

Revista Brasileira de Odontologia Legal – RBOL

ISSN 2359-3466

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



Responsabilidade Profissional

CORRELAÇÃO ENTRE RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES E AÇÕES JUDICIAIS POR FALHAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS NO ESTADO DE SÃO PAULO, BRASIL.

Correlation between consumer complaints and lawsuits for failures in dental services, São Paulo state, Brazil.

Mirella Raile FERREIRA¹, Andrea Sayuri Silveira Dias TERADA², Laís Gomes de ARAUJO¹, Dennise de Castro PAZ¹, Thais Uenoyama DEZEM³, Ricardo Henrique Alves da SILVA¹.

1. Departamento de Estomatologia, Saúde Coletiva e Odontologia Legal. Odontologia Legal. Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP, Brasil.

2. Doutoranda em Patologia. Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP, Brasil. Professora da Faculdade de Odontologia da Universidade de Rio Verde, Rio Verde, GO, Brasil.

3. Doutoranda em Biologia Buco-Dental. Faculdade de Odontologia de Piracicaba, Universidade Estadual de Campinas, Piracicaba, SP, Brasil.

Informação sobre o manuscrito

Recebido em: 26 Junho 2017

Aceito em: 31 Julho 2017

Autor para contato:

Prof. Dr. Ricardo Henrique Alves da Silva
Universidade de São Paulo - Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto.
Avenida do Café, s/n, Bairro Monte Alegre, Ribeirão Preto, SP. CEP: 14040-904.
E-mail: ricardohenrique@usp.br.

RESUMO

A responsabilidade dos cirurgiões-dentistas tem como principais enfoques os direitos e as obrigações destes profissionais. O objetivo do trabalho foi realizar a associação entre os cirurgiões-dentistas e/ou as empresas que prestam serviços odontológicos que tiveram seus nomes apontados em sites especializados em reclamações e, a partir desses nomes reclamados, buscar as demandas judiciais no Estado de São Paulo. A amostra foi composta por processos disponíveis no site do Tribunal de Justiça de São Paulo. Os nomes de 175 cirurgiões-dentistas e/ou empresas odontológicas foram coletados a partir de sites especializados em reclamações utilizando termos relacionados à Odontologia. Os resultados mostraram que, a partir dos 175 nomes encontrados, havia 313 processos constando esses nomes como parte requerida em processos judiciais. O ano com maior ocorrência dos casos foram 2011 e 2012. A maioria das ações foi promovida por pessoas do sexo feminino (62%) e os planos odontológicos constituem o principal alvo dos processos. Com relação ao “tipo de ação” referente ao fator motivador dos processos analisados, os “danos morais”, “danos materiais e morais”, “danos materiais”, seguido de “contrato” e “obrigação” foram os termos mais encontrados. Os valores pleiteados, quando divulgados, foram bastante variados, com uma média correspondendo a um montante de R\$ 27.349,54. Pode-se concluir que houve associação entre os nomes que estavam sendo reclamados nos sites brasileiros especializados em reclamação de consumidores e as demandas judiciais no Estado de São Paulo.

PALAVRAS-CHAVE

Odontologia legal; Defesa do consumidor; Responsabilidade legal.

INTRODUÇÃO

Não restam dúvidas que a ciência odontológica tem passado por diversas transformações não apenas no campo técnico-científico, mas principalmente nos assuntos que norteiam a responsabilidade profissional¹⁻³.

A prática profissional em Odontologia atualmente é alvo de constantes acusações e, conseqüentemente, resultam no aumento progressivo das reclamações e também de estudos envolvendo responsabilidade profissional em Odontologia, sendo assim um tema de grande repercussão, já que constantemente são questões que se repetem, e muito pouco tem sido feito para diminuir ou até mesmo cessar estas reclamações⁶⁻⁷ e/ou processos⁸ contra os profissionais.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é um conjunto das normas que protegem os consumidores brasileiros e também tem como objetivo disciplinar as relações entre prestadores de serviço, comerciantes e consumidores finais de qualquer serviço ou produto. Para que os direitos do consumidor fossem regulados e respeitados, o referido diploma legal prevê políticas de ação governamental e de entidades civis. Em especial, no seu art. 4º e art. 5º, ressaltam o caráter protetivo, expressando sua preocupação com a abrangência de alguns dos principais interesses, tido como indispensáveis, que devem ser observados em todas as relações de consumo.

Um modo bastante atual e frequente de reivindicar seus direitos quando o consumidor não se encontra satisfeito, são

os sites especializados em reclamações. O objetivo principal deste serviço é fazer com que as reclamações dos consumidores insatisfeitos cheguem de forma ágil e eficiente ao conhecimento das empresas e o problema seja resolvido sem que o consumidor recorra ao PROCON e/ou ao Judiciário. Geralmente o consumidor cadastra sua reclamação com detalhes e a empresa responsável pelo produto ou serviço recebe uma notificação do problema, cabendo a ela responder e resolver o chamado. Quando uma resposta do responsável chegar, é possível fazer réplicas a elas.

O “Reclame Aqui” é um dos sites mais conhecidos nessa seara. A plataforma também conta com um grande banco de dados de reclamações respondidas, assim como um ranking com as empresas que mais e menos recebem queixas. O “Reclamão” é bastante parecido com o “Reclame Aqui”, com a exceção de uma seção chamada “Reclamação Patrocinada”, ou seja, uma espécie de consultoria para a solução do seu problema. O “Nunca Mais” abre espaço para reclamações e consultas de reputação de empresas, além de oferecer consultas com advogados parceiros do site. O “Denuncio” fecha a lista de serviços de denúncias e reclamações online utilizados nesse trabalho. Um bom diferencial das demais páginas, no entanto, são as estatísticas que o site oferece que mostram as empresas mais negligentes com os consumidores e as mais atenciosas, assim como o número de reclamações atendidas.

Para os consumidores as reclamações via websites significam uma

tentativa de resolução de conflitos extrajudicialmente, que buscam de maneira mais rápida chegar a um acordo. Para os prestadores de serviços, a não resolução do conflito, causa alguns desconfortos, uma vez que além de terem os nomes e a descrição da situação expostos na internet a não resolução dos conflitos em âmbito administrativo pode ser judicializada.

O presente trabalho teve como objetivo realizar a associação entre os cirurgiões-dentistas e/ou as empresas que prestam serviços odontológicos que tiveram seus nomes envolvidos em sites brasileiros especializados em receber reclamações de consumidores e, a partir desses nomes, realizar busca de possíveis processos junto ao Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

MATERIAL E MÉTODOS

Inicialmente, foram analisadas reclamações relacionadas à área odontológica, envolvendo cirurgiões-dentistas, planos e clínicas odontológicas. As buscas das reclamações se concentraram nos seguintes sites especializados de reclamações para os consumidores: “Reclame Aqui” (www.reclameaqui.com.br); “Reclamação.com” (www.reclamao.com); “Nunca Mais.Net” (www.nuncamais.net); “Você Reclama” (www.vocereclama.com.br); e “Denuncio” (www.denuncio.com.br).

Em cada site supracitado, no campo de consulta, foram pesquisadas palavras-chaves que fazem alusão as reclamações envolvendo o âmbito odontológico, tais como: “cirurgião-dentista”; “clínica dental”; “dente”; “dentário”; “dentista”; “Odontologia”;

“odontológica”.

Foram incluídos na amostra apenas reclamações de paciente contra planos odontológicos, clínicas odontológicas e cirurgiões-dentistas. Foram analisadas buscando-se identificar itens a respeito, tais como: reclamação segundo o Estado; o ano da reclamação; o sexo do reclamante e reclamado; tipo de reclamação; área de atuação do cirurgião-dentista e/ou empresa relacionada; tipo de especialidade odontológica envolvida na reclamação; tipo de solicitação da resolução do problema; solicitação do problema atendida ou não atendida; e outros dados que possam contribuir com a análise. Reclamações feitas por cirurgiões-dentistas a planos odontológicos foram excluídos.

A análise foi realizada por um único examinador que realizou a busca seguindo as palavras chaves, durante o período total de quatro meses. A pesquisa em cada site foi realizada uma única vez. Apesar do caráter público dos dados analisados, o projeto foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, conforme o número de registro 2014.1.331.58.4.

Nas reclamações encontradas, foram coletados todos os nomes de cirurgiões-dentistas, planos e/ou clínicas odontológicas reclamadas pelos consumidores. A partir destes dados, foi realizada uma pesquisa de possíveis partes que estavam sendo requeridas em lides judiciais versando sobre a Odontologia e a responsabilidade civil. As buscas se concentraram na plataforma online do endereço eletrônico do Tribunal de Justiça

do Estado de São Paulo (TJ-SP – www.tjsp.jus.br).

Com relação à coleta de dados, todas as informações digitais pertinentes aos processos foram devidamente catalogadas, tais como: requerente (autor), requerido (réu), tipo de ação movida (natureza) e valor dado à causa; além de outros dados que pudessem contribuir com o objetivo da análise.

Os dados foram tabulados em planilhas do programa Microsoft Excel® (Windows XP, Microsoft, EUA). Os resultados foram expressos e analisados por meio de estatística descritiva.

RESULTADOS

Dos 175 nomes envolvidos em reclamações contra cirurgiões-dentistas, planos e/ou clínicas odontológicas

pesquisadas nos sites de reclamações especializados foram encontrados 313 processos constando esses nomes como parte requerida no site do TJ-SP. Não foi feita a correlação entre reclamante e autor do processo, uma vez que o objetivo dessa pesquisa era verificar se as empresas reclamadas também eram alvos de processos judiciais, independentemente da parte requerente.

Ao se analisar o ano de ocorrência das ações encontradas, observou-se que 2011 e 2012 foram os anos que obtiveram o maior número de processos, respectivamente, 18,2% e 18,5%, entretanto nota-se um aumento crescente no número de processos nos últimos seis anos quando comparados aos anos anteriores, conforme demonstrado na Figura 1.

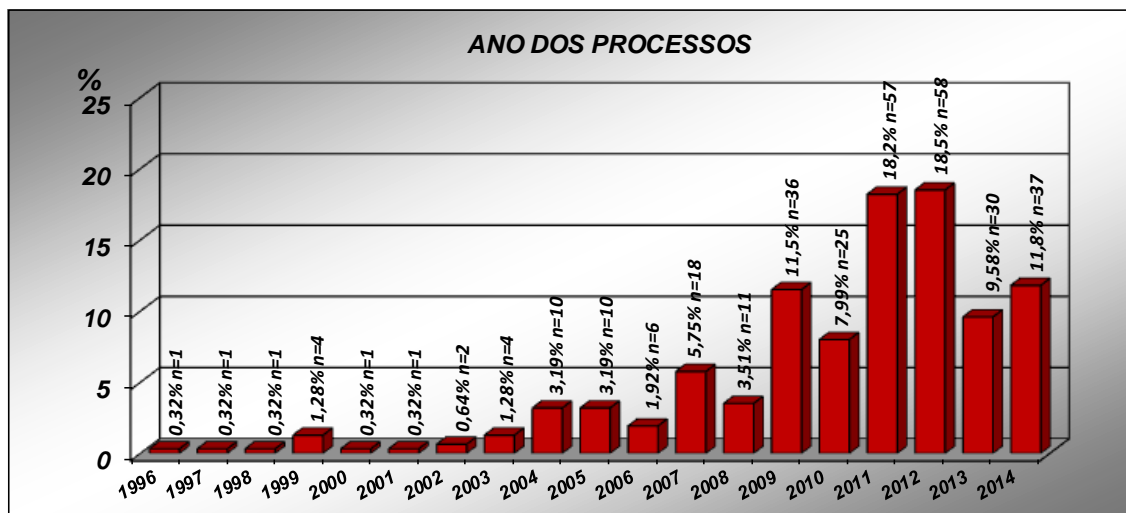


Figura 1 - Distribuição do número de processos em relação aos anos, Estado de São Paulo, Brasil.

Com relação à parte requerente observa-se que a maioria das ações foi promovida por pessoas do sexo feminino (62%), seguido por 35% do sexo masculino, em 2,5% não foi possível fazer a distinção (não informados ou eram nomes de dúbia

interpretação) e 0,5% foram instauradas por pessoas jurídicas.

O levantamento aponta uma tendência atual de o Requerente instaurar a ação contra empresas odontológicas, tais como, os planos odontológicos (74,44%) e

clínicas odontológicas (16,61%). Na presente pesquisa não foi encontrado nenhum processo envolvendo apenas o cirurgião-dentista reclamado. Quando este foi acionado, a responsabilidade foi dividida, ora com plano odontológico (3,5%), ora com franquia (0,31%) ou ambos os cirurgião-dentista e plano/clínica (0,95%) – Figura 2.

Com relação ao “tipo de ação” e “assunto” referente ao fator motivador dos processos analisados, os “danos morais”,

“danos materiais e morais”, “danos materiais”, seguido de “contrato” e “obrigação” foram os termos mais encontrados (Figura 3).

Os valores pleiteados, quando divulgados, foram bastante variados. Com uma média correspondendo a um montante de R\$ 27.349,54, sendo o pedido mínimo e máximo, respectivamente, R\$ 109,50 e R\$ 420.000,00 (Figura 4).

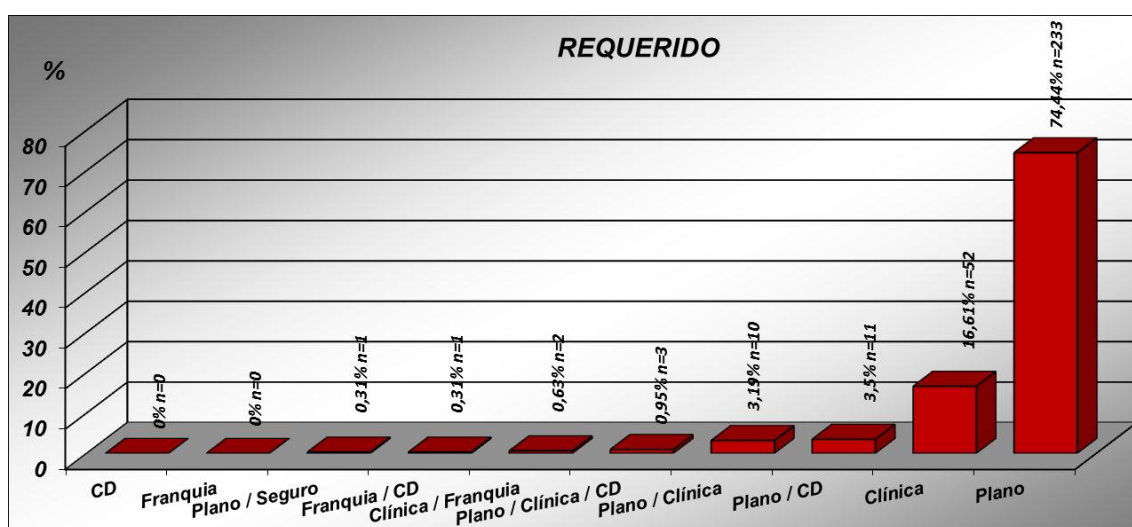


Figura 2 - Distribuição dos tipos de Requeridos encontrados, Estado de São Paulo, Brasil.

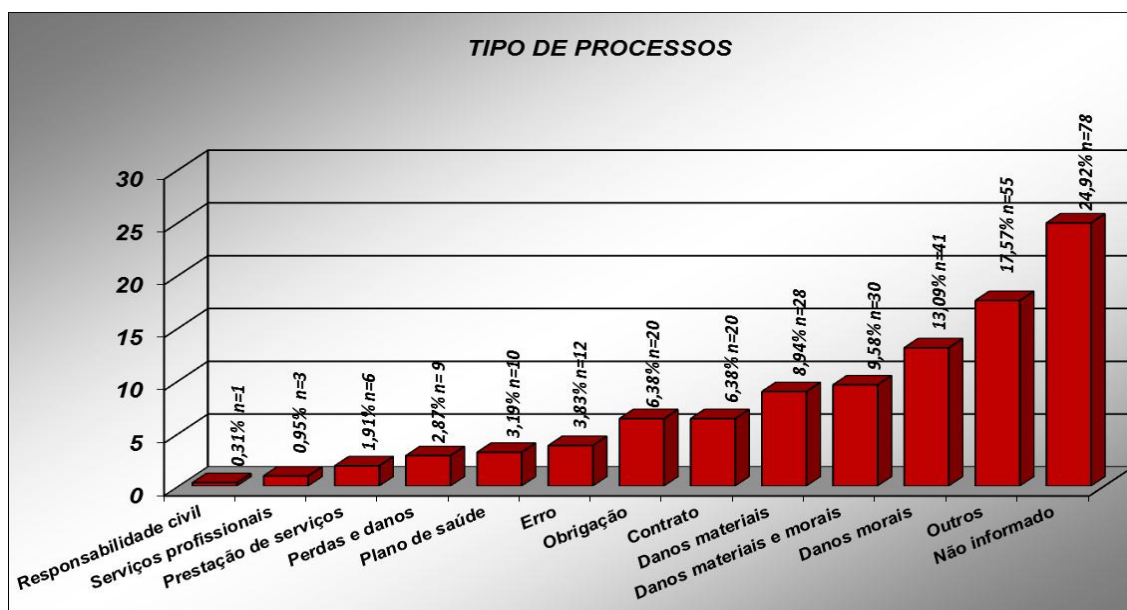


Figura 3- Distribuição da qualificação dos processos, Estado de São Paulo, Brasil.

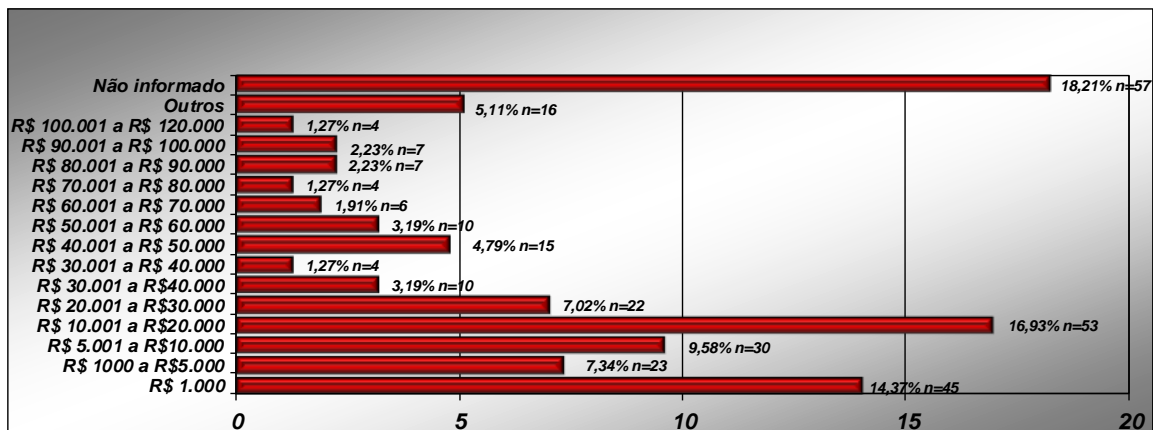


Figura 4 - Distribuição dos valores das ações ajuizadas no Estado de São Paulo, Brasil.

DISCUSSÃO

Historicamente, a inter-relação profissional/paciente era regida por princípios de uma boa convivência, tendo como características a boa fé, a confiança e a amizade. De forma geral, não havia exigência por parte do paciente em participar das decisões do tratamento e o profissional tinha liberdade de escolher a conduta clínica apoiado no seu conhecimento técnico científico¹⁻².

Hoje, nota-se uma relação fragilizada, na qual a superficialidade entre ambas as partes predominam em reflexo do atual cenário da Odontologia¹⁻², que muitas das vezes é comercializada como mero produto de consumo, fornecido por clínicas e convênios que priorizam o rápido atendimento por um custo abaixo da realidade do mercado⁷.

Com a conscientização dos pacientes advinda do Código de Defesa do Consumidor⁹ estes passaram a questionar os seus direitos, principalmente frente ao planejamento, ao investimento e à relação custo-benefício do tratamento considerando os resultados¹⁻³.

A maior exigência por parte dos pacientes e o fácil acesso à informação

fizeram com que a postura do profissional frente às intervenções se modificasse, havendo com isso uma maior responsabilização aos serviços a serem prestados^{1-3,6}. Além disso, a chamada “massificação odontológica”, no qual o mercado de trabalho saturado e extremamente competitivo oferece serviços inadequados e gera insatisfação populacional generalizada⁷.

O número de ações movidas em face de cirurgiões-dentistas tem aumentado progressivamente e, em muitos casos, estas ações se fundamentam no tipo de obrigação assumida pelos profissionais, na falta de documentação ou até mesmo na falha de comunicação entre o profissional e o paciente¹⁻². Tal fato é observado não apenas em âmbito odontológico, mas em outras áreas da saúde, por exemplo, na Medicina¹⁰.

Semelhante ao observado na presente pesquisa, em diferentes levantamentos de dados sobre o número de processos instaurados no Brasil, em âmbito cível e administrativo, envolvendo cirurgiões-dentistas, foi possível observar um evidente aumento de ações ajuizadas ao longo dos anos, no Brasil¹¹⁻¹⁶.

Resultados supracitados também vão de encontro com os estudos envolvendo as reclamações nos Órgãos de Proteção ao Consumidor (PROCON) que também sofreram aumento progressivo com o passar do tempo⁶⁻⁷.

Com isso, tanto os dados da literatura envolvendo o número de processos, quanto os números das reclamações corroboram com o observado no presente estudo que evidenciou que 77,6% das ações foram datadas nos últimos seis anos (2009-2014). Vale ressaltar que no ano de 2014 foram instauradas 11,7% das ações levantadas, considerando que a coleta da amostra foi realizada até a metade do ano, logo, se presume que o ano de 2014 tem uma forte tendência de superar todos os anos anteriores.

Em consonância com os estudos de Barbosa et al. (2013)¹⁴ e Zanin et al. (2016)¹⁷ observa-se que a grande maioria dos requerentes e/ou reclamantes são do sexo feminino (62%) sugerindo-se que as mulheres não só no âmbito judicial, mas também nos meios de reclamação, se mostram mais dispostas a lutarem por seus direitos e enfrentarem suas dificuldades perante o tratamento odontológico, tais dados diferem dos resultados encontrados no estudo de Pena et al. (2013)⁸ que concluíram que não houve diferença quanto ao gênero na apresentação da denúncia.

É cada vez mais frequente a contratação dos serviços das operadoras de planos odontológicos⁷. Com a ascensão deste setor, o processo contra pessoas jurídicas são quase que unânimes como já observado em outras pesquisas^{4,7,14-15}, principalmente pelo fato destes aumentarem

as chances de recebimento de maiores valores das condenações. O grande número observado envolvendo planos de saúde reflete também a insatisfação devido a vícios de contrato, descumprimento do mesmo, problemas relacionados à cobertura e falta profissionais conveniados.

Terada et al. (2014)¹⁶ em seu estudo que levantou os processos da Comarca de Ribeirão Preto observou que a maior parte das ações instauradas (62%) eram contra pessoas jurídicas. Resultados similares também foram observados no estudo de Rosa et al. (2012)¹⁵, nos processos estudados apenas um envolvia pessoa física. No presente trabalho, os processos contra planos odontológicos representaram 77,4% das amostras e não foram observados processos envolvendo apenas o cirurgião-dentista.

A responsabilidade pode ser compartilhada em diferentes proporções entre planos, clínicas, cirurgiões-dentistas e quaisquer outros envolvidos no tratamento odontológico, principalmente diante da facilidade de se envolver em uma mesma ação mais de um Requerido.

A negligência no atendimento tem sido observada em resultado das relações viciosas entre pacientes e dentistas¹⁸ e os processos na área odontológica podem ser minimizados pela somatização de cuidados e medidas preventivas, tais como fornecer o máximo de informações sobre o tratamento proposto (vantagens e desvantagens, riscos, benefícios, custos, entre outros); priorizar um relacionamento harmônico, de extrema confiança e amizade com seus pacientes; confeccionar adequada documentação odontológica, e buscar a

satisfação do paciente/cliente com o serviço realizado¹⁻³.

Entretanto, apesar do conhecimento de como se evitar processos, os levantamentos das razões motivacionais nos trabalhos na literatura mostraram certa equidade com os encontrados na presente pesquisa: desacordo em contratos, insatisfação com o tratamento recebido, e recusa ou descontinuidade no atendimento.

O trabalho de Pena et al. (2013)⁸ mostrou que o fator motivador mais frequentemente verificado foi a insatisfação em relação aos resultados obtidos. Já Oliveira et al. (2010)⁵ verificaram que a propaganda indevida foi a principal causa relacionada à abertura de processos, representando 10% do total das 57 lides analisadas, e a insatisfação com o tratamento originou abertura de seis processos (n = 6), sendo esta a segunda maior causa.

Para Soriano et al. (2012)⁷ as principais queixas foram relacionadas com problemas de contrato, que envolviam, por exemplo, descredenciamento do plano, rescisão, substituição ou alteração do contrato, não cumprimento do contrato, falta de garantia; perfazendo 44% dos casos. Outros tipos também encontrados com muitos casos foram: problemas com Sistema de Atendimento ao Consumidor (21%), publicidade enganosa (15%) e cobrança indevida (12%).

No estudo de Cavalcanti et al. (2011)⁶, as razões motivacionais para instauração dos processos foram a cobrança excessiva (15,9%), a má prestação de serviço (56,1%), a realização

de propaganda enganosa (9,8) e a quebra do contrato (11%).

Por fim, foi verificado que essas ações analisadas no estudo almejavam reparação de danos com pedido de indenizações, sendo que em parte delas, os autores fixavam o pedido de valor específico para o dano material, e, acresciam em seu pedido, o arbitramento do valor do dano moral a critério do juiz da causa.

Em relação às indenizações solicitadas, a média dos valores solicitados foi de R\$ 27.500,00, valor que ficou acima do encontrado por Terada et al. (2014)¹⁶, que apresentou como a média dos valores solicitados de indenizações R\$ 23.199,70.

Bouchardet et al. (2013)⁴, identificaram que o dano moral variou de R\$ 1.000,00 a R\$ 62.250,00, o dano material entre R\$ 78,00 e R\$ 125.680,00 e o dano estético ficou configurado em apenas um caso, arbitrado em R\$ 3.000,00. Com isso, os autores concluíram que existe uma tendência para pagamento maior para o dano moral, do que para o dano material. E ainda chamam à atenção da preocupação com as repercussões não pecuniárias, do que propriamente em reparar o dano sofrido, evidenciando uma possível tendência de mercantilização dos processos.

Vale destacar também que os nomes para busca dos envolvidos em processos originou-se a partir de alguma reclamação, ainda em relação aos fatores que podem minimizar a instauração de processos, deve-se considerar que tais sites são muitas vezes utilizados para que se evite uma ida ao judiciário e se resolva a situação antes do problema chegar até a

justiça. No entanto, observou-se que dos 175 nomes reclamados, foram encontrados 315 processos, o que destaca a importância de atenção dos profissionais e empresas em relação aos motivos que estão gerando as reclamações bem como os processos, para evitar dessa forma essas ocorrências.

CONCLUSÃO

A busca a partir da listagem das 175 reclamações, resultou na análise de 313 processos, sendo a maioria dos processos

contra os planos odontológicos e com aumento expressivo nos últimos seis anos dos processos analisados, sendo possível concluir que houve associação entre os nomes que estavam sendo reclamados nos sites brasileiros especializados em reclamação de consumidores e as demandas judiciais no Estado de São Paulo, denotando a necessidade de uma maior ênfase a respeito da ética profissional na formação dos profissionais de Odontologia.

ABSTRACT

The main topic of Dentistry responsibility is the professional's rights and obligations. This study aimed to verify the association between dentists and/or dental companies' names presents in specific complaints websites, and with these names look for lawsuits using the online database of the São Paulo State Court. The sample was composed by lawsuits from these websites. The 175 dentists and/or dental companies' names were collected using keywords about Dentistry. The results showed that 175 names were found in complaints websites and after the search using these names in database of the São Paulo State Court were found 313 lawsuits against the professional and companies found. The majority of cases occurred in the years 2011 and 2012. The most lawsuits were filed by women (62%) and the dental companies were the lawsuits' main target. About the lawsuit "nature" an "topic" concerning the reason to start the lawsuit the studied shows that "moral damage", "moral and material damage", "material damage", and "contract" and "obligation" were the principal terms found. The requested compensation values were varied, and the mean value was R\$ 27,349.54 (in Brazilian reais). It was concluded that there is association between the names found in specific complaints websites and the lawsuits database of the São Paulo State Court.

KEYWORDS

Forensic dentistry; Consumer advocacy, Legal liability.

REFERÊNCIAS

1. Garbin CAS, Garbin AJI, Lelis RT. Estudo da percepção de cirurgiões-dentistas quanto a natureza da obrigação assumida na prática odontológica. *Rev de Odonto. da UNESP* 2006; 35(2):211-15
2. Garbin CAS, Garbin AJI, Rovida TAS, Saliba MTA, Dossi AP. A responsabilidade profissional do cirurgião-dentista segundo a opinião de advogados. *Rev de Odonto da UNESP* 2009; 38(2): 129-34.
3. Silva RHA. Orientação profissional para o cirurgião-dentista: Ética e Legislação. São Paulo: Santos. 2010. 594p.
4. Bouchardet FCH, Vieira SLG, Miranda GE, Fernandes MM, Vieira D, Silva RF. Valoração do dano estético nos acordãos do Tribunal de Justiça de Minas Gerais. *Rev Odontol Bras Central*. 2013; 22(63): 116-19.
5. Oliveira CML, Bezerra ESM, Lobato IH, Nobre RM, Machado SM, Barroso RF. Processos movidos contra cirurgiões-dentistas no Conselho Regional de Odontologia – seção Pará – nos últimos sete anos. *Saúde, Ética & Justiça*. 2010; 15(2): 46-52. <http://dx.doi.org/10.11606/issn.2317-2770.v15i2p46-52>.
6. Cavalcanti 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.
7. 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) 2224-4131: 1-11.
8. Pena RBJ, Corrêa Júnior JHS, Araújo RJG, Santos LSM, Fernandes MM, Prado FB, et

- al. Processos éticos do Conselho Regional de Odontologia do Estado do Pará no período de 2007 a 2010. *Saúde, Ética & Justiça*. 2013; 18(1): 116-23. <http://dx.doi.org/10.11606/issn.2317-2770.v18i1p116-123>
9. Brasil. Código de defesa do consumidor. Lei n. 8078 de 11 de setembro de 1990: dispõe sobre a proteção do consumidos e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília (DF): Senado; 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm Acesso: 05 de Junho de 2017.
10. Udelsmann A. Responsabilidade civil, penal e ética dos Médicos. *Rev Ass Med Bras*. 2002; 48(2): 172-82. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-42302002000200039>.
11. De Paula FJ, Motta MV, Ridolfi AAC, Muñoz DR, Silva M. Principais temas sobre responsabilidade civil nas ações contra o cirurgião-dentista da análise das ementas dos Tribunais do Brasil. *Revista FMU Direito*. 2012; 26(38): 109-16.
12. Fernandes SECG, Costa e Filho PEG. Responsabilidade civil do cirurgião-dentista. *Roplac*. 2010; 1(1): 2-9.
13. Wanderley e Lima RB, Moreira VG, Cardoso AMR, Nunes FMR, Rabello PM, Santiago BM. Levantamento das Jurisprudências de Processos de Responsabilidade Civil Contra Cirurgiões-Dentistas nos Tribunais de Justiça Brasileiros. *R Bras Ci Saúde*. 2012; 16(1): 49-58.
14. Barbosa ACF, Barbosa MJL, Marchiori GE, Mendes TE, Paranhos LR. Decisões dos tribunais quanto à obrigação dos profissionais da Ortodontia: uma revisão de 10 anos. *Biosci. J*. 2013; 29(5): 1388-1394.
15. Rosa FM, Fernandes MM, Daruge Junior E, Paranhos LR. Danos materiais e morais em processos envolvendo cirurgiões-dentistas no estado de São Paulo. *RFO UPF*. 2012;17(1): 26-30.
16. Terada ASSD, Araujo LG, Flores MRP, Silva RHA. Responsabilidad civil del cirujano-dentista: Análisis de las demandas presentadas en el municipio de Ribeirão Preto/SP, Brasil. *Int J Odontostomat*. 2014; 8(3): 365-9. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2014000300008>.
17. Zanin AA, Herrera LM, Melani RFH. Civil liability: characterization of the demand for lawsuits against dentists. *Braz oral res* 2016;30(1):e91(1-8). <http://dx.doi.org/10.1590/1807-3107BOR-2016.vol30.0091>.
18. Castro ACC, Franco A, Silva RF, Portilho CDM, Oliveira HCM. Dental malpractice in Midwestern Brazil. *Rev Bras Odonto Leg RBOL*. 2015; 2(1): 46-52. <http://dx.doi.org/10.21117/rbol.v2i1.20>.