 das 4129 reclamações); 0,42% em 2018 (8 das 1877 reclamações); 0,41% em 2019 (8 das 1950 reclamações); 0,73% em 2020 (6 das 820 reclamações); e 0,21% em 2021 (2 das 910 reclamações) - Figura 1. De acordo com essa análise, também, não

houve crescimento constante do número de reclamações, bem como das de âmbito odontológico.

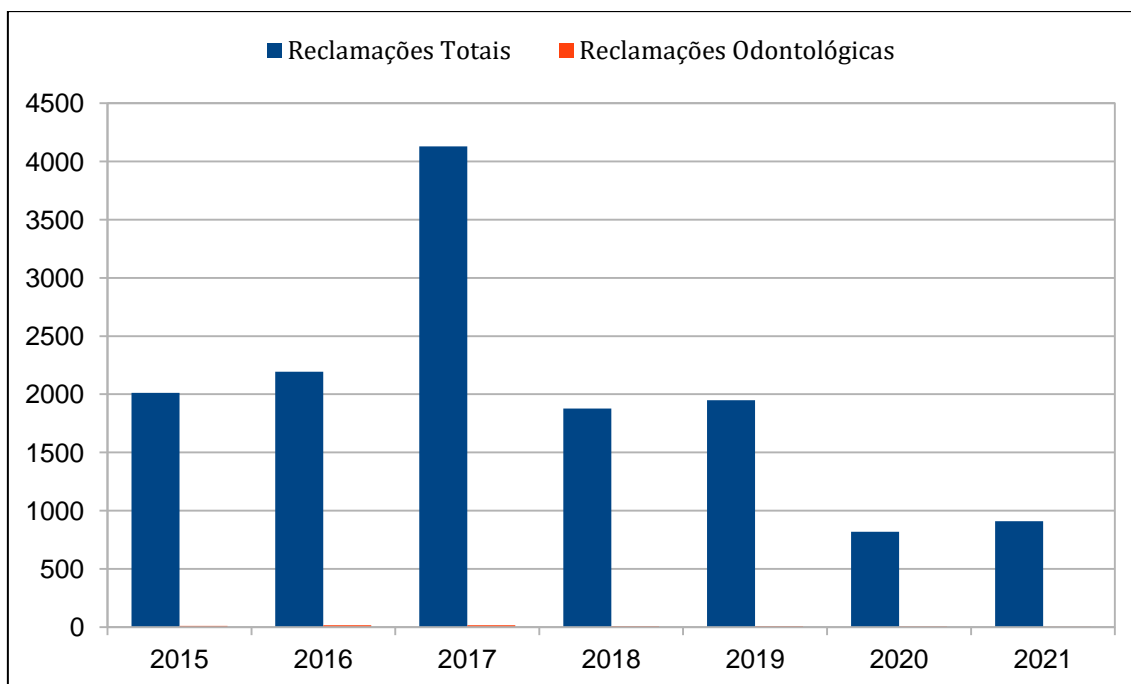


Figura 1. Frequência das reclamações fundamentadas de âmbito odontológico do período de 2015 a 2021.

Sobre o alvo das reclamações de âmbito odontológico, houve maior frequência de casos relacionados aos planos odontológicos (66,66%), seguidos das clínicas ou consultórios odontológicos (31,81%), restando apenas uma reclamação registrada na categoria cirurgiões-dentistas (1,51%) - Tabela 1.

Tabela 1. Descrição quantitativa das reclamações em âmbito odontológico de acordo com a categoria alvo dos anos de 2015 a 2021, no PROCON PB.

Alvos das Reclamações Fundamentadas de Âmbito Odontológico				
Ano	Planos Odontológicos	Clínicas/Consultórios	Cirurgiões-Dentistas	Total
2015	8	2	0	10
2016	12	4	0	16
2017	13	3	0	16
2018	5	3	0	8
2019	3	4	1	8
2020	2	4	0	6
2021	1	1	0	2
	44	21	1	66

n= 66.

Com relação aos motivos dessas reclamações, os mais registrados foram: reclamação sobre o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), cobrança indevida ou não autorizada e publicidade

enganosa. Por fim, acerca do desfecho das demandas, 53 foram atendidas e 13 não atendidas.

As figuras de 2 a 8 contém o detalhamento, por ano, desses dados.

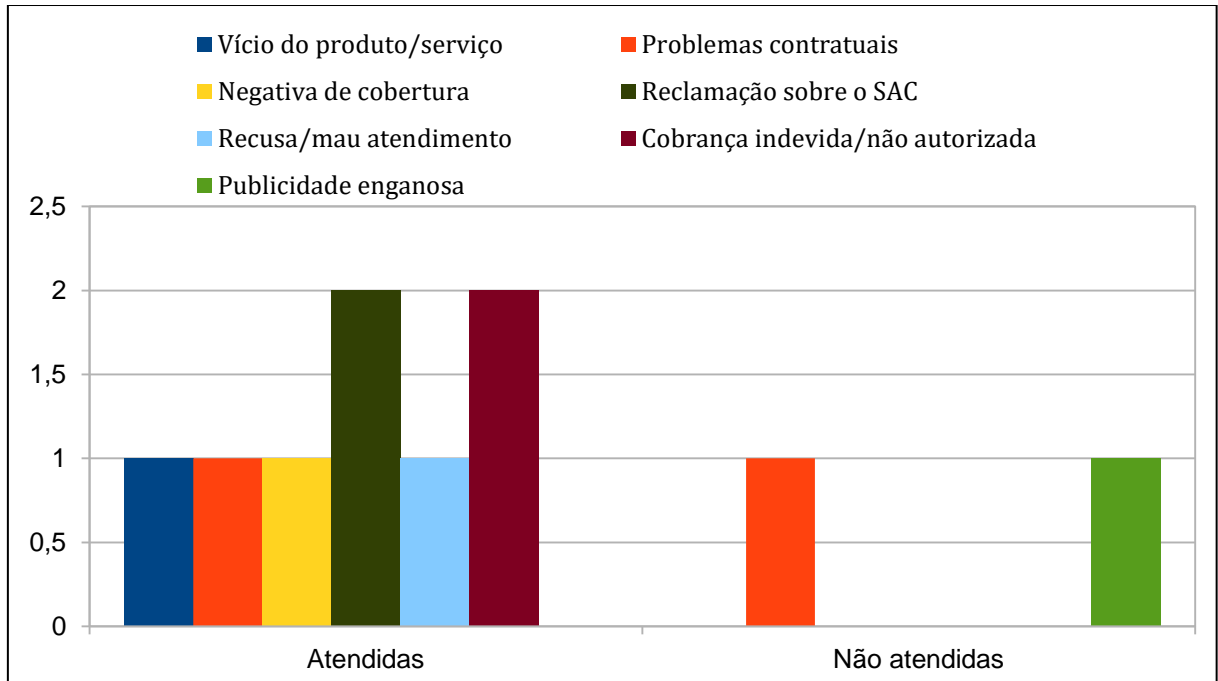


Figura 2. Motivos das reclamações de âmbito odontológico no ano de 2015.

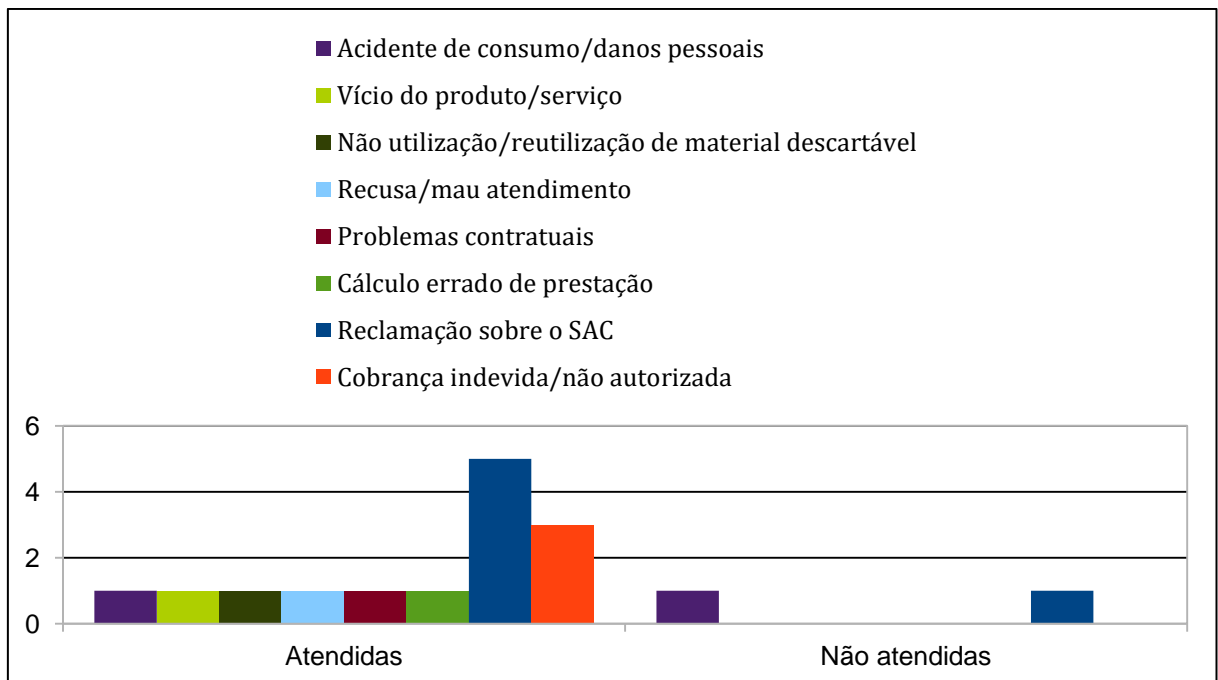


Figura 3. Motivos das reclamações de âmbito odontológico no ano de 2016.

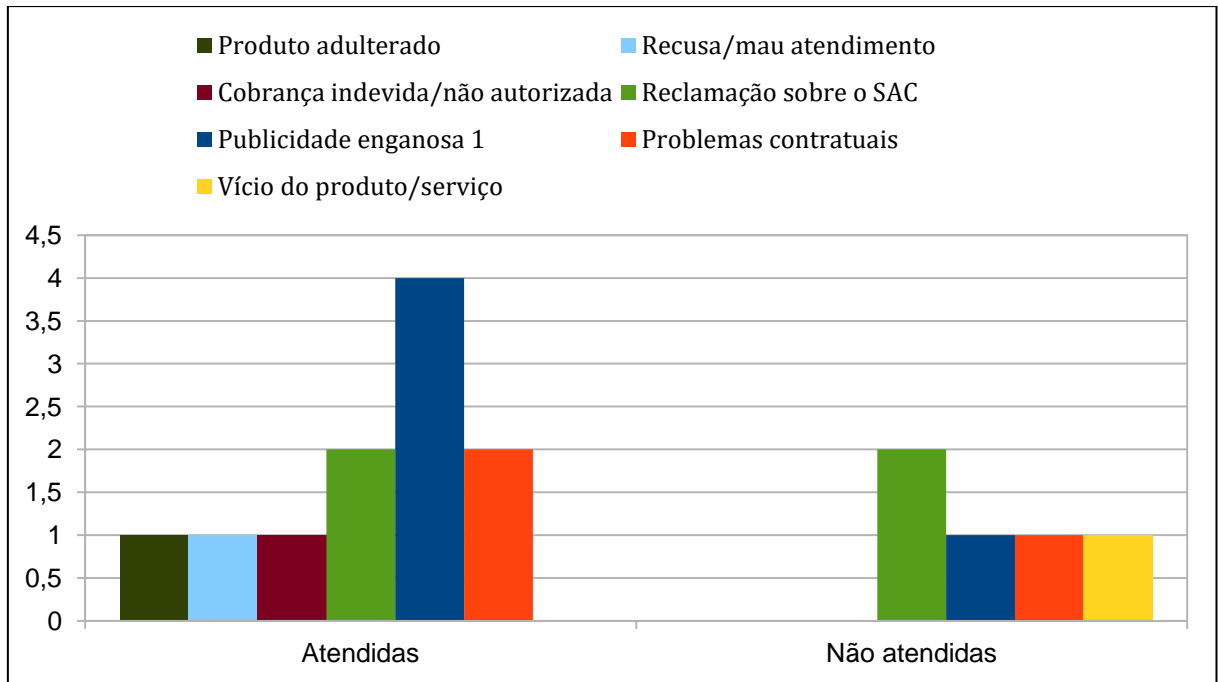


Figura 4. Motivos das reclamações de âmbito odontológico no ano de 2017.

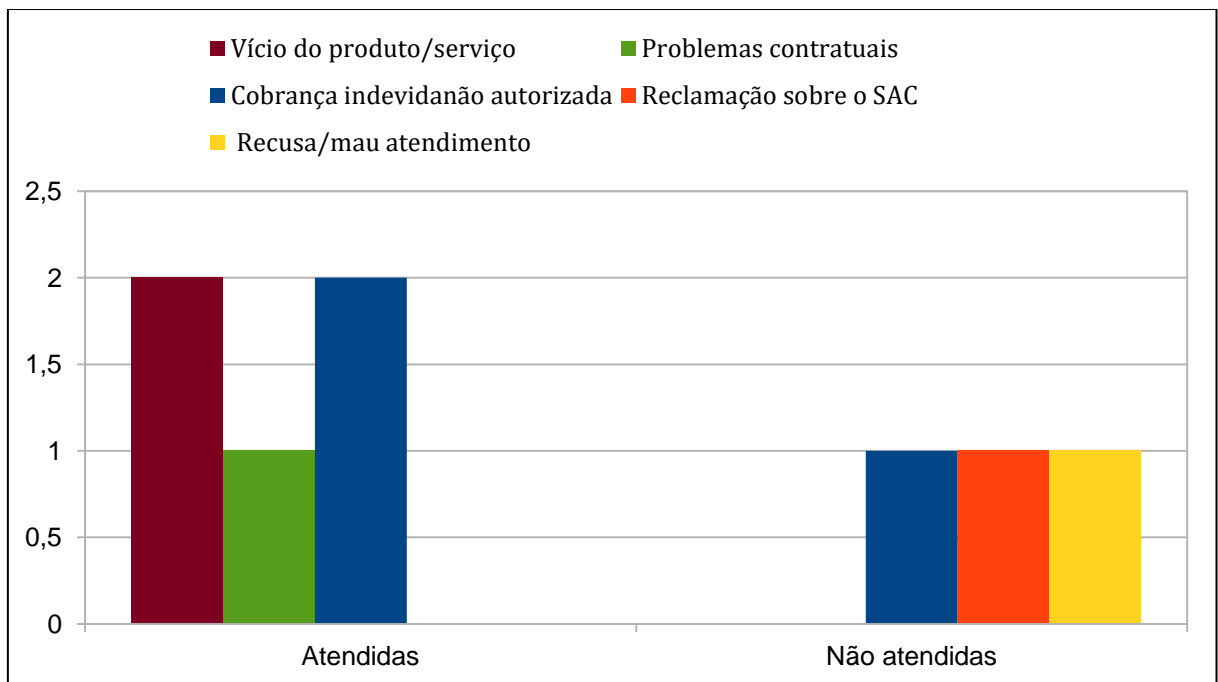


Figura 5. Motivos das reclamações de âmbito odontológico no ano de 2018.

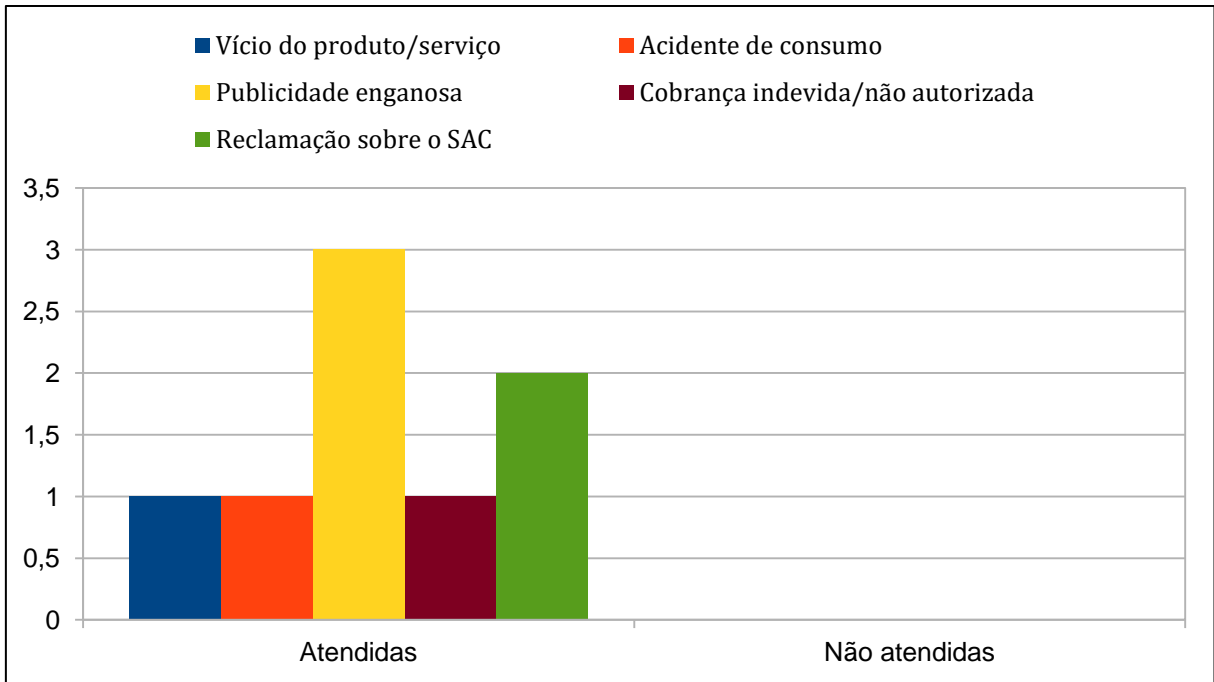


Figura 6. Motivos das reclamações de âmbito odontológico no ano de 2019.

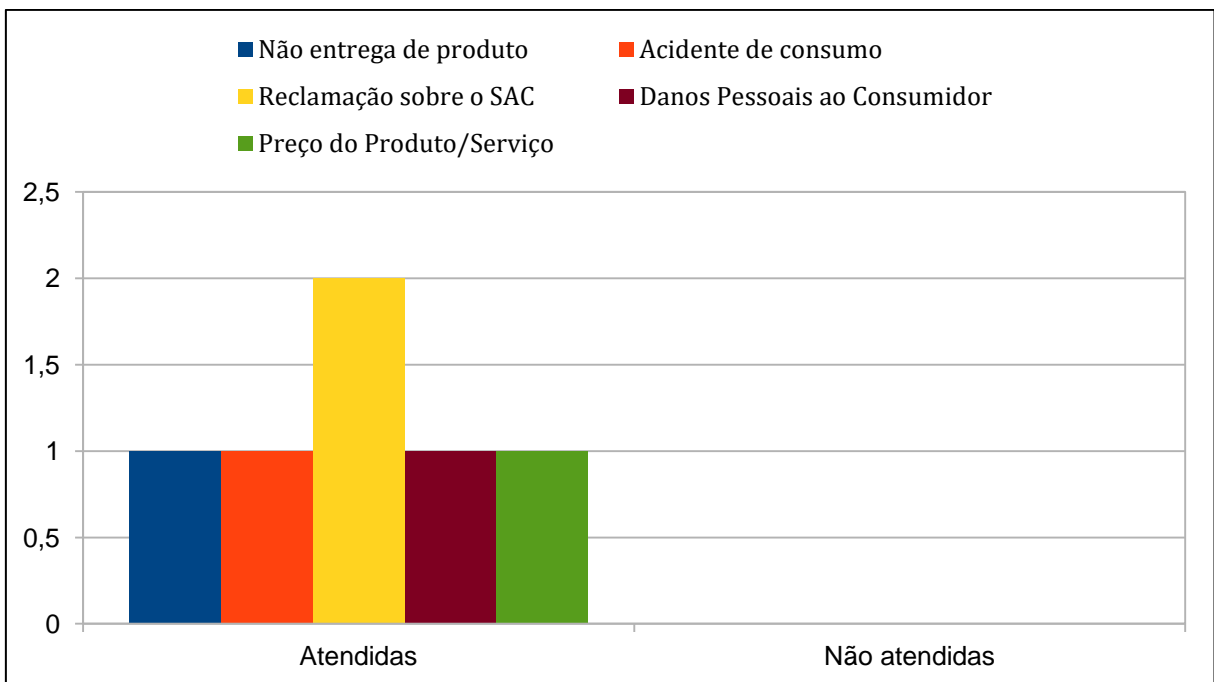


Figura 7. Motivos das reclamações de âmbito odontológico no ano de 2020.

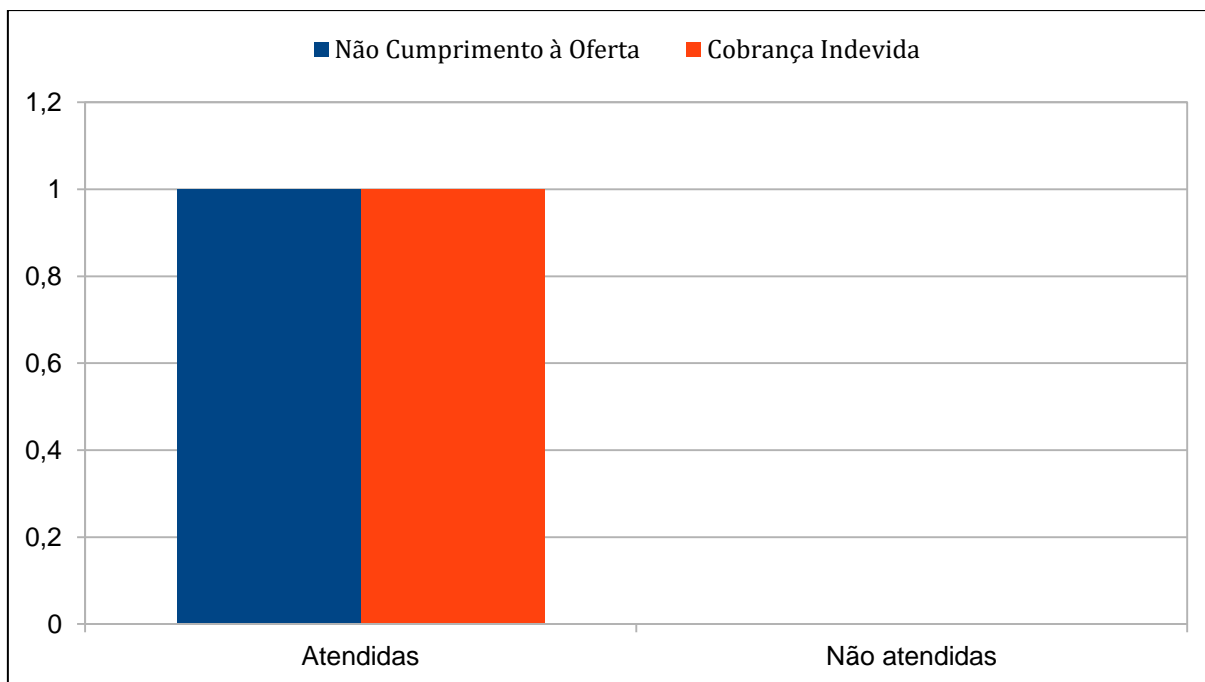


Figura 8. Motivos das reclamações de âmbito odontológico no ano de 2021.

DISCUSSÃO

Uma vez que o paciente é considerado um consumidor de serviços, o cirurgião-dentista, como profissional liberal e prestador de serviços, responde também perante o direito do consumidor¹⁶. Como consequência, cada vez mais surgem demandas de âmbito nos órgãos de defesa do consumidor, temática também pesquisada por alguns autores.

Tanaka & Garbin (2003)¹⁷ encontrou e analisou, qualitativamente, 25 casos de reclamações odontológicas com entrada no PROCON de Presidente Prudente/SP entre os anos de 1997 e 2001; Santos et al. (2010)¹⁸ relataram 3 casos de reclamações de pacientes contra cirurgiões-dentistas, ocorridos entre os anos de 2003 e 2005 na cidade de Barretos/SP; Cavalcanti et al. (2011)¹⁹ encontraram um total de 82 processos relacionados à área odontológica, de janeiro de 2001 a dezembro de 2010,

obtidos do PROCON municipal de Campina Grande/PB; Soriano et al. (2012)²⁰ verificaram, entre 2009 e 2011, o surgimento de 121 processos contra CDs, planos odontológicos e/ou clínicas odontológicas em João Pessoa/PB; já o estudo de De Paula et al. (2013)¹⁰, realizado na cidade de São Paulo, captou 641 reclamações fundamentadas do órgão de defesa do consumidor, verificadas no período de 2006 a 2010.

A partir de 26 de Janeiro de 2009 foi implantado o SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor) no PROCON da Paraíba sistema esse que trouxe melhorias para o atendimento e tornou todos os dados públicos, num sistema online, por meio do qual os dados dessa pesquisa foram retirados.

Apesar do aumento de número de processos de cunho odontológico nos últimos tempos, o presente estudo não

verificou crescente constante desse quantitativo, uma vez que o maior percentual em relação às reclamações gerais foi encontrado no ano de 2020; além disso, o número absoluto diminuiu no último ano, fato analogamente constatado pelo estudo de De Paula et al. (2013)¹⁰, uma vez que o número absoluto de casos caiu no ano de 2010, em relação aos anos anteriores (2006, 2007, 2008 e 2009).

Esses achados gerais são semelhantes, inclusive, aos do estudo de Cavalcanti et al. (2011)¹⁹ o qual verificou as reclamações contra CDs e planos odontológicos em Campina Grande, entre janeiro de 2001 e junho de 2010, sendo a maior frequência observada no ano de 2007. Em contrapartida, a pesquisa de Soriano et al. (2012)²⁰ constatou aumento progressivo dessas reclamações com os anos, ao analisar processos, em João Pessoa/PB, no período de janeiro de 2009 a dezembro de 2011.

Possíveis justificativas para a falta de padrão de crescimento desses casos ao longo do ano seria o abandono do processo por parte do paciente ou até mesmo a existência de acordo entre as partes. Dos 3 relatos de caso expostos no trabalho de Santos et al. (2010)¹⁸, dois não tiveram seguimento devido ao não comparecimento do consumidor para continuar o processo. Com relação aos acordos, alguns até são feitos fora do órgão de proteção ao consumidor, como cita Tanaka & Garbin (2003)¹⁷ em 3 dos 25 relatos de caso retirados do PROCON de Presidente Prudente/SP entre 1997 e 2001.

Quando a análise recaiu sobre o alvo das reclamações, em primeiro lugar se

encontraram os planos odontológicos (66,66%), seguidos dos consultórios/clínicas (31,81%) e, por último, os cirurgiões-dentistas (1,51%). Similarmente, Cavalcanti et al. (2011)¹⁹ encontraram uma frequência de 50% para os planos e 40,2% para clínicas populares; já Soriano et al. (2012)²⁰ relataram uma frequência ainda maior (92%) de processos contra planos odontológicos.

A predileção por essas categorias pode ser reflexo da grande variedade existente, da qualidade de serviço ofertado, bem como do aumento da competitividade mercantilista dentro do meio odontológico. Do ponto de vista da qualidade do serviço ofertado, um fator que pode contribuir é a frequência de glosa, que é o cancelamento ou recusa parcial ou total de uma fatura do prestador, como observou a pesquisa de Miranda et al. (2013)²¹, na qual o percentual global de glosa variou de 8,10% a 8,31% em uma operadora odontológica de grande porte, no terceiro trimestre de 2012.

Sobre os motivos que levaram os consumidores a reclamar seus direitos, os estudos de Soriano et al. (2012)²⁰ e de De Paula et al. (2013)¹⁰ verificaram maior frequência de problemas contratuais; a pesquisa de Farias et al. (2021)²² verificou predominância de processos devido à publicidade enganosa; tais resultados são diferentes do presente trabalho, a qual mostrou que as reclamações sobre o SAC foram mais citadas. Porém, os demais motivos listados no atual estudo também aparecem como muito frequentes naqueles trabalhos, assim como no de Santos et al. (2010)¹⁸, a saber: publicidade enganosa,

recusa/mal atendimento, vício do produto/serviço, demonstrando um certo padrão dos anseios dos pacientes.

Nota-se que no ano de 2019 houve uma crescente nos números de reclamações (três) quanto à publicidade enganosa, pode-se associar tal situação ao próprio advento das redes sociais e da alta circulação dos resultados dos trabalhos odontológicos nessas, já que, em 29 de janeiro de 2019, o Conselho Federal de Odontologia lançou a Resolução 196, a qual autoriza a divulgação de autorretratos e fotografias do diagnóstico e resultado dos procedimentos odontológicos, circunstâncias antes limitadas pelo Código de Ética Odontológica vigente.

Dessa forma, é sabido que a circulação de imagens que exibem resultados de procedimentos odontológicos pode criar uma expectativa nos próprios pacientes quanto ao seu tratamento e, por consequência, acabam associando tais situações à categoria da publicidade enganosa.

Ainda, há, diante dos estudos, uma tendência de atendimento dessas reclamações, como ocorreu no presente trabalho e no estudo de De Paula et al. (2013)¹⁰, reforçando que o CDC, base do PROCON, tem um papel efetivo na proteção dos direitos dos consumidores e que, provavelmente, os prestadores de serviço estão falhando na documentação dos casos, ou até mesmo oferecendo um serviço de qualidade questionável. Entretanto, como cada processo é analisado qualitativamente por pessoal especializado, não há como afirmar que

existe uma tendência técnica de aprovação dessas reclamações.

Por fim, nota-se que, comparado aos anos anteriores, houve uma diminuição no número de reclamações registradas entre 2019 e 2021, o que pode, inclusive, ser associada ao próprio cenário apresentado pelas restrições impostas pela pandemia da COVID-19, que pode ter contribuído significativamente para redução da procura pelos serviços odontológicos, concordando com um estudo realizado por Ribeiro e colaboradores (2021)²⁵, o qual apresentou que houve uma significativa redução dos atendimentos odontológicos ao público infanto-juvenil da cidade de João Pessoa/PB.

CONCLUSÃO

Considerando o número total de reclamações registradas, o percentual de processos com assuntos odontológicos não foi considerado alto. Além disso, não houve padrão de crescimento constante das reclamações de âmbito odontológico do PROCON/PB, entre os anos de 2015 a 2021.

Os principais alvos dessas reclamações foram, respectivamente, planos odontológicos e clínicas/consultórios odontológicos, sendo, ainda, a demanda contra cirurgiões-dentistas ainda tímida.

As maiores insatisfações dos consumidores foram sobre o SAC, cobranças indevidas ou não autorizadas e publicidade enganosa. E, por fim, houve predominância de atendimento dessas reclamações como desfecho.

ABSTRACT

Introduction: The relationship between patients and professionals, seen as contracting services, together with the advent of the Consumer Protection Code, brings as a consequence greater knowledge about rights on the part of consumers, who have more often claim and seek compensation for possible damages caused. Objective: To analyze substantiated dental complaints obtained from PROCON in Paraíba. Material and Methods: Observational documentary study, with a universe composed of all substantiated complaints processes arising from the reports made available, through the National Consumer Protection Information System, by PROCON of Paraíba, with the sample represented by dental complaints between 2015 and 2021, which were analyzed in a descriptive way. Results: 13,893 substantiated complaints were registered, of which 66 were related to dentistry (0.47%); the year with the highest percentage found was 2020 (0.73%); of dental complaints, there was a higher frequency of cases related to dental plans (66.66%), followed by dental clinics or offices (31.81%), leaving only one complaint registered in the dental surgeons category (1.51%); the main reasons reported were problems with the Customer Service (SAC), improper or unauthorized billing and misleading advertising; and there was a predominance of requests for assistance. Conclusion: There was no constant growth in dental complaints obtained from PROCON/PB between the years 2015 to 2021, dental plans were its biggest target, with the main reason being the complaint against the SAC.

KEYWORDS

Forensic dentistry; Legal liability; Consumer advocacy.

REFERÊNCIAS

1. Zimmermann RD, Fortunato LMC, Zimmermann IMM, Castro MNOL. Conhecimento dos cirurgiões-dentistas de uma cidade do nordeste brasileiro em relação ao Código de Defesa do Consumidor e suas implicações na prática odontológica. *Rev Bras Odontol Leg RBOL*. 2016; 3(1): 41-50. <https://doi.org/10.21117/rbol.v3i1.58>.
2. Figueira Júnior E, Trindade GO. Responsabilidade do cirurgião-dentista frente ao Código de Defesa do Consumidor. *Cadernos UniFOA*. 2010; 12(1): 63-70.
3. Nogueira TLT. Direitos básicos do consumidor: a facilitação da defesa dos consumidores e a inversão do ônus da prova. *Rev Direito Consum*. 1994; 10(1): 48-60.
4. Garbin CAS, Garbin AJI, Rovida TAS, Saliba MTA, Dossi AP. A responsabilidade profissional do cirurgião-dentista segundo a opinião de advogados. *Rev Odontol UNESP*. 2009; 38(2):129-34.
5. Brasil. Lei n. 8078 de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*.
6. Ferreira MR, Terada ASSD, Paz DC, Dezem TU, Silva RHA. Correlação entre reclamações de consumidores e ações judiciais por falhas na prestação de serviços odontológicos no Estado de São Paulo, Brasil. *Rev Bras Odontol Leg RBOL*. 2018; 5(1): 30-9. <https://doi.org/10.21117/rbol.v5i1.147>.
7. Garbin CAS, Garbin AJI, Lelis, RT. Estudo da percepção de cirurgiões-dentistas quanto à natureza da obrigação assumida na prática odontológica. *Rev Odontol UNESP*. 2006; 35(3): 211-5.
8. Nogueira LL. Responsabilidade civil do profissional liberal perante o Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito Constitucional*. 2001; 40(1): 199-225.
9. Lima RBW, Moreira VG, Cardoso AMR, Nunes FMR, Rabello PM, Santiago BM. Levantamento das jurisprudências de processos de responsabilidade cível contra cirurgiões-dentistas nos Tribunais de Justiça brasileiros. *Revista Brasileira de Ciências da Saúde*. 2012; 16(1): 49-58.
10. De Paula FJ, Munoz DR, Silva M, Motta MV. Reclamações fundamentadas sobre o tratamento dentário no Procon da cidade de São Paulo. *Rev Assoc Paul Cir Dent*. 2013; 67(1): 56-63.
11. PROCON (PB). Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor. Cadastro das Reclamações Fundamentadas, 114p, 2016.
12. PROCON (PB). Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor. Cadastro das Reclamações Fundamentadas, 38p, 2015.
13. PROCON (PB). Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor. Cadastro das Reclamações Fundamentadas, 164p, 2017. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/16Kh8-Tmd8Qyvmn31tHgHLJplUfFKpD-l/view>.
14. PROCON (PB). Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor. Cadastro das Reclamações Fundamentadas, 102p, 2018. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1DnmdtUHWXjURM_yE2uO66QgUCh4K-xg-/view.
15. PROCON (PB). Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor. Cadastro das Reclamações Fundamentadas, 116p, 2019.

- Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1GauByefnjkkSk_vVJpHnhJp-E3GOWu/view.
- Soc Dev. 2021; 10(5): 1-10. <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i5.15089>.
16. Kato MT, Goya S, Peres SHCS, Peres AS, Bastos JRM. . Responsabilidade Civil do Cirurgião-Dentista. Revista de Odontologia da Universidade Cidade de São Paulo. 2008; 20(1): 66-75.
 17. Tanaka H, Garbin CAS. Estudo das reclamações contra os cirurgiões-dentistas no Procon de Presidente Prudente/SP. Rev. Paul. Odontol. 2003; 25(5): 30-3.
 18. Santos FS, Scannavino FLF, Martins AT, Barbosa DS, Martins DA, Oliveira RMD. Defesa do consumidor e a Odontologia: relato de caso. Ciência e Cultura. 2010; 6(2): 27-30.
 19. Cavancanti AL, Silva ALO, Santos BF, Azevedo CKR, Xavier AFC. Odontologia e o Código de Defesa do Consumidor: análise dos processos instaurados contra cirurgiões-dentistas e planos odontológicos em Campina Grande – Paraíba. Rev Odontol UNESP. 2011; 40(1): 6-11.
 20. Soriano EP, Batista MIHM, Tôres BO, Carvalho MVD, Campello RIC, Almeida AC, et al. Processos de âmbito odontológico instaurados em Órgão de Defesa do Consumidor na cidade de João Pessoa/PB, Brasil. Derecho y Cambio Social. 2012; 30(9): 1-11.
 21. Miranda GE, Siqueira MCP, Ferreira RLMS, Bouchardet FCH, Vieira DNP, Daruge Júnior E. . A glosa odontológica em uma operadora de grupo de grande porte. Revista da Faculdade de Odontologia – UPF. 2013; 18(2): 147-153.
 22. Farias L, Laureano ICC, Araújo CLC, Cabral Neto JA, Alencar CRB, Cavalcanti AL. Análise dos processos instaurados no órgão de defesa do consumidor contra clínicas odontológicas. Arch Health Invest. 2021; 10(1): 100-105.
 23. PROCON (PB). Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor. Cadastro das Reclamações Fundamentadas, 59p, 2020. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/11Zpuh0FQI3OLr1AO395aDKoYmQJkouzD/view>.
 24. PROCON (PB). Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor. Cadastro das Reclamações Fundamentadas, 120p, 2021. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1MovwR3p_S1EiYO9Fh2I3Rtxjb1bimerw/view.
 25. Ribeiro LMCAV, Ferreira MM, Lima JGC, Farias DM, Santos AA, Medeiros, CKS, et al. The impact of the COVID-19 pandemic on children's dental care in the Unique Health System of João Pessoa – PB. Res