



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ODONTOLOGIA INTEGRADA  
MESTRADO EM ODONTOLOGIA INTEGRADA

**AMANDA MEIRA SARAIVA**

**Satisfação de usuários do SUS quanto à educação em saúde bucal  
à distância do Centro de Especialidades Odontológicas durante a  
Pandemia da Covid-19**

Maringá  
2021

AMANDA MEIRA SARAIVA

**Satisfação de usuários do SUS quanto à educação em saúde bucal  
à distância do Centro de Especialidades Odontológicas durante a  
Pandemia da Covid-19**

Dissertação apresentada ao Programa de pós-graduação em Odontologia Integrada da Universidade Estadual de Maringá, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Odontologia Integrada.

**Orientadora:** Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Flávia Matarazzo Martins

Maringá  
2021

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)  
(Biblioteca Central - UEM, Maringá - PR, Brasil)

S243s	<p>Saraiva, Amanda Meira</p> <p>Satisfação de usuários do SUS quanto à educação em saúde bucal à distância do Centro de Especialidades Odontológicas durante a Pandemia da Covid-19 / Amanda Meira Saraiva. -- Maringá, PR, 2021. 49 f.: il. color., figs., tabs.</p> <p>Orientadora: Profa. Dra. Flávia Matarazzo Martins. Dissertação (Mestrado) - Universidade Estadual de Maringá, Centro de Ciências da Saúde, Departamento de Odontologia, Programa de Pós-Graduação em Odontologia, 2021.</p> <p>1. Saúde Bucal. 2. Sistema Único de Saúde (Brasil). 3. Educação em saúde. 4. Satisfação do paciente . 5. Covid-19. I. Martins, Flávia Matarazzo , orient. II. Universidade Estadual de Maringá. Centro de Ciências da Saúde. Departamento de Odontologia. Programa de Pós-Graduação em Odontologia. III. Título.</p>
-------	--

CDD 23.ed. 617.6

Amanda Meira Saraiva

*Satisfação de usuários do SUS quanto à educação em saúde bucal à distância do Centro de Especialidades Odontológicas durante a Pandemia da Covid-19*

Este trabalho de conclusão de Mestrado foi julgado e aprovado para obtenção do título de Mestre em Odontologia Integrada através da Universidade Estadual de Maringá

Dissertação aprovada em: 25/02/2021.

### **BANCA EXAMINADORA**

---

**Presidente** - Prof<sup>a</sup>. Dra. Flávia Matarazzo Martins  
Universidade Estadual de Maringá (UEM)

---

**Membro Avaliador** - Prof. Dr. Luiz Fernando Lolli  
Universidade Estadual de Maringá (UEM)

---

**Membro Avaliador** - Prof<sup>a</sup>. Dra. Najara Barbosa da Rocha  
Universidade Federal de Minas Gerais

## AGRADECIMENTOS

A **Deus**, por estar sempre presente em minha vida, por me guiar e permitir a realização de mais uma importante etapa ao lado de pessoas abençoadas que tornaram este trabalho possível.

A minha **família e namorado**, especialmente aos meus pais **José e Iolanda**, que incansavelmente me incentivam e dão apoio, pela dedicação e amor e por serem meu alicerce em todos os momentos.

A minha orientadora professora Dra. **Flávia Matarazzo Martins**, por aceitar me orientar durante o mestrado, pela paciência, dedicação e incentivo, possibilitando a realização deste trabalho.

Aos professores Dr. **Luiz Fernando Lolli** e Dra. **Najara Barbosa da Rocha**, por aceitarem participar e contribuir com este trabalho, como membros da banca examinadora.

A **Secretaria Municipal de Saúde e Universidade Estadual de Maringá**, por possibilitarem a realização deste projeto em parceria.

A profissional **Silvia Maria Rocha Piedade Damasceno**, pela dedicação e comprometimento com seu trabalho, pelo carinho e incentivo e por idealizar este projeto, possibilitando minha participação e crescimento pessoal.

Aos **professores e funcionários** do Programa de Pós-Graduação em Odontologia Integrada, em especial a professora Dra. **Mitsue Fujimaki**, por transmitir seus conhecimentos com paciência e carinho, estando sempre disposta a ajudar.

Aos **alunos de pós-graduação** (mestrado, doutorado, residência em Periodontia e Saúde Coletiva e da Família), por se dedicarem e disponibilizarem seu tempo com a realização do material educativo utilizado neste trabalho, que foi essencial.

Aos meus **amigos e colegas de turma**, pela companhia e parceria ao longo desses dois anos, sempre incentivando e apoiando uns aos outros.

## RESUMO

Com a pandemia da Covid-19, os atendimentos odontológicos eletivos foram afetados. Para que os pacientes não ficassem desamparados neste período, medidas de educação em saúde bucal à distância foram planejadas. Nesse contexto, é essencial que a percepção dos usuários seja avaliada. O objetivo deste estudo foi avaliar o grau de satisfação dos usuários do Centro de Especialidades Odontológicas de Maringá com uma estratégia de educação em saúde bucal à distância, durante a pandemia da Covid-19. O trabalho passou por aprovação ética e consiste em estudo intervencional transversal. Os participantes foram recrutados a partir de um banco de dados com 381 pacientes que aguardavam atendimento periodontal. Efetuou-se duas tentativas de contato telefônico para explicar o projeto. Após isto, foram discutidos e definidos, coletivamente, nove temas a serem abordados usando material audiovisual. O material foi desenvolvido por alunos de pós-graduação da Universidade Estadual de Maringá. O material educativo foi enviado semanalmente aos usuários que aceitaram recebê-lo e ao final deste período, foi enviado um questionário de satisfação através da plataforma *Google Forms*. Realizou-se análise descritiva dos dados quantitativos e análise de conteúdo dos dados qualitativos. Um total de 182 usuários aceitaram receber o material. Destes, 75 (41,2%) responderam a um questionário de satisfação. Cerca de 84% dos usuários demonstraram satisfação com a estratégia de envio de vídeos e informações, 86,7% recomendariam os vídeos a outras pessoas e 93,3% alegaram ter modificado algum hábito de saúde após o recebimento do material. A partir destes resultados, conclui-se que houve alto grau de satisfação entre os usuários do Centro de Especialidades Odontológicas de Maringá com o desenvolvimento da estratégia de educação em saúde bucal à distância, durante a pandemia da Covid-19.

**Palavras-chave:** Sistema Único de Saúde. Saúde Bucal. Educação em saúde. Covid-19. Satisfação do paciente.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Fluxograma com quantitativo dos pacientes que participaram da pesquisa.....	26
Figura 2	Distribuição numérica dos usuários, de acordo com a satisfação dos usuários com o material educativo.....	30
Figura 3	Distribuição numérica dos usuários, de acordo com a recomendação dos vídeos para outras pessoas.....	31
Figura 4	Distribuição percentual dos usuários, de acordo com a motivação de mudanças de hábitos.....	31

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Distribuição numérica e percentual do perfil dos usuários do estudo...29
----------	--



## **LISTA DE ABREVIATURAS**

CEO – Centro de Especialidades Odontológicas

CD – Cirurgião-dentista

COPEP – Comitê Permanente de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos

Covid-19 – COrona Vlrus Disease (Doença do Coronavírus)

OMS – Organização Mundial da Saúde

Sars-CoV-2 – Vírus da síndrome respiratória aguda grave coronavírus 2

SMS – Secretaria Municipal de Saúde

SUS – Sistema Único de Saúde

UEM – Universidade Estadual de Maringá

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	10
1.1	PANDEMIA DA COVID-19 E ODONTOLOGIA.....	10
1.2	DOENÇA PERIODONTAL E EDUCAÇÃO EM SAÚDE.....	12
1.3	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14
	REFERÊNCIAS.....	15
<b>2</b>	<b>ARTIGO</b> .....	19
<b>3</b>	<b>ANEXOS</b> .....	44
3.1	ANEXO 1 - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP.....	44
3.2	ANEXO 2 - OFÍCIO DE AUTORIZAÇÃO SMS DE MARINGÁ.....	49
3.3	ANEXO 3 - TCLE.....	50

# 1 REVISÃO DE LITERATURA

## 1.1 PANDEMIA DA COVID-19 E ODONTOLOGIA

Pandemia consiste na disseminação a nível mundial de uma nova doença, ou seja, uma epidemia que se espalha globalmente e que é capaz de se alastrar com transmissão sustentada de pessoa para pessoa, como é o caso da Covid-19 (GRENNAN, 2019).

Os primeiros indícios da infecção causada pelo Sars-CoV-2 surgiram na China, na cidade de Wuhan, no final de 2019. No início de 2020, a OMS declarou a Covid-19 uma pandemia devido ao seu alto nível de propagação e gravidade da doença (WHO, 2020), tornando-se uma emergência em saúde pública (MENG; HUA; BIAN, 2020), responsável por desencadear diversos sintomas, entre eles os mais comuns, febre, tosse, fadiga e envolvimento pulmonar (YU et al., 2020). A comunidade científica se mobilizou e medidas emergenciais sem precedentes foram adotadas com o intuito de conter a transmissão desse novo vírus (YU et al., 2020; YÜCE; FILIZTEKIN; ÖZKAYAB, 2021; GASPARONI; KANELLIS, 2020).

A prestação de diversos serviços a nível mundial foi negativamente impactada, trazendo consigo mudanças na economia, saúde, prestação de serviços, convívio social, etc. Empresas mudaram o modo de trabalhar, escolas foram fechadas e passaram a ofertar seus serviços de maneira remota e com o setor da saúde não foi diferente (ABODUNRIN; OLOYE; ADESOLA, 2020). A pandemia exigiu mudanças no modo de prestação de cuidados dos serviços de saúde, incluindo os serviços de saúde bucal (DELGADO et al., 2020; GASPARONI; KANELLIS, 2020).

Em março de 2020, uma matéria do *The New York Times*, fez um *ranking* das profissões com maior risco de contaminação pela Covid-19 e, em primeiro lugar estavam os profissionais de saúde bucal (GAMIO, 2020). A oferta de serviços odontológicos gerou preocupação, pois incluem procedimentos geradores de aerossóis, proximidade entre profissionais e pacientes e ainda a escassez de equipamentos de proteção individual e protocolos claros de biossegurança, podendo aumentar a transmissibilidade da doença (BRIAN; WEINTRAUB, 2020; CARRER et al., 2020). Sendo assim, no início da pandemia da Covid-19, suporte científico e instituições internacionais recomendaram a interrupção dos atendimentos

odontológicos eletivos (ADA, 2020; ATHER et al., 2020; CDC, 2020; NAPIMOGA; FREITAS, 2020; IZZETTI et al., 2020; PENG et al., 2020). No Brasil, o Ministério da Saúde também efetuou esta orientação, indicando apenas atendimentos de urgência e emergência, com o intuito de preservar a saúde dos profissionais e usuários e diminuir o número de infectados pelo Sars-CoV-2 (BRASIL, 2020a; CARRER et al., 2020).

A interrupção do acesso ao tratamento odontológico eletivo preocupou e demandou novas soluções para que o usuário não permanecesse desamparado (GASPARONI; KANELIS, 2020). Foi necessário um processo de reorganização dos serviços do SUS (MEDINA et al.2020) com estabelecimento de estratégias inovadoras que possibilitassem ultrapassar a barreira nos atendimentos odontológicos no período da pandemia. Neste período crítico, era fundamental orientar o usuário que aguardava pelo atendimento postergado e manter os estímulos para a prevenção de doenças e o autocuidado com a saúde, utilizando os recursos disponíveis.

No contexto das tecnologias digitais, a odontologia à distância tem ganhado destaque como uma opção para garantir cuidados de saúde para a população e maior qualidade nos serviços. A partir dessa estratégia, é possível promover atividades educativas individuais ou coletivas (CARRER et al., 2020), sendo uma alternativa eficaz na ampliação do acesso à saúde, com baixo custo. Esses serviços ainda são pouco incorporados no Brasil, podendo estar relacionado a ausência de infraestrutura e de estratégias mais amplas voltadas aos cuidados preventivos.

Com a pandemia da Covid-19, emergiu-se a necessidade de incorporação de estratégias voltadas à educação em saúde (CARRER et al., 2020), tendo em vista a limitação nos atendimentos que impossibilitaram a prestação de serviços, entre eles os cuidados preventivos e educativos (BRIAN; WEINTRAUB, 2020; GHAI, 2020). Sendo assim, a utilização de tecnologias digitais se mostra como uma alternativa capaz de conectar a comunidade com profissionais de odontologia, tornando-se adequada para amenizar a falta de acesso a serviços preventivos e de educação em saúde bucal durante a pandemia, auxiliando profissionais na saúde pública, cuidadores e pacientes (GHAI, 2020; BRIAN; WEINTRAUB, 2020; DA COSTA; PERALTA; MELLO, 2020; WRIGHT; CAUDILL, 2020).

A utilização da teleodontologia durante a pandemia foi regulamentada pela resolução 226/2020 do Conselho Federal de Odontologia (CFO, 2020c) e segundo o

Guia de orientações para atenção odontológica no contexto da Covid-19, os CEOs podem utilizar estratégias como essa para verificar condições de saúde prévias do usuário, realizar orientações, monitorar casos atendidos visando à utilização de ferramentas de suporte para a complementação e transição do cuidado que colaborem para seguridade do cuidado bem como auxiliar no acesso e oferta de cuidado (BRASIL, 2020a).

Portanto, a pandemia trouxe ao serviço de saúde bucal uma oportunidade de mudança nas abordagens com a adoção de medidas educativas que podem atuar evitando a progressão de doenças bucais, por meio do incentivo ao autocuidado com higiene bucal adequada, mudanças na dieta, entre outros. Essas medidas, podem ser sustentadas no futuro da odontologia, impactando positivamente profissionais e usuários, tendo em vista que a saúde bucal é essencial ao bem-estar e qualidade de vida de um indivíduo (BRIAN; WEINTRAUB, 2020).

Recentemente, mudanças epidemiológicas em algumas regiões do país possibilitaram o retorno gradual de algumas atividades de saúde bucal, com objetivo de minimizar os danos oriundos do adiamento dos atendimentos odontológicos (BRASIL, 2020a). Além disso, alguns estudos relataram uma baixa prevalência da Covid-19 em profissionais da saúde bucal (ESTRICH et al., 2020; CFO, 2020a; CFO, 2020b). Contudo, o retorno é gradual e regiões mais afetadas e alguns tipos de atendimento ainda continuam restritos, justificando a utilização de estratégias remotas e do uso da tecnologia a favor educação em saúde, por meio da qual o profissional pode orientar sobre hábitos de higiene e alimentares que contribuam para melhoria das condições de saúde bucal e saúde sistêmica (BRASIL, 2020b).

## 1.2 DOENÇA PERIODONTAL E EDUCAÇÃO EM SAÚDE

A doença periodontal é considerada uma patologia inflamatória multifatorial crônica associada a disbiose do biofilme dental e é caracterizada pela destruição progressiva do tecido de suporte dentário. Constitui um problema de saúde pública, devido à sua alta prevalência na população mundial, sendo a segunda maior causa de patologias bucais em todo mundo e a maior causa de perdas dentárias em adultos. Apresenta-se com sinais como a perda de inserção clínica, perda óssea alveolar,

presença de bolsa periodontal e sangramento gengival (PAPAPANOU et al., 2018; WONG; YAP; ALLEN, 2020).

A gengivite pode atingir cerca de 80% da população mundial, enquanto a periodontite em sua forma mais grave possui prevalência geral de 11,2% (WONG; YAP; ALLEN, 2020). Segundo a Pesquisa Nacional de Saúde Bucal realizada em 2010, quase metade (48,7%) da população adulta brasileira (35 a 44 anos) apresentou perda de inserção com significado patológico, sendo que 19,4% apresentaram formas mais graves da doença (BRASIL, 2012a).

A periodontite pode levar a perda dentária, impactando a função mastigatória, nutrição e estética, afetando negativamente a qualidade de vida dos indivíduos. O edentulismo, causado em grande parcela pela doença periodontal, causa disfunção mastigatória e impacto negativo tanto na saúde bucal, como na saúde geral (PAPAPANOU et al., 2018).

Essa patologia também pode estar relacionada a doenças sistêmicas, como diabetes, doenças cardiovasculares e até mesmo com a Covid-19. Um estudo recente mostrou associação entre a doença periodontal e maior risco de necessidade de UTI e de ventilação mecânica, bem como mortes de pacientes com Covid-19 (MAROUF et al., 2021).

Portanto, tratar e prevenir as doenças periodontais é fundamental. Os profissionais de saúde bucal são responsáveis por uma parcela do tratamento, por meio de terapias periodontais cirúrgicas e não cirúrgicas, porém a adesão do paciente ao tratamento é essencial (KINANE; STATHOPOULOU; PAPAPANOU, 2017). Para que haja adesão ao tratamento por parte dos pacientes de forma efetiva, é necessário que o profissional valorize a prevenção e a promoção tanto quanto as práticas curativas e que esteja engajado em atuar com medidas de educação em saúde, orientando, motivando e proporcionando autonomia aos usuários (FALKENBERG et al., 2014). Promover condições favoráveis para o alcance e manutenção da saúde bucal é importante, sobretudo no período da pandemia, para que os usuários que sofrem com esses problemas não permaneçam desassistidos e recebam orientações que possam incentivar o autocuidado para evitar a progressão da doença.

Em 2016, um levantamento feito pela UEM e SMS de Maringá, revelou que apenas 2% dos usuários atendidos por uma profissional do CEO Zona Norte, na especialidade de periodontia, reconheciam os fatores relacionados à causa de sua

doença (DAMASCENO, 2020). Este fato demonstra a importância do estabelecimento de estratégias de educação em saúde, afinal é fundamental que o paciente reconheça as causas de sua doença, e como pode atuar diante disso (TOBIAS; SPANIER, 2020).

O Ministério da Saúde define a educação em saúde como um processo educativo de construção de conhecimentos em saúde que visa à apropriação temática pela população, sendo um conjunto de práticas com objetivo de aumentar a autonomia das pessoas e seu cuidado, tem como objetivo formar comportamentos que promovem e preservam a saúde, por meio do desenvolvimento de consciência crítica sobre os problemas de saúde (BRASIL, 2012b). Essas práticas muitas vezes permanecem em segundo plano, porém tem papel fundamental na prevenção de problemas bucais, conscientizando e capacitando o usuário para intervenção positiva em sua própria saúde. Profissionais de saúde devem trabalhar em prol da educação em saúde, oportunizando o alcance e a manutenção da saúde bucal, protagonizando o usuário neste processo (FALKENBERG et al., 2014; SOUZA; ELIAS; SOUZA, 2016).

### 1.3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista a alta prevalência de problemas periodontais, a interrupção do acesso aos atendimentos odontológicos eletivos e a necessidade de implementação de estratégias que possam auxiliar os usuários do SUS a manterem-se motivados e atuando no autocuidado com a saúde bucal no cenário crítico de pandemia da Covid-19, justifica-se a elaboração de material educativo que permita o trabalho com educação em saúde à distância. Novas estratégias de abordagem ao paciente exigem cautela, planejamento e avaliação dos resultados após implementação, afinal o serviço público de saúde objetiva alcançar atendimento de qualidade. Portanto, faz-se necessário avaliar o grau de satisfação com a aplicação da educação em saúde à distância, para compreender as expectativas do usuário e atuar no aprimoramento das possíveis falhas.

## REFERÊNCIAS

ABODUNRIN, O.; OLOYE, G; ADESOLA, B. Coronavirus pandemic and its implication on global economy. **International Journal of Arts, Languages and Business Studies**, v. 4, p. 13-23, 2020.

AMERICAN DENTAL ASSOCIATION (ADA). **Summary of ADA Guidance During the SARS-CoV-2 Crisis**. 2020.

ATHER, A. et al. Coronavirus disease 19 (COVID-19): Implications for clinical dental care. **Journal of Endodontics**, v. 46, n. 5, p. 584-595, 2020.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Atenção à Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. **SB BRASIL 2010 - Pesquisa Nacional de Saúde Bucal**. Brasília, 2012a.

BRASIL . MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria-Executiva. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. **Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde**. Brasília, 2012b.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Vigilância em Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. **Guia de orientações para atenção odontológica no contexto da COVID-19**. Brasília, 2020a.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Vigilância em Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. **Guia de orientações para atenção odontológica no contexto da COVID-19**. Brasília, 2020b.

BRIAN, Z.; WEINTRAUB, J.A. Oral Health and COVID-19: Increasing the Need for Prevention and Access. **Preventing chronic disease**, v. 17, p. E82, 2020.

CARRER, F.C.A. et al. Teleodontologia e SUS: uma importante ferramenta para a retomada da Atenção Primária à Saúde no contexto da pandemia de COVID-19. **Scielo Preprint**, Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Odontologia Integrada, 2020.

CENTERS FOR DISEASES CONTROL AND PREVENTION (CDC). **Interim Infection Prevention and Control Guidance for Dental Settings During the Coronavirus**



**Disease 2019 (COVID-19) Pandemic.** 2020. Disponível em: < <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/dental-settings.html>>. Acesso em: 26 jan 2020.

CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA (CFO). **Cirurgiões-Dentistas são os menos contaminados pela Covid-19.** 2020a. Disponível em: < <https://website.cfo.org.br/cirurgioes-dentistas-sao-os-menos-contaminados-pela-covid-19/>>. Acesso em: 26 jan 2020.

CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA (CFO). **Relatório - COVID-19 – Odontologia.** 2020b. Disponível em: < <https://website.cfo.org.br/cirurgioes-dentistas-sao-os-menos-contaminados-pela-covid-19/>>. Acesso em: 26 jan 2020.

CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA (CFO). Resolução 226/2020. **Guia de esclarecimento sobre exercício da Odontologia a distância.** 2020c.

DA COSTA, C.B.; PERALTA, F.D.S.; MELLO, A.L.S.F. How Has Teledentistry Been Applied in Public Dental Health Services? An Integrative Review. **Telemedicine journal and e-health : the official journal of the American Telemedicine Association**, v. 26, n. 7, p. 945–954, 2020.

DAMASCENO, S.M.R.P. **Projeto de teleorientação para cuidados com a saúde bucal em tempos de pandemia da COVID-19 para o setor de Periodontia.** Relatório Final - Novembro 2020.

DELGADO, D. et al. Article Personal Safety during the COVID-19 Pandemic: Realities and Perspectives of Healthcare Workers in Latin America. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v.17, n.8, p.2798, 2020.

ESTRICH, C.G. et al. Estimating COVID-19 prevalence and infection control practices among US dentists. **The Journal of the American Dental Association**, v.151, n.11, p.815-824, 2020.

FALKENBERG, M.B. et al . Educação em saúde e educação na saúde: conceitos e implicações para a saúde coletiva. **Ciência e Saúde Coletiva**, v. 19, n. 3, p. 847-852, 2014 .

GAMIO, L. The workers who face the greatest coronavirus risk. **The New York Times**, 2020. Disponível em:

<https://www.nytimes.com/interactive/2020/03/15/business/economy/coronavirus-worker-risk.html>>. Acesso em: 08 fev 2021.

GASPARONI, A.; KANELIS, M. COVID-19 and dental emergencies: reflections on teledentistry. **Brazilian Dental Science**, v. 23, n. 2, p. supp.2, 2020.

GHAJ, S. Teledentistry during COVID-19 pandemic. **Diabetes & metabolic syndrome**, v. 14, n.5, p. 933–935, 2020.

GRENNAN, D. What Is a Pandemic? **Journal of the American Medical Association**, v. 321, n. 9, p. 910, 2019.

IZZETTI, R. et al. COVID-19 Transmission in Dental Practice: Brief Review of Preventive Measures in Italy. **Journal of Dental Research**, v.99, n.9, p. 1030-1038, 2020.

KINANE, D.F.; STATHOPOULOU, P.G.; PAPAPANOU, P.N. Periodontal diseases. **Nature Reviews Disease Primers**, v. 3, p. 17038, 2017.

MAROUF, N. et al. Association between periodontitis and severity of COVID-19 infection: a case-control study. **Journal of Clinical Periodontology**, 2021.

MEDINA, M.G. et al. Atenção primária à saúde em tempos de COVID-19: o que fazer?. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 36, n. 8, p. e00149720, 2020.

MENG, L.; HUA, F.; BIAN, Z. Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Emerging and Future Challenges for Dental and Oral Medicine. **Journal of Dental Research**, v. 99, n. 5, p. 481-487, 2020.

NAPIMOGA, M.H.; FREITAS, A.R.R. Dentistry VS severe acute respiratory syndrome Coronavirus 2: How to face this enemy. **Revista Gaúcha de Odontologia**, v.68, p.e20200011, 2020.

PAPAPANOU, P.N. et al. Periodontitis: Consensus report of workgroup 2 of the 2017 World Workshop on the Classification of Periodontal and Peri-Implant Diseases and Conditions. **Journal of Periodontology**, v. 89, n. 1, p. S173–S182, 2018.

PENG, X. et al. Transmission routes of 2019-nCoV and controls in dental practice. **International Journal of Oral Science**, v.12, n.1, p.9, 2020.

SOUZA, G.; ELIAS, F.V.; SOUZA, R. A importância das ações educativas em saúde bucal na prevenção da periodontia: uma revisão da literatura. **Revista Odontológica de Araçatuba**, v. 37, n. 3, p. 27-32, 2016.

TOBIAS, G.; SPANIER, A.B. Developing a Mobile App (iGAM) to Promote Gingival Health by Professional Monitoring of Dental Selfies: User-Centered Design Approach. **JMIR Mhealth and Uhealth**, v. 8, n. 8, p. e19433, 2020.

WONG, L.B.; YAP, A.U.; ALLEN, P.F. Periodontal disease and quality of life: Umbrella review of systematic reviews. **Journal of Periodontal Research**, v. 56, n. 1, p. 1-17, 2021.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). **WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020**. Disponível em: <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>>. Acesso em: 05 fev 2020.

WRIGHT, J.H.; CAUDILL, R. Remote Treatment Delivery in Responsem to the COVID-19 Pandemic. **Psychother Psychosom**, v.89, n.3, p.130-132, 2020.

YU, S. et al. An overview of COVID-19. **Journal of Zhejiang University Science B**, v. 21, n. 5, p. 343-360, 2020.

YÜCE, M.; FILIZTEKIN, E.; ÖZKAYA, K.G. COVID-19 diagnosis -A review of current methods. **Biosensors & bioelectronics**, v. 172, p. 112752, 2021.

## 2 ARTIGO

### **SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DO SUS QUANTO À EDUCAÇÃO EM SAÚDE À DISTÂNCIA DO CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19**

SATISFAÇÃO QUANTO À EDUCAÇÃO EM SAÚDE DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

MANUSCRITO FORMATADO DE ACORDO COM AS NORMAS DA REVISTA  
CADERNOS DE SAÚDE PÚBLICA

#### **RESUMO**

O objetivo deste estudo foi avaliar o grau de satisfação dos usuários do Centro de Especialidades Odontológicas de Maringá com uma estratégia de educação em saúde bucal à distância, durante a pandemia da Covid-19. O protocolo de pesquisa passou por aprovação ética e consistiu em um estudo intervencional transversal. Os participantes foram recrutados a partir de um banco de dados com 381 pacientes que aguardavam atendimento periodontal. Efetuou-se duas tentativas de contato telefônico para explicar o projeto. Após isto, foram discutidos e definidos, coletivamente, nove temas a serem abordados a partir de material audiovisual, o qual foi desenvolvido por alunos de pós-graduação da Universidade Estadual de Maringá. Os vídeos foram enviados semanalmente aos usuários que aceitaram participar e, ao final deste período, foi enviado um questionário de satisfação. Realizou-se análise descritiva dos dados quantitativos e análise de conteúdo dos dados qualitativos. Os vídeos foram enviados a 182 usuários. Destes, 75 (41,2%) responderam a um questionário de satisfação. Observou-se que 84% dos usuários demonstraram satisfação com a estratégia de envio de vídeos e informações, 86,7% recomendariam os vídeos a outras pessoas e 93,3% alegaram ter modificado algum hábito de saúde após o recebimento do material. A partir destes resultados, conclui-se que houve alto grau de satisfação entre os usuários do Centro de Especialidades Odontológicas de Maringá com o desenvolvimento da estratégia de educação em saúde bucal à distância, durante a pandemia da Covid-19.

**Palavras-chave:** Sistema Único de Saúde. Saúde Bucal. Educação em saúde. Covid-19. Satisfação do paciente.

## INTRODUÇÃO

Com a declaração da OMS, no início de 2020, decretando a Covid-19 uma pandemia<sup>1</sup>, os atendimentos odontológicos eletivos foram afetados no Brasil e no mundo<sup>2-8</sup>. No serviço público de saúde, faltavam alternativas que pudessem amenizar o obstáculo da falta de atendimentos odontológicos eletivos para os pacientes com problemas bucais<sup>9</sup>, como a doença periodontal. A pandemia trouxe ao serviço de saúde bucal uma oportunidade de mudança nas abordagens com a adoção de medidas educativas.

Nesse cenário, houve um processo de reorganização dos serviços do SUS<sup>10</sup>, estabelecendo estratégias inovadoras de educação em saúde bucal à distância, com demonstração do usuário como protagonista em seu processo de autocuidado<sup>11</sup>. A avaliação de satisfação é um componente importante na busca por oferta de serviços de qualidade<sup>12</sup> e analisar a percepção dos usuários após a utilização de novas ferramentas inseridas no contexto de saúde pública é essencial, afinal é conhecido que a participação da comunidade faz parte dos princípios do SUS e que os usuários têm a competência de opinar e intervir no sistema, apresentando seu olhar como uma ferramenta de democratização e gestão participativa. Escutar o usuário é fundamental para adequar e implementar serviços dentro de cada realidade, sendo possível contribuir para melhorias das estratégias inseridas no sistema de saúde<sup>13,14</sup>.

A utilização de tecnologia digital como ferramenta de abordagem aos usuários, por meio do aplicativo WhatsApp, pode ser considerada uma alternativa, pois possui baixo custo e é amplamente disponível para comunicação no cenário de pandemia, que é desafiador e exige distanciamento social. No Brasil, este aplicativo é considerado o mais popular para envio de mensagens de texto e mídias, proporcionando comunicação rápida, fácil e eficaz entre profissionais e pacientes<sup>15</sup>. Esta forma de comunicação é considerada útil para realização de orientações em relação à higiene bucal e tem apresentado resultados positivos quando utilizadas por pacientes da área odontológica<sup>15,16</sup>. Somado a isso, os vídeos são um tipo de recurso amplamente utilizado para a aprendizagem *on line*, principalmente os vídeos curtos (0-3 minutos), por serem capazes de envolver o público de maneira mais efetiva<sup>17</sup>.

Portanto, o objetivo deste estudo foi avaliar o grau de satisfação dos usuários do Centro de Especialidades Odontológicas de Maringá com uma estratégia de educação em saúde bucal à distância, durante a pandemia da Covid-19.

## **METODOLOGIA**

O estudo foi realizado na cidade de Maringá-PR, após apreciação e aprovação pelo COPEP da Universidade Estadual de Maringá (CAAE 35430520.9.0000.0104) e aprovação pela SMS (Gerência de Planejamento) (Ofício nº 1166/2020). Consiste em um estudo intervencional transversal, com abordagem quantitativa e análise qualitativa das questões abertas.

O critério de inclusão consistiu em todos os pacientes que aguardavam pelo primeiro atendimento periodontal nos Centros de Especialidades Odontológicas de Periodontia na cidade de Maringá-PR e pacientes em atendimento por uma profissional do CEO Zona Norte. O critério de exclusão consistiu em pacientes que não aceitaram receber os vídeos e informações disponibilizados pela SMS de Maringá ou não responderam.

### ***PRIMEIRA FASE - CONSTRUÇÃO DE BANCO DE DADOS***

Foi construído um banco de dados no *software Excel*, contendo 241 pacientes que aguardavam por atendimento periodontal em fila de espera para primeira consulta. Foram acrescentados neste banco de dados, 140 usuários que estavam com atendimento periodontal iniciado por uma profissional do CEO Zona Norte, porém postergado devido a pandemia.

Este banco de dados considerou as seguintes informações: nome do usuário, data de nascimento, número do SUS, Unidade Básica de Saúde, telefone. Estas informações possibilitaram o contato remoto com os usuários registrados para periodontia.

O motivo e prioridade do encaminhamento, definidos pelo profissional da atenção básica no encaminhamento, bem como dados relacionados ao tabagismo e diabetes também foram incluídos, com a finalidade de identificar as necessidades dos usuários cadastrados previamente, possibilitando traçar as melhores estratégias de abordagem e os temas a serem desenvolvidos no decorrer do trabalho.

O levantamento dos dados dos 241 pacientes que aguardavam pela primeira consulta foi realizado por meio do Sistema Gestor de Saúde, da SMS de Maringá, na aba de “agendamentos”, na especialidade de periodontia. Já os dados relacionados ao tabagismo e diabetes foram coletados do “relatório de doenças por área e micro” contido no prontuário eletrônico do Sistema Gestor da SMS de Maringá e algumas informações, quando incompletas neste relatório, foram colhidas diretamente com o usuário na terceira fase.

Para os 140 pacientes que já estavam em atendimento no CEO Zona Norte foi utilizada como fonte de dados as guias de encaminhamento para especialidade de periodontia e os dados da ficha clínica do paciente.

### *SEGUNDA FASE - CONTATO COM O USUÁRIO*

Efetuaram-se duas tentativas de contato telefônico com 370 dos 381 pacientes em dias alternados, por meio dos números levantados no banco de dados, para comunicar, explicar e solucionar dúvidas em relação ao início do trabalho, já que se tratava de uma estratégia inovadora que poderia gerar estranhamento aos pacientes e para confirmar os números dos celulares viáveis para contato durante o desenvolvimento do trabalho. Onze pacientes não possuíam número telefônico em seus cadastros, impossibilitando o contato.

### *TERCEIRA FASE - DEFINIÇÃO DE TEMAS E ESTRATÉGIAS*

Foram discutidos e definidos coletivamente, de forma remota, pelos profissionais da SMS de Maringá e professores e alunos de pós-graduação de Odontologia da UEM, os temas e os objetivos do material audiovisual a ser disponibilizado.

Os alunos de pós-graduação em Odontologia da UEM (nove alunos do Programa de Pós-graduação em Odontologia Integrada (mestrado e doutorado) e oito residentes dos Programas de Residência em Periodontia e Saúde Coletiva e da Família) foram responsáveis por preparar o conteúdo e formato do material. Colaborações, sugestões e correções foram realizadas por todos os membros participantes (profissionais e docentes da SMS e UEM) durante e após o processo de desenvolvimento do material, sendo uma construção coletiva e consensuada,

fundamental no processo, uma vez que além do material de requerer atualização, clareza e objetividade, tinha por meta motivar o usuário.

Os seguintes temas foram definidos:

#### - RISCO COMUM

Abordou-se os desafios da pandemia da Covid-19, a importância de se preocupar com a origem e veracidade das informações recebidas pelo celular e apresentou orientações para o convívio neste período.

#### - PERIODONTITE GERAL

Saúde e doença:

Abordou-se os sinais da doença periodontal, enfatizando o sangramento gengival, bem como suas consequências, sendo a mais severa a perda dentária.

Causa da doença:

Abordou-se as principais causas da doença periodontal, destacando a placa bacteriana e como é possível evitar esta doença e sua evolução.

Cuidado profissional e autocuidado:

Abordou-se o fato de a doença periodontal ser comum e atingir grande parte da população, bem como a importância e papel desempenhado pelo dentista e pelo paciente no sucesso do tratamento periodontal.

Técnicas de higiene bucal:

Demonstrou-se uma técnica de escovação e a utilização do fio dental, abordou-se o intervalo de tempo ideal para troca de escova dental.

#### - PERIODONTITE E DIABETES

Abordou-se a relação entre as duas doenças e a importância do controle da diabetes e da doença periodontal para ambas, já que a diabetes pode aumentar a gravidade da doença periodontal e a doença periodontal pode dificultar o controle glicêmico.

#### - PERIODONTITE E TABAGISMO

Destacou-se a relação entre periodontite e tabagismo e os problemas bucais que podem ser causados pelo mesmo, como aumento no risco de câncer de boca,



dificuldade no tratamento da doença periodontal, maior risco de desenvolver cárie, mau hálito e manchamento dos dentes. Enfatizou-se os benefícios e redução de riscos ao se parar de fumar.

Autoexame:

Abordou-se a relação do tabagismo com o câncer bucal, a importância do autoexame de boca e instruções passo a passo para sua realização.

#### - CIRURGIA PARA RECESSÃO

Abordou-se a definição, causas, consequências da recessão gengival, quais cuidados podem ser adotados para que a recessão não aumente e as formas de tratamento.

#### - CIRURGIA PARA RESTABELECIMENTO DE ESPAÇO BIOLÓGICO

Foi abordado como ocorre a cárie e como pode acometer o dente, relacionando-a como uma das causas principais que levam a cirurgia de restabelecimento de espaço biológico. Abordou-se ainda, como e em quais casos é realizado este procedimento. Reforçou-se a necessidade do autocuidado, dieta equilibrada, responsabilização do usuário e a importância da preservação dos dentes.

#### - PERIODONTITE E GESTANTES

Abordou-se a importância do autocuidado e higiene bucal na gestação, bem como os riscos que a falta destes pode oferecer à saúde da gestante e do bebê.

#### - PERIODONTITE E PACIENTES PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS

Foi abordado dicas de higiene bucal que podem ser adotadas pelos cuidadores de pacientes com necessidades especiais que não conseguem realizar a higienização sozinhos, bem como a importância de estimular, orientar e acompanhar os pacientes que conseguem realizar sua higienização sozinhos.

#### - ENCERRAMENTO

Destacou-se a importância da responsabilidade compartilhada (importância da saúde e a participação do usuário neste processo) e os benefícios de manter a saúde bucal na saúde geral, já que os hábitos saudáveis e as boas práticas de saúde resultam no bem-estar com uma vida mais longa e melhor qualidade de vida.

#### *QUARTA FASE - ENVIO DO MATERIAL AOS USUÁRIOS*

A SMS de Maringá disponibilizou um tablet com acesso à internet para o desenvolvimento do trabalho. Nele, foram cadastrados todos os usuários com números de celulares viáveis, dando início ao contato, por meio do aplicativo WhatsApp.

Os representantes de cada entidade parceira, SMS e UEM, gravaram um vídeo explicando a importância do trabalho. Nesse vídeo, o projeto foi apresentado e os usuários foram convidados a participar<sup>18,19</sup>.

Por contato telefônico e/ou diretamente pela mensagem inicial enviada por meio do aplicativo WhatsApp, 196 usuários aceitaram participar do projeto para receber vídeos e informações, 12 contatos estavam duplicados, ou seja, recebendo informações em mais de um contato telefônico, portanto foram excluídos. Sendo assim, 184 pacientes aceitaram participar e 19 recusaram, os demais não responderam. Dos 184 pacientes, 5 desistiram da participação e 3 foram incluídos no grupo no decorrer da pesquisa, devido ao atraso por parte dos usuários em manifestar o desejo de participar, totalizando 182 pacientes que receberam os vídeos por meio do aplicativo (Figura 1).

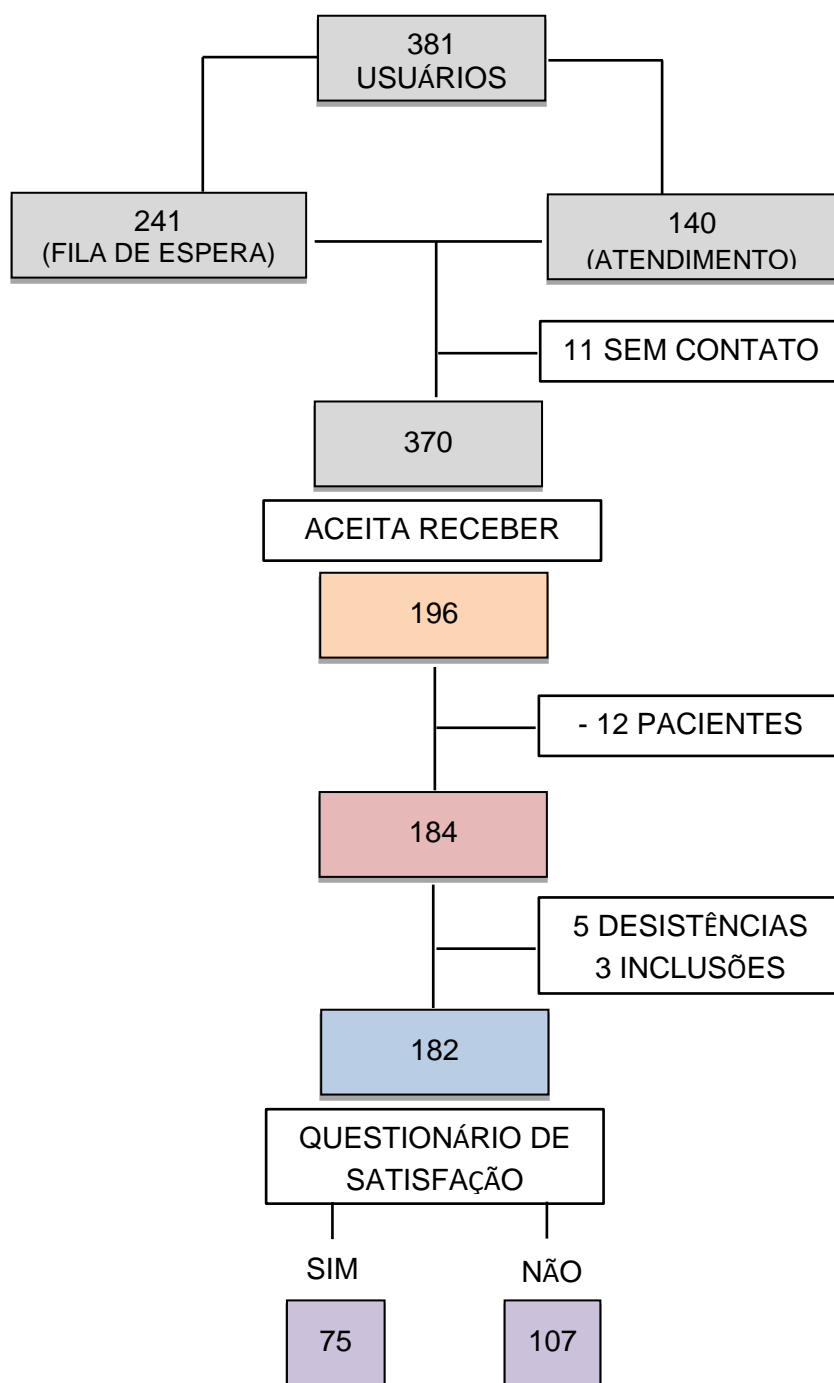


Figura 1 - Fluxograma com quantitativo dos pacientes que participaram da pesquisa.

Foram produzidos 14 vídeos de curta duração, com duração máxima de 2 minutos e 17 segundos, a partir dos temas supracitados. Semanalmente, os vídeos foram enviados aos usuários, pelo aplicativo WhatsApp, e inseridos no canal YouTube do Projeto Sorrir com Saúde da UEM. Os seguintes vídeos foram produzidos e enviados:

- DESINFORMAÇÃO E PANDEMIA (1 minuto e 53 segundos)<sup>20</sup>
- ATENÇÃO COM A SUA GENGIVA (1 minuto e 45 segundos)<sup>21</sup>
- O QUE CAUSA A DOENÇA PERIODONTAL (1 minuto e 41 segundos)<sup>22</sup>
- CUIDADO PROFISSIONAL E AUTOCUIDADO (1 minuto e 30 segundos)<sup>23</sup>
- COMO ESCOVAR OS DENTES (1 minuto e 31 segundos)<sup>24</sup>
- VOCÊ SABIA QUE A DIABETES E A DOENÇA PERIODONTAL SE RELACIONAM (1 minuto e 29 segundos)<sup>25</sup>
- CONHEÇA OS PROBLEMAS BUCAIS QUE PODEM SER CAUSADOS PELO FUMO (1 minuto e 50 segundos)<sup>26</sup>
- AUTOEXAME BUCAL (1 minuto e 32 segundos)<sup>27</sup>
- O QUE É RECESSÃO GENGIVAL (59 segundos)<sup>28</sup>
- O QUE EU POSSO FAZER PARA MINHA RECESSÃO NÃO AUMENTAR (1 minuto e 38 segundos)<sup>29</sup>
- COMO TRATAR A CÁRIE QUANDO ACONTECE EMBAIXO DA GENGIVA (2 minutos e 17 segundos)<sup>30</sup>
- CUIDADOS BUCAIS EM GESTANTES (1 minuto e 39 segundos)<sup>31</sup>
- DICAS DE HIGIENE BUCAL PARA CUIDADORES (1 minuto e 56 segundos)<sup>32</sup>
- HÁBITOS SAUDÁVEIS - O MELHOR CAMINHO PARA MANTER A SAÚDE (1 minuto e 25 segundos)<sup>33</sup>

Junto com os vídeos foram disponibilizadas informações em formato de textos explicativos com a mesma frequência, possibilitando ao usuário esclarecer dúvidas individuais acerca do conteúdo encaminhado, por meio do canal de comunicação estabelecido no aplicativo WhatsApp, com um profissional da SMS de Maringá.

Ao disponibilizar as informações, muitas vezes os usuários eram questionados sobre o conteúdo, estimulando o estabelecimento de diálogo e criação de vínculo entre profissional/usuário.

#### *QUINTA FASE - QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO*

Nesta etapa de finalização do trabalho, foi aplicado um questionário de satisfação, por meio de um formulário eletrônico, contendo 4 questões, via *Google Forms*, para que fosse possível avaliar o grau de satisfação dos pacientes que aguardavam por atendimento periodontal ao receber esse material educativo.

Para possibilitar melhor compreensão acerca do formulário, foi desenvolvido um vídeo explicativo, com instruções de preenchimento “passo a passo” e explicação sobre o conteúdo das questões.

O questionário foi constituído primeiramente pelo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, e após leitura do mesmo o participante deveria clicar na opção “Concordo em participar da pesquisa”. Após esta etapa deveriam responder às quatro questões:

“Como o sr(a). se sentiu com o recebimento dos vídeos e informações pelo WhatsApp?” Resposta: Escala de satisfação crescente de 1 a 5.

“O sr(a). recomendaria os vídeos para outras pessoas?” Resposta: Escala de satisfação crescente de 1 a 5.

“Os vídeos te motivaram a mudar algum hábito de saúde? (exemplos: melhorou a alimentação, os cuidados com o corpo, com a saúde bucal, etc...) Caso tenha respondido sim, qual foi o hábito modificado?” Resposta: Sim ou não. Dissertativa.

“Fique à vontade para deixar sugestões para melhoria do atendimento ao usuário.” Resposta: Dissertativa.

As respostas para as duas primeiras questões variaram em uma escala tipo Likert de 1 a 5, na primeira questão a resposta 1 demonstrou o participante “muito insatisfeito”, a resposta 2 “satisfeito”, a resposta 3 “nem satisfeito, nem insatisfeito”, a resposta 4 “insatisfeito” e a resposta 5 “muito satisfeito”, na segunda questão 1 correspondeu a “não recomendaria muito”, 2 a “não recomendaria”, 3 a “nem não recomendaria, nem recomendaria”, 4 “recomendaria” e 5 a “recomendaria muito”.

### *ANÁLISE DOS DADOS*

Os dados quantitativos foram submetidos à análise descritiva e para as questões abertas, as respostas foram analisadas qualitativamente utilizando o método de análise de conteúdo preconizado por Bardin<sup>34</sup>. As respostas foram categorizadas e foi realizada análise dos conteúdos manifestos pelos atores sociais envolvidos.

## **RESULTADOS**

Na amostra estudada, houve predominância do sexo feminino (57,7%) e a idade média de 47,14 ( $\pm 12,37$ ) anos. Observou-se 79,2% motivo do encaminhamento relacionado à doença periodontal e 20,8% com encaminhamento relacionado a cirurgias para recessão e restabelecimento de espaço biológico. Em relação a prioridade dos encaminhamentos definida pelos profissionais da atenção primária, 47,2% foram encaminhados com baixa prioridade, 26,4% com média e 26,4% com alta. 12,6% dos usuários alegaram possuir diabetes ou pré-diabetes mellitus e 8,8% alegaram ser fumantes (Tabela 1).

Tabela 1 – Distribuição numérica e percentual do perfil dos usuários do estudo.

	n	%
<b>Sexo</b>		
Feminino	105	57,7
Masculino	77	42,3
<b>Motivo do encaminhamento</b>		
Doença periodontal	144	79,2
Cirurgias periodontais	38	20,8
<b>Prioridade do encaminhamento</b>		
Baixa	86	47,2
Média	48	26,4
Alta	48	26,4
<b>Diabetes ou pré-diabetes</b>		
Sim	23	12,6
Não	159	87,4
<b>Tabagismo</b>		
Sim	16	8,8
Não	166	91,2

O questionário de satisfação foi enviado para os 182 usuários e 75 responderam, o que equivale a 41,2% (Figura 1).

Das 75 respostas, observou-se que 84% (n=63) dos usuários demonstraram satisfação com a estratégia de envio de vídeos e informações por meio do WhatsApp, sendo que 70,7% (n=53) demonstraram o maior grau de satisfação (muito satisfeito), 12% (n=9) dos usuários permaneceram neutros (nem satisfeitos e nem insatisfeitos) e apenas 4% (n=3) dos usuários demonstraram insatisfação com a estratégia. Nenhum usuário optou pelo maior grau de insatisfação na escala (Figura 2).

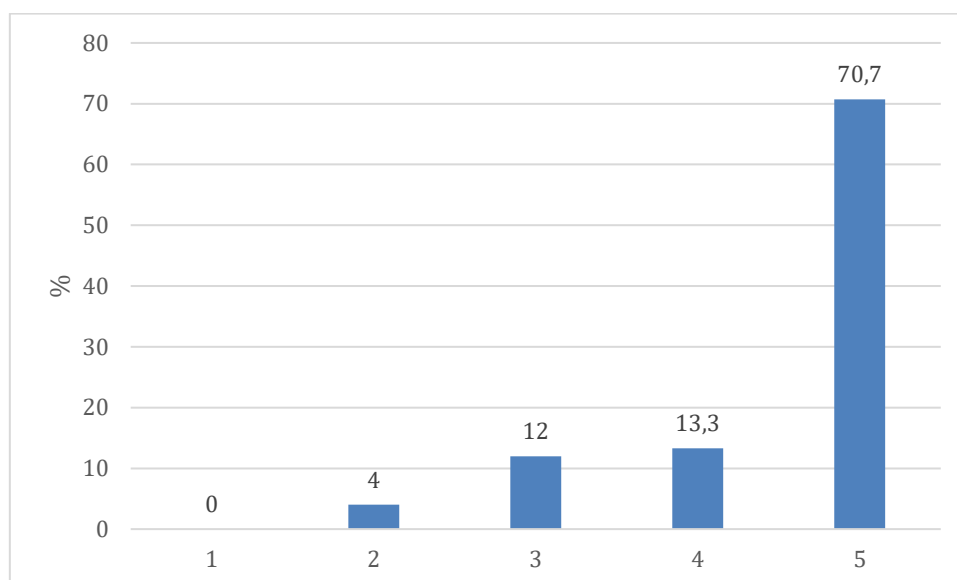


Figura 2 – Distribuição numérica dos usuários, de acordo com a satisfação dos usuários com o material educativo.

Na questão dois, relacionada a recomendação dos vídeos para outras pessoas, 86,7% (n=65) responderam que recomendariam os vídeos, destes 72% recomendariam muito. Apenas 8% (n=6) dos usuários permaneceram neutros e 5,3% (n=4) não recomendariam os vídeos (Figura 3).

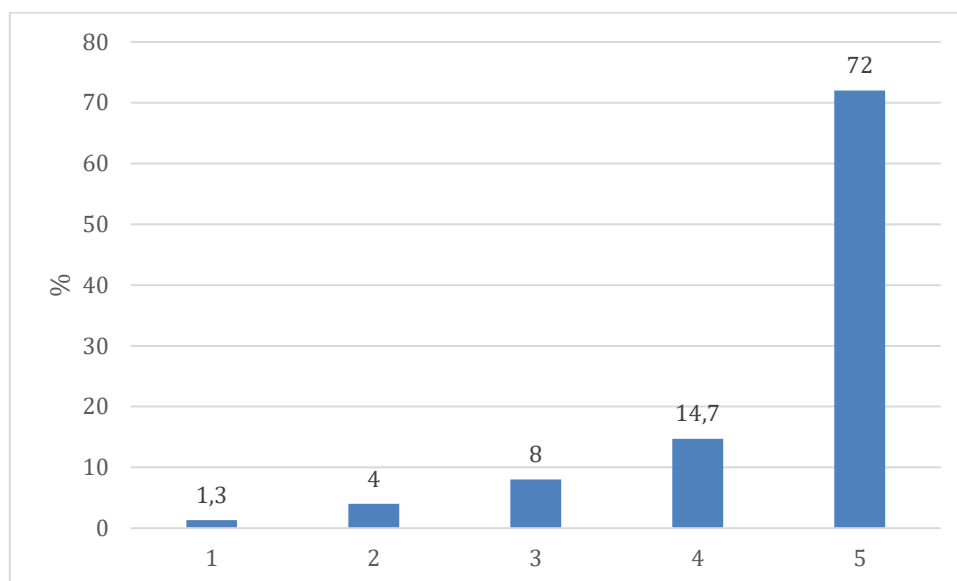


Figura 3 – Distribuição numérica dos usuários, de acordo com a recomendação dos vídeos para outras pessoas.

Na terceira questão, relacionada à mudança de hábitos, nota-se que 93,3% (n=70) dos usuários alegaram ter modificado algum hábito de saúde após o recebimento dos vídeos (Figura 4).

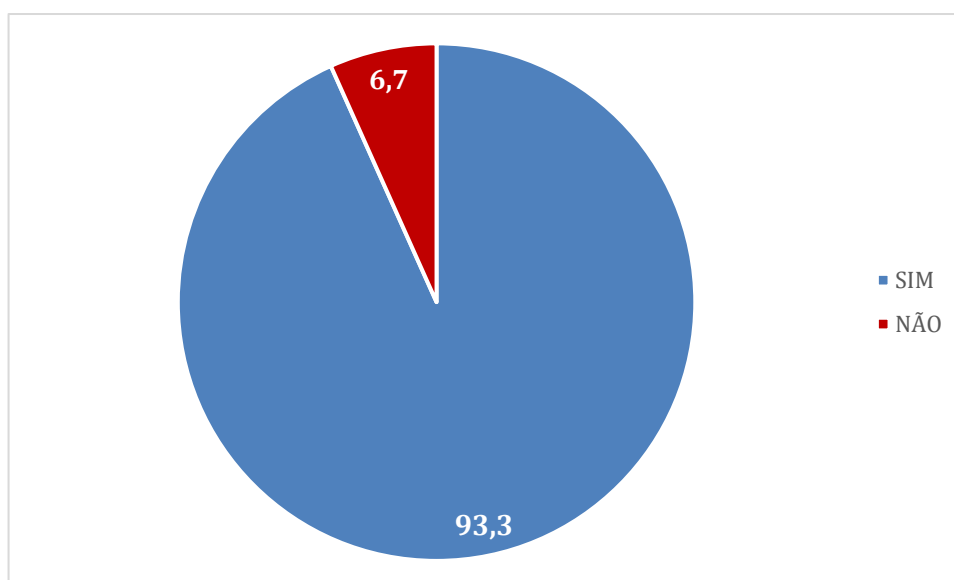


Figura 4 – Distribuição percentual dos usuários, de acordo com a motivação de mudanças de hábitos.

Dos 70 indivíduos que responderam à terceira questão de forma afirmativa, 55 citaram quais os hábitos modificados por eles. Entre esses hábitos, os que mais se destacaram foram melhorias nos cuidados com a saúde bucal e alimentação.



Os hábitos foram categorizados em três temas centrais:

### *CUIDADOS COM A SAÚDE BUCAL*

Quarenta e seis indivíduos alegaram melhorar as condições de saúde bucal de maneira geral. Destes, 13 citaram que passaram a dar uma maior atenção à utilização de fio dental.

(P03) *“Escovar a língua, escovar em movimentos circulares, identificar e observar acúmulo de placa bacteriana. Pesquisar mais sobre doenças odontológicas.”*

(P04) *“Comecei usar periodicamente fio dental”*

(P28) *“Saúde bucal, mudei o modo de escovação , aprendi escovar corretamente os dentes.”*

(P23) *“Cuidar mas da limpeza diária passar fio dental”*

(P33) *“O hábito que eu tinha era o de empregar muita força na escovação, segurava a escova com o punho fechado e aplicava muita força na escova, mas em um dos videos aprendi que segurando a escova com a "ponta dos dedos" a escova fica leve e fica mesmo. Adorei essa dica!!! ... Tenho muita retração gengival e sensibilidade por conta das raízes expostas. Então agora me sinto mais confortável na escovação.”*

(P35) *“Observar minha boca etc”*

(P36) *“... escovando mais vezes os dentes”*

(P20) *“Uso diário do fio dental”*

### *CUIDADOS COM A ALIMENTAÇÃO*

Em relação à alimentação, 11 pacientes relataram mudanças e melhorias com sua alimentação.

(P13) *“Cuidados com a alimentação”*

(P36) *“Agora estou comendo menos doces...”*

(P42) *“Procuro alimentação saudável”*

### *CUIDADOS COM O CORPO*

Dois pacientes relataram que passaram a realizar atividade física e controlar sua diabetes.

(P57) *“Reeducação alimentar ,e atividade física”*

(P66) *“... tentar manter minha diabetes controlada.”*

Por fim, os usuários ficaram à vontade para deixar suas sugestões. Nesta etapa, 34 indivíduos deixaram suas respostas, 15 respostas não estavam relacionadas às sugestões, sendo a maior parte delas elogios e agradecimentos a estratégia de envio de informações disponibilizada, resultando em 19 sugestões divididas em três categorias:

### *CONTINUIDADE DA ESTRATÉGIA*

Sete usuários sugeriram que o serviço de envio de informações por meio do *WhatsApp* deveria continuar após a pandemia. Exemplos:

(P07) *“Continuar a desenvolver mensagens que auxiliam no dia das pessoas principalmente nesse momento atípico.”*

(P28) *“Penso que as informações sobre a saúde bucal deveriam continuar ,pois são informações relevantes para os usuários do SUS, sou grata por todas as orientações recebidas por meio do aplicativo, sucesso a todos os envolvidos neste processo .”*

(P30) *“Esse trabalho poderia ser sempre..... Ajuda muito..”*

(P56) *“Continue com as orientações mesmo após a pandemia”*

### *ATENDIMENTO PRESENCIAL*

Nove pacientes fizeram sugestões relacionadas ao atendimento presencial, entre elas sugestões relacionadas ao retorno dos atendimentos odontológicos

eletivos, questões de ordem administrativa e ao tempo na fila de espera para atendimento. Exemplos:

(P12) *“Atendimento presencial.”*

(P33) *“...Então assim, são coisas de ordem administrativa que poderiam ser evitadas, influenciam na dinâmica do atendimento e na satisfação do público...”*

(P37) *“Gostaria q fosse mais rápido as chamadas para os tratamento dentarios”*

(P57) *“Não deixar quem precisa muito de tratamento na espera prolongada. E muito ruim pra quem realmente necessita. Obrigado”*

#### **MATERIAL EDUCATIVO**

Destaca-se também, três sugestões importantes, relacionadas ao material educativo enviado aos usuários:

(P03) *“Podem dar alguma ênfase em enfermidades do aparelho digestivo (como acidez e interações medicamentosas) que venham a influenciar no surgimento ou agravamento de doenças odontológicas...”*

(P21) *“As mensagens podem ser mais curtas e os vídeos também.”*

(P49) *“Sugestoes de sintomas que sejam necessarias procurar atendimento*

#### **DISCUSSÃO**

Após a Covid-19 ser declarada uma pandemia pela OMS<sup>1</sup>, recomendou-se a suspensão dos atendimentos odontológicos eletivos. Neste período, os pacientes que necessitavam de cuidados bucais foram afetados<sup>35</sup>. Este estudo relatou o processo de desenvolvimento de uma estratégia de educação em saúde bucal à distância e avaliou a satisfação de usuários do SUS com a abordagem, durante a pandemia da Covid-19. Cerca de 41,2% dos usuários, que aceitaram receber os vídeos, responderam ao questionário de satisfação. Baseado no relato dos pacientes, os achados demonstraram que a satisfação foi alta e que a estratégia adotada levou a modificação de hábitos que parecem ser promissores contra os agravos e em manter estímulos para a saúde bucal.

A utilização da internet e dos meios digitais está cada dia mais acessível à população de maneira geral<sup>36</sup>. Na pesquisa acadêmica os questionários *on line* são amplamente utilizados e fazem parte da prática em pesquisas, sua utilização garante agilidade e objetividade na coleta de dados, amplo alcance e utilização de recursos humanos mínimos<sup>37,38</sup>. Essas vantagens possibilitam sua utilização mesmo após a pandemia. Sua aplicação não necessita de contato direto com os participantes<sup>38</sup>, sendo outra vantagem elencada com o período de distanciamento social. Entre as plataformas disponíveis para a aplicação de formulários eletrônicos, encontramos o *Google Forms*. Essa plataforma gratuita tem entre suas vantagens a facilidade de acesso, agilidade na coleta de dados e análise dos resultados e a praticidade<sup>36</sup>, justificando sua aplicação no presente estudo. Contudo, apresenta algumas limitações como a necessidade de acesso à internet, impessoalidade, falta de habilidade para manusear a plataforma e dificuldade de compreensão<sup>37</sup>. Com intuito de minimizar alguns desses entraves, os participantes do estudo foram instruídos quanto a utilização desta ferramenta e seu conteúdo. A taxa de respostas obtidas com a aplicação do questionário de satisfação nesse estudo (41,2%) pode ser considerada satisfatória, pois um estudo de métodos de pesquisa levantou que as taxas de respostas para questionários *on line* costumam variar entre 10% a 30%<sup>37</sup>. Outros estudos utilizando ferramentas similares como método de avaliação obtiveram taxas semelhantes ou menores<sup>39-41</sup>.

Avaliar a satisfação dos usuários com o serviço de saúde permite o planejamento da expansão dos serviços e gestão de estratégias, sendo uma ferramenta de grande relevância na busca por melhorias da atenção em saúde bucal<sup>13,42</sup>. Por meio dessa análise é possível observar a necessidade de adequações necessárias para garantir a eficiência de estratégias e entender as expectativas dos usuários, garantindo qualidade do serviço, sem desperdiçar tempo e recursos<sup>12</sup>. Constata-se que a avaliação da satisfação de usuários é amplamente utilizada e outros estudos, nacionais e internacionais, avaliando a satisfação de usuários em serviços públicos, estratégias de atenção à distância e a utilização da odontologia à distância durante a pandemia, também obtiveram altas taxas de satisfação<sup>12,43-46</sup>, semelhantes às encontradas neste trabalho, que obteve 84% de satisfação em relação ao envio do material educativo pelo aplicativo WhatsApp e 86,7% de usuários que recomendariam a estratégia de educação em saúde à distância.

Modificar hábitos de saúde é uma tarefa relativamente difícil, já que é natural haver resistência a mudanças nas relações humanas<sup>47</sup>, requerem ações educativas com diálogo e participação, nas quais os profissionais devem reconhecer as necessidades da população<sup>48</sup>. Neste estudo, 93,3% dos usuários alegaram ter modificado algum hábito de saúde após o recebimento do material educativo. Portanto, acredita-se que a partir da satisfação demonstrada pelos indivíduos neste trabalho, realmente tenha sido possível motivar o usuário para mudanças de hábitos. Além do importante papel desempenhado pelo profissional de saúde atuando na prevenção, motivação, incentivo e tratamento da doença periodontal, os pacientes também precisam ser conscientizados sobre o seu papel com o autocuidado<sup>48</sup>. Os usuários devem ser capazes de reconhecer as causas da doença e diferenciar os sinais de saúde e enfermidade na cavidade bucal, para que saibam atuar diante disso<sup>49</sup>, tornando-se protagonistas no processo de mudanças com os hábitos relacionados à sua saúde bucal. Resultados assim, são alcançados por meio de processos educativos bem planejados e acessíveis ao seu público<sup>50</sup>.

É válido ressaltar a importância do prontuário eletrônico no decorrer do trabalho, pois possibilitou o acesso a informações relacionadas ao perfil do paciente. Esses registros são importantes, pois servem de suporte à pesquisa, ensino e gerenciamento dos serviços de saúde, além de melhorar a produtividade e eficiência dos serviços<sup>51,52</sup>. Foi a partir deles que se levantou os motivos de encaminhamento do usuário. A maioria deles (79,2%) foi encaminhado por doença periodontal, o que indica alto grau de necessidade de medidas que atuem no controle e prevenção dessa patologia. A interrupção do acesso ao tratamento odontológico periodontal pode impactar negativamente na saúde bucal e geral, bem como na qualidade de vida desses usuários<sup>53,54</sup>. O acompanhamento profissional, sobretudo no cenário da pandemia da Covid-19, é fundamental, mesmo quando realizado à distância, já que patologias como a doença periodontal são silenciosas e progressivas, de forma que um atraso na intervenção pode levar a danos irreversíveis<sup>49</sup>. Estudos mostram que diferentes estratégias de assistência remota ao paciente, na área odontológica, têm obtido sucesso e têm demonstrado grande utilidade durante a pandemia, como é o caso do estudo de Rahman, Nathwani e Kandiah (2020)<sup>43</sup>, que mostrou 97% de satisfação com a utilização de atendimentos virtuais durante a pandemia e o estudo de Tobias e Spanier (2020)<sup>49</sup> que desenvolveu um aplicativo de saúde móvel para

monitorar o estado periodontal de pacientes, constatando alto potencial para sua utilização em situações em que os pacientes não podem se encontrar com seus dentistas pessoalmente, como durante a pandemia de Covid-19. Portanto, também é importante que medidas que apoiem a educação em saúde e promovam condições favoráveis para o alcance e manutenção da saúde bucal sejam adotadas<sup>50</sup>, mesmo através de maneiras pouco convencionais.

O trabalho realizado em parceria entre ensino e serviço foi essencial, pois enquanto a academia atualizou conceitos teóricos, a prática do exercício da profissão em saúde no SUS contextualizou a necessidade de questões a serem resolvidas e os caminhos a serem inovados. A participação dos profissionais de saúde inseridos no serviço garante conhecimento da realidade local e do perfil dos usuários.

O desenvolvimento dessa estratégia de educação em saúde bucal à distância, contribuiu para o fortalecimento da saúde bucal no SUS em Maringá, beneficiando os usuários e preparando profissionais para o perfil de trabalho voltado para a educação em saúde. Além de orientar, informar e incentivar o autocuidado dos pacientes em um período crítico da pandemia da Covid-19, o material produzido ainda poderá ser disponibilizado e utilizado por toda a rede de serviços odontológicos do município, inclusive após a pandemia, podendo abranger novas áreas e possibilitando ampliar o acesso a saúde, diminuir a demanda de serviços especializados e promover saúde com utilização de uma estratégia inovadora e de baixo custo, acarretando melhorias no serviço de saúde e na qualidade de vida dos usuários.

As sugestões levantadas para melhoria do atendimento ao usuário, como continuidade e adequação da estratégia de educação em saúde à distância e questões relacionadas ao atendimento presencial, devem ser levadas em consideração pelos pesquisadores e gestores municipais do sistema público de saúde do município, para que seja possível garantir melhorias nos serviços de saúde.

Os resultados deste estudo foram significativos, porém ressalta-se algumas limitações, entre elas o desenho do estudo que é do tipo transversal, indicando assim, a necessidade de desenvolvimento de estudos longitudinais, para que seja possível avaliar os resultados da estratégia adotada a longo prazo. A seleção da amostra não utilizou critérios estatísticos, apesar da maior parte dos pacientes que aguardavam por atendimento na fila de espera terem sido incluídos para o contato inicial, resultando em uma amostra por conveniência dos indivíduos que estavam disponíveis

e aceitaram participar. Outro fator limitante se dá ao fato de que responderam ao questionário de satisfação somente os indivíduos que já haviam demonstrado interesse prévio em receber o material educativo, ou seja, pacientes que já demonstram maior engajamento e motivação, podendo justificar as altas taxas de satisfação e modificação de hábitos. Por fim, o instrumento de coleta de dados não foi anteriormente validado e nem passou por um estudo piloto, ressaltando a necessidade de validação em estudos futuros.

## CONCLUSÃO

Conclui-se, a partir dos resultados do presente trabalho, que houve alto grau de satisfação entre os usuários do Centro de Especialidades Odontológicas de Maringá com o desenvolvimento da estratégia de educação em saúde bucal à distância, em parceria entre UEM e SMS de Maringá, durante a pandemia da Covid-19.

## REFERÊNCIAS

1. World Health Organization (WHO). WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020. <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020> (acessado em 05/Fev/2020).
2. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde (SAPS). Nota técnica nº 9/2020 – CGSB/DESF/SAPS/MS. Covid-19 e atendimento odontológico no SUS. Brasília, 2020.
3. American Dental Association (ADA). Summary of ADA Guidance During the SARS-CoV-2 Crisis. 2020. <https://www.wsda.org/docs/librariesprovider52/default-document-library/summary-of-ada-guidance-during-the-sars-cov-2-crisis.pdf?sfvrsn=0> (acessado em 26/Jan/2020).

4. Ather A, Patel B, Ruparel NB, Diogenes A, Hargreaves KM. Coronavirus disease 19 (COVID-19): Implications for clinical dental care. *J Endod.* 2020; 46 (5): 584-595.
5. Centers for Diseases Control and Prevention (CDC). Interim Infection Prevention and Control Guidance for Dental Settings During the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Pandemic. 2020. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/dental-settings.html> (acessado em 26/Jan/2020).
6. Napimoga MH, Freitas ARR. Dentistry VS severe acute respiratory syndrome Coronavirus 2: How to face this enemy. *Rev Gaúcha Odontol.* 2020; 68: p.e20200011.
7. Izzetti R, Nisi M, Gabriele M, Graziani F. COVID-19 Transmission in Dental Practice: Brief Review of Preventive Measures in Italy. *J Dent Res.* 2020; 99 (9): 1030-1038.
8. Peng X, Xu X, Li Y, Cheng L, Zhou X, Ren B. Transmission routes of 2019-nCoV and controls in dental practice. *Int J Oral Sci.* 2020; 12 (1): 9.
9. Carrer FCA, Matuck BF, Lucena EHG, Martins FC, Pucca Junior GA, Galante ML, et al. Teleodontologia e SUS : uma importante ferramenta para a retomada da Atenção Primária à Saúde no contexto da pandemia de COVID-19. *SciELO Preprints*, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.837>. Disponível em: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/837/1159> (acessado em 25/Jan/2020).
10. Medina MG, Giovanella L, Bousquat AEM, Mendonça MHM, Aquino R. Atenção primária à saúde em tempos de COVID-19: o que fazer?. *Cad Saúde Pública.* 2020; 36 (8): e00149720.
11. Araujo VS, Dias MD, Bustorff LACV. A instrumentalização da educação em saúde na atenção básica. *Rev Enf Ref.* 2011; serIII (5): 7-17.
12. Bordin D, Berger FC, Moimaz SAS, Garbin CAS, Saliba NA. Estudo comparativo da satisfação de usuários e profissionais da saúde com o serviço público odontológico. *Ciênc Saúde Coletiva.* 2017; 22 (1): 151-160.
13. Santos MLMF, Cruz SS, Gomes-Filho IS, Soares JSP, Figueiredo ACMG, Coelho CM. Satisfação dos usuários adultos com a atenção em saúde bucal na estratégia de saúde da família. *Cad Saúde Colet.* 2015; 23 (2): 163-171.



14. Moimaz SAS, Marques JAM, Saliba O, Garbin CAS, Zina LG, Saliba NA. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. *Physis*. 2010; 20 (4): 1419-1440.
15. Gueiros LA, Melo TS, Carrard VC. A simple tool to a complex reality-WhatsApp use in a developing country during COVID-19 pandemic. *Oral Diseases*, 2020.
16. Carrard VC, Martins MA, Molina-Bastos CG, Gonçalves MR. WhatsApp: a telemedicine platform for facilitating remote oral medicine consultation and improving clinical examinations-some considerations. *Oral Surg Oral Med Oral Pathol Oral Radiol*. 2017; 123 (3): 408.
17. Guo PJ, Kim J, Robin NR. How video production affects student engagement: an empirical study of MOOC videos. *L@S'14 Proceedings of the First ACM Conference on Learning at Scale*. New York: ACM, 2014; 41-50.
18. Rangel MP. Teleorientação em saúde bucal - abertura [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. 2020. Disponível em: <https://youtu.be/L1tK9T03OPc> (acesso em 12/Jan/2020).
19. Matarazzo, F. Teleorientação em Saúde Bucal - abertura [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. 2020. Disponível em: <https://youtu.be/AA7R5pxjEBk> (acesso em 12/Jan/2020).
20. Silva GMCS. Desinformação e pandemia. [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. 2020. Disponível em: <https://youtu.be/4WpOO05Apf> (acesso em 12/Jan/2020).
21. Dias DR. Atenção com sua gengiva. [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. 2020. Disponível em: <https://youtu.be/TKaLaLypm4Y> (acesso em 12/Jan/2020).
22. Souza LPSS, Longo BC. O que causa a doença periodontal. [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. 2020. Disponível em: [https://youtu.be/\\_-0cXtuh8dY](https://youtu.be/_-0cXtuh8dY) (acesso em 12/Jan/2020).
23. Pasquinelli H. Cuidado profissional e autocuidado. [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. 2020. Disponível em: <https://youtu.be/myN67ktig6c> (acesso em 12/Jan/2020).
24. Rezende R. Como escovar os dentes. [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. 2020. Disponível em: <https://youtu.be/CzCuVaRgboo> (acesso em 12/Jan/2020).

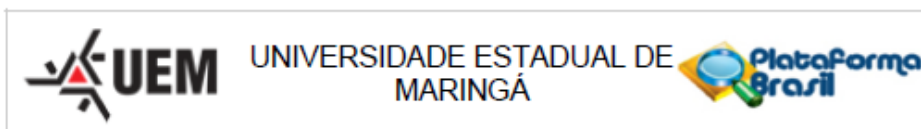
- 12/Jan/2020).
25. Koster M; Da Costa FA. Você sabia que a diabetes e a doença periodontal se relacionam. [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. 2020. Disponível em: <https://youtu.be/uG52-8e2BIU> (acesso em 12/Jan/2020).
  26. Budach FA. Conheça os problemas bucais que podem ser causados pelo fumo. [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. 2020. Disponível em: <https://youtu.be/04wISaCFu0k> (acesso em 12/Jan/2020).
  27. Rabello TAS. Autoexame bucal. [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. Disponível em: <https://youtu.be/8--vxMNucHc> (acesso em 12/Jan/2020).
  28. Cesar GPS. O que é recessão gengival. [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. Disponível em: <https://youtu.be/mmnU97qyc24> (acesso em 12/Jan/2020).
  29. Zimiani GS. O que eu posso fazer para minha recessão não aumentar. [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. Disponível em: <https://youtu.be/flncPOF4Zds> (acesso em 12/Jan/2020).
  30. Lustosa RM. Como tratar a cárie (do dente) quando acontece embaixo da gengiva. [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. Disponível em: <https://youtu.be/7N3p0KSSbkQ> (acesso em 12/Jan/2020).
  31. Oliveira GR, Luppi L. Cuidados bucais em gestantes. [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. Disponível em: [https://youtu.be/CeZDNyt\\_Rg4](https://youtu.be/CeZDNyt_Rg4) (acesso em 12/Jan/2020).
  32. Longo BC, Souza LPSS. Dicas de higiene bucal para cuidadores. [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. Disponível em: <https://youtu.be/Al0W1ioOwcY> (acesso em 12/Jan/2020).
  33. Grilo I, CEDRAN O. Hábitos saudáveis - o melhor caminho para manter a saúde. [Youtube, canal Projeto Sorrir com Saúde]. Disponível em: <https://youtu.be/A5OYiACe4rE> (acesso em 12/Jan/2020).
  34. Bardin L. Análise de Conteúdo. 1ª Ed. São Paulo: Edições 70; 2011.
  35. Gasparoni A, Kanellis M. COVID-19 and dental emergencies: reflections on teledentistry. Braz Dent Science. 2020; 23 (2): supp.2.
  36. Mota JS. Utilização do Google Forms na pesquisa acadêmica. Rev Humanidades & Inovação. 2019; 6 (12).

37. Centro Brasileiro de Análise e Planejamento (Cebrap). Métodos de pesquisa em Ciências Sociais: Bloco Quantitativo. Sesc, São Paulo/CEBRAP. São Paulo, 2016.
38. Faleiros F, K ppler C, Pontes FAR, Silva SSC, Goes FSN, Cucick C. Uso de question rio online e divulga o virtual como estrat gia de coleta de dados em estudos cient ficos. *Texto contexto - enferm.* 2016; 25 (4): e3880014.
39. Wachelke J, Natividade J, de Andrade A, Wolter R, Camargo B. Caracteriza o e Avalia o de um Procedimento de Coleta de Dados Online (CORP). *Aval Psicol.* 2014; 13 (1): 143-146.
40. Blum DFC, Silva JAS, Baeder FM, Della BA. A atua o da Odontologia em unidades de terapia intensiva no Brasil. *Rev Bras Ter Intensiva.* 2018; 30 (3): 327-332.
41. Myhre JB, Andersen LF, Holvik K, Astrup H, Kristiansen AL. Means of increasing response rates in a Norwegian dietary survey among infants - results from a pseudo-randomized pilot study. *BMC Med Res Methodol.* 2019; 19 (1): 144.
42. Becevic M, Boren S, Mutrux R, Shah Z, Banerjee S. SUser Satisfaction With Telehealth: Study of Patients, Providers, and Coordinators. *Health Care Manager,* 2015; 34 (4): 337-349.
43. Rahman N, Nathwani S, Kandiah T. Teledentistry from a patient perspective during the coronavirus pandemic. *Br Dent J.* 2020; 14:1-4.
44. Mendes F, Mantovani MF, Gemito ML, Lopes MJ. User satisfaction with primary health care. *Rev Enf Ref.* 2013; serIII (9): 17-25.
45. Poulsen KA, Millen CM, Lakshman UI, Buttner PG, Roberts LJ. Satisfa o com o servi o de telemedicina em reumatologia rural. *International Journal of Rheumatic Diseases.* 2014; 18 (3): 304-314.
46. Orlando JF, Beard M, Kumar S. Systematic review of patient and caregivers' satisfaction with telehealth videoconferencing as a mode of service delivery in managing patients' health. *PLoS One.* 2019; 14(8): e0221848.
47. Franzoni B, Lima LA, Castoldi L, Labr a MGA. Avalia o da efetividade na mudan a de h bitos com interven o nutricional em grupo. *Ci nc Sa de Coletiva.* 2013; 18 (12): 3751-3758.

48. Souza G, Elias FV, Souza R. A importância das ações educativas em saúde bucal na prevenção da periodontia: uma revisão da literatura. *Rev Odontol Araçatuba*. 2016; 37 (3): 27-32.
49. Tobias G, Spanier AB. Developing a Mobile App (iGAM) to Promote Gingival Health by Professional Monitoring of Dental Selfies: User-Centered Design Approach. *JMIR Mhealth Uhealth*. 2020; 8 (8): e19433.
50. Bardal PAP, Olympio KPK, Bastos JRM, Henriques JFC, Buzalaf MAR. Educação e motivação em saúde bucal: prevenindo doenças e promovendo saúde em pacientes sob tratamento ortodôntico. *Dental Press J. Orthod*. 2011; 16 (3): 95-102.
51. Patrício CM, Maia MM, Machiavelli JL, Navaes MA. O prontuário eletrônico do paciente no sistema de saúde brasileiro: uma realidade para os médicos? *Scientia Medica*. 2011; 21 (3): 121-131.
52. Kruse CS, Stein A, Thomas H, Kaur H. The use of Electronic Health Records to Support Population Health: A Systematic Review of the Literature. *J Med Syst*. 2018; 42 (11): 214.
53. Papapanou PN, Sanz M, Buduneli N, Dietrich T, Feres M, Fine DH, et al. Periodontitis: Consensus report of workgroup 2 of the 2017 World Workshop on the Classification of Periodontal and Peri-Implant Diseases and Conditions. *J Periodontol*. 2018; 89 (1): S173–S182.
54. Wong LB, Yap AU, Allen PF. Periodontal disease and quality of life: Umbrella review of systematic reviews. *J Periodontal Res*. 2021; 56 (1): 1-17.

### 3 ANEXOS

#### 3.1 ANEXO 1 - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP



#### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

##### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** Satisfação de usuários do SUS na Atenção Remota do Centro de Especialidades Odontológicas (Periodontia) de Maringá durante a Pandemia de Covid-19: relato de experiência da parceria entre Secretaria Municipal da Saúde e Universidade Estadual de Maringá

**Pesquisador:** FLAVIA MATARAZZO

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 35430520.9.0000.0104

**Instituição Proponente:** CCS - Centro de Ciências da Saúde

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

##### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 4.188.144

##### Apresentação do Projeto:

Trata-se de projeto de pesquisa proposto por pesquisador vinculado à Universidade Estadual de Maringá.

##### Objetivo da Pesquisa:

**Objetivo Primário:** Desenvolver e disponibilizar, em parceria SMS de Maringá e UEM, material didático de suporte para orientar os pacientes do serviço de periodontia do SUS de Maringá, com o intuito de incentivar o autocuidado, além de levar informações relacionadas à prevenção, causas, desenvolvimento e tratamentos de doenças bucais, estabelecendo a manutenção da saúde bucal do usuário e/ou reduzindo possíveis danos, bem como avaliar o grau de satisfação dos usuários que aguardam por atendimento periodontal postergado devido a pandemia da COVID-19.

##### Avaliação dos Riscos e Benefícios:

**Riscos:** Os usuários aguardando por atendimento odontológico em periodontia no Sistema Único de Saúde do município de Maringá, poderão demonstrar insatisfação com o contato e informações prestadas, portanto um cirurgião-dentista da Secretaria Municipal de Saúde de Maringá ficará à disposição para esclarecer as dúvidas e amparar os mesmos. O usuário poderá suspeitar do contato realizado pela Secretaria Municipal de Saúde, gerando desconfiança em relação a golpes e atitudes nocivas, preocupados com este aspecto, será realizada a divulgação do projeto, por parte

**Endereço:** Av. Colombo, 5790, UEM-PPG, sala 4  
**Bairro:** Jardim Universitário **CEP:** 87.020-900  
**UF:** PR **Município:** MARINGÁ  
**Telefone:** (44)3011-4597 **Fax:** (44)3011-4444 **E-mail:** copep@uem.br



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE  
MARINGÁ



Continuação do Parecer: 4.188.144

da prefeitura de Maringá e da Universidade Estadual de Maringá, previamente a realização do contato, bem como o primeiro contato acontecerá com um vídeo identificando as instituições. Benefícios: Os profissionais de saúde enfrentam um novo desafio na prestação de cuidados e concomitantemente almeja-se que o usuário não permaneça desamparado neste período (GASPARONI e KANELIS, 2020). Sendo assim, é válido ressaltar a importância do estabelecimento de estratégias inovadoras que possibilitem ultrapassar esta barreira presente nos atendimentos odontológicos do SUS no período de pandemia, orientando o usuário e objetivando a saúde e satisfação do paciente que aguarda pelo atendimento postergado. Uma alternativa é o atendimento remoto, que pode se tornar um grande aliado à saúde da comunidade (WRIGHT e CAUDILL, 2020), seguindo as recomendações dispostas na resolução 226/2020 do Conselho Federal de Odontologia (CFO). A interação entre a Secretaria Municipal de Saúde de Maringá e a Universidade Estadual de Maringá é um trabalho constituído há muitos anos e vem fortalecendo o desenvolvimento do SUS em Maringá, também na saúde bucal. A academia atualiza conceitos teóricos, enquanto a prática do exercício da profissão em saúde no SUS contextualiza a necessidade de questões a serem resolvidas e os caminhos a serem inovados. Este trabalho ao mesmo tempo que beneficia o usuário do SUS no momento da pandemia da COVID-19, também prepara novos profissionais para este perfil de trabalho. É importante destacar que a realização deste projeto em parceria possibilitará a participação de nove alunos do Programa de Pós-graduação em Odontologia Integrada (mestrado e doutorado) da UEM, além de oito residentes dos Programas de Residência em Periodontia e Saúde Coletiva e da Família, com o objetivo de aprofundar no estudo e elaboração de material didático para trabalhar educação em saúde, em benefício dos usuários do SUS, neste momento da pandemia de Covid-19, bem como preparará os profissionais para este perfil de trabalho. Além disso, o material elaborado poderá ser posteriormente utilizado por toda a rede de serviços da Odontologia, ressaltando a importância da promoção da saúde e mudança no modelo assistencial. A atuação na causa dos problemas resultará em maiores níveis de saúde, diminuição da demanda de serviços especializados, menor custo social e possibilidade de investimentos em ações intersetoriais que possam garantir melhor qualidade de vida às pessoas.

#### Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Vivemos um momento crítico em todo o mundo com a pandemia da COVID-19 e pode-se afirmar que os profissionais de saúde bucal sofrem com o constante risco à exposição de fluídos corporais, por meio de aerossóis contendo saliva e sangue, durante os atendimentos. Com isso, o Ministério da Saúde orienta a suspensão dos atendimentos odontológicos eletivos com o objetivo

Endereço: Av. Colombo, 5790, UEM-PPG, sala 4  
 Bairro: Jardim Universitário CEP: 87.020-900  
 UF: PR Município: MARINGÁ  
 Telefone: (44)3011-4597 Fax: (44)3011-4444 E-mail: copep@uem.br

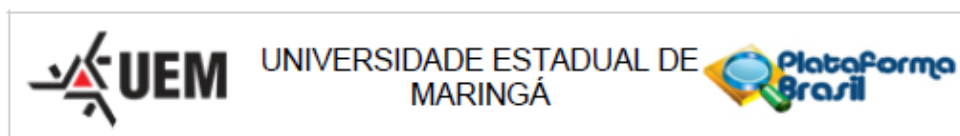


Continuação do Parecer: 4.188.144

de diminuir o número de infectados pelo Sars-CoV-2. Portanto, neste período, torna-se ainda mais importante a consolidação de estratégias que atuem na educação em saúde, principalmente por meio da demonstração do usuário como protagonista em seu processo de autocuidado. A interação entre a SMS de Maringá e a UEM é um trabalho constituído há muitos anos e vem fortalecendo o desenvolvimento do SUS em Maringá, também na saúde bucal. A academia atualiza conceitos teóricos, enquanto a prática do exercício da profissão em saúde no SUS contextualiza a necessidade de questões a serem resolvidas e os caminhos a serem inovados. Este trabalho ao mesmo tempo que beneficia o usuário do SUS no momento da pandemia da COVID-19, também prepara novos profissionais para este perfil de trabalho. Sendo assim, o objetivo deste projeto será desenvolver e disponibilizar, em parceria SMS de Maringá e UEM, material didático de suporte para orientar os pacientes do serviço de periodontia do SUS de Maringá, com o intuito de estabelecer a manutenção da saúde bucal do usuário e/ou reduzir possíveis danos e avaliar o grau de satisfação dos usuários que aguardam por atendimento periodontal postergado devido a pandemia da COVID-19. O estudo acontecerá na cidade de Maringá-PR, após apreciação e aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Maringá e aprovação pela Secretaria Municipal de Saúde (Gerência de Planejamento). Consistirá em um estudo observacional transversal, cuja amostra será composta por 242 indivíduos que aguardam por atendimento odontológico na especialidade de periodontia, no SUS do município de Maringá. PRIMEIRA FASE: Construção de banco de dados a partir do sistema Gestor de Saúde em agendamentos na especialidade de periodontia. Deve conter as seguintes informações: nome do usuário, data de nascimento, número do SUS, Unidade Básica de Saúde, telefone e o motivo do encaminhamento. Estas informações possibilitam o contato remoto com os usuários registrados para periodontia. SEGUNDA FASE: Complementação do banco de dados com objetivo de subdividir os grupos, classificando-os de acordo com sua necessidade de orientações em função de doenças associadas e modificadores do processo (diabetes, tabagismo, gestação, necessidades especiais, entre outros). O levantamento será feito com acesso ao RELATÓRIO DE DOENÇAS POR ÁREA E MICRO do prontuário eletrônico do Sistema Gestor da SMS de Maringá. Estas informações, quando incompletas, podem ser recolhidas diretamente com o usuário na quarta fase. TERCEIRA FASE: Os temas e os objetivos do material audiovisual a ser disponibilizado, serão avaliados pelos profissionais e alunos (SMS e UEM). Os alunos de pós-graduação da UEM serão responsáveis por preparar o conteúdo e formato do material, que é fundamental no processo, uma vez que além de requerer atualização, clareza e objetividade, tem por meta motivar. A princípio os seguintes temas serão abordados em material audiovisual: RISCO COMUM (Determinante ambiental); Dividir a

Endereço: Av. Colombo, 5790, UEM-PPG, sala 4  
 Bairro: Jardim Universitário CEP: 87.020-900  
 UF: PR Município: MARINGÁ  
 Telefone: (44)3011-4597 Fax: (44)3011-4444 E-mail: copep@uem.br





Continuação do Parecer: 4.188.144

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

O Comitê Permanente de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Maringá é de parecer favorável à aprovação do protocolo de pesquisa apresentado.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

O presente parecer segue as orientações para condução de pesquisas e atividade dos Comitês de Ética em Pesquisa durante a pandemia provocada pelo Coronavírus Sars-Cov-2 (Covid-19) estabelecidas pela CONEP.

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1597290.pdf	22/07/2020 12:34:43		Aceito
Folha de Rosto	Folha.pdf	22/07/2020 12:33:49	AMANDA MEIRA SARAIVA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Tcle.pdf	22/07/2020 00:58:58	AMANDA MEIRA SARAIVA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.pdf	22/07/2020 00:51:29	AMANDA MEIRA SARAIVA	Aceito
Outros	Documento.pdf	21/07/2020 21:02:32	AMANDA MEIRA SARAIVA	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

MARINGÁ, 03 de Agosto de 2020

Assinado por:  
Ricardo Cesar Gardiolo  
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Colombo, 5790, UEM-PPG, sala 4  
 Bairro: Jardim Universitário CEP: 87.020-900  
 UF: PR Município: MARINGÁ  
 Telefone: (44)3011-4597 Fax: (44)3011-4444 E-mail: copep@uem.br





Continuação do Parecer: 4.188.144

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

O Comitê Permanente de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Maringá é de parecer favorável à aprovação do protocolo de pesquisa apresentado.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

O presente parecer segue as orientações para condução de pesquisas e atividade dos Comitês de Ética em Pesquisa durante a pandemia provocada pelo Coronavírus Sars-Cov-2 (Covid-19) estabelecidas pela CONEP.

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1597290.pdf	22/07/2020 12:34:43		Aceito
Folha de Rosto	Folha.pdf	22/07/2020 12:33:49	AMANDA MEIRA SARAIVA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Tcle.pdf	22/07/2020 00:58:58	AMANDA MEIRA SARAIVA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.pdf	22/07/2020 00:51:29	AMANDA MEIRA SARAIVA	Aceito
Outros	Documento.pdf	21/07/2020 21:02:32	AMANDA MEIRA SARAIVA	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

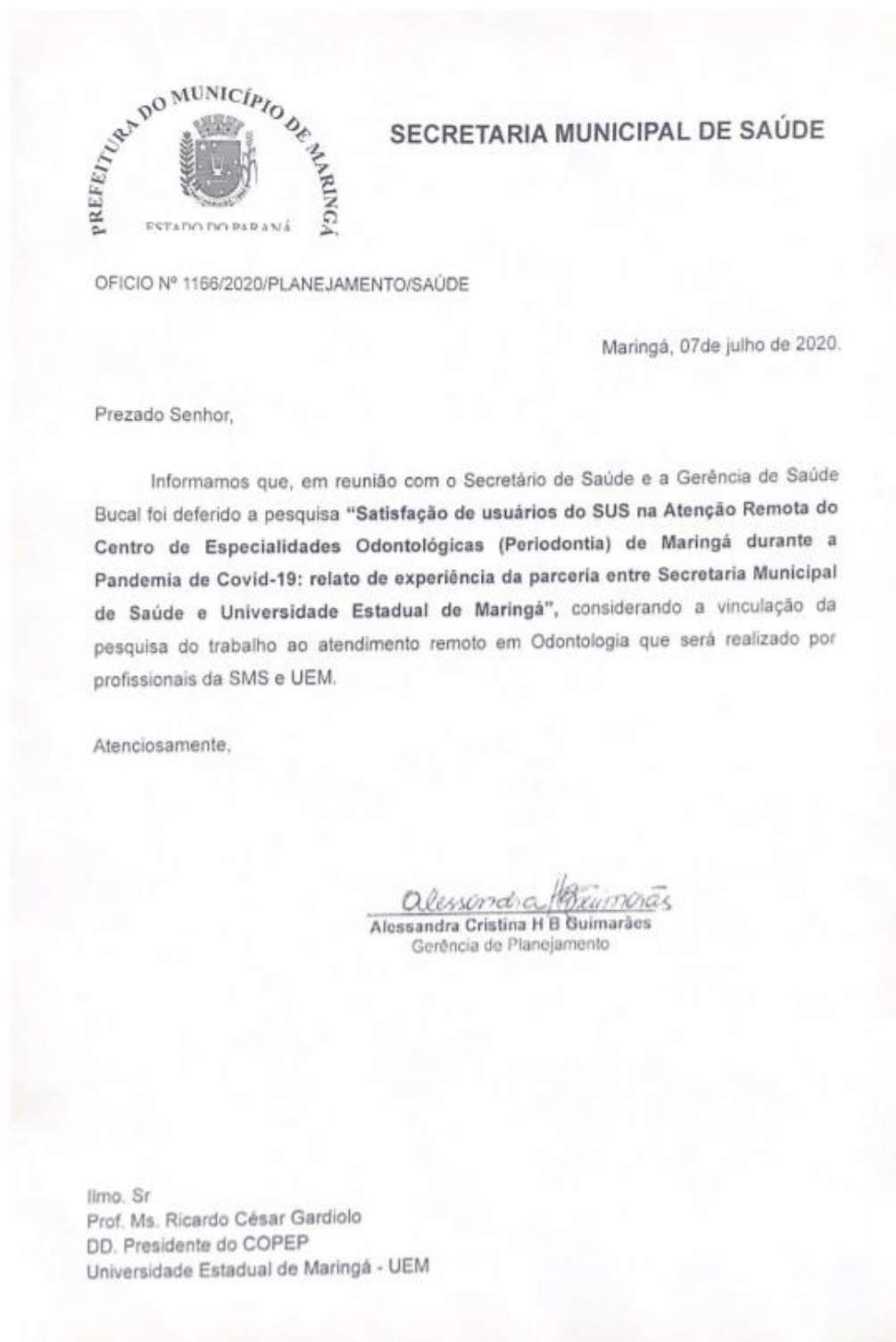
Não

MARINGÁ, 03 de Agosto de 2020

Assinado por:  
Ricardo Cesar Gardiolo  
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Colombo, 5790, UEM-PPG, sala 4  
Bairro: Jardim Universitário CEP: 87.020-900  
UF: PR Município: MARINGÁ  
Telefone: (44)3011-4597 Fax: (44)3011-4444 E-mail: copep@uem.br

## 3.2 ANEXO 2 - OFÍCIO DE AUTORIZAÇÃO SMS DE MARINGÁ



### 3.3 ANEXO 3 - TCLE

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Gostaríamos de convidá-lo a participar da pesquisa intitulada "Satisfação de usuários do SUS na Atenção Remota do Centro de Especialidades Odontológicas (Periodontia) de Maringá durante a Pandemia de Covid-19: relato de experiência da parceria entre Secretaria Municipal da Saúde e Universidade Estadual de Maringá", que faz parte do curso de Mestrado em Odontologia Integrada e é orientada pela Profa. Dra. Flávia Matarazzo Martins do Departamento de Odontologia da Universidade Estadual de Maringá.

O objetivo da pesquisa é desenvolver e disponibilizar, em parceria SMS de Maringá e UEM, material didático de suporte para orientar os pacientes do serviço de periodontia do SUS de Maringá, com o intuito de estabelecer a manutenção da saúde bucal do usuário e/ou reduzir possíveis danos e avaliar o grau de satisfação dos usuários que aguardam por atendimento periodontal postergado devido a pandemia da COVID-19.

Para isto a sua participação é muito importante, e ela se daria da seguinte forma: Participação através da aceitação para receber material audiovisual didático informativo acerca da doença periodontal, por meio do aplicativo WhatsApp, uma vez por semana, sendo que suas dúvidas poderão ser esclarecidas por meio desse canal de comunicação e ao final você responderá um questionário para avaliar seu grau de satisfação com esta proposta. O(A) Sr(a) está sendo convidado pois verificamos um encaminhamento em seu nome aguardando por atendimento odontológico na especialidade de periodontia no Sistema Único de Saúde.

Informamos que poderão ocorrer os riscos/desconfortos a seguir: Os usuários aguardando por atendimento odontológico em periodontia no Sistema Único de Saúde do município de Maringá, poderão demonstrar insatisfação com o contato e informações prestadas, portanto um cirurgião-dentista da Secretaria Municipal de Saúde de Maringá ficará à disposição para esclarecer as dúvidas e amparar os mesmos. O usuário poderá suspeitar do contato realizado pela Secretaria Municipal de Saúde, gerando desconfiança em relação a golpes e atitudes nocivas, preocupados com este aspecto, será realizada a divulgação do projeto, por parte da prefeitura de Maringá e da Universidade Estadual de Maringá, previamente a realização do contato, bem como o primeiro contato acontecerá com um vídeo identificando as instituições.

Gostaríamos de esclarecer que sua participação é totalmente voluntária, podendo você: recusar-se a participar, ou mesmo desistir a qualquer momento sem que isto acarrete qualquer ônus ou prejuízo à sua pessoa. Informamos ainda que as informações serão utilizadas somente para os fins desta pesquisa, e serão tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de modo a preservar a sua identidade, bem como assumimos o compromisso e descarte dos dados ao final da pesquisa. Os benefícios esperados com esta pesquisa são: Os profissionais de saúde enfrentam um novo desafio na prestação de cuidados e concomitantemente almeja-se que o usuário não permaneça desamparado neste período, sendo assim, é válido ressaltar a importância e os benefícios do estabelecimento de estratégias inovadoras que possibilitem ultrapassar esta barreira presente nos atendimentos odontológicos do SUS no período de pandemia, orientando o usuário e objetivando a manutenção da saúde bucal e diminuição de possíveis agravos, bem como a satisfação do paciente que aguarda pelo atendimento postergado. Uma alternativa é o atendimento remoto, que pode se tornar um grande aliado à saúde da comunidade. A interação entre a Secretaria Municipal de Saúde de Maringá e a Universidade Estadual de Maringá é um trabalho constituído há muitos anos e vem fortalecendo o desenvolvimento do SUS em Maringá, também na saúde bucal. Este trabalho ao mesmo tempo que beneficia o usuário do SUS no momento da pandemia da COVID-19, também prepara novos profissionais para este perfil de trabalho.

Caso você tenha mais dúvidas ou necessite maiores esclarecimentos, pode nos contatar nos endereços abaixo ou procurar o Comitê de Ética em Pesquisa da UEM, cujo endereço consta deste documento. Este termo será enviado via Google Formulários online, tendo em vista que a pesquisa será realizada de maneira remota. Asseguramos que este documento poderá ser impresso, como comprovante e é importante que o Sr(a) guarde em seus arquivos uma cópia do documento.

Declaro que fui devidamente esclarecido e concordo em participar VOLUNTARIAMENTE da pesquisa coordenada pela Profa. Dra. Flávia Matarazzo Martins. Ao clicar no botão "Concordo em participar da pesquisa" abaixo e "Enviar", o(a) Senhor(a) concorda em participar da pesquisa nos termos deste TCLE.

Qualquer dúvida com relação à pesquisa poderá ser esclarecida com o pesquisador:

Nome: Amanda Meira Saraiva

Endereço: Avenida Mandacarú, 1550. DOD-UEM.CEP 87080-000. Maringá-Pr.

Tel: (44) 99983-3379

E-mail: amameira@gmail.com

Qualquer dúvida com relação aos aspectos éticos da pesquisa poderá ser esclarecida com o Comitê Permanente de Ética em Pesquisa (COPEP) envolvendo Seres Humanos da UEM, no endereço abaixo: COPEP/UEM Universidade Estadual de Maringá.

Av. Colombo, 5790. UEM-PPG-sala 4. CEP 87020-900. Maringá-Pr.

Tel: (44) 3011-4444

E-mail: copep@uem.br