



## **PERFIL DO SERVIÇO DE URGÊNCIA EM ODONTOPEDIATRIA EM UMA UNIVERSIDADE: ESTUDO RETROSPECTIVO E PROSPECTIVO**

**Palavras-Chave:** Atendimento de Urgência, Odontopediatria, Saúde Bucal, Satisfação do Paciente, Universidade

**Autoras:**

**LUANA MARÍ PANINI [FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA – FOP/UNICAMP]**

**PATRÍCIA VITOR DE SOUZA [FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA – FOP/UNICAMP]**

**REGINA MARIA PUPPIN RONTANI [FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA – FOP/UNICAMP]**

**CARLA MARINHO BARRETO GOIS (coorientadora) [FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA – FOP/UNICAMP]**

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> FERNANDA MIORI PASCON (orientadora) [FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA – FOP/UNICAMP]**

---

### **INTRODUÇÃO**

No Brasil ainda há uma desigualdade no acesso às informações educativas e ao sistema público e privado para os cuidados de saúde bucal, embora a Política Nacional de Saúde Bucal tenha passado por melhorias, estas ainda não foram capazes de suprir a demanda dos pacientes que necessitam deste serviço, e muitos não possuem condições de buscar assistência no serviço privado, o que acarreta a alta demanda nos serviços de urgência (Sheiham et al., 2015; Albuquerque et al., 2016; Brasil, 2018; Spanemberg et al., 2019; Cassol et al., 2021).

Na Faculdade de Odontologia de Piracicaba (FOP-UNICAMP), o Departamento de Ciências da Saúde e Odontologia Infantil, área de Odontopediatria oferece o serviço de atendimento de urgências odontológicas para a população desde 2008. Este serviço é realizado por alunos de graduação e pós-graduação supervisionados por docentes, para o público infante-juvenil. No entanto, em 2020 os atendimentos foram suspensos devido à pandemia COVID-19, que causou impacto significativo no atendimento odontopediátrico, diminuindo o número de atendimentos, inclusive os emergenciais (Chisini et al., 2021). As atividades retornaram gradativamente no ano seguinte (2021) seguindo as novas normas de biossegurança. Entretanto, os dados dos atendimentos necessitam ser computados para que o serviço seja aperfeiçoado e estratégias sejam estabelecidas para que o serviço seja eficiente. Portanto, o objetivo desta pesquisa foi: 1) caracterizar o perfil dos atendimentos de urgência realizados em um centro universitário pós-pandemia; 2) identificar as condições atuais de saúde bucal dos pacientes que procuraram atendimento no referido serviço e; 3) avaliar a satisfação dos usuários sobre o atendimento recebido.

### **METODOLOGIA**

A presente pesquisa trata-se de um estudo retrospectivo em uma primeira etapa, baseado em arquivo (prontuários odontológicos) dos pacientes infantis que procuraram atendimento odontológico no serviço de urgência oferecido à população de Piracicaba e região, do Departamento de Ciências da

Saúde e Odontologia Infantil, área de Odontopediatria da FOP-UNICAMP, pós-pandemia, ou seja, no período de 2021 a 2023. É prospectivo e transversal, encontrando-se atualmente na segunda etapa, a qual está em andamento, que visa avaliar a condição bucal dos pacientes e a satisfação com o serviço. Assim, os resultados aqui apresentados são parciais, sendo que os dados finais serão divulgados no XXXII Congresso de Iniciação Científica da UNICAMP. A pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da FOP/UNICAMP (CAAE 34000720.5.0000.5418).

### **Estudo retrospectivo**

As informações foram coletadas a partir dos registros odontológicos/prontuários do serviço em formulários e planilhas específicas para o presente estudo, no qual foram incluídos todos os prontuários dos pacientes que procuraram o serviço de urgência, durante os anos de 2020 a 2023, desconsiderando o período pandêmico o qual não houve atendimento.

Foram coletados os dados demográficos dos pacientes, além da anamnese, queixa odontológica e diagnóstico no momento da consulta. Para avaliar o motivo da procura pelo atendimento de urgência, a queixa principal foi categorizada em causas odontológicas não traumáticas (lesões de cárie com e sem formação de abscesso, complicações relacionadas à erupção dentária, reabsorção radicular, entre outras) e traumáticas (luxação, intrusão, extrusão, avulsão, fraturas dentárias, coronárias e radiculares, fraturas ósseas e lesão de tecidos moles) (Paschoal et al., 2010; Ferraz Dos Santos & Dabbagh, 2020).

### **Estudo prospectivo**

Na segunda etapa do estudo, por meio do contato telefônico com os pais/responsáveis pelos pacientes e após explicação dos motivos da pesquisa e concordância dos mesmos em participar, foi solicitado o comparecimento do paciente juntamente com seu responsável para avaliação odontológica na FOP.

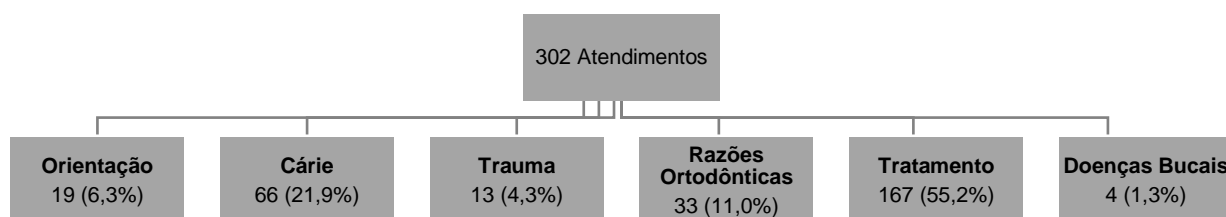
Durante a consulta odontológica foi realizado exame clínico e, se fosse necessário, o exame radiográfico para verificação da condição odontológica atual e dos dentes que foram tratados (caso ainda presentes). Além disso, foram realizadas avaliações de satisfação dos pacientes atendidos no serviço de urgência da FOP e dos pais/responsáveis que acompanharam a consulta (Alazmah et al. 2021).

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Durante em estudo 304 pacientes buscaram o serviço. Devido à ausência de informações pertinentes à pesquisa e desistência do atendimento, 2 prontuários foram excluídos. Assim, totalizou-se 302 prontuários incluídos, sendo que o maior motivo para a busca pelo serviço foi para tratamento (167 – 55,2%), seguido de cárie (66 – 21,9%), razões ortodônticas (33 – 11,0%), orientação (19 – 6,3%), trauma (13 – 4,3%) e doenças bucais (4 – 1,3%) (Figura 01).

A discrepância entre os atendimentos realizados no período de 2020 a 2022 (89 – 29,5%) quando comparado a 2023 (213 – 70,5%) pode ser justificada devido a pandemia COVID-19 onde foram necessários ajustes na dinâmica de atividades clínicas da instituição. A Tabela 01 apresenta os dados demográficos da população que buscou o serviço no período descrito acima. A Tabela 02 apresenta a distribuição da população de acordo com as principais queixas. Em relação ao sexo dos pacientes, houve uma predominância do sexo masculino para o tratamento (30,4%). Quanto à idade e às queixas, a faixa etária de 6 a 11 anos foi mais prevalente, e os residentes em Piracicaba foram os mais comuns.

Para avaliação da satisfação dos pacientes, 101 crianças com idade acima de 4 anos, responderam um questionário com cinco perguntas principais: sala de espera, dentista, duração da consulta, tratamento fornecido e a equipe (Alazmah et al., 2021). Foi realizado uma análise descritiva utilizando o programa Excel, para determinar as porcentagens de cada resposta. A maior insatisfação foi em relação ao tempo de espera (25 - 24,7%), mas no geral as respostas foram satisfatórias, demonstrando satisfação em relação ao serviço (Figura 02). Os pais/responsáveis também responderam um questionário de satisfação do serviço e atendimento e, de acordo com as respostas, demonstraram satisfação em relação ao serviço e profissional que realizou o atendimento. A insatisfação apresentada foi em relação ao tempo de espera no dia da consulta (91 – 85,8%) (Tabela 03).



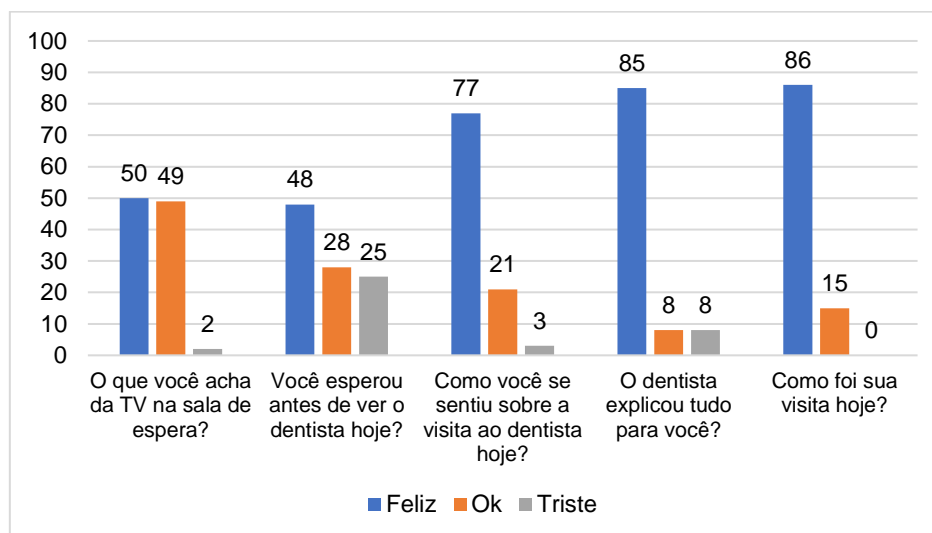
**Figura 1.** Fluxograma do estudo com as principais queixas que motivaram os pacientes a buscarem o serviço odontológico no Plantão de Urgência no período do estudo (2020 – 2023) (N=302).

**Tabela 1.** Características descritivas e distribuição dos pacientes pediátricos que procuram atendimento odontológico no Plantão de Urgência no período do estudo (2020 – 2023) (N=302)

Variável	N (%)	Variável	N (%)	Variável	N (%)	Variável	N (%)	Variável	N (%)
<b>Ano</b>		<b>Idade (anos)</b>		<b>Raça</b>		<b>Sexo</b>		<b>Cidade</b>	
2020	8 (2,6)	0-2	10 (3,4)	Branca	193 (64,0)	Masculino	196 (65,0)	Piracicaba	196 (65,0)
2021	5 (1,7)	3-5	106 (35,1)	Preta	25 (8,3)	Feminino	106 (35,0)	Outras cidades	106(35,0)
2022	76 (25,2)	6-11	173 (57,2)	Parda	83 (27,4)				
2023	213 (70,5)	12-14	13 (4,3)	Amarela	1 (0,3)				
<b>Total</b>	<b>302 (100)</b>	<b>Total</b>	<b>302 (100)</b>	<b>Total</b>	<b>302 (100)</b>	<b>Total</b>	<b>302 (100)</b>	<b>Total</b>	<b>302 (100)</b>

**Tabela 2.** Distribuição e porcentagem (%) de pacientes de acordo com sexo, idade e cidade em que reside (N=302).

Variáveis		Orientação	Cárie	Trauma	Razões ortodônticas	Tratamento	Doenças Bucais
		N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Todas as urgências dentárias (N=302)		19 (6,3)	66 (21,9)	13 (4,3)	33 (11,0)	167 (55,2)	4 (1,3)
Sexo	Masculino	9 (2,9)	30 (9,9)	7 (2,3)	14 (4,6)	92 (30,4)	2 (0,7)
	Feminino	10 (3,4)	36 (12,0)	6 (2,0)	19 (6,3)	75 (24,8)	2 (0,7)
Idade (anos)	0-2	0 (0,0)	0 (0,0)	3 (1,0)	0 (0,0)	6 (2,0)	1 (0,3)
	3-5	7 (2,3)	34 (11,3)	5 (1,6)	2 (0,7)	57 (18,9)	1 (0,3)
	6-11	11 (3,6)	28 (9,3)	5 (1,6)	29 (9,7)	98 (32,4)	2 (0,7)
	12-13	1 (0,3)	4 (1,3)	0 (0)	2 (0,7)	6 (2,0)	0 (0,0)
Cidade	Piracicaba	16 (5,3)	41 (13,6)	8 (2,6)	23 (7,8)	105 (34,8)	3 (1,0)
	Outra cidade	3 (1,0)	25 (8,2)	5 (1,6)	10 (3,3)	62 (20,5)	1 (0,3)



**Figura 2.** Respostas do questionário de satisfação infantil aplicado aos pacientes que foram reavaliados no período estudado (N=101 – dados parciais).

**Tabela 3.** Respostas e porcentagem (%) do questionário de satisfação aplicado para os pais/responsáveis (N=106 – dados parciais).

Perguntas	Respostas		
	Sim n (%)	Regular n (%)	Não n (%)
Ficou satisfeito com a qualidade do atendimento pela recepção?	99 (93,4)	6 (5,7)	1 (0,9)
Você esperou muito (a partir do horário da sua consulta) para ser atendido hoje?	3 (2,8)	12 (11,4)	91 (85,8)
Ficou satisfeito com a aparência e disposição da sala de espera?	101 (95,3)	5 (4,7)	0 (0)
Ficou satisfeito com a aparência e organização da nossa clínica?	105 (99,1)	1 (0,9)	0 (0)
A aparência e o comportamento do dentista eram profissionais?	104 (98,1)	2 (1,9)	0 (0)
A atitude do dentista foi amigável e acessível?	104 (98,1)	2 (1,9)	0 (0)
A atitude do assistente do dentista foi amigável e acessível?	104 (98,1)	2 (1,9)	0 (0)
A aparência e o comportamento do assistente dentário eram profissionais?	104 (98,1)	2 (1,9)	0 (0)
Você ficou satisfeito com as informações fornecidas sobre a condição dos dentes do seu filho?	98 (92,4)	7 (6,7)	1 (0,9)
Você ficou feliz com os dentes do seu filho?	88 (83,0)	11 (10,4)	7 (6,6)
Você se sentiu envolvido na tomada de decisão sobre os cuidados odontológicos de seu filho?	98 (92,4)	4 (3,8)	4 (3,8)
Você ficou satisfeito com os cuidados gerais que seu filho recebeu hoje?	103 (97,2)	2 (1,9)	1 (0,9)

## CONCLUSÕES

A procura por tratamento dentário foi a principal demanda nos serviços de urgência, seguida pela cárie dentária, que ainda é um significativo problema de saúde pública e impacta negativamente a qualidade de vida das crianças. Tal cenário evidencia a necessidade de ações preventivas e educativas mais eficazes. Por fim, a satisfação dos usuários com o atendimento recebido foi, em sua maioria, positiva, ressaltando a relevância da qualidade e da humanização nos serviços prestados. Esses aspectos demonstram a importância de continuar aprimorando os serviços de urgência odontopediátrica, a fim de melhor atender às demandas da população com atendimento eficaz.

## BIBLIOGRAFIA

