



**FAPAC - FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS
INSTITUTO TOCANTINENSE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS PORTO S/A
CURSO DE ODONTOLOGIA**

**ANNA CAROLINA OLIVEIRA MARTINS
HAKLAUANY SILVA PAIVA
LARISSA DE OLIVEIRA LOPES**

**ANÁLISE DA DEMANDA E FLUXO DE ATENDIMENTOS NO CENTRO DE
ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS: UM ESTUDO QUANTITATIVO
DOS USUÁRIOS DO SUS**

**PORTO NACIONAL-TO
2025**

**ANNA CAROLINA OLIVEIRA MARTINS
HAKLAUANY SILVA PAIVA
LARISSA DE OLIVEIRA LOPES**

**ANÁLISE DA DEMANDA E FLUXO DE ATENDIMENTOS NO CENTRO DE
ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS: UM ESTUDO QUANTITATIVO
DOS USUÁRIOS DO SUS**

Projeto de pesquisa submetido ao Curso de Odontologia da FAPAC- Faculdade Presidente Antônio Carlos ITPAC Porto Nacional, como requisito parcial para aprovação da disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso I.

Orientador: Luís Otávio Jonas

**PORTO NACIONAL-TO
2025**

**ANNA CAROLINA OLIVEIRA MARTINS
HAKLAUANY SILVA PAIVA
LARISSA DE OLIVEIRA LOPES**

**ANÁLISE DA DEMANDA E FLUXO DE ATENDIMENTOS NO CENTRO DE
ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS: UM ESTUDO QUANTITATIVO
DOS USUÁRIOS DO SUS**

Projeto de pesquisa submetido ao Curso de Odontologia da FAPAC- Faculdade Presidente Antônio Carlos ITPAC Porto Nacional, como requisito parcial para aprovação da disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso I.

Aprovado em: ____/____/____

Professor: Luís Otávio Jonas
Instituto Presidente Antônio Carlos

Professor: Eduardo Aoki Ribeiro Sera
Instituto Presidente Antônio Carlos

Professor: Marta Rodrigues Pereira Garção
Instituto Presidente Antônio Carlos

**PORTO NACIONAL-TO
2025**

RESUMO

Os Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs) desempenham um papel fundamental na prestação de serviços de saúde bucal à população, oferecendo atendimentos especializados que complementam os serviços das unidades básicas de saúde. No entanto, muitos CEOs enfrentam dificuldades relacionadas ao excesso de demanda e à gestão de seus processos internos, o que pode afetar a qualidade do atendimento e a satisfação dos pacientes. Diante disso, esse projeto possui o objetivo de realizar um levantamento das demandas e do fluxo de atendimento no Centro de Especialidades Odontológicas de Porto Nacional no ano de 2025. O estudo realizado se tratará de uma pesquisa de campo, de natureza quantitativa e temporalidade com coleta de dados transversal. Os dados serão coletados através dos prontuários dos pacientes atendidos em 2025 (por especialidade) e também os relatórios emitidos pela coordenação da Unidade. O local escolhido foi o CEO – Centro de Especialidades Odontológicas, Setor Vila Nova, Porto Nacional – TO. Nos resultados esperados, espera-se que após a conclusão do estudo, seja possível verificar quais são as principais demandas odontológicas no presente local.

Palavras-chave: Atendimento Odontológico. Demanda. Fluxo. Tratamento.

ABSTRACT

Dental Specialty Centers (CEOs) play a fundamental role in providing oral health services to the population, offering specialized care that complements the services of basic health units. However, many CEOs face difficulties related to excess demand and the management of their internal processes, which can affect the quality of care and patient satisfaction. In view of this, this project aims to conduct a survey of the demands and flow of care at the Porto Nacional Dental Specialty Center in 2025. The study will be a field research, of a quantitative nature and temporality with cross-sectional data collection. Data will be collected through the medical records of patients treated in 2025 (by specialty) and also the reports issued by the Unit's coordination. The chosen location was the CEO – Dental Specialty Center, Vila Nova Sector, Porto Nacional - TO. In the expected results, it is expected that after the conclusion of the study, it will be possible to verify what are the main dental demands in the current location.

Keywords: Dental Care. Demand. Flow. Treatment.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
1.1 PROBLEMA	7
1.2 HIPÓTESE	8
1.3 JUSTIFICATIVA	8
2 OBJETIVOS.....	10
2.1 OBJETIVO GERAL	10
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
3 REVISÃO DA LITERATURA	11
3.1 AS DEMANDAS ODONTOLÓGICAS NOS CEOs	12
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	15
4.1 DESENHO DO ESTUDO	15
4.2 LOCAL E PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA	15
4.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA	15
4.4 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO	15
4.5 CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO	15
4.6 VARIÁVEIS	16
4.7 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS, ESTRATÉGIAS DE APLICAÇÃO, ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....	16
5 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	17
6 ASPECTOS ÉTICOS	18
6.1 RISCOS	18
6.2 BENEFÍCIOS	18
6.3 CRITÉRIOS PARA SUSPENDER OU ENCERRAR A PESQUISA.....	18
7 DESFECHOS.....	19
7.1 DESFECHO PRIMÁRIO.....	19
7.2 DESFECHO SECUNDÁRIO	19
8 CRONOGRAMA	20
9 ORÇAMENTO.....	21
REFERÊNCIAS	22

1 INTRODUÇÃO

Os Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs) desempenham um papel fundamental na prestação de serviços de saúde bucal à população, oferecendo atendimentos especializados que complementam os serviços das unidades básicas de saúde. No entanto, para que esses centros funcionem de forma eficiente, é essencial que haja uma análise contínua da demanda e do fluxo de atendimentos. O entendimento dessas variáveis permite otimizar os processos internos, garantir a acessibilidade dos serviços à população e reduzir o tempo de espera para os pacientes (Santos, 2019).

De acordo com Moraes *et al.* (2023), o objetivo da análise da demanda e do fluxo de atendimentos no CEO é mapear e compreender como os pacientes acessam os serviços, identificar possíveis gargalos e propor soluções para melhorar o atendimento. A partir disso, é possível desenvolver estratégias para aprimorar a gestão do centro, atendendo às necessidades de saúde bucal da comunidade de maneira mais eficaz.

A análise da demanda e fluxo de atendimentos no Centro de Especialidades Odontológicas (CEO) envolve o estudo de diversos aspectos relacionados ao número de atendimentos realizados, ao perfil dos pacientes atendidos, à eficiência dos processos e ao planejamento dos serviços odontológicos especializados. Esse tipo de análise é fundamental para otimizar o uso dos recursos disponíveis, melhorar a qualidade do atendimento e garantir a satisfação dos pacientes (Moraes *et al.*, 2023).

Para Pires *et al.* (2022) uma análise detalhada das especialidades atendidas, das demandas e do fluxo de pacientes possibilita à gestão do CEO realizar um diagnóstico preciso dos pontos críticos do sistema de atendimento. Com isso, é possível tomar decisões baseadas em dados concretos para melhorar a organização interna e a distribuição de recursos.

Bezerra *et al.* (2023) acrescentam que o levantamento permite avaliar se as especialidades mais demandadas estão sendo devidamente atendidas e se os recursos estão sendo alocados adequadamente para suprir as necessidades da população. Além disso, identifica áreas com baixa demanda ou subutilização de recursos, o que pode resultar em ajustes nas prioridades de atendimento.

Entender o fluxo de pacientes e os tempos de espera é essencial para melhorar a experiência do usuário. A sobrecarga de pacientes ou a falta de um fluxo organizado

pode gerar longos períodos de espera, o que impacta negativamente na satisfação dos pacientes. Melhorar o fluxo pode reduzir esses tempos e aumentar a eficiência no atendimento (Bezerra *et al.*, 2023).

Sousa *et al.* (2024) acreditam que com um melhor entendimento sobre como os pacientes são atendidos, quais especialidades demandam mais recursos e como otimizar a agenda do CEO, é possível aumentar a qualidade do atendimento. A gestão mais eficiente dos fluxos contribui para que os pacientes recebam o atendimento adequado no momento certo, resultando em tratamentos mais eficazes.

Dessa forma, os dados obtidos com o levantamento fornecem subsídios para o planejamento estratégico do CEO. Com informações claras sobre os serviços mais procurados e a capacidade de atendimento, as políticas públicas de saúde odontológica podem ser ajustadas para atender melhor à população, além de auxiliar no direcionamento de recursos para áreas mais necessitadas.

Diante desse cenário, o presente projeto tem como objetivo principal realizar um levantamento das demandas e do fluxo de atendimento no Centro de Especialidades Odontológicas de Porto Nacional no ano de 2025.

Para melhor entendimento sobre essa questão, os dados serão coletados através dos prontuários dos pacientes atendidos em 2025 (por especialidade) e também os relatórios emitidos pela coordenação da Unidade. O local escolhido foi o CEO – Centro de Especialidades Odontológicas, Setor Vila Nova, Porto Nacional – TO. Assim, através da organização dos achados espera-se verificar quais são as principais demandas odontológicas no presente local.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Os Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs) têm um papel estratégico na atenção à saúde bucal da população, oferecendo tratamentos especializados que não são contemplados nas unidades básicas de saúde. Tais centros são fundamentais para a resolução de casos complexos, atuando em diversas especialidades, como periodontia, endodontia, ortodontia, cirurgia bucomaxilofacial, entre outras. No entanto, muitos CEOs enfrentam dificuldades relacionadas ao excesso de demanda e à gestão de seus processos internos, o que pode afetar a qualidade do atendimento e a satisfação dos pacientes.

Portanto, esse projeto se baseia na seguinte questão: quais são os impactos das especialidades oferecidas, da demanda de pacientes e do fluxo de atendimentos na eficiência e qualidade do serviço prestado no Centro de Especialidades Odontológicas?

1.2 HIPÓTESE

A demanda por serviços odontológicos especializados supera a capacidade de atendimento do Centro de Especialidades Odontológicas, gerando longos tempos de espera e insatisfação dos pacientes. A falta de organização no fluxo de atendimentos, como agendamentos inadequados ou excesso de pacientes por especialidade, contribui para ineficiências no atendimento e aumento do tempo de espera.

A diversificação das especialidades odontológicas no centro não corresponde adequadamente às necessidades reais da população atendida, o que leva a uma subutilização de alguns serviços especializados e a sobrecarga de outros. A implementação de uma estratégia de gestão mais eficiente, como a redistribuição de recursos e o aprimoramento do fluxo de atendimento, pode reduzir os tempos de espera e melhorar a experiência do paciente.

1.3 JUSTIFICATIVA

A análise da demanda e do fluxo de atendimentos no Centro de Especialidades Odontológicas é fundamental para garantir que os serviços sejam oferecidos de maneira eficiente e eficaz. Em muitos centros, a sobrecarga de pacientes e a falta de recursos adequados podem resultar em longos tempos de espera e na insatisfação dos usuários. Além disso, identificar os gargalos no atendimento e os tipos de procedimentos mais demandados é crucial para um melhor planejamento das escalas de trabalho e da alocação de recursos.

Com a crescente demanda por serviços odontológicos especializados, é crucial que os centros de especialidades consigam se organizar adequadamente para atender às necessidades da população de maneira eficiente. A melhoria do fluxo de atendimento não só contribui para a redução do tempo de espera e da insatisfação dos pacientes, mas também para a otimização dos recursos disponíveis.

A escolha desse tema se deu, por compreender que é necessário conhecer esses aspectos, uma vez que possibilita aprimorar a gestão do CEO, tornando os

serviços mais acessíveis à população e aumentando a eficácia no tratamento de doenças bucais, contribuindo para a saúde pública de maneira mais ampla. A eficiência no atendimento também tem um impacto direto na saúde bucal da população, podendo reduzir a necessidade de tratamentos mais complexos e custosos no futuro.

Dessa forma, este levantamento proporcionará dados valiosos que poderão subsidiar decisões estratégicas para a melhoria da gestão dos Centros de Especialidades Odontológicas, com reflexos positivos na saúde bucal da população atendida. Para isso, escolheu-se realizar um levantamento das demandas e do fluxo de atendimento no Centro de Especialidades Odontológicas de Porto Nacional no ano de 2025.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Realizar um levantamento das demandas e do fluxo de atendimento no Centro de Especialidades Odontológicas de Porto Nacional no ano de 2025.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar um levantamento das especialidades atendidas no Centro Odontológico;
- ✓ Averiguar quais as demandas que apresentaram maior fluxo;
- ✓ Identificar quais as cidades atendidas e os tipos de demandas realizadas;
- ✓ Traçar um comparativo entre as demandas apresentadas pelos municípios.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Os Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs) são unidades integrantes da rede de atenção à saúde bucal no Sistema Único de Saúde (SUS), criadas com o objetivo de ampliar e qualificar o atendimento odontológico especializado da população brasileira. Eles representam um avanço na consolidação da Política Nacional de Saúde Bucal, conhecida como "Brasil Sorridente", implementada em 2004 (Silva, 2021).

Historicamente, Araújo *et al.* (2024) explicam que o acesso aos serviços odontológicos no Brasil era limitado e, muitas vezes, restrito a ações emergenciais ou de baixa complexidade. Com a criação do SUS, em 1988, abriu-se espaço para a construção de uma política pública de saúde bucal mais ampla e integrada.

Em 2004, o governo federal lançou o programa Brasil Sorridente, que passou a investir na estruturação de uma rede de atenção em saúde bucal, incluindo os CEOs como unidades de referência para tratamentos especializados. Desde então, os CEOs se tornaram peças-chave na regionalização e descentralização da assistência odontológica (Araújo *et al.*, 2024).

De acordo com Silva (2021), os CEOs têm como finalidade oferecer serviços de média complexidade em saúde bucal, complementando a atenção básica. Entre os principais procedimentos realizados, destacam-se: diagnóstico bucal, com ênfase no diagnóstico e detecção precoce do câncer bucal; periodontia especializada; cirurgia oral menor dos tecidos moles e duros; endodontia (tratamento de canal); atendimento a portadores de necessidades especiais (PNE); ortodontia preventiva (em algumas unidades), dentre outros.

Ao abordar os seus principais aspectos, Silva (2021, p. 10) menciona:

Integração com a Atenção Básica: Os CEOs atuam em articulação com as Equipes de Saúde Bucal da Atenção Primária, funcionando mediante regulação, ou seja, o paciente é encaminhado após avaliação na Unidade Básica de Saúde (UBS).

Regionalização: Estão distribuídos estrategicamente por regiões de saúde, visando atender uma população de referência mínima, conforme o tipo de CEO (Tipo I, II ou III).

Equipe Multidisciplinar: Contam com cirurgiões-dentistas especialistas, técnicos, auxiliares e outros profissionais de saúde.

Monitoramento e Avaliação: Os CEOs são acompanhados por indicadores de produção e qualidade, sendo necessário cumprir metas para garantir financiamento e habilitação.

Apesar de importante, os CEOs encontram inúmeros desafios. Ao abordar tal questão, Bertonecello (2021) afirma que a distribuição ainda é desigual, com maior concentração em regiões mais desenvolvidas. Além disso, há dificuldades com manutenção de equipamentos, capacitação e fixação de profissionais.

Mendes, Paixão e Martins (2024) acrescentam que a gestão da fila de espera e a comunicação entre UBS e CEO nem sempre são eficazes. A manutenção dos serviços muitas vezes depende de contrapartidas municipais, o que pode gerar instabilidade.

Os CEOs têm papel crucial na democratização do acesso à saúde bucal, promovendo o direito à saúde como cidadania. Ao atender demandas de média complexidade, ajudam a reduzir as desigualdades no acesso ao cuidado especializado, sobretudo para populações vulneráveis. Além disso, ao permitir o diagnóstico precoce de doenças como o câncer bucal, contribuem para a diminuição da morbimortalidade (Silva, 2021).

No campo acadêmico, Mendes, Paixão e Martins (2024) aduzem que os CEOs funcionam como espaços de estágio, pesquisa e extensão, sendo frequentemente utilizados por cursos de odontologia e saúde pública. Eles oferecem um cenário privilegiado para estudos sobre: epidemiologia das doenças bucais; avaliação de políticas públicas e efetividade de protocolos clínicos. Além disso, fomentam a formação de profissionais com perfil mais humanizado e voltado para o SUS.

3.1 AS DEMANDAS ODONTOLÓGICAS NOS CEOs

No estudo de Bertonecello (2021) tinha-se o objetivo de descrever a oferta e a demanda por consultas odontológicas especializadas no município de Passo Fundo – RS, a partir da implantação do CEO no município. Analisou-se dados secundários, disponíveis na central de regulação do município e nos registros do CEO, obtidos através de relatórios gerenciais, acerca do quantitativo de encaminhamentos, lista de espera, tempo de espera para o atendimento de consultas e absenteísmo de todas as especialidades ofertadas, além de dados sociodemográficos. Entre os principais resultados identificou-se o agendamento de 962 consultas odontológicas especializadas. As especialidades de Procedimentos básicos – infantil e endodontia apresentaram demanda reprimida, com 225 e 1 solicitações aguardando agendamento. As demais especialidades ofertadas não apresentaram solicitações de

consultas pendentes. Procedimentos básicos – infantil e Endodontia também foram as especialidades que apresentaram maior tempo de espera para atendimento (127,1 e 51,2 dias), respectivamente.

A supracitada autora ainda afirmou que a implantação do CEO propiciou a oferta da assistência especializada em saúde bucal no SUS, preenchendo uma lacuna antiga. Este serviço é incipiente e se mostra em construção. A elaboração de protocolos e fluxos de acordo com a realidade do município podem contribuir para uma melhor utilização do serviço (Bertoncello, 2021).

Na pesquisa de Nahum (2022) tinha-se a finalidade de identificar os fatores que influenciam a demora no atendimento das consultas do CEO na cidade de Bauru. Foi realizado um estudo documental retrospectivo de caráter quantitativo no qual foram analisados dados referentes a demanda e espera por exames e consultas pelo CEO dos anos de 2021 e até outubro de 2022, disponibilizados pela Secretaria Municipal da Saúde de Bauru. Observou-se o aumento na demanda reprimida principalmente nas especialidades de prótese total e prótese parcial removível. Esse aumento se deve a pandemia de Covid-19 que levou ao atraso nos atendimentos e a falta de políticas preventivas que se aplicadas resultam em uma melhor condição bucal para a população e na diminuição da procura de atendimentos especializados, principalmente reabilitadores.

Spezzia (2021) em seu estudo pontuou que Endodontia é uma das especialidades mais solicitadas nos CEOs em grande parte do território brasileiro. As razões por essa afirmativa, se dá por diversos motivos interligados, tais como a alta prevalência de cáries não tratadas (quando não tratada a tempo na atenção básica, a cárie evolui e atinge a polpa do dente (nervo), sendo necessário o tratamento endodôntico), a complexidade do procedimento (o tratamento de canal exige tempo clínico, instrumentais específicos, radiografias e, em muitos casos, equipamentos como localizadores apicais e motores rotatórios) e a capacitação profissional (nem todos os cirurgiões-dentistas da atenção básica têm formação ou experiência específica em endodontia. Já os CEOs contam com profissionais especializados e habilitados para atender casos mais complexos).

Lippert (2020) por outro lado, afirma que a Periodontia Especializada é uma das principais demandas odontológicas nos Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs). Isso se deve em grande parte pela alta prevalência de doenças periodontais. A gengivite e, principalmente, a periodontite (doença que afeta os tecidos de suporte

dos dentes) são comuns na população adulta. Em estágios mais avançados, essas doenças exigem tratamento especializado, além da profilaxia básica feita nas UBS (Unidades Básicas de Saúde).

Além disso, a periodontite pode evoluir lentamente, sem dor, levando à perda óssea e, eventualmente, à perda dentária. Como muitos pacientes só procuram atendimento quando os sintomas se tornam mais severos (mobilidade dentária, sangramentos persistentes, retrações), já necessitam de intervenção especializada (Lippert, 2020).

Otoni et al. (2021) em sua pesquisa além de citar essas duas especialidades, acrescenta também as cirurgias orais menores. Segundo os autores, muitos procedimentos cirúrgicos, como exodontias de dentes inclusos (principalmente sisos), frenectomias, remoção de cistos e lesões benignas, e biópsias, demandam estrutura e profissionais especializados. Esses casos não podem ser atendidos nas UBS por falta de instrumentação adequada ou complexidade técnica.

Lesões como leucoplasias, fibromas, hiperplasias ou outras alterações nos tecidos moles requerem avaliação e intervenção cirúrgica para diagnóstico e tratamento. CEOs são referência para essas cirurgias por contarem com profissionais capacitados em diagnóstico bucal e patologia oral (Otoni et al., 2021).

Simplício et al. (2024) cita em seu estudo, destaca o Atendimento a Pacientes com Necessidades Especiais (PNE). Pacientes com necessidades especiais (deficiências físicas, intelectuais, sensoriais, transtornos mentais ou múltiplas deficiências) muitas vezes não conseguem ser atendidos adequadamente na atenção básica devido à complexidade clínica ou comportamental.

O atendimento a PNE pode exigir equipamentos adaptados, maior tempo clínico, uso de contenções físicas ou sedação, além de ambientes acessíveis e seguros. Muitos CEOs possuem infraestrutura mais completa e adequada para esse tipo de atendimento. Soma-se a isso, o fato de que o atendimento odontológico aos PNE nos CEOs promove inclusão social, equidade em saúde e cidadania. É uma ação estratégica para reduzir desigualdades no acesso à saúde bucal e garantir que esse público não seja negligenciado (Simplício et al., 2024).

De todo modo, fica claro observar que as principais demandas odontológicas nos Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs) estão relacionadas a procedimentos de média complexidade que não são resolvidos na Atenção Básica e requerem acompanhamento especializado.

4 METODOLOGIA

4.1 DESENHO DO ESTUDO

Trata-se de um estudo observacional, descritivo, de abordagem quantitativa e transversal, com objetivo de analisar o perfil dos usuários, os tipos de demanda e o fluxo de atendimento em um Centro de Especialidades Odontológicas (CEO) do município de Porto Nacional, Estado do Tocantins.

4.2 LOCAL E PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

O local da pesquisa será o CEO – Centro de Especialidades Odontológicas, Setor Vila Nova, Porto Nacional – TO.

4.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população-alvo são todos os usuários atendidos no CEO – Centro de Especialidades Odontológicas, Setor Vila Nova, Porto Nacional – TO, durante o período específico de 6 meses. Amostragem não probabilística por conveniência, composta pelos usuários que comparecerem ao CEO no período definido e aceitarem participar do estudo.

4.4 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO

Usuários com 18 anos ou mais (ou responsáveis legais, no caso de menores de idade); que realizaram atendimento em pelo menos uma das especialidades ofertadas pelo CEO e que consentirem, por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

4.5 CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO

Pacientes que se recusarem a participar; prontuários com dados incompletos ou ilegíveis e atendimentos não finalizados ou apenas administrativos (ex: agendamento, triagem sem procedimento).

4.6 VARIÁVEIS

Variáveis Sociodemográficas

- ✓ Idade
- ✓ Sexo
- ✓ Escolaridade
- ✓ Município de residência

Variáveis Assistenciais

- ✓ Especialidade procurada (ex: endodontia, periodontia, cirurgia oral, PNE, etc.)
- ✓ Tempo de espera entre encaminhamento e atendimento
- ✓ Número de atendimentos realizados
- ✓ Procedimentos realizados
- ✓ Encaminhamento (origem)
- ✓ Situação do atendimento (concluído, em andamento, faltou, desistência)

Variáveis de Satisfação

- ✓ Avaliação do atendimento recebido
- ✓ Percepção sobre tempo de espera
- ✓ Acesso físico e acolhimento

4.7 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS, ESTRATÉGIAS DE APLICAÇÃO, ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Os instrumentos de coleta de dados, são: prontuários dos pacientes atendidos em 2025 (por especialidade) e também os relatórios emitidos pela coordenação da Unidade.

Nas estratégias de aplicação, os dados serão coletados por meio da análise documental dos registros do CEO, após autorização da coordenação da unidade. A aplicação será feita respeitando o sigilo, anonimato e os princípios éticos da pesquisa com seres humanos, conforme Resolução CNS nº 466/2012.

Na análise e apresentação dos dados, os dados coletados serão digitados em planilha do Excel. Será realizada análise descritiva, com cálculo de frequências absolutas e relativas, médias, medianas e desvios padrão. Os resultados serão apresentados por meio de: tabelas e gráficos (setores, colunas, linhas temporais) e cruzamentos entre variáveis (ex: demanda por especialidade × idade, tempo de espera × tipo de procedimento).

5 DELINEAMENTO DA PESQUISA

O presente estudo possui um delineamento observacional, descritivo, transversal e de abordagem quantitativa. Não haverá intervenção do pesquisador sobre as variáveis estudadas. O objetivo é observar, registrar e analisar os dados conforme ocorrem naturalmente no serviço prestado pelo Centro de Especialidades Odontológicas (CEO).

Busca-se descrever e caracterizar o perfil dos usuários atendidos, os tipos de demandas odontológicas, o fluxo de atendimentos e outros aspectos assistenciais. Não há intenção de estabelecer relações de causa e efeito, mas sim compreender a distribuição das variáveis em determinado período e contexto.

A coleta de dados será realizada em um único momento ou durante um intervalo de tempo pré-definido (6 meses), sem acompanhamento longitudinal dos usuários. Isso permite captar o “retrato” da situação atual do CEO, suas demandas e fluxos de atendimento. A abordagem quantitativa permite a mensuração objetiva dos dados e a análise estatística dos resultados.

6 ASPECTOS ÉTICOS

6.1 RISCOS

A pesquisa apresenta riscos mínimos aos participantes, conforme classificação da Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS). Os possíveis riscos são: quebra de sigilo, caso os dados não sejam adequadamente protegidos, e interpretação equivocada de informações coletadas, caso não sejam bem esclarecidas aos participantes.

6.2 BENEFÍCIOS

A pesquisa pode gerar dados importantes para melhorar a gestão e organização do fluxo de atendimentos, além de apoiar o planejamento das ações em saúde bucal no serviço especializado. No âmbito científico, pode contribuir para a produção de conhecimento sobre os serviços de saúde bucal no âmbito do SUS, especialmente na região Sul. Os participantes não terão benefícios diretos, mas podem ser beneficiados indiretamente caso os resultados contribuam para melhorias no serviço prestado.

6.3 CRITÉRIOS PARA SUSPENDER OU ENCERRAR A PESQUISA

A pesquisa poderá ser suspensa ou encerrada antecipadamente nos seguintes casos:

- ✓ Identificação de riscos éticos ou técnicos não previstos que possam comprometer a segurança ou o bem-estar dos participantes.
- ✓ Descumprimento das normas éticas estabelecidas pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP).
- ✓ Solicitação por parte da instituição parceira ou do CEP, mediante justificativa.
- ✓ Interrupção institucional das atividades do CEO durante o período de coleta, que inviabilize a continuidade do estudo.
- ✓ Falta de adesão significativa dos participantes, comprometendo a validade estatística da amostra.

7 DESFECHO

7.1 DESFECHO PRIMÁRIO

O desfecho primário do estudo será a caracterização da demanda e do perfil dos atendimentos realizados no Centro de Especialidades Odontológicas (CEO) – Setor Vila Nova, Porto Nacional – TO. Isso inclui: quantidade de atendimentos realizados por especialidade (ex: endodontia, periodontia, cirurgia oral, PNE), frequência de procedimentos por mês e tempo médio de espera entre o encaminhamento da Atenção Básica e o atendimento no CEO.

7.2 DESFECHOS SECUNDÁRIOS

Os desfechos secundários abrangem outros indicadores relevantes para compreensão mais aprofundada do fluxo e eficiência do serviço: perfil sociodemográfico dos usuários atendidos (idade, sexo, município de origem, escolaridade – se disponível nos dados coletados); taxa de absenteísmo e abandono de tratamento (proporção de pacientes que faltaram sem justificativa ou não finalizaram os atendimentos) e motivos de maior demanda por especialidade (por exemplo, endodontia relacionada à cárie avançada, cirurgia oral por dentes inclusos, etc.).

8 CRONOGRAMA

Quadro 1 - Cronograma da pesquisa

2025						2025 Após aprovação do CEP				
ETAPAS	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun	M.1	M.2	M.3	M.4	M.5
Escolha do tema	x									
Pesquisa bibliográfica	x	x	x							
Elaboração do Projeto	x	x	x	x						
Defesa do Projeto				x						
Submissão ao CEP					x					
Encontros com o(a) orientador(a)	x	x	x	x		x	x	x	x	x
Seleção dos participantes							x	x		
Levantamento dos dados								x		
Análise dos Resultados								x	x	
Escrita do Artigo Científico							x	x	x	x
Revisão do Artigo									x	
Defesa do Artigo										x
Submissão/Publicação do Artigo										x

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

9 ORÇAMENTO

Quadro 2 - Orçamento dos recursos gastos com a pesquisa

CATEGORIA: GASTOS COM RECURSOS MATERIAIS			
Itens	Quantidade	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
Resma de folha de A4 chamex Office de A4	1	24,00	24,00
Pasta portfólio	1	10,00	10,00
Impressões	4	45,00	180,00
Caneta bic	2	2,50	5,00
CATEGORIA: GASTOS COM RECURSOS HUMANOS			
Itens	Quantidade	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
Combustível	10l	6,50	65,00
CATEGORIA: FINANCIAMENTO TOTAL DA PESQUISA			
Categorias			Valor Total R\$
Gastos com recursos materiais			688,00
Gastos com recursos humanos			45,00
Valor Total:			1.017

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

Todas as despesas previstas serão cobertas por financiamento próprio.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Thyago Campos Leite de et al. Absenteeism of patients with special needs in dental specialties centers. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 10, n. 3, p. e40310313527, 2021.

BERTONCELLO, Paola. **Demanda e oferta por consultas odontológicas especializadas no município de Passo Fundo-RS**. Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para obtenção do Certificado de Especialização em Saúde Pública. Porto Alegre, 2021.

BEZERRA, I. C.; NOBRE, A. de Q.; PITOMBEIRA, M. G. V.; MATOS, I. C.; OLIVEIRA, A. C. de S. Serviços odontológicos na atenção secundária: (des)integração na rede de saúde bucal. **Gestão & Cuidado em Saúde**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. e11131, 2023.

MENDES, Júnia Oliveira Gabino; PAIXÃO, Lígia Cristelli; MARTINS, Renata Castro. Teleconsultorias odontológicas: quais as dúvidas mais prevalentes na área de cirurgia? **Arquivos Em Odontologia**. 60(10), p. 173-182, 2024.

MORAIS, I. de O. et al. Perfil dos pacientes atendidos pela especialidade de endodontia no Centro de Especialidades Odontológicas (CEO) de um município de médio porte no interior do estado da Paraíba. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 12, n. 6, p. e9012642025, 2023.

NAHUM, Ana Carolina Bueno. **Fatores que influenciam a demora no atendimento odontológico no Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Bauru**. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Odontologia – Centro Universitário Sagrado Coração – UNISAGRADO. Bauru, 2022.

OTTONI, Julimary Larissa Mendes et al. Odontologia para pacientes com necessidades especiais: análise a partir da avaliação externa do PMA/CEO, 2014, Brasil. **Rev. Temas em Saúde**. 21(5), p. 1-22, 2021.

PIRES, M. M. et al. Atendimento de pacientes com necessidades especiais em Centros de Especialidades Odontológicas brasileiros: Uma revisão integrativa da literatura. **Arquivos Em Odontologia**, 58, 245-255; 2022.

SANTOS, L. O. Centro de Especialidades Odontológicas: acesso como direito à saúde bucal. **Anais dos Seminários de Iniciação Científica**. 23(1), p. 1-15; 2019.

SILVA, Clarice Ferreira da. **Consultas de manutenção em prótese total e principais queixas dos pacientes**. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Odontologia da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2021.

SIMPLÍCIO, Isadora Maria Paiva et al. Análise temporal de procedimentos odontológicos especializados em uma região de saúde. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, 24(8), e15808, 2024.

SOUSA, E. W. N.; TSUNEMITSU, N. A.; PAGLIARINI, J. L.; TENORIO, S. L.; CARVALHO, Érika de N. S. de M.; CARNAÚBA, L. D. C.; DA COSTA NETO, I. R.; DE ARAÚJO, R. J. G. Análise do desempenho dos centros de especialidades odontológicas da regional de saúde metropolitana I do estado do Pará em 2022. **Brazilian Journal of Health Review**, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 1289–1300, 2024.

SPEZZIA, Sérgio. O papel dos centros de especialidades odontológicas na cobertura da demanda por atendimentos odontológicos no Município de São Paulo. **Trabalhos do 10ºSIEPEX**. v. 1 n. 10, 2021.

LIPPERT, Alessandra de Oliveira. **Centro de especialidades odontológicas como ponto de atenção na Rede de Saúde Bucal**. Dissertação apresentada ao Programa Pós-Graduação em Saúde Coletiva da Universidade Estadual de Londrina. Londrina, 2020.