

## Atendimento de urgência em Odontopediatria de um centro universitário no período pandêmico e pós-pandêmico: análise da demanda, do perfil dos pacientes e satisfação dos usuários

Luana Marí Panini<sup>1</sup>  | Carla Marinho Barreto Gois<sup>1</sup>  | Patrícia Vitor de Souza<sup>1</sup>  | Regina Maria Puppin-Rontani<sup>1</sup>  | Fernanda Miori Pascon<sup>1</sup> 

<sup>1</sup> Faculdade de Odontologia de Piracicaba, Universidade Estadual de Campinas, Piracicaba, São Paulo, Brasil

**Objetivo:** Analisar a demanda, o perfil dos pacientes e satisfação dos usuários que procuraram o serviço de urgência em odontopediatria em um centro universitário no período pandêmico e pós-pandêmico.

**Métodos:** Estudo retrospectivo baseado em prontuários e prospectivo baseado em avaliações clínicas e aplicação de questionários de satisfação a pais/responsáveis e pacientes que foram atendidos entre 2020 e 2023. Foram coletados dados sociodemográficos e os principais motivos para a busca ao serviço. No exame clínico observou-se a condição do elemento dentário tratado no serviço. Para avaliação da satisfação dos usuários, utilizou-se entrevista e questionário para os pais/responsáveis/pacientes. Os dados foram analisados descritivamente.

**Resultados:** Foram analisados 302 prontuários. Pacientes do sexo masculino (51,0%), brancos (64%) e faixa etária de 6 a 11 anos (57,2%) foram os mais prevalentes. A principal razão para buscar o serviço de urgência foi para tratamento regular (55,2%). Dos pacientes reavaliados, 44,4% apresentaram o dente tratado e 65,3% apresentavam alteração de cor devido à presença de lesão de cárie, tratamento endodôntico/traumatismo e fístula. Quanto à satisfação, a aparência e organização da sala geraram alta satisfação entre os pais/responsáveis (99,1%), enquanto a dificuldade em dar continuidade ao atendimento foi a principal insatisfação relatada (51,3%). A maioria das crianças (86,3%) relatou satisfação com a visita ao dentista.

**Conclusão:** Foi possível analisar o perfil dos pacientes e encaminhá-los para atendimentos regulares, mas há necessidade de estratégias para melhorar o acesso contínuo. A busca por tratamento envolveu necessidades como prevenção, cirurgias, ortodontia e tratamento da cárie, reforçando a necessidade de ações preventivas e educativas. A satisfação com o atendimento destacou a importância da qualidade e humanização nos serviços.

**Descritores:** assistência ambulatorial; odontopediatria; satisfação do paciente; universidades; serviços de saúde para estudantes.

Data recebimento: 2024-11-06

Data aceite: 2025-03-30

### INTRODUÇÃO

No Brasil ainda há 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 do serviço, e muitos não possuem condições de buscar assistência no serviço privado, o que acarreta alta demanda

nos serviços de urgência<sup>1-3</sup>. A dor costuma ser a principal motivação pela busca ao atendimento odontológico de urgência. Os profissionais devem estar preparados para oferecer ações imediatas que aliviem sintomas dolorosos e infecciosos, garantindo um atendimento de qualidade, mensurável pela satisfação do paciente<sup>4-6</sup>.

No atendimento odontológico infantil, a cárie dentária é um problema de saúde pública, afetando cerca de 621 milhões de crianças no mundo segundo o *Global Burden*

**Autor para Correspondência:** Fernanda Miori Pascon

Departamento de Odontologia Social, Odontopediatria e Ortodontia, Área de Odontopediatria, Faculdade de Odontologia de Piracicaba, Universidade Estadual de Campinas. Caixa Postal: 52, 13414-903, Piracicaba, Brazil.  
E-mail: pascon@unicamp.br

*of Disease*, e mais de 50% das crianças com menos de 5 anos no estado de São Paulo, Brasil. Aos 12 anos, 57,6% das crianças brasileiras também apresentam cárie<sup>7-9</sup>. Quando o diagnóstico e tratamento de lesões de cárie são negligenciados, o processo pode progredir para destruição dentária e dor, comprometendo atividades essenciais do cotidiano<sup>9</sup>.

Na Faculdade de Odontologia de Piracicaba, o Departamento de Odontologia Social, Odontopediatria e Ortodontia, a área de Odontopediatria oferece um serviço de atendimento de urgências odontológicas voltado para os pacientes infantis, que é realizado por alunos de graduação e pós-graduação supervisionados por docentes, desde 2008. Esse serviço tem sido objeto de estudos contínuos visando seu aprimoramento. Para tanto, realizou-se um estudo retrospectivo no qual foram analisados 4.233 prontuários odontológicos de pacientes atendidos entre 2011 e 2019 e observou-se que a maior razão para a procura por atendimento de urgência foi a cárie dentária e que os procedimentos curativos realizados foram efetivos para a resolução dos problemas<sup>10</sup>. Contudo, observou-se a necessidade de aprimorar o serviço, incluindo a raça do paciente na ficha odontológica, além de avaliar as condições dos dentes tratados no referido serviço, e o grau/ percepção de satisfação pelos pais/responsáveis e criança do serviço prestado.

Entretanto um novo vírus, o SARS-CoV-2, surgiu em Wuhan, China em dezembro de 2019, e rapidamente se espalhou, causando uma pandemia global<sup>11</sup>. Em 2020, o Brasil suspendeu atendimentos odontológicos devido à COVID-19, reduzindo o número de consultas infantis, incluindo as emergenciais<sup>12</sup>. Como esses atendimentos estão ligados ao ensino superior (graduação e pós-graduação) e segue os calendários propostos pela instituição, as atividades retornaram gradualmente em 2021, com ajustes estruturais e novas normas de biossegurança<sup>13,14</sup>.

A suspensão dos serviços odontológicos resultou em uma redução expressiva nos atendimentos, tanto no Brasil quanto no cenário global. Estudos indicam que, durante esse período, houve uma queda significativa na oferta desses serviços<sup>15-19</sup>. No Brasil, em algumas localidades, observou-se redução de 51% a 85% nos procedimentos realizados na Atenção Básica<sup>18,19</sup>.

Nesse sentido, 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 do estudo foi analisar a demanda, o perfil dos pacientes

e satisfação dos usuários que procuraram o serviço de urgência em odontopediatria em um centro universitário no período pandêmico e pós-pandêmico.

## MATERIAL E MÉTODOS

A presente pesquisa tratou-se de um estudo retrospectivo em uma primeira etapa, baseado em prontuários odontológicos dos pacientes infantis que procuraram atendimento odontológico no serviço de urgência oferecido à população de Piracicaba e região, do Departamento de Odontologia Social, Odontopediatria e Ortodontia, área de Odontopediatria da Faculdade de Odontologia de Piracicaba, no período de 2020 a 2023. E a segunda etapa, prospectiva e transversal, para avaliar a condição dentária dos pacientes e a satisfação com o serviço, considerando a experiência na consulta de urgência, sem relação com a avaliação clínica e radiográfica realizada posteriormente, durante a pesquisa (Figura 1 – Material Suplementar). A pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa local (CAAE 34000720.5.0000.5418).

Para a etapa de treinamento, houve o envolvimento de três pesquisadoras, sendo uma estudante de graduação do 5º ano, uma doutoranda especialista em Odontopediatria e uma docente da área de Odontopediatria. Foi realizado um treinamento prévio com as duas primeiras pesquisadoras, as quais foram treinadas pela terceira pesquisadora. O treinamento foi realizado em duas etapas, uma teórica e uma prática. A etapa teórica envolveu discussões dentro do grupo de pesquisa sobre os formulários clínicos utilizados no serviço, sobre o questionário que seria aplicado e a forma de avaliação clínica e radiográfica. A etapa prática incluiu a realização de um estudo piloto para avaliar a padronização na coleta dos dados e avaliação clínico-radiográfica.

Após o treinamento e a padronização, as informações foram coletadas a partir dos prontuários dos pacientes e foram tabuladas em uma planilha do Excel, incluindo o ano do atendimento, a queixa principal, os dados demográficos do paciente como idade em anos (0–2, 3–5, 6–11 e 12–16), sexo (masculino e feminino), raça (branca, preta, parda, amarela) e área de residência (Piracicaba e outra cidade). Na segunda etapa realizou-se o contato telefônico com os pais/responsáveis pelos pacientes para explicar os objetivos da pesquisa, e, os que concordaram em participar foram agendados para a avaliação odontológica presencial do

paciente. Os pais/responsáveis assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e as crianças com até 12 anos assinaram o Termo de Assentimento Livre e Esclarecido.

Ao exame clínico observou-se presença do elemento dentário tratado anteriormente no serviço, coloração dentária, presença/ausência de fistulas, mobilidade e deslocamentos dentários, referente a queixa principal no dia do atendimento de urgência. Dez dentes foram radiografados por apresentarem indicações específicas para o exame e observou-se preservação dos espaços periodontais (lâmina dura) e presença/ausência de alterações periapicais. Ao final dos exames, os pais foram consultados sobre a obtenção de vaga para atendimento regular e o grau de confiança no dentista. Ainda, aplicou-se um questionário de satisfação adaptado de Alazmah et al. (2021)<sup>20</sup> para avaliar a satisfação dos pais/responsáveis quanto ao serviço prestado, que consistiu em 12 perguntas: ‘Você ficou satisfeito com o atendimento na recepção?’, ‘Quanto tempo você esperou após o horário da sua consulta para ser atendido?’, ‘Você ficou satisfeito com a aparência e organização da sala de espera?’, ‘Você ficou satisfeito com a aparência e organização da clínica?’, ‘A aparência e o comportamento do dentista foram profissionais?’, ‘A atitude do dentista foi amigável e acessível?’, ‘A atitude do assistente do dentista foi amigável e acessível?’, ‘A aparência e o comportamento do assistente dentário foram profissionais?’, ‘Você ficou satisfeito com as informações fornecidas sobre a condição dos dentes do seu filho?’, ‘Você ficou satisfeito com os cuidados odontológicos recebidos pelo seu filho?’, ‘Você se sentiu envolvido na tomada de decisão sobre os cuidados odontológicos de seu filho?’ e ‘Você ficou satisfeito com o atendimento geral recebido por seu filho hoje?’.

Tendo em vista que o serviço é voltado para o público infantil, realizou-se avaliação de satisfação dos pacientes na faixa etária de 4 a 16 anos por meio de um questionário específico<sup>15</sup>. Neste questionário, os pacientes expressaram

suas opiniões a respeito da experiência no consultório por meio de perguntas como: ‘O que você acha da TV na sala de espera?’, ‘Você esperou antes de ser atendido pelo dentista hoje?’, ‘Como você se sentiu em relação à visita ao dentista?’, ‘O dentista explicou tudo para você?’, ‘Como foi sua visita hoje?’ e ‘Como podemos melhorar sua experiência?’ O questionário foi elaborado com perguntas-chave de fácil compreensão, considerando que a percepção, o ponto de vista e as expectativas dos pais ou responsáveis podem ser diferentes das da criança.

Os dados foram analisados de forma descritiva utilizando o programa Microsoft Excel e os resultados foram expressos em frequência e porcentagem.

## RESULTADOS

Durante o período em estudo, 304 pacientes buscaram o serviço. Devido à ausência de informações pertinentes à pesquisa e desistência do atendimento, 2 prontuários foram excluídos. Assim, analisou-se 302 prontuários. Os dados demográficos da população que buscou o serviço no período em estudo, assim como a distribuição de acordo com as principais queixas estão apresentadas nas Tabelas 1 e 2, respectivamente. No período de 2020 a 2022, observou-se 89 atendimentos (29,5%) enquanto em 2023 foram observados 213 (70,5%) (Tabela 1). Em relação ao sexo dos pacientes, houve uma predominância do sexo masculino (51,0%) comparado ao sexo feminino (49,0%). Em relação à idade, a faixa etária predominante foi de 6 a 11 anos (57,2%), da raça branca (64%), residentes em Piracicaba (65%). A busca por tratamento odontológico foi a queixa mais comum pela procura do serviço (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 2 - Material Suplementar).

**Tabela 1.** Características sociodemográficas dos pacientes infantis que procuram atendimento odontológico no serviço de urgência no período do estudo (2020 – 2023).

(Continua)

Variável	n	%
<b>Ano</b>		
2020	8	2,6
2021	5	1,7
2022	76	25,2
2023	213	70,5
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>100</b>

(Conclusão)

<b>Sexo</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Masculino	154	51,0
Feminino	148	49,0
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>100</b>
<b>Idade (anos)</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
0-2	10	3,4
3-5	106	35,1
6-11	173	57,2
12-14	13	4,3
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>100</b>
<b>Raça</b>		
Branca	193	64,0
Preta	25	8,3
Parda	83	27,4
Amarela	1	0,3
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>100</b>
<b>Cidade</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Piracicaba	196	65,0
Outra cidade	106	35,0
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>100</b>

**Tabela 2.** Distribuição e porcentagem (%) de pacientes de acordo com sexo, idade, raça, cidade em que reside e as principais queixas.

<b>Variáveis</b>	<b>Orientação</b>	<b>Cárie</b>	<b>Trauma</b>	<b>Razões ortodônticas</b>	<b>Tratamento</b>	<b>Doenças bucais</b>
	<b>N (%)</b>	<b>N (%)</b>	<b>N (%)</b>	<b>N (%)</b>	<b>N (%)</b>	<b>N (%)</b>
<b>Todas as urgências dentárias (N=302)</b>	19 (6,3)	66 (21,9)	13 (4,3)	33 (11,0)	167 (55,2)	4 (1,3)
<b>Sexo</b>	Masculino	9 (2,9)	30 (9,9)	7 (2,3)	14 (4,6)	92 (30,4)
	Feminino	10 (3,4)	36 (12,0)	6 (2,0)	19 (6,3)	75 (24,8)
<b>Idade (anos)</b>	0-2	0 (0,0)	0 (0,0)	3 (1,0)	0 (0,0)	6 (2,0)
	3-5	7 (2,3)	34 (11,3)	5 (1,6)	2 (0,7)	57 (18,9)
	6-11	11 (3,6)	28 (9,3)	5 (1,6)	29 (9,7)	98 (32,4)
	12-13	1 (0,3)	4 (1,3)	0 (0)	2 (0,7)	6 (2,0)
<b>Raça</b>	Branca	10 (3,3)	44 (14,6)	9 (2,9)	20 (6,6)	108 (35,8)
	Preta	0 (0,0)	4 (1,3)	2 (0,7)	2 (0,7)	17 (5,7)
	Parda	9 (2,9)	18 (6,0)	1 (0,3)	10 (3,3)	43 (14,2)
	Amarela	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (0,3)	0 (0,0)	0 (0,0)
<b>Cidade</b>	Piracicaba	16 (5,3)	41 (13,6)	8 (2,6)	23 (7,8)	105 (34,8)
	Outra cidade	3 (1,0)	25 (8,2)	5 (1,6)	10 (3,3)	62 (20,5)

Tentou-se contato com todos os pais/responsáveis dos pacientes atendidos durante o período do estudo. No entanto, 117 (38,8%) aceitaram participar da segunda etapa que consistiu no exame clínico e na pesquisa de satisfação dos pais/responsáveis e das crianças. Após a avaliação dentária, observou-se que 65 (55,6%) dentes tratados anteriormente no serviço estavam ausentes e 52 (44,4%) estavam presentes. Dos dentes presentes, 25 (48,1%) apresentavam alteração de cor devido à presença de lesão de cárie, tratamento endodôntico e traumatismo e 4 (7,7%) dentes apresentaram fístula, 5 (9,6%) apresentaram mobilidade dentária e deslocamento. Foram realizadas 10 radiografias periapicais (19,3%) nas quais foram observadas lesões periapicais, espessamento do ligamento periodontal e reabsorção radicular

(Figura 3 - Material Suplementar). Os pacientes que apresentaram necessidade de intervenção e não estavam em atendimento regular foram encaminhados com prioridade para as clínicas de atendimento da instituição e receberam orientações para buscar serviço de urgência em caso de dor.

As respostas quanto à satisfação dos pais/responsáveis com o serviço e o atendimento prestado estão descritas na Tabela 3. Observou-se satisfação na maioria das questões, no entanto a obtenção de uma vaga para atendimento no serviço foi a insatisfação relatada (60 – 51,3%) pelos pais/responsáveis. Os responsáveis demonstraram satisfação tanto com o serviço quanto com o profissional que realizou o atendimento. A aparência e organização da sala foi o motivo de maior satisfação apresentado por eles (116 – 99,1%).

**Tabela 3.** Perguntas e respostas (%) da pesquisa de satisfação aplicada para os pais/responsáveis (N=117).

Perguntas	Respostas		
	Excelente/ Bom n (%)	Regular n (%)	Ruim/Péssimo n (%)
Como considera a obtenção de uma vaga ou ficha para atendimento neste serviço?	32 (27,3)	25 (21,4)	60 (51,3)
Como classifica o grau de confiança que deposita no aluno da rede de saúde?	107 (91,5)	9 (7,7)	1 (0,8)
Perguntas	Sim n (%)	Regular n (%)	Não n (%)
1. Ficou satisfeito com a qualidade do atendimento pela recepção?	110 (94,0)	6 (5,1)	1 (0,8)
2. Você esperou muito (a partir do horário da sua consulta) para ser atendido hoje?	3 (2,6)	13 (11,1)	101 (86,3)
3. Ficou satisfeito com a aparência e disposição da sala de espera?	112 (95,8)	5 (4,2)	0 (0)
4. Ficou satisfeito com a aparência e organização da nossa clínica?	116 (99,1)	1 (0,8)	0 (0)
5. A aparência e o comportamento do dentista eram profissionais?	115 (98,3)	2 (1,7)	0 (0)
6. A atitude do dentista foi amigável e acessível?	115 (98,3)	2 (1,7)	0 (0)
7. A atitude do assistente do dentista foi amigável e acessível?	115 (98,3)	2 (1,7)	0 (0)
8. A aparência e o comportamento do assistente dentário eram profissionais?	115 (98,3)	2 (1,7)	0 (0)
9. Você ficou satisfeito com as informações fornecidas sobre a condição dos dentes do seu filho?	109 (93,2)	7 (6,0)	1 (0,8)
10. Você ficou feliz com os dentes do seu filho?	99 (84,6)	11 (9,4)	7 (6,0)
11. Você se sentiu envolvido na tomada de decisão sobre os cuidados odontológicos de seu filho?	109 (93,2)	4 (3,4)	4 (3,4)
12. Você ficou satisfeito com os cuidados gerais que seu filho recebeu hoje?	114 (97,4)	2 (1,7)	1 (0,8)

Considerando que o questionário destinado à avaliação da satisfação dos pacientes deveria ser aplicado apenas a crianças com mais de 4 anos de idade, sete crianças não puderam responder, resultando em um total de 110 respostas. A maioria relatou estar feliz com a visita ao dentista (95 – 86,3%), embora o tempo de espera tenha sido um ponto de insatisfação para algumas (27 – 24,6%). No geral, as respostas indicaram satisfação com o serviço (Figura 4 - Material Suplementar).

## DISCUSSÃO

Com base nos resultados do estudo, foi possível traçar o perfil dos pacientes atendidos no serviço de urgência infantil da instituição, além de identificar a demanda e as necessidades da população local e dos municípios vizinhos que recorrem ao serviço da instituição. Dessa forma, o objetivo é aprimorar o atendimento, ajustando-o às necessidades identificadas e às insatisfações relatadas, visando melhorar a qualidade do serviço prestado.

Apesar das melhorias nos serviços odontológicos com os Programas de Saúde da Família e Centros de Especialidades Odontológicas, essas iniciativas ainda não atendem toda a demanda<sup>16</sup>. Pacientes em situação econômica desfavorável recorrem aos serviços de urgência ou atendimento em instituições de ensino. Embora este estudo não tenha analisado a renda dos pacientes, pesquisas mostram que a busca por atendimento em clínicas populares, serviços de atenção primária ou instituições de ensino é predominante entre indivíduos das classes socioeconômicas D e E educacionais<sup>2,22-24</sup>. Isto porque, a condição social, cultural e grau de escolaridade podem dificultar a prevenção e o tratamento de doenças. Por isso, é necessário desenvolver estratégias individualizadas para cada grupo da população<sup>25</sup>.

Durante o período estudado, houve uma discrepância entre os atendimentos realizados de 2020 a 2022 (89 – 29,5%) quando comparado a 2023 (213 – 70,5%), o que pode ser justificado devido a flexibilização das medidas de segurança relacionadas a pandemia COVID-19, tendo em vista que foi pós-pandemia corroborando com o estudo de Cagetti et al. (2021)<sup>26</sup>. A redução dos atendimentos odontológicos, incluindo os de urgência, foi necessária para ajustar as atividades clínicas aos protocolos e diretrizes de biossegurança da Agência Nacional de Vigilância Sanitária<sup>27</sup>, garantindo a segurança

de profissionais e pacientes durante a prática da Odontologia<sup>14</sup>. Estratégias como teleconsultas foram desenvolvidas para mitigar os danos do isolamento social<sup>26,28</sup>, mas a implementação desta estratégia não foi viável devido à suspensão das atividades na instituição. Além disso, a realização dos atendimentos por estudantes sob supervisão docente dificultou a adaptação ao modelo de teleatendimento.

O cenário mudou de forma gradativa com o fim do isolamento social e redução das restrições relacionadas à COVID-19 e com o fim do período pandêmico no início de 2023. Neste ano, observou-se um aumento em 139% no número de atendimentos de urgência odontológica para os pacientes infantis quando comparado aos anos anteriores. Fatores como o fim do isolamento social e a intensificação das normas de biossegurança em ambientes de saúde podem ter contribuído para a maior sensação de segurança da população ao buscar atendimento odontológico<sup>29</sup>.

Além disso, o perfil demográfico de Piracicaba pode ter influenciado diretamente nos atendimentos. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística<sup>30</sup>, o município possui uma população de 423.323 habitantes, dos quais 73.609 estão na faixa etária de 0 a 14 anos. Nesta pesquisa, a maioria dos pacientes atendidos se autodeclarou branca, refletindo um padrão recorrente de maior acesso aos serviços odontológicos entre a população branca<sup>25</sup>, com alto nível de escolaridade e pertencentes à classe A<sup>31</sup>, o que está ligado a desigualdades estruturais, como políticas públicas insuficientes e disparidade de renda. Essas desigualdades favorecem a população privilegiada, enquanto grupos vulneráveis, especialmente a população negra com menor nível educacional, enfrentam barreiras significativas para acessar cuidados odontológicos regulares, muitos nunca tendo recebido atendimento<sup>31</sup>. Esses dados destacam o impacto do racismo estrutural e das disparidades econômicas na perpetuação das desigualdades no acesso à saúde.

Já ao analisar a distribuição por sexo, observa-se que os meninos foram a maioria entre os atendidos, refletindo uma tendência observada em estudos prévios<sup>10,23,26</sup>. A predominância masculina, ainda não totalmente explicada na literatura, contrasta com outras pesquisas que indicam uma maior procura por atendimento entre o sexo feminino<sup>2,24,33</sup>.

Além das diferenças quanto ao sexo, a análise da faixa etária dos pacientes atendidos revela uma predominância de crianças na

faixa de 6 a 11 anos, indicando predomínio de casos envolvendo a dentição mista, semelhante ao encontrado em outros estudos<sup>23,33,34</sup>. O atendimento a pacientes menores de 5 anos também foi relativamente alto. Essa demanda elevada pode ser atribuída à escassez de atendimento especializado para essa faixa etária por parte das Equipes de Saúde Bucal, o que aumenta a procura pelos serviços oferecidos pelas instituições de ensino<sup>35</sup>. Dessa forma, as variações no atendimento por sexo e idade não apenas destacam as complexidades nas disparidades no acesso aos serviços de saúde, mas também evidenciam como essas diferenças podem afetar de maneira distinta diversos grupos da população.

No presente estudo, a maior razão da busca de atendimento foi para tratamento dentário na instituição (55,2%), seguido por cárie (21,9%), corroborando com estudos previos, que também observaram uma tendência semelhante<sup>10,24,36</sup>. Embora o município conte com uma rede pública de serviços odontológicos, a demanda por atendimento na instituição permanece elevada. Isso pode ser explicado pois a instituição é reconhecida como um centro de excelência em ensino e pesquisa, e fatores como a qualidade dos serviços odontológicos, o tratamento gratuito e a oferta de cuidados multidisciplinares de longo prazo tornam-se atrativos adicionais para os pacientes<sup>10</sup>.

A segunda parte da pesquisa envolveu a avaliação da satisfação de pacientes e responsáveis. Este aspecto é fundamental para compreender a eficiência do sistema de saúde, conforme prevê o Art. 196 da Constituição Federal (2010)<sup>37</sup>, que estabelece que “a saúde é um direito de todos e dever do Estado”, mas se ela não for de efetiva qualidade, esse direito perde seu valor. Existem várias metodologias para avaliar dados sobre satisfação, utilizando tanto abordagens qualitativas quanto quantitativas. Essas permitem analisar a percepção dos pacientes antes, durante e após o atendimento, avaliando se o serviço sanou ou não sua queixa principal. Na avaliação de serviços de saúde são examinadas as expectativas, valores e preferências dos indivíduos em relação ao atendimento prestado<sup>38</sup>.

No presente estudo, a atenção prestada durante o atendimento, as explicações e a infraestrutura fornecidas aos usuários, foram avaliadas positivamente. Esses resultados indicam competência no tratamento e sugerem que o serviço atendeu adequadamente às expectativas dos pacientes, refletindo uma

abordagem eficaz e bem recebida na prestação do atendimento. No entanto, a acessibilidade para o tratamento regular na instituição foi considerada negativa, corroborando com o estudo de Oliveira et al. (2012)<sup>39</sup>. Quando se trata de um serviço público e de baixo custo, a percepção das pessoas tende a ser negativa e equivocada, associando-o frequentemente à má qualidade, serviços defasados e pouco resolutivos<sup>39</sup>. No entanto, os resultados positivos observados no presente estudo a partir dos questionários de satisfação, indicam que essa percepção não se aplica à qualidade do serviço oferecido pela Faculdade de Odontologia de Piracicaba. Esse resultado reflete o comprometimento e a competência dos alunos, aliados à dedicação e motivação dos professores em promover um ensino de excelência, aliada aos serviços de extensão à comunidade.

Pesquisas nesse contexto, necessitam ser promovidas e aperfeiçoadas, com o propósito de obter estimativas melhores sobre os aspectos envolvidos em serviços de urgência nas instituições de ensino, contribuindo de forma significativa para o estabelecimento da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional e do princípio da Universidade, que prevê a não dissociação entre o ensino, pesquisa e extensão e a interação da Universidade com a sociedade. Esta pesquisa ressalta a importância do serviço prestado pela Faculdade de Odontologia de Piracicaba para a saúde bucal das crianças da comunidade e região. Dada a relevância do serviço, é necessário desenvolver projetos que visem ampliar o atendimento, alcançando um número ainda maior de pacientes a serem atendidos. A busca por atendimento na instituição se dá para obtenção do atendimento regular e quando a criança já está com dor e o serviço público não foi capaz de suprir a demanda na comunidade e por isso estratégias preventivas nas comunidades, abrangendo educação e práticas de prevenção em saúde bucal precisam ser aprimoradas<sup>33</sup>.

A generalização dos resultados para outros serviços de urgência e centros universitários é limitada. No entanto, os dados obtidos podem ser utilizados como referência para o aprimoramento de futuros serviços de urgência. Além disso, considerando o contexto e a importância do objetivo proposto, podem ser elaboradas estratégias para otimizar o atendimento e facilitar a inserção dos pacientes nas clínicas regulares da instituição.

Apesar das limitações, tanto os pacientes quanto seus responsáveis demonstraram

satisfação com os serviços oferecidos pela instituição. Contudo, foi expressa insatisfação em relação às dificuldades no processo de continuidade do tratamento no serviço regular. Esses dados destacam a necessidade de implementar ações que promovam um acesso mais ágil, visando ampliação no número de pacientes atendidos de forma contínua. Além disso, conhecer o perfil socioeconômico do público que receberá o serviço é fundamental pois permite um planejamento eficaz dos atendimentos odontológicos<sup>24</sup>.

## CONCLUSÃO

Foi possível analisar o perfil dos pacientes e encaminhá-los para atendimentos regulares, mas há necessidade de estratégias para melhorar o acesso contínuo. A busca por tratamento dentário esteve relacionada a diferentes necessidades, incluindo prevenção, procedimentos cirúrgicos, ortodontia e, especificamente, o tratamento da cárie, que continua sendo um problema de saúde pública, destacando a necessidade de ações preventivas e educativas eficazes e monitoramento contínuo. A satisfação dos usuários foi positiva, evidenciando a importância da qualidade e humanização nos serviços. Esses fatores mostram a necessidade de aprimorar continuamente os serviços de urgência para atender melhor às demandas da população.

## ORCID

Luana Marí Panini: <https://orcid.org/0000-0001-5287-8374>  
 Carla Marinho Barreto Gois: <https://orcid.org/0000-0002-3267-8516>  
 Patrícia Vitor de Souza: <https://orcid.org/0000-0002-2042-1529>  
 Regina Maria Puppin-Rontani: <https://orcid.org/0000-0002-1218-5159>  
 Fernanda Miori Pascon: <https://orcid.org/0000-0003-3337-3121>

## DESCRÍÇÃO DAS CONTRIBUIÇÕES DOS AUTORES

LMP: Conceitualização, Metodologia, Investigação, Análise formal, Visualização, Redação – rascunho original, Redação – revisão e edição. CMBG: Conceitualização, Metodologia, Investigação, Análise formal, Visualização, Redação – rascunho original, Redação – revisão e edição. PVS: Visualização, Redação – revisão e edição.

RMPR: Visualização, Redação – revisão e edição. FMP: Conceitualização, Metodologia, Análise formal, Visualização, Redação – rascunho original, Redação – revisão e edição, Supervisão. Todos os autores declararam que contribuíram para a revisão crítica do conteúdo intelectual e aprovação da versão final a ser publicada.

## DECLARAÇÃO DE CONFLITO DE INTERESSES

“Nenhum conflito de interesse a declarar”

## REFERÊNCIAS

- Sheiham A, Williams DM, Weyant RJ, Glick M, Naidoo S, Eiselen JL, et al. Billions with oral disease: A global health crisis--a call to action. *J Am Dent Assoc.* 2015;146(12):861-4.
- Albuquerque YE, Zuanon ACC, Pansani CA, Giro EMA, Lima FCBA, Pinto LAMS, et al. Perfil do atendimento odontológico no Serviço de Urgência para crianças e adolescentes da Faculdade de Odontologia de Araraquara (FOAr) UNESP. *Rev Odontol UNESP.* 2016;45:115-20.
- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. A saúde bucal no Sistema Único de Saúde [recurso eletrônico] /Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2018. 350p.
- Portaria SES-DF Nº 342 de 29 de junho de 2017, publicada no DODF Nº 124 de 30 de junho de 2017. Governo do Distrito Federal, Secretaria de Estado de Saúde, Subsecretaria de Atenção Integral à Saúde, Comissão Permanente de Protocolos de Atenção à Saúde.
- Perazzo MF, Serra-Negra JM, Firmino RT, Pordeus IA, Martins-Júnior PA, Paiva SM. Patient-centered assessments: how can they be used in dental clinical trials? *Braz Oral Res.* 2020;34 Suppl 2:e075.
- Cassol HJS, Carpes AC, Piardi CC. Urgências odontológicas associadas à dor de origem pulpar e/ou periapical: uma revisão de literatura dental. *Rev Fac Odontol Univ Fed Bahia.* 2021;51(2):69-81.
- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. SB Brasil 2010: Pesquisa Nacional de Saúde Bucal: resultados principais. Brasília: Ministério da Saúde; 2011.
- Brito ACM, Bezerra IM, Cavalcante DFB, Pereira AC, Vieira V, Montezuma MF, et al.

- Dental caries experience and associated factors in 12-year-old-children: a population based-study. *Braz Oral Res.* 2020;7:e010.
9. Frichebruder K, Santos CM, Hugo FN. Dental emergency: Scoping review. *PLoS One.* 2020;15(2):e0222248.
  10. Gois CMB. Perfil e resolutividade dos atendimentos de urgência em Odontopediatria: estudo retrospectivo baseado em uma Universidade [dissertação]. Piracicaba: Faculdade de Odontologia de Piracicaba, Universidade Estadual de Campinas; 2021.
  11. Sharma A, Ahmad Farouk I, Lal SK. COVID-19: A review on the novel coronavirus disease evolution, transmission, detection, control and prevention. *Viruses.* 2021;13(2):202.
  12. Chisini LA, Costa FDS, Demarco GT, Silveira ER, Demarco FF. COVID-19 pandemic impact on paediatric dentistry treatments in the Brazilian Public Health System. *Int J Paediatr Dent.* 2021;31(1):31-4.
  13. Conselho Federal de Odontologia. Manual de boaspráticasembiossegurancaparaambientes odontológicos. 2020. [acesso em 03 set 2024]. Disponível em: <http://website.cfo.org.br/wp-content/uploads/2020/04/cfo-lanc%CC%A7a-Manual-de-Boas-Pra%CC%81ticas-em-Biosseguranc%CC%A7a-para-Ambientes-Odontologicos.pdf>.
  14. Oliveira YI, Gois CMB, Puppin-Rontani RM, Pascon FM. Pediatric dental clinic transformations post-COVID-19 reopening in a public dental school. *J Dent Educ.* 2025;89:55-61.
  15. Cunha ARD, Velasco SRM, Hugo FN, Antunes JL. The impact of the COVID-19 pandemic on the provision of dental procedures performed by the Brazilian Unified Health System: a syndemic perspective. *Rev Bras Epidemiol.* 2021;26:e210028.
  16. Chisini LA, Costa FDS, Demarco GT, Silveira ER, Demarco FF. COVID-19 pandemic impact on paediatric dentistry treatments in the Brazilian Public Health System. *Int J Paediatr Dent.* 2021;31(1):31-4.
  17. Dill J, Fontana M, Bader J, Chaffin J, Strock S, Eckert G. Impact of the COVID-19 pandemic on oral health care use in the United States through December 2021. *J Am Dent Assoc.* 2023;154(10):937-47.e3.
  18. Bado FMR, Fonseca DAVD, Cortellazzi KL, Oliveira Júnior AJ, Ambrosano GMB, Mialhe FL. Repercussions of the COVID-19 epidemic on Brazilian National Health System urgent dental care in Piracicaba, Brazil, 2020. *Epidemiol Serv Saude.* 2021;30(4):e2021321.
  19. Souza PV, Mendes RJS, Silva LD, Pascon FM, Martins-Pfeifer CC, Puppi-Rontani RM. Impacto da COVID-19 nos procedimentos odontológicos do Sistema Único de Saúde em Manhuaçu: estudo transversal baseado em dados extraídos do sistema Sidim Saúde Pública entre 2018 e 2021. *Arq Odontol.* 2024;60:44-52.
  20. Alazmah A, Parekh S, Bhatia S, Ashley P. Developing a child patient satisfaction survey: a quality improvement project. *Eur Arch Paediatr Dent.* 2021;22:209-17.
  21. Cassettari SSR, Mello ALSF. Demand and type of care provided in emergency services in the city of Florianópolis, Brazil. *Texto & Contexto Enferm.* 2017;26:e3400015.
  22. Cassiano LS. Levantamento dos atendimentos clínicos realizados no curso de extensão universitária de urgência em Odontopediatria da Faculdade de Odontologia da UFRGS [monografia]. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 2009.
  23. Figueiredo PBA, Silva ARQ, Silva AI, Silva BQ. Perfil do atendimento odontopediátrico no setor de urgência e emergência da clínica odontológica do Centro Universitário do Pará – CESUPA. *Arq Odontol.* 2013;49(2):88-95.
  24. Alves IM, Freitas LTB, Lima LR. Perfil dos atendimentos de urgência odontológica das clínicas universitárias. *RECIMA21.* 2023;4(1):e412537.
  25. Fernandes SKS, Coutinho ACM, Pereira EL. Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em clínica integrada odontológica universitária. *Rev Bras Promoç Saude.* 2008;21(2):137-43.
  26. Cagetti MG, Balian A, Camoni N, Campus G. Influence of the COVID-19 pandemic on dental emergency admissions in an urgent dental care service in north Italy. *Int J Environ Res Public Health.* 2021;18(4):1812.
  27. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Orientações para o funcionamento de serviços de saúde durante a pandemia de COVID-19. [acesso em 21 out 2024]. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/>
  28. Salgarello S, Salvadori M, Mazzoleni F, Salvalai V, Francinelli J, Bertoletti P, et al. Urgent dental care during Italian lockdown: a cross-sectional survey. *J Endod.* 2021;47(2):204-14.
  29. Araujo CTP, Guimaraes CPA, Fonseca JFB, Fonseca JFB, Costa ADG, Meireles AB, et al. Impacto da COVID -19 na Odontologia: percepção da população quanto ao risco de contaminação por COVID-19 no consultório

- odontológico e sua influência na busca por atendimento. *Vozes Vales*. 2022;21:1-17.
30. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico 2022: Resultados Preliminares. Piracicaba: IBGE, 2022. [acesso em 03 set 2024]. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao.html>.
31. Galvão MHR, Souza ACO, Morais HGF, Roncalli AG. Desigualdades no perfil de utilização de serviços odontológicos no Brasil. *Cienc Saude Colet*. 2022;27:2437-48.
32. Reis LAO, Miranda SS, Fonseca BR, Pereira M, Natividade MS, Aragão E, et al. Associação entre iniquidades raciais e condição de saúde bucal: revisão sistemática. *Cienc Saude Colet*. 2024;29(3):e04882023.
33. Amorin NA, Silva TRC, Santos LM, Tenório MDH, Reis JIL. Urgência em odontopediatria: perfil de atendimento da Clínica Integrada Infantil da FOUFAL. *Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr*. 2007;7(3):223-7.
34. Paschoal MAB, Gurgel CV, Lourenço Neto N, Kobayashi TY, Silva SMB, Abdo RCC, et al. Perfil de tratamento de urgência de crianças de 0 a 12 anos de idade, atendidas no Serviço de Urgência Odontológica da Faculdade de Odontologia de Bauru da Universidade de São Paulo. *Odontol Clín-Cient*. 2010;9(3):243-7.
35. Essvein G, Baumgarten A, Rech RS, Hilgert JB, Neves M. Atendimento odontológico na primeira infância no Brasil: da política pública à evidência. *Rev Saude Publica*. 2019;53:15.
36. Cyrkin E, Myers A, Shariff J, Yoon R. Emergency utilization and trends in a community dental clinic in Northern Manhattan: a retrospective study. *J Clin Pediatr Dent*. 2020;44(3):135-41.
37. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 2010.
38. Chíndia ED. Estudo exploratório sobre satisfação do usuário de consultas externas do Hospital Josina Machel, Luanda, Angola [dissertação]. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca; 2011.
39. Oliveira OR, Martins EP, Santana JLB, Bezerra SRS, Dourado AT. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado por alunos de odontologia. *RFO UPF*. 2012;17(3):319-25.

## Emergency care in Pediatric Dentistry at a University center during the pandemic and post-pandemic periods: analysis of demand, patient profile, and user satisfaction

**Aim:** To analyze the demand, patient profile, and user satisfaction of those who sought emergency pediatric dental services at a university center during the pandemic and post-pandemic periods.

**Methods:** This is a retrospective study based on medical records and a prospective study based on clinical evaluations and satisfaction questionnaires given to parents/guardians and patients attended between 2020 and 2023. Sociodemographic data and the main reasons for seeking the service were collected. In the clinical examination, the condition of the treated dental element was observed. For user satisfaction evaluation, interviews and questionnaires were used for parents/guardians/patients. The data were analyzed descriptively.

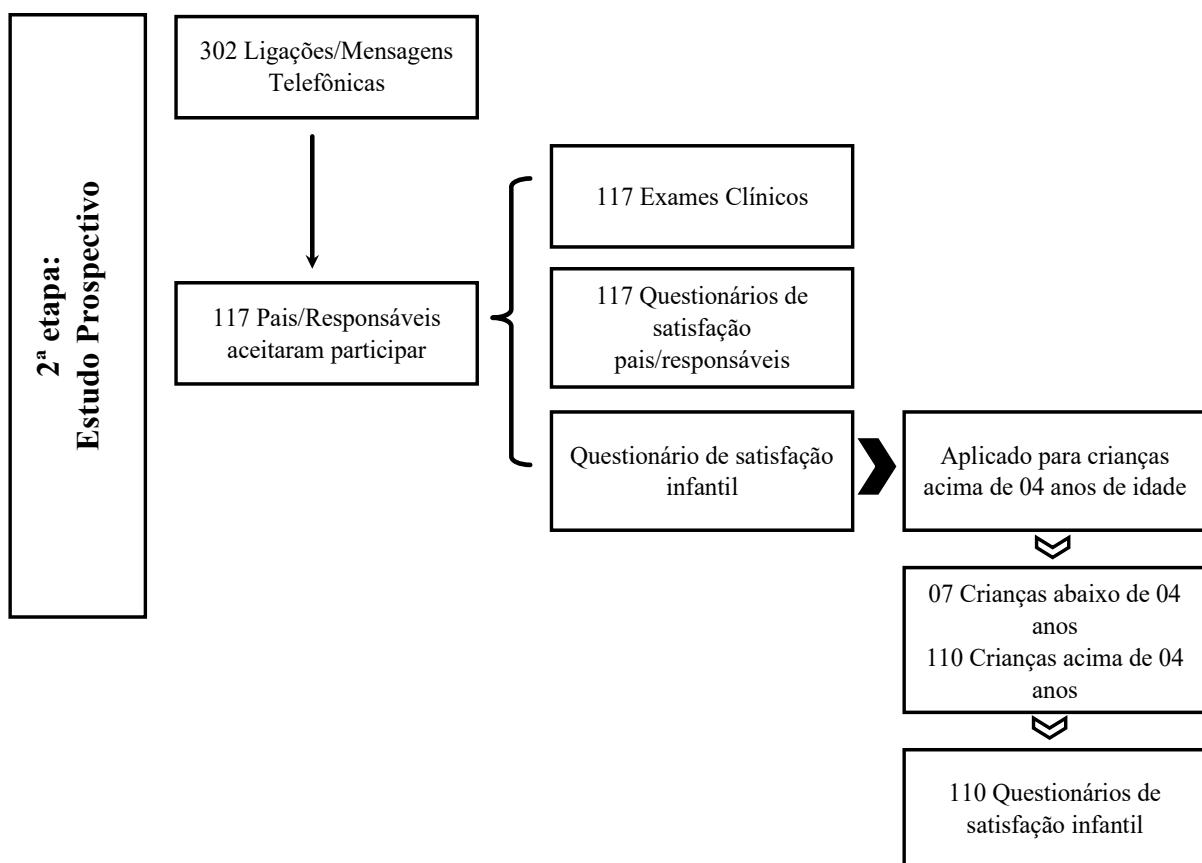
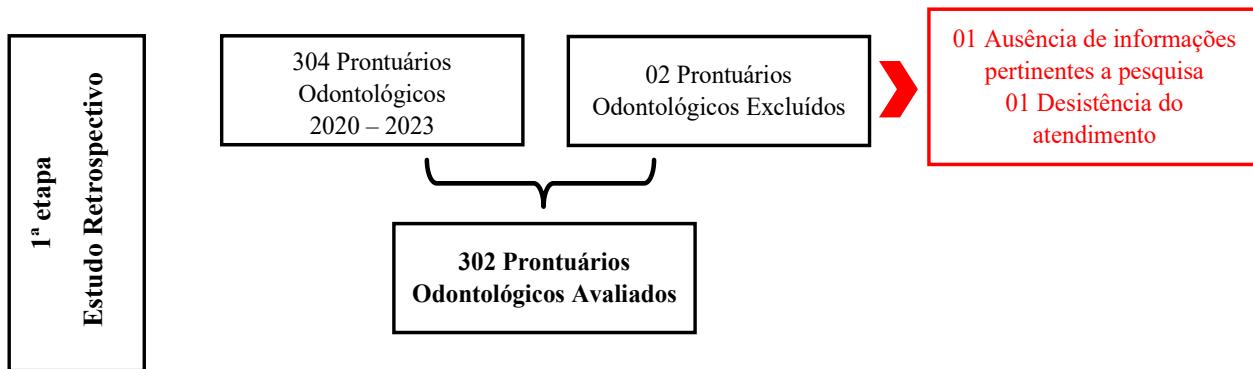
**Results:** A total of 302 records were analyzed. Male patients (51.0%), white (64.0%) and the age group of 6 to 11 years (57.2%) were the most prevalent. The main reason for seeking emergency services was for regular treatment (55.2%). Of the re-evaluated patients, 44.4% showed the previously treated tooth, and 65.3% presented color alteration due to the presence of carious lesions, endodontic treatment/trauma, and fistula. Regarding satisfaction, the appearance and organization of the room generated high satisfaction among parents/guardians (99.1%), while the difficulty in continuing treatment was the main dissatisfaction reported (51.3%). Most children (86.3%) reported satisfaction with their visit to the dentist.

**Conclusion:** It was possible to analyze the patient profile and refer them to regular appointments, but there is a need for strategies to improve continuous access. The search for treatment involved needs such as prevention, surgeries, orthodontics, and cavity treatment, emphasizing the need for preventive and educational actions. Satisfaction with the service highlighted the importance of quality and humanization in services.

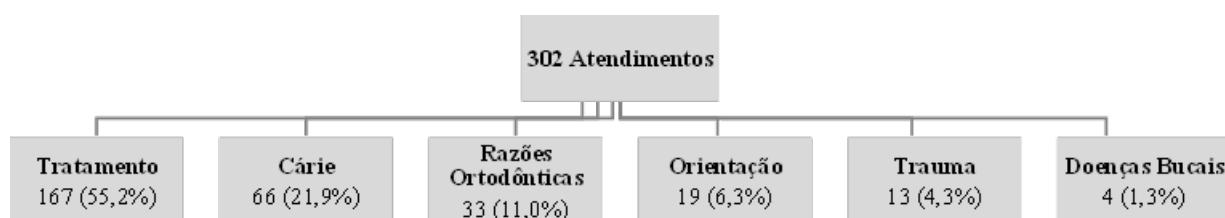
**Uniterms:** ambulatory care; pediatric dentistry; patient satisfaction; universities; student health services.

## Material Suplementar

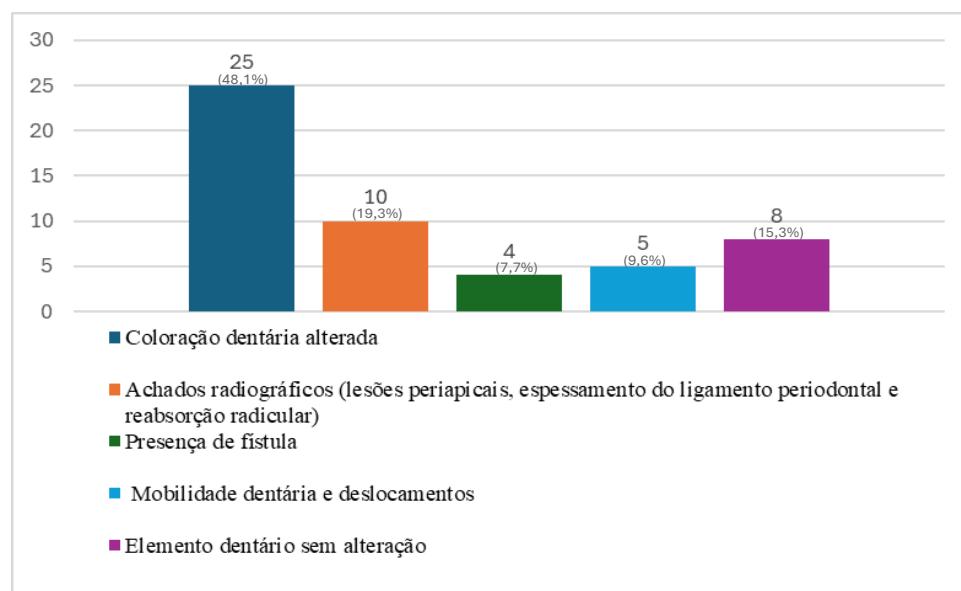
**Figura 1.** Fluxograma do estudo para descrição das duas etapas: retrospectiva e prospectiva.



**Figura 2.** Fluxograma do estudo com as principais queixas que motivaram os pacientes a buscarem o serviço odontológico no Plantão de Urgência no período de (2020 – 2023) (N=302).



**Figura 3.** Características observadas (%) dos elementos dentários que estavam presentes no momento do exame clínico (N=52).



**Figura 4.** Número (%) de respostas do questionário de satisfação infantil aplicado aos pacientes que foram reavaliados na segunda etapa do estudo (N=110).

