



## REGULAÇÃO DE FILAS NA ATENÇÃO SECUNDÁRIA EM ODONTOLOGIA NO BRASIL E O PAPEL DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO: REVISÃO DE LITERATURA

 <https://doi.org/10.56238/levv15n43-082>

**Data de submissão:** 20/11/2024

**Data de publicação:** 20/12/2024

**Luis Felipe de Souza Silva**

Acadêmico de Graduação em Odontologia do Centro Universitário de Patos de Minas, Patos de Minas, MG, Brasil.  
E-mail: [luisouza@unipam.edu.br](mailto:luisouza@unipam.edu.br)

**Ana Luíza de Lima Abreu**

Acadêmico de Graduação em Odontologia do Centro Universitário de Patos de Minas, Patos de Minas, MG, Brasil.  
E-mail: [anaabreu@unipam.edu.br](mailto:anaabreu@unipam.edu.br)

**André Vinícius Fagundes Drumond**

Acadêmico de Graduação em Odontologia do Centro Universitário de Patos de Minas, Patos de Minas, MG, Brasil.  
E-mail: [andrefagundes@unipam.edu.br](mailto:andrefagundes@unipam.edu.br)

**Júlia Braga Cunha**

Acadêmico de Graduação em Odontologia do Centro Universitário de Patos de Minas, Patos de Minas, MG, Brasil.  
E-mail: [juliabragalg@unipam.edu.br](mailto:juliabragalg@unipam.edu.br)

**Layra Valéria de Faria Oliveira**

Acadêmico de Graduação em Odontologia do Centro Universitário de Patos de Minas, Patos de Minas, MG, Brasil.  
E-mail: [layrafaria@unipam.edu.br](mailto:layrafaria@unipam.edu.br)

**Marcelly Lorrany Lopes Carvalho**

Acadêmico de Graduação em Odontologia do Centro Universitário de Patos de Minas, Patos de Minas, MG, Brasil.  
E-mail: [marcellylorrany@unipam.edu.br](mailto:marcellylorrany@unipam.edu.br)

**Marielly Kémilly Sousa Alves**

Acadêmico de Graduação em Odontologia do Centro Universitário de Patos de Minas, Patos de Minas, MG, Brasil.  
E-mail: [mariellyksa@unipam.edu.br](mailto:mariellyksa@unipam.edu.br)

**Rafaella Evelyn Gonçalves Pereira**

Acadêmico de Graduação em Odontologia do Centro Universitário de Patos de Minas, Patos de Minas, MG, Brasil.  
E-mail: [rafaellaegp@unipam.edu.br](mailto:rafaellaegp@unipam.edu.br)



**Sabrina Medeiros Pereira**

Acadêmico de Graduação em Odontologia do Centro Universitário de Patos de Minas, Patos de Minas, MG, Brasil.

E-mail: [sabrinamedeiros@unipam.edu.br](mailto:sabrinamedeiros@unipam.edu.br)

**Tháisa Cristina de Souza Silva**

Acadêmico de Graduação em Odontologia do Centro Universitário de Patos de Minas, Patos de Minas, MG, Brasil.

E-mail: [thaisacsouzasilvaptc@unipam.edu.br](mailto:thaisacsouzasilvaptc@unipam.edu.br)

**Thiago de Amorim Carvalho**

Doutor em Odontologia. Docente do curso de Graduação em Odontologia do Centro Universitário de Patos de Minas, Patos de Minas, MG, Brasil.

E-mail: [thiagocarvalho@unipam.edu.br](mailto:thiagocarvalho@unipam.edu.br)

---

**RESUMO**

O prontuário eletrônico (PE) tem um papel crucial na regulação das filas na atenção secundária em odontologia no Brasil. A atenção secundária é representada pelos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) que tem como objetivo ampliar o acesso aos serviços especializados, como diagnóstico de câncer bucal, endodontia, periodontia, cirurgia oral menor e atendimento a pessoas com necessidades especiais. Este trabalho tem como objetivo analisar a gestão de filas na atenção secundária em odontologia no Brasil, destacando o papel do prontuário eletrônico como um instrumento essencial para melhorar a administração do acesso a serviços especializados e assegurar a continuidade do cuidado no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Para a análise, realizou-se uma revisão de literatura em bases de dados como Pubmed/Medline, Google Scholar, BVS e Scielo, considerando estudos publicados nos últimos 10 anos (2014-2024). Foram incluídos apenas artigos disponíveis na íntegra e em português, além de dados oficiais do Ministério da Saúde. A implementação de prontuários eletrônicos tem potencial para melhorar a gestão das demandas, melhorando a comunicação entre os níveis de atenção e garantindo continuidade no cuidado. Porém, há alguns desafios a serem enfrentados frente a implementação desse sistema, como a resistência de profissionais, a falta de capacitação e a infraestrutura inadequada. Apesar disso, a integração digital é vista como uma ferramenta promissora para otimizar o fluxo de trabalho e reduzir filas e promover um melhor atendimento aos pacientes.

**Palavras-chave:** Atenção Secundária à Saúde. Sistema Único de Saúde. Registros Eletrônicos de Saúde.

## 1 INTRODUÇÃO

A regulação das filas na saúde bucal segue o fluxo com a porta de entrada na atenção primária à saúde, composta principalmente pela Estratégia de Saúde da Família (ESF). A atenção secundária envolve os Centros de Especialidades Odontológicas (CEO), que buscam a integralidade e resolutividade dos atendimentos que não são realizados na atenção primária (Azevedo *et al.*, 2022).

Esses serviços são implementados e regulamentados pela Política Nacional de Saúde Bucal (PNSB), popularmente conhecida como Brasil Sorridente, esse programa visa garantir o acesso da população a todos os níveis de complexidade, objetivando a melhoria da qualidade da saúde bucal dos cidadãos (Costa *et al.*, 2023). Realizando ações como diagnóstico bucal, diagnóstico e detecção do câncer de boca, periodontia, cirurgia oral menor, endodontia e serviços para pacientes que possuem necessidades especiais, que necessitam de atenção especializada (Azevedo *et al.*, 2022).

Além disso, os prontuários eletrônicos são parte do financiamento e adesão da atenção básica, gerindo as informações e fazendo a qualificação dos serviços por meio da estratégia do e-SUS. Esses dados auxiliam os profissionais de saúde na detecção das demandas do território, para traçar estratégias de melhoria da saúde bucal (Valente *et al.*, 2023).

Dessa forma, com esse sistema de informações por meio do prontuário eletrônico quando integrado entre os níveis de atenção, auxiliam na comunicação entre atenção primária e secundária. No entanto, esse sistema ainda necessita de integralização e de qualificação dos profissionais de saúde para ser utilizado de forma efetiva (Valente *et al.*, 2023).

Portanto, o objetivo deste trabalho foi analisar a regulação de filas na atenção secundária em odontologia no Brasil, com foco na importância do prontuário eletrônico como ferramenta para otimizar a gestão do acesso a serviços especializados e garantir a continuidade do cuidado no Sistema Único de Saúde (SUS).

## 2 METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão narrativa da literatura com a seguinte pergunta norteadora: “Como a regulação de filas na atenção secundária em odontologia no Brasil pode ser aprimorada com o uso do prontuário eletrônico, e de que forma essa ferramenta contribui para otimizar o acesso aos serviços especializados e garantir a continuidade do cuidado no SUS?”. Além disso, foi utilizada a estratégia PCC, na qual se considerou o P (problema) o Centro de Especialidades Odontológicas, o C (conceito) a regulação da fila de espera e o C (contexto) o sistema eletrônico.

Os artigos foram buscados na base de dados Pubmed/Medline, Google Scholar Bireme, Biblioteca Virtual em Saúde- BVS, Scielo, dos últimos 10 anos. As palavras de busca utilizadas foram “Prontuário Eletrônico”, “SUS”, “Regulação de filas”, “Atenção secundária”, “Odontologia”, “Gestão

de filas", "Eficiência do atendimento", "Acesso a serviços odontológicos" e "Centro de Especialidades Odontológicas", acrescido do operador booleano "e" / "and".

Como critérios de inclusão dos artigos, foram considerados estudos disponíveis na íntegra e compreendidos entre os anos 2014 e 2024. Foram excluídas as literaturas cinzentas, como artigos apenas com resumos disponíveis, opiniões de especialistas, bem como, artigos em idiomas diversos ao português. Dados estatísticos de órgãos públicos, notícias e informações do Ministério da Saúde também foram incluídos na pesquisa.

A seleção dos artigos foi realizada da seguinte forma: primeiro, realizaram-se as buscas utilizando as palavras-chave, seguidas da aplicação dos filtros para excluir os artigos que não atendiam aos critérios estabelecidos. Em seguida, fez-se a leitura dos títulos, com a eliminação dos registros duplicados, e a análise dos resumos para verificar sua relevância em relação à questão do estudo. Por fim, procedeu-se com a leitura completa dos artigos selecionados.

### 3 REVISÃO DE LITERATURA E DISCUSSÃO

Ao longo dos anos, a Odontologia foi esquecida nas extremidades das políticas públicas de saúde, levando a criação de um hábito onde os cidadãos só procuravam atendimento odontológico em casos de extrema dor. Essa demora e os serviços ofertados na época levaram ao desenvolvimento de uma visão mutiladora da odontologia, visto que os procedimentos realizados eram apenas extrações. O Ministério da Saúde, visando mudar esse quadro, criou em 2004 a Política Nacional de Saúde Bucal (PNSB)- Brasil sorridente. (Sales *et al*, 2017).

Com a implementação do PNSB, houve uma grande inovação com a criação dos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO), que atuam com referências às equipes de saúde na atenção básica, resolvendo casos complexos que necessitam de um atendimento especializado e tendo como finalidade, suprir as demandas de tratamento geradas pelo aumento ao acesso odontológico. Esses centros oferecem serviços como diagnósticos bucais com ênfase em detecção de câncer, periodontia especializada, cirurgia oral menor dos tecidos moles e duros, endodontia e atendimento a portadores de necessidades especiais. (Galvão, 2019).

Como resultado, houve um grande aumento na demanda de atendimentos aos centros de especialidades, levando ao surgimento de um desafio à atenção secundária, suprir todas as necessidades dos pacientes. Além disso, a falta de profissionais no âmbito da saúde pública, que se dá devido a má remuneração, concomitante com a baixa qualidade de recursos e o ambiente de trabalho desfavorável, corroboram para o aumento de demandas e desafios. (Sales *et al*, 2017).

Com esses empecilhos, houve o desenvolvimento dos prontuários eletrônicos (PE), definido como um sistema de prontuário médico padronizado e digital. O PE foi iniciativa do Ministério da

Saúde e visa beneficiar todos os segmentos envolvendo a questão da saúde como um todo, além de possibilitar detalhamento específico de cada um dos pacientes. (Duarte *et al.*, 2016).

Nos últimos anos, a adoção do Prontuários Eletrônicos nos serviços de saúde pública, tem se expandido rapidamente em diversos países, devido ao seu grande potencial para aprimorar a qualidade, a continuidade, a segurança e a resolubilidade e eficácia das ações e serviços no setor de saúde (Nguyen *et al.*, 2014; O'Donnell *et al.*, 2018). Entretanto, há evidências que indicam variações nos níveis de aceitação e êxito em sua implementação (Nguyen *et al.*, 2014).

Além disso, a adoção do PE nos sistemas de saúde modifica o fluxo de trabalho e introduz mudanças nas práticas de saúde, resultando em impactos variados na qualidade do atendimento (Nguyen *et al.*, 2014). Dessa forma, a implementação do PE requer adaptações na organização do trabalho dentro da Estratégia de Saúde da Família (ESF) e demanda, conseqüentemente, a introdução de novas práticas profissionais, fundamentadas na capacitação e na educação continuada dos profissionais para lidar com um novo fluxo de informações. (Araújo *et al.*, 2014).

No Brasil, a estratégia e-SUS direciona e organiza o processo de modernização do sistema nacional de informações em saúde, atuando na operacionalização do Sistema de Informação em Saúde para a Atenção Básica (SISAB), com objetivo de estabelecer um novo modelo de gestão da informação que auxilie municípios e serviços de saúde na administração eficiente da Atenção Básica (AB), além de aprimorar a qualidade do cuidado oferecido aos usuários (Brasil, 2018).

O PE, além de atuar como prontuário do paciente, é esperado que auxilie na organização das demandas das unidades de saúde, no gerenciamento das agendas dos profissionais e na notificação dos procedimentos realizados no SIA/SUS. Dessa forma, a implementação no SUS deve promover a melhoria na qualidade dos dados registrados pelas equipes de saúde da família, simplificar o processo de registro de informações e reduzir a subnotificação (Thum *et al.*, 2019).

Além disso, o PE permite o registro de características individuais dos usuários, e a consolidação dos dados relativos a agravos e serviços de saúde por atributos de pessoas, grupos e populações, em níveis municipais, regionais, estaduais e nacionais. A partir da implementação do prontuário eletrônico no SUS, o monitoramento da situação de saúde e da gestão financeira pôde ser qualificado por meio da produção facilitada de relatórios assistenciais, diagnósticos situacionais e estudos epidemiológicos. Apesar de não estar implantado em todos os serviços de saúde do território nacional, existe um esforço do Ministério da Saúde (MS) para a sua institucionalização. (Toledo *et al.*, 2021)

Uma pesquisa realizada no município de Horizonte-CE, com 98 profissionais da saúde, mostrou por meio das respostas dos mesmos, que a implementação do PE trouxe resultados positivos no que diz respeito a possíveis contribuições para a melhoria dos serviços de saúde prestados e que a sua instalação foi primordial para uma melhoria na qualidade do atendimento dos usuários dos serviços de saúde (Rodriguez *et al.*, 2023). Este estudo ainda relata outras possibilidades de utilização do

prontuário eletrônico, como realizar o agendamento por hora marcada, monitoramento e análise dos dados para tomada de decisão, tornando o atendimento mais dinâmico e a gestão do cuidado ao paciente mais eficiente e eficaz. (Rodriguez *et al*, 2023).

A iniciativa do Ministério da Saúde de oferecer um prontuário eletrônico 100% público – o Prontuário Eletrônico do Cidadão – do e-SUS merece destaque, pois representa um passo importante para construção de uma atenção primária e secundária mais forte (Pilz, 2016). Porém ainda existem desafios significativos para a implementação e eficácia dos prontuários eletrônicos no SUS. (Toledo, 2021).

Dentre eles, a resistência dos profissionais de saúde é uma barreira de destaque, muitas vezes relacionada à falta de formação adequada, à insegurança no enfrentamento das novas tecnologias e ao aumento inicial da carga de trabalho de adaptação ao sistema. Além disso, os custos associados à instalação e manutenção de infraestruturas tecnológicas (como a aquisição de equipamentos e a garantia de conectividade em áreas remotas) também se tornam uma barreira, especialmente em cidades mais pequenas e com recursos limitados. A falta de padronização dos sistemas e a interoperabilidade limitada entre diferentes plataformas também dificultam a integração de dados entre as redes de cuidados e de saúde, comprometendo a eficácia e a continuidade dos cuidados (Toledo, 2021).

O uso da tecnologia para melhorar a regularização das filas odontológicas apresenta um grande potencial para otimizar os serviços no SUS. Sistemas integrados e plataformas digitais podem ser utilizados para mapear a demanda por serviços odontológicos em tempo real, priorizando casos mais urgentes e garantindo uma alocação mais eficiente de recursos. Essas inovações, relacionadas à capacitação de profissionais para o uso de ferramentas digitais, oferecem perspectivas promissoras para melhoria da eficiência, equidade e qualidade dos serviços odontológicos. (Navarro, 2024)

A capacitação profissional e a integração entre todos os níveis de atenção por meio do uso colaborativo de prontuários eletrônicos são fundamentais para a melhoria da saúde pública. Esta integração facilita a partilha de informação, permite cuidados mais contínuos e personalizados e aumenta a eficiência do sistema, reduzindo a duplicação e promovendo cuidados mais inclusivos e comprometidos. (Toledo, 2021)

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conclui-se que a regulação de filas na atenção secundária em odontologia no Brasil é um desafio que requer a integração de tecnologias, como o prontuário eletrônico, para otimizar a gestão dos serviços no Sistema Único de Saúde (SUS). Apesar dos avanços proporcionados pelo programa Brasil Sorridente e a criação dos Centros de Especialidades Odontológicas, a sobrecarga na demanda, a falta de profissionais capacitados e limitações estruturais comprometem a eficiência do atendimento.



Assim, a adoção de prontuários eletrônicos, quando implementada com capacitação profissional e infraestrutura adequada, representa uma ferramenta crucial para melhorar a comunicação entre os níveis de atenção, garantindo a continuidade do cuidado e promovendo um sistema de saúde bucal mais equitativo e resolutivo.



## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, T. V.; PIRES, S. R.; BANDIERA-PAIVA, P. Adoção de padrões para Registro Eletrônico em Saúde no Brasil. *Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde* [Internet], v. 8, n. 4, p. 554-566, out.-dez. 2014. Disponível em: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/440>. Acesso em: 3 dez. 2024.

AZEVEDO, Julia Schlichting et al. Atenção secundária em Odontologia e a articulação no processo de referência na Rede de Atenção em Saúde Bucal. *Revista da ABENO*, v. 22, n. 2, p. 1706-1706, 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Sistema de Informação em Saúde para a Atenção Básica – SISAB. Brasília, 2018. Disponível em: <https://sisab.saude.gov.br/>. Acesso em: 3 dez. 2024.

COSTA, Willian Silveira da et al. Os avanços do Programa Brasil Sorridente na atenção secundária em odontologia. *Revista CPAQV - Centro de Pesquisas Avançadas em Qualidade de Vida*, v. 15, n. 3, 2023.

DUARTE, Wilson Antônio. A importância do prontuário eletrônico – E-SUS para os municípios, 2016.

GALVÃO, Maria Helena Rodrigues. Acesso aos serviços de saúde bucal no Brasil: desigualdades na utilização e fatores associados à oferta de atenção secundária. 2019. 55 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) - Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019.

NAVARRO, Andrea Lopes Giannatasio. Tecnologia a favor da saúde bucal: novidades tecnológicas na área de odontologia. 2024.

NGUYEN, L.; BELLUCCI, E.; NGUYEN, L.T. Electronic health records implementation: an evaluation of information system impact and contingency factors. *International Journal of Medical Informatics*, v. 83, p. 779–96, 2014. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1386505614001233?via%3Dihub>. Acesso em: 3 dez. 2024.

O'DONNELL, A.; KANER, E.; SHAW, C.; HAIGHTON, C. Primary care physicians' attitudes to the adoption of electronic medical records: a systematic review and evidence synthesis using the clinical adoption framework. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, v. 18, p. 101, 2018. Disponível em: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6234586/>. Acesso em: 3 dez. 2024.

PILZ, Carlos. Desafios e propostas para a informatização da Atenção Primária no Brasil na perspectiva do prontuário eletrônico do e-SUS AB. UFRGS, 2016.

RODRIGUES, Ravena Moura. Análise da implantação do Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC) do e-SUS AB no município de Horizonte – CE. *Revista Controle*, v. 21, n. 2, p. 231–274, jun., 2023.

SALES, Alka Daby Nascimento. Regulação do acesso aos centros de especialidades odontológicas: o caso de um CEO do agreste pernambucano. *Asces*, 2017.

SILVA Marcos Alex Mendes et al. A caracterização da gestão da rede atenção á saúde bucal no estado do Rio Janeiro pelo perfil regional. *Physis Revista Coletiva*, v. 31, n. 04, p. e310417, 2021.



THUM, M. A.; BALDISSEROTTO, J.; CELESTE, R. K. Utilização do e-SUS AB e fatores associados ao registro de procedimentos e consultas da atenção básica nos municípios brasileiros. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 35, n. 2, e00029418, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/44wNdZPHsqZ7RRQ3FzPJpMp/?lang=pt>.

TOLEDO, Patrícia Pássaro da Silva et al. Prontuário Eletrônico: uma revisão sistemática de implementação sob as diretrizes da Política Nacional de Humanização. *Ciência & Saúde Coletiva* [online], v. 26, n. 6, 2021.

VALENTE, Ana Paula Portugal Chagas et al. O prontuário eletrônico do cidadão na atenção à saúde bucal no SUS. 2023.