

# Proposta de um Modelo de Serviço de Prevenção Odontológica em Pré-Escolares Utilizando a Tecnologia da Informação

Cristina Ito

Laboratório de Pesquisa em Ciência de Serviços – Programa de Mestrado do  
Centro Paula Souza – R. dos Bandeirantes, 69 – São Paulo – SP – Brasil  
[cristina.ito@uol.com.br](mailto:cristina.ito@uol.com.br)

Marilia Macorin de Azevedo

Laboratório de Pesquisa em Ciência de Serviços – Programa de Mestrado do  
Centro Paula Souza – R. dos Bandeirantes, 69 – São Paulo – SP – Brasil  
[marilia.azevedo@fatec.sp.gov.br](mailto:marilia.azevedo@fatec.sp.gov.br)

Márcia Ito

Laboratório de Pesquisa em Ciência de Serviços – Programa de Mestrado do  
Centro Paula Souza – R. dos Bandeirantes, 69 – São Paulo – SP – Brasil  
[marcia.ito@centropaulasouza.sp.gov.br](mailto:marcia.ito@centropaulasouza.sp.gov.br)

**Resumo** – Os serviços vem crescendo e se destacando na economia mundial, e vários estudos sobre o tema vem se desenvolvendo. Mello [10] elaborou um modelo brasileiro para detalhamento de serviço que estabelece desde a sua concepção até o seu lançamento no mercado. Utilizando esse modelo para desenvolvimento de serviço, com o intuito de o validar, os autores elaboraram um serviço de conscientização e valorização da saúde bucal em pré-escolares, utilizando a tecnologia da informação.

**Abstract** - Services is growing and excelling in the global economy, and several studies on the subject is developing. Mello [10] developed a model for Brazilian detailing service that provides from its conception to its market launch. Using this model for service development, in order to validate it, the authors developed a service awareness and appreciation of oral health in preschool children using information technology.

**Palavras-chave:** Ciência de Serviços, prevenção odontológica, educação odontológica.

## Introdução

O setor de serviços vem ocupando uma posição de destaque na economia mundial. Alguns fatores tornam os serviços dinâmicos, como os de ordem político social e os tecnológicos. As mudanças demográficas, por exemplo: o aumento da população infantil e/ou idosa, gera um consumo maior na variedade dos serviços como: educação, saúde e entretenimento. [1]

Serviço é algo oferecido por uma parte à outra, com atividades econômicas e com benefícios aos clientes [2]. Dessa maneira, a educação odontológica pode ser considerado um serviço que contribui na melhoria da saúde bucal da população. Este é um ponto a se considerar tendo em vista que a necessidade dos cuidados odontológicos é preocupante no Brasil por ele não

ter alcançado a meta da Organização Mundial da Saúde (OMS), como observado no estudo feito em 2002 – 2003, pelo Ministério da Saúde sobre as condições da saúde bucal da população brasileira. Para o ano 2000 a meta da OMS era de que 50% das crianças de 5 anos de idade estivessem livres da doença cárie, porém 60% delas a possuíam. O índice CPO–D<sup>1</sup> para as crianças de 12 anos foi o único que alcançou a meta preconizada pela OMS que era a de ser menor ou igual a 3,0 e atingiu 2,8. Com esses dados, para alcançar a meta de 2010 preconizada pela OMS de que o índice CPO-D seja menor que 1,0 em crianças até 12 anos de idade, 90% das crianças entre 5 e 6 anos de idade estejam livres de cárie e aos 18 anos não ter perda dental devido à cárie e doença periodontal, é importante desenvolver um trabalho efetivo com métodos preventivos (aplicação de flúor, fluoretação da água, aplicação de selantes, técnicas de escovação/fio dental, entre outros) e principalmente a elaboração de um programa educativo de prevenção eficaz e atraente para o público em geral, pois apesar da existência de vários programas de prevenção odontológico, a área educativa está pouco desenvolvida e os programas existentes não possuem continuidade, e priorizam muitas vezes somente o tratamento curativo. [3] [4] [5] [6]

Quando as crianças são submetidas a conhecimentos básicos como a educação odontológica, elas disseminam o aprendizado, concientizando suas famílias, amigos e todos que vivem ao seu redor [7]. Ainda, com novos aliados - o computador e a hipermidia que tornam os assuntos mais atraentes com a utilização de imagens e sons simultaneamente com os textos, múltiplos sentidos são estimulados, expandindo os canais de percepção para o cérebro [8]. Os recursos audiovisuais proporcionam eficiente memorização, boa interpretação, fácil compreensão e um aprendizado rápido, eficaz e duradouro [9]. Dessa maneira o desenvolvimento de um serviço de orientação e prevenção à saúde bucal para a população infantil utilizando a tecnologia da informação, é uma forma interessante, para alcançar as metas da OMS.

Por outro lado, Mello [10] desenvolveu um modelo, que detalha desde a concepção do serviço até o seu lançamento no mercado. Seguindo essa metodologia, consegue-se projetar, desenvolver e aplicar o serviço de uma maneira a satisfazer os clientes, atendendo às suas necessidades e expectativas. Assim, este artigo tem como objetivo aplicar parte da primeira fase da metodologia brasileira de desenvolvimento de serviço proposta por Mello [10], (concepção do serviço – análise estratégica) com algumas restrições e adaptações, na elaboração de um modelo de serviço de conscientização e valorização da saúde bucal em pré-escolares, utilizando a tecnologia da informação. Em todas as etapas da análise estratégica, foi realizado um amplo levantamento bibliográfico e sua organização feita por meio do desenvolvimento de vários mapas conceituais<sup>2</sup> que, a partir da sua estrutura esquemática, definiu-se cada um dos pontos considerados pelo modelo de Mello [10].

## **Aplicação do Modelo**

No modelo a primeira etapa consiste na concepção do serviço, que é

---

<sup>1</sup> representa a média de dentes permanentes: cariados, perdidos e obturados

<sup>2</sup> uma estrutura esquemática que mostra como o conhecimento de um assunto está ordenado na estrutura cognitiva do autor [12]

dividida em quatro grandes itens: análise estratégica, geração e seleção de idéias, definição do pacote de serviços e definição das especificações. Na análise estratégica, define-se segmentação do mercado; posicionamento do serviço no mercado; critérios competitivos; análise dos GAPS; elaboração do cronograma para o projeto e desenvolvimento do serviço. [10]

Deste modo, neste trabalho utilizou-se parte da primeira etapa (concepção do serviço), mais especificamente todos os passos da análise estratégica, e a utilização de mapas conceituais para a organização e definição do modelo de serviço de orientação, prevenção e valorização da saúde bucal.

A segmentação do mercado pode ser baseada em dados demográficos, como idade, posição social, grau de escolaridade, número de pessoas residentes na casa, entre outras, que são obtidos pelos censos ou pesquisas de mercado. Ainda pode ser baseada em dados psicográficos como: medo, tédio, estilo de vida, prazer, ou seja, por dimensões comportamentais que observam como as pessoas agem ou vivem. [10] Na segmentação do mercado deste trabalho foi identificada a idade mais adequada para a aplicação da prevenção odontológica. O público alvo escolhido será as crianças de 4 a 6 anos e seus respectivos responsáveis. O público infantil sente prazer em aprender e interagir com o mundo que a cerca [11] e disseminarão seus novos conhecimentos aos familiares e a todos ao seu redor. Os responsáveis proporcionarão meios para que as crianças apliquem o que foi aprendido. [7]

O posicionamento do serviço no mercado constitui-se em desempenhar atividades diferentes das dos concorrentes ou exercer as mesmas atividades, porém de outra maneira [10]. Nesta pesquisa, a atividade é a prevenção odontológica. Estabelecido o foco, estudou-se as diferentes formas para a conscientização do público infantil utilizando a tecnologia da informação. Ao final do estudo concluiu-se que o desenvolvimento de um jogo digital para o público infantil seria a melhor forma de prevenção odontológica.

No modelo os critérios competitivos do serviço estão relacionados à lucratividade [10]. Como a abordagem da prevenção odontológica neste trabalho é uma contribuição à sociedade, ou seja, não visa o lucro, este item não é desenvolvido.

A próxima fase da análise estratégica é a avaliação das diferenças ou *gaps*, percebido entre o que o mercado necessita, o que o prestador de serviço pode oferecer e o que os concorrentes oferecem [10]. Deste modo, a partir dos estudos da OMS, do Ministério da Saúde, e alguns outros de municípios brasileiros sobre as condições da saúde bucal da população brasileira, chegou-se à necessidade do mercado: prevenção da cárie dentária e dos problemas periodontais (gingivais). Assim, o modelo de prevenção odontológico oferecerá um conceito de como se dá a cárie dentária e como se faz a sua prevenção.

Para o fechamento da etapa da análise estratégica, define-se as tarefas necessárias, os responsáveis por executá-las e o prazo para a sua conclusão [10]. No trabalho, esta etapa está em fase de construção.

## **Conclusão**

Estudos realizados pela OMS demonstram que existe uma urgência em se desenvolver serviços de prevenções odontológicas no Brasil. Mesmo sendo o serviço de prevenção uma contribuição para a sociedade ela deve ser planejada e estudada. Desta maneira, para se conseguir elaborar um modelo

de serviço de conscientização e valorização da saúde bucal, é necessário uma organização detalhada para se chegar nos principais problemas odontológicos, qual o público alvo que se quer atingir e quais os meios de aprendizagem mais atrativos para a população em questão. Assim, ao utilizar métodos sistemáticos provavelmente foram tomadas decisões mais acertadas para a elaboração do serviço de prevenção odontológica.

O próximo passo é validar a efetividade deste serviço demonstrando que um adequado planejamento pode contribuir para o êxito da oferta de serviço de prevenção odontológica.

## Referências

- [1] Corrêa, H. L.; Caon, M. (2008) *Gestão de Serviços – lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes*: Atlas S.A.
- [2] Lovelock, C.H; Wright, L. (2001) *Serviços: marketing e gestão*. Tradução de Cid K. Moreira. Revisão técnica de Mauro N. Garcia.: Saraiva, 2001
- [3] Ministério da Saúde (2004) “Projeto SB Brasil 2003: condições da saúde bucal da população brasileira 2002-2003: resultados principais”, Brasília, Editora MS, 68p il. Color <http://www.saude.gov.br/bucal> Acesso: 27/10/2009.
- [4] Organização Pan Americana da Saúde (OPAS/OMS) – Brasil. Saúde Bucal. <http://www.opas.org.br/sistema/fotos/bucal.pdf> Acesso: 27/05/2007.
- [5] Guedes-Pinto AC. *Odontopediatria*. 6ª Ed. São Paulo:Livraria Santos; 1997.
- [6] Pauleto, A. R. C.; Pereira, M. L.T.; Cyrino, E. G. (2004) “Saúde bucal: uma revisão crítica sobre programações educativas para escolares.” *Ciência & Saúde Coletiva*, 9(1):121-130, 2004.
- [7] Trandafilov, R. D., Rodrigues S. C. M. (2006) “Ambiente Virtual Educativo para Prevenção e Promoção em Saúde Bucal no Ensino Fundamental” *Anais SBIS 2006*. <http://www.sbis.org.br/cbis/anaiscbis2006.htm>
- [8] Savi, R.; Ulbricht, V. R. (2008) “Hipermídia Educacional, Jogos Digitais e Simuladores”, Conferência IADIS Ibero-Americana, 603-605, 2008.
- [9] Mialhe, F.L.; Gonçalo, C.S.; Gomes, V.E. (2008) “Avaliação de práticas educativas em saúde bucal em um município de pequeno porte” *Odontol. Clín.Científ.*, Recife, 7(1): 39-42, jan/mar. 2008.
- [10]Mello, C. H. P.; Costa Neto, P. L. O.; Turrioni, J. B. (2006) “Modelo para o projeto e desenvolvimento de serviços: uma proposta brasileira” *GEPROS* 1(2):61-73, abr. 2006.
- [11]Fontoura, A. M.; Pereira, A. T. C. A criança e o design - aprender brincando. <http://www.avaad.ufsc.br/hiperlab/avaad/moodle/prelogin/publicarartigos/323.pdf> Acesso: 27/05/2009.
- [12]Buzan, T. *The Mind Map Book: How to Use Radiant Thinking to Maximize Your Brain's Untapped Potential*. 1<sup>st</sup> ed. USA:Plume;1996.