



**Relatório do 2º Ciclo
da Avaliação Externa
do Programa de Melhoria
do Acesso e da Qualidade
dos Centros
de Especialidades
Odontológicas
PMAQ-CEO**

RESULTADOS PRINCIPAIS

Organizadores
Paulo Sávio Angeiras de Goes
Nilcema Figueiredo
Edson Hilan Gomes de Lucena
Petrônio José de Lima Martelli

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
Centro de Ciências da Saúde

Centro Colaborador em Vigilância
da Saúde Bucal do Ministério da Saúde

**Relatório do 2º Ciclo
da Avaliação Externa
do Programa de Melhoria
do Acesso e da Qualidade
dos Centros
de Especialidades
Odontológicas
PMAQ-CEO**

RESULTADOS PRINCIPAIS

Organizadores

**Paulo Sávio Angeiras de Goes
Nilcema Figueiredo
Edson Hilan Gomes de Lucena
Petrônio José de Lima Martelli**

**RECIFE | PE
2021**

EQUIPE TÉCNICA

2021 Ministério da Saúde.



Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citadas as fontes.

Tiragem: 1ª edição – 2021 – 500 exemplares

Suporte técnico, operacional e financeiro:

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria de Atenção Primária à Saúde
Esplanada dos Ministérios, Bloco G, Edifício
SEDE 7º Andar
CEP: 70058-900 - Brasília - DF
Tel. (61) 3315.9145 / (61) 3315.9055

Ministro da Saúde

Marcelo Antônio Cartaxo Queiroga Lopes

Secretário de Atenção Primária à Saúde

Raphael Câmara Medeiros Parente

Dir. do Departamento de Saúde da Família

Renata Maria de Oliveira Costa

Coordenadora-Geral de Saúde Bucal

Caroline Martins José dos Santos

Assessoria Técnica CGSB/DESF

Amanda Pinto Bandeira Rodrigues de Sousa
Ana Beatriz de Souza Paes
Betina Suziellen Gomes da Silva
Danillo Fagner Vicente de Assis
Flávia Santos Oliveira de Paula
Laura Cristina Martins de Souza
Mariana das Neves Sant'Anna Tunala
Nicole Aimee Rodrigues José
Renato Taqueo Placeres Ishigame
Sandra Cecília Aires Cartaxo
Sumaia Cristine Coser

Organizadores

Paulo Sávio Angeiras de Goes
Nilcema Figueiredo
Edson Hilan Gomes de Lucena
Petrônio José de Lima Martelli

Coordenação-Geral da Avaliação Externa do PMAQ-CEO

Prof. Dr. Paulo Sávio Angeiras de Goes

Equipe da Coordenação-Geral da Avaliação Externa do PMAQ-CEO

Prof. Dra. Nilcema Figueiredo
Prof. Dr. Edson Hilan de Lucena
Prof. Dr. Petrônio José de Lima Martelli

Coordenação Macrorregional da Avaliação Externa do PMAQ-CEO

Prof. Dra. Érika Bárbara Abreu Fonseca Thomaz (UFMA); RO, AC, AM, AP, TO, PA, RR e MA
Prof. Dr. Fernando Neves Hugo (UFRGS); RS, SC e PR
Prof. Dr. Marcos Azeredo Furquim Werneck (UFMG); MG, DF, GO, MS e MT
Prof. Dra. Maria Erclia de Araújo – USP (FO-USP); SP, RJ e ES
Prof. Dr. Petrônio José de Lima Martelli (UFPE); AL, BA, SE, PE
Prof. Dr. Wilton Wilney Nascimento Padilha (UFPB); PB, CE, RN e PI.

Apoiadores da rede de pesquisa

Prof. Dra. Gabriela da Silveira Gaspar (UFPE)
Prof. Dra. Fernanda Campos de Almeida Carrer (FO-USP)
Prof. Dra. Elisa Miranda Costa

Coordenação Estadual da Avaliação Externa do PMAQ-CEO

Prof. Dra. Andrea Neiva da Silva (UFF)
Prof. Dra. Andreia Medeiros Rodrigues Cardoso (UNIPÊ)
Prof. Dra. Cláudia Flemming Colussi (UFSC)
Prof. Dra. Danielle Tupinambá Emmi (UFPA)
Prof. Dra. Elizabeth Cristina Fagundes de Souza (UFRN)
Prof. Dr. Erivan Clementino Gualberto Júnior (UFAM)
Prof. Dra. Izabel Maia Novaes (UFAL)
Prof. Dra. Mara Vasconcelos (UFMG)
Prof. Dra. Maria de Fátima Nunes (UFG)
Prof. Dra. Maria Eneide Leitão Almeida (UFC)
Prof. Dra. Mariana Gabriel (UMC)
Prof. Dr. Otacílio Batista de Sousa Netto (UFPI)
Prof. Dra. Rejane Christine de Sousa Queiroz (UFMA)
Prof. Dr. Roger Keller Celeste (UFGRS)
Prof. Dr. Ronald Pereira Cavalcanti (UFPE)
Prof. Dr. Samuel Jorge Moysés (PUC/PR)
Prof. Dra. Thaís Regis Aranha Rossi (UFBA)
Prof. Dra. Valéria Rodrigues de Lacerda (UFMS)

Coordenação editorial

Marcelo Negromonte

Projeto gráfico e diagramação

Adrianna Coutinho

Revisão

Virginia França

Os quadros e figuras constantes na obra, quando não indicados por fontes externas, são de autoria própria.

Impresso no Brasil / Printed in Brazil

Ficha Catalográfica

G598r Goes, Paulo Sávio Angeiras de
Relatório do 2º ciclo da avaliação externa do Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas PMAQ-CEO : resultados principais / Organizadores: Paulo Sávio Angeiras de Goes ... [et al]. – São Paulo : FOUASP, 2021.
152p.

ISBN: 978-65-5787-027-3

1. Relatório. 2. Avaliação dos serviços de saúde. 3. Serviços de saúde bucal. I. Goes, Paulo Sávio Angeiras de. II. Figueiredo, Nilcema. III. Lucena, Edson Hilan Gomes de. IV. Martelli, Petrônio José de Lima. V. Título.

CDD 617.601

Ficha catalográfica elaborada por Fábio Jastwebski – CRB8/5280

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	13
2. INTRODUÇÃO.....	15
3. OBJETIVOS.....	18
3.1 Objetivo Geral	18
3.2 Objetivos Específicos	18
4. ASPECTOS TEÓRICOS E METODOLÓGICOS DA AVALIAÇÃO EXTERNA DO PMAQ-CEO.....	19
4.1 Tipo de estudo	19
4.2 Caracterização do local de estudo, rede colaborativa à pesquisa e operacionalização da avaliação	19
4.3 Seleção dos sujeitos participantes para o estudo	21
4.4 Trabalho de campo	22
4.5 Coleta de dados	23
4.6 Análise dos dados	23
4.7 Implicações éticas	24
5. RESULTADOS.....	25
5.1 Resultados principais da avaliação externa do PMAQ-CEO.....	26
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	123
7. MAPA DE INDICADORES	125
NOTAS METODOLÓGICAS.....	143
REFERÊNCIAS	147
ANEXOS.....	149

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAO-CEO



Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAO-CEO



LISTA DE TABELAS

Tabela 1.	<i>Distribuição dos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO), por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo)</i>	27
Tabela 2.	<i>Horário de funcionamento dos CEO no Brasil, em percentual, por Unidade Federativa. Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo)</i>	29
Tabela 3.	<i>Adequação visual do CEO em conformidade com o Manual de Aplicação da Marca Brasil Sorridente, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo)</i>	32
Tabela 4.	<i>Acessibilidade física nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo)</i>	36
Tabela 5a.	<i>Características estruturais e Ambiente do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo)</i>	38
Tabela 5b.	<i>Características estruturais e Ambiente do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo)</i>	40
Tabela 6a.	<i>Características Estruturais e Ambiente do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo)</i>	43
Tabela 6b.	<i>Características Estruturais e Ambiente do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo)</i>	45
Tabela 7a.	<i>Características Estruturais e Ambiente do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo)</i>	46
Tabela 7b.	<i>Características Estruturais e Ambiente do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo)</i>	48
Tabela 8.	<i>Motivo de falta de atendimento nos últimos 12 meses, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo)</i>	50
Tabela 9a.	<i>Ações para Organização do Processo de Trabalho do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo)</i>	52
Tabela 9b.	<i>Ações para Organização do Processo de Trabalho do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo)</i>	54
Tabela 10.	<i>Apoio Institucional para o CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo)</i>	56
Tabela 11a.	<i>Formação complementar de gerentes e dentistas das especialidades obrigatórias nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014</i>	58
Tabela 11b.	<i>Formação complementar de gerentes e dentistas das especialidades obrigatórias nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo)</i>	60
Tabela 12a.	<i>Percentual de CEO que executam ações de Educação Permanente (EP), por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo)</i>	62

Tabela 12b.	Percentual de CEO que executaram ações de Educação Permanente (EP), por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo)	64
Tabela 13.	Número de Cirurgiões Dentistas segundo o tipo de agente contratante dos, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo)	66
Tabela 14.	Tipo de vínculo dos Cirurgiões dentistas, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).....	68
Tabela 14a.	Plano de carreiras e adicional financeiro por desempenho nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).....	70
Tabela 14b.	Plano de carreiras e adicional financeiro por desempenho nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).....	71
Tabela 15a.	Apoio Matricial nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).....	72
Tabela 15b.	Apoio Matricial nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (2º Ciclo).....	74
Tabela 16a.	Planejamento das ações nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).....	76
Tabela 16b.	Planejamento das ações nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).....	78
Tabela 17a.	Organização da agenda da equipe do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).....	80
Tabela 17b.	Organização da agenda da equipe do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018.....	82
Tabela 18.	Organização dos prontuários no CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).....	84
Tabela 19a.	CEO na Rede de Atenção à Saúde: protocolos clínicos de encaminhamento, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).....	86
Tabela 19b.	CEO na Rede de Atenção à Saúde: protocolos clínicos de encaminhamento, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).....	88
Tabela 20.	CEO na Rede de Atenção à Saúde: referência e contrarreferência, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).	90
Tabela 21.	Processo de trabalho em Estomatologia e Endodontia, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).....	92
Tabela 22a.	Processo de trabalho em Periodontia e Pacientes com Necessidades Especiais, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).....	94
Tabela 22b.	Processo de trabalho em Periodontia e Pacientes com Necessidades Especiais, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).....	96

Tabela 23a.	Processo de trabalho em Cirurgia Oral Menor, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).....	98
Tabela 23b.	Processo de trabalho em Cirurgia Oral Menor, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).....	100
Tabela 24.	Satisfação do usuário – acesso e agendamento no CEO (parte 1), por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).....	101
Tabela 25a.	Satisfação do usuário – acesso e agendamento no CEO (parte 2) por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).....	102
Tabela 25b.	Satisfação do usuário – acesso e agendamento no CEO (parte 2), por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).....	104
Tabela 26a.	Satisfação do usuário – acolhimento, vínculo e responsabilização, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).....	106
Tabela 26b.	Satisfação do usuário – acolhimento, vínculo e responsabilização, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).....	108
Tabela 27a.	Satisfação do usuário – acolhimento, vínculo e responsabilização, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).....	110
Tabela 27b.	Satisfação do usuário – acolhimento, vínculo e responsabilização, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).....	112
Tabela 28a.	Satisfação e participação do usuário, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).....	114
Tabela 28b.	Satisfação e participação do usuário, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).....	116
Tabela 29a.	Avaliação do usuário, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).....	118
Tabela 29b.	Avaliação do usuário, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).....	120

LISTA DE SIGLAS

AB	Atenção Básica
ACS	Agentes Comunitários de Saúde
APS	Atenção Primária em Saúde
ASS	Atenção Secundária em Saúde
CAAE	Certificado de Apresentação de Apreciação Ética
CECOL	Centro Colaborador em Vigilância em Saúde Bucal
CEO	Centro de Especialidade Odontológica
CEP	Comitê de Ética e Pesquisa
CGSB	Coordenação-Geral de Saúde Bucal
CIT	Comissão Intergestores Tripartite
CNS	Conselho Nacional da Saúde
DSF	Departamento de Saúde da Família
DTM	Distúrbios Temporomandibulares
EaD	Ensino à Distância
EA-PMAQ-CEO	Avaliação Externa do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidade Odontológicas
GG	Grupo Gestor
IEP	Instituições de Ensino e Pesquisa
LRPD	Laboratórios Regionais de Prótese Dentária
MS	Ministério da Saúde
ONG	Organização Não-Governamental
OS	Organização Social
OSCIP	Organização Social Civil de Interesse Público
PEC	Prontuário Eletrônico do Cidadão
PMAQ	Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade
PMAQ-CEO	Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidade Odontológicas
PNE	Pacientes com Necessidades Especiais
PNSB	Política Nacional de Saúde Bucal
SAPS	Secretaria de Atenção Primária à Saúde
SB	Saúde Bucal
SIA	Sistema de Informação Ambulatorial
SUS	Sistema Único de Saúde
UBS	Unidade Básica de Saúde
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UOM	Unidades Odontológicas Móveis
USF	Unidade de Saúde da Família



APRESENTAÇÃO

1

O Ministério da Saúde tem priorizado a execução da gestão pública com base em ações de monitoramento e avaliação. São muitos os esforços empreendidos para implementação de iniciativas que reconheçam a qualidade dos serviços de saúde ofertados à sociedade brasileira, estimulando a ampliação do acesso nos diversos contextos existentes no país.

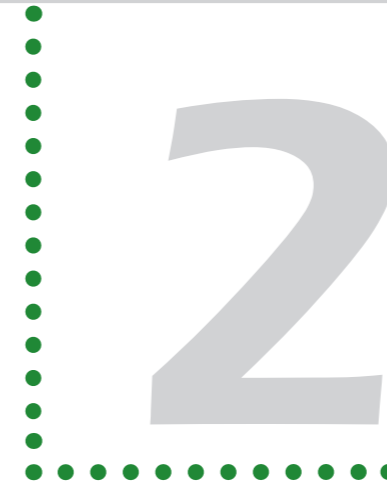
O conjunto de ações e atividades desenvolvidas no âmbito do Saúde Mais Perto de Você, no qual se insere o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO), apresenta-se como uma das principais estratégias indutoras da qualidade no Ministério da Saúde. Entre os objetivos do programa, destaca-se a institucionalização da cultura de avaliação dos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) no Sistema Único de Saúde (SUS).

Neste contexto, apresentamos o relatório da Avaliação Externa do 2º Ciclo do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas: Resultados Principais, ação da segunda fase do PMAQ-CEO realizada em parceria com Instituições de Ensino e pesquisa (IEP), na qual foi efetuado um conjunto de atividades que averiguou as condições de acesso e de qualidade da totalidade dos CEO.

Dessa forma, esperamos contribuir ao conhecimento das informações necessárias à tomada de decisão para a construção de evidência sobre a melhoria do processo de trabalho dos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO), bem como, para a ampliação do acesso e da qualidade dos serviços de saúde bucal ofertados à população brasileira.



INTRODUÇÃO



A Política Nacional de Saúde Bucal (PNSB), o Brasil Sorridente, constitui-se de uma série de medidas que têm como objetivo garantir as ações de promoção, prevenção e recuperação da saúde bucal dos brasileiros, entendendo que esta é fundamental para a saúde geral e para a qualidade de vida da população. Sua principal meta é a reorganização da prática e a qualificação das ações e serviços oferecidos, reunindo ações em saúde bucal voltadas para os cidadãos de todas as idades, com ampliação do acesso ao tratamento odontológico gratuito aos brasileiros, por meio do Sistema Único de Saúde (SUS) (Brasil, 2004; Brasil, 2016).

Esta política, tem modificado a vida de milhões de brasileiros por meio do acesso a serviços odontológicos de forma universal através do Sistema Único de Saúde (SUS). Esses serviços são ofertados em Unidades de Saúde Família (USF)/Postos de Saúde, Unidades Odontológicas Móveis (UOM), Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) e hospitais. Além desses serviços, o Brasil Sorridente conta com Laboratórios Regionais de Prótese Dentária (LRPD), que colaboram com a confecção laboratorial de próteses dentárias, servindo de apoio para USF, UOM e CEO. O Brasil Sorridente tem interface com diversas ações e programas do Ministério da Saúde, como o Brasil Sorridente Indígena, Programa Saúde na Escola, Plano Nacional para Pessoas com Deficiência, Convenção de Minamata e Fluoretação das Águas de Abastecimento Público, entre outras (<https://aps.saude.gov.br/ape/brasilsorridente>). Desta feita, efetiva-se uma Rede de Atenção em Saúde Bucal que garanta o cuidado nos níveis de atenção Primária, Secundária e Terciária.

Os CEO são estabelecimentos de Atenção Secundária em Saúde Bucal, considerados uma inovação da PNSB, devendo se constituir em unidades de referência para a Atenção Primária, integrados ao processo de planejamento loco-regional, que utilizam os mecanismos

de referência e contrarreferência, o apoio matricial e a educação permanente em saúde como instrumentos para assegurar a integralidade do atendimento (Figueiredo & Goes, 2009; Figueiredo et al. 2012). A disponibilidade desses serviços foi iniciada em 2004, representou um avanço para a consolidação da Política Nacional de Saúde Bucal e sua rede de atenção. Atualmente a marca ultrapassa 1000 estabelecimentos implantados em todas as regiões do país.

Os CEO têm sido objeto de estudos acadêmicos e oficiais. Uma revisão integrativa recente que averiguou estudos até o ano de 2017, mostrou que apesar da diversidade metodológica e terminológica dos termos utilizados nas pesquisas, os estudos contribuíram para a reflexão sobre atenção secundária à saúde bucal no Brasil. Destaca-se, porém, a importância para o maior rigor metodológico, permanecendo o desafio a maior vinculação das avaliações aos serviços, para que seus resultados contribuam para a melhoria dos mesmos (Rios & Colussi, 2020). Outros estudos após este período de análise podem ser destacados, principalmente com o advento do 1º Ciclo do PMAQ-CEO, o qual possibilitou inúmeras publicações. O panorama das principais pesquisas desenvolvidas têm mostrado avanços e desafios (Figueiredo et al, 2020).

Nas últimas décadas, tem crescido as iniciativas à institucionalização da avaliação em saúde no Brasil (Felisberto, E et al, 2012), em sendo o Programa de Melhoria do Acesso e Qualidade da Atenção Primária(PMAQ-AB) e para os Centros de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO)(Goes et al, 2018) exemplos da avaliação no âmbito da Política Nacional de Saúde Bucal no SUS, havendo dois ciclos avaliativos do PMAQ-CEO. O 1º Ciclo do PMAQ-CEO apontou para possíveis desigualdades de acesso, disponibilidade iníqua de recursos materiais e humanos, dentro dos Centros de

Especialidades Odontológicas. Os resultados avaliativos do 1º Ciclo do PMAQ-CEO podem ser apreciados em Relatório (Figueiredo, N, Goes PSA, Martelli, PJL, 2016) e livro (Figueiredo, N, Goes PSA, Martelli, PJL, 2016). Além de outras publicações científicas.

O 2º Ciclo do Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção dos Centros de Especialidades Odontológicas foi instituído por meio da Portaria nº 1.599, de 30 de setembro de 2015, que foi organizado em três fases e um eixo estratégico transversal de desenvolvimento que compõem um ciclo contínuo de melhoria do acesso e da qualidade dos CEO, estabelecidos em: 1ª fase - Adesão e Contratualização; 2ª fase - Certificação e 3ª fase - Recontratualização, além do eixo estratégico transversal de desenvolvimento (BRASIL, 2015).

O marco teórico-metodológico que direcionou a avaliação externa é a abordagem sistêmica com a tríade: estrutura-processo-resultados (Donabedian, 1986). Os aspectos da estrutura, envolvem a estrutura física, bem como, o provimento de recursos materiais e humanos; o processo, envolvem as ações de governança, organização e planejamento dos serviços de saúde; e, os resultados, foram aferidos pelo efeito dos CEO sobre a satisfação dos usuários. Esses estabelecimentos foram avaliados sob a ótica dos gerentes, profissionais e usuários do CEO, de forma a se conhecer a qualidade do cuidado e contribuir para o processo de tomada de decisão (BRASIL, 2015).

Portanto, identificar os principais resultados do 2º Ciclo, e compará-lo ao Ciclo anterior, permite aos atores sociais envolvidos conhecer os possíveis avanços da qualidade dos serviços de saúde bucal, que desafios ainda permanecem latentes e se surgiram novas dificuldades.

3

3.1 Objetivo Geral

Verificar *in loco* um conjunto de padrões de qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO), no âmbito do PMAQ-CEO, visando subsidiar o processo de certificação de qualidade e a tomada de decisão na definição de parâmetros de qualidade para melhoria e expansão das ações de atenção e prevenção em todo território nacional.

3.2 Objetivos Específicos

- Observar e descrever a infraestrutura dos CEO;
- Identificar o cumprimento dos padrões de qualidade referentes ao componente processo;
- Conhecer a percepção e satisfação dos usuários quanto ao CEO no que se refere ao seu acesso e utilização;
- Analisar a qualidade da estrutura, processo e resultado dos CEO.

4

4.1 Tipo de estudo

Realizou-se estudo avaliativo no qual a posição do avaliador foi externa à intervenção, com caráter quantitativo, observacional e transversal, denominada Avaliação Externa do PMAQ-CEO (Goes et al., 2018).

O PMAQ-CEO organizou-se em três fases e um eixo estratégico transversal de desenvolvimento, que compõem um ciclo contínuo de melhoria do acesso e da qualidade dos CEO, a saber: 1– Adesão e Contratualização; 2– Certificação; e 3– Recontratualização. O eixo estratégico transversal de desenvolvimento foi organizado em cinco dimensões: Autoavaliação, Monitoramento dos Indicadores, Educação Permanente, Apoio Institucional e Cooperação Horizontal.

A Avaliação Externa é uma das etapas para a certificação dos CEO, sendo caracterizada pelo levantamento de informações com base em instrumentos formulados pela Coordenação-Geral de Saúde Bucal do Ministério da Saúde (CGSB/MS), em parceria com Instituições de Ensino e Pesquisa (IEP) e aprovados pela Comissão Intergestores Tripartite (CIT). Neste relatório são apresentados os resultados principais desta etapa, os quais serviram para a base de certificação pelo Ministério da Saúde.

4.2 Caracterização do local de estudo e rede colaborativa à pesquisa

O estudo foi realizado *in loco* em todos os CEO do Brasil que estavam habilitados pelo Ministério da Saúde até o mês de agosto de 2018, independente de terem feito adesão ou não ao 2º ciclo do PMAQ-CEO, totalizando assim 1.097 Centros de Especialidades Odontológicas. Entretanto, não foi possível efetuar a avaliação em 55 CEO, de modo que o número final de CEO avaliados foi de 1.042.

A operacionalização da Avaliação Externa PMAQ-CEO ocorreu a partir de uma rede colaborativa como referência técnica e científica para a discussão, implementação e execução deste estudo, haja vista que o desenvolvimento de ações contou com a participação de outras instituições de ensino e pesquisa.

Todas as ações estiveram sob a coordenação geral de representantes do Centro Colaborador em Vigilância em Saúde Bucal do Ministério da Saúde da Universidade Federal de Pernambuco (CECOL/MS/UFPE) e da Coordenação-Geral de Saúde Bucal/Departamento de Saúde da Família/Secretaria de Atenção primária à Saúde (CGSB/DSF/SAP), sendo as outras instituições participantes, as quais coordenaram a pesquisa nas seguintes macrorregiões brasileiras:

- Universidade Federal do Maranhão – Macrorregião Norte e estado do Maranhão
- Universidade Federal de Minas Gerais – Macrorregião Centro-Oeste e Minas Gerais
- Universidade Federal da Paraíba e Universidade Federal de Pernambuco – Macrorregião Nordeste
- Universidade de São Paulo (Faculdade de Odontologia) – Macrorregião Sudeste
- Universidade Federal do Rio Grande do Sul – Macrorregião Sul

Os representantes de cada instituição e a coordenação geral do estudo constituíram o grupo gestor da pesquisa (GG-AE-PMAQ-CEO). No entanto, para melhor operacionalização das ações, também foram agregados coordenadores estaduais indicados pelo GG-AE-PMAQ-CEO e avaliadores de qualidade da AE-PMAQ-CEO. Os coordenadores estaduais são professores e/ou pesquisadores com notório saber na área de saúde bucal coletiva (Apêndice A).

Os avaliadores de qualidade da AE-PMAQ-CEO (Apêndice B), foram selecionados e capacitados pelas Instituições

de Ensino e Pesquisa (IEP), através de um Curso de Especialização em Política, Planejamento, Gestão e Avaliação em Saúde Bucal, desenvolvido na modalidade de Ensino à Distância (EaD), contendo uma carga horária total de 450 horas, com número total de 30 créditos coordenado pela UFPE.

O curso garantiu a qualificação teórica e conceitual em planejamento, gestão e avaliação de serviços e programas de saúde bucal aos avaliadores como também a qualificação da prática avaliativa, através da realização da coleta de dados da pesquisa, da análise das práticas em avaliação e da construção de planos de intervenção às realidades pesquisadas, através de estudos mais detalhados sobre a avaliação.

A rede colaborativa do projeto reconhece o CEO como importante iniciativa da Política Nacional de Saúde Bucal, à medida que esta pesquisa pôde então fornecer subsídios tanto para comunidade acadêmica quanto para o serviço público, particularmente para gestores, profissionais e usuários dos CEO no tocante à planejamento, gestão e avaliação para tomada de decisão em saúde bucal baseada em evidências científicas.

4.3 Seleção dos sujeitos participantes para o ciclo de avaliação

Os padrões de qualidade dos serviços foram respondidos por dois profissionais: o gerente do CEO, ou o profissional que agregava o maior conhecimento sobre o processo de trabalho do serviço e um cirurgião-dentista de qualquer especialidade, que estivesse no serviço no momento da avaliação.

Para as entrevistas com os dez usuários foram recrutados aqueles que estavam no serviço no momento da avaliação

externa aguardando atendimento, maiores de 18 anos e que não estivessem pela primeira vez no CEO.

Crêterios de Inclusão

Todos os estabelecimentos de atenção secundária em saúde bucal habilitados pelo Ministério da Saúde como CEO, que fizeram ou não adesão ao 2ª Ciclo do PMAQ-CEO.

Crêterios de Exclusão

Os CEO que estavam fechados, em reforma, foram desabilitados pelo Ministério da Saúde ou que se recusaram a participar da Avaliação Externa.

4.4 Trabalho de campo

A Avaliação Externa consistiu-se no levantamento de informações para análise das condições de acesso e de qualidade dos CEO, através do qual se buscou reconhecer e valorizar os esforços e resultados dos profissionais dos CEO e dos gestores municipais/estaduais de saúde bucal na qualificação da atenção especializada em saúde bucal.

O processo de Avaliação Externa, também, possibilitou: (a) reforçar práticas de cuidado, gestão e educação que contribuam para a melhoria permanente da atenção à saúde ofertada ao cidadão; (b) fortalecer ações e estratégias das gestões do SUS que qualifiquem as condições e relações de trabalho; (c) subsidiar a reconstrução das equipes/centros de forma singularizada, respeitando suas potencialidades e dificuldades; (d) conhecer a satisfação do usuário deste serviço para fortalecer sua participação no esforço de qualificação permanente do SUS; (e) contribuir para o planejamento e construções de ações na Rede de Atenção à Saúde (RAS); (f) construir estratégias nos CEO, de acordo com a singularidade dos territórios, buscando a equidade no financiamento e alocação dos recursos de saúde com a participação das três esferas de governo.

4.5 Coleta de dados

Durante o período de outubro a dezembro de 2018, 85 avaliadores da qualidade do PMAQ-CEO aplicaram instrumentos para verificação de padrões de acesso e qualidade alcançados pelos profissionais e pela gestão. Foram realizadas observações de infraestrutura do CEO, entrevista com o gerente do CEO, com um cirurgião-dentista do CEO, com usuários e verificação de documentos (Brasil, 2017). Os dados foram coletados de forma eletrônica através de tablets e transferidos pela web para consolidação de um banco de dados que serviu para posterior análise da certificação dos CEO, realizada pelo Ministério da Saúde.

Instrumento de coleta de dados

O instrumento de avaliação externa foi organizado em três módulos, conforme o método de coleta das informações:

Módulo I – Observação no CEO: objetivou avaliar as condições de estrutura, equipamentos, instrumentais e insumos do estabelecimento.

Módulo II – Entrevista com o gerente do CEO e um cirurgião-dentista, de qualquer especialidade: objetivou obter informações sobre o processo de trabalho, organização do serviço e do cuidado para os usuários.

Módulo III – Entrevista com usuários no CEO: verificou a satisfação e percepção dos usuários quanto aos serviços especializados de saúde bucal no que se refere ao seu acesso e utilização.

4.6 Análise dos dados

Os dados obtidos para o presente relatório foram analisados a partir de uma análise estatística descritiva, na qual foram estimadas médias, desvio-padrão, frequências relativas e absolutas. As análises estatísticas que ocorreram para as etapas descritas foram feitas pelos Programas: Microsoft Office Excel e Stata 14.0.

4.7 Implicações éticas

Esta pesquisa foi aprovada, no dia 30 de janeiro de 2018, pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal Pernambuco (UFPE), CAAE: 23458213.0,0000.5208. Este tipo de pesquisa se enquadra na modalidade de risco mínimo de acordo com a Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), havendo a necessidade de se obter um termo de consentimento por parte do sujeito ou responsável.

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



RESULTADOS

5

Os resultados do 2º Ciclo são apresentados juntamente com os do 1º Ciclo para permitir a comparação entre os resultados das pesquisas realizadas em 2014 e 2018.

A apresentação dos resultados da AE-PMAQ-CEO foca na descrição do conjunto de dimensões, as quais foram utilizadas como variáveis pela Coordenação-Geral de Saúde Bucal/Departamento de Saúde da Família/Secretaria de Atenção Primária à Saúde (CGSB/DSF/SAP) para a classificação final da certificação. É preciso esclarecer que o presente relatório, não pretende esgotar todas as variáveis coletadas nos diferentes módulos do instrumento, mas possibilitar aos gestores de diferentes níveis e profissionais que atuam nesses serviços um olhar que lhe permitam compreender, de alguma forma, a sua classificação. Deve ser ainda enunciada que a composição final da classificação, feita após a AE-PMAQ-CEO, utilizou um sistema de pesos atribuídos pela CGSB/DASF/SAPS/MS que não foram considerados na presente descrição.

Deve-se ainda levar em consideração que para todas as questões onde havia a indagação acerca da existência de documentos que comprovasse a resposta, a mesma só foi considerada como positiva após a comprovação solicitada pelo avaliador.

5.1 Resultados principais da avaliação externa do PMAQ-CEO

a) Distribuição territorial e horário de funcionamento dos CEO no Brasil

A análise da distribuição territorial dos CEO demonstrou desigualdade inter e intra regional na implantação desses serviços. Sendo a região Norte a que possui o menor número desses estabelecimentos de saúde e a região Nordeste com o maior número. O estado com maior número de CEO é São Paulo.

No 2º Ciclo, observou-se a distribuição heterogênea dos CEO, com as regiões Nordeste e Sudeste concentrando o maior número de Centros de Especialidades Odontológicas, enquanto a região Norte permanece com a menor oferta do serviço. O estado de São Paulo continua concentrando um maior número de CEO, enquanto os estados do Acre e Roraima apresentam menor quantidade (Tabela 1).

Tabela 1. Distribuição dos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO), por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).

Região UF	1º Ciclo (N=932)							2º Ciclo (N=1042)						
	Tipo de CEO						Total	Tipo de CEO						Total
	Tipo I		Tipo II		Tipo III			Tipo I		Tipo II		Tipo III		
n	%	n	%	n	%	n	n	%	n	%	n	%	n	
N	24	40,0	26	43,3	10	16,7	60	25	37,9	29	43,9	12	18,2	66
AC	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
AM	2	18,2	8	72,7	1	9,1	11	2	15,3	8	61,5	3	23,0	13
AP	1	33,3	0	0,0	2	66,7	3	0	0,0	0	0,0	2	66,6	2
PA	16	55,2	8	27,6	5	17,2	29	18	56,2	10	31,2	4	12,5	32
RO	0	0,0	6	85,7	1	14,3	7	7	77,7	1	11,1	0	0,0	8
RR	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
TO	4	57,1	2	28,6	1	14,3	7	4	57,1	1	14,2	2	28,5	7
NE	144	40,3	164	45,9	49	13,7	357	187	45,6	169	41,2	54	13,2	410
AL	11	50,0	10	45,5	1	4,5	22	16	64,0	9	36,0	0	0,0	25
BA	29	38,7	38	50,7	8	10,7	75	31	39,7	40	51,2	7	8,9	78
CE	37	46,3	16	20,0	27	33,8	80	31	41,8	13	17,5	30	40,5	74
MA	3	11,5	22	84,6	1	3,8	26	6	21,4	20	71,4	2	7,1	28
PB	33	62,3	16	30,2	4	7,5	53	60	73,1	18	21,9	4	4,8	82
PE	17	42,5	21	52,5	2	5,0	40	26	44,8	26	44,8	6	10,3	58
PI	14	50,0	13	46,4	1	3,6	28	16	53,3	13	43,3	1	3,3	30
RN	0	0,0	21	91,3	2	8,7	23	1	4,0	22	88,0	2	8,0	25
SE	0	0,0	7	70,0	3	30,0	10	0	0,0	8	80,0	2	20,0	10
SE	112	33,2	199	59,1	26	7,7	337	126	34,6	202	55,5	36	9,9	364
ES	6	66,7	2	22,2	1	11,1	9	7	77,7	1	11,1	1	11,1	9
MG	27	32,5	54	65,1	2	2,4	83	31	34,0	54	59,3	6	6,5	91
RJ	16	24,2	44	66,7	6	9,1	66	19	25,6	47	63,5	8	10,8	74
SP	63	35,2	99	55,3	17	9,5	179	69	36,3	100	52,6	21	11,1	190
S	55	47,4	45	38,8	16	13,8	116	62	47,3	49	37,4	20	15,3	131
PR	14	29,2	22	45,8	12	25,0	48	12	25,0	21	43,7	15	31,2	48
RS	16	64,0	8	32,0	1	4,0	25	22	64,7	11	32,3	1	2,9	34
SC	25	58,1	15	34,9	3	7,0	43	28	57,1	17	34,6	4	8,1	43
CO	14	22,6	40	64,5	8	12,9	62	18	25,4	39	54,9	14	19,7	71
DF	2	22,2	7	77,8	0	0,0	9	2	22,2	7	77,7	0	0,0	9
GO	7	25,0	15	53,6	6	21,4	28	12	35,2	17	50,0	5	14,7	34
MS	4	26,7	10	66,7	1	6,7	15	3	20,0	11	73,3	1	6,6	15
MT	1	10,0	8	80,0	1	10,0	10	1	7,6	4	30,7	8	61,5	13
BRASIL	349	37,4	474	50,9	109	11,7	932	418	40,1	488	46,8	136	13,0	1042

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão.

Durante o 1º Ciclo, a maior parte dos CEO no Brasil funcionavam de segunda a sexta, nos turnos da manhã e da tarde. As regiões Nordeste (4,5%) e Norte (3,3%) apresentaram os maiores percentuais de CEO com funcionamento inferior há dois turnos por dia, nos cinco dias úteis da semana. A região Centro-Oeste (4,8%) apresentou maior percentual de CEOs com horários mais amplos de funcionamento (superior aos dois turnos, durante os cinco dias da semana). Os CEO do Tocantins (14,3%) e do Mato Grosso do Sul (13,3%) apresentaram horários mais abrangentes de funcionamento (Tabela 2). No 2º Ciclo, os resultados foram semelhantes ao 1º Ciclo, porém observa-se um discreto aumento (de 2,4% para 2,6%) dos CEO que atendiam mais de dois turnos nos cinco dias da semana, no entanto, nenhum CEO da Região Norte atendia em mais de dois turnos, durante a semana. Os estados do Mato Grosso do Sul (13,3%) e do Rio Grande do Norte (8,8%) foram os mais bem avaliados neste quesito. A região Centro-Oeste não apresentou CEO que trabalhassem menos de dois turnos e menos de cinco dias por semana, enquanto a região Nordeste (3,2%) apresentou o maior percentual neste quesito. Em linhas gerais, os CEO funcionam mais frequentemente em dois turnos e cinco dias da semana no Brasil (Tabela 2).

Tabela 2. Horário de funcionamento dos CEO no Brasil, em percentual, por Unidade Federativa. Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).

Região UF	1º Ciclo								2º Ciclo							
	<2 turnos, 5 dias		2 turnos, 5 dias		>2 turnos, 5 dias		sem informação		<2 turnos, 5 dias		2 turnos, 5 dias		>2 turnos, 5 dias		sem informação	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
N	2	3,3	52	86,7	2	3,3	4	6,7	2	3,0	54	81,8	0	0,0	10	15,2
AC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0
AM	0	0,0	9	81,8	0	0,0	2	18,2	1	7,7	9	69,2	0	0,0	3	23,1
AP	0	0,0	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0
PA	2	6,9	25	86,3	1	3,4	1	3,4	0	0,0	31	96,9	0	0,0	1	3,1
RO	0	0,0	7	100,0	0	0,0	0	0,0	1	12,5	6	75,0	0	0,0	1	12,5
RR	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0
TO	0	0,0	6	85,7	1	14,3	0	0,0	0	0,0	5	71,4	0	0,0	2	28,6
NE	16	4,5	26,5	74,2	10	2,8	66	18,5	13	3,2	315	76,8	13	3,2	69	16,8
AL	2	9,1	20	90,9	0	0,0	0	0,0	2	8,0	21	84,0	0	0,0	2	8,0
BA	2	2,7	65	86,7	1	1,3	7	9,3	1	1,3	71	91,0	0	0,0	6	7,7
CE	2	2,5	57	71,3	1	1,2	20	25,0	2	2,7	56	75,7	2	2,7	14	18,9
MA	1	3,8	23	88,5	0	0,0	2	7,7	1	3,6	24	85,7	0	0,0	3	10,7
PB	4	7,5	25	47,2	4	9,4	19	35,9	6	7,3	45	54,9	6	7,3	25	30,5
PE	1	2,5	33	82,5	1	2,5	5	12,5	0	0,0	50	86,2	3	5,2	5	8,6
PI	2	7,1	16	57,1	1	3,6	9	32,1	1	3,3	22	73,4	0	0,0	7	23,3
RN	1	4,4	18	78,3	1	4,3	3	13,0	0	0,0	17	68,0	2	8,8	6	24,0
SE	1	10,0	8	80,0	0	0,0	1	10,0	0	0,0	9	90,0	0	0,0	1	10,0
SE	4	1,2	239	70,9	7	2,1	87	25,8	7	1,9	266	73,1	8	2,2	83	22,8
ES	0	0,0	6	66,7	0	0,0	3	33,3	0	0,0	8	88,9	0	0,0	1	11,1
MG	3	3,6	65	78,3	2	2,4	13	15,7	4	4,4	63	69,2	3	3,3	21	23,1
RJ	0	0,0	46	69,7	1	1,5	19	28,8	0	0,0	56	75,7	3	4,0	15	20,3
SP	1	0,6	122	68,2	4	2,2	52	29,0	3	1,6	139	73,2	2	1,0	46	24,2
S	2	1,7	101	87,1	0	0,0	13	11,2	4	3,0	105	80,2	1	0,8	21	16,0
PR	2	4,2	39	81,2	0	0,0	7	14,6	0	0,0	43	89,6	0	0,0	5	10,4
RS	0	0,0	22	88,0	0	0,0	3	12,0	1	2,9	26	76,5	1	2,9	6	17,6
SC	0	0,0	40	93,0	0	0,0	3	7,0	3	6,1	36	73,5	0	0,0	10	20,4
CO	1	1,6	47	75,8	3	4,8	11	17,7	0	0,0	51	71,8	5	7,1	15	21,1
DF	0	0,0	8	88,9	0	0,0	1	11,1	0	0,0	5	55,5	0	0,0	4	44,4
GO	1	3,6	23	82,1	1	3,6	3	10,7	0	0,0	26	76,5	2	5,9	6	17,6
MS	0	0,0	10	66,7	2	13,3	3	20,0	0	0,0	11	73,4	2	13,3	2	13,3
MT	0	0,0	6	60,0	0	0,0	4	40,0	0	0,0	9	69,2	1	7,7	3	23,1
BRASIL	25	2,7	704	75,5	22	2,4	181	19,4	26	2,5	791	75,9	27	2,6	198	19,0

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo

b) Características estruturais dos CEO: adequação visual, acessibilidade, ambiência e recursos materiais

Ao comparar os ciclos, é notória a melhoria da adequação visual dos CEO. No 2º Ciclo, em relação à placa de identificação para a fachada, as regiões Sul (88,6%) e Nordeste (88,1%) apresentaram um maior percentual de CEO com este item adequado. A existência de placas de identificação da recepção foi maior nas regiões Centro-Oeste (91,6%) e Sul (82,4%). Quanto à placa de identificação em todos os consultórios, os percentuais entre as macrorregiões brasileiras foram bastante semelhantes, porém foi mais elevado na região Nordeste (89%). A região Norte (68,2%) apresentou menor percentual de CEO com placa de inauguração, enquanto as regiões Nordeste (83,2%) e Sul (82,4%) apresentaram maiores percentuais. Em relação ao móvel para sinalização, as regiões Sudeste (47,3%) e Norte (45,5%) apresentaram percentuais inferiores a 50% para a presença deste item. O uso do jaleco por todos os profissionais foi mais frequente nas regiões Sul (76,1%) e Centro-Oeste (70,4%) (Tabela 3). Os itens de identificação buscam facilitar o acesso dos usuários e facilitar a comunicação com os profissionais de saúde que prestam atendimento neste serviços.

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



Tabela 3. Adequação visual do CEO em conformidade com o Manual de Aplicação da Marca Brasil

Sorridente, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).

O CEO possui, em conformidade com o Manual de Aplicação da Marca Brasil Sorridente																										
Região UF	1º Ciclo		2º Ciclo		1º Ciclo		2º Ciclo		1º Ciclo		2º Ciclo		1º Ciclo		2º Ciclo		1º Ciclo		2º Ciclo		1º Ciclo		2º Ciclo			
	Placa de Identificação para fachada		Placa de Identificação para fachada		Placa de Identificação para recepção		Placa de Identificação para recepção		Placa de Identificação em todos os consultórios		Placa de Identificação em todos os consultórios		Placa de Inauguração		Placa de Inauguração		Móbil para sinalização do Brasil Sorridente		Móbil para sinalização do Brasil Sorridente		Todos os profissionais de CEO CD, ASB e TSB utilizam jaleco em atendimento		Todos os profissionais de CEO CD, ASB e TSB utilizam jaleco em atendimento			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
N	53	88,3	53	80,3	46	76,7	50	75,8	49	81,7	58	87,9	45	75,0	45	68,2	28	46,7	30	45,5	21	35,0	40	60,6		
AC	1	50,0	1	50,0	1	50,0	1	50,0	1	50,0	1	50,0	1	50,0	2	100,0	2	100,0	2	100,0	2	100,0	1	50,0	1	50,0
AM	9	81,8	12	92,3	6	54,5	12	92,3	9	81,8	12	92,3	7	63,6	10	76,9	7	63,6	9	69,2	2	18,2	10	76,9		
AP	3	100,0	2	100,0	3	100,0	1	50,0	2	66,7	1	50,0	2	66,7	1	50,0	2	66,7	1	50,0	—	—	—	—		
PA	27	93,1	25	78,1	26	89,7	24	75,0	26	89,7	29	90,6	22	75,9	18	56,2	10	34,5	8	25,0	16	55,2	24	75,0		
RO	6	85,7	4	50,0	5	71,4	4	50,0	5	71,4	6	75,0	5	71,4	5	62,5	2	28,6	6	75,0	—	—	2	25,0		
RR	1	100,0	2	100,0	—	—	1	50,0	—	—	2	100,0	1	100,0	2	100,0	—	—	2	100,0	—	—	—	—		
TO	6	85,7	7	100,0	5	71,4	7	100,0	6	85,7	7	100,0	7	100,0	7	100,0	5	71,4	7	100,0	2	28,6	3	42,9		
NE	280	78,4	361	88,1	228	63,9	325	75,3	258	72,3	365	89,0	258	72,3	341	83,2	130	36,4	212	51,7	131	36,7	270	65,8		
AL	12	54,5	20	80,0	13	59,1	20	80,0	13	59,1	25	100,0	17	77,3	20	80,0	5	22,7	11	44,0	8	36,4	13	52,0		
BA	59	78,7	68	87,1	42	56,0	60	76,9	55	73,3	74	94,8	54	72,0	67	85,9	31	41,3	44	56,4	26	34,7	44	56,4		
CE	54	67,5	61	82,4	47	58,8	55	74,3	53	66,3	59	79,7	48	60,0	55	74,3	30	37,5	42	56,7	30	37,5	54	72,9		
MA	22	84,6	22	78,5	15	57,7	16	57,1	17	65,4	22	78,5	15	57,7	17	60,7	4	15,4	6	21,4	7	26,9	13	46,4		
PB	47	88,7	79	96,3	42	79,2	76	92,6	44	83,0	79	96,3	45	84,9	75	91,4	18	34,0	79	96,3	21	39,6	55	67,1		
PE	37	92,5	52	89,6	26	65,0	44	75,8	29	72,5	51	87,9	29	72,5	48	82,7	16	40,0	51	87,9	11	27,5	39	67,2		
PI	26	92,9	29	96,6	21	75,0	25	83,3	24	85,7	26	86,6	24	85,7	27	90,0	13	46,4	26	86,6	11	39,3	22	73,3		
RN	18	78,3	21	84,0	18	78,3	21	84,0	18	78,3	21	84,0	19	82,6	22	88,0	10	43,5	21	84,0	12	52,2	22	88,0		
SE	5	50,0	9	90,0	4	40,0	8	80,0	5	50,0	8	80,0	7	70,0	10	100,0	3	30,0	8	80,0	5	50,0	8	80,0		
SE	275	81,6	303	83,2	247	73,3	281	77,2	263	78,0	309	84,9	260	77,2	296	81,3	180	53,4	172	47,3	152	45,1	225	61,8		
ES	6	66,7	2	22,2	6	66,7	1	11,1	5	55,6	3	33,3	5	55,6	1	11,1	6	66,7	2	22,2	4	44,4	1	11,1		
MG	63	75,9	84	92,3	64	77,1	78	85,7	61	73,5	80	87,9	67	80,7	79	86,8	46	55,4	45	49,4	40	48,2	55	60,4		
RJ	51	77,3	61	82,4	47	71,2	59	79,7	53	80,3	68	91,8	51	77,3	62	83,7	43	65,2	40	54,0	24	36,4	38	51,3		
SP	155	86,6	156	82,1	130	72,6	143	75,2	144	80,4	158	83,1	137	76,5	154	81,0	85	47,5	85	44,7	84	46,9	131	68,9		
S	88	75,9	116	88,6	80	69,0	108	82,4	83	71,6	116	88,5	98	84,5	108	82,4	49	42,2	70	53,4	42	36,2	100	76,1		
PR	36	75,0	42	87,5	32	66,7	40	83,3	36	75,0	42	87,5	41	85,4	36	75,0	13	27,1	16	33,3	17	35,4	37	77,1		
RS	21	84,0	32	94,1	17	68,0	27	79,4	17	68,0	31	91,1	21	84,0	29	85,2	10	40,0	18	52,9	9	36,0	22	64,7		
SC	31	72,1	42	85,7	31	72,1	41	83,6	30	69,8	43	87,7	36	83,7	43	87,7	26	60,5	36	73,5	16	37,2	41	83,7		
CO	47	75,8	62	87,3	43	69,4	65	91,6	48	77,4	63	88,7	41	66,1	58	81,7	31	50,0	39	54,9	18	29,0	50	70,4		
DF	3	33,3	8	88,8	4	44,4	8	88,8	2	22,2	8	88,8	3	33,3	7	77,7	—	—	5	55,5	4	44,4	8	88,9		
GO	24	85,7	32	94,1	20	71,4	32	94,1	23	82,1	30	88,2	19	67,9	29	85,2	17	60,7	21	61,7	8	28,6	24	70,6		
MS	13	86,7	13	86,7	12	80,0	13	86,7	15	100,0	15	100,0	12	80,0	12	80,0	6	40,0	9	60,0	5	33,3	15	100,0		
MT	7	70,0	9	69,2	7	70,0	12	92,3	8	80,0	10	76,9	7	70,0	10	76,9	8	80,0	4	30,7	1	10,0	3	23,0		
BRASIL	743	79,7	895	85,8	644	69,1	829	79,5	701	75,2	911	87,4	702	75,3	848	81,3	418	44,8	523	50,1	364	39,1	685	65,7		

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo

n: frequência absoluta. %: frequência percentual. OBS: o código 998 (não se aplica), foi considerado "sem informação" para o cômputo das proporções

Observou-se melhora nos itens de acessibilidade física entre os Ciclos, principalmente em relação à rampa de acesso com corrimão, passou de 46,9% (1º Ciclo) para 86,4% (2º Ciclo), as regiões Centro-Oeste (91,5%) e Nordeste (89,3%) apresentaram os maiores percentuais de CEO adequados para este item. As regiões Centro-Oeste (92,9%) e Norte (92,4%) concentraram os maiores percentuais com corredores adaptados para cadeiras de rodas. Diversos estados apresentaram corredores adaptados para cadeiras de rodas, sendo o Piauí o estado que apresentou a pior adequação (70%). Em relação à adaptação das portas para cadeiras de rodas, a região Sul (91,6%) apresentou melhor avaliação para este item e os estados de Alagoas (64%), Pernambuco (60%) e Roraima (50,0%) apresentaram pior adequação para este item. A disponibilidade de cadeira de rodas para deslocamento do usuário foi maior na região Sul (87,0%) e menor na região Norte (45,4%). (Tabela 4). Tendo sido reduzido dois terços os CEO que não apresentam nenhum dos itens de acessibilidade.

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



Tabela 4. Acessibilidade física nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).

Nas dependências do CEO existe																					
Região UF		Corredores adaptados para cadeira de rodas?				Portas adaptadas para passar cadeiras de rodas?				Cadeira de rodas, em condições de uso, disponível para deslocamento do usuário?				Rampa de acesso com corrimão?				Nenhuma das anteriores			
		1º Ciclo		2º Ciclo		1º Ciclo		2º Ciclo		1º Ciclo		2º Ciclo		1º Ciclo		2º Ciclo		1º Ciclo		2º Ciclo	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
N		39	65,0	61	92,4	43	71,7	57	86,3	19	31,7	30	45,4	17	28,3	55	83,3	12	20,0	3	4,5
	AC	2	100,0	2	100,0	2	100,0	2	100,0	2	100,0	2	100,0	1	50,0	2	100,0	—	—	—	—
	AM	5	45,5	10	76,9	6	54,5	9	69,2	3	27,3	8	61,5	2	18,2	11	84,6	4	36,4	1	7,6
	AP	3	100,0	2	100,0	1	33,3	2	100,0	—	—	2	100,0	1	33,3	2	100,0	—	—	—	—
	PA	23	79,3	32	100,0	25	86,2	31	96,9	12	41,4	12	37,5	11	37,9	29	90,6	2	6,9	—	—
	RO	3	42,9	6	75,0	4	57,1	6	75,0	—	—	3	37,5	1	14,3	3	37,5	3	42,9	2	25,0
	RR	—	—	2	100,0	—	—	1	50,0	—	—	1	50,0	—	—	2	100,0	1	100,0	—	—
	TO	3	42,9	7	100,0	5	71,4	6	85,7	2	28,6	4	57,1	1	14,3	6	85,7	2	28,6	—	—
NE		269	75,4	346	84,3	272	76,2	339	82,7	181	50,7	299	72,9	152	42,6	366	89,3	37	10,4	16	3,9
	AL	14	63,6	23	92,0	14	63,6	16	64,0	4	18,2	14	56,0	11	50,0	23	92,0	4	18,2	1	4,0
	BA	54	72,0	57	73,1	55	73,3	59	75,6	31	41,3	45	57,7	27	36,0	69	88,5	7	9,3	4	5,1
	CE	52	65,0	60	81,1	55	68,8	58	78,4	42	52,5	45	72,3	30	37,5	65	87,8	15	18,8	8	10,8
	MA	22	84,6	24	85,7	23	88,5	25	89,3	4	15,4	12	42,9	16	61,5	25	89,3	2	7,7	—	—
	PB	45	84,9	76	92,7	44	83,0	76	92,7	31	58,5	75	91,4	17	32,1	81	98,8	1	1,9	1	1,2
	PE	30	75,0	50	86,2	33	82,5	18	60,0	33	82,5	46	79,3	24	60,0	42	72,4	4	10,0	1	1,7
	PI	24	85,7	21	70,0	24	85,7	43	89,6	16	57,1	19	63,3	11	39,3	27	90,0	1	3,6	1	3,3
	RN	18	78,3	25	100,0	17	73,9	24	96,0	13	56,5	24	96,0	12	52,2	25	100,0	3	13,0	—	—
	SE	10	100,0	10	100,0	7	70,0	10	100,0	7	70,0	10	100,0	4	40,0	9	90,0	—	—	—	—
SE		262	77,7	316	86,8	266	78,9	312	85,7	230	68,2	308	84,6	189	56,1	309	84,8	25	7,4	14	3,8
	ES	6	66,7	8	88,9	5	55,6	6	66,7	5	55,6	8	88,9	6	66,7	6	66,7	2	22,2	1	11,1
	MG	68	81,9	75	82,4	71	85,5	80	87,9	59	71,1	81	89,0	51	61,4	79	86,8	4	4,8	3	3,3
	RJ	44	66,7	57	77,0	49	74,2	54	73,0	35	53,0	51	68,9	29	43,9	60	81,0	8	12,1	5	6,8
	SP	144	80,4	172	92,6	141	78,8	172	90,5	131	73,2	168	88,4	103	57,5	164	86,3	11	6,1	5	2,6
S		98	84,5	118	90,0	99	85,3	120	91,6	84	72,4	114	87,0	51	44,0	105	80,1	7	6,0	1	0,7
	PR	39	81,3	45	93,7	40	83,3	43	89,6	34	70,8	42	87,5	15	31,3	38	79,2	3	6,3	—	—
	RS	21	84,0	27	79,4	21	84,0	28	82,3	14	56,0	27	79,4	10	40,0	25	73,5	2	8,0	1	2,9
	SC	38	88,4	46	93,9	38	88,4	49	100,0	36	83,7	45	91,8	26	60,5	42	85,7	2	4,7	—	—
CO		49	79,0	66	92,9	48	77,4	62	87,3	34	54,8	47	66,2	28	45,2	65	91,5	5	8,1	3	4,2
	DF	9	100,0	9	100,0	8	88,9	9	100,0	8	88,9	8	88,9	8	88,9	9	100,0	—	—	—	—
	GO	22	78,6	32	94,1	23	82,1	31	91,2	14	50,0	24	70,6	16	57,1	31	91,2	1	3,6	1	2,9
	MS	9	60,0	13	86,7	11	73,3	11	73,3	9	60,0	11	73,3	3	20,0	13	86,7	3	20,0	2	13,3
	MT	9	90,0	12	92,3	6	60,0	11	84,6	3	30,0	4	30,8	1	10,0	12	92,3	1	10,0	—	—
BRASIL		717	76,9	907	87,0	728	78,1	890	85,4	548	58,8	798	76,6	437	46,9	900	86,4	86	9,2	37	3,5

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo

n: frequência absoluta. %: frequência percentual.
OBS: o código 998 (não se aplica), foi considerado "sem informação" para o cálculo das proporções.

De modo geral, houve melhoria das características estruturais e ambiência dos CEO entre os ciclos avaliativos, embora tenha havido discreta redução da adequação do item “Sala de espera em boas condições de limpeza, lugares suficientes para os usuários aguardarem e com boa ventilação ou climatização” (73,6% no 1º ciclo e 71,9% no 2º ciclo) (Tabelas 5a e 5b).

Durante o 2º Ciclo, a maior parte dos CEO no Brasil apresentavam boas condições de ambiência na sala de espera (71,9%). Entre as macrorregiões brasileiras, as regiões Nordeste (67,8%) e Norte (65,1%) apresentaram menores percentuais em relação às boas condições da sala de espera. O piso e as paredes laváveis estavam presentes em 83,1% dos CEO no Brasil. Entre as regiões brasileiras, a região Centro-Oeste apresentou melhor adequação (93,0%). Em relação à acústica que evite ruídos, a maior parte dos CEO brasileiros a contemplavam (80,1%); e as regiões Nordeste (78,5%) e Norte (75,8%) foram as que apresentaram a pior adequação. O ar-condicionado estava presente na maioria dos CEO nas regiões Centro-Oeste (98,6%) e Norte (98,5%). Na maior parte dos CEO no Brasil (92,3%), os consultórios odontológicos estavam em boas condições de uso, com melhores resultados para as regiões Nordeste (93,4%) e Centro-Oeste (93,0%). De modo semelhante, os banheiros também estavam em boas condições de uso e limpeza na maioria dos CEO (84,1%), sendo que os CEO do Nordeste (83,7%) e Norte (72,7%) estiveram abaixo da média nacional (Tabela 5b).

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
n: frequência absoluta.
%: frequência percentual.
OBS: o código 998 (não se aplica), foi considerado “sem informação” para o cômputo das proporções.

Tabela 5a. Características estruturais e Ambiência do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	Características estruturais e Ambiência do CEO													
	Sala de espera em boas condições de limpeza, lugares suficientes para os usuários aguardarem e com boa ventilação ou climatização		O piso e as paredes do CEO são de superfícies lisas e laváveis		A acústica do CEO evita ruídos do ambiente externo e interno. Incluindo compressor		Os consultórios do CEO possuem ares-condicionados		Os consultórios do CEO possuem ventiladores		Os consultórios do CEO estão em boas condições de uso, limpeza e apresentam uma boa iluminação (natural ou artificial)		Os banheiros estão em boas condições de uso e limpeza	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
N	40	66,7	45	75,0	46	76,7	59	98,3	—	—	50	83,3	42	70,0
AC	2	100,0	1	50,0	2	100,0	2	100,0	—	—	2	100,0	2	100,0
AM	7	63,6	8	72,7	9	81,8	10	90,9	—	—	9	81,8	8	72,7
AP	3	100,0	3	100,0	3	100,0	3	100,0	—	—	3	100,0	3	100,0
PA	20	69,0	25	86,2	24	82,8	29	100,0	—	—	25	86,2	21	72,4
RO	3	42,9	3	42,9	1	14,3	7	100,0	—	—	5	71,4	5	71,4
RR	—	—	1	100,0	—	—	1	100,0	—	—	1	100,0	1	100,0
TO	5	71,4	4	57,1	7	100,0	7	100,0	—	—	5	71,4	2	28,6
NE	228	63,9	233	65,3	252	70,6	341	95,5	13	3,6	298	83,5	252	70,6
AL	12	54,5	15	68,2	9	40,9	19	86,4	1	4,5	16	72,7	10	45,5
BA	41	54,7	44	58,7	52	69,3	69	92,0	3	4,0	58	77,3	51	68,0
CE	58	72,5	45	56,3	53	66,3	79	98,8	2	2,5	73	91,3	56	70,0
MA	15	57,7	17	65,4	20	76,9	25	96,2	1	3,8	25	96,2	19	73,1
PB	35	66,0	38	71,7	45	84,9	51	96,2	4	7,5	45	84,9	43	81,1
PE	29	72,5	26	65,0	27	67,5	39	97,5	2	5,0	34	85,0	29	72,5
PI	21	75,0	25	89,3	26	92,9	28	100,0	—	—	22	78,6	18	64,3
RN	12	52,2	17	73,9	15	65,2	21	91,3	—	—	16	69,6	17	73,9
SE	5	50,0	6	60,0	5	50,0	10	100,0	—	—	9	90,0	9	90,0
SE	275	81,6	273	81,0	260	77,2	224	66,5	90	26,7	306	90,8	279	82,8
ES	4	44,4	5	55,6	7	77,8	9	100,0	—	—	8	88,9	5	55,6
MG	73	88,0	68	81,9	64	77,1	40	48,2	26	31,3	81	97,6	74	89,2
RJ	46	69,7	45	68,2	44	66,7	63	95,5	1	1,5	53	80,3	52	78,8
SP	152	84,9	155	86,6	145	81,0	112	62,6	63	35,2	164	91,6	148	82,7
S	95	81,9	108	93,1	88	75,9	95	81,9	20	17,2	107	92,2	96	82,8
PR	40	83,3	46	95,8	31	64,6	32	66,7	14	29,2	45	93,8	39	81,3
RS	22	88,0	22	88,0	19	76,0	22	88,0	4	16,0	23	92,0	21	84,0
SC	33	76,7	40	93,0	38	88,4	41	95,3	2	4,7	39	90,7	36	83,7
CO	48	77,4	54	87,1	44	71,0	56	90,3	7	11,3	54	87,1	46	74,2
DF	8	88,9	9	100,0	8	88,9	7	77,8	3	33,3	9	100,0	7	77,8
GO	24	85,7	25	89,3	23	82,1	26	92,9	—	—	27	96,4	24	85,7
MS	9	60,0	14	93,3	12	80,0	14	93,3	4	26,7	13	86,7	13	86,7
MT	7	70,0	6	60,0	1	10,0	9	90,0	—	—	5	50,0	2	20,0
BRASIL	686	73,6	713	76,5	690	74,0	775	83,2	130	13,9	815	87,4	715	76,7

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAO-CEO



Tabela 5b. Características estruturais e Ambiência do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).

Características estruturais e Ambiência do CEO

Região UF	Sala de espera em boas condições de limpeza, lugares suficientes para os usuários aguardarem e com boa ventilação ou climatização		O piso e as paredes do CEO são de superfícies lisas e laváveis		A acústica do CEO evita ruídos do ambiente externo e interno. Incluindo compressor		Os consultórios do CEO possuem ares-condicionados		Os consultórios do CEO possuem ventiladores		Os consultórios do CEO estão em boas condições de uso, limpeza e apresentam uma boa iluminação (natural ou artificial)		Os banheiros estão em boas condições de uso e limpeza	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
N	43	65,1	55	83,33	50	75,8	65	98,5	1	1,5	58	87,9	48	72,7
AC	1	50,0	1	50,0	1	50,0	2	100,0	0	0,0	2	100,0	2	100,0
AM	10	76,9	10	76,9	12	92,3	13	100,0	1	7,7	12	92,3	12	92,3
AP	0	0,0	2	100,0	2	100,0	2	100,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0
PA	21	65,6	28	87,5	26	81,2	31	96,9	0	0,0	29	90,6	20	62,5
RO	3	37,5	6	75,0	3	37,5	8	100,0	0	0,0	5	62,5	4	50,0
RR	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2	100,0	0	10,0
TO	7	100,0	7	100,0	6	85,7	7	100,0	0	0,0	7	100,0	7	100,0
NE	278	67,8	316	77,1	322	78,5	402	98,0	12	2,9	383	93,4	343	83,7
AL	8	32,0	17	68,0	16	64,0	25	100,0	0	0,0	24	96,0	22	88,0
BA	38	48,7	50	64,1	51	65,4	76	97,4	5	6,4	69	88,5	64	82,0
CE	54	73,0	54	73,0	60	81,0	71	95,9	3	4,0	69	93,2	62	83,8
MA	20	71,4	22	78,6	22	78,6	27	96,4	0	0,0	25	89,3	22	78,6
PB	74	90,2	74	90,2	73	89,0	82	100,0	1	1,2	78	95,1	71	86,6
PE	43	74,1	52	89,6	48	82,7	56	96,5	2	3,4	57	98,3	48	82,8
PI	15	50,0	21	70,0	22	72,3	30	100,0	1	3,3	28	93,3	26	86,7
RN	20	80,0	18	72,0	25	100,0	25	100,0	0	0,0	24	96,0	21	84,0
SE	6	60,0	8	80,0	5	50,0	10	100,0	0	0,0	9	90,0	7	70,0
SE	270	74,2	322	88,5	297	81,6	282	77,5	78	21,4	335	92,0	309	84,9
ES	6	66,7	4	44,4	7	77,8	9	100,0	0	0,0	7	77,8	6	66,7
MG	74	81,3	85	93,4	76	83,5	40	48,2	29	31,9	84	92,3	84	92,3
RJ	42	56,8	57	77,0	56	75,7	72	97,3	1	1,3	69	93,2	59	79,7
SP	148	77,9	76	92,6	158	83,2	142	74,7	48	25,3	175	92,1	160	84,2
S	103	78,6	107	81,7	108	82,4	115	87,8	14	10,7	119	90,8	114	87,0
PR	40	83,33	42	87,5	42	87,5	37	77,0	12	25,0	45	93,8	44	91,7
RS	26	76,47	27	79,4	26	76,5	22	88,0	0	0,0	31	91,2	28	82,3
SC	37	75,5	38	77,5	40	81,6	46	93,9	2	4,1	43	87,8	42	85,7
CO	55	77,5	66	93,0	58	81,7	70	98,6	6	8,4	66	93,0	62	87,3
DF	5	55,5	9	100,0	8	88,9	9	100,0	3	33,3	9	100,0	8	88,9
GO	27	79,4	31	91,2	29	85,3	26	92,9	2	5,9	32	94,1	32	94,1
MS	12	80,0	13	86,7	11	73,3	14	93,3	0	0,0	13	86,7	11	73,3
MT	11	84,6	13	100,0	10	76,9	13	100,0	1	7,7	12	92,3	11	84,6
BRASIL	749	71,9	866	83,1	835	80,1	934	89,6	111	10,6	961	92,3	876	84,1

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAO-CEO
 Fonte: AVE PMAO-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta.
 %: frequência percentual.
 OBS: o código 998 (não se aplica), foi considerado "sem informação" para o cálculo das proporções.

No Brasil, no 1º Ciclo, 17,8% dos CEO possuíam os cinco itens de identificação visual dos serviços. A média nacional foi de 3,8 ($\pm 1,6$) itens por CEO. Os melhores resultados para os itens de identificação foram registrados nas regiões Sudeste (25,8%) e Norte (16,7%). A presença de todos os itens de acessibilidade foi maior nas regiões Sudeste (38,3%, média=2,8) e Sul (33,6%, média=2,9). Seis itens de ambiência foram registrados principalmente nas regiões Norte (45%, média=4,7) e Sul (44,8%, média=5,1) (Tabela 6a).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



n: frequência absoluta. %: frequência percentual. OBS: o código 998 (não se aplica), foi considerado "sem informação" para o cômputo das proporções.

¹Placa de identificação para a fachada, Placa de identificação para a recepção, Placa de identificação em todos os consultórios, Placa de inauguração e Móbile para sinalização do Brasil sorridente.

²Corredores adaptados para cadeiras de rodas, portas adaptadas para cadeiras de rodas, cadeiras de rodas em condições de uso, rampas de acesso.

³Sala de espera em boas condições de limpeza, piso e paredes são superfícies lisas e laváveis, acústica evita ruídos dos ambientes internos e externos, consultórios com ar condicionados, consultórios em boas condições de uso e limpeza, banheiros em boas condições de limpeza. Desse item, foi excluída a variável existência de ventilador nos consultórios do CEO.

Tabela 6a. Características Estruturais e Ambiência do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	Adequação dos 5 itens de Identificação ¹				Adequação dos 4 itens de Acessibilidade ²				Adequação de 6 dos 7 itens de Ambiência ³			
	n	%	x	dp	n	%	x	dp	n	%	x	dp
N	10	16,7	4,0	1,5	8	13,3	2,0	1,3	27	45,0	4,7	1,5
AC	1	50,0	3,5	3,5	1	50,0	3,5	0,7	1	50,0	5,5	0,7
AM	2	18,2	3,6	1,8	0	0,0	1,4	1,3	6	54,5	4,6	1,7
AP	0	0,0	4,0	1,0	0	0,0	1,7	1,1	3	100,0	6,0	0,0
PA	5	17,2	4,4	1,3	7	24,1	2,4	1,2	14	48,3	5,0	1,4
RO	0	0,0	3,3	1,4	0	0,0	1,1	1,2	1	14,3	3,4	1,5
RR	0	0,0	2,0	0,0	0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	4	0,0
TO	2	28,6	4,4	1,1	0	0,0	1,6	1,3	2	28,6	4,3	1,5
NE	50	14,0	3,6	1,7	91	25,5	2,4	1,3	116	32,5	4,5	1,5
AL	3	13,6	3,1	1,8	4	18,2	1,9	1,4	3	13,6	3,7	1,7
BA	10	13,3	3,6	1,7	15	20,0	2,2	1,2	22	29,3	4,2	1,6
CE	11	13,7	3,3	1,8	20	25,0	2,2	1,4	31	38,7	4,5	1,5
MA	1	3,8	3,1	1,5	3	11,5	2,5	1,1	4	15,4	4,6	1,0
PB	9	17,0	4,1	1,5	8	15,1	2,6	0,9	18	34,0	4,8	1,1
PE	5	12,5	3,7	1,5	22	55,0	3,0	1,4	17	42,5	4,6	1,7
PI	6	21,4	4,2	1,5	7	25,0	2,7	1,0	14	50,0	5,0	1,3
RN	5	21,7	4,1	1,6	9	39,1	2,6	1,5	6	26,1	4,3	1,8
SE	0	0,0	2,9	1,4	3	30,0	2,8	1,0	1	10,0	4,4	1,0
SE	87	25,8	4,1	1,7	129	38,3	2,8	1,2	124	36,8	4,8	1,3
ES	1	11,1	3,5	1,4	3	33,3	2,4	1,6	2	22,2	4,2	1,2
MG	19	22,9	4,1	1,7	41	49,4	3,0	1,2	25	30,1	4,8	1,2
RJ	15	22,7	4,1	1,6	16	24,2	2,4	1,3	26	39,4	4,6	1,5
SP	52	29,0	4,1	1,7	69	38,5	2,9	1,2	71	39,7	4,9	1,2
S	12	10,3	3,8	1,5	39	33,6	2,9	1,1	52	44,8	5,1	1,0
PR	2	4,2	3,6	1,3	8	16,7	2,7	1,0	14	29,2	4,8	1,0
RS	2	8,0	3,8	1,4	7	28,0	2,6	1,2	10	40,0	5,2	0,8
SC	8	18,6	3,9	1,7	24	55,8	3,2	1,2	28	65,1	5,3	1,2
CO	7	11,3	3,7	1,6	16	25,8	2,5	1,2	26	41,9	4,9	1,4
DF	0	0,0	1,8	1,2	7	77,8	3,7	0,7	5	55,6	5,3	0,9
GO	4	14,3	4,0	1,5	5	17,9	2,7	1,0	14	50,0	5,3	0,9
MS	3	20,0	4,2	1,4	3	20,0	2,1	1,4	6	40,0	5,0	1,1
MT	0	0,0	3,8	1,5	1	10,0	1,9	1,2	1	10,0	3,0	1,7
BRASIL	166	17,8	3,8	1,6	283	30,4	2,6	1,3	345	37,0	4,7	1,4

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo

No 2º Ciclo, a média nacional de adequação para os itens de identificação foi de 3,8. A presença dos cinco itens de identificação foi registrada principalmente nas regiões Centro-Oeste (40,8%, média=4,0) e Nordeste (40,7%, média=3,9). A média nacional de itens de acessibilidade adequados foi de 3,35 e entre as regiões, a melhor média foi observada na região Sul (3,5). O Brasil apresentou uma média de 5,1 itens de ambiência adequados entre os seis itens avaliados. Os seis itens de ambiência foram registrados principalmente nas regiões Sudeste (57,1%) e Sul (55,0%) (Tabela 6b).

No Brasil, no 1º Ciclo, foi baixa a adequação de todos os 18 itens de equipamento, apenas 1,1% dos CEO apresentaram. Quando considerado a média de equipamentos presentes nesses serviços chegou a 13 equipamentos em média com desvio padrão (DP) igual a 2,1. Entretanto, estavam distribuídos de modo semelhante entre as regiões brasileiras. Quanto aos insumos e instrumentais, o percentual de CEO foi maior (32,8% e 38,1%, respectivamente), além das médias também serem parecidas entre as regiões. Porém, ao avaliar a distribuição percentual, há menos CEO com todos os itens de insumos (27,3%), instrumentais (27,7%) e com impressos (ficha clínica) (95,8%) no Nordeste, quando comparado às demais regiões do país (Tabela 7a).

n: frequência absoluta.
%: frequência percentual.
OBS: o código 998 (não se aplica), foi considerado "sem informação" para o cálculo das proporções.
OBS: o código 998 (não se aplica), foi considerado "sem informação" para o cálculo das proporções.
¹Placa de identificação para a fachada, placa de identificação para a recepção, placa de identificação em todos os consultórios, placa de inauguração e móbil para sinalização do Brasil sorridente.
²Corredores adaptados para cadeiras de rodas, portas adaptadas para cadeiras de rodas, cadeiras de rodas em condições de uso, rampas de acesso.
³Sala de espera em boas condições de limpeza, piso e paredes são superfícies lisas e laváveis, acústica evita ruídos dos ambientes internos e externos, consultórios com ar condicionados, consultórios em boas condições de uso e limpeza, banheiros em boas condições de limpeza. Desse item, foi excluída a variável existência de ventilador nos consultórios do CEO.
⁴Frequência absoluta e percentual de CEO que apresentavam todos os itens considerados.

Tabela 6b. Características Estruturais e Ambiência do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Adequação dos 5 itens de Identificação ¹				Adequação dos 4 itens de Acessibilidade ²				Adequação de 6 dos 7 itens de Ambiência ³			
	n ⁴	% ⁴	x	dp	n ⁴	% ⁴	x	dp	n ⁴	% ⁴	x	dp
N	20	30,3	3,6	1,41	28	42,4	3,1	1,05	28	42,42	4,8	1,43
AC	1	50,0	3,5	2,1	2	100,0	4,0	0,0	1	50,0	4,5	2,1
AM	8	61,5	4,2	1,2	7	53,8	2,9	1,4	8	61,5	5,3	1,4
AP	0	0,0	2,5	2,1	0	0,0	3,0	0,0	0	0,0	4,0	1,4
PA	4	12,5	3,2	1,2	12	37,5	3,2	0,6	10	31,2	4,8	1,1
RO	4	50,0	2,7	1,7	2	25,0	2,2	1,5	3	37,5	3,6	2,1
RR	0	0,0	4,0	0,0	1	50,0	3,0	1,4	0	0,0	4	1,4
TO	7	100,0	5,0	0,0	4	57,1	3,2	0,9	6	85,7	5,8	0,3
NE	167	40,7	3,9	1,2	240	58,5	3,3	1,0	189	46,1	5,0	1,5
AL	8	32,0	3,8	0,9	11	44,0	3,0	1,1	5	20,0	4,4	1,1
BA	32	41,0	4,0	1,1	32	41,0	2,9	1,1	18	23,0	4,5	1,2
CE	31	41,9	3,6	1,4	48	64,8	3,2	1,3	43	58,1	5,0	1,4
MA	1	3,5	2,9	1,20	9	32,1	3,0	0,8	9	32,1	4,9	1,0
PB	44	53,6	4,3	0,8	66	80,4	3,7	0,5	56	68,2	5,5	0,8
PE	24	41,4	3,8	1,2	31	53,4	3,2	0,9	32	55,1	5,2	1,0
PI	11	31,7	4,0	0,9	11	36,6	2,8	1,1	10	33,3	4,7	1,3
RN	13	52,0	3,9	1,4	23	92,0	3,9	0,2	14	56,0	5,3	0,9
SE	3	30,0	3,8	1,3	9	90,0	3,9	0,3	2	20,0	4,5	1,0
SE	130	35,7	3,7	1,4	249	68,4	3,4	1,0	208	57,1	5,2	1,3
ES	0	0,0	1,0	1,5	4	44,4	3,1	1,2	2	22,2	4,3	1,3
MG	34	37,3	4,0	1,0	64	70,3	3,4	1,0	60	65,9	5,3	1,4
RJ	27	36,5	3,9	1,2	34	45,9	3,0	1,1	27	36,4	4,8	1,2
SP	69	36,3	3,6	1,4	147	77,3	3,5	0,9	119	62,6	5,3	1,3
S	48	36,6	3,9	1,1	88	67,1	3,5	0,8	72	55,0	5,1	1,2
PR	11	22,9	3,6	1,3	31	64,5	3,5	0,7	27	56,2	5,4	0,9
RS	13	38,2	4,0	0,9	18	52,9	3,1	1,3	18	52,9	5,0	1,3
SC	24	49,0	4,1	1,0	39	79,5	3,7	0,6	27	55,1	5,0	1,4
CO	29	40,8	4,0	1,1	44	61,9	3,4	1,0	39	54,9	5,3	0,9
DF	4	44,4	4,0	1,5	8	88,8	3,8	0,3	6	66,6	5,6	0,8
GO	17	50,0	4,2	1,0	22	64,7	3,4	0,8	20	58,8	5,5	0,8
MS	6	40,0	4,1	0,9	11	73,3	3,2	1,4	6	40,0	4,9	1,2
MT	2	15,4	3,4	1,2	3	23,0	3,0	0,8	7	53,8	5,4	0,8
BRASIL	394	37,8	3,8	1,6	649	62,3	3,3	1,0	536	51,4	5,1	1,2

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAO-CEO
Fonte: AVE PMAO-CEO 2º Ciclo

Tabela 7a. Características Estruturais e Ambiente do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	Adequação dos 18 itens de Equipamentos ¹				Adequação dos 16 itens de Insumos				Adequação dos 16 itens de Instrumental				Adequação de Impressos ²	
	n	%	x	dp	n	%	x	dp	n	%	x	dp	n	%
N	1	1,7	12,8	2,4	25	41,7	14,4	1,7	25	41,7	14,6	2,0	58	96,7
AC	0	0,0	14,5	0,7	0	0,0	13,0	1,4	0	0,0	11,0	2,8	2	100,0
AM	0	0,0	12,4	3,7	4	36,4	13,8	2,1	3	27,3	14,0	2,1	10	90,9
AP	0	0,0	13,3	0,6	2	66,7	15,7	0,6	1	33,3	15,0	1,0	3	100,0
PA	1	3,4	13,0	2,2	17	58,6	14,9	1,6	16	55,2	15,2	1,9	28	96,5
RO	0	0,0	11,8	1,7	0	0,0	13,6	1,0	0	0,0	13,0	1,4	7	100,0
RR	0	0,0	10,0	0,0	0	0,0	13,0	0,0	1	100,0	16,0	0,0	1	100,0
TO	0	0,0	13,7	2,0	2	28,6	14,3	1,8	4	57,1	15,7	1,1	7	100,0
NE	6	1,7	13,5	2,4	97	27,3	13,9	2,0	99	27,7	14,1	2,2	342	95,8
AL	0	0,0	12,5	2,5	2	9,5	12,9	2,6	5	22,7	13,1	2,9	20	90,9
BA	0	0,0	13,2	2,1	12	16,0	13,3	2,3	17	22,7	13,9	2,1	72	96,0
CE	0	0,0	13,1	2,7	24	30,0	13,9	2,1	20	25,0	13,9	2,0	76	95,0
MA	0	0,0	13,0	2,3	4	15,4	13,4	1,7	4	15,4	13,4	1,7	26	100,0
PB	2	3,8	14,0	2,1	20	37,7	14,2	1,9	15	28,3	14,5	1,6	51	96,2
PE	2	5,0	14,5	2,1	16	40,0	14,5	1,6	14	35,0	14,4	2,4	40	100,0
PI	0	0,0	13,0	2,4	8	28,6	14,5	1,8	11	39,3	14,8	2,1	28	100,0
RN	2	9,1	14,1	2,6	7	31,8	14,6	1,4	13	56,5	15,0	3,5	19	82,6
SE	0	0,0	14,9	1,0	4	40,0	14,6	1,5	0	0,0	13,6	1,3	10	100,0
SE	3	0,9	14,0	1,9	108	32,0	14,4	1,8	149	44,2	14,9	1,6	335	99,4
ES	0	0,0	13,5	2,6	1	11,1	13,9	1,3	5	55,6	15,0	1,6	9	100,0
MG	1	1,2	13,9	1,8	32	38,5	14,5	1,8	34	41,0	14,8	1,6	82	98,8
RJ	1	1,5	13,7	2,1	19	28,8	14,3	1,6	31	47,0	14,9	1,8	66	100,0
SP	1	1,6	14,1	1,8	56	31,3	14,3	1,8	79	44,1	15,0	1,6	178	99,4
S	0	0,0	14,1	1,8	49	42,2	14,6	1,6	45	38,8	14,8	1,9	114	98,3
PR	0	0,0	14,4	1,6	27	56,2	14,9	1,7	20	41,7	15,0	1,4	47	97,9
RS	0	0,0	12,8	1,9	7	28,0	14,2	1,7	8	32,0	14,2	2,3	24	96,0
SC	0	0,0	14,5	1,6	15	34,9	14,6	1,5	17	39,5	14,8	2,2	43	100,0
CO	0	0,0	13,7	1,9	26	41,9	14,8	1,4	37	59,7	15,2	1,5	62	100,0
DF	0	0,0	14,3	1,2	4	44,4	14,9	1,3	6	66,7	15,4	1,1	9	100,0
GO	0	0,0	13,8	2,3	20	71,4	15,4	1,1	22	78,6	15,8	1,2	28	100,0
MS	0	0,0	13,3	1,8	1	6,7	14,3	0,9	6	40,0	14,8	1,3	15	100,0
MT	0	0,0	13,6	1,3	1	10,0	13,8	2,0	3	30,0	14,2	1,9	10	100,0
BRASIL	10	1,1	13,7	2,1	305	32,8	14,3	1,9	355	38,1	14,6	2,0	911	97,7

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo

n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão.
OBS: o código 998 (não se aplica), foi considerado "sem informação" para o cálculo das proporções.

¹Os 18 itens considerados nas análises foram: 1-aparelho de profilaxia com jato de bicarbonato, 2-aparelho de rx odontológico, 3-autoclave, 4-avental de chumbo com protetor de tireóide, 5-bomba à vácuo, 6-caixa de revelação (câmara escura), 7-esfigmomanômetro, -estetoscópio, 9-fotopolimerizador, 10-geladeira/frigorifer exclusivo para armazenamento de material odontológico, 11-glicosímetro, 12-motor cirúrgico, 13-negatoscópio e 14-seladora. Para os outros quatro (15-caneta de alta rotação, 16-caneta de baixa rotação, 17-compressor odontológico e 18-mocho odontológico) deveria haver um para cada cadeira do CEO. Dessa forma, dividiu-se o total de cada um desses quatro itens pelo total de cadeiras no CEO. Considerou-se adequada a razão ≥ 1 . Gerou-se uma nova variável contendo a soma dos itens adequados, que poderia variar de 0 (ausência de todos os equipamentos em quantidade adequada) a 18 (presença de todos os equipamentos em quantidade adequada). Assim, a variável foi tratada como qualitativa nominal ("tem todos os itens" ou " ≤ 17 itens presentes") e também como quantitativa discreta (0 a 18 itens).

²Considerou-se a existência de ficha clínica como um marcador da existência de impressos. Atribuiu-se valor 1 quando o item estava presente no CEO (em uso ou no estoque) e "zero" quando ausente em ambos os ambientes. Assim, a variável foi tratada como qualitativa nominal ("tem em uso ou no estoque" ou "não tem o item").

A média nacional, no 2º Ciclo, de adequação para os itens de equipamentos foi de 15,1 entre os 18 itens analisados. As regiões Sul (15,6; $\pm 1,6$) e Centro-Oeste (15,3; $\pm 1,5$), apresentaram as médias mais elevadas. A média nacional em relação aos itens de insumo foi de 15,5 ($\pm 1,2$) entre os 16 itens considerados. As regiões Sul (80,2%) e Sudeste (79,4%), apresentam as maiores proporções de CEO com todos os 16 itens insumo. Já em relação à adequação dos itens de instrumental, a média nacional de itens foi de 15,3 ($\pm 1,4$) por CEO. A maior média dos 16 itens de instrumental foi observada na região Sul (15,7; $\pm 1,4$) (Tabela 7b).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



Tabela 7b. Características Estruturais e Ambiente do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Adequação dos 18 itens de Equipamentos ¹				Adequação dos 16 itens de Insumos				Adequação dos 16 itens de Instrumental				Adequação de Impressos ²	
	n	%	x	dp	n	%	x	dp	n	%	x	dp	n	%
N	0	0,0	13,3	2,2	40	60,6	15,2	1,4	29	43,9	14,8	1,4	66	100,0
AC	0	0,0	15,0	1,4	2	100,0	16,0	0,0	1	50,0	15,5	0,7	2	100,0
AM	0	0,0	14,6	2,3	9	69,2	15,1	1,9	8	61,5	15,0	1,8	13	100,0
AP	0	0,0	12,5	3,5	1	50,0	13,5	3,5	1	50,0	15,0	1,4	2	100,0
PA	0	0,0	12,7	2,0	17	15,1	1,1	1,6	11	34,4	14,5	1,4	32	100,0
RO	0	0,0	11,8	2,0	4	50,0	14,9	1,7	1	12,5	14,5	1,1	8	100,0
RR	0	0,0	14,0	0,0	1	50,0	15,0	1,4	0	0,0	14,0	1,4	2	100,0
TO	0	0,0	14,6	2,1	6	85,7	15,8	0,4	7	100,0	16,0	0,0	7	100,0
NE	26	6,3	15,1	1,9	297	72,4	15,4	1,3	234	57,1	15,2	1,3	405	98,8
AL	0	0,0	15,2	1,5	12	48,0	15,2	1,1	14	56,0	15,2	1,1	25	100,0
BA	2	2,6	14,8	1,8	50	64,1	15,1	1,5	42	53,8	15,1	1,6	76	97,4
CE	6	8,1	15,4	1,9	53	71,6	15,2	1,8	44	59,5	15,2	1,4	71	95,9
MA	0	0,0	13,8	2,4	16	57,1	15,1	1,5	7	25,0	14,7	1,2	28	100,0
PB	8	9,8	15,3	1,7	67	81,7	15,7	0,7	55	67,1	15,3	1,3	82	100,0
PE	4	6,9	15,2	1,6	47	81,0	15,7	0,6	37	63,8	15,4	1,1	58	100,0
PI	2	6,7	14,5	2,8	23	76,7	15,8	0,4	11	36,7	14,8	1,5	30	100,0
RN	4	16,0	15,6	1,6	20	80,0	15,6	1,1	15	60,0	15,5	0,8	25	100,0
SE	0	0,0	16,2	0,6	9	90,0	15,8	0,6	9	90,0	15,9	0,3	10	100,0
SE	17	4,7	15,2	1,6	289	79,4	15,6	1,1	265	72,8	15,5	1,1	17a361	99,2
ES	0	0,0	16,0	1,1	6	66,7	15,7	0,5	6	66,7	15,7	0,5	9	100,0
MG	4	4,4	15,4	1,5	70	76,9	15,4	1,5	70	76,9	15,5	1,4	90	98,9
RJ	5	6,8	15,1	1,7	52	70,3	15,5	1,0	47	63,5	15,4	1,0	73	98,6
SP	8	4,2	15,2	1,7	161	84,7	15,7	1,0	142	74,7	15,5	1,0	189	99,5
S	6	4,6	15,6	1,6	105	80,2	15,2	1,1	111	84,7	15,7	1,4	131	100,0
PR	1	2,1	15,7	1,6	37	77,1	15,6	1,4	37	77,1	15,4	2,2	48	100,0
RS	0	0,0	15,2	1,4	27	79,4	15,5	1,2	29	85,3	15,7	0,9	34	100,0
SC	5	10,2	15,8	1,7	41	83,7	15,8	0,6	45	91,8	15,9	0,3	49	100,0
CO	1	1,4	15,3	1,5	43	60,6	15,2	1,5	42	59,1	14,8	2,3	71	100,0
DF	1	11,1	15,8	1,3	7	77,8	15,8	0,4	8	88,9	15,9	0,3	9	100,0
GO	0	0,0	14,8	1,8	23	67,6	15,5	0,7	20	58,8	15,0	1,4	34	100,0
MS	0	0,0	15,3	1,2	6	40,0	14,9	1,5	9	60,0	15,4	0,9	15	100,0
MT	0	0,0	16,1	0,7	7	53,9	14,1	2,7	5	38,5	12,5	4,1	13	100,0
BRASIL	50	4,8	15,1	1,8	774	78,3	15,5	1,2	681	65,4	15,3	1,4	1034	99,2

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAO-CEO
Fonte: AVE PMAO-CEO 2º Ciclo

n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão.
OBS: o código 998 (não se aplica), foi considerado "sem informação" para o cálculo das proporções.

¹Os 18 itens considerados nas análises foram: 1-aparelho de profilaxia com jato de bicarbonato, 2-aparelho de rx odontológico, 3-autoclave, 4-avental de chumbo com protetor de tireóide, 5-bomba à vácuo, 6-caixa de revelação (câmara escura), 7-esfigmomanômetro, 8-estetoscópio, 9-fotopolimerizador, 10-geladeira/frigorífico exclusivo para armazenamento de material odontológico, 11-glicosímetro, 12-motor cirúrgico, 13-negatoscópio e 14-seladora. Para os outros quatro (15-caneta de alta rotação, 16-caneta de baixa rotação, 17-compressor odontológico e 18-mocho odontológico) deveria haver um para cada cadeira do CEO. Dessa forma, dividiu-se o total de cada um desses quatro itens pelo total de cadeiras no CEO. Considerou-se adequada a razão ≥ 1 . Gerou-se uma nova variável contendo a soma dos itens adequados, que poderia variar de 0 (ausência de todos os equipamentos em quantidade adequada) a 18 (presença de todos os equipamentos em quantidade adequada). Assim, a variável foi tratada como qualitativa nominal ("tem todos os itens" ou " ≤ 17 itens presentes") e também como quantitativa discreta (0 a 18 itens).

²Considerou-se a existência de ficha clínica como um marcador da existência de impressos. Atribuiu-se valor 1 quando o item estava presente no CEO (em quantidade suficiente) e "zero" quando não tivesse ou tivesse em quantidade insuficiente. Assim, a variável foi tratada como qualitativa nominal.

No Brasil, 30,4% (1º Ciclo) e 21,9% (2º Ciclo) dos CEO deixaram de atender por falta de insumos e instrumentais, respectivamente. Entre as macrorregiões brasileiras, foi observado o maior percentual de CEO que interromperam tratamentos por falta de insumos e instrumentais na região Norte, em ambos os ciclos (49,2% e 36,4%, respectivamente). A interrupção de tratamento pela falta de funcionamento adequado dos equipamentos foi observada em 38,6% (1º Ciclo) e 29,7% (2º Ciclo) dos CEO. Novamente nos CEO da região Norte foram verificados os maiores percentuais de CEO que interromperam os atendimentos por problemas no funcionamento dos equipamentos (49,2% no 1º Ciclo e 53,0% no 2º Ciclo). Em geral, houve redução dos problemas relacionados a paralização dos serviços entre os ciclos, exceto em Rondônia que aumentou para ambas as situações (Tabela 8).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAO-CEO



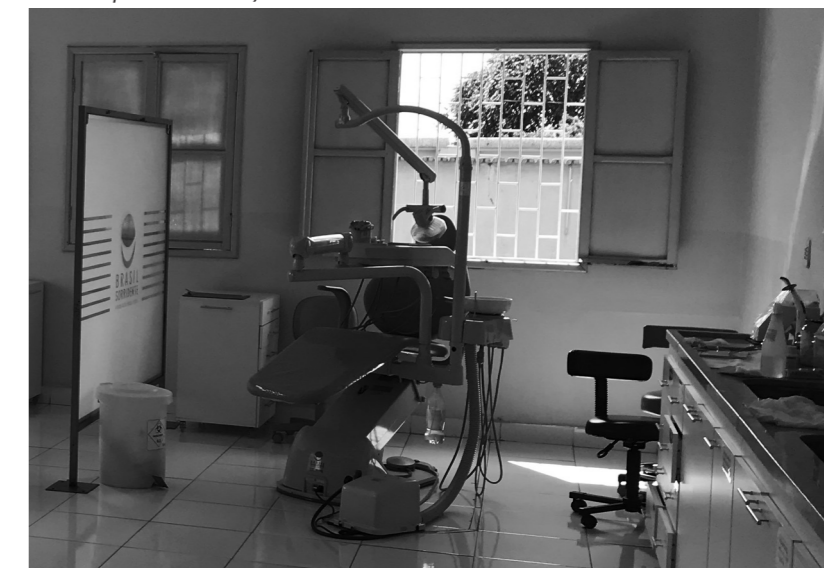
Tabela 8. Motivo de falta de atendimento nos últimos 12 meses, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Nos últimos 12 meses deixou de atender – 1º Ciclo				Nos últimos 12 meses deixou de atender – 2º Ciclo			
	Por falta de insumos e instrumentais		Por falta de equipamentos funcionando adequadamente		Por falta de insumos e instrumentais		Por falta de equipamentos funcionando adequadamente	
	n	%	n	%	n	%	n	%
N	29	49,2	29	49,2	24	36,4	35	53,0
AC	1	50,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0
AM	8	72,7	9	81,8	5	38,5	7	53,8
AP	3	100,0	1	33,3	1	50,0	1	50,0
PA	12	42,9	11	39,3	10	31,25	16	50,0
RO	2	28,6	2	28,6	4	50,0	4	50,0
RR	1	100,0	1	100,0	1	50,0	2	100,0
TO	2	28,6	4	57,1	3	42,9	4	57,1
NE	110	31,0	149	42,0	79	19,3	110	26,8
AL	10	45,5	11	50,0	7	28,0	10	40,0
BA	35	47,3	42	56,8	16	20,5	34	43,6
CE	17	21,5	29	36,7	16	21,6	16	21,6
MA	11	42,3	13	50,0	7	25,0	10	35,7
PB	9	17,0	14	26,4	7	8,5	16	19,5
PE	9	22,5	19	47,5	10	17,2	6	10,3
PI	6	21,4	6	21,4	6	20,0	9	30,0
RN	9	39,1	11	47,8	6	24,0	8	32,0
SE	4	40,0	4	40,0	4	40,0	1	10,0
SE	94	27,9	118	35,0	76	20,9	96	26,4
ES	6	66,7	3	33,3	4	44,4	5	55,6
MG	25	30,1	37	44,6	15	16,5	13	14,3
RJ	22	33,3	23	34,8	18	24,3	28	37,8
SP	41	22,9	55	30,7	39	20,5	50	26,3
S	29	23,8	37	30,3	29	22,1	40	30,5
PR	8	16,3	11	22,4	8	16,67	9	18,7
RS	8	32,0	8	32,0	10	29,41	12	35,3
SC	11	25,6	17	39,5	11	22,5	19	38,8
CO	21	36,8	26	45,6	21	29,6	29	40,9
DF	5	55,6	7	77,8	4	44,4	6	66,7
GO	8	28,6	10	35,7	8	23,5	11	32,3
MS	5	33,3	4	26,7	3	20,0	3	20,0
MT	5	50,0	6	60,0	6	46,15	9	69,2
BRASIL	283	30,4	359	38,6	228	21,9	310	29,7

c) Planejamento e ações da gestão para organização do processo de trabalho e o Apoio Institucional para os CEOs

O papel da gestão é fundamental para a qualidade dos serviços. Uma das ações indutoras é garantir a existência de gerentes nos CEO. No 1º Ciclo, um pequeno percentual dos CEO não possuía gerente; o percentual variou entre as regiões sendo o maior na região centro-oeste e o menor na região Norte. Destaca-se o fato do estado do Mato Grosso do Sul, onde cerca de 66,7% dos CEO não possuíam gerente (Tabela 9a).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão.
 OBS: o código 998 (não se aplica), foi considerado "sem informação" para o cômputo das proporções.
 n: frequência absoluta.
 %: frequência percentual.
 OBS: o código 998 (não se aplica), foi considerado "sem informação" para o cômputo das proporções.

Tabela 9a. Ações para Organização do Processo de Trabalho do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	Possui gerente						Tem apoio para planejamento e organização do processo de trabalho						Nº de recursos utilizados para realização do planejamento (4 itens)	
	Sim, acumula com atividade clínica		Sim, exclusivo como gerente		Não há gerente		Sim		Não		Não se aplica		x	dp
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
N	26	44,1	29	49,2	4	6,8	30	50,8	10	16,9	19	32,2	1,8	1,8
AC	1	0,0	1	50,0	1	50,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0,5	0,7
AM	6	54,5	4	36,4	1	9,1	5	45,5	0	0,0	6	54,5	1,5	1,6
AP	1	33,3	2	66,7	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3,7	1,5
PA	13	46,4	14	50,0	1	3,6	15	53,6	5	17,9	8	28,6	2,3	1,9
RO	5	71,4	2	28,6	0	0,0	4	57,1	1	14,3	2	28,6	0,7	1,0
RR	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0,0	-
TO	1	14,3	6	85,7	0	0,0	3	42,9	2	28,6	2	28,6	0,9	1,5
NE	149	42,0	172	48,5	34	9,6	220	62,0	40	11,3	95	26,8	2,2	1,7
AL	9	40,9	10	45,5	3	13,6	6	27,3	3	13,6	13	59,1	1,3	1,4
BA	25	33,8	35	47,3	14	18,9	43	58,1	9	12,2	22	29,7	2,4	1,8
CE	33	41,8	37	46,8	9	11,4	49	62,0	12	15,2	18	22,8	2,2	1,7
MA	9	34,6	16	61,5	1	3,8	13	50,0	5	19,2	8	30,8	1,7	1,3
PB	26	49,1	25	47,2	2	3,8	35	66,0	3	5,7	15	28,3	2,1	1,5
PE	19	47,5	19	47,5	2	5,0	32	80,0	4	10,0	4	10,0	2,5	1,8
PI	16	57,1	11	39,3	1	3,6	20	71,4	3	10,7	5	17,9	3,2	1,6
RN	10	43,5	11	47,8	2	8,7	16	69,6	1	4,3	6	26,1	2,0	2,1
SE	2	20,0	8	80,0	0	0,0	6	60,0	0	0,0	4	40,0	1,0	1,1
SE	98	29,1	189	56,1	50	14,8	213	63,2	59	17,5	65	19,3	2,3	1,9
ES	1	11,1	4	44,4	4	44,4	4	44,4	2	22,2	3	33,3	0,7	1,3
MG	24	28,9	50	60,2	9	10,8	59	71,1	9	10,8	15	18,1	2,7	1,9
RJ	17	25,8	45	68,2	4	6,1	35	53,0	23	34,8	8	12,1	2,1	1,8
SP	56	31,3	90	50,3	33	18,4	115	64,2	25	14,0	39	21,8	2,2	1,9
S	59	50,4	44	37,6	14	12,0	80	68,4	16	13,7	21	17,9	2,4	1,7
PR	23	46,9	21	42,9	5	10,2	35	71,4	5	10,2	9	18,4	2,8	1,6
RS	15	60,0	7	28,0	3	12,0	17	68,0	6	24,0	2	8,0	2,1	1,7
SC	21	48,8	16	37,2	6	14,0	28	65,1	5	11,6	10	23,3	2,2	1,7
CO	15	26,3	30	52,6	12	21,1	39	68,4	11	19,3	7	12,3	2,0	1,7
DF	1	10,0	9	90,0	0	0,0	6	60,0	2	20,0	2	20,0	0,7	1,3
GO	3	30,0	5	50,0	2	20,0	5	50,0	2	20,0	3	30,0	2,7	1,6
MS	2	22,2	1	11,1	6	66,7	4	44,4	3	33,3	2	22,2	1,8	1,8
MT	9	32,1	15	53,6	4	14,3	24	85,7	4	14,3	0	0,0	1,7	1,4
BRASIL	347	37,5	464	50,2	114	12,3	582	62,9	136	14,7	207	22,4	2,2	1,8

No 2º ciclo, um percentual reduzido dos CEO não apresentou gerentes. As regiões Sul (10,9%) e Norte (10%) foram aquelas que apresentaram maior percentual em relação a não possuir gerente no CEO, enquanto o Nordeste e o Sudeste o menor percentual. Roraima é o estado com maior ausência do gerente no CEO. Observa-se também que as regiões Centro-Oeste (81,0%) e Sudeste (80,2%) foram as que apresentaram o maior percentual de apoio para planejamento e organização do processo de trabalho, enquanto a região Sul (56,9%) apresentou menor percentual (Tabela 9b).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAO-CEO



Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAO-CEO
 Fonte: AVE PMAO-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão.
 1 Variável confeccionada a partir da soma dos quatro itens considerados na avaliação (PMAO-CEO, Relatórios e consolidados mensais do SIA, Plano Municipal/Regional de Saúde e Pesquisa de satisfação do usuário/ouvidoria).

Tabela 9b. Ações para Organização do Processo de Trabalho do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Possui gerente						Tem apoio para planejamento e organização do processo de trabalho						Nº de recursos utilizados para realização do planejamento ¹ (4 itens)	
	Sim, acumula com atividade clínica		Sim, exclusivo como gerente		Não há gerente		Sim		Não		Não se aplica		x	dp
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
N	20	40,0	25	50,0	5	10,0	56	77,8	8	11,1	8	11,1	1,8	1,8
AC	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0,5	0,7
AM	5	41,7	7	58,3	0	0,0	9	69,3	1	7,7	3	23,0	1,5	1,6
AP	0	0,0	2	100,0	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3,7	1,5
PA	8	40,0	9	45,0	3	15,0	21	58,3	4	11,1	11	30,6	2,3	1,9
RO	4	57,1	2	28,6	1	14,3	3	33,3	2	22,2	4	44,5	0,7	1,0
RR	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0,0	—
TO	2	40,0	3	60,0	0	0,0	4	57,1	1	14,3	2	28,6	0,9	1,5
NE	134	46,2	143	49,3	13	4,9	318	73,9	42	9,8	70	16,3	2,2	1,7
AL	11	68,7	3	18,8	2	12,5	24	96,0	0	0,0	1	4,0	1,3	1,4
BA	21	41,7	18	40,9	5	11,4	58	72,5	13	16,3	9	11,2	2,4	1,8
CE	26	43,3	34	56,7	0	0,0	58	67,4	8	9,3	20	23,3	2,2	1,7
MA	8	40,0	12	60,0	0	0,0	18	62,0	6	20,7	5	17,2	1,7	1,3
PB	30	51,8	27	46,5	1	1,7	72	86,8	4	4,8	7	8,4	2,1	1,5
PE	13	33,3	25	64,1	1	2,6	54	91,5	1	1,7	4	6,8	2,5	1,8
PI	14	58,3	9	37,5	1	4,2	27	90,0	2	6,7	1	3,3	3,2	1,6
RN	10	50,0	7	35,0	3	15,0	21	80,8	2	7,7	3	11,5	2,0	2,1
SE	1	11,1	8	88,9	0	0,0	8	66,7	1	8,3	3	25,0	1,0	1,1
SE	101	35,2	172	55,9	14	4,9	304	80,2	35	9,2	40	10,6	2,3	1,9
ES	4	57,1	3	42,9	0	0,0	4	40,0	2	20	4	40,0	0,7	1,3
MG	27	37,5	42	58,3	3	4,2	79	81,4	5	5,2	13	13,4	2,7	1,9
RJ	15	22,7	49	74,2	2	3,1	64	84,2	8	10,5	4	5,3	2,1	1,8
SP	55	38,7	78	54,9	9	6,4	137	69,9	24	12,2	35	17,9	2,2	1,9
S	62	56,4	36	32,7	12	10,9	78	56,9	14	10,2	45	32,9	2,4	1,7
PR	15	37,5	21	52,5	4	10,0	39	73,6	3	5,7	11	20,7	2,8	1,6
RS	23	71,9	5	15,6	4	12,5	19	54,2	8	22,8	8	22,8	2,1	1,7
SC	24	63,2	10	26,3	4	10,5	44	88,8	1	2,0	4	8,2	2,2	1,7
CO	22	41,5	27	50,9	4	7,6	64	81,0	9	11,4	6	7,6	2,0	1,7
DF	3	33,3	5	55,6	1	11,1	5	41,7	2	16,6	5	41,7	0,7	1,3
GO	16	66,7	7	29,1	1	4,2	24	64,9	6	16,2	7	18,9	1,1	0,3
MS	3	30,0	6	60,0	1	10,0	13	81,2	2	12,5	1	6,2	1,2	0,4
MT	9	90,0	0	0,0	1	10,0	11	78,6	0	0,0	3	21,4	1,0	0,0
BRASIL	339	43,0	403	51,0	48	6,0	820	74,8	108	9,7	169	15,4	1,1	0,3

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO. Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo. n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão. ¹Variável confeccionada a partir da soma dos quatro itens considerados na avaliação (PMAQ-CEO, Relatórios e consolidados mensais do SIA, Plano Municipal/Regional de Saúde e Pesquisa de satisfação do usuário/ouvidoria). Foi considerada a resposta sem a apresentação do documento de comprovação.

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



Em todas as regiões brasileiras, ao se comparar os dois ciclos, aumentou o número de CEO que referiram receber apoio da gestão ao processo de trabalho. No 2º Ciclo, as regiões Nordeste e Sudeste apresentaram maior percentual de CEO que receberam apoio da gestão ao processo de trabalho, enquanto a região Norte apresentou menor percentual. O estado de Roraima não apresentou apoio da gestão ao processo de trabalho. A média do número de temas discutidos pelos profissionais dos CEO foi maior na Região Nordeste e menor na região Norte. O Piauí foi o estado com maior média de temas discutidos nas reuniões, enquanto o Acre apresentou a menor média. Ao comparar os dois ciclos, todos os estados aumentaram a média de temas discutidos, exceto Acre, Pará, Espírito Santo, Paraná, Distrito Federal e Mato Grosso do Sul (Tabela 10).

Tabela 10. Apoio Institucional para o CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).

Região UF	1º Ciclo								2º Ciclo							
	Apoio da gestão ao processo de trabalho						Nº de temas discutidos nas reuniões das equipes (5 itens) ¹		Apoio da gestão ao processo de trabalho						Nº de temas discutidos nas reuniões das equipes (5 itens) ¹	
	Sim		Não		Não se aplica		x	dp	Sim		Não		Não se aplica		x	dp
n	%	n	%	n	%	n			%	n	%	n	%			
N	30	50,8	10	16,9	19	32,2	1,8	1,5	50	69,4	16	22,2	6	8,3	2,1	1,3
AC	2	100,0	0	0,0	0	0,0	1,0	1,4	2	100,0	0	0,0	0	0,0	1,0	1,4
AM	5	45,5	0	0,0	6	54,5	1,8	1,7	9	69,2	1	7,8	3	23,0	2,8	1,1
AP	1	33,3	2	66,7	0	0,0	1,7	1,5	2	66,7	0	0,0	1	33,3	2,0	0,0
PA	15	53,6	5	17,9	8	28,6	2,0	1,6	21	58,3	4	11,1	11	30,6	1,9	1,4
RO	4	57,1	1	14,3	2	28,6	1,1	1,1	3	33,3	2	22,2	4	44,5	2,0	0,9
RR	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1,0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	1,5	0,7
TO	3	42,9	2	28,6	2	28,6	1,6	1,5	4	57,1	1	14,3	2	28,6	1,8	0,9
NE	220	62,0	40	11,3	95	26,8	2,1	1,5	381	88,6	28	6,5	21	4,9	3,1	1,4
AL	6	27,3	3	13,6	13	59,1	0,6	1,1	24	96,0	0	0,0	1	4,0	2,8	1,6
BA	43	58,1	9	12,2	22	29,7	2,1	1,6	58	72,5	13	16,3	9	11,2	2,7	1,4
CE	49	62,0	12	15,2	18	22,8	2,2	1,4	58	67,4	8	9,3	20	23,3	3,0	1,3
MA	13	50,0	5	19,2	8	30,8	1,9	1,2	18	62,1	6	20,7	5	17,2	2,7	1,6
PB	35	66,0	3	5,7	15	28,3	2,1	1,0	72	86,8	4	4,8	7	8,4	3,4	1,3
PE	32	80,0	4	10,0	4	10,0	2,6	1,6	54	91,5	1	1,7	4	6,8	3,0	1,4
PI	20	71,4	3	10,7	5	17,9	2,8	1,7	27	90,0	2	6,7	1	3,3	3,6	1,3
RN	16	69,6	1	4,3	6	26,1	2,1	1,6	21	80,8	2	7,7	3	11,5	3,4	1,6
SE	6	60,0	0	0,0	4	40,0	1,2	1,3	8	66,7	1	8,3	3	25,0	3,0	1,6
SE	213	63,2	59	17,5	65	19,3	2,2	1,6	298	78,6	66	17,4	15	4,0	2,7	1,6
ES	4	44,4	2	22,2	3	33,3	1,6	0,9	4	40,0	2	20,0	4	40,0	1,2	1,9
MG	59	71,1	9	10,8	15	18,1	2,4	1,6	79	81,4	5	5,2	13	13,4	3,1	1,4
RJ	35	53,0	23	34,8	8	12,1	1,8	1,6	64	84,2	8	10,5	4	5,3	2,7	1,4
SP	115	64,2	25	14,0	39	21,8	2,2	1,7	137	69,9	24	12,2	35	17,9	2,6	1,6
S	80	68,4	16	13,7	21	17,9	2,5	1,5	110	80,3	21	15,3	6	4,4	2,5	1,6
PR	35	71,4	5	10,2	9	18,4	2,6	1,4	39	73,6	3	5,7	11	20,7	2,2	1,6
RS	17	68,0	6	24,0	2	8,0	2,3	1,3	19	54,2	8	22,9	8	22,9	2,6	1,5
SC	28	65,1	5	11,6	10	23,3	2,5	1,7	44	89,8	1	2,0	4	8,1	2,7	1,4
CO	39	68,4	11	19,3	7	12,3	2,5	1,5	61	77,2	10	12,7	8	10,1	2,9	1,4
DF	4	44,4	3	33,3	2	22,2	2,3	1,3	5	41,7	2	16,6	5	41,7	2,1	1,4
GO	24	85,7	4	14,3	0	0,0	2,9	1,4	24	64,9	6	16,2	7	18,9	3,3	1,2
MS	5	50,0	2	20,0	3	30,0	2,6	1,5	13	81,2	2	12,5	1	6,2	2,5	1,4
MT	6	60,0	2	20,0	2	20,0	1,2	1,1	11	78,6	0	0,0	3	21,4	3,1	1,6
BRASIL	582	62,9	136	14,7	207	22,4	2,2	1,5	820	74,8	108	9,8	169	15,4	2,8	1,5

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão.
¹Consideramos 998=não. A variável foi construída a partir da soma dos 5 itens: Organização do processo de trabalho e do serviço; Discussão de casos pela equipe (eventos sentinelas, casos difíceis, casos desafiadores); Qualificação clínica com participação de especialistas convidados de Universidades ou de outros serviços; Discussão de projeto terapêutico singular com as Equipes de Saúde Bucal da Atenção Básica; A construção de uma agenda de trabalho semanal, quinzenal ou mensal.

d) Qualificação dos profissionais do CEO e Educação Permanente

A qualidade técnica e científica de um serviço, pode ser verificada através da qualificação profissional. No 1º Ciclo, 23,2% dos gerentes dos CEO no país não possuíam qualquer formação complementar. Estes percentuais foram ainda maiores nas regiões Norte (28,8%) e Sudeste (26,4%). Eram 34,4% dos gerentes de CEO no país com formação em Saúde Coletiva ou Gestão Pública. A região Sul esteve melhor na formação em Saúde Coletiva (23,9%) e a Sudeste foi a única acima da média nacional (18,1%) para Gestão Pública. Nenhum gerente tinha essa formação específica (em Saúde Coletiva e/ou Gestão Pública) em Rondônia, Acre, Amazonas, Roraima, Amapá, Sergipe e no Distrito Federal. A maioria dos dentistas dos CEO que trabalhavam nas especialidades de Cirurgia Oral e Endodontia possuíam maior média com formação de especialização, mestrado ou doutorado. Porém, nas especialidades de Estomatologia, Periodontia e Pacientes com Necessidades Especiais, as médias de dentistas por tipo de formação complementar foram mais baixas e semelhantes (Tabela 11a).

Tabela 11a.
Formação complementar de gerentes e dentistas das especialidades obrigatórias nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF).
Brasil, 2014.

Região UF	Gerente				Cirurgia Oral			Endodontia			Estomatologia			Periodontia			Pacientes Especiais			
	Saúde Coletiva	Gestão Pública	Outra Formação	Nenhuma Formação	Não se aplica	Graduação	Atualização/Aperfeiçoamento	Especialização Mestrado Doutorado	Graduação	Atualização/Aperfeiçoamento	Especialização Mestrado Doutorado	Graduação	Atualização/Aperfeiçoamento	Especialização Mestrado Doutorado	Graduação	Atualização/Aperfeiçoamento	Especialização Mestrado Doutorado	Graduação	Atualização/Aperfeiçoamento	Especialização Mestrado Doutorado
	%	%	%	%	%	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
N	16,9	6,8	39,0	28,8	8,5	0,3	0,2	1,0	0,3	0,1	1,9	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	1,2	0,4	0,2	0,6
AC	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,5	1,0	0,0
AM	45,4	0,0	45,4	0,0	9,2	0,4	0,1	0,8	0,3	0,2	1,7	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,9	0,6	0,0	0,1
AP	0,0	0,0	33,3	66,7	0,0	0,7	0,0	2,0	0,0	0,0	4,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,4	0,3	0,0	0,3
PA	10,7	7,1	42,9	32,1	7,1	0,2	0,2	1,1	0,1	0,2	1,9	0,1	0,1	0,3	0,1	0,1	1,2	0,4	0,1	1,1
RO	0,0	14,3	28,6	57,1	0,0	0,4	0,4	1,0	1,1	0,0	1,8	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	1,0	0,4	0,4	0,1
RR	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
TO	28,6	14,3	28,6	28,6	0,0	0,4	0,1	0,7	0,4	0,0	2,3	0,0	0,0	0,4	0,7	0,1	0,7	0,4	0,6	0,3
NE	16,9	14,6	39,7	21,1	7,6	0,1	0,4	0,9	0,2	0,3	1,7	0,2	0,1	0,3	0,2	0,2	0,8	0,4	0,4	0,5
AL	4,6	22,7	40,9	18,2	13,6	0,0	0,1	1,4	0,2	0,2	1,7	0,0	0,0	0,2	0,2	0,1	0,8	0,5	0,1	0,7
BA	17,6	2,7	43,2	17,6	18,9	0,2	0,5	0,9	0,1	0,4	1,4	0,2	0,2	0,4	0,2	0,2	0,9	0,3	0,7	0,3
CE	19,0	26,6	30,4	17,7	6,3	0,1	0,5	0,8	0,1	0,2	1,7	0,1	0,1	0,5	0,2	0,3	0,7	0,3	0,3	0,4
MA	30,8	3,8	38,5	23,1	3,8	0,2	0,7	0,9	0,2	0,1	1,5	0,1	0,1	0,2	0,3	0,1	0,8	0,4	0,3	0,2
PB	20,7	7,6	52,8	17,0	1,9	0,1	0,3	0,8	0,3	0,3	1,4	0,3	0,1	0,2	0,3	0,2	0,7	0,4	0,1	0,4
PE	12,5	30,0	25,0	32,5	0,0	0,0	0,2	1,2	0,2	0,3	2,1	0,1	0,2	0,6	0,2	0,2	0,9	0,3	0,4	0,5
PI	17,9	3,6	57,1	17,9	3,6	0,3	0,6	0,7	0,3	0,5	1,5	0,6	0,1	0,1	0,2	0,2	0,7	1,1	0,2	0,1
RN	8,7	17,4	34,8	30,4	8,7	0,1	0,4	0,9	0,1	0,1	2,1	0,0	0,1	0,2	0,0	0,1	1,2	0,3	0,3	1,2
SE	0,0	20,0	40,0	40,0	0,0	0,1	0,7	1,5	0,0	0,5	2,2	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	1,6	0,3	0,5	0,9
SE	20,2	18,1	23,1	26,4	12,2	0,3	0,5	1,1	0,3	0,5	2,1	0,3	0,2	0,5	0,3	0,2	1,2	0,6	0,4	0,5
ES	22,2	22,2	22,2	11,2	22,2	0,3	0,3	1,2	0,0	0,7	2,2	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	1,5	0,0	0,1	0,7
MG	26,5	16,9	21,7	24,1	10,8	0,3	0,5	1,1	0,2	0,6	2,2	0,3	0,1	0,4	0,1	0,3	1,3	0,6	0,3	0,7
RJ	18,2	19,7	21,2	26,8	16,2	0,4	0,3	1,4	0,2	0,2	2,4	0,1	0,1	0,7	0,4	0,2	1,2	1,0	0,4	0,5
SP	17,9	17,9	21,2	26,8	16,2	0,4	0,5	0,9	0,4	0,5	1,9	0,3	0,2	0,5	0,3	0,3	1,0	0,4	0,5	0,5
S	23,9	13,7	35,0	19,7	7,7	0,4	0,3	1,2	0,6	0,3	2,0	0,6	0,1	0,5	0,5	0,1	1,1	0,5	0,4	0,5
PR	28,6	16,3	30,6	16,3	8,2	0,1	0,4	1,3	0,3	0,4	2,3	0,4	0,2	0,4	0,4	0,2	1,2	0,2	0,4	0,6
RS	18,6	13,9	41,9	18,6	7,0	1,6	0,2	0,9	1,9	0,2	1,4	1,2	0,1	0,6	1,0	0,1	1,0	0,7	0,5	0,4
SC	18,5	14,0	41,9	18,6	7,0	0,2	0,2	1,2	0,2	0,2	2,0	0,5	0,1	0,6	0,2	0,2	1,1	0,7	0,4	0,6
CO	22,6	11,3	29,0	19,4	17,7	0,2	0,4	1,4	0,1	0,2	2,2	0,2	0,2	0,6	0,1	0,1	1,5	0,3	0,6	0,7
DF	11,1	0,0	22,2	0,0	66,7	0,0	0,0	3,2	0,0	0,0	2,3	0,7	0,0	0,7	0,0	0,0	2,0	0,7	0,3	0,8
GO	14,3	10,7	50,0	14,3	10,7	0,4	0,6	1,0	0,1	0,2	2,1	0,1	0,4	0,8	0,1	0,1	1,4	0,3	0,7	0,9
MS	40,0	6,7	13,3	26,7	13,3	0,1	0,6	1,2	0,3	0,2	2,5	0,3	0,2	0,4	0,2	0,1	1,4	0,2	0,2	0,6
MT	30,0	30,0	0,0	40,0	0,0	0,2	0,0	1,0	0,1	0,1	2,1	0,0	0,1	0,3	0,0	0,2	1,5	0,2	1,1	0,6
BRASIL	19,3	15,1	32,4	23,2	10,0	0,3	0,4	1,0	0,3	0,3	1,9	0,2	0,1	0,4	0,2	0,2	1,0	0,5	0,4	0,5

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
%: frequência percentual.
x: média.

No 2º Ciclo, observou-se que no Brasil 48,1% dos gerentes apresentavam formação em Saúde Coletiva ou Gestão Pública. As regiões Sudeste (29,1%) e Sul (28,6%) foram as que apresentaram o maior percentual de CEO com gerentes especialistas em Saúde Coletiva. A média nacional de cirurgiões-dentistas que atuavam na área de Cirurgia Oral com especialização, mestrado ou doutorado foi equivalente a 1,1. Ao comparar a média de cirurgiões-dentistas que atuavam na área da Cirurgia Oral Menor com especialização, mestrado ou doutorado, as maiores médias foram observadas nas regiões Centro-Oeste (1,3) e Sul (1,2). Na área de Endodontia, a média de cirurgiões-dentistas, no Brasil, com especialização, mestrado e/ou doutorado foi de 2,0. Para as regiões Sul (2,3) e Centro-Oeste (2,3) foram observadas as médias mais elevadas de cirurgiões-dentistas por CEO com esse mesmo grau de formação. A média de cirurgiões-dentistas que possuíam especialização, mestrado e doutorado e realizavam atendimentos em Estomatologia foi de 0,6, com a média mais elevada na região Sul (0,8). Quanto à especialidade de Periodontia, as regiões com média mais elevada de profissionais com especialização, mestrado ou doutorado na área foram do Sudeste (1,2), Sul (1,2) e Centro-Oeste (1,2) (Tabela 11b). A média nacional de dentistas que realizavam atendimentos em Pacientes com Necessidades Especiais e possuíam especialização, mestrado ou doutorado foi de 0,8, com a região Centro-Oeste com maior média (1,0).

Tabela 11b.
Formação complementar de gerentes e dentistas das especialidades obrigatórias nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Gerente				Cirurgia Oral ¹			Endodontia ¹			Estomatologia ¹			Pacientes Especiais ¹			Periodontia ¹			
	Saúde Coletiva	Gestão Pública	Outra Formação	Nenhuma Formação	Não sabe	Graduação	Atualização/Aperfeiçoamento	Especialização Mestrado/Doutorado	Graduação	Atualização/Aperfeiçoamento	Especialização Mestrado/Doutorado	Graduação	Atualização/Aperfeiçoamento	Especialização Mestrado/Doutorado	Graduação	Atualização/Aperfeiçoamento	Especialização Mestrado/Doutorado	Graduação	Atualização/Aperfeiçoamento	Especialização Mestrado/Doutorado
	%	%	%	%	%	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
N	6,6	13,1	62,3	19,7	4,9	0,0	0,1	1,1	0,0	0,0	2,2	0,0	0,1	0,5	0,1	0,5	0,9	0,0	0,0	0,9
AC	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0
AM	7,7	7,7	61,5	30,8	0,0	0,07	0,2	1,1	0,0	0,0	2,8	0,0	0,1	0,5	0,0	0,7	0,7	0,1	0,0	1,2
AP	0,0	0,0	66,7	66,7	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	4,3	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
PA	3,4	10,3	55,6	16,7	0,0	0,1	0,2	1,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,4	0,0	0,2	1,0	0,0	0,0	0,9
RO	0,0	28,6	22,2	22,2	28,6	0,1	0,0	1,2	0,0	0,0	1,8	0,0	0,1	0,7	0,8	0,2	1,1	0,0	0,0	0,6
RR	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	1,0	0,0	4,5	0,5	0,0	0,0	1,5
TO	14,3	14,3	57,1	0,0	14,3	0,0	0,4	1,6	0,0	0,0	2,1	0,0	0,3	0,4	0,0	0,6	0,6	0,0	0,4	1,1
NE	25,4	19,9	59,9	18,4	0,5	0,0	0,2	1,0	0,0	0,2	1,6	0,0	0,1	0,5	0,1	0,3	0,7	0,07	0,2	1,0
AL	26,1	8,7	72,0	16,0	0,0	0,0	0,1	1,1	0,0	0,2	1,6	0,0	0,0	0,7	0,1	0,2	0,9	0,0	0,0	0,9
BA	27,4	19,2	50,0	18,7	1,4	0,0	0,3	1,1	0,1	0,2	1,4	0,0	0,1	0,5	0,1	0,4	0,7	0,1	0,2	0,9
CE	31,1	28,4	41,9	8,1	1,3	0,0	0,4	0,8	0,0	0,2	1,8	0,0	0,2	0,5	0,0	0,3	0,7	0,0	0,2	0,7
MA	10,7	7,1	69,0	17,2	0,0	0,0	0,2	1,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,2	0,4	0,0	0,2	0,6	0,0	0,1	1,0
PB	18,5	14,8	68,7	15,7	0,0	0,0	0,2	1,0	0,0	0,2	1,3	0,0	0,1	0,6	0,1	0,2	0,6	0,0	0,2	0,9
PE	33,3	22,8	52,5	27,1	0,0	0,0	0,1	1,1	0,1	0,3	1,9	0,0	0,1	0,7	0,0	0,2	0,8	0,0	0,2	0,9
PI	31,0	20,7	56,7	26,7	0,0	0,1	0,5	0,9	0,0	0,4	1,8	0,2	0,3	0,3	0,4	0,3	0,5	0,1	0,2	0,9
RN	13,6	22,7	53,8	15,4	0,0	0,0	0,2	1,0	0,0	0,3	1,5	0,0	0,2	0,4	0,0	0,2	0,8	0,0	0,1	1,0
SE	30,0	40,0	41,7	8,3	0,0	0,0	0,1	1,2	0,0	0,1	1,9	0,0	0,0	0,6	0,0	0,2	0,9	0,0	0,0	1,0
SE	29,1	25,1	37,4	29,1	0,3	0,1	0,3	1,1	0,0	0,2	2,2	0,0	0,1	0,7	0,1	0,3	0,8	0,0	0,1	1,2
ES	33,3	44,4	40,0	20,0	0,0	0,1	0,1	0,8	0,3	0,1	2,7	0,1	0,0	0,7	0,1	0,1	0,9	0,2	0,0	1,6
MG	29,5	25,0	38,1	25,8	1,1	0,2	0,3	1,1	0,0	0,1	2,2	0,0	0,1	0,8	0,2	0,4	1,0	0,0	0,1	1,3
RJ	30,6	30,6	32,9	27,6	0,0	0,1	0,2	1,4	0,0	0,1	2,4	0,0	0,1	0,8	0,2	0,4	1,0	0,0	0,1	1,4
SP	28,2	22,1	33,2	27,5	0,0	0,1	0,3	1,1	0,1	0,3	2,0	0,0	0,1	0,6	0,0	0,3	0,7	0,1	0,2	1,0
S	28,6	25,2	37,0	25,2	0,0	0,1	0,2	1,2	0,0	0,1	2,3	0,0	0,1	0,8	0,1	0,2	0,8	0,0	0,1	1,2
PR	29,5	34,1	34,0	16,3	0,0	0,0	0,2	1,3	0,0	0,1	2,5	0,0	0,0	0,8	0,0	0,2	0,9	0,0	0,1	1,2
RS	30,0	3,3	28,6	31,4	0,0	0,1	0,0	1,2	0,0	0,1	2,0	0,0	0,1	0,8	0,0	0,1	0,7	0,0	0,1	1,0
SC	26,7	31,1	32,7	22,4	0,0	0,1	0,3	1,1	0,1	0,1	2,3	0,0	0,1	0,8	0,2	0,3	0,9	0,0	0,1	1,2
CO	23,9	23,9	43,3	28,4	1,5	0,0	0,3	1,3	0,0	0,0	2,3	0,0	0,3	0,7	0,1	0,3	1,0	0,1	0,0	1,2
DF	37,5	12,5	25,0	16,7	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,1	1,8	0,0	0,1	0,8	0,1	0,0	1,2	0,0	0,0	1,3
GO	9,1	12,1	32,4	43,3	3,0	0,0	0,3	1,1	0,1	0,0	2,1	0,0	0,3	0,9	0,0	0,3	0,8	0,1	0,0	1,1
MS	21,4	35,7	43,8	15,1	0,0	0,1	0,3	1,2	0,0	0,0	2,9	0,0	0,3	0,3	0,0	0,2	0,8	0,2	0,0	1,2
MT	58,3	50,0	50,0	0,0	0,0	0,1	0,5	1,1	0,0	0,0	2,3	0,0	0,6	0,6	0,2	0,6	1,6	0,0	0,1	1,2
BRASIL	25,9	22,2	48,3	23,7	0,7	0,0	0,2	1,1	0,0	0,2	2,0	0,0	0,1	0,6	0,1	0,3	0,8	0,0	0,1	1,0

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAO-CEO
Fonte: AVE PMAO-CEO
2º Ciclo
%: frequência percentual.
x: média.
¹Média considerando a formação em qualquer área

Nas regiões Nordeste (47%), Centro-Oeste (43,5%) e Norte (33,9%), durante o 1º Ciclo, menos da metade dos CEO realizaram ações de Educação Permanente para os profissionais. As ações de Educação Permanente por meio de seminários, mostras, oficinas e grupos de discussão (36,7%), seguidas de cursos presenciais (32,9%) e troca de experiências (31,3%), são as modalidades mais frequentemente identificadas nos CEO do Brasil. Realiza-se muito poucas ações nas modalidades telessaúde (4,8%) e tutoria/preceptoria (7,1%). E nos estados das regiões Norte e Nordeste essas modalidades foram as mais baixas. As ações de Educação Permanente atendem à demanda de 13,9% dos CEO no país (Tabela 12a).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAO-CEO



Região UF	Município promove ações de EP no CEO %	De que ações o CEO já participou						Uso da telessaúde nos CEO				As ações de EP atendem à demanda %
		Seminários, Mostras, Oficinas, Discussão %	Cursos presenciais %	Cursos à distância %	Telessaúde %	Discussão de caso ¹ %	Tutoria/Preceptoria %	2ª opinião formativa %	Telediagnóstico %	Teleconsultoria %	Tele-educação %	
N	33,9	25,4	20,3	6,8	1,7	20,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	8,5
AC	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
AM	27,3	27,3	9,1	0,0	9,1	18,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
AP	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
PA	39,2	32,1	25,0	10,7	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3
RO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
RR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
TO	57,1	28,6	42,8	14,3	0,0	28,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3
NE	47,0	35,7	27,0	18,3	2,0	29,3	6,5	1,4	1,7	0,8	1,1	14,1
AL	9,1	9,1	4,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,5
BA	47,3	40,5	27,0	22,9	0,0	27,0	2,7	0,0	0,0	0,0	0,0	10,8
CE	46,8	34,2	32,9	19,0	1,3	31,5	8,8	0,0	0,0	0,0	1,3	11,4
MA	46,1	34,6	23,1	11,5	7,7	26,9	0,0	3,8	7,7	0,0	0,0	11,5
PB	35,8	22,6	9,4	9,4	0,0	17,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	13,2
PE	57,2	45,0	45,0	22,5	2,5	35,0	15,0	2,5	2,5	0,0	2,5	17,5
PI	71,6	50,0	32,1	60,7	10,7	64,3	14,3	10,7	10,7	10,7	7,1	35,7
RN	56,5	43,5	34,8	13,0	0,0	34,8	8,7	0,0	0,0	0,0	0,0	21,7
SE	60,0	50,0	30,0	20,0	0,0	30,0	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
SE	54,9	38,9	39,5	23,1	8,0	34,4	7,1	3,5	1,8	2,7	4,7	14,8
ES	44,4	22,2	33,3	33,3	0,0	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
MG	50,6	42,1	27,7	14,8	8,4	40,9	12,0	4,8	3,6	3,6	2,4	10,8
RJ	57,6	39,4	30,3	28,8	19,7	39,4	6,0	6,1	1,5	6,0	15,1	13,6
SP	56,4	38,0	48,6	20,7	3,9	30,7	5,6	2,2	1,1	1,1	2,2	17,9
S	52,1	40,2	39,3	17,9	4,3	35,0	11,1	5,6	1,7	4,3	3,4	13,7
PR	51,0	40,8	38,8	12,2	0,0	40,8	10,2	0,0	0,0	0,0	0,0	12,2
RS	36,0	32,0	20,0	14,0	4,0	24,0	8,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
SC	62,8	44,2	51,1	32,5	9,3	34,8	13,9	4,6	2,3	9,3	7,0	20,9
CO	43,5	33,9	30,6	17,7	8,0	29,0	9,7	6,4	6,4	3,2	6,4	12,9
DF	33,3	0,0	11,1	11,1	0,0	22,2	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
GO	53,6	46,4	39,3	21,4	10,7	35,7	7,1	7,1	10,7	7,1	7,1	25,0
MS	53,3	46,7	40,0	26,7	13,3	40,0	20,0	13,3	6,7	13,3	13,3	6,7
MT	10,0	10,0	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
BRASIL	49,4	36,7	32,9	19,2	4,8	31,3	7,1	2,6	1,9	2,0	3,0	13,9

¹A nomenclatura deste item foi modificada para melhor refletir a natureza da ação na pesquisa conforme aplicada no 2º ciclo sem qualquer ônus para o entendimento deste indicador

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO

Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo

Tabela 12a.

Percentual de CEO que executam ações de Educação Permanente (EP), por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Durante o 2º Ciclo, observou-se uma melhora expressiva em relação ao percentual de CEO que realizavam estratégias de Educação Permanente, sendo as regiões Nordeste (79,0%) e Centro-Oeste (76,1%) as com os melhores resultados. As ações de Educação Permanente por meio de seminários, mostras, oficinas e grupos de discussão (78,6%), seguidas de discussão de casos com a Atenção Primária (67,9%) e cursos presenciais (43,8%), foram as modalidades mais frequentemente identificadas nos CEO do Brasil. As modalidades de telessaúde menos utilizadas no Brasil foram o telediagnóstico (5,6%) e a 2ª opinião formativa (6,0%). A Norte permaneceu como a região onde houve um menor percentual de ações de educação permanente atendendo à demanda dos CEO (30,6%) (Tabela 12b).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



Região UF	De que ações o CEO já participou							Uso da telessaúde nos CEOs				As ações de EP atendem à demanda	
	Município promove ações de EP no CEO	Seminários, Mostras, Oficinas, Discussão		Cursos presenciais	Cursos à distância	Telessaúde	Discussão de caso	Tutoria/Preceptoria	2ª opinião formativa	Telediagnóstico	Teleconsultoria		Tele-educação
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%		%
N	42,4	85,7	10,7	7,1	14,3	57,1	7,1	1,4	2,8	2,8	5,6	30,6	
AC	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
AM	69,2	100,0	11,1	11,1	44,4	44,4	11,1	7,7	15,4	15,4	30,8	46,1	
AP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
PA	34,4	90,9	18,2	9,1	0,0	73,7	9,09	0,0	0,0	0,0	0,0	27,8	
RO	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	44,4	
RR	50,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	
TO	42,9	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	
NE	79,0	81,8	37,6	17,6	27,2	71,9	17,6	6,5	6,5	7,4	17,2	72,6	
AL	68,0	88,2	47,1	17,6	11,8	88,2	17,6	4,0	4,0	4,0	8,0	68,0	
BA	76,9	68,9	26,7	8,3	35,0	75,0	8,3	5,0	7,5	7,5	17,5	68,8	
CE	75,7	80,4	39,3	12,5	17,9	66,1	12,5	7,0	5,8	4,6	11,6	61,6	
MA	67,9	78,9	15,8	21,0	21,0	84,2	21,0	6,9	6,9	6,9	13,8	62,1	
PB	82,9	82,3	44,1	19,1	39,7	73,5	19,1	10,8	8,4	13,2	26,5	79,5	
PE	87,9	92,2	37,2	29,4	21,6	58,8	29,4	3,4	5,1	6,8	18,7	84,7	
PI	99,3	82,1	42,9	14,3	25,0	89,2	14,3	6,7	3,3	6,7	23,3	90,0	
RN	76,0	84,2	57,9	26,3	15,8	73,7	26,3	7,7	7,7	7,7	7,7	73,1	
SE	60,0	100,0	16,7	16,7	50,0	16,7	16,6	25,0	8,3	25,0	16,7	50,0	
SE	68,4	71,9	50,2	14,1	17,3	61,0	14,0	3,7	3,2	3,4	8,9	62,3	
ES	33,3	66,7	66,7	0,0	33,3	33,3	0,0	10,0	10,0	10,0	10,0	30,0	
MG	74,7	77,9	51,5	19,1	20,6	54,4	19,1	6,2	6,2	6,2	11,3	67,0	
RJ	73,0	64,8	64,8	12,9	22,2	57,4	12,9	3,9	3,9	3,9	11,9	68,4	
SP	65,3	71,8	42,7	12,1	12,9	66,9	12,1	2,0	1,0	1,5	6,6	59,2	
S	64,1	77,4	54,8	35,7	44,0	71,4	35,7	9,5	7,3	8,0	21,2	57,7	
PR	60,4	72,4	55,2	31,0	6,9	58,6	31,0	1,9	3,8	3,8	1,9	50,9	
RS	61,8	76,2	52,4	47,6	61,9	61,9	47,6	14,3	8,6	8,6	25,7	57,1	
SC	69,4	82,3	55,9	32,3	64,7	88,2	32,3	14,3	14,3	16,3	38,8	65,3	
CO	76,1	88,9	51,8	14,8	33,3	75,9	14,8	11,5	11,4	13,9	21,5	65,8	
DF	55,6	83,3	33,3	16,7	66,7	66,7	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	41,7	
GO	73,5	92,0	56,0	12,0	4,0	4,0	12,0	2,7	2,7	2,7	2,7	62,1	
MS	73,3	90,9	54,5	36,4	54,5	63,6	36,3	12,5	6,2	12,5	37,5	68,7	
MT	92,3	91,7	50,0	0,0	91,7	83,3	0,0	50,0	50,0	57,1	71,4	85,7	
BRASIL	70,9	78,6	43,8	17,9	25,7	67,9	17,8	6,0	5,6	6,3	14,4	63,9	

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAO-CEO
Fonte: AVE PMAO-CEO 2º Ciclo

Tabela 12b. Percentual de CEO que executaram ações de Educação Permanente (EP), por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).

e) Gestão do trabalho: garantia de direitos trabalhistas e previdenciários, perspectivas de continuidade do vínculo, plano de carreira e prêmio por desempenho

A principal forma de contratação dos cirurgiões-dentistas em ambos os ciclos foi a Administração Direta, seguida de consórcio intermunicipal e outras formas de contratação. A Organização Social (OS) e/ou Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) e a Fundação Pública de Direito Público/Privado apresentaram as menores médias de cirurgiões-dentistas contratados para ambos os ciclos. A OS e/ou OSCIP de interesse público não foi uma forma de contratação encontrada na região Norte (Tabela 13).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAO-CEO



Tabela 13. Número de Cirurgiões-Dentistas segundo o tipo de agente contratante, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).

Região UF	1º Ciclo¹										2º Ciclo									
	Administração direta (estadual ou municipal)		Consórcio intermunicipal de direito público/privado		Fundação pública de direito público/privado		OS ou OSCIP		Outros		Administração direta (estadual ou municipal)		Consórcio intermunicipal de direito público/privado		Fundação pública de direito público/privado		OS ou OSCIP		Outros	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
N	8,9	7,3	0,0	0,3	0,0	0,1	0,0	-	0,4	1,3	9,3	8,8	0,1	0,6	0,0	0,3	0,0	0,0	0,4	1,5
AC	4,0	4,2	0,0	-	0,5	0,7	0,0	-	0,0	-	10,0	4,2	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-
AM	6,3	6,9	0,0	-	0,0	-	0,0	-	1,0	2,1	7,9	7,1	0,4	1,3	0,0	-	0,0	-	1,0	2,6
AP	20,7	0,0	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	36,0	4,2	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-
PA	9,2	7,5	0,0	0,4	0,0	-	0,0	-	0,2	1,0	8,5	8,6	0,0	-	0,0	0,3	0,0	-	0,2	1,1
RO	7,9	2,9	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,5	1,1	6,3	2,5	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,3	1,0
RR	3,0	0,0	0,0	-	0,0	-	0,0	-	2,0	0,0	14,0	7,0	0,5	0,7	0,0	-	0,0	-	0,0	-
TO	10,3	6,2	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,5	1,1	10,1	8,8	0,2	0,7	0,2	0,7	0,0	-	0,2	0,7
NE	6,4	5,4	0,0	0,1	0,1	0,7	0,0	0,1	1,2	2,4	5,8	4,8	0,9	3,8	0,1	1,2	0,0	0,5	0,5	2,7
AL	6,3	5,6	0,0	-	0,0	-	0,0	-	1,1	2,2	5,4	2,3	0,0	-	0,0	0,2	0,0	-	0,4	1,1
BA	5,3	4,1	0,0	-	0,0	-	0,0	-	1,4	2,1	5,7	4,7	0,0	0,5	0,0	-	0,2	1,1	1,5	5,2
CE	8,4	6,6	0,0	-	0,0	0,2	0,0	-	0,3	1,4	3,5	6,3	4,8	8,0	0,2	2,2	0,0	0,3	0,1	0,6
MA	7,1	4,1	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,1	0,7	7,3	4,7	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,2	0,8
PB	6,6	5,7	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,7	1,8	6,1	3,6	0,0	0,3	0,1	0,8	0,0	-	0,0	-
PE	4,6	4,0	0,0	0,3	0,1	0,8	0,1	0,3	3,4	3,6	7,7	4,3	0,1	0,9	0,0	-	0,0	-	0,6	3,4
PI	4,1	3,9	0,0	-	0,0	-	0,0	-	2,4	2,7	6,0	3,4	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,5	1,8
RN	7,0	4,3	0,0	-	0,0	-	0,0	-	1,1	3,8	6,8	3,4	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,2	0,8
SE	7,6	8,8	0,0	-	2,7	2,9	0,0	-	0,6	1,0	4,5	7,7	0,0	-	4,1	3,2	0,0	-	0,3	0,6
SE	8,3	5,7	0,4	1,9	0,4	1,7	0,2	1,3	0,3	1,9	8,8	5,9	0,0	0,7	0,1	1,2	0,5	1,8	0,4	2,3
ES	8,7	5,0	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	10,5	6,2	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,6	1,0
MG	7,9	5,8	1,1	3,2	0,1	0,7	0,3	2,2	0,0	0,2	9,1	6,5	0,0	0,6	0,0	0,1	0,1	0,9	0,7	4,0
RJ	9,0	7,0	0,2	1,2	0,5	2,4	0,1	1,0	1,1	4,0	10,1	5,2	0,0	-	0,1	0,8	0,4	1,6	0,7	2,2
SP	8,3	5,2	0,1	1,1	0,50	1,7	0,1	0,9	0,1	0,9	8,1	5,7	0,1	0,9	0,2	1,5	0,7	2,1	0,2	1,0
S	7,0	5,2	0,5	2,2	0,0	-	0,1	0,9	0,9	3,3	7,3	6,6	0,7	2,1	0,6	2,5	0,1	0,8	0,8	4,7
PR	7,1	6,1	0,9	2,4	0,0	-	0,1	0,8	1,9	4,8	8,2	8,4	1,4	2,9	0,3	1,4	0,1	1,3	1,3	7,5
RS	5,4	3,3	0,7	3,2	0,0	-	0,4	1,6	0,4	1,5	5,7	5,5	0,6	1,8	1,5	3,6	0,1	0,6	0,5	1,8
SC	8,0	4,8	0,1								7,3	5,0	0,0	0,1	0,4	2,4	0,0	0,4	0,4	1,9
CO	8,3	6,6	1,5	3,6	0,0	-	0,0	-	0,0	0,2	9,8	7,2	0,2	2,0	0,1	0,8	0,1	0,9	0,5	2,5
DF	6,4	6,1	3,4	5,5	0,0	-	0,0	-	0,2	0,6	9,7	5,0	0,0	-	0,7	2,3	0,0	-	1,4	4,3
GO	9,9	6,5	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	0,7	8,7	7,9	5,0	2,9	0,0	0,3	0,2	1,3	0,6	3,0
MS	10,9	6,2	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	9,1	4,2	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-
MT	1,8	2,2	6,5	4,3	0,0	-	0,0	-	0,0	-	13,3	9,0	0,0	-	0,0	-	0,1	0,5	0,0	0,2
BRASIL	7,4	5,8	0,3	1,7	0,1	1,1	0,1	0,9	0,7	2,3	7,6	6,1	0,5	2,7	0,2	1,4	0,2	1,2	0,5	2,9

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAO-CEO
Fonte: AVE PMAO-CEO 2º Ciclo

A maioria dos cirurgiões-dentistas dos CEO no Brasil eram servidores públicos estatutários, sendo as regiões Norte e Centro-Oeste as que apresentaram as médias mais elevadas para este item, em ambos os Ciclos. O contrato temporário foi o segundo tipo de vínculo com maior média no Brasil no 1º Ciclo (média: 1,82; dp: 2,86) e no 2º Ciclo (média: 1,75; dp: 2,75). Dentista com cargo comissionado teve a menor média das formas de contrato no 1º Ciclo (média: 0,11; dp: 0,58), enquanto o tipo de vínculo com menor média no 2º Ciclo (média: 0,06; dp: 0,58) foi o autônomo (Tabela 14).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAO-CEO



OS: organização social. OSCIP: organização da sociedade civil de interesse público
Para o 1º Ciclo, foram agrupadas as opções de acordo com as opções disponíveis no 2º Ciclo.

Tabela 14. Tipo de vínculo dos Cirurgiões-Dentistas, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).

Região UF	1º Ciclo												2º Ciclo											
	Servidor público estatutário		Cargo comissionado		Contrato temporário		Contrato CLT		Autônomo		Outro		Servidor público estatutário		Cargo comissionado		Contrato temporário		Contrato CLT		Autônomo		Outro	
	x	dp	x	dp	x	dp	x	dp	x	dp	x	dp	x	dp	x	dp	x	dp	x	dp	x	dp	x	dp
N	7,1	7,5	0,1	0,5	2,1	2,4	0,0	0,2	0,0	–	0,3	1,1	6,6	6,6	0,2	0,7	1,8	2,3	0,0	0,2	0,0	0,1	0,0	0,3
AC	3,5	4,9	0,0	–	0,5	0,7	0,5	0,7	0,0	–	0,0	–	9,5	3,5	0,0	–	0,0	–	0,5	0,7	0,0	–	0,0	–
AM	5,1	7,3	0,0	–	2,1	2,3	0,0	–	0,0	–	0,0	–	7,0	8,5	0,6	1,4	1,6	2,5	0,0	–	0,0	0,2	0,1	0,3
AP	20,3	9,5	0,3	0,5	0,3	0,5	0,0	–	0,0	–	0,0	–	20,0	0,0	0,0	–	1,5	0,7	0,0	–	0,0	–	0,0	–
PA	6,2	7,8	0,2	0,8	2,9	2,6	0,0	0,1	0,0	–	0,5	1,6	5,2	6,1	0,1	0,5	2,6	2,7	0,0	0,3	0,0	–	0,0	0,3
RO	7,5	2,9	0,0	–	0,5	1,5	0,0	–	0,0	–	0,4	1,1	6,3	2,5	0,0	–	0,3	1,0	0,0	–	0,0	–	0,2	0,7
RR	3,0	0,0	1,0	0,0	0,0	–	0,0	–	0,0	–	1,0	0,0	13,5	7,7	0,0	–	1,0	0,0	0,0	–	0,0	–	0,0	–
TO	9,0	6,1	0,0	–	1,7	1,3	0,1	0,3	0,0	–	0,0	–	5,8	5,2	0,1	0,3	1,2	1,1	0,0	–	0,0	–	0,0	–
NE	3,4	4,7	0,1	0,6	2,7	3,0	1,2	3,8	0,0	0,4	0,1	0,9	3,3	4,2	0,1	0,5	2,7	2,9	1,2	4,0	0,0	0,6	0,0	0,5
AL	4,6	6,1	0,0	–	2,3	2,8	0,3	0,9	0,0	–	0,2	1,0	3,0	2,5	0,1	0,4	2,7	1,7	0,0	0,4	0,0	–	0,0	–
BA	2,5	4,8	0,2	1,0	2,0	2,4	3,7	7,1	0,0	–	0,0	0,5	3,6	4,8	0,0	0,2	2,6	2,5	0,4	1,9	0,1	0,7	0,1	0,8
CE	2,5	4,8	0,2	1,0	2,0	2,4	3,7	7,1	0,0	–	0,0	0,5	2,2	4,0	0,2	1,0	1,5	3,0	4,9	7,6	0,1	0,9	0,0	0,4
MA	3,5	4,3	0,1	0,6	3,0	2,4	0,0	0,3	0,0	–	0,0	0,2	4,1	5,0	0,3	0,9	2,5	2,9	0,5	1,6	0,2	1,5	0,2	0,7
PB	4,1	5,0	0,0	0,3	3,0	3,1	0,2	0,9	0,0	–	0,0	–	2,8	3,5	0,0	0,1	3,1	2,4	0,0	0,2	0,0	–	0,0	0,5
PE	3,8	4,0	0,0	0,1	4,1	3,3	0,2	1,5	0,0	–	0,0	0,3	4,6	4,2	0,0	0,5	3,4	3,6	0,5	2,8	0,0	0,6	0,0	–
PI	2,0	3,2	0,2	0,6	1,8	2,5	1,9	2,6	0,0	–	0,6	1,8	2,9	3,7	0,0	–	3,4	2,3	0,2	0,9	0,0	–	0,0	–
RN	2,9	4,7	0,0	–	4,7	4,8	0,5	1,7	0,0	–	0,0	–	3,0	3,7	0,0	–	3,6	4,0	0,4	1,3	0,0	–	0,0	0,4
SE	6,3	8,7	0,1	0,3	1,3	1,7	3,3	3,1	0,0	–	0,0	–	4,6	6,8	0,0	–	1,9	1,7	2,2	2,9	0,0	–	0,2	0,6
SE	6,7	5,7	0,1	0,6	0,9	2,4	1,9	4,0	0,0	0,5	0,1	1,1	6,5	5,2	0,0	0,2	1,0	2,5	1,9	3,8	0,0	0,4	0,2	1,3
ES	7,1	6,0	0,0	–	1,3	1,8	0,0	–	0,0	–	0,0	–	9,6	6,2	0,0	–	0,6	1,3	0,3	1,0	0,0	–	0,4	1,0
MG	6,7	5,9	0,1	0,8	2,2	3,0	0,6	2,4	0,0	–	0,0	0,1	6,2	5,1	0,0	0,3	2,2	3,1	0,5	1,6	0,0	0,1	0,5	2,4
RJ	8,7	6,2	0,2	0,9	1,7	3,6	1,1	2,8	0,1	0,9	0,2	1,2	8,6	5,3	0,0	0,2	2,0	3,8	0,4	1,6	0,0	0,8	0,0	0,3
SP	5,9	5,3	0,0	0,0	0,1	0,5	2,9	4,8	0,0	0,3	0,1	1,3	5,8	4,9	0,0	0,1	0,0	0,6	3,2	4,7	0,0	0,1	0,1	0,6
S	5,7	5,5	0,0	0,2	0,7	1,8	1,4	2,8	0,3	1,4	0,4	2,8	6,0	5,1	0,1	1,0	0,6	1,6	1,4	3,2	0,0	0,5	0,3	1,3
PR	6,1	6,8	0,0	0,2	0,7	1,8	1,6	2,8	0,5	1,9	0,7	4,3	6,3	6,0	0,2	1,1	1,0	2,2	1,6	4,0	0,0	–	0,4	1,7
RS	4,3	3,8	0,0	–	0,6	1,6	1,5	3,6	0,2	1,0	0,2	1,4	5,3	4,3	0,2	1,5	0,2	0,8	1,2	3,1	0,1	1,0	0,3	1,2
SC	6,1	4,5	0,0	0,3	0,7	1,9	1,2	2,3	0,1	0,6	0,0	0,3	6,1	4,6	0,0	–	0,5	1,3	1,3	2,4	0,0	–	0,2	0,9
CO	7,0	6,7	0,2	0,7	2,7	3,8	0,0	0,5	0,0	–	0,0	–	8,1	5,8	0,1	0,8	1,6	2,3	0,2	1,6	0,1	0,9	0,0	–
DF	9,8	4,2	0,4	1,0	0,2	0,6	0,0	–	0,0	–	0,0	–	10,6	3,1	0,0	–	0,0	–	1,4	4,3	0,0	–	0,0	–
GO	5,6	7,6	0,1	0,7	4,3	4,4	0,0	–	0,0	–	0,0	–	5,8	5,9	0,2	1,2	2,4	2,8	0,1	0,8	0,2	1,3	0,0	–
MS	9,0	6,8	0,2	0,8	1,5	2,2	0,0	–	0,0	–	0,0	–	8,1	4,5	0,0	0,2	0,9	1,4	0,0	–	0,0	–	0,0	–
MT	5,3	4,5	0,1	0,3	2,6	3,8	0,4	1,2	0,0	–	0,0	–	12,2	5,9	0,0	–	1,8	2,1	0,0	–	0,2	0,6	0,0	–
BRASIL	5,4	5,7	0,1	0,5	1,8	2,8	1,3	3,6	0,0	0,6	0,1	1,3	5,3	5,2	0,0	0,6	1,7	2,7	1,3	3,6	0,0	0,5	0,1	0,9

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAO-CEO
Fonte: AVE PMAO-CEO 2º Ciclo

No 1º Ciclo, 35,1% dos CEO brasileiros e 49% no 2º Ciclo tinham plano de carreira para os profissionais. O Nordeste apresentou as menores proporções em ambos os Ciclos, ao passo que no Sul e Centro-Oeste as proporções foram mais altas nos dois Ciclos. A progressão por antiguidade e adicional de insalubridade/periculosidade foram reportados com maior frequência em ambos os Ciclos no plano de carreira (Tabelas 14a e 14b)

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAO-CEO



Tabela 14a. Plano de carreira e adicional financeiro por desempenho nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	Plano de carreira		Progressão por antiguidade		Progressão por desempenho (mérito)		Progressão por titulação e formação profissional		Adicional de insalubridade periculosidade		Incentivo, gratificação, prêmio por desempenho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
N	25	42,4	22	37,3	8	13,5	20	33,9	20	33,9	10	16,9
AC	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0
AM	4	36,3	4	36,3	2	18,2	4	36,3	2	18,2	0	0,0
AP	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3
PA	9	32,1	7	25,0	2	7,1	6	21,4	8	28,6	8	28,6
RO	6	85,7	6	85,7	0	0,0	5	71,4	6	85,7	1	14,3
RR	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0
TO	4	57,1	4	57,1	4	57,1	4	57,1	2	28,6	0	0,0
NE	59	16,6	51	14,4	18	5,1	49	13,8	55	15,5	56	15,7
AL	3	13,6	3	13,6	1	4,5	3	13,6	3	13,6	3	13,6
BA	10	13,5	7	9,4	3	4,0	7	9,4	8	10,8	10	13,5
CE	9	11,4	9	11,4	3	3,8	7	8,8	8	10,1	9	11,4
MA	2	7,7	2	7,7	0	0,0	2	7,7	2	7,7	1	3,8
PB	10	18,9	10	18,9	2	3,7	8	15,1	9	17,0	6	30,4
PE	9	22,5	8	20,0	4	10,0	9	22,5	9	22,5	14	35,0
PI	8	28,6	5	17,8	3	10,7	7	25,0	8	28,6	5	17,8
RN	6	26,1	6	26,0	2	8,7	4	17,4	6	26,1	7	30,4
SE	2	20,0	1	10,0	0	0,0	2	20,0	2	20,0	1	10,0
SE	139	41,2	126	37,4	68	20,2	92	27,3	130	38,6	73	21,6
ES	7	77,8	6	6,7	2	22,2	5	55,5	7	77,8	1	11,1
MG	39	47,0	36	43,4	18	21,7	27	32,5	36	43,4	19	22,9
RJ	15	22,7	15	22,7	1	1,5	11	16,7	13	19,7	10	15,1
SP	78	43,6	69	38,5	47	26,2	49	27,4	74	41,3	43	24,0
S	72	61,5	71	60,7	42	35,9	63	53,8	71	68,7	25	21,4
PR	29	59,2	28	57,1	22	44,9	28	57,1	29	59,2	18	36,7
RS	15	60,0	15	60,0	5	20,0	9	36,0	15	60,0	4	16,0
SC	28	65,1	28	65,1	15	34,8	26	60,5	27	62,8	3	7,0
CO	32	51,6	32	51,6	17	27,4	31	50,0	28	45,1	12	19,3
DF	9	100,0	9	100,0	7	77,8	9	100,0	8	88,9	0	0,0
GO	12	42,8	12	42,8	5	17,8	11	39,3	12	42,8	3	10,7
MS	4	26,7	4	26,7	3	20,0	4	26,7	4	26,7	5	33,3
MT	7	70,0	7	70,0	2	20,0	7	70,0	4	40,0	4	40,0
BRASIL	327	35,1	302	32,5	153	16,4	255	27,4	304	32,7	176	18,9

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAO-CEO
 Fonte: AVE PMAO-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual.

Tabela 14b. Plano de carreira e adicional financeiro por desempenho nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Plano de carreira		Progressão por antiguidade		Progressão por desempenho (mérito)		Progressão por titulação e formação profissional		Adicional de insalubridade periculosidade		Incentivo, gratificação, prêmio por desempenho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
N	28	42,4	22	30,5	14	19,4	26	36,1	26	36,1	4	5,5
AC	2	100,0	2	100,0	0	0,0	2	100,0	2	100,0	0	0,0
AM	6	46,1	6	46,1	5	38,4	6	46,1	6	46,1	1	7,6
AP	2	100,0	2	66,6	2	66,6	2	66,6	2	66,6	2	66,6
PA	5	15,6	5	13,8	2	5,56	5	13,8	6	16,6	1	2,78
RO	5	62,5	3	33,3	1	11,1	5	55,5	6	66,6	2	22,2
RR	2	100,0	1	50,0	1	50,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0
TO	5	71,4	3	42,8	3	42,8	5	71,4	3	42,8	0	0,0
NE	123	30,0	107	24,8	57	13,2	96	22,3	109	25,3	151	35,1
AL	8	32,0	8	32,0	2	8,0	7	28,0	8	32,0	7	28,0
BA	25	32,0	22	27,5	8	10,0	18	22,5	22	27,5	26	32,5
CE	15	20,2	14	16,2	6	6,9	14	16,2	13	15,1	11	12,7
MA	5	17,8	4	13,8	2	6,9	3	10,3	5	17,2	3	10,3
PB	26	31,7	23	27,7	13	15,6	20	24,1	19	22,8	46	55,4
PE	19	32,7	17	28,8	11	18,6	13	22,0	18	30,5	21	35,6
PI	6	20,0	5	16,7	5	16,6	6	20,0	6	20,0	16	53,3
RN	9	36,0	5	19,2	4	15,4	6	23,0	8	30,7	12	46,1
SE	10	100,0	9	75,0	6	50,0	9	75,0	10	83,3	9	75,0
SE	212	58,2	189	49,8	110	29,0	135	35,6	205	54,1	44	11,6
ES	4	44,4	4	40,0	1	10,0	3	30,0	4	40,0	9	90,0
MG	61	67,0	55	56,7	39	40,2	41	42,2	59	60,8	26	26,8
RJ	34	45,9	31	40,8	5	6,5	19	25,0	32	42,1	9	11,8
SP	113	59,4	69	38,5	65	33,1	72	36,7	110	56,1	9	4,5
S	96	73,3	92	67,1	51	37,2	84	61,3	95	69,3	44	32,1
PR	38	79,1	37	69,8	29	54,7	35	66,0	36	37,9	18	36,7
RS	21	61,7	20	57,1	7	20,0	14	40,0	21	60,0	10	28,5
SC	37	75,5	35	71,4	15	30,6	35	71,4	38	75,5	22	44,9
CO	52	73,2	51	64,6	28	35,4	46	58,2	44	55,7	23	29,1
DF	9	100,0	9	75,0	7	58,3	8	66,6	9	75,0	1	8,3
GO	19	55,9	19	51,3	8	21,6	16	43,2	17	45,9	9	24,3
MS	11	73,3	10	62,5	4	25,0	9	56,2	7	43,7	12	75,0
MT	13	100,0	13	92,8	9	64,3	7	70,0	11	78,5	1	7,1
BRASIL	511	49,0	461	42,0	260	23,7	387	35,3	479	43,7	266	24,2

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAO-CEO
 Fonte: AVE PMAO-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual.

f) Apoio matricial

Este componente de qualidade pode ser fundamental à integração entre serviços, a qual pode favorecer uma melhor interface entre a Atenção Primária à Saúde (APS) e a Atenção Secundária à Saúde (ASS). No 1º Ciclo, 70,5% dos CEO relataram fazer matriciamento ou ações de apoio para as equipes de Saúde Bucal da Atenção Primária, na resolução de casos considerados complexos. A Norte foi a que apresentou o menor percentual entre as regiões. Roraima (100%), Santa Catarina (69,8%) e Rio de Janeiro (68,2%) apresentaram os maiores percentuais de discussão de casos como estratégia de apoio matricial, enquanto o Acre e o Amapá não a realizam. (Tabela 15a). No 2º Ciclo, as ações de matriciamento estavam presentes em 86,7% dos CEO. As regiões Centro-Oeste (90,1%) e Nordeste (89,3%) apresentaram a maior frequência de atividades de matriciamento. A discussão de casos foi referida em 85,8% dos CEO, porém, não sendo realizada nos estados de Roraima e Amapá. As ações clínicas foram compartilhadas com equipes da Atenção Primária à Saúde em 75,4% dos CEO brasileiros e essas ações foram mais frequentes nas regiões Sul (80,8%) e Centro-Oeste (78,1%). A capacitação para o câncer de boca foi realizada em 71,0% dos CEO, porém com menor frequência na região Norte (41,2%), não sendo realizada no estado do Acre. A construção do projeto terapêutico junto com a equipe da atenção primária foi realizada em 51,9% dos CEO. Nas regiões Sudeste (48,7%) e Norte (39,2%), a construção do projeto terapêutico era realizada com menor frequência. A estratégia de Educação Permanente realizada junto com a equipe de Atenção Primária foi referida em 68,1% dos CEO no Brasil, porém, ainda não sendo adotada no Acre e no Amapá. A construção de protocolos clínicos pactuados foi referida com maior frequência nas regiões Centro-Oeste (90,6%) e Sudeste (83,3%), porém essa atividade não foi realizada no estado do Acre (Tabela 15b).

Tabela 15a. Apoio Matricial nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	Matriciamento/ apoio às EAB		Discussão de casos		Ações clínicas compartilhadas com EAB		Capacitação para câncer de boca		Construção de projeto terapêutico com EAB		Educação permanente com EAB		Construção/ discussão de protocolos clínicos		Pactua critérios de referência p/ especialidade		Realiza visitas com EAB quando solicitados		Total de itens	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	x	dp
N	38	63,3	21	35,6	27	45,8	17	28,8	13	22,0	15	25,4	22	37,3	30	50,8	13	22,0	2,7	2,7
AC	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	5,0	1,4
AM	6	54,5	3	27,3	4	36,4	1	9,1	2	18,2	2	18,2	3	27,3	4	36,4	0	0,0	2,6	3,1
AP	2	66,7	0	0,0	2	66,7	1	33,3	1	33,3	0	0,0	2	66,7	2	66,7	1	33,3	4,7	1,2
PA	19	67,9	14	50,0	15	53,6	11	39,3	9	32,1	10	35,7	11	39,3	15	53,6	11	39,3	2,6	2,2
RO	7	100,0	1	14,3	5	71,4	2	28,6	0	0,0	1	14,3	2	28,6	5	71,4	1	14,3	3,3	3,3
RR	1	100,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	1,0	0,0
TO	2	28,6	2	28,6	0	0,0	2	28,6	0	0,0	1	14,3	2	28,6	2	28,6	0	0,0	1,0	2,6
NE	232	65,0	156	43,9	162	45,6	107	30,1	83	23,4	121	34,1	162	45,6	203	57,2	115	32,4	3,2	2,9
AL	13	59,1	7	31,8	10	45,4	8	36,4	6	27,3	3	13,6	8	36,4	11	50,0	6	27,3	3,7	2,7
BA	51	68,9	40	54,0	38	51,3	23	31,1	16	21,6	30	40,5	31	41,9	44	59,5	33	44,6	3,5	3,0
CE	49	62,0	32	40,5	24	30,4	19	24,0	14	17,7	24	30,4	34	43,0	44	55,7	16	20,2	2,8	2,9
MA	18	69,2	5	19,2	12	46,1	3	11,5	2	7,7	7	26,9	6	23,1	7	26,9	3	11,5	3,8	2,8
PB	24	45,3	13	24,5	20	37,7	6	11,3	5	9,4	8	15,1	17	32,1	23	43,4	14	26,4	2,7	2,7
PE	34	85,0	25	62,5	26	65,0	21	52,5	18	45,0	25	62,5	30	75,0	33	82,5	19	47,5	3,7	3,2
PI	22	78,6	16	57,1	17	60,7	15	53,6	13	46,4	14	50,0	19	67,9	22	78,6	12	42,9	2,6	3,0
RN	16	69,6	15	65,2	12	52,2	9	39,1	8	34,8	10	43,5	14	60,9	15	65,2	9	39,1	3,4	2,6
SE	5	50,0	3	30,0	3	30,0	3	30,0	1	10,0	0	0,0	3	30,0	4	40,0	3	30,0	2,8	3,0
SE	249	73,9	201	59,6	194	57,6	157	46,6	120	35,6	136	40,4	191	56,7	221	65,6	108	32,0	4,0	2,9
ES	5	55,6	2	22,2	5	55,6	2	22,1	1	11,1	3	33,3	5	55,6	5	55,6	2	22,2	4,2	2,4
MG	61	73,5	52	62,6	51	61,4	30	36,1	33	39,8	29	34,9	43	51,8	55	66,3	27	32,5	3,9	2,8
RJ	56	84,8	45	68,2	42	63,6	26	39,4	23	34,8	34	51,5	45	68,2	45	68,2	26	39,4	4,0	2,9
SP	127	70,9	102	57,0	96	53,6	99	55,3	63	35,2	70	39,1	98	54,7	116	64,8	53	29,6	4,0	2,9
S	87	75,0	74	62,2	71	60,7	53	45,3	29	24,8	53	45,3	74	63,2	80	68,4	42	35,9	4,1	2,8
PR	40	81,6	32	65,3	35	71,4	31	63,3	12	24,5	28	57,1	35	71,4	38	77,5	20	40,8	3,3	2,8
RS	14	56,0	12	48,0	9	36,0	6	24,0	2	8,0	9	36,0	12	48,0	14	56,0	4	16,0	5,0	2,7
SC	33	76,7	30	69,8	27	62,8	16	37,2	15	34,9	16	37,2	27	62,8	28	65,1	18	41,9	4,4	2,8
CO	51	82,3	30	48,4	35	56,4	24	38,7	32	51,6	26	41,9	35	56,4	48	77,4	37	59,7	4,3	3,0
DF	5	55,6	5	55,6	4	44,4	2	22,2	3	33,3	4	44,4	4	44,4	5	55,6	4	44,4	3,9	3,3
GO	26	92,9	16	57,1	16	57,1	14	50,0	22	78,6	16	57,1	19	67,9	24	85,7	19	67,0	4,6	3,1
MS	13	86,7	6	40,0	9	60,0	6	40,0	4	26,7	3	20,0	6	40,0	12	80,0	9	60,0	4,0	2,9
MT	7	70,0	3	30,0	6	60,0	2	20,0	3	30,0	3	30,0	6	60,0	7	70,0	5	50,0	4,3	2,9
BRASIL	657	70,5	482	51,8	489	52,6	358	38,5	277	29,8	351	37,7	484	52,0	582	62,6	315	33,9	3,6	2,9

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAO-CEO
 Fonte: AVE PMAO-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual.

Tabela 15b. Apoio Matricial nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (2º Ciclo).

Região UF	Matriciamento/ apoio às EAB		Discussão de casos		Ações clínicas compartilhadas com EAB		Capacitação para câncer de boca		Construção de projeto terapêutico com EAB		Educação permanente com EAB		Construção/ discussão de protocolos clínicos		Pactua critérios de referência p/ especialidade		Realiza visitas com EAB quando solicitados		Total de itens	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	x	dp
N	51	77,3	40	78,4	38	74,5	21	41,2	20	39,2	25	49,0	33	64,7	40	78,4	26	50,98	4,76	2,35
AC	0	100,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2,0	1,4
AM	11	84,6	9	81,8	10	90,9	6	54,5	5	45,4	7	63,6	8	72,7	7	63,6	6	54,5	5,2	2,4
AP	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3	0	0,0	0	0,0	2	66,7	2	66,7	0	0,0	0	0,0
PA	28	87,5	22	78,6	20	71,4	10	35,7	12	42,8	14	50,0	21	75,0	24	85,7	17	60,71	5,0	2,4
RO	5	62,5	4	80,0	3	60,0	2	40,0	0	0,0	1	20,0	1	20,0	4	80,0	0	0,0	3,0	0,7
RR	1	50,0	0	0,0	1	100,0	0	100,0	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	5,0	0,0
TO	4	57,1	4	100,0	3	75,0	2	50,0	2	50,0	3	75,0	2	50,0	3	75,0	2	50,0	5,2	1,9
NE	366	89,3	313	85,5	283	77,3	265	72,4	201	54,9	266	72,7	284	77,6	311	85,0	212	57,9	5,8	2,1
AL	24	96,0	23	95,8	20	83,3	21	87,5	13	54,2	21	87,5	15	62,5	21	87,5	18	75,0	6,3	2,1
BA	70	89,7	60	85,7	54	77,1	41	58,6	33	47,1	46	65,7	54	77,1	60	85,7	33	47,1	5,4	2,1
CE	63	85,1	52	82,5	39	61,9	41	65,0	34	54,0	41	65,1	43	68,2	52	82,5	29	46,0	5,2	2,1
MA	24	85,7	22	91,7	19	79,2	18	75,0	13	54,2	17	70,8	18	75,0	19	79,2	16	66,7	5,9	2,4
PB	24	90,2	62	83,8	62	83,8	52	70,2	47	63,5	51	68,9	64	86,5	60	81,1	51	68,9	6,1	2,1
PE	54	93,1	45	83,8	44	81,5	47	87,0	27	50,0	48	88,9	46	85,2	50	92,6	29	53,7	6,2	1,7
PI	28	93,3	16	57,1	22	78,6	21	75,0	19	67,9	22	78,6	21	75,0	26	92,9	18	64,3	6,2	1,9
RN	23	92,0	17	73,9	19	82,61	20	86,9	12	52,2	15	65,2	18	78,3	17	73,9	15	65,2	5,8	2,3
SE	6	60,0	6	100,0	4	66,7	4	66,6	3	50,0	5	83,3	5	83,3	6	60,0	3	50,0	6,0	2,4
SE	318	87,3	282	88,7	226	72,0	240	75,5	155	48,7	206	64,8	265	83,3	271	85,2	149	46,9	5,6	2,0
ES	5	55,6	4	80,0	3	60,0	4	80,0	1	20,0	1	20,0	3	60,0	3	60,0	1	20,0	4,0	2,5
MG	86	94,5	80	93,0	66	76,7	60	69,8	49	57,0	60	69,8	72	83,7	72	83,7	39	45,3	5,8	2,0
RJ	68	91,9	57	83,8	44	64,7	46	67,6	28	41,2	40	58,8	59	86,8	57	83,8	26	38,2	5,2	1,7
SP	159	83,7	141	88,7	113	72,0	130	81,8	77	48,4	105	66,0	131	82,4	139	87,4	83	52,2	5,8	2,0
S	104	79,4	89	85,6	84	80,8	69	66,3	56	53,8	77	74,0	85	81,7	95	91,3	49	47,1	5,8	2,0
PR	35	72,9	24	68,6	25	71,4	24	68,6	17	48,6	26	74,3	28	80,0	31	88,6	15	42,9	5,4	2,0
RS	23	67,7	21	91,3	17	73,9	12	52,2	10	42,5	14	60,9	16	69,6	18	78,3	5	21,7	4,9	2,4
SC	46	93,9	44	95,6	42	91,3	33	71,7	29	63,0	37	80,4	41	89,1	46	100,0	29	63,0	6,5	1,5
CO	64	90,1	51	79,7	50	78,1	46	71,9	37	57,8	41	64,1	58	90,6	58	90,6	36	56,3	5,8	2,0
DF	6	66,7	4	66,7	5	83,3	5	83,3	1	16,7	3	50,0	6	100,0	6	100,0	1	16,7	5,2	1,7
GO	31	91,2	22	70,9	22	71,0	17	54,8	17	54,8	16	51,6	27	87,1	27	87,1	19	61,3	5,4	2,4
MS	15	100,0	13	86,7	11	73,3	14	93,3	10	66,7	12	80,0	13	86,6	14	93,3	8	53,3	6,3	1,7
MT	12	92,3	12	100,0	12	100,0	10	83,3	9	75,0	10	83,3	12	100,0	11	91,7	8	66,7	7	0,9
BRASIL	903	86,7	775	85,8	681	75,4	641	71,0	469	51,9	615	68,1	725	80,3	775	85,8	472	52,3	5,7	2,1

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo

g) Planejamento e monitoramento das ações pela equipe do CEO

O planejamento e o monitoramento das ações são potentes ferramentas na gestão e gerenciamento dos serviços de saúde, particularmente quando maior número de sujeitos sociais são envolvidos neste processo. No 1º Ciclo, o Centro-Oeste (71%) foi a região que mais planejou atividades nos CEO nos últimos 12 meses, com destaque para Goiás (92, 9%). O monitoramento e análise de metas por especialidade foi menor nas regiões Norte (55,9%) e Nordeste (60,3%). Dentre os estados, o Amapá não os realiza. As regiões Sul (76,1%) e Nordeste (72,1%) são as que mais incluem o cirurgião-dentista no planejamento das ações. O uso de dados do Sistema de Informação Ambulatorial do SUS (SIA-SUS), de levantamento epidemiológico, metas do Ministério da Saúde, autoavaliação e pactuações com a comunidade para o planejamento das atividades no CEO é mais frequente na região Sudeste (16%) e menos na região Centro-Oeste (6,6%). Estes dados não foram utilizados em diversos estados (Rondônia, Acre, Amazonas, Roraima, Maranhão, Alagoas, Sergipe, Espírito Santo, Mato Grosso e Distrito Federal). A região Sul (38,5%) foi aquela com maiores percentuais de equipes que avaliam as ações planejadas, destaque ao estado do Paraná (51%) (Tabela 16a).

OBS: a categoria 998 (não se aplica), foi excluída para fins de cálculo das porcentagens.

Tabela 16a. Planejamento das ações nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	Realizou planejamento nos últimos 12 meses		Monitora e analisa metas por especialidade		O planejamento das ações inclui os CD		CEO que considera todos os recursos de avaliação (descritos abaixo) no planejamento ¹		Equipes avaliam as ações planejadas/programadas		Total de itens	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	x	dp
N	19	32,2	33	55,9	35	59,3	5	8,5	12	20,3	1,8	1,3
AC	0	0,0	2	100,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1,5	0,7
AM	1	9,1	4	36,4	7	63,4	0	0,0	4	36,4	1,4	1,4
AP	2	66,7	0	0,0	3	100,0	1	33,3	0	0,0	2,0	0,0
PA	11	39,3	15	53,6	18	64,3	4	14,3	4	14,3	1,8	1,4
RO	2	28,6	5	71,5	3	42,9	0	0,0	2	28,6	1,7	1,6
RR	0	0,0	1	100,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	2,0	0,0
TO	3	42,9	6	85,7	2	28,6	0	0,0	2	28,6	1,8	1,6
NE	202	56,9	214	60,3	256	72,1	37	10,4	120	33,8	2,3	1,5
AL	6	27,3	10	45,4	13	59,1	0	0,0	0	0,0	1,3	0,9
BA	39	52,7	36	48,6	52	70,3	11	14,9	24	32,4	2,2	1,5
CE	53	67,1	51	64,6	57	72,1	5	6,3	36	45,6	2,5	1,5
MA	12	46,1	20	76,9	19	73,1	0	0,0	9	34,6	2,3	1,3
PB	23	43,4	32	60,4	39	73,6	2	3,8	12	22,6	2,0	1,4
PE	30	75,0	31	77,5	31	77,5	7	17,5	18	45,0	2,9	2,4
PI	19	67,9	17	60,7	24	85,7	7	25,0	11	39,3	2,8	1,5
RN	15	65,2	11	47,8	14	60,9	5	21,7	6	26,1	2,2	1,7
SE	5	50,0	6	60,0	7	70,0	0	0,0	4	40,0	2,2	1,5
SE	220	65,3	254	75,4	236	70,0	54	16,0	122	36,2	2,6	1,5
ES	4	44,4	6	66,7	3	33,3	0	0,0	1	11,1	1,5	1,2
MG	59	71,1	61	73,5	64	77,1	22	26,5	36	43,4	2,9	1,6
RJ	45	68,2	48	72,7	45	68,2	8	12,1	22	33,3	2,5	1,4
SP	112	62,6	139	77,6	124	69,3	24	13,4	63	35,2	2,6	1,5
S	78	66,7	95	81,2	89	76,1	12	10,3	45	38,5	2,7	1,3
PR	35	71,4	43	87,8	42	85,7	7	14,3	25	51,0	3,1	1,2
RS	16	60,0	17	68,0	17	68,8	1	4,0	6	24,0	2,3	1,2
SC	27	62,8	35	81,4	30	69,8	4	9,3	14	32,6	2,5	1,3
CO	44	71,0	53	85,5	41	66,1	4	6,6	22	35,5	2,6	1,3
DF	6	66,7	5	55,6	2	22,2	0	0,0	1	11,1	1,5	1,2
GO	26	92,9	26	92,9	23	82,1	3	10,7	14	50,0	3,3	0,9
MS	6	40,0	14	93,3	9	60,0	1	6,7	5	33,3	2,3	1,4
MT	6	60,0	8	80,0	7	70,0	0	0,0	2	20,0	2,3	1,3
BRASIL	563	60,5	649	69,8	657	70,6	112	12,1	321	34,5	2,5	1,5

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAO-CEO
Fonte: AVE PMAO-CEO 2º Ciclo

Durante o 2º Ciclo, observou-se uma melhora em relação às ações de planejamento. Nos 12 meses anteriores à avaliação, foi realizado planejamento em 81,4% dos CEO, permanecendo a região Centro-Oeste como a mais bem avaliada (85,9%). A análise de metas por especialidade foi feita em 91,8% dos CEO, sendo menos frequente no estado de Roraima (50,0%). O envolvimento dos cirurgiões-dentistas nas ações de planejamento ocorreu em 96,1% dos CEO brasileiros, porém, ainda não acontecia no Amapá. A realização dos cinco itens do planejamento (Sistema de Informação Ambulatorial do SUS – SIA-SUS, levantamento epidemiológico, metas do Ministério da Saúde, autoavaliação e pactuações com a comunidade) ocorreu em apenas 20,2% dos CEO brasileiros. Além disso, apresentou menor frequência na região Norte, não sendo realizada nos estados de Rondônia, Acre, Roraima, Amapá e Tocantins. As equipes avaliaram as ações planejadas em 84,7% dos CEO, porém a região Norte (75,6%) apresentou um percentual menor e não foi feito no estado do Amapá (Tabela 16b).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAO-CEO



n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão.
1 Foram considerados cinco itens: a) As informações do SIA; b) As informações locais de levantamento epidemiológico; c) As metas de cada especialidade estabelecidas pelo Ministério da Saúde; d) Os desafios apontados a partir da autoavaliação; e) O envolvimento de organizações da comunidade (a parceria e pactuações com a comunidade).

Tabela 16b. Planejamento das ações nos CEO, por Região e Unidades Federativas (UF), Brasil, 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Realizou planejamento nos últimos 12 meses		Monitora e analisa metas por especialidade		O planejamento das ações inclui os CD		CEO que considera todos os recursos de avaliação (descritos abaixo) no planejamento ¹		Equipes avaliam as ações planejadas/programadas		Total de itens	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	x	dp
N	41	62,1	55	83,3	40	97,5	7	5,7	31	75,6	2,6	1,4
AC	1	50,0	2	100,0	1	100,0	0	0,0	1	100,0	3	0,0
AM	10	76,9	10	76,9	9	90,0	2	20,0	7	70,0	2,8	1,5
AP	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
PA	18	56,2	28	87,5	18	100,0	5	27,7	15	83,3	2,8	1,7
RO	6	75,0	5	62,5	6	100,0	0	0,0	3	50,0	2,6	0,5
RR	2	100,0	1	50,0	2	100,0	0	0,0	1	50,0	1	0,0
TO	4	57,1	7	100,0	4	100,0	0	0,0	4	100,0	2,0	0,0
NE	359	87,6	381	92,9	357	99,4	81	22,5	310	86,3	3,2	1,3
AL	20	80,0	25	100,0	20	100,0	8	40,0	19	95,0	3,9	1,1
BA	64	82,0	68	87,1	64	100,0	9	14,0	53	82,8	2,9	1,2
CE	66	89,1	66	89,1	66	100,0	12	18,1	56	84,8	3,0	1,3
MA	20	71,4	24	85,7	20	100,0	6	30,0	15	75,0	3,5	1,4
PB	77	93,9	78	95,1	77	100,0	16	20,7	71	92,2	3,2	1,3
PE	54	93,1	57	98,2	54	100,0	10	18,5	42	77,7	3,2	1,2
PI	27	90,0	30	100,0	27	100,0	10	37,0	26	96,3	3,8	1,1
RN	22	88,0	23	92,0	20	90,91	7	31,8	19	86,3	3,4	1,5
SE	9	90,0	10	100,0	9	100,0	5	33,3	9	100,0	3,5	1,5
SE	282	77,4	333	91,5	281	99,6	58	20,5	247	87,6	3,2	1,3
ES	4	44,4	7	77,7	4	100,0	0	0,0	1	25,0	2,2	1,5
MG	80	87,9	88	96,7	80	100,0	15	18,7	72	90,0	3,2	1,3
RJ	58	78,3	68	91,8	57	98,2	8	13,7	51	87,9	3,0	1,1
SP	140	73,6	170	89,4	4	100,0	35	25,0	123	87,8	3,3	1,3
S	105	80,1	122	93,1	103	98,1	14	13,3	81	77,1	2,9	1,3
PR	34	70,8	44	91,6	32	94,1	2	5,8	26	76,4	2,7	1,1
RS	27	79,4	29	85,2	27	100,0	3	11,1	21	77,7	2,1	1,5
SC	44	89,8	49	100,0	44	100,0	9	20,4	34	77,2	3,5	1,0
CO	61	85,9	66	93,0	41	66,1	11	18,0	49	80,3	3,2	1,2
DF	8	88,8	8	88,8	8	100,0	0	0,0	4	50,0	2	1,1
GO	32	94,1	33	97,0	30	93,7	5	15,6	26	81,2	3,4	1,0
MS	11	73,3	15	100,0	11	100,0	0	0,0	9	81,8	2,7	0,9
MT	10	76,9	10	76,9	10	100,0	6	60,0	10	100,0	4,4	0,8
BRASIL	848	81,4	957	91,8	840	96,1	171	20,2	718	84,7	3,1	1,3

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAO-CEO
Fonte: AVE PMAO-CEO 2º Ciclo

h) Caracterização da demanda e organização da agenda do CEO

Em relação ao acesso, no 1º Ciclo, percebeu-se que a demanda livre exclusiva foi pouco utilizada. Em todas as regiões houve predomínio do acesso por demanda mista ou referenciada pela UBS, a região Sul (83,8%) é a que mais utiliza a demanda referenciada pela UBS. As regiões Norte (30,5%) e Nordeste (31,8%) tiveram menos estratégias para redução do absenteísmo. O contato telefônico foi a forma mais utilizada em todas as regiões. Quanto ao agendamento dos pacientes, observou-se em todas as regiões, um predomínio da marcação através da ficha de referência. A região Sul (50,4%) foi aquela que mais utilizou o agendamento por intermédio da UBS. A forma menos aplicada de agendamento por todas as regiões é aquela feita na central de marcações pelo paciente (Tabela 17a).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAO-CEO



OBS: a categoria 998 (não se aplica), foi excluída para fins de cálculo das porcentagens.
n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão.
¹Foram considerados cinco itens: a) As informações do SIA; b) As informações locais de levantamento epidemiológico; c) As metas de cada especialidade estabelecidas pelo Ministério da Saúde; d) Os desafios apontados a partir da autoavaliação; e) O envolvimento de organizações da comunidade (a parceria e pactuações com a comunidade).

Tabela 17a. Organização da agenda da equipe do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	Acesso por demanda:			O que faz para reduzir absenteísmo:				Quem faz agendamento no CEO:				
	Espontânea	Mista	Referenciada	Contato	Overbook	Outro	Nada	UBS	Paciente (central de marcação)	Paciente (ficha de referência)	Outra forma	
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	
N	1(1,7)	28(47,5)	30(50,8)	25(42,4)	12(20,3)	18(30,5)	18(30,5)	8(13,6)	6(10,2)	56(94,9)	7(11,9)	
AC	0(0,0)	0(0,0)	2(100,0)	2(100,0)	0(0,0)	1(50,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	2(100,0)	1(50,0)	
AM	0(0,0)	5(45,4)	6(54,6)	3(27,3)	3(27,3)	1(9,1)	5(45,4)	2(18,2)	2(18,2)	11(100,0)	0(0,0)	
AP	0(0,0)	3(100,0)	0(0,0)	2(66,7)	3(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(33,3)	3(100,0)	0(0,0)	
PA	1(3,6)	15(53,6)	12(42,9)	10(35,7)	5(17,8)	10(35,7)	10(35,7)	3(10,7)	3(10,7)	26(92,9)	3(10,7)	
RO	0(0,0)	3(42,9)	4(57,1)	3(42,9)	0(0,0)	2(28,6)	2(28,6)	0(0,0)	0(0,0)	7(100,0)	2(28,6)	
RR	0(0,0)	0(0,0)	1(100,0)	1(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(100,0)	0(0,0)	
TO	0(0,0)	2(28,6)	5(71,4)	4(57,1)	1(14,3)	4(57,1)	1(14,3)	3(42,9)	0(0,0)	6(85,7)	1(14,3)	
NE	2(0,6)	189(53,2)	164(46,2)	125(35,2)	76(21,4)	102(28,7)	113(31,8)	78(22,0)	54(15,2)	298(83,9)	81(22,8)	
AL	0(0,0)	9(40,9)	13(59,1)	9(40,9)	4(18,2)	3(13,6)	9(40,9)	1(4,5)	3(13,6)	19(86,4)	3(13,6)	
BA	0(0,0)	44(59,5)	30(40,5)	20(27,0)	12(16,2)	20(27,0)	32(43,2)	26(35,1)	14(18,9)	66(89,2)	19(25,7)	
CE	2(2,5)	41(51,9)	36(45,6)	25(31,6)	25(31,6)	21(26,6)	29(36,7)	16(20,2)	18(22,8)	43(54,4)	24(30,4)	
MA	0(0,0)	16(61,5)	10(38,5)	5(19,2)	11(42,3)	16(61,5)	4(15,4)	5(19,2)	1(3,8)	26(100,0)	15(57,7)	
PB	0(0,0)	33(62,3)	20(37,7)	24(45,3)	6(11,3)	14(26,4)	14(26,4)	6(11,3)	1(1,9)	49(92,4)	6(11,3)	
PE	0(0,0)	22(55,0)	18(45,0)	13(32,5)	4(10,0)	16(40,0)	12(30,0)	12(30,0)	8(20,0)	36(90,0)	5(12,5)	
PI	0(0,0)	9(32,1)	19(67,9)	14(50,0)	6(21,4)	3(10,7)	5(17,9)	1(3,8)	2(7,1)	26(92,9)	0(0,0)	
RN	0(0,0)	8(34,8)	15(65,2)	8(34,8)	7(30,4)	5(21,7)	8(34,8)	4(17,4)	4(17,4)	23(100,0)	4(17,4)	
SE	0(0,0)	7(70,0)	3(30,0)	7(70,0)	1(10,0)	4(40,0)	0(0,0)	7(70,0)	3(30,0)	10(100,0)	5(50,0)	
SE	9(2,7)	129(30,8)	199(59,1)	176(52,2)	55(16,3)	103(30,6)	71(21,1)	146(43,3)	58(17,2)	221(65,6)	77(22,8)	
ES	0(0,0)	4(44,4)	5(55,6)	4(44,4)	0(0,0)	3(33,3)	3(33,3)	5(55,6)	0(0,0)	6(66,7)	4(44,4)	
MG	3(3,6)	28(33,7)	52(62,7)	42(50,6)	18(21,7)	27(32,5)	17(20,5)	22(26,5)	9(10,8)	59(71,1)	23(27,7)	
RJ	0(0,0)	44(66,7)	22(33,3)	32(48,5)	16(24,2)	21(31,8)	12(18,2)	31(47,0)	15(22,7)	52(78,8)	7(10,6)	
SP	6(3,4)	53(29,6)	120(67,0)	98(54,7)	21(11,7)	52(29,0)	39(21,8)	88(49,2)	34(19,0)	104(58,1)	43(24,0)	
S	0(0,0)	19(16,2)	98(83,8)	57(48,7)	14(12,0)	35(29,9)	28(23,9)	59(50,4)	12(10,3)	75(64,1)	25(21,4)	
PR	0(0,0)	7(14,3)	42(85,7)	30(61,2)	6(12,2)	13(26,5)	8(16,3)	28(57,1)	5(10,0)	34(69,4)	10(20,4)	
RS	0(0,0)	5(20,0)	20(80,0)	5(20,0)	3(12,0)	8(32,0)	10(40,0)	11(44,0)	1(4,0)	16(64,0)	4(16,6)	
SC	0(0,0)	7(16,3)	36(83,7)	22(51,2)	5(11,6)	14(32,6)	10(23,3)	20(46,5)	6(13,9)	25(58,1)	11(25,6)	
CO	0(0,0)	20(32,3)	42(67,7)	26(41,9)	9(14,5)	18(29,0)	14(22,6)	21(33,9)	7(11,3)	50(80,6)	7(11,3)	
DF	0(0,0)	3(33,3)	6(66,7)	2(22,2)	1(11,1)	4(44,4)	2(22,2)	4(44,4)	1(11,1)	7(77,8)	2(22,2)	
GO	0(0,0)	5(17,9)	23(82,1)	12(42,9)	5(17,9)	11(39,3)	2(7,1)	8(28,6)	3(10,7)	23(82,1)	2(7,1)	
MS	0(0,0)	4(26,7)	11(77,3)	4(26,7)	3(20,0)	2(13,3)	8(53,3)	6(40,0)	2(13,3)	11(73,3)	0(0,0)	
MT	0(0,0)	8(80,0)	2(20,0)	8(80,0)	0(0,0)	1(10,0)	2(20,0)	3(30,0)	1(10,0)	9(90,0)	3(30,0)	
BRASIL	12(1,3)	385(41,4)	533(57,3)	409(44,0)	166(17,8)	276(29,7)	244(26,2)	312(33,5)	137(14,7)	700(75,3)	197(21,2)	

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual.

Durante o 2º Ciclo, percebeu-se que a demanda livre exclusiva (0,8%) foi pouco utilizada no Brasil. Em todas as regiões, houve predomínio do acesso por demanda mista ou por referência da UBS. O acesso de forma referenciada foi usado com maior frequência nas regiões Sul (80,2%) e Sudeste (65,4%). Para reduzir o absenteísmo, o contato com o usuário permanece como a estratégia mais usada (62,7%). Porém, na região Norte, o contato foi referido por apenas 28,6% dos CEO. O agendamento pelo paciente, através da ficha de referência, também permaneceu como a forma mais utilizada pelos CEO do Brasil (64,1%), sendo mais frequente na região Nordeste (79,8%). Nas regiões Sul e Sudeste houve um predomínio do agendamento pela UBS, 65,7% e 54,4%, respectivamente. (Tabela 17b).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



Tabela 17b. Organização da agenda da equipe do CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Acesso por demanda:			O que faz para reduzir absenteísmo:			Quem faz agendamento no CEO:				
	Espontânea	Referenciada	Mista	Contato com usuário	Overbook	Outro	Nada	Ubs	Paciente (central de marcação)	Paciente (ficha de referência)	Não há percurso
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
N	0(0,0)	31(56,1)	29(43,9)	19(67,9)	4(14,3)	2(7,1)	1(3,6)	17(25,8)	10(15,1)	48(72,7)	0(0,0)
AC	0(0,0)	2(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	2(100,0)	2(100,0)	1(50,0)	0(0,0)
AM	0(0,0)	10(76,9)	3(23,1)	7(100,0)	2(28,6)	0(0,0)	0(0,0)	2(15,4)	1(7,7)	12(92,3)	0(0,0)
AP	0(0,0)	0(0,0)	2(100,0)	2(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)
PA	0(0,0)	14(43,8)	18(56,3)	2(28,6)	1(14,3)	0(0,0)	0(0,0)	5(15,6)	1(3,1)	26(81,2)	0(0,0)
RO	0(0,0)	4(50,0)	4(50,0)	3(60,0)	0(0,0)	2(40,0)	1(20,0)	2(25,0)	1(12,5)	7(87,5)	0(0,0)
RR	0(0,0)	2(100,0)	0(0,0)	2(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	2(100,0)	0(0,0)
TO	0(0,0)	5(71,4)	2(28,6)	3(75,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	6(85,7)	5(71,4)	0(0,0)	0(0,0)
NE	3(0,7)	210(51,3)	197(48,0)	169(62,4)	97(35,8)	22(8,1)	15(5,5)	126(30,7)	81(19,8)	327(79,8)	0(0,0)
AL	0(0,0)	11(44,0)	14(56,0)	9(81,8)	3(27,3)	1(9,1)	0(0,0)	10(40,0)	3(12,0)	21(84,0)	0(0,0)
BA	1(1,3)	40(51,3)	37(47,4)	17(36,2)	13(27,7)	8(17,0)	6(12,8)	22(28,2)	6(7,7)	66(84,6)	0(0,0)
CE	1(1,4)	42(56,8)	31(41,9)	27(55,1)	20(40,8)	6(12,2)	3(6,1)	28(37,8)	37(50,0)	37(50,0)	0(0,0)
MA	1(3,6)	9(32,1)	18(64,3)	9(56,3)	7(43,8)	1(6,3)	1(6,3)	9(32,1)	2(7,1)	25(89,3)	0(0,0)
PB	0(0,0)	36(43,9)	46(56,1)	42(73,7)	27(47,4)	2(3,5)	4(7,0)	17(20,7)	9(11,0)	73(89,0)	0(0,0)
PE	0(0,0)	29(50,0)	29(50,0)	35(71,4)	13(26,5)	2(4,1)	0(0,0)	21(36,2)	10(17,2)	50(86,2)	0(0,0)
PI	0(0,0)	23(76,7)	7(23,3)	11(61,1)	6(33,3)	0(0,0)	0(0,0)	3(10,0)	5(16,7)	25(83,3)	0(0,0)
RN	0(0,0)	17(68,0)	8(32,0)	11(68,8)	7(43,8)	2(12,5)	1(6,3)	6(24,0)	7(28,0)	20(80,0)	0(0,0)
SE	0(0,0)	3(30,0)	7(70,0)	8(100,0)	1(12,5)	0(0,0)	0(0,0)	10(100,0)	2(20,0)	10(100,0)	0(0,0)
SE	3(0,8)	238(65,4)	123(33,8)	198(64,3)	69(22,4)	33(10,7)	8(2,6)	198(54,4)	55(15,1)	193(53,0)	8(2,2)
ES	1(11,1)	7(77,8)	1(11,1)	6(100,0)	3(50,0)	3(50,0)	0(0,0)	4(44,4)	0(0,0)	4(44,4)	0(0,0)
MG	1(1,1)	70(76,9)	20(22,0)	61(75,3)	10(12,3)	8(9,9)	1(1,2)	53(58,2)	18(19,8)	49(53,8)	0(0,0)
RJ	0(0,0)	34(45,9)	40(54,1)	35(61,4)	21(36,8)	7(12,3)	1(1,8)	38(51,4)	6(8,1)	50(67,6)	1(1,4)
SP	1(0,5)	127(66,8)	62(32,6)	96(58,5)	35(21,3)	15(9,1)	6(3,7)	103(54,2)	31(16,3)	90(47,4)	7(3,7)
S	2(1,5)	105(80,2)	24(18,3)	64(58,2)	30(27,3)	10(9,1)	4(3,6)	86(65,6)	25(19,1)	54(41,2)	1(0,8)
PR	0(0,0)	38(79,2)	10(20,8)	23(59,0)	11(28,2)	3(7,7)	0(0,0)	35(72,9)	9(18,8)	18(37,5)	0(0,0)
RS	0(0,0)	26(76,5)	8(23,5)	11(39,3)	8(28,6)	1(3,6)	4(14,3)	20(58,8)	8(23,5)	12(35,3)	0(0,0)
SC	2(4,1)	41(83,7)	6(12,2)	30(69,8)	11(25,6)	6(14,0)	0(0,0)	31(63,3)	8(16,3)	24(49,0)	1(2,0)
CO	0(0,0)	47(66,2)	24(33,8)	34(61,8)	6(10,9)	2(3,6)	1(1,8)	38(53,5)	11(15,5)	46(64,8)	2(2,8)
DF	0(0,0)	6(66,7)	3(33,3)	2(25,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	6(66,7)	1(11,1)	2(22,2)	1(11,1)
GO	0(0,0)	24(70,6)	10(29,4)	15(60,0)	6(24,0)	2(8,0)	0(0,0)	14(41,2)	6(17,6)	24(70,6)	0(0,0)
MS	0(0,0)	14(93,3)	1(6,7)	11(84,6)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	10(66,7)	3(20,0)	9(60,0)	0(0,0)
MT	0(0,0)	3(23,1)	10(76,9)	6(66,7)	0(0,0)	0(0,0)	1(11,1)	8(61,5)	1(7,7)	11(84,6)	1(7,7)
BRASIL	8(0,8)	637(61,1)	397(38,1)	484(62,7)	206(26,7)	69(8,9)	29(3,8)	465(44,6)	182(17,5)	668(64,1)	11(1,1)

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAO-CEO
 Fonte: AVE PMAO-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual.

i) Organização dos prontuários do CEO

No 1º Ciclo, aproximadamente 98% dos CEO do Brasil utilizaram algum tipo de prontuário clínico, sendo 65,5% no formato de prontuário único. O prontuário eletrônico (PEC) estava menos implantado nas regiões Nordeste (2,0%) e Norte (3,4%). Os estados com maior implantação do prontuário eletrônico foram: Mato Grosso do Sul (53,3%), Distrito Federal (33,3%) e Paraná (24,5%) (Tabela 18). Durante o 2º Ciclo, houve pequeno incremento para o uso de prontuário clínico (98,9%), com aumento no formato de prontuário único, usado em 74,3% dos CEO. O prontuário clínico por especialidade é mais usado pelo Distrito Federal (55,5%) e Mato Grosso (53,9%). O prontuário eletrônico esteve mais implantado nas regiões Sul (55,8%) e Centro-Oeste (36,6%), enquanto menores percentuais são observados nas regiões Norte (6,1%) e Nordeste (6,6%), embora tenha havido aumento comparado ao Ciclo anterior. Permanecem sem prontuário eletrônico os estados de: Roraima, Amazonas, Amapá, Sergipe e Alagoas. O Maranhão piorou (tinha e deixou de ter). O Distrito Federal (88,9%) e o Paraná (64,6%) permaneceram como estados com maior implantação do prontuário eletrônico (Tabela 18).

Tabela 18. Organização dos prontuários no CEO, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).

Região UF	1º Ciclo				2º Ciclo				
	Prontuário clínico	O prontuário é:			PEC implantado	Prontuário clínico	O prontuário é:		
		Sim	Único	Por especialidade			Sim	Único	Por especialidade
	n(%)	n(%)	n(%)	Só para algumas especialidades n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
N	57(96,6)	45(78,9)	10(17,5)	2(3,5)	2(3,4)	65(98,5)	54(83,1)	11(16,9)	4(6,1)
AC	2(100,0)	2(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	2(100,0)	2(100,0)	0(0,0)	1(50,0)
AM	10(90,9)	8(80,0)	2(20,0)	0(0,0)	0(0,0)	13(100,0)	10(76,9)	3(23,1)	0(0,0)
AP	3(100,0)	0(0,0)	3(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	2(100,0)	1(50,0)	1(50,0)	0(0,0)
PA	27(96,4)	20(74,1)	5(18,5)	2(7,4)	1(3,6)	32(100,0)	29(90,6)	3(9,4)	1(3,1)
RO	7(100,0)	7(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	8(100,0)	7(87,5)	1(12,5)	1(12,5)
RR	1(100,0)	1(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(50,0)	2(100,0)	0(0,0)	0(0,0)
TO	7(100,0)	7(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(14,3)	7(100,0)	4(57,1)	3(42,9)	1(14,3)
NE	340(95,8)	220(64,7)	75(22,1)	45(13,2)	7(2,0)	406(99,0)	285(70,2)	121(29,8)	27(6,6)
AL	21(95,4)	19(90,5)	2(9,5)	0(0,0)	1(4,5)	25(100,0)	22(88,0)	3(12,0)	0(0,0)
BA	70(94,6)	54(77,1)	7(10,0)	9(12,9)	0(0,0)	78(100,0)	56(71,8)	22(28,2)	2(2,6)
CE	74(93,7)	35(47,3)	29(39,2)	10(13,5)	4(5,1)	72(97,3)	39(54,2)	33(45,8)	17(23,6)
MA	26(100,0)	18(69,2)	3(11,5)	5(19,2)	1(3,8)	28(100,0)	20(71,4)	8(28,6)	0(0,0)
PB	51(96,2)	35(68,6)	8(15,7)	8(15,7)	0(0,0)	82(100,0)	58(70,7)	24(29,3)	1(1,2)
PE	40(100,0)	29(72,5)	3(7,5)	8(20,0)	1(2,5)	57(98,3)	48(84,2)	9(15,8)	2(3,5)
PI	28(100,0)	17(60,7)	9(32,1)	2(7,2)	0(0,0)	30(100,0)	20(66,7)	10(33,3)	1(3,3)
RN	20(87,0)	5(25,0)	14(70,0)	1(5,0)	0(0,0)	24(96,0)	13(54,2)	11(45,8)	4(16,7)
SE	10(100,0)	8(80,0)	0(0,0)	2(20,0)	0(0,0)	10(100,0)	9(90,0)	1(10,0)	0(0,0)
SE	334(99,1)	235(70,4)	40(12,0)	59(17,7)	26(7,7)	360(98,9)	291(80,8)	69(19,2)	63(17,5)
ES	9(100,0)	5(55,6)	1(11,1)	3(33,3)	1(11,1)	9(100,0)	8(88,9)	1(11,1)	2(22,2)
MG	81(97,6)	58(71,6)	13(16,1)	10(12,3)	6(7,2)	90(98,9)	72(80,0)	18(20,0)	12(13,3)
RJ	66(100,0)	43(65,1)	5(7,6)	18(27,3)	1(1,5)	72(97,3)	60(83,3)	12(16,7)	3(4,2)
SP	178(99,4)	129(72,5)	21(11,8)	28(15,7)	18(10,1)	189(99,5)	151(79,9)	38(20,1)	46(24,3)
S	117(100,0)	81(69,2)	18(15,4)	18(15,4)	24(20,5)	129(98,5)	99(76,7)	30(23,3)	72(55,8)
PR	49(100,0)	39(79,6)	5(10,2)	5(10,2)	12(24,5)	48(100,0)	40(83,3)	8(16,7)	31(64,6)
RS	25(100,0)	12(48,0)	9(36,0)	4(16,0)	4(16,0)	32(94,1)	26(81,2)	6(18,8)	13(40,6)
SC	43(100,0)	30(69,8)	4(9,3)	9(20,9)	8(18,6)	49(100,0)	33(67,3)	16(32,7)	28(57,1)
CO	62(100,0)	28(45,2)	14(22,6)	20(32,3)	14(22,6)	71(100,0)	45(63,4)	26(36,6)	26(36,6)
DF	9(100,0)	4(44,4)	0(0,0)	5(55,6)	3(33,3)	9(100,0)	4(44,4)	5(55,5)	8(88,9)
GO	28(100,0)	9(32,1)	7(25,0)	12(42,9)	3(10,7)	34(100,0)	25(73,5)	9(26,5)	7(20,6)
MS	15(100,0)	11(73,3)	1(6,7)	3(20,0)	8(53,3)	15(100,0)	10(66,7)	5(33,3)	9(60,0)
MT	10(100,0)	4(40,0)	6(60,0)	0(0,0)	0(0,0)	13(100,0)	6(46,1)	7(53,9)	2(15,4)
BRASIL	910(97,8)	609(65,5)	157(16,9)	144(15,5)	73(7,8)	1031(98,9)	774(74,3)	257(24,7)	192(18,4)

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo

jj) O CEO e a rede de atenção

A avaliação dos aspectos que se seguem tentam demonstrar a relação do CEO com outros serviços. Isto pode contribuir para constituição de uma boa interface entre os níveis de atenção, principalmente a sua integração. Cabe lembrar que outros aspectos já foram analisados anteriormente que contribuem com a interface com a atenção primária, como o apoio matricial, caracterização da demanda e organização da agenda do CEO.

Quanto à existência de protocolo clínico pactuado de encaminhamento entre Atenção Básica (AB) e CEO por especialidade para Cirurgia, Endodontia, Pacientes com Necessidades Especiais (PNE), Periodontia e Estomatologia, no 1º Ciclo, observou-se maior implantação nas regiões Sudeste, Sul e Centro-Oeste. Na área de cirurgia, o Acre (100%), o Mato Grosso do Sul (86,7%) e o Tocantins (85,7%) apresentaram a maior implantação de protocolo. Na área de implante, o Sul (3,4%) foi a região com maior existência de protocolo implantado, enquanto ainda não havia nas regiões Norte e Nordeste. Boa parte dos estados ainda não possuía protocolo para implante, enquanto o Paraná (6,1%) apresentou maior incremento nesse quesito, em relação aos demais (Tabela 19a).

n: frequência absoluta. %: frequência percentual. Para o 2º Ciclo a informação sobre "só para algumas especialidades" não foi coletada. PEC: prontuário eletrônico do cidadão.

Tabela 19a. CEO na Rede de Atenção à Saúde: protocolos clínicos de encaminhamento, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	Existência de protocolo clínico implantado, por especialidade:										Todas as 10 especialidades	
	Cirurgia	Endodontia	PNE	Periodontia	Estomatologia	Radiologia	Ortodontia Ortopedia	Implante	Prótese	Odontopediatria	x	dp
N	17(28,8)	18(30,5)	17(28,8)	18(30,5)	12(20,3)	3(5,1)	3(5,1)	0(0,0)	11(18,6)	11(18,6)	1,9	2,9
AC	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	5,0	0,0
AM	3(27,3)	3(27,3)	2(18,2)	3(27,3)	1(9,1)	0(0,0)	1(9,1)	0(0,0)	3(27,3)	2(18,2)	1,6	2,9
AP	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0,0	0,0
PA	5(17,9)	5(17,9)	5(17,9)	5(17,9)	4(14,3)	1(3,6)	1(3,6)	0(0,0)	4(14,3)	5(17,9)	1,2	2,6
RO	1(14,3)	2(28,6)	2(28,6)	2(28,6)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	1,0	1,7
RR	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0,0	0,0
TO	6(85,7)	6(85,7)	6(85,7)	6(85,7)	5(7,4)	2(28,6)	1(14,3)	0(0,0)	4(57,1)	4(57,1)	5,7	2,9
NE	160(45,1)	162(45,6)	152(42,8)	152(42,8)	120(33,8)	50(14,1)	28(7,9)	0(0,0)	113(31,8)	31(8,7)	2,7	3,1
AL	9(40,9)	8(36,4)	7(31,8)	9(40,9)	5(22,7)	2(9,1)	1(4,5)	0(0,0)	5(22,7)	1(4,5)	2,1	2,8
BA	26(35,1)	28(37,8)	28(37,8)	27(36,5)	22(29,7)	8(100,0)	2(2,7)	0(0,0)	16(21,6)	9(12,2)	2,2	3,0
CE	41(51,9)	41(51,9)	39(49,4)	35(44,3)	30(38,0)	4(5,1)	19(24,0)	0(0,0)	26(32,9)	5(6,3)	3,0	3,1
MA	6(23,1)	6(23,1)	5(19,2)	6(23,1)	5(19,2)	4(15,4)	0(0,0)	0(0,0)	4(15,4)	2(7,7)	1,5	2,8
PB	20(37,7)	21(39,6)	16(30,2)	17(32,1)	14(26,4)	16(30,2)	2(3,8)	0(0,0)	16(30,2)	4(7,5)	2,4	3,1
PE	22(55,0)	22(55,0)	21(52,5)	22(55,0)	18(45,0)	0(0,0)	1(2,5)	0(0,0)	17(42,5)	4(10,0)	3,2	2,9
PI	21(75,0)	21(75,0)	21(75,0)	21(75,0)	17(60,7)	11(39,3)	1(3,6)	0(0,0)	16(57,1)	5(17,9)	4,8	2,9
RN	9(39,1)	9(39,1)	9(39,1)	9(39,1)	8(34,8)	5(21,7)	1(4,3)	0(0,0)	10(43,5)	1(4,3)	2,6	3,3
SE	6(60,0)	6(60,0)	6(60,0)	6(60,0)	1(10,0)	0(0,0)	1(10,0)	0(0,0)	3(30,0)	0(0,0)	2,9	2,6
SE	259(76,8)	267(79,2)	241(71,5)	260(77,1)	231(68,5)	53(15,7)	39(11,6)	5(1,5)	156(46,3)	89(26,4)	4,7	2,7
ES	4(44,4)	5(55,6)	4(44,4)	4(44,4)	4(44,4)	1(11,1)	0(0,0)	0(0,0)	3(33,3)	1(11,1)	2,9	3,0
MG	63(75,9)	63(75,9)	58(69,9)	62(74,7)	55(66,3)	14(16,9)	4(4,8)	0(0,0)	37(44,6)	30(36,1)	4,6	2,8
RJ	48(72,7)	50(75,8)	44(66,7)	48(72,7)	41(62,1)	13(19,7)	15(22,7)	3(4,5)	19(28,8)	21(31,8)	4,6	3,0
SP	144(80,4)	149(83,2)	135(75,4)	146(81,6)	131(73,2)	25(14,0)	20(11,2)	2(1,1)	97(54,2)	37(20,7)	4,9	2,6
S	89(76,1)	89(76,1)	82(70,1)	89(76,1)	71(60,7)	34(29,1)	6(5,1)	4(3,4)	50(42,7)	31(26,5)	4,6	2,8
PR	37(80,4)	37(75,5)	36(73,5)	38(77,5)	34(69,4)	15(30,6)	4(8,2)	3(6,1)	24(49,0)	14(28,6)	4,9	2,9
RS	18(72,0)	18(72,0)	13(52,0)	17(68,0)	11(44,0)	5(20,0)	1(4,0)	1(4,0)	10(40,0)	3(12,0)	3,9	2,6
SC	34(79,1)	34(79,1)	33(76,7)	34(79,1)	26(60,5)	14(32,6)	1(2,3)	0(0,0)	16(37,2)	14(32,6)	4,8	2,7
CO	45(72,6)	45(72,6)	43(69,3)	44(71,0)	36(58,1)	14(22,6)	5(8,1)	1(1,6)	28(45,2)	20(32,3)	4,5	3,0
DF	5(55,6)	5(55,6)	6(66,7)	5(55,6)	4(44,4)	1(11,1)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	2(22,2)	3,1	2,7
GO	22(78,6)	22(78,6)	22(78,6)	22(78,6)	18(64,3)	3(10,7)	4(14,3)	1(3,6)	15(53,6)	9(32,1)	4,9	2,9
MS	13(86,7)	13(86,7)	10(66,7)	13(86,7)	13(86,7)	9(60,0)	1(6,7)	0(0,0)	8(53,3)	5(33,3)	5,7	2,6
MT	5(50,0)	5(50,0)	5(50,0)	4(40,0)	1(10,0)	1(10,0)	0(0,0)	0(0,0)	5(50,0)	4(40,0)	3,0	3,3
BRASIL	570(61,3)	581(62,5)	535(57,5)	563(60,5)	470(50,5)	154(16,6)	81(8,7)	10(1,1)	358(38,5)	182(19,6)	3,8	3,1

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual.

Durante o 2º Ciclo, a existência de protocolo clínico pactuado de encaminhamento entre Atenção Básica (AB) e CEO por especialidade para Cirurgia, Endodontia e Pacientes com Necessidades Especiais (PNE) foi maior nas regiões Sul e Centro-Oeste. Na especialidade de cirurgia, Acre (100%), Sergipe (100%), Mato Grosso do Sul (100%) e Distrito Federal (100%) apresentaram maior implantação de protocolo, enquanto no Amapá ainda não havia sido implantado. No Acre (100%), Sergipe (100%) e Distrito Federal (100%), todos os CEO avaliados tinham protocolo clínico para Endodontia e PNE. A região Norte (40,9%) apresentou a menor frequência de protocolo clínico implantado para as especialidades de Cirurgia, Endodontia, PNE, Periodontia e Estomatologia. As regiões Sul (8,4%) e Nordeste (9,8%) apresentaram menor frequência de implantação de protocolo clínico para Ortodontia. Os estados de Rondônia, Acre, Roraima, Amapá, Tocantins, Piauí, Maranhão e Mato Grosso do Sul ainda não apresentaram protocolo clínico para Ortodontia. Dentre as especialidades avaliadas, o implante foi a que apresentou uma menor frequência relativa de protocolos clínicos existentes. A região Centro-Oeste (67,6%) apresentou maior percentual de implantação de protocolo clínico para prótese, ao passo que a região Norte (28,8%) apresentou o menor percentual. A frequência de protocolo clínico de Odontopediatria foi maior na região Centro-Oeste (47,9%) e menor na região Norte (28,8%), além disso, os estados do Amapá e do Acre ainda não possuíam protocolo para esta especialidade (Tabela 19b).

Tabela 19b. CEO na Rede de Atenção à Saúde: protocolos clínicos de encaminhamento, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Existência de protocolo clínico implantado, por especialidade:									Todas as 9 especiali- dades	
	Cirurgia	Endodontia	PNE	Periodontia	Estoma- tologia	Ortodontia Ortopedia	Implante	Prótese	Odonto- pediatria	x	dp
N	37(56,1)	38(57,6)	38(57,6)	38(57,6)	27(40,9)	8(12,1)	3(4,5)	19(28,8)	19(28,8)	3,4	3,2
AC	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	1(50,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	4,5	0,7
AM	7(53,8)	7(53,8)	7(53,8)	7(53,8)	7(53,8)	5(38,5)	2(15,4)	6(46,1)	5(38,5)	4,1	4,0
AP	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0,0	0,0
PA	19(59,4)	19(59,4)	19(59,4)	19(59,4)	11(34,4)	2(6,2)	1(3,1)	9(28,1)	6(18,7)	3,3	2,9
RO	3(37,5)	3(37,5)	3(37,5)	3(37,5)	3(37,5)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	3(37,5)	2,2	3,1
RR	1(50,0)	1(50,0)	1(50,0)	1(50,0)	1(50,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(50,0)	3,0	4,2
TO	5(71,4)	6(85,7)	6(85,7)	6(85,7)	4(57,1)	1(14,3)	0(0,0)	4(57,1)	4(57,1)	5,1	2,7
NE	336(81,9)	338(82,4)	314(79,6)	328(80,0)	248(60,5)	40(9,8)	5(1,2)	198(48,3)	97(23,7)	4,7	2,3
AL	23(92,0)	23(92,0)	22(88,0)	23(92,0)	15(60,0)	1(4,0)	0(0,0)	7(28,0)	2(8,0)	4,6	1,5
BA	56(71,8)	56(71,8)	54(69,2)	45(80,4)	45(57,7)	1(1,3)	0(0,0)	29(37,2)	20(25,6)	4,1	2,5
CE	60(81,1)	62(83,8)	57(77,0)	60(81,1)	49(62,2)	23(31,1)	0(0,0)	40(54,0)	11(14,9)	4,9	2,5
MA	23(82,4)	22(78,6)	18(64,3)	21(75,0)	9(32,1)	0(0,0)	0(0,0)	12(42,9)	11(39,3)	4,1	2,5
PB	67(81,7)	68(82,9)	60(73,2)	64(78,1)	52(63,4)	4(4,9)	3(3,7)	46(56,1)	15(18,3)	4,6	2,3
PE	51(87,9)	52(89,7)	51(87,9)	50(86,2)	42(72,4)	6(10,3)	0(0,0)	28(48,3)	20(34,5)	5,2	2,0
PI	25(83,3)	25(83,3)	24(80,0)	25(83,3)	17(56,7)	0(0,0)	0(0,0)	20(66,7)	7(23,3)	4,7	2,3
RN	21(84,0)	20(80,0)	18(72,0)	20(80,0)	15(60,0)	3(12,0)	3(3,7)	12(48,0)	9(36,0)	4,8	2,2
SE	10(100,0)	10(100,0)	10(100,0)	9(90,0)	4(40,0)	2(20,0)	0(0,0)	4(40,0)	2(20,0)	5,1	1,5
SE	327(89,9)	329(90,4)	317(87,1)	260(77,1)	295(81,0)	59(16,2)	9(2,5)	211(58,0)	128(35,2)	5,5	2,0
ES	8(88,9)	8(88,9)	8(88,9)	8(88,9)	6(66,7)	1(11,1)	1(11,1)	5(55,6)	2(22,2)	5,2	2,2
MG	85(93,4)	86(94,5)	86(94,5)	85(93,4)	78(85,7)	9(9,9)	0(0,0)	42(46,1)	40(43,9)	5,6	1,7
RJ	65(87,8)	66(89,2)	64(86,5)	66(89,2)	58(78,4)	22(29,7)	4(5,4)	32(43,2)	32(43,2)	5,5	2,2
SP	169(88,9)	169(88,9)	159(83,7)	168(88,4)	153(80,5)	27(14,2)	4(2,1)	132(69,5)	54(28,4)	5,4	2,1
S	122(93,1)	124(94,7)	119(90,8)	89(76,1)	97(74,0)	11(8,4)	6(4,6)	63(48,1)	41(31,3)	5,4	1,7
PR	45(93,7)	46(95,8)	44(91,7)	45(93,7)	32(66,7)	8(16,7)	6(12,5)	34(70,8)	18(37,5)	5,8	1,8
RS	29(85,3)	30(88,2)	29(85,3)	29(85,3)	23(67,5)	2(5,9)	0(0,0)	12(35,3)	2(5,9)	4,6	2,0
SC	48(97,0)	48(97,0)	46(93,8)	48(97,0)	42(85,7)	1(2,04)	0(0,0)	17(34,7)	21(42,9)	5,5	1,2
CO	65(91,5)	64(90,1)	61(85,9)	62(87,3)	57(80,3)	8(11,3)	1(1,4)	48(67,6)	34(47,9)	5,6	2,1
DF	9(100,0)	9(100,0)	9(100,0)	8(88,9)	7(77,8)	2(22,2)	0(0,0)	2(22,2)	2(22,2)	5,3	1,3
GO	30(88,2)	30(88,2)	29(85,3)	29(85,3)	27(79,4)	5(14,7)	1(2,9)	23(67,6)	20(58,8)	5,7	2,4
MS	15(100,0)	14(93,3)	13(86,7)	14(93,3)	14(93,3)	0(0,0)	0(0,0)	12(80,0)	4(26,7)	5,7	1,2
MT	11(84,6)	11(84,6)	10(76,9)	11(84,6)	9(69,2)	1(7,7)	0(0,0)	11(84,6)	8(61,5)	5,5	2,6
BRASIL	887(85,1)	893(85,7)	849(81,5)	877(84,2)	724(69,5)	126(12,1)	24(2,3)	539(51,7)	319(30,6)	5,0	2,3

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO

Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo

OBS: Para o 2º Ciclo não foi coletada informação sobre a especialidade de radiologia.

O contrarreferenciamento é outro aspecto importante da interface à integração dos níveis de atenção. No 1º Ciclo, para todas as regiões, a maioria dos CEO realizavam contrarreferência por meio de fichas, enquanto poucos CEO utilizavam o sistema informatizado e/ou prontuário eletrônico. Entre as regiões do Brasil, o Sul foi a que mais apresentou o uso do sistema informatizado e o prontuário eletrônico. Para referência pactuada para sedação em atendimento hospitalar, destaque se faz para região Sudeste com melhores resultados. (Tabela 20).

No 2º Ciclo, a contrarreferência através das fichas continuou como a forma mais frequente entre os CEO do Brasil, enquanto o sistema informatizado e prontuário eletrônico foram as menos frequentes. A contrarreferência por sistema informatizado e por prontuário eletrônico apresentaram os maiores percentuais na região Sul, 36,6% e 39,7%, respectivamente. A contrarreferência por outra forma (verbal e/ou folha do receituário, por exemplo) foi mais frequente no Mato Grosso do Sul (86,7%) e em Rondônia (75,0%). Quanto à referência pactuada para realização de atendimento sob sedação em hospital, as regiões Sudeste (84,3%) e Sul (83,2%) eram as que mais possuíam (Tabela 20).

Tabela 20. CEO na Rede de Atenção à Saúde: referência e contrarreferência, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).

Região UF	1º Ciclo					2º Ciclo							
	Forma que realiza contrarreferência para as equipes de AB					Em caso de sedação, há referência pactuada para hospital	Forma que realiza contrarreferência para as equipes de AB				Em caso de sedação, há referência pactuada para hospital		
	Ficha	Sistema informatizado	Prontuário eletrônico	Outra	Não faz		Ficha	Sistema informatizado	Prontuário eletrônico	Outra			
n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n	%	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n	%	
N	51(86,4)	0(0,0)	0(0,0)	4(6,8)	4(6,8)	32	54,2	55(83,3)	2(3,03)	2(3,03)	16(24,4)	41	62,1
AC	1(50,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(50,0)	2	100,0	2(100,0)	1(50,0)	1(50,0)	1(50,0)	2	100,0
AM	10(90,9)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(9,1)	3	27,3	13(100)	0(0,0)	0(0,0)	2(15,4)	11	84,6
AP	3(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	2	66,7	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0	0,0
PA	22(78,6)	0(0,0)	0(0,0)	4(14,3)	2(7,1)	13	46,4	29(90,6)	0(0,0)	0(0,0)	7(21,9)	18	56,2
RO	7(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	4	57,1	2(25,0)	0(0,0)	0(0,0)	6(75,0)	4	50,0
RR	1(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	1	100,0	2(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	1	50,0
TO	7(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	7	100,0	7(100,0)	1(14,3)	1(14,3)	0(0,0)	5	71,4
NE	293(82,5)	2(0,6)	0(0,0)	37(10,4)	23(6,5)	154	43,4	393(95,8)	12(2,9)	9(2,2)	106(25,0)	272	66,3
AL	17(77,3)	1(4,5)	0(0,0)	2(9,1)	2(9,1)	4	18,2	24(96,0)	0(0,0)	0(0,0)	11(44,0)	24	96,0
BA	65(87,8)	0(0,0)	0(0,0)	5(6,8)	4(5,4)	32	43,2	74(94,9)	1(1,3)	1(1,3)	25(32,0)	48	61,5
CE	61(77,2)	0(0,0)	0(0,0)	13(16,5)	5(6,3)	28	35,4	71(95,9)	3(4,0)	3(4,0)	17(23,0)	40	54,1
MA	15(57,7)	1(3,8)	0(0,0)	6(23,1)	4(15,4)	15	57,7	24(85,7)	0(0,0)	0(0,0)	16(57,1)	16	57,1
PB	48(90,6)	0(0,0)	0(0,0)	4(7,5)	1(1,9)	29	54,7	80(97,6)	0(0,0)	0(0,0)	13(15,8)	58	70,7
PE	38(95,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	2(5,0)	21	52,6	56(96,6)	2(3,4)	1(1,7)	13(22,4)	38	65,5
PI	23(82,1)	0(0,0)	0(0,0)	1(3,6)	4(14,3)	12	42,9	29(96,7)	2(6,7)	1(3,3)	7(23,3)	27	90,0
RN	18(78,3)	0(0,0)	0(0,0)	5(21,7)	0(0,0)	11	47,8	25(100,0)	4(16,0)	3(12,0)	1(4,0)	13	52,0
SE	8(80,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(10,0)	1(10,0)	2	20,0	10(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	3(30,0)	8	80,0
SE	300(89,0)	3(0,9)	3(0,9)	17(5,0)	14(4,1)	248	73,6	342(93,9)	30(8,2)	28(7,7)	65(17,9)	307	84,3
ES	9(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	4	44,4	8(88,9)	0(0,0)	2(22,2)	1(11,1)	9	100,0
MG	71(85,5)	2(2,4)	1(1,2)	6(7,2)	3(3,6)	65	78,3	89(97,8)	8(8,8)	5(5,5)	15(16,5)	86	84,5
RJ	60(90,9)	0(0,0)	0(0,0)	4(6,1)	2(3,0)	55	83,3	72(97,3)	3(4,0)	2(2,7)	16(21,6)	63	85,1
SP	160(89,4)	1(0,6)	2(1,1)	7(3,9)	9(5,0)	124	69,3	173(91,0)	19(10,0)	19(10,0)	33(17,4)	149	78,4
S	103(88,0)	3(2,6)	4(3,4)	2(1,7)	5(4,3)	79	67,5	117(89,3)	48(36,6)	52(39,7)	16(12,2)	109	83,2
PR	43(87,8)	0(0,0)	3(6,1)	2(4,1)	1(2,0)	35	71,4	41(85,4)	19(39,6)	21(43,7)	9(18,7)	35	72,9
RS	22(88,0)	1(4,0)	0(0,0)	0(0,0)	2(8,0)	18	72,0	31(91,2)	12(35,3)	11(32,3)	3(8,8)	31	91,2
SC	38(88,4)	2(4,6)	1(2,3)	0(0,0)	2(4,6)	26	60,5	45(91,8)	17(34,7)	20(40,8)	4(8,2)	43	87,8
CO	55(88,7)	0(0,0)	0(0,0)	1(1,6)	6(9,7)	42	67,7	66(92,96)	4(5,6)	6(8,4)	23(32,4)	52	73,2
DF	8(88,9)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(11,1)	8	88,9	8(100,0)	1(11,1)	1(12,5)	2(22,2)	7	77,8
GO	23(82,1)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	5(17,9)	19	67,9	32(94,1)	1(2,9)	0(0,0)	7(20,6)	24	70,6
MS	14(93,3)	0(0,0)	0(0,0)	1(6,7)	0(0,0)	7	46,7	13(86,7)	2(13,3)	5(33,3)	13(86,7)	10	66,7
MT	10(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	8	80,0	12(92,3)	0(0,0)	0(0,0)	1(7,7)	11	84,6
BRASIL	802(86,2)	8(0,9)	7(0,8)	61(6,6)	52(5,6)	555	59,7	973(93,4)	96(9,2)	97(9,3)	226(21,7)	781	75,0

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO

Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo

n: frequência absoluta. %: frequência percentual. No 2º Ciclo não foi computada a opção "Não faz contrarreferência para as equipes de AB". Outra forma: ficha do receituário e forma verbal.

O cumprimento das principais atividades segundo especialidades compulsórias foi avaliado. A análise destes componentes pode contribuir ao fortalecimento do aspecto de interdependência entre serviços, ou seja, o que cabe a cada serviço oferecer e da melhor maneira, que poderia ser considerada outra característica da interface entre serviços. Nesta perspectiva, o cumprimento destas atividades pode garantir a relação entre o CEO e a rede de atenção à Saúde.

Sobre o processo de trabalho, no 1º Ciclo se observou para a área de Estomatologia que os CEO das regiões Centro-Oeste (95,2%), Sul (88,9%) e Sudeste (87,2%) foram os que mais realizaram biópsia. A região Centro-Oeste foi a que mais apresentou referência laboratorial para o exame anatomopatológico das peças cirúrgicas. Os registros dos casos de câncer de boca foram mais informados na região Sudeste. Na área de Endodontia, as regiões que mais usavam o instrumento rotatório e o localizador apical foram o Sudeste, Sul e Centro-Oeste. Os estados de Roraima e o Distrito Federal não utilizavam instrumentos rotatórios nem localizador apical. Em relação ao tratamento endodôntico de dentes com 3 ou mais raízes, o Nordeste (78,3%) obteve pior resultado. Dentre os estados, Roraima não dispõe desse tipo de tratamento. (Tabela 21).

Durante o 2º Ciclo, os CEO das regiões Sul (96,9%), Centro-Oeste (91,5%) e Sudeste (90,4%) foram os que mais realizaram biópsia, enquanto a região Norte apresentou o menor percentual (62,1%). Não houve disparidades regionais em relação à existência de referência para o exame anatomopatológico. O Acre (100%), Amazonas (100%), Tocantins (100%), Amapá (100%), Alagoas (100%), Sergipe (100%), Espírito Santo (100%), Rio de Janeiro (100%), Mato Grosso do Sul (100%) e Distrito Federal (100%) foram os que mais apresentaram referência para exame anatomopatológico. O registro de

casos de câncer de boca permanece como mais realizado na região Sudeste (84,9%), sendo menos realizado na região Norte (48,5%). Os estados de Roraima e Amapá não faziam o registro dos casos de câncer de boca. Na área de Endodontia, o uso do instrumento rotatório foi mais frequente nos CEO das regiões Sul (60,3%) e Sudeste (58,0%); ao passo que o localizador apical foi mais usado nas regiões Sul (77,9%) e Sudeste (68,4%). Os CEO do Amapá não utilizavam o instrumento rotatório e o localizador apical. A oferta de tratamento endodôntico para dentes com três ou mais raízes foi mais frequente na região Sul (65,6%) e apresentou menor percentual na região Centro-Oeste (31,0%). Roraima não ofertava o tratamento endodôntico para três ou mais raízes (Tabela 21).

No 1º Ciclo, as regiões Sudeste, Sul e Centro-Oeste foram as regiões que mais ofertaram tratamento em periodontia. O Acre foi o estado que menos ofertou tratamento de periodontites e cirurgias periodontais. Em relação aos Pacientes com Necessidades Especiais, a garantia de tratamento concluído é mais ampla nas regiões Centro-Oeste (85,5%), Sul (80,3%) e Sudeste (79,2%). Quanto ao perfil dos pacientes atendidos, as regiões possuíam cobertura semelhante para atender os pacientes com movimentos involuntários e com distúrbios comportamentais (Tabela 22a)

Tabela 21. Processo de trabalho em Estomatologia e Endodontia, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Estomatologia (câncer de boca) – 1º Ciclo			Endodontia – 1º Ciclo			Estomatologia (câncer de boca) – 2º Ciclo			Endodontia – 2º Ciclo		
	Faz biópsia	Referência para anatomopatológico	Tem registro dos casos	Usa instrumentos rotatórios	Usa localizador apical	Trata dentes com 3 ou + raízes	Faz biópsia	Referência para anatomopatológico	Tem registro dos casos	Usa instrumentos rotatórios	Usa localizador apical	Trata dentes com 3 ou + raízes
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
N	39(66,1)	38(64,4)	11(18,6)	14(23,7)	15(25,4)	52(88,1)	41(62,1)	38(92,7)	32(48,5)	28(42,4)	35(53,0)	39(59,1)
AC	2(100,0)	2(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(50,0)	2(100,0)	2(100,0)	1(50,0)	2(100,0)	2(100,0)	1(50,0)
AM	6(54,5)	6(54,5)	1(9,1)	5(45,4)	3(27,3)	9(81,8)	10(76,9)	10(100,0)	5(38,4)	11(84,6)	8(61,6)	8(61,5)
AP	3(100,0)	2(66,7)	1(33,3)	0(0,0)	2(66,7)	3(100,0)	1(50,0)	1(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(50,0)
PA	20(71,4)	20(71,4)	5(17,9)	5(17,9)	4(14,3)	25(89,3)	18(56,2)	16(88,9)	18(56,2)	10(31,2)	13(40,6)	22(68,7)
RO	3(42,9)	3(42,9)	3(42,9)	2(28,6)	2(28,6)	7(100,0)	4(50,0)	3(75,0)	3(37,5)	2(25,0)	5(62,5)	2(25,0)
RR	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(50,0)	1(100,0)	0(0,0)	1(50,0)	1(50,0)	0(0,0)
TO	5(71,4)	5(71,4)	1(14,3)	2(28,6)	4(57,1)	7(100,0)	5(71,4)	5(100,0)	5(71,4)	2(28,6)	6(85,7)	5(71,4)
NE	269(75,8)	222(62,5)	126(35,5)	70(19,7)	91(25,6)	278(78,3)	338(82,4)	318(94,1)	285(69,5)	190(46,3)	237(57,8)	245(59,8)
AL	19(86,4)	14(63,6)	8(36,4)	4(18,2)	7(31,8)	15(68,2)	23(92,0)	23(100,0)	19(76,0)	8(32,0)	13(52,0)	19(76,0)
BA	56(75,7)	49(66,2)	33(44,6)	13(17,6)	15(2,3)	57(77,0)	65(83,3)	58(89,2)	54(69,2)	34(43,6)	41(52,6)	44(56,4)
CE	59(74,7)	47(59,5)	34(43,0)	18(22,8)	35(44,3)	60(75,9)	55(74,3)	54(98,2)	50(67,8)	32(43,2)	48(64,9)	38(51,3)
MA	16(61,5)	10(38,5)	3(11,5)	1(3,8)	2(7,7)	17(65,4)	13(46,4)	12(92,3)	11(39,3)	6(21,4)	13(46,4)	18(64,3)
PB	39(73,6)	31(58,5)	13(24,5)	8(15,1)	5(9,4)	42(79,2)	71(86,6)	66(92,9)	58(70,7)	41(50,0)	45(54,9)	58(70,7)
PE	30(75,0)	28(70,0)	12(30,0)	7(17,5)	10(25,0)	33(82,5)	52(89,7)	49(94,2)	47(81,0)	30(51,7)	37(63,8)	35(60,3)
PI	18(64,3)	16(57,1)	7(25,0)	13(46,4)	14(50,0)	25(89,3)	25(83,3)	23(92,0)	18(60,0)	21(70,0)	22(73,3)	15(50,0)
RN	22(95,6)	20(87,0)	11(47,8)	5(21,7)	3(13,0)	19(82,6)	24(96,0)	23(95,8)	18(72,0)	15(60,0)	16(64,0)	13(52,0)
SE	10(100,0)	7(70,0)	5(50,0)	1(10,0)	0(0,0)	10(100,0)	10(100,0)	10(100,0)	10(100,0)	3(30,0)	2(20,0)	5(50,0)
SE	294(87,2)	290(86,0)	210(62,3)	84(24,9)	155(46,0)	309(91,7)	329(90,4)	327(99,4)	309(84,9)	211(58,0)	249(68,4)	215(59,1)
ES	8(88,9)	8(88,9)	3(33,3)	2(22,2)	2(22,2)	4(44,4)	7(77,8)	7(100,0)	7(77,8)	6(66,7)	7(77,8)	6(66,7)
MG	72(86,7)	72(86,7)	54(65,1)	20(24,1)	41(49,4)	75(90,4)	83(91,2)	82(98,8)	78(85,7)	55(60,4)	63(69,2)	43(47,2)
RJ	57(86,4)	54(81,8)	32(48,5)	13(19,7)	40(60,6)	61(92,4)	69(93,2)	69(100,0)	60(81,1)	38(51,3)	57(77,0)	43(58,1)
SP	157(87,7)	156(87,1)	121(67,6)	49(27,4)	72(40,2)	169(94,4)	170(89,5)	169(99,4)	164(86,3)	112(58,9)	122(64,2)	123(64,7)
S	104(88,9)	102(87,2)	59(50,4)	40(34,2)	68(58,1)	113(96,6)	127(96,9)	122(96,1)	104(79,4)	79(60,3)	102(77,9)	86(65,6)
PR	45(91,8)	44(89,8)	28(57,1)	18(36,7)	31(63,3)	49(100,0)	47(97,9)	45(95,7)	39(81,2)	27(56,2)	35(72,9)	30(62,5)
RS	19(76,0)	19(76,0)	10(40,0)	6(24,0)	7(28,0)	21(84,0)	31(91,2)	28(90,3)	24(70,6)	18(52,9)	23(67,6)	27(79,4)
SC	40(93,0)	39(90,7)	21(48,8)	16(37,2)	30(69,8)	43(100,0)	49(100,0)	49(100,0)	41(83,7)	34(69,4)	44(89,8)	29(59,2)
CO	59(95,2)	55(88,7)	30(48,4)	15(24,2)	24(38,7)	61(98,4)	65(91,5)	57(87,7)	51(71,8)	30(42,2)	44(62,0)	22(31,0)
DF	8(88,9)	8(88,9)	3(33,3)	0(0,0)	0(0,0)	8(88,9)	9(100,0)	9(100,0)	4(44,4)	2(22,2)	3(33,3)	6(66,7)
GO	26(92,9)	24(85,7)	14(50,0)	11(39,3)	11(39,3)	28(100,0)	28(82,3)	21(75,0)	23(67,6)	19(55,9)	22(64,7)	21(61,8)
MS	15(100,0)	13(86,7)	9(60,0)	3(20,0)	9(60,0)	15(100,0)	15(100,0)	15(100,0)	14(93,3)	5(33,3)	13(86,7)	11(73,3)
MT	10(100,0)	10(100,0)	4(40,0)	1(10,0)	4(40,0)	10(100,0)	13(100,0)	12(92,3)	10(76,9)	4(30,8)	6(46,2)	11(84,6)
BRASIL	765(82,3)	707(76,0)	436(46,9)	223(24,0)	353(38,0)	813(87,4)	900(86,3)	862(95,8)	781(74,9)	538(51,6)	667(64,0)	634(60,8)

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo

Tabela 22a. Processo de trabalho em Periodontia e Pacientes com Necessidades Especiais, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	Periodontia – tratamento ofertados:						Pacientes com Necessidades Especiais					
	Periodontites	Cirurgias periodontais	Tratamento de lesões de furca	Controle hiperplasia gengival	Enxerto	Manutenção dos pacientes	Perfil dos pacientes atendidos:					
							Garante tratamento concluído	Movimentos involuntários	Pacientes com deficiência	Gestantes/bebê sem alguma limitação	Autista	Distúrbio de comportamento
n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	
N	57(96,6)	54(91,5)	34(57,6)	46(78,0)	23(39,0)	57(96,6)	42(71,2)	56(94,9)	56(94,9)	46(78,0)	56(94,9)	56(94,9)
AC	1(50,0)	1(50,0)	0(0,0)	1(50,0)	0(0,0)	1(50,0)	1(50,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)
AM	10(90,9)	9(81,8)	5(45,4)	8(72,7)	3(27,3)	10(90,0)	8(72,7)	10(90,9)	10(90,9)	7(63,6)	11(100,0)	11(100,0)
AP	3(100,0)	3(100,0)	2(66,7)	3(100,0)	1(33,3)	3(100,0)	1(33,3)	2(66,7)	2(66,7)	2(66,7)	2(66,7)	2(66,7)
PA	28(100,0)	27(96,4)	20(71,4)	25(89,3)	15(53,6)	28(100,0)	23(82,1)	27(96,4)	28(100,0)	25(89,3)	28(100,0)	28(100,0)
RO	7(100,0)	7(100,0)	4(57,1)	4(57,1)	2(28,6)	7(100,0)	3(42,9)	7(100,0)	7(100,0)	5(71,4)	7(100,0)	7(100,0)
RR	1(100,0)	1(100,0)	1(100,0)	1(100,0)	0(0,0)	1(100,0)	1(100,0)	1(100,0)	1(100,0)	1(100,0)	0(0,0)	0(0,0)
TO	7(100,0)	6(85,7)	2(28,6)	4(57,1)	2(28,6)	7(100,0)	5(71,4)	7(100,0)	6(85,7)	4(57,1)	6(85,7)	6(85,7)
NE	331(93,2)	315(88,7)	212(59,7)	292(82,2)	80(22,5)	331(93,2)	256(72,1)	292(82,2)	320(90,1)	239(67,3)	276(77,7)	321(90,4)
AL	19(86,4)	16(72,7)	13(59,1)	16(72,7)	3(13,6)	19(86,4)	10(45,4)	18(81,8)	17(77,3)	7(31,8)	15(68,2)	18(81,8)
BA	72(97,3)	68(91,9)	45(60,8)	59(79,7)	13(17,6)	72(97,3)	59(79,7)	62(83,8)	69(93,2)	62(83,8)	60(81,1)	72(97,3)
CE	68(86,1)	63(79,7)	39(49,4)	57(72,1)	17(21,5)	68(86,1)	53(67,1)	57(72,1)	69(87,3)	47(59,5)	51(64,6)	64(81,0)
MA	26(100,0)	24(92,3)	16(61,5)	22(84,6)	2(7,7)	26(100,0)	18(69,2)	22(84,6)	26(100,0)	26(100,0)	23(88,5)	24(92,3)
PB	50(94,3)	50(94,3)	24(45,3)	49(92,4)	8(15,1)	50(94,3)	31(58,5)	43(81,1)	47(88,7)	29(54,7)	44(83,0)	47(88,7)
PE	38(95,0)	38(95,0)	30(75,0)	36(90,0)	13(32,5)	38(95,0)	37(92,5)	38(95,0)	38(95,0)	32(80,0)	34(85,0)	39(97,5)
PI	27(96,4)	26(92,9)	21(75,0)	26(92,9)	10(35,7)	27(96,4)	25(89,3)	25(89,3)	25(89,3)	20(71,4)	19(67,9)	27(96,4)
RN	21(91,3)	21(91,3)	17(73,9)	18(78,3)	11(47,8)	21(91,3)	15(65,2)	17(73,9)	20(87,0)	13(56,5)	20(87,0)	20(87,0)
SE	10(100,0)	9(90,0)	7(70,0)	9(90,0)	3(30,0)	10(100,0)	8(80,0)	1(100,0)	9(90,0)	3(30,0)	10(100,0)	10(100,0)
SE	330(97,9)	319(94,7)	262(77,7)	310(92,0)	125(37,1)	330(97,9)	267(79,2)	310(92,2)	299(88,7)	235(69,7)	285(84,6)	316(93,8)
ES	8(88,9)	8(88,9)	8(88,9)	8(88,9)	4(44,4)	8(88,9)	6(66,7)	7(77,8)	7(77,8)	6(66,7)	7(77,8)	7(77,8)
MG	79(95,2)	77(92,8)	60(72,3)	75(90,4)	44(53,0)	79(95,2)	73(87,9)	78(94,0)	67(80,7)	54(65,1)	71(85,5)	76(91,6)
RJ	66(100,0)	65(98,5)	55(83,3)	63(95,4)	11(16,7)	66(100,0)	45(68,2)	59(89,4)	64(97,0)	57(86,4)	57(86,4)	64(97,0)
SP	177(98,9)	169(94,4)	139(77,6)	164(91,6)	66(36,7)	177(98,9)	143(79,9)	166(92,7)	161(89,9)	118(65,9)	150(83,8)	169(94,4)
S	116(99,1)	113(96,6)	104(88,9)	107(91,4)	53(45,3)	116(99,1)	94(80,3)	109(93,2)	104(88,9)	77(65,8)	105(89,7)	111(94,9)
PR	49(100,0)	46(93,9)	41(83,7)	45(91,8)	25(51,0)	49(100,0)	38(77,5)	46(93,9)	44(89,8)	33(67,3)	47(95,9)	47(95,9)
RS	24(96,0)	25(100,0)	24(96,0)	22(88,0)	5(20,0)	24(96,0)	17(68,0)	22(88,0)	19(76,0)	12(48,0)	20(80,0)	22(88,0)
SC	43(100,0)	42(97,7)	39(90,7)	40(93,0)	23(53,5)	43(100,0)	39(90,7)	41(95,3)	41(95,3)	32(74,4)	38(88,4)	42(97,7)
CO	62(100,0)	60(96,8)	50(80,6)	59(95,2)	30(48,4)	62(100,0)	53(85,5)	61(98,4)	58(93,5)	53(85,5)	60(96,8)	59(95,2)
DF	9(100,0)	9(100,0)	9(100,0)	8(88,9)	5(55,6)	9(100,0)	8(88,9)	9(100,0)	6(66,7)	5(55,6)	9(100,0)	9(100,0)
GO	28(100,0)	27(96,4)	23(82,1)	26(92,9)	18(64,3)	28(100,0)	26(92,9)	28(100,0)	28(100,0)	27(96,4)	27(96,4)	27(96,4)
MS	15(100,0)	14(93,3)	9(60,0)	15(100,0)	6(40,0)	15(100,0)	12(80,0)	15(100,0)	15(100,0)	12(80,0)	15(100,0)	15(100,0)
MT	10(100,0)	10(100,0)	9(90,0)	10(100,0)	1(10,0)	10(100,0)	7(70,0)	9(100,0)	9(90,0)	9(90,0)	9(90,0)	8(80,0)
BRASIL	896(96,3)	861(92,6)	662(71,2)	814(87,5)	311(33,4)	896(96,3)	712(76,6)	828(89,0)	837(90,0)	650(69,9)	782(84,1)	863(92,8)

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual.

Durante o 2º Ciclo, as regiões Centro-Oeste (98,6%) e Sul (98,5%) foram as que mais ofertaram tratamentos de Periodontia. Porém, a frequência de CEO que realizavam enxerto foi baixa em todas as regiões brasileiras. Os CEO de Tocantins (57,1%) e Rondônia (62,5%) foram os que menos realizaram cirurgias periodontais. O tratamento de lesões de furca foi ofertado com maior frequência nos CEO do Distrito Federal (100%), Acre (100%), Roraima (100%) e Amapá (100%), por outro lado com menor frequência nos estados do Espírito Santo (11,1%) e de Rondônia (37,5%). Os CEO do Tocantins foram os que menos ofertavam (42,9%) o tratamento para controle da hiperplasia gengival. A região Centro-Oeste (40,8%) apresentou o maior percentual de CEO que realizam enxertos, enquanto a região Norte (18,2%) foi a pior. A frequência de CEO que garantiram o tratamento concluído para Pacientes com Necessidades Especiais foi bastante semelhante entre as regiões. Os estados de Rondônia (100%), Roraima (100%), Acre (100%), Pará (100%), Amapá (100%), Piauí (100%), Sergipe (100%), Bahia (100%), Minas Gerais (100%), Santa Catarina (100%) e Mato Grosso do Sul (100%) foram os que apresentaram a maior disponibilidade de tratamento ao PNE. Quanto ao perfil de pacientes atendidos, as regiões possuíam coberturas semelhantes para deficientes, pacientes autistas, com distúrbios comportamentais e movimentos involuntários. A disponibilidade de atendimentos para gestante foi mais heterogênea, sendo mais frequente na região Norte (75,6%) e menos nas regiões Sudeste (56,0%) e Sul (56,5%) (Tabela 22b).

Tabela 22b. Processo de trabalho em Periodontia e Pacientes com Necessidades Especiais, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Periodontia – tratamento ofertados:						Pacientes com Necessidades Especiais					
	Periodontites	Cirurgias periodontais	Tratamento de lesões de furca	Controle hiperplasia gengival	Enxerto	Manutenção dos pacientes	Perfil dos pacientes atendidos:					Distúrbio de comportamento
							Garante tratamento concluído	Movimentos involuntários	Pacientes com deficiência	Gestantes/bebê sem alguma limitação	Autista	
n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
N	63(95,4)	58(87,9)	37(56,1)	48(72,7)	12(18,2)	55(83,3)	64(96,7)	60(90,9)	58(87,9)	50(75,6)	62(93,4)	59(89,4)
AC	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	0(0,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	1(50,0)	1(50,0)	2(100,0)	2(100,0)
AM	12(92,3)	12(92,3)	7(53,8)	9(69,2)	4(30,8)	11(84,6)	12(92,3)	12(92,3)	9(69,2)	7(53,8)	11(84,6)	10(76,9)
AP	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	0(0,0)	1(50,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)
PA	31(96,9)	31(96,9)	18(56,2)	25(78,1)	7(21,9)	27(87,5)	32(100,0)	29(90,6)	31(96,9)	29(90,6)	32(100,0)	31(96,9)
RO	7(87,5)	5(62,5)	3(37,5)	5(62,5)	1(12,5)	7(87,5)	8(100,0)	7(87,5)	8(100,0)	5(62,5)	8(100,0)	7(87,5)
RR	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	0(0,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)
TO	7(100,0)	4(57,1)	3(42,9)	3(42,9)	0(0,0)	4(57,1)	6(85,7)	6(85,7)	5(71,4)	4(57,1)	5(71,4)	5(71,4)
NE	399(97,3)	386(94,1)	308(75,1)	363(88,5)	108(26,3)	337(82,2)	393(95,8)	356(86,8)	350(85,4)	251(61,2)	373(91,0)	383(93,4)
AL	25(100,0)	24(96,0)	18(72,0)	25(100,0)	8(32,0)	24(96,0)	24(96,0)	22(88,0)	23(92,0)	16(64,0)	24(96,0)	24(96,0)
BA	77(98,7)	75(96,1)	60(76,9)	67(85,9)	18(23,1)	60(76,9)	78(100,0)	73(93,6)	61(78,2)	35(44,9)	73(93,6)	77(98,7)
CE	69(93,2)	63(85,1)	51(68,9)	54(73,0)	20(27,0)	52(70,3)	70(94,6)	58(78,4)	63(85,1)	37(50,0)	65(87,8)	65(87,8)
MA	27(96,4)	27(96,4)	18(64,3)	22(78,6)	1(3,6)	22(78,6)	25(85,3)	22(78,6)	22(78,6)	16(57,1)	22(78,6)	25(85,3)
PB	80(97,6)	79(96,3)	63(76,8)	80(97,6)	19(23,2)	76(92,7)	77(93,9)	68(82,9)	76(92,7)	67(81,7)	73(89,0)	76(92,7)
PE	57(98,3)	55(94,8)	43(74,1)	54(93,1)	17(29,3)	51(87,9)	57(98,3)	55(94,8)	48(82,7)	32(55,2)	55(94,8)	56(96,5)
PI	30(100,0)	29(96,7)	23(76,7)	29(96,7)	9(30,0)	23(76,7)	30(100,0)	27(90,0)	29(96,7)	25(83,3)	30(100,0)	29(96,7)
RN	24(96,0)	24(96,0)	22(88,0)	22(88,0)	10(40,0)	20(80,0)	22(88,0)	21(84,0)	18(72,0)	13(52,0)	21(84,0)	21(84,0)
SE	10(100,0)	10(100,0)	10(100,0)	10(100,0)	6(60,0)	9(90,0)	10(100,0)	10(100,0)	10(100,0)	10(100,0)	10(100,0)	10(100,0)
SE	354(97,2)	337(92,6)	281(77,2)	325(89,3)	132(36,3)	317(87,1)	350(96,1)	339(93,1)	294(80,8)	204(56,0)	336(92,3)	339(93,1)
ES	9(100,0)	8(88,9)	1(11,1)	8(88,9)	3(33,3)	6(66,7)	8(88,9)	8(88,9)	9(100,0)	3(33,3)	8(88,9)	9(100,0)
MG	88(96,7)	88(96,7)	75(82,4)	87(95,6)	54(59,3)	85(93,4)	91(100,0)	90(98,9)	69(75,8)	59(64,8)	89(97,8)	90(98,9)
RJ	73(98,7)	69(93,2)	58(78,4)	67(90,6)	13(17,6)	69(93,2)	72(97,3)	61(91,9)	63(93,2)	50(67,6)	70(94,6)	69(93,2)
SP	184(96,8)	172(90,5)	147(77,4)	163(85,8)	62(32,6)	157(82,6)	179(94,2)	173(91,1)	147(77,4)	92(48,4)	169(88,9)	171(90,0)
S	129(98,5)	125(95,4)	114(87,0)	118(90,1)	51(38,9)	111(84,7)	128(97,7)	122(93,1)	113(86,3)	74(56,5)	124(94,7)	125(95,4)
PR	47(97,9)	44(91,7)	41(85,4)	44(91,7)	19(39,6)	39(81,2)	47(97,9)	46(95,8)	43(89,6)	27(56,2)	47(97,9)	47(97,9)
RS	33(97,1)	33(97,1)	29(85,3)	27(79,4)	5(14,7)	29(85,3)	32(94,1)	29(85,3)	28(82,3)	15(44,1)	29(85,3)	31(91,2)
SC	49(100,0)	48(97,7)	44(89,8)	47(95,9)	27(55,1)	43(87,8)	49(100,0)	47(95,9)	42(85,7)	32(65,3)	48(97,7)	47(95,9)
CO	70(98,6)	66(93,0)	52(73,2)	62(87,3)	29(40,8)	57(80,3)	69(97,2)	64(90,1)	58(81,7)	46(64,8)	69(97,2)	67(94,4)
DF	9(100,0)	9(100,0)	9(100,0)	9(100,0)	9(100,0)	7(77,8)	9(100,0)	9(100,0)	3(33,3)	3(33,3)	9(100,0)	9(100,0)
GO	33(97,1)	29(85,3)	23(67,6)	26(76,5)	8(23,5)	25(75,3)	32(94,1)	29(85,3)	30(88,3)	20(58,8)	32(94,1)	30(88,2)
MS	15(100,0)	15(100,0)	11(73,3)	15(100,0)	7(46,7)	15(100,0)	15(100,0)	15(100,0)	13(86,7)	11(73,3)	15(100,0)	15(100,0)
MT	13(100,0)	13(100,0)	9(69,2)	12(92,3)	5(38,5)	10(76,9)	13(100,0)	11(84,6)	12(92,3)	12(92,3)	13(100,0)	13(100,0)
BRASIL	1015(97,4)	972(93,3)	792(76,0)	916(87,9)	332(31,9)	877(84,2)	1004(96,3)	941(90,3)	873(83,8)	625(60,0)	964(92,5)	973(93,4)

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual.

Em geral, no 1º Ciclo, os estados da região Norte e Nordeste foram os que menos ofertaram procedimentos de Cirurgia Oral Menor. Os procedimentos cirúrgicos para tratamento de distúrbios temporomandibulares (DTM) e cirurgias de tracionamento dentário, foram os menos realizados em todos os CEO do território nacional (Tabela 23a).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO

Nome do Profissional	Especialidade	Consultório	2º		3º		4º		5º		6º	
			MANHÃ	TARDE	MANHÃ	TARDE	MANHÃ	TARDE	MANHÃ	TARDE	NOITE	NOITE
Ana Rita	Perio	Cons I	12:00 ao 16:00	17:00 ao 21:00	7:00 ao 11:00	12:00 ao 16:00	7:00 ao 11:00					
Werner	Perio	Cons I			7:00 ao 11:00	12:00 ao 16:00	7:00 ao 11:00	12:00 ao 16:00	7:00 ao 11:00	12:00 ao 16:00		7:00 ao 11:00
Daniel	Endo/ Cirurgia	Cons II	7:00 ao 11:00	12:00 ao 16:00	7:00 ao 11:00	12:00 ao 16:00		11:00 ao 15:00	16:00 ao 20:00	7:00 ao 11:00	12:00 ao 16:00	7:00 ao 11:00
Zago	Cirurgia	Cons III				12:00 ao 16:00	7:00 ao 11:00			7:00 ao 11:00	12:00 ao 16:00	
Rosemary	Endo	Cons VII		12:00 ao 16:00		12:00 ao 16:00	7:00 ao 11:00			7:00 ao 11:00	12:00 ao 16:00	
Daniela	Endo	Cons VII	7:00 ao 11:00	12:00 ao 16:00		12:00 ao 16:00		12:00 ao 16:00		7:00 ao 11:00		7:00 ao 11:00
Camilinda	Pacientes especiais	Cons V			7:00 ao 11:00	7:00 ao 11:00	7:00 ao 11:00					7:00 ao 11:00
Riza	Protese	Cons VI					7:00 ao 11:00					

Tabela 23a. Processo de trabalho em Cirurgia Oral Menor, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	Procedimentos realizados na especialidade de Cirurgia Oral Menor:									
	Frenectomia	Supra- numério	Cirurgias pré-proféticas	Inclusos/ Impactados	Lesões não neoplásicas	Apicectomia	Tórus	Cistos e Tumores benignos	DTM	Cirurgias de tracionamento dentário
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
N	56(94,9)	56(94,9)	52(88,1)	54(91,5)	41(69,5)	34(57,6)	45(76,3)	42(71,2)	29(49,1)	17(28,8)
AC	1(50,0)	1(50,0)	0(0,0)	1(50,0)	1(50,0)	0(0,0)	1(50,0)	1(50,0)	0(0,0)	0(0,0)
AM	10(90,9)	11(100,0)	10(90,9)	10(90,9)	7(63,6)	6(54,5)	8(72,7)	7(63,6)	7(63,6)	4(36,4)
AP	3(100,0)	2(66,7)	2(66,7)	2(66,7)	2(66,7)	1(33,3)	1(33,3)	2(66,7)	2(66,7)	2(66,7)
PA	28(100,0)	28(100,0)	28(100,0)	27(96,4)	22(78,6)	18(64,3)	26(92,9)	24(85,7)	10(67,9)	7(25,0)
RO	7(100,0)	6(85,7)	6(85,7)	6(85,7)	5(71,4)	4(57,1)	5(71,4)	4(57,1)	1(14,3)	1(14,3)
RR	1(100,0)	1(100,0)	1(100,0)	1(100,0)	1(100,0)	1(100,0)	1(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)
TO	6(85,7)	7(100,0)	5(71,4)	7(100,0)	3(42,9)	4(57,1)	3(42,9)	4(57,1)	0(0,0)	3(42,9)
NE	320(90,1)	341(96,1)	297(83,7)	341(96,1)	248(69,9)	182(51,3)	260(73,2)	265(74,6)	114(32,1)	103(29,0)
AL	21(95,4)	20(90,9)	18(81,8)	21(95,4)	17(77,3)	12(54,5)	18(81,8)	16(72,7)	13(59,1)	3(13,6)
BA	62(83,8)	70(94,6)	58(78,4)	69(93,2)	37(50,0)	27(36,5)	45(60,8)	58(78,4)	21(28,4)	14(18,9)
CE	69(87,3)	74(93,7)	56(70,9)	75(94,9)	47(59,5)	39(49,4)	48(60,8)	46(58,2)	23(29,1)	29(36,7)
MA	23(88,5)	26(100,0)	21(80,8)	26(100,0)	19(73,1)	12(46,1)	22(84,6)	22(84,6)	5(19,2)	3(11,5)
PB	89(92,4)	53(100,0)	51(96,2)	52(98,1)	44(83,0)	25(47,2)	42(79,2)	39(73,6)	13(24,5)	16(30,2)
PE	38(95,0)	39(97,5)	35(87,5)	39(97,5)	34(85,0)	32(80,0)	33(82,5)	36(90,0)	25(62,5)	21(52,5)
PI	27(96,4)	28(100,0)	27(96,4)	27(96,4)	20(71,4)	13(46,4)	22(78,6)	21(75,0)	4(14,3)	5(17,9)
RN	21(91,3)	21(91,3)	21(91,3)	22(95,6)	20(87,0)	15(65,2)	20(87,0)	18(78,3)	4(17,4)	8(34,8)
SE	10(100,0)	10(100,0)	10(100,0)	10(100,0)	10(100,0)	7(70,0)	10(100,0)	9(90,0)	6(60,0)	4(40,0)
SE	323(95,8)	328(97,3)	314(93,2)	327(97,0)	263(78,0)	233(69,1)	277(82,2)	272(80,7)	113(33,5)	90(26,7)
ES	9(100,0)	9(100,0)	9(100,0)	9(100,0)	8(88,9)	6(66,7)	7(77,8)	6(66,7)	1(11,1)	1(11,1)
MG	77(92,8)	80(96,4)	77(92,8)	78(94,0)	66(79,5)	60(72,3)	68(81,9)	63(75,9)	30(36,1)	22(26,5)
RJ	65(98,5)	64(97,0)	58(87,9)	63(95,4)	49(74,2)	40(60,6)	48(72,7)	50(75,8)	26(39,4)	19(28,8)
SP	172(96,1)	175(97,8)	170(95,0)	177(99,0)	140(78,2)	127(70,9)	154(86,0)	15(85,5)	56(31,3)	48(26,8)
S	112(95,7)	115(98,3)	11(94,9)	115(98,3)	101(86,3)	85(72,6)	96(82,0)	93(79,5)	57(48,7)	33(28,2)
PR	47(95,9)	49(100,0)	47(95,9)	49(100,0)	44(89,8)	36(73,5)	42(85,7)	39(79,6)	20(40,8)	13(26,5)
RS	23(92,0)	24(96,0)	23(90,0)	24(96,0)	21(84,0)	18(72,0)	20(80,0)	18(72,0)	10(40,0)	7(28,0)
SC	42(97,7)	42(97,7)	41(95,3)	42(97,7)	36(83,7)	31(72,1)	34(79,1)	36(83,7)	27(62,8)	13(30,2)
CO	57(91,9)	61(98,4)	59(95,2)	60(96,8)	60(96,8)	39(62,9)	53(85,5)	56(90,3)	13(21,0)	14(22,6)
DF	9(100,0)	9(100,0)	8(88,9)	9(100,0)	9(100,0)	9(100,0)	9(100,0)	9(100,0)	3(33,3)	2(22,2)
GO	25(89,3)	28(100,0)	27(96,4)	27(96,4)	27(96,4)	16(57,1)	22(78,6)	24(85,7)	4(14,3)	7(25,0)
MS	15(100,0)	15(100,0)	15(100,0)	15(100,0)	15(100,0)	9(60,0)	13(86,7)	14(93,3)	5(33,3)	4(26,7)
MT	8(80,0)	9(90,0)	9(90,0)	9(100,0)	9(90,0)	5(50,0)	9(90,0)	9(90,0)	1(10,0)	1(10,0)
BRASIL	868(93,3)	901(96,9)	833(89,6)	897(96,4)	713(76,7)	573(61,6)	731(78,6)	728(78,3)	326(35,0)	257(27,6)

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual.

Durante o 2º Ciclo, os tratamentos realizados na especialidade de Cirurgia Oral Menor apresentaram percentuais semelhantes entre as regiões, exceto para apicectomia, tratamento de DTM e cirurgias de tracionamento dentário. A apicectomia era ofertada com menor frequência nas regiões Norte (50,0%) e Centro-Oeste (53,5%). O tratamento para DTM era menos ofertado na região Norte (34,8%) e realizado com maior frequência na região Centro-Oeste (49,3%). Os CEO do Acre não disponibilizaram tratamento de DTM. As cirurgias de tracionamento dentário estiveram disponíveis com menor frequência nos CEO da região Sul (22,1%) e com maior frequência, na região Nordeste (39,8%) (Tabela 23b).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



Tabela 23b. Processo de trabalho em Cirurgia Oral Menor, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Procedimentos realizados na especialidade de Cirurgia Oral Menor:									
	Frenectomia	Supra-numerário	Cirurgias pré-proféticas	Inclusos/Impactados	Lesões não neoplásicas	Apicectomia	Tórus	Cistos e Tumores benignos	DTM	Cirurgias de traçamento dentário
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
N	58(87,9)	62(93,4)	51(77,3)	63(95,4)	43(65,1)	33(50,0)	53(80,3)	40(60,6)	23(34,8)	17(25,8)
AC	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	1(50,0)	2(100,0)	2(100,0)	0(0,0)	1(50,0)
AM	10(76,9)	11(84,6)	11(84,6)	12(92,3)	10(76,9)	9(69,2)	12(92,3)	9(69,2)	6(46,1)	5(38,5)
AP	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	1(50,0)	1(50,0)
PA	29(90,6)	30(93,7)	24(75,0)	31(96,9)	19(59,4)	12(37,5)	25(78,1)	18(56,2)	13(40,6)	6(18,7)
RO	7(87,5)	8(100,0)	4(50,0)	7(87,5)	5(62,5)	3(37,5)	5(62,5)	3(37,5)	2(25,0)	2(25,0)
RR	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	2(100,0)	1(50,0)	2(100,0)	2(100,0)	1(50,0)	1(50,0)	1(50,0)
TO	6(85,7)	7(100,0)	6(85,7)	7(100,0)	4(57,1)	4(57,1)	5(71,4)	5(71,4)	7(100,0)	1(14,3)
NE	390(95,1)	398(97,1)	375(91,5)	398(97,1)	333(81,2)	238(58,0)	346(84,4)	328(80,0)	193(47,1)	163(39,8)
AL	25(100,0)	25(100,0)	23(92,0)	25(100,0)	25(100,0)	16(64,0)	21(84,0)	21(84,0)	17(68,0)	12(48,0)
BA	75(96,15)	77(98,7)	72(92,3)	78(100,0)	58(74,4)	38(48,7)	69(88,5)	62(79,5)	27(34,6)	24(30,8)
CE	65(87,8)	68(91,9)	63(85,1)	66(89,2)	54(73,0)	39(52,7)	55(74,3)	54(73,0)	32(43,2)	34(45,9)
MA	26(92,9)	26(92,9)	22(78,6)	27(96,4)	19(67,9)	11(39,3)	18(64,3)	16(57,1)	6(21,4)	5(17,9)
PB	80(97,6)	81(98,8)	82(100,0)	81(98,8)	75(91,5)	51(62,2)	75(91,5)	65(79,3)	42(51,2)	34(41,5)
PE	57(98,3)	57(98,3)	54(93,1)	57(98,3)	51(87,9)	37(63,8)	51(87,9)	54(93,1)	46(79,3)	29(50,0)
PI	27(90,0)	29(96,7)	26(86,7)	29(96,7)	19(63,3)	18(60,0)	24(80,0)	22(73,3)	7(23,3)	7(23,3)
RN	25(100,0)	25(100,0)	24(96,0)	25(100,0)	23(92,0)	19(76,0)	23(92,0)	24(96,0)	10(40,0)	11(44,0)
SE	10(100,0)	10(100,0)	9(90,0)	10(100,0)	9(90,0)	9(90,0)	10(100,0)	10(100,0)	6(60,0)	7(70,0)
SE	351(96,4)	349(95,9)	327(89,8)	350(96,1)	277(76,1)	238(69,4)	286(78,6)	278(76,4)	140(38,5)	120(33,0)
ES	9(100,0)	7(77,8)	6(66,7)	8(88,9)	8(88,9)	5(55,6)	6(66,7)	7(77,8)	3(33,3)	1(11,1)
MG	89(97,8)	87(95,6)	86(94,5)	87(95,6)	75(82,4)	62(68,1)	75(82,4)	71(78,0)	33(36,3)	36(39,6)
RJ	73(98,6)	73(98,6)	62(83,8)	72(97,3)	44(59,5)	33(44,6)	55(74,3)	52(70,3)	37(50,0)	30(40,5)
SP	180(94,7)	182(95,8)	173(91,0)	183(96,3)	150(78,9)	138(72,6)	150(78,9)	148(77,9)	67(35,3)	53(27,9)
S	128(97,7)	128(97,7)	125(95,4)	129(98,5)	122(93,1)	106(80,9)	122(93,1)	121(92,4)	51(38,9)	29(22,1)
PR	47(97,9)	48(100,0)	45(93,7)	48(100,0)	47(97,9)	40(83,3)	46(95,8)	48(100,0)	18(37,5)	15(31,25)
RS	33(97,1)	31(91,2)	31(91,2)	32(94,1)	30(88,2)	25(73,5)	28(82,3)	28(82,3)	10(29,4)	3(8,8)
SC	48(97,9)	49(100,0)	49(100,0)	49(100,0)	45(91,8)	41(83,7)	48(97,9)	45(91,8)	23(46,9)	11(22,4)
CO	68(95,8)	70(98,6)	67(94,4)	69(97,2)	57(80,3)	38(53,5)	62(87,3)	57(80,3)	35(49,3)	21(29,6)
DF	9(100,0)	9(100,0)	7(77,8)	9(100,0)	8(88,9)	7(77,8)	7(77,8)	8(88,9)	6(66,7)	3(33,3)
GO	32(94,1)	34(100,0)	32(94,1)	32(94,1)	26(76,5)	12(35,3)	29(85,3)	26(76,5)	14(41,2)	10(29,4)
MS	15(100,0)	15(100,0)	15(100,0)	15(100,0)	13(86,7)	11(73,3)	14(93,3)	12(80,0)	10(66,7)	6(40,0)
MT	12(92,3)	12(92,3)	13(100,0)	13(100,0)	10(76,9)	8(61,5)	12(92,3)	11(84,6)	5(38,5)	2(15,4)
BRASIL	995(90,7)	1007(96,6)	945(90,7)	1009(96,8)	832(79,8)	653(62,7)	869(83,4)	824(79,1)	442(42,4)	350(33,6)

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual.

k) Visão dos usuários dos CEO

Os resultados desta sessão serão baseados nas entrevistas com usuários do CEO. No 1º Ciclo, o horário de funcionamento atendia às necessidades da população para maioria dos estabelecimentos de saúde nas regiões brasileiras, os estados de Roraima (75%) e Amapá (73,9%) são os que menos atenderam a essa necessidade. No 2º Ciclo, as regiões e unidades federativas também apresentaram realidades semelhantes sobre o quanto o horário de funcionamento atende às necessidades dos usuários, as frequências mais elevadas foram nos estados de Amapá (100,0%), Roraima (100,0%) e Tocantins (100,0%) (Tabela 24).

Tabela 24. Satisfação do usuário – acesso e agendamento no CEO (parte 1), por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo) e 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Horário de funcionamento atende às necessidades	
	1º Ciclo	2º Ciclo
	n(%)	n(%)
N	459(93,3)	629(96,5)
AC	9(90,0)	19(95,0)
AM	61(95,3)	124(94,7)
AP	17(73,9)	20(100,0)
PA	256(96,2)	305(95,6)
RO	59(88,1)	77(98,7)
RR	3(75,0)	21(100,0)
TO	54(93,1)	63(100,0)
NE	3244(95,3)	3830(95,2)
AL	177(93,2)	241(98,8)
BA	664(94,2)	720(92,5)
CE	750(97,7)	701(97,8)
MA	249(97,3)	273(98,6)
PB	494(93,9)	761(93,0)
PE	372(94,4)	555(95,0)
PI	247(94,6)	258(92,5)
RN	197(95,2)	224(99,1)
SE	94(95,9)	97(96,0)
SE	3161(95,9)	3578(97,0)
ES	83(92,2)	90(97,8)
MG	804(97,0)	931(98,2)
RJ	568(93,1)	726(97,4)
SP	1706(96,5)	1831(96,2)
S	1073(94,0)	1270(97,2)
PR	430(92,5)	470(97,9)
RS	244(98,0)	332(97,4)
SC	399(93,4)	468(96,5)
CO	537(95,4)	686(95,1)
DF	82(98,1)	86(94,5)
GO	258(96,6)	332(97,1)
MS	108(92,3)	134(90,5)
MT	89(98,9)	134(95,7)
BRASIL	8474(95,2)	9993(96,2)

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão.

No 1º Ciclo, o tempo de espera para o início do tratamento menor que sete dias foi mais observado nas regiões Norte (47,6%) e Nordeste (39,1%). O Maranhão (55,1%), o Amazonas (54,7%) e o Pará (53,8%) e o foram os estados com tempo de início de tratamento menores. O período de espera superior a um ano é maior no Sudeste (6,4%) e Centro-Oeste (6,4%). O Rio Grande do Sul (10,8%) apresentou o maior percentual de tempo de espera superior a um ano. O Sudeste (74,4%) e o Sul (72,6%) foram as regiões que apresentaram os maiores percentuais para a marcação de consulta com hora/turno marcado, enquanto na região Nordeste (53,2%) houve o predomínio pela ordem de chegada. Santa Catarina (91,1%) foi o estado no qual houve maior frequência relativa para a consulta com o horário marcado, enquanto a Paraíba (1,3%) apresentou o menor valor. (Tabela 25a).

Tabela 25a. Satisfação do usuário – acesso e agendamento no CEO (parte 2), por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	Tempo de espera para o início do tratamento						Forma de marcação de consulta:				
	<7 dias	7-30 dias	1-3 meses	3-6 meses	6-12 meses	>1 ano	Com hora marcada	Em horários ou turnos definidos do dia	Ordem de chegada	Encaixe	Outro
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
N	234(47,6)	157(31,9)	65(13,2)	18(3,7)	10(2,0)	8(1,6)	153(31,3)	225(45,7)	108(22,0)	5(1,0)	0(0,0)
AC	3(30,0)	2(20,0)	1(10,0)	2(20,0)	1(10,0)	1(10,0)	2(20,0)	7(70,0)	1(10,0)	0(0,0)	0(0,0)
AM	35(54,7)	17(26,6)	5(7,8)	2(3,1)	2(3,1)	3(4,7)	26(40,6)	7(10,9)	28(43,7)	3(4,7)	0(0,0)
AP	6(26,1)	7(30,4)	9(39,1)	0(0,0)	0(0,0)	1(4,3)	9(39,1)	0(0,0)	13(56,5)	1(4,4)	0(0,0)
PA	143(53,8)	82(30,8)	33(12,4)	6(2,3)	2(0,7)	0(0,0)	91(34,2)	144(54,1)	30(11,3)	1(0,4)	0(0,0)
RO	23(34,3)	25(37,3)	11(16,4)	4(6,0)	2(3,0)	2(3,0)	24(35,8)	19(28,4)	24(35,8)	0(0,0)	0(0,0)
RR	1(25,0)	1(25,0)	1(25,0)	1(25,0)	0(0,0)	0(0,0)	2(50,0)	0(0,0)	2(50,0)	0(0,0)	0(0,0)
TO	23(39,7)	23(39,7)	5(8,6)	3(5,2)	3(5,2)	1(1,7)	0(0,0)	48(82,8)	10(17,2)	0(0,0)	0(0,0)
NE	1333(39,1)	1402(41,2)	455(13,4)	124(3,6)	58(1,7)	33(1,0)	524(15,4)	967(28,4)	1812(53,2)	96(2,8)	6(0,2)
AL	72(37,9)	71(37,4)	37(19,5)	8(4,2)	1(0,5)	1(0,5)	32(16,8)	8(4,2)	145(76,3)	4(2,1)	1(0,5)
BA	200(28,4)	353(50,1)	108(15,3)	30(4,3)	9(1,3)	5(0,7)	136(19,3)	193(27,4)	365(51,8)	11(1,6)	0(0,0)
CE	332(43,2)	287(37,4)	84(10,9)	29(3,8)	19(2,5)	17(2,2)	218(28,4)	290(37,8)	247(32,2)	11(1,4)	2(0,3)
MA	141(55,1)	88(34,4)	25(9,8)	1(0,4)	1(0,4)	0(0,0)	3(1,2)	99(38,7)	148(57,8)	6(2,3)	0(0,0)
PB	217(41,2)	224(42,6)	69(13,1)	12(2,3)	3(0,6)	1(0,2)	7(1,3)	56(10,6)	416(79,1)	45(8,5)	2(0,4)
PE	143(36,3)	148(37,6)	61(15,5)	21(5,3)	15(3,8)	6(1,5)	66(16,8)	22(5,6)	292(74,1)	14(3,6)	0(0,0)
PI	127(48,7)	96(36,8)	24(9,2)	8(3,1)	4(1,5)	2(0,8)	12(4,6)	210(80,5)	36(13,8)	2(0,8)	1(0,4)
RN	73(35,3)	83(40,1)	36(17,4)	11(5,3)	3(1,4)	1(0,5)	30(14,5)	57(27,5)	117(56,5)	3(1,5)	0(0,0)
SE	28(28,6)	52(53,1)	11(11,2)	4(4,1)	3(3,1)	0(0,0)	20(20,4)	32(32,7)	46(46,9)	0(0,0)	0(0,0)
SE	918(27,8)	1217(36,9)	535(16,2)	229(7,0)	187(5,7)	210(6,4)	2451(74,4)	236(7,2)	537(16,3)	70(2,1)	2(0,1)
ES	26(28,9)	30(33,3)	12(13,3)	9(10,0)	11(12,2)	2(2,2)	47(52,2)	0(0,0)	42(46,7)	1(1,1)	0(0,0)
MG	302(36,4)	232(28,0)	128(15,4)	51(6,1)	46(5,6)	70(8,4)	575(69,4)	135(16,3)	102(12,3)	17(2,1)	0(0,0)
RJ	165(27,0)	264(43,3)	109(17,9)	29(4,8)	22(3,6)	21(3,4)	380(62,3)	52(8,5)	172(28,2)	6(1,0)	0(0,0)
SP	425(24,0)	691(39,1)	286(16,2)	140(7,9)	108(6,1)	117(6,6)	1449(82,0)	49(2,8)	221(12,5)	46(2,6)	2(0,1)
S	279(24,4)	397(34,8)	214(18,8)	111(9,7)	75(6,6)	65(5,7)	828(72,6)	53(4,6)	248(21,7)	8(0,7)	4(0,4)
PR	132(28,4)	155(33,3)	78(16,8)	49(10,5)	34(7,3)	17(3,7)	279(60,0)	46(9,9)	134(28,8)	3(0,6)	3(0,6)
RS	55(22,1)	69(27,7)	41(16,5)	33(13,2)	24(9,6)	27(10,8)	160(64,3)	6(2,4)	80(62,1)	3(1,2)	0(0,0)
SC	92(21,5)	173(40,5)	95(22,3)	29(6,8)	17(4,0)	21(4,9)	389(91,1)	1(0,2)	34(8,0)	2(0,5)	1(0,2)
CO	168(29,8)	209(37,1)	80(14,2)	42(7,5)	28(5,0)	36(6,4)	252(44,8)	30(5,3)	269(47,8)	10(1,8)	2(0,4)
DF	27(30,3)	27(30,3)	14(15,7)	5(5,6)	8(9,0)	8(9,0)	64(71,9)	2(2,2)	21(23,6)	0(0,0)	2(2,2)
GO	63(23,6)	109(40,8)	36(13,5)	24(9,0)	14(5,2)	21(7,9)	101(37,8)	0(0,0)	164(61,4)	2(0,8)	0(0,0)
MS	44(37,6)	47(40,2)	17(14,5)	7(6,0)	1(0,8)	1(0,8)	34(29,1)	28(23,9)	47(40,2)	8(6,8)	0(0,0)
MT	34(37,8)	26(28,9)	13(14,4)	6(6,7)	5(5,6)	6(6,7)	53(58,9)	0(0,0)	37(41,1)	0(0,0)	0(0,0)
BRASIL	2932(32,9)	3382(38,0)	1349(15,2)	524(5,9)	358(4,0)	352(4,0)	4209(47,3)	1511(17,0)	2974(33,4)	189(2,1)	14(0,2)

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual.

Durante o 2º Ciclo, o tempo de espera mais frequente entre os usuários foi entre 7 e 30 dias (35,7%), no Brasil. O tempo de espera inferior aos sete dias foi mais observado nos CEO das regiões Nordeste (41,2%) e Norte (36,9%). O tempo de espera entre 7 e 30 dias foi mais frequente nas regiões Norte (37,4%) e Nordeste (37,0%). O Espírito Santo (20,6%) foi o estado com maior percentual de CEO com espera para tratamento superior a um ano (Tabela 25b).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



Tabela 25b. Satisfação do usuário – acesso e agendamento no CEO (parte 2), por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Tempo de espera para o início do tratamento						Forma de marcação de consulta:				
	<7 dias	7-30 dias	1-3 meses	3-6 meses	6-12 meses	>1 ano	Com hora marcada	Em horários ou turnos definidos do dia	Ordem de chegada	Encaixe	Outro
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
N	241(36,9)	244(37,4)	107(16,4)	20(3,1)	7(1,1)	6(0,9)	141(21,6)	199(30,5)	275(42,2)	10(1,5)	27(4,1)
AC	1(5,0)	13(65,0)	4(20,0)	1(5,0)	1(5,0)	0(0,0)	12(60,0)	0(0,0)	8(40,0)	0(0,0)	0(0,0)
AM	57(43,5)	51(38,9)	14(10,7)	5(3,8)	2(1,5)	1(0,8)	33(25,2)	31(23,7)	62(47,3)	5(3,8)	0(0,0)
AP	6(30,0)	9(45,0)	5(25,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(5,0)	19(95,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)
PA	114(35,7)	124(38,8)	48(15,0)	6(1,9)	2(0,6)	2(0,6)	54(16,9)	134(42,0)	101(31,7)	3(0,9)	27(8,5)
RO	36(46,1)	23(29,5)	17(21,8)	1(1,3)	0(0,0)	1(1,3)	28(35,9)	1(1,3)	48(61,5)	1(1,3)	0(0,0)
RR	10(47,6)	4(19,0)	3(14,3)	2(9,5)	1(4,8)	1(4,8)	0(0,0)	14(66,7)	6(28,6)	1(4,8)	0(0,0)
TO	17(27,0)	20(31,7)	16(25,4)	5(7,9)	1(1,6)	1(1,6)	13(20,6)	0(0,0)	50(79,4)	0(0,0)	0(0,0)
NE	1658(41,2)	1488(37,0)	537(13,3)	119(2,9)	87(2,2)	55(1,4)	641(15,9)	865(21,5)	2377(59,1)	126(3,1)	15(0,4)
AL	82(33,6)	105(43,0)	40(16,4)	5(2,0)	4(1,6)	1(0,4)	26(10,7)	12(4,9)	204(83,6)	2(0,8)	0(0,0)
BA	251(32,3)	336(43,2)	123(15,8)	27(3,5)	10(1,3)	10(1,3)	123(15,8)	240(30,8)	357(45,9)	56(7,2)	2(0,3)
CE	257(35,8)	246(34,3)	100(13,9)	37(5,2)	40(5,6)	27(3,8)	284(39,6)	135(18,8)	286(39,9)	10(1,4)	2(0,3)
MA	135(48,7)	103(37,2)	31(11,2)	3(1,1)	0(0,0)	1(0,4)	18(6,5)	30(10,8)	224(80,9)	4(1,4)	1(0,4)
PB	420(51,3)	273(33,6)	94(11,5)	13(1,6)	5(0,6)	3(0,4)	79(9,7)	372(45,5)	339(41,4)	22(2,7)	6(0,7)
PE	236(40,4)	216(37,0)	87(14,9)	17(2,9)	13(2,2)	7(1,2)	48(8,2)	73(12,5)	452(77,4)	9(1,5)	2(0,3)
PI	158(56,6)	93(33,3)	17(6,1)	4(1,4)	1(0,4)	2(0,7)	15(5,4)	2(0,7)	257(92,1)	5(1,8)	0(0,0)
RN	92(40,7)	81(35,8)	28(12,4)	6(2,6)	9(4,0)	0(0,0)	39(17,3)	0(0,0)	174(77,0)	11(4,9)	2(0,9)
SE	27(26,7)	35(34,6)	17(16,8)	7(6,9)	5(4,9)	4(4,0)	9(8,9)	1(1,0)	84(83,2)	7(6,9)	0(0,0)
SE	812(22,0)	1305(35,4)	706(19,1)	280(7,6)	216(5,9)	274(7,4)	2875(78,0)	210(5,7)	502(13,6)	91(2,5)	10(0,3)
ES	16(17,4)	23(25,0)	19(20,6)	9(9,8)	4(4,3)	19(20,6)	72(78,3)	1(1,1)	14(15,2)	5(5,4)	0(0,0)
MG	225(23,7)	333(35,1)	189(19,9)	59(6,2)	36(3,8)	73(7,7)	672(70,9)	17(1,8)	247(26,1)	6(0,6)	6(0,6)
RJ	208(27,9)	296(39,7)	137(18,4)	40(5,4)	24(3,2)	26(3,5)	468(62,8)	157(21,1)	113(15,2)	6(0,8)	1(0,1)
SP	363(19,1)	653(34,3)	361(19,0)	172(9,0)	152(8,0)	156(8,2)	1663(87,4)	35(1,8)	128(6,7)	74(3,9)	3(0,2)
S	251(19,2)	434(33,2)	283(21,7)	133(10,2)	100(7,7)	70(5,4)	995(76,2)	162(12,4)	131(10,0)	13(1,0)	5(0,4)
PR	104(21,7)	155(32,3)	99(20,6)	42(8,7)	40(8,3)	32(6,7)	371(77,3)	31(6,5)	71(14,8)	6(1,3)	1(0,2)
RS	63(18,5)	112(32,8)	74(21,7)	38(11,1)	29(8,5)	19(5,6)	214(62,8)	119(34,9)	5(1,5)	2(0,6)	1(0,3)
SC	84(17,3)	167(34,4)	110(22,7)	53(10,9)	31(6,4)	19(3,9)	410(84,5)	12(2,5)	55(11,3)	5(1,0)	3(0,6)
CO	236(32,7)	242(33,6)	110(15,3)	38(5,3)	33(4,6)	51(7,0)	360(49,9)	57(7,9)	290(40,2)	10(1,4)	4(0,6)
DF	22(24,2)	29(31,9)	15(16,5)	5(5,5)	4(4,4)	11(12,1)	64(70,3)	4(4,4)	21(23,1)	2(2,2)	0(0,0)
GO	102(29,8)	122(35,7)	54(15,8)	23(6,7)	15(4,4)	20(5,8)	159(46,5)	9(2,6)	171(50,0)	2(0,6)	1(0,3)
MS	64(43,2)	52(35,1)	22(14,9)	5(3,4)	3(2,0)	2(1,3)	38(25,7)	43(29,1)	64(43,2)	3(2,0)	0(0,0)
MT	48(34,3)	39(27,9)	19(13,6)	5(3,6)	11(7,9)	18(12,9)	99(70,7)	1(0,7)	34(24,3)	3(2,1)	3(2,1)
BRASIL	3198(30,8)	3713(35,7)	1743(16,8)	590(5,7)	443(4,3)	456(4,4)	5012(48,2)	1493(14,4)	3575(34,4)	250(2,4)	61(0,6)

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual.

No 1º Ciclo, o acolhimento considerado “muito bom” nas regiões Centro-Oeste (59,9%), Sul (59,7%) e Sudeste (58,5%) obteve maiores percentuais. Porém, o acolhimento considerado “muito ruim” foi maior na região Sul (1%) e Nordeste (1%). Nesse quesito, Goiás (82,4%) e Santa Catarina (72,4%) foram os estados mais bem avaliados e o Mato Grosso (24,4%), considerado o pior. As regiões apresentaram valores bastante parecidos sobre o respeito aos pacientes pelos profissionais. O Centro-Oeste (50,1%) foi a região melhor avaliada no critério de conforto no consultório, enquanto a Norte (33,3%) foi a pior. O estado de Roraima (100%) foi considerado o melhor, enquanto o Mato Grosso (16,7%) o pior. Sobre a frequência de orientações profissionais sobre os cuidados com a saúde, as regiões são semelhantes para a opção “sempre”, porém para a opção “Nunca”, a região Nordeste (9,4%) apresentou os maiores valores. O encaminhamento de volta para a UBS (contrarreferência) foi maior na região Sul (17,8%) e menor na Norte (5,3%). Alagoas foi o estado que mais encaminhou de volta para a UBS (34,2%). O Sul (15,2%) foi a região de maior frequência com usuário que recebeu documento para o encaminhamento e o Norte (3%) a que menos forneceu. (Tabela 26a).

No 2º Ciclo, o acolhimento considerado “muito bom” foi observado com maior frequência nas regiões Sudeste (63,7%) e Sul (61,8%). O acolhimento considerado “muito ruim” foi observado com maior frequência na Região Norte (0,4%). O Rio Grande do Sul (68,3%) e o Distrito Federal (68,1%) foram os mais bem avaliados no acolhimento. Sobre o respeito aos usuários pelos profissionais, apresentaram-se valores bastante parecidos e superiores a 90% em todas as regiões. O conforto no consultório foi mais bem avaliado na região Sudeste (59,9%), enquanto a região Norte (33,9%) apresentou menor frequência para este critério. Os estados do Sergipe (72,3%) e do Rio de Janeiro (71,1%) apresentaram maior conforto no consultório odontológico. Ao analisar

a frequência de orientações profissionais sobre os cuidados com a saúde, a região Sul (87,4%) apresentou maior percentual para a opção “sempre”. A região Centro-Oeste (8,9%) apresentou o maior percentual de CEO no qual os usuários relataram “nunca” ter recebido orientações profissionais. O encaminhamento de volta para a UBS (59,2%) e o recebimento de documento para encaminhamento (53,3%) apresentaram maior frequência na região Sul entre os usuários dos serviços que concluíram o tratamento, enquanto a região Norte apresentou os piores percentuais quanto ao encaminhamento (31,0%) e o recebimento (33,5%) do documento (Tabela 26b).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



Tabela 26a. Satisfação do usuário – acolhimento, vínculo e responsabilização, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	Acolhimento:				Sente-se respeitado pelos profissionais de saúde	Conforto no consultório:				Frequência de orientações profissionais sobre os cuidados com a saúde:				Foi encami- nhado de volta para UBS	Recebeu documento de encami- nhamento		
	Muito bom	Bom	Razoável	Ruim		Muito ruim	Muito bom	Bom	Razoável	Ruim	Muito ruim	Sempre	Maioria das vezes			Quase nunca	Nunca
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)		n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)			n(%)	n(%)
	216(43,9)	230(46,7)	43(8,7)	2(0,4)	1(0,2)	467(94,9)	164(33,3)	262(63,2)	59(12,0)	5(1,0)	2(0,4)	364(74,0)	73(14,8)	15(3,0)	40(8,13)	26(5,3)	15(3,0)
AC	5(50,0)	5(50,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	10(100,0)	7(70,0)	2(20,0)	1(10,0)	0(0,0)	0(0,0)	3(30,0)	1(10,0)	2(20,0)	4(40,0)	0(0,0)	0(0,0)
AM	33(51,5)	30(46,9)	1(1,5)	0(0,0)	0(0,0)	57(89,0)	25(39,0)	35(54,7)	3(4,7)	1(1,56)	0(0,0)	43(67,2)	13(20,3)	2(3,1)	6(9,4)	4(6,2)	2(3,1)
AP	8(34,8)	9(39,1)	6(26,1)	0(0,0)	0(0,0)	17(73,9)	6(26,1)	13(56,5)	4(17,4)	0(0,0)	0(0,0)	11(47,8)	9(38,1)	1(4,3)	2(8,7)	1(4,3)	1(4,3)
PA	120(45,1)	116(43,6)	28(10,5)	1(0,4)	1(0,4)	258(97,0)	90(33,8)	130(48,8)	42(15,8)	3(1,1)	1(0,4)	212(79,7)	39(14,6)	7(2,6)	8(3,0)	12(4,5)	6(2,6)
RO	21(31,3)	39(58,2)	7(10,4)	0(0,0)	0(0,0)	65(97,0)	18(26,9)	43(64,8)	6(8,9)	0(0,0)	0(0,0)	51(76,1)	7(10,4)	2(3,0)	7(10,4)	2(3,0)	1(1,5)
RR	1(25,0)	3(75,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	4(100,0)	4(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	3(75,0)	1(25,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)
TO	28(48,3)	28(48,3)	1(1,7)	1(1,7)	0(0,0)	56(96,5)	14(24,1)	39(67,2)	3(5,2)	1(1,7)	1(1,7)	41(70,7)	3(5,2)	1(1,7)	13(22,4)	7(12,0)	5(8,6)
NE	1586(46,6)	1594(46,8)	211(6,2)	11(0,3)	3(1,0)	3391(96,6)	1324(38,9)	1786(45,0)	271(8,0)	17(0,5)	7(0,2)	2464(72,3)	513(15,1)	109(3,2)	319(9,4)	507(14,9)	406(11,9)
AL	72(37,9)	100(52,6)	18(9,5)	0(0,0)	0(0,0)	173(91,0)	67(35,2)	106(55,8)	16(8,4)	1(0,5)	0(0,0)	118(62,1)	33(17,4)	10(5,2)	29(15,2)	65(34,2)	52(27,4)
BA	315(44,7)	337(47,8)	52(7,4)	0(0,1)	0(0,0)	682(96,7)	248(35,2)	387(54,9)	65(9,2)	3(0,4)	2(0,2)	475(67,4)	125(17,7)	28(4,0)	77(10,9)	59(8,4)	47(6,7)
CE	38(49,6)	350(45,6)	36(4,7)	1(0,1)	0(0,0)	753(98,0)	316(41,1)	405(52,7)	41(5,3)	3(0,4)	3(0,4)	606(78,9)	84(10,9)	19(2,5)	59(7,7)	109(14,2)	99(12,9)
MA	98(38,3)	142(55,5)	16(6,2)	0(0,0)	0(0,0)	250(97,6)	91(35,5)	134(52,3)	30(11,7)	1(0,4)	0(0,0)	187(73,0)	52(20,3)	5(1,9)	12(4,7)	22(8,6)	10(3,9)
PB	241(45,8)	261(49,6)	20(3,8)	3(0,6)	1(0,2)	514(97,7)	158(30,0)	318(60,4)	46(8,7)	3(0,6)	1(0,2)	358(68,0)	115(21,8)	27(5,1)	26(4,9)	86(16,3)	70(13,3)
PE	197(50,0)	166(42,1)	26(6,6)	5(1,3)	0(0,0)	373(94,7)	173(43,9)	182(46,2)	36(9,1)	2(0,5)	1(0,2)	291(73,8)	41(10,4)	11(2,8)	51(12,9)	65(16,5)	53(13,4)
PI	120(45,9)	116(44,4)	24(9,2)	1(0,4)	0(0,0)	256(98,1)	124(47,5)	120(46,0)	15(5,7)	2(0,7)	0(0,0)	204(78,2)	18(6,9)	4(1,5)	35(13,4)	65(24,9)	47(18,0)
RN	114(55,0)	80(38,6)	11(5,3)	0(0,0)	2(1,0)	194(93,7)	99(47,8)	92(44,4)	15(7,2)	1(0,5)	0(0,0)	140(67,6)	37(17,9)	4(1,9)	26(12,5)	25(12,1)	18(8,7)
SE	48(49,0)	42(42,9)	8(8,1)	0(0,0)	0(0,0)	96(98,0)	48(49,0)	42(42,8)	7(7,1)	1(1,0)	0(0,0)	85(86,7)	8(8,1)	1(1,0)	4(4,1)	11(11,2)	10(10,2)
SE	1930(58,5)	1260(38,2)	92(2,8)	8(0,2)	6(0,9)	3210(97,4)	1586(48,1)	1486(45,1)	184(5,6)	28(0,8)	12(0,3)	2628(79,7)	366(11,1)	113(3,4)	189(5,7)	402(12,2)	339(10,3)
ES	54(60,0)	34(37,8)	2(2,22)	0(0,0)	0(0,0)	90(100,0)	34(37,8)	46(51,1)	10(11,1)	0(0,0)	0(0,0)	73(81,1)	9(10,0)	4(4,4)	4(4,4)	8(8,9)	6(6,7)
MG	562(67,8)	255(30,7)	12(1,4)	0(0,0)	0(0,0)	826(99,6)	432(52,1)	335(40,4)	45(5,4)	12(1,4)	5(0,6)	653(78,7)	95(11,4)	35(4,2)	46(5,5)	108(13,0)	93(11,2)
RJ	328(53,7)	252(41,3)	25(4,1)	3(0,5)	2(0,3)	578(94,7)	222(36,4)	327(53,6)	50(8,2)	8(1,3)	3(0,5)	435(71,3)	127(20,8)	23(3,7)	25(10,0)	66(10,8)	58(9,5)
SP	986(55,8)	719(40,7)	53(3,0)	5(0,3)	4(0,2)	1716(97,1)	898(50,8)	778(44,0)	79(4,5)	8(0,4)	4(0,2)	1467(83,0)	135(7,6)	51(2,9)	114(6,4)	220(12,4)	182(10,3)
S	681(59,7)	431(37,7)	23(2,0)	5(0,4)	1(1,0)	1117(97,9)	454(39,8)	597(52,3)	76(6,6)	7(0,6)	7(0,6)	870(76,2)	174(15,2)	27(2,4)	70(6,1)	203(17,8)	174(15,2)
PR	207(44,5)	235(50,5)	18(3,9)	4(0,9)	1(0,2)	458(98,5)	137(29,4)	280(60,2)	42(9,0)	2(0,4)	4(0,8)	347(74,6)	68(14,6)	15(3,2)	35(7,5)	90(19,3)	74(15,9)
RS	165(66,3)	82(33,0)	1(0,4)	1(0,4)	0(0,0)	242(97,2)	112(45,0)	121(48,6)	13(5,2)	1(0,4)	2(0,8)	176(70,7)	41(16,5)	7(2,8)	25(10,0)	38(15,2)	33(13,2)
SC	309(72,4)	114(26,7)	4(1,0)	0(0,0)	0(0,0)	417(97,6)	205(48,0)	196(45,9)	21(4,9)	4(0,9)	1(0,2)	347(81,2)	65(15,2)	5(1,2)	10(2,3)	75(17,5)	67(15,7)
CO	337(59,9)	195(34,6)	28(5,0)	1(2,0)	2(0,3)	550(97,7)	282(50,1)	242(42,1)	37(6,6)	2(0,3)	0(0,0)	420(74,6)	79(14,0)	35(6,2)	29(5,1)	81(13,4)	73(13,0)
DF	48(53,9)	35(39,3)	5(5,6)	0(0,0)	0(0,0)	84(94,4)	24(27,0)	53(59,5)	12(13,5)	0(0,0)	0(0,0)	74(83,1)	8(9,0)	4(4,5)	3(3,4)	5(5,6)	4(4,5)
GO	220(82,4)	42(15,7)	5(1,9)	0(0,0)	0(0,0)	263(98,5)	218(81,6)	46(17,2)	3(1,12)	0(0,0)	0(0,0)	236(88,4)	19(7,1)	5(1,9)	7(2,6)	50(18,7)	47(17,6)
MS	47(40,2)	64(54,7)	6(5,1)	0(0,0)	0(0,0)	114(97,4)	25(21,4)	83(70,9)	9(7,7)	0(0,0)	0(0,0)	73(62,4)	25(21,4)	13(11,1)	6(5,1)	18(15,4)	18(15,4)
MT	22(24,4)	54(60,0)	12(13,3)	1(1,1)	1(1,1)	89(98,9)	15(16,7)	60(66,7)	13(14,4)	2(2,2)	0(0,0)	37(41,1)	27(30,0)	13(14,4)	13(14,4)	8(8,9)	4(4,4)
BRASIL	4750(53,4)	3710(41,7)	397(4,4)	27(0,3)	13(0,1)	8635(97,0)	3810(42,8)	4373(49,1)	627(7,0)	59(0,6)	28(0,3)	6746(75,8)	1205(13,5)	299(3,3)	647(7,3)	1219(13,7)	1007(11,3)

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão

Tabela 26b. Satisfação do usuário – acolhimento, vínculo e responsabilização, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018(2º Ciclo).

Região UF	Acolhimento ¹ :					Sente-se respeitado pelos profissionais de saúde	Conforto no consultório:					Frequência de orientações profissionais sobre os cuidados com a saúde:				Foi encami- nhado de volta para UBS	Recebeu documento de encami- nhamento
	Muito bom	Bom	Razoável	Ruim	Muito ruim		Muito bom	Bom	Razoável	Ruim	Muito ruim	Sempre	Majoria das vezes	Quase nunca	Nunca		
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)		n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)		
N	250(38,3)	351(53,8)	42(6,4)	6(0,9)	3(0,45)	650(99,7)	219(33,6)	377(57,8)	52(8,0)	3(0,5)	1(0,1)	481(73,8)	95(14,6)	23(3,5)	53(8,1)	61(31,0)	66(33,5)
AC	9(45,0)	10(50,0)	1(5,0)	0(0,0)	0(0,0)	20(100,0)	6(30,0)	12(60,0)	2(10,0)	0(0,0)	0(0,0)	11(55,0)	5(25,0)	0(0,0)	4(20,0)	1(11,1)	1(11,1)
AM	59(45,0)	67(51,1)	2(1,5)	2(1,5)	1(0,8)	131(100,0)	62(47,3)	63(48,1)	5(3,8)	1(0,8)	0(0,0)	85(64,9)	28(21,4)	6(4,6)	12(9,1)	19(28,8)	26(39,4)
AP	9(45,0)	10(50,0)	1(5,0)	0(0,0)	0(0,0)	20(100,0)	7(35,0)	13(65,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	20(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)
PA	109(34,2)	180(56,4)	25(7,8)	4(1,2)	1(0,3)	319(100,0)	95(29,8)	190(59,6)	32(10,0)	1(0,3)	1(0,3)	247(77,4)	41(12,8)	6(1,9)	25(7,8)	30(36,6)	28(34,1)
RO	33(42,3)	40(51,3)	4(5,1)	0(0,0)	1(1,1)	77(98,7)	21(26,9)	48(61,5)	8(10,3)	1(1,3)	0(0,0)	55(70,5)	13(16,7)	2(2,6)	8(10,2)	1(5,6)	2(11,1)
RR	6(28,6)	14(66,7)	1(4,8)	0(0,0)	0(0,0)	21(100,0)	6(28,6)	15(71,4)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	13(61,9)	3(14,3)	3(14,3)	5(1,5)	2(33,3)	2(33,3)
TO	25(39,7)	30(47,6)	8(12,7)	0(0,0)	0(0,0)	62(98,4)	22(34,9)	36(57,1)	5(7,9)	0(0,0)	0(0,0)	50(79,4)	5(7,9)	6(9,5)	2(3,2)	8(66,7)	7(58,3)
NE	2074(51,5)	1724(42,8)	203(5,0)	14(0,4)	9(0,2)	3998(99,3)	2075(51,6)	1716(42,6)	211(5,2)	16(0,4)	6(0,2)	3193(79,3)	500(12,4)	83(2,1)	248(6,2)	841(56,6)	731(49,2)
AL	125(51,2)	111(45,5)	8(3,3)	0(0,0)	0(0,0)	240(98,4)	119(48,8)	118(48,3)	7(2,9)	0(0,0)	0(0,0)	205(84,0)	17(7,0)	9(3,7)	13(5,3)	61(50,0)	51(4,8)
BA	336(43,2)	378(48,6)	57(7,3)	2(0,3)	5(0,6)	771(99,1)	355(45,6)	348(44,7)	66(8,5)	6(0,8)	0(0,4)	530(68,1)	163(20,9)	17(2,2)	68(8,7)	164(50,5)	128(39,4)
CE	437(60,9)	258(36,0)	19(2,65)	3(0,4)	0(0,0)	713(99,4)	457(63,7)	232(32,4)	27(3,8)	1(0,1)	0(0,0)	622(86,7)	55(7,7)	14(1,95)	26(3,6)	132(65,3)	121(59,9)
MA	118(42,6)	137(49,5)	21(7,6)	1(0,4)	0(0,0)	275(99,3)	94(33,9)	155(56,0)	26(9,4)	2(0,7)	0(0,0)	218(78,7)	9(3,3)	4(1,4)	46(16,6)	32(32,6)	28(28,6)
PB	509(62,2)	281(34,4)	28(3,4)	2(0,35)	1(0,17)	817(99,9)	496(60,6)	298(36,4)	23(2,9)	1(0,1)	0(0,0)	725(88,6)	48(5,9)	10(1,2)	35(4,3)	225(71,9)	194(62,0)
PE	307(52,6)	251(43,0)	23(3,9)	0(0,0)	0(0,0)	582(99,7)	292(50,0)	274(46,9)	17(2,9)	1(0,2)	0(0,0)	515(88,2)	44(7,5)	11(1,9)	14(2,4)	135(52,9)	115(45,1)
PI	80(28,7)	157(56,3)	34(12,2)	5(1,8)	3(1,0)	277(99,3)	82(29,4)	163(58,4)	28(10,1)	4(1,4)	2(0,7)	111(39,8)	132(47,3)	12(4,3)	24(8,6)	39(57,3)	36(52,9)
RN	117(51,8)	102(45,1)	6(2,6)	1(0,4)	0(0,0)	224(99,1)	107(47,35)	107(47,35)	10(4,42)	1(0,44)	1(0,44)	183(81,0)	21(9,3)	3(1,3)	19(8,4)	42(49,4)	50(58,8)
SE	45(44,6)	49(48,5)	7(6,9)	0(0,0)	0(0,0)	99(98,0)	73(72,3)	21(20,8)	7(6,9)	0(0,0)	0(0,0)	84(83,2)	11(10,9)	3(3,0)	3(3,0)	11(57,9)	8(42,1)
SE	2350(63,7)	1230(33,3)	93(2,5)	6(0,16)	9(0,24)	3679(99,8)	2209(59,9)	1341(36,4)	124(3,4)	12(0,3)	2(0,05)	3145(85,3)	318(8,6)	84(2,3)	141(3,8)	592(49,8)	490(41,2)
ES	46(50,0)	42(45,6)	4(4,4)	0(0,0)	0(0,0)	91(98,9)	46(50,0)	39(42,4)	6(6,5)	0(0,0)	1(1,1)	69(75,0)	8(8,7)	4(4,3)	11(12,0)	8(34,8)	7(30,4)
MG	610(64,3)	312(32,9)	23(2,4)	2(0,2)	1(0,1)	944(99,6)	533(56,2)	371(39,1)	38(4,0)	6(0,6)	0(0,0)	804(84,8)	90(9,5)	10(1,1)	44(4,6)	168(48,6)	142(41,0)
RJ	506(67,9)	213(28,6)	23(3,1)	1(0,1)	2(0,3)	744(99,9)	530(71,1)	197(26,5)	17(2,3)	1(0,1)	0(0,0)	636(85,4)	69(9,3)	25(3,4)	15(2,0)	102(48,1)	77(36,3)
SP	1188(62,4)	663(34,8)	43(2,3)	3(0,2)	6(0,3)	1900(99,8)	1100(57,8)	734(38,5)	63(3,3)	5(0,3)	1(0,1)	1636(86,0)	151(7,9)	45(2,4)	71(3,7)	314(51,7)	264(43,5)
S	807(61,8)	474(36,3)	22(1,7)	0(0,0)	3(0,2)	1296(99,2)	735(56,3)	500(38,3)	66(5,0)	5(0,4)	0(0,0)	1141(87,4)	100(7,7)	17(1,3)	48(3,7)	229(59,2)	206(53,3)
PR	287(59,8)	180(37,5)	11(2,3)	0(0,0)	2(0,4)	470(97,9)	223(46,5)	217(45,2)	37(7,7)	3(0,6)	0(0,0)	389(81,0)	62(12,9)	11(2,3)	18(3,7)	38(49,3)	35(45,5)
RS	233(68,3)	102(29,9)	5(1,5)	1(0,3)	0(0,0)	341(100,0)	219(64,2)	107(31,4)	13(3,8)	2(0,6)	0(0,0)	315(92,4)	17(5,0)	4(1,2)	5(1,5)	62(64,6)	52(54,2)
SC	287(59,2)	192(39,6)	6(1,2)	0(0,0)	0(0,0)	485(100,0)	293(60,4)	176(39,3)	16(3,3)	0(0,0)	0(0,0)	437(90,1)	21(4,3)	2(0,4)	25(5,2)	129(60,3)	119(55,6)
CO	410(56,9)	280(38,8)	27(3,7)	3(0,4)	1(0,14)	550(97,7)	366(50,8)	315(43,7)	37(5,1)	3(0,4)	0(0,0)	580(80,4)	59(8,2)	18(2,5)	64(8,9)	123(43,3)	120(42,2)
DF	62(68,1)	26(28,6)	2(2,2)	1(1,1)	0(0,0)	90(98,9)	51(56,0)	32(35,2)	6(6,6)	2(2,2)	0(0,0)	78(85,7)	9(9,9)	0(0,0)	4(4,4)	6(19,3)	5(16,1)
GO	227(66,4)	102(29,8)	12(3,5)	0(0,0)	1(0,3)	342(100,0)	201(58,8)	129(37,7)	12(3,5)	0(0,0)	0(0,0)	285(83,3)	15(4,4)	5(1,5)	37(10,8)	59(50,0)	58(49,1)
MS	62(42,6)	79(53,4)	5(3,4)	1(0,7)	0(0,0)	143(96,6)	49(33,1)	85(57,4)	14(9,5)	0(0,0)	0(0,0)	99(66,9)	24(16,2)	11(7,4)	14(9,5)	31(63,3)	31(63,3)
MT	58(41,4)	73(52,1)	8(5,7)	1(0,7)	0(0,0)	139(99,3)	65(46,4)	69(49,3)	5(3,6)	1(0,7)	0(0,0)	118(84,3)	11(7,9)	2(1,4)	9(6,4)	27(31,4)	26(30,2)
BRASIL	5891(56,7)	4059(39,1)	387(3,2)	29(0,3)	25(0,2)	10337(99,5)	5604(53,9)	4249(40,9)	490(4,7)	39(0,4)	9(0,1)	8540(82,2)	1072(10,3)	225(2,2)	554(5,3)	1846(52,1)	1613(45,5)

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAO-CEO
 Fonte: AVE PMAO-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão. ¹Variável

No 1º Ciclo, em geral, as regiões do Brasil apresentaram alto percentual de usuários que receberam dos profissionais esclarecimentos sobre o tratamento realizado, não havendo percentual inferior a 50% dentre os estados. Os maiores percentuais de usuários que tiveram dificuldade de falar com os dentistas, quando precisavam de algum esclarecimento, foram verificados na Região Norte (3,6%). Na maioria das situações, quando um usuário faltou a uma consulta no CEO, ninguém o contatou para saber os motivos da falta ou para reagendamento. Em apenas 8,6% dos casos, no Brasil, os dentistas procuram o paciente que faltou. Os Agentes Comunitários de Saúde (ACS) estão pouco envolvidos nesse processo. Em apenas 1,2% dos casos, no Brasil, são os ACS que entram em contato com estes usuários (Tabela 27a).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAO-CEO



Tabela 27a. Satisfação do usuário – acolhimento, vínculo e responsabilização, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	Recebeu esclarecimentos sobre seu tratamento	Teve facilidade para falar com os profissionais, quando precisou tirar dúvidas				Quando falta à consulta, algum profissional o procurou? Quem?			
		Sempre	Maioria das vezes	Quase nunca	Nunca	Não precisou	ACS	Dentistas do CEO	Ninguém
		n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
N	420(85,4)	155(31,5)	34(6,9)	9(1,8)	18(3,6)	276(56,1)	2(0,4)	38(7,7)	80(16,2)
AC	5(50,0)	4(40,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	6(60,0)	0(0,0)	2(20,0)	0(0,0)
AM	57(89,6)	18(28,1)	10(15,6)	0(0,0)	4(6,2)	32(50,0)	2(3,1)	3(4,7)	11(17,2)
AP	19(82,6)	4(17,4)	4(17,4)	3(13,0)	0(0,0)	12(52,2)	0(0,0)	2(8,7)	9(39,1)
PA	240(90,2)	93(34,9)	18(6,7)	6(2,2)	11(4,1)	138(51,8)	0(0,0)	14(5,2)	42(15,8)
RO	55(82,1)	22(32,8)	1(1,5)	0(0,0)	1(1,5)	43(64,2)	0(0,0)	4(6,0)	10(14,9)
RR	4(100,0)	3(75,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(25,0)	0(0,0)	0(0,0)	1(25,0)	1(25,0)
TO	40(69,0)	11(19,0)	1(1,7)	0(0,0)	1(1,7)	45(77,6)	0(0,0)	12(20,7)	7(12,0)
NE	2931(86,1)	1043(30,6)	252(7,4)	48(1,4)	33(1,0)	2029(59,6)	67(2,0)	245(7,2)	438(12,9)
AL	153(80,5)	64(33,7)	22(11,6)	6(3,1)	3(1,6)	95(50,0)	19(10,0)	35(18,4)	55(28,9)
BA	592(84,0)	187(26,5)	87(12,3)	19(2,7)	12(1,7)	400(56,7)	5(0,7)	36(5,1)	86(12,2)
CE	683(88,9)	204(26,5)	65(8,4)	12(1,5)	8(1,5)	479(62,7)	37(4,8)	52(6,7)	110(14,3)
MA	226(88,3)	58(22,6)	0(0,0)	1(0,4)	1(0,4)	188(72,0)	0(0,0)	8(3,1)	29(11,3)
PB	475(90,3)	176(34,0)	42(8,0)	3(0,6)	3(0,6)	299(56,8)	5(0,9)	33(6,2)	51(9,7)
PE	322(81,7)	142(36,0)	14(3,5)	4(1,0)	3(0,7)	231(58,6)	0(0,0)	29(7,3)	61(15,5)
PI	218(83,5)	66(25,3)	6(2,3)	0(0,0)	1(0,4)	199(72,0)	1(0,4)	15(5,7)	17(6,5)
RN	174(84,0)	84(40,6)	15(7,2)	3(1,4)	2(1,0)	103(49,7)	0(0,0)	17(8,2)	20(9,6)
SE	88(89,8)	59(60,2)	1(1,0)	0(0,0)	0(0,0)	38(38,8)	0(0,0)	20(20,4)	9(9,1)
SE	2964(89,9)	1367(41,5)	193(5,9)	33(1,0)	34(1,0)	1669(50,6)	24(0,7)	346(10,5)	317(9,6)
ES	78(86,7)	16(17,8)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	74(82,2)	0(0,0)	5(5,5)	9(10,0)
MG	738(89,0)	390(47,0)	38(4,6)	11(1,3)	8(1,0)	382(46,1)	20(2,4)	87(10,5)	60(7,2)
RJ	533(87,4)	304(49,8)	52(8,5)	10(1,6)	13(2,1)	231(37,8)	2(0,3)	122(20,0)	125(20,5)
SP	1615(91,4)	657(37,2)	103(5,8)	12(0,6)	13(0,7)	982(55,6)	2(0,1)	132(7,5)	123(7,0)
S	1037(90,9)	448(39,2)	72(6,3)	14(1,2)	12(1,0)	595(52,1)	11(1,0)	78(6,8)	91(8,0)
PR	420(90,3)	133(28,6)	36(7,7)	9(1,9)	8(1,7)	279(60,0)	7(1,5)	26(5,6)	25(5,4)
RS	221(88,7)	99(39,8)	7(2,8)	1(0,4)	3(1,2)	139(55,8)	4(1,6)	18(7,2)	24(9,6)
SC	396(92,7)	216(50,6)	29(6,8)	4(1,0)	1(0,2)	177(41,4)	0(0,0)	34(8,0)	42(9,8)
CO	489(86,8)	204(36,2)	19(3,3)	13(2,3)	11(1,9)	316(56,1)	5(0,9)	60(10,6)	65(11,5)
DF	78(87,6)	34(38,2)	6(6,7)	2(2,2)	6(6,7)	41(45,0)	0(0,0)	10(11,2)	14(15,7)
GO	238(89,1)	153(57,3)	5(1,9)	3(1,1)	3(1,1)	103(38,6)	4(1,5)	20(7,5)	28(10,5)
MS	98(83,7)	14(12,0)	4(3,4)	0(0,0)	2(1,7)	97(82,9)	1(0,8)	9(7,7)	21(17,9)
MT	75(83,3)	3(3,3)	4(4,4)	8(8,9)	0(0,0)	75(83,3)	0(0,0)	21(23,3)	2(2,2)
BRASIL	7841(88,1)	3217(36,1)	570(6,4)	117(1,3)	108(1,2)	885(54,9)	109(1,2)	767(8,6)	991(11,1)

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão.

Durante o 2º Ciclo, o esclarecimento ao usuário sobre a forma de tratamento apresentou frequências semelhantes entre as regiões e entre os estados. A respeito de ter facilidade para obter esclarecimentos quanto ao tratamento, observou-se que o “sempre” foi mais frequente na região Centro-Oeste (49,1%). Quanto ao profissional que procurava o usuário do serviço de saúde, quando o mesmo faltava, os profissionais do CEO foram os que mais procuraram (14,5%). No Brasil, em apenas 1,6% dos casos eram os ACS que entravam em contato com estes usuários. A opção “Nenhum profissional entrou em contato com o usuário que faltou ao tratamento” foi frequente nas regiões Centro-Oeste (16,4%) e Norte (14,6%) (Tabela 27b).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



Tabela 27b. Satisfação do usuário – acolhimento, vínculo e responsabilização, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Recebeu esclarecimentos sobre seu tratamento n(%)	Teve facilidade para falar com os profissionais, quando precisou tirar dúvidas					Quando falta à consulta, algum profissional o procurou? Quem?			
		Sempre	Maioria das vezes	Quase nunca	Nunca	Não precisou	ACS	Profissionais do CEO	Outra pessoa	Ninguém
		n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
N	582(89,3)	266(40,8)	63(9,7)	12(1,8)	9(1,4)	302(46,3)	3(0,5)	57(8,7)	5(0,8)	95(14,6)
AC	18(90,0)	8(40,0)	5(25,0)	1(5,0)	2(10,0)	4(20,0)	0(0,0)	2(10,0)	0(0,0)	2(10,0)
AM	116(88,5)	54(41,2)	22(16,8)	3(3,3)	2(1,5)	50(38,2)	2(2,3)	9(6,9)	3(2,3)	14(10,7)
AP	19(95,0)	12(60,0)	1(5,0)	7(35,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	3(15,0)
PA	287(90,0)	148(46,4)	23(7,2)	5(1,6)	3(0,9)	140(43,9)	0(0,0)	37(11,6)	1(0,3)	61(19,1)
RO	72(92,3)	19(24,4)	7(9,0)	1(1,3)	2(2,5)	49(68,8)	0(0,0)	6(7,7)	1(1,3)	12(15,3)
RR	16(76,2)	7(33,3)	1(4,8)	0(0,0)	0(0,0)	13(61,9)	0(0,0)	3(14,3)	0(0,0)	3(14,3)
TO	54(85,7)	18(29,0)	4(6,3)	2(3,2)	0(0,0)	39(61,9)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)
NE	3635(90,3)	1342(33,3)	323(8,0)	38(0,9)	67(1,7)	2254(56,0)	59(1,5)	489(12,1)	35(0,9)	505(12,5)
AL	219(89,6)	70(28,7)	13(5,3)	1(0,4)	10(4,1)	150(6,15)	5(2,0)	32(13,1)	2(0,8)	38(15,6)
BA	682(87,7)	228(29,3)	84(10,8)	11(1,4)	29(3,7)	326(54,8)	17(2,2)	101(13,0)	14(1,8)	155(19,9)
CE	663(92,5)	295(41,1)	50(7,0)	3(0,4)	3(0,4)	366(51,1)	6(0,8)	112(15,6)	4(0,6)	63(8,8)
MA	228(82,3)	73(26,3)	9(3,2)	3(1,1)	0(0,0)	192(69,3)	0(0,0)	16(5,8)	0(0,0)	36(13,0)
PB	754(92,2)	400(48,9)	28(3,4)	3(0,4)	9(1,1)	378(46,2)	11(1,3)	126(15,4)	4(0,5)	80(9,8)
PE	557(95,4)	150(25,7)	22(3,8)	3(0,5)	5(0,9)	404(69,2)	13(2,2)	54(9,2)	2(0,3)	79(13,5)
PI	244(87,5)	60(21,5)	107(38,3)	11(3,9)	3(1,1)	98(35,1)	6(2,1)	24(8,6)	8(2,9)	21(7,5)
RN	195(86,3)	56(24,8)	8(3,5)	4(1,8)	5(2,2)	153(67,7)	1(0,4)	18(8,0)	1(0,4)	25(11,1)
SE	93(92,1)	10(9,9)	2(2,0)	2(2,0)	0(0,0)	87(86,1)	0(0,0)	6(5,9)	0(0,0)	8(7,9)
SE	3502(95,0)	1797(48,7)	182(4,9)	22(0,6)	30(0,8)	1657(44,9)	74(2,0)	687(18,6)	55(1,5)	265(7,2)
ES	79(85,9)	32(34,8)	4(4,35)	4(4,35)	6(6,5)	46(50,0)	45(48,9)	0(0,0)	0(0,0)	1(1,1)
MG	897(94,6)	639(67,4)	66(7,0)	3(0,3)	7(0,7)	233(24,6)	60(6,3)	260(27,4)	8(0,8)	52(5,5)
RJ	717(96,2)	354(47,5)	40(5,4)	4(0,5)	2(0,3)	345(46,3)	7(0,9)	76(10,2)	41(5,5)	97(13,0)
SP	1809(95,1)	772(40,6)	72(3,8)	11(0,6)	15(0,8)	1033(54,2)	7(0,4)	306(16,1)	6(0,3)	115(6,0)
S	1234(94,5)	431(33,0)	73(5,6)	11(0,8)	14(1,1)	777(59,5)	30(2,3)	130(9,9)	9(0,7)	104(8,0)
PR	455(94,8)	146(30,4)	43(8,9)	3(0,6)	6(1,2)	282(58,7)	2(0,4)	38(7,9)	5(1,0)	30(6,2)
RS	322(94,4)	139(40,8)	17(5,0)	6(1,2)	4(1,2)	175(51,3)	28(8,2)	35(10,2)	3(0,9)	41(12,0)
SC	457(94,2)	146(30,1)	13(2,7)	2(0,4)	4(0,8)	320(66,0)	0(0,0)	57(11,7)	1(0,2)	33(6,8)
CO	653(90,6)	354(49,1)	35(4,8)	5(0,7)	5(0,7)	322(44,7)	5(0,7)	146(20,2)	4(0,5)	118(16,4)
DF	86(94,5)	53(58,2)	6(6,6)	1(1,1)	1(1,1)	30(33,0)	2(2,2)	28(30,8)	0(0,0)	13(14,3)
GO	307(89,8)	188(55,0)	8(2,3)	2(0,6)	2(0,6)	142(41,5)	0(0,0)	80(23,4)	2(0,6)	28(8,2)
MS	131(88,5)	27(18,2)	10(6,8)	0(0,0)	2(1,4)	109(73,6)	0(0,0)	12(8,1)	1(0,7)	54(36,5)
MT	129(92,1)	86(61,4)	11(7,9)	0(0,0)	2(1,4)	41(29,3)	3(2,1)	26(18,6)	1(0,7)	23(16,4)
BRASIL	9606(92,4)	4190(40,3)	676(6,51)	88(0,85)	125(1,2)	5312(51,1)	171(1,6)	1509(14,5)	108(1,0)	1087(10,5)

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão.

No 1º Ciclo, na região Norte apenas 22% dos CEO avaliam a satisfação dos usuários e menos da metade (49,1%), estabelece canais de comunicação com os usuários como estratégias de monitoramento/avaliação. Nenhum estudo de avaliação da satisfação dos usuários foi feito nos CEO do Acre, Roraima e Amapá. Interrupção de tratamento odontológico devido à falta de material ou problema nos equipamentos foi menos referido nos estados da região Sul (8,8%), Sudeste (13,9%) e Centro-Oeste (19,9%). Os estados de Roraima (50%) e Mato Grosso (47,8%) apresentaram os maiores percentuais destas intercorrências. Em todas as regiões, o percentual médio de satisfação dos usuários sobre as instalações dos CEO com as condições de uso e de limpeza ficou acima de 80%. Quanto à insuficiência de cadeiras para os usuários nas salas de espera, a região Norte apresentou o maior percentual (Tabela 28a).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



Tabela 28a. Satisfação e participação do usuário, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	O CEO avalia satisfação do usuário		CEO tem canais de comunicação com o usuário		Atendimento interrompido por falta de material ou equipamento		Sobre as instalações do CEO:					
							Estão em boas condições de uso		Estão em boas condições de limpeza		Têm cadeira suficiente na sala de espera	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
N	13	22,0	29	49,1	125	25,4	397	80,7	443	90,0	326	66,3
AC	0	0,0	1	50,0	1	10,0	10	100,0	9	90,0	9	90,0
AM	2	18,2	4	36,4	15	23,4	56	87,5	58	90,6	45	70,3
AP	0	0,0	0	0,0	5	21,7	19	82,6	18	78,3	17	73,9
PA	7	25,0	17	60,7	80	30,1	206	77,4	239	89,8	158	59,4
RO	2	28,6	2	28,6	6	9,0	53	79,1	62	92,5	44	65,7
RR	0	0,0	0	0,0	2	50,0	3	75,0	4	100,0	4	100,0
TO	2	28,6	5	71,4	16	27,6	50	86,2	53	91,4	49	84,5
NE	177	49,9	231	65,1	794	23,2	1998	88,0	3232	94,9	2395	70,3
AL	7	31,8	9	40,9	69	36,3	161	84,7	171	90,0	108	56,8
BA	43	58,1	51	68,9	249	35,3	573	81,3	665	94,3	442	62,7
CE	45	57,0	61	77,2	148	19,3	684	89,1	749	97,5	614	79,9
MA	8	30,8	9	34,6	83	32,4	235	91,8	245	95,7	165	64,4
PB	18	34,0	29	54,7	72	13,7	485	92,2	502	95,4	351	66,7
PE	21	52,5	30	75,0	73	18,5	368	93,4	369	93,6	317	80,5
PI	18	64,3	18	64,3	36	13,8	221	84,7	240	91,9	189	72,4
RN	13	56,5	16	69,6	48	23,2	186	89,9	196	94,7	134	64,7
SE	4	40,0	8	80,0	16	16,3	85	86,7	95	96,9	75	76,5
SE	188	55,8	288	85,5	458	13,9	3019	91,6	3159	95,8	2516	76,3
ES	2	22,2	7	77,8	12	13,3	79	87,8	84	93,3	42	46,7
MG	53	63,9	68	81,9	153	18,5	765	92,3	805	97,1	648	78,2
RJ	38	57,6	56	84,8	121	19,8	541	88,7	571	93,6	418	68,5
SP	95	53,1	157	87,7	172	9,7	1634	92,5	1699	96,2	1408	79,7
S	63	53,8	99	84,6	101	8,8	1032	90,4	1090	95,5	863	75,6
PR	23	46,9	42	85,7	42	9,0	421	90,5	442	95,0	341	73,3
RS	11	44,0	18	72,0	21	8,4	225	90,4	235	94,4	211	84,7
SC	29	67,4	39	90,7	38	8,9	386	90,4	413	96,7	311	72,8
CO	33	53,2	51	82,3	112	19,9	488	86,7	536	95,2	397	70,5
DF	3	33,3	8	88,9	19	13,1	77	86,5	83	93,3	63	70,8
GO	17	60,7	22	78,6	35	13,1	251	94,0	259	97,0	213	79,8
MS	8	53,3	13	86,7	15	12,8	107	91,4	110	94,0	73	62,4
MT	5	50,0	8	80,0	43	47,8	53	58,9	84	93,3	48	53,3
BRASIL	474	51,0	698	82,3	1590	17,9	7934	89,2	8460	95,1	6497	73,0

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão.

Durante o 2º Ciclo, houve uma melhoria para o percentual de CEO que avalia a satisfação do usuário, exceto no Distrito Federal (33,3%), sendo o melhor resultado encontrado na região Nordeste 80,7%. O CEO que apresentou os canais de comunicação foi mais bem avaliado na região Sudeste (91,5%) (Tabela 28b). Ao questionar o usuário se o tratamento havia sido interrompido por falta de material ou equipamento, as frequências mais elevadas foram para a região Norte (25,3%) e para o estado do Amapá (60,0%). As regiões apresentaram percentuais semelhantes sobre as instalações do CEO que estavam em boas condições de uso, porém Roraima (61,9%) foi considerado o estado mais mal avaliado. Também se observou um percentual bastante homogêneo das instalações dos CEO em boas condições de limpeza, sendo o estado de Pernambuco (97,1%) o melhor avaliado. Em relação ao número de cadeiras ser considerado suficiente, observou-se menor adequação na região Norte (66,3%) (Tabela 28b).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



Tabela 28b. Satisfação e participação do usuário, por Região e Unidades Federativas (UF). Brasil, 2018 (2º Ciclo).

Região UF	CEO avalia satisfação do usuário		O CEO tem canais de comunicação com o usuário		Atendimento interrompido por falta de material ou equipamento		Sobre as instalações do CEO:					
							Estão em boas condições de uso		Estão em boas condições de limpeza		Têm cadeira suficiente na sala de espera	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
N	36	54,5	48	72,7	165	25,3	533	81,7	581	89,1	436	66,3
AC	1	50,0	2	100,0	0	0,0	18	90,0	19	95,0	13	65,0
AM	12	92,3	10	76,9	22	16,8	116	88,5	121	92,4	112	85,5
AP	1	50,0	2	100,0	12	60,0	14	70,0	19	95,0	11	55,0
PA	15	46,9	21	65,6	90	28,2	257	80,6	281	88,1	204	63,9
RO	3	37,5	4	50,0	27	34,6	55	70,5	66	84,6	40	51,2
RR	1	50,0	2	100,0	9	42,9	13	61,9	16	76,2	11	52,3
TO	3	42,9	7	100,0	5	7,9	60	95,2	59	93,6	41	65,0
NE	331	80,7	349	85,1	693	17,2	3435	85,4	3786	94,1	2878	71,5
AL	18	72,0	21	84,0	54	22,1	208	85,2	229	93,8	129	52,8
BA	59	75,6	59	75,6	183	23,5	546	70,2	717	92,1	441	56,6
CE	60	81,1	69	93,2	103	14,4	642	89,5	679	94,7	543	75,7
MA	17	60,7	18	64,3	60	21,7	220	79,4	249	89,9	205	74,0
PB	69	84,1	72	87,8	132	16,1	754	92,2	782	95,6	650	79,4
PE	50	86,2	52	89,6	80	13,7	528	90,4	567	97,1	456	78,0
PI	27	90,0	26	86,7	51	18,3	245	87,8	250	89,6	175	62,7
RN	22	88,0	22	88,0	19	8,4	207	91,6	215	95,1	199	88,0
SE	9	90,0	10	100,0	11	10,9	85	84,2	98	97,0	80	79,2
SE	291	79,9	333	91,5	411	11,1	3190	86,5	3307	89,7	2598	70,4
ES	8	88,9	9	100,0	13	14,1	75	81,5	71	77,2	61	66,3
MG	80	87,9	89	97,8	81	8,5	789	83,2	788	83,1	570	60,1
RJ	61	82,4	69	93,2	125	16,8	645	86,6	667	89,5	455	61,0
SP	142	74,7	166	87,4	192	10,1	1681	88,3	1781	93,6	1512	79,4
S	98	74,8	113	86,3	90	6,9	1152	88,2	1220	93,4	1030	78,9
PR	34	70,8	42	87,5	18	3,7	381	79,4	426	88,7	312	65,0
RS	23	67,5	26	76,5	37	10,8	322	94,4	327	95,9	308	90,3
SC	41	83,7	45	81,8	35	7,2	449	92,6	467	96,3	410	84,5
CO	50	70,4	58	81,7	107	14,4	590	81,4	680	94,3	570	79,1
DF	3	33,3	9	100,0	14	15,4	72	79,1	82	90,1	64	70,3
GO	24	70,6	25	73,5	56	16,4	289	84,5	330	96,5	280	81,8
MS	12	80,0	13	86,7	16	10,8	109	73,6	136	91,9	107	72,3
MT	11	84,6	11	84,6	18	12,9	120	85,7	132	94,9	119	85,0
BRASIL	806	77,3	901	86,5	1463	14,1	8900	85,6	9574	92,1	7508	72,2

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
 Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
 n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão.

No 1º Ciclo, a maioria dos usuários avaliou as instalações dos CEO do Brasil como “muito bom” ou “bom” (81,4%). Os maiores percentuais de CEO avaliados como “muito bom” estiveram no Centro-Oeste (33,7%), seguido do Sudeste (29,4%) e Sul (28%). A mesma tendência foi verificada na avaliação do atendimento ofertado pelos profissionais dos CEO. A região Norte teve as menores notas para os dentistas ($x=9,3$, $dp=1,2$) e para os profissionais da recepção dos CEO ($x=9,0$, $dp=1,6$) (Tabela 29a).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



Tabela 29a. Avaliação do usuário, por Região e Unidades Federativas (UF).
Brasil, 2014 (1º Ciclo).

Região UF	Como o usuário avalia as instalações do CEO					Como o usuário avalia o atendimento no CEO					Nota para o dentista do CEO		Nota para o profissional da recepção	
	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	x	dp	x	dp
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)				
N	82(16,7)	270(54,9)	123(25,0)	13(2,6)	4(0,8)	156(31,7)	290(58,9)	44(8,9)	2(0,4)	0(0,0)	9,3	1,2	9,0	1,6
AC	4(40,0)	5(50,0)	1(10,0)	0(0,0)	0(0,0)	5(50,0)	5(50,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	9,7	0,7	9,4	1,6
AM	9(14,1)	44(68,7)	10(15,6)	1(1,6)	0(0,0)	24(37,5)	36(56,3)	4(6,2)	0(0,0)	0(0,0)	9,6	0,8	9,2	1,3
AP	1(4,3)	15(65,2)	6(26,1)	1(4,3)	0(0,0)	7(30,4)	9(39,1)	6(26,1)	1(4,4)	0(0,0)	8,6	2,4	7,5	3,2
PA	49(18,4)	131(49,3)	75(28,2)	8(3,0)	3(1,1)	85(32,0)	156(58,6)	24(9,0)	1(0,4)	0(0,0)	9,4	1,1	9,1	1,4
RO	10(14,9)	32(47,8)	22(32,8)	2(3,0)	1(1,5)	16(23,9)	43(64,2)	8(11,9)	0(0,0)	0(0,0)	9,2	1,1	8,8	1,7
RR	2(50,0)	0(0,0)	2(50,0)	0(0,0)	0(0,0)	2(50,0)	2(50,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	10,0	0,0	10,0	0,0
TO	7(12,1)	43(74,1)	7(12,1)	1(1,7)	0(0,0)	17(29,3)	39(67,2)	2(3,4)	0(0,0)	0(0,0)	9,2	1,1	9,2	1,5
NE	821(24,1)	1865(54,8)	638(18,7)	59(1,7)	22(0,6)	1439(42,3)	1742(51,2)	204(6,0)	13(0,4)	7(0,2)	9,5	1,0	9,3	1,4
AL	27(14,2)	115(60,5)	38(20,0)	9(4,7)	1(0,5)	67(35,3)	105(55,3)	15(7,9)	1(0,5)	2(1,0)	9,4	1,1	9,2	1,3
BA	146(20,7)	357(50,6)	168(23,8)	27(3,8)	7(1,0)	274(38,9)	363(51,5)	63(8,9)	4(0,6)	1(0,1)	9,4	1,0	9,1	1,4
CE	242(31,5)	413(53,8)	101(13,1)	6(0,8)	6(0,8)	357(46,5)	372(48,4)	34(4,4)	3(0,4)	2(0,3)	9,5	1,0	9,4	1,2
MA	45(17,6)	146(57,0)	62(24,2)	3(1,2)	0(0,0)	90(35,2)	152(59,4)	14(5,5)	0(0,0)	0(0,0)	9,4	0,8	9,3	1,0
PB	132(25,1)	299(56,8)	88(16,7)	4(0,8)	3(0,6)	242(46,0)	269(51,1)	14(2,7)	1(0,2)	0(0,0)	9,6	0,9	9,3	1,3
PE	102(25,9)	216(54,8)	69(17,5)	3(0,8)	4(1,0)	169(42,9)	198(50,3)	24(6,1)	1(0,2)	2(0,5)	9,6	1,1	9,1	1,8
PI	54(20,7)	145(55,6)	57(21,8)	5(1,9)	0(0,0)	91(34,9)	143(54,8)	25(9,6)	2(0,8)	0(0,0)	9,4	1,5	9,3	1,3
RN	49(23,6)	120(58,0)	36(17,4)	2(1,0)	0(0,0)	96(46,4)	98(47,3)	12(5,8)	1(0,5)	0(0,0)	9,4	1,7	9,3	1,6
SE	24(24,5)	54(55,1)	19(19,4)	0(0,0)	1(1,0)	53(54,1)	42(42,9)	3(3,1)	0(0,0)	0(0,0)	9,7	0,6	9,4	1,2
SE	970(29,4)	1826(55,4)	444(13,5)	42(1,3)	14(0,4)	1859(56,4)	1332(40,4)	92(2,8)	10(0,3)	3(0,1)	9,6	1,0	9,4	1,2
ES	17(18,9)	44(28,9)	27(30,0)	2(2,2)	0(0,0)	48(53,3)	36(40,0)	6(6,7)	0(0,0)	0(0,0)	9,6	1,1	9,4	1,2
MG	294(35,5)	417(50,3)	101(12,2)	13(1,6)	4(0,5)	537(64,8)	271(32,7)	20(2,4)	1(0,1)	0(0,0)	9,5	0,9	9,4	1,1
RJ	153(25,1)	342(56,1)	101(16,5)	11(1,8)	3(0,5)	282(46,2)	288(47,2)	36(5,9)	4(0,7)	0(0,0)	9,5	1,1	9,2	1,5
SP	506(28,6)	1023(57,9)	215(12,2)	16(0,9)	7(0,4)	992(56,1)	737(41,7)	30(1,7)	5(0,3)	3(0,2)	9,6	0,9	9,4	1,2
S	319(28,0)	651(57,1)	155(13,6)	13(1,1)	3(0,2)	612(53,6)	502(44,0)	25(2,2)	0(0,0)	2(0,2)	9,5	0,9	9,4	1,1
PR	90(19,3)	289(62,2)	77(16,6)	8(1,7)	1(0,2)	215(46,2)	233(50,1)	16(3,4)	0(0,0)	1(0,2)	9,5	1,0	9,4	1,2
RS	87(34,9)	133(53,4)	27(10,8)	2(0,8)	0(0,0)	146(58,6)	100(40,2)	2(0,8)	0(0,0)	1(0,4)	9,6	1,0	9,3	1,4
SC	142(33,3)	229(53,6)	51(11,9)	3(0,7)	2(0,5)	251(58,8)	169(39,6)	7(1,6)	0(0,0)	0(0,0)	9,6	0,7	9,4	0,9
CO	190(33,7)	243(43,2)	113(20,1)	14(2,5)	3(0,5)	307(54,5)	232(41,2)	22(3,9)	1(0,2)	1(0,2)	9,5	1,1	9,3	1,4
DF	18(20,2)	49(55,1)	17(19,1)	5(5,6)	0(0,0)	49(55,1)	35(39,3)	4(4,5)	1(1,1)	0(0,0)	9,4	1,3	8,8	1,8
GO	161(60,3)	78(29,2)	23(8,6)	2(0,8)	3(1,1)	206(77,2)	55(20,6)	6(2,2)	0(0,0)	0(0,0)	9,6	0,9	9,5	1,1
MS	7(6,0)	69(59,0)	37(31,6)	4(3,4)	0(0,0)	22(18,8)	91(77,8)	4(3,4)	0(0,0)	0(0,0)	9,4	0,8	9,2	1,3
MT	4(4,4)	47(52,2)	36(40,0)	3(3,3)	0(0,0)	30(33,3)	51(56,7)	8(8,9)	0(0,0)	1(1,1)	9,3	1,3	9,1	1,6
BRASIL	2382(26,8)	4855(54,6)	1473(16,6)	141(1,6)	46(0,5)	4373(49,2)	4098(46,1)	387(4,3)	26(0,3)	13(0,1)	9,5	1,0	9,3	1,3

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão.

Durante o 2º Ciclo, a maioria dos CEO tiveram suas instalações avaliadas como “muito bom” ou “bom” (85,2%). Os maiores percentuais de CEO avaliados como “muito bom” foram nas regiões Sul (40,2%) e Sudeste (39,4%). Em relação à avaliação do atendimento ofertado, a maioria dos CEO foram avaliados como “muito bom”, exceto na região Norte. Os dentistas e os profissionais da recepção dos CEO tiveram notas bastante semelhantes entre as macrorregiões brasileiras (Tabela 29b).

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



Tabela 29b. Avaliação do usuário, por Região e Unidades Federativas (UF).
Brasil, 2018 (2º Ciclo).

Região UF	Como o usuário avalia as instalações do CEO					Como o usuário avalia o atendimento no CEO					Nota para o dentista do CEO		Nota para o profissional da recepção	
	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	x	dp	x	dp
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)				
N	135(20,7)	360(55,2)	143(21,9)	11(1,7)	3(0,5)	17(35,4)	263(40,3)	34(5,2)	2(0,3)	3(0,5)	9,4	1,1	9,1	1,6
AC	5(25,0)	12(60,0)	3(15,0)	0(0,0)	0(0,0)	9(45,0)	9(45,0)	2(10,0)	0(0,0)	0(0,0)	8,8	2,4	9,5	0,8
AM	55(42,0)	63(48,1)	11(8,4)	2(1,5)	0(0,0)	69(52,7)	58(44,3)	3(2,3)	1(0,7)	0(0,0)	9,6	0,9	9,3	1,4
AP	2(10,0)	12(60,0)	5(25,0)	1(5,0)	0(0,0)	8(40,0)	12(60,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	9,7	0,5	9,2	1,0
PA	45(14,1)	182(57,0)	88(27,6)	4(1,2)	0(0,0)	119(37,3)	175(54,9)	22(6,9)	1(0,3)	2(0,6)	9,5	1,1	9,0	1,8
RO	13(16,7)	42(53,8)	18(23,1)	3(3,8)	2(2,6)	32(41,0)	41(52,6)	5(6,4)	0(0,0)	0(0,0)	9,4	1,1	8,9	1,6
RR	3(14,2)	11(52,4)	5(23,8)	1(4,8)	1(4,8)	10(47,6)	10(47,6)	0(0,0)	0(0,0)	1(4,8)	9,6	0,7	9,1	1,3
TO	12(19,1)	38(60,3)	13(20,6)	0(0,0)	0(0,0)	16(25,4)	45(71,4)	2(3,2)	0(0,0)	0(0,0)	9,4	0,8	9,0	1,2
NE	1319(32,8)	2103(52,3)	529(13,1)	56(1,4)	17(0,4)	2153(53,5)	1691(42,0)	158(3,9)	11(0,3)	11(0,3)	9,6	0,9	9,4	1,2
AL	73(29,9)	128(52,5)	39(16,0)	4(1,6)	0(0,0)	125(51,2)	107(43,8)	12(4,9)	0(0,0)	0(0,0)	9,6	0,7	9,4	1,2
BA	183(23,5)	425(54,6)	138(17,7)	24(3,1)	8(1,0)	400(51,4)	329(42,3)	42(5,4)	4(0,5)	3(0,4)	9,5	1,0	9,3	1,4
CE	338(47,1)	310(43,2)	61(8,5)	4(0,6)	4(0,6)	449(62,6)	253(35,3)	0(0,0)	14(1,9)	1(0,1)	9,7	0,7	9,5	0,9
MA	53(19,1)	155(56,0)	61(22,0)	8(2,9)	0(0,0)	95(34,3)	166(59,9)	16(5,8)	0(0,0)	0(0,0)	9,6	0,8	9,4	1,1
PB	364(44,5)	389(47,6)	62(7,6)	3(0,4)	0(0,0)	519(63,5)	274(33,5)	23(2,8)	2(0,2)	0(0,0)	9,6	0,8	9,5	0,9
PE	183(31,3)	333(57,0)	65(11,1)	3(0,5)	0(0,0)	315(53,9)	254(43,5)	12(2,1)	3(0,5)	0(0,0)	9,7	0,7	9,5	1,1
PI	43(15,4)	177(63,4)	47(16,8)	7(2,5)	5(1,8)	92(33,0)	155(55,6)	25(8,9)	3(1,1)	4(1,4)	9,2	1,3	8,7	2,1
RN	61(27,0)	129(57,1)	34(15,0)	2(0,1)	0(0,0)	119(52,6)	97(42,9)	9(4,0)	1(0,5)	0(0,0)	9,5	1,1	9,4	1,2
SE	21(20,8)	57(56,4)	22(21,8)	1(1,0)	0(0,0)	39(38,6)	56(55,4)	5(4,9)	1(1,0)	0(0,0)	9,5	1,2	9,4	1,4
SE	1453(39,4)	1746(47,3)	448(12,1)	35(0,9)	6(0,2)	2443(66,2)	1172(31,8)	64(1,7)	4(0,1)	5(0,1)	9,6	0,8	9,3	1,5
ES	41(44,6)	35(38,0)	14(15,2)	1(1,0)	1(1,1)	48(52,2)	40(43,5)	4(4,3)	0(0,0)	0(0,0)	9,3	1,0	9,4	1,0
MG	392(41,3)	437(46,1)	111(11,7)	6(0,6)	2(0,2)	630(66,5)	304(32,0)	13(1,4)	0(0,0)	1(0,1)	9,6	0,8	9,3	1,4
RJ	309(41,5)	331(44,4)	94(12,6)	10(1,3)	1(0,1)	531(71,3)	204(27,4)	8(1,0)	0(0,0)	2(0,3)	9,7	0,8	9,5	1,2
SP	711(37,4)	943(49,5)	229(12,0)	18(0,9)	2(0,1)	1234(64,8)	624(32,8)	39(2,1)	4(0,2)	2(0,1)	9,6	0,8	9,2	1,7
S	525(40,2)	636(48,7)	127(9,7)	10(0,8)	8(0,6)	820(62,7)	454(34,8)	30(2,3)	1(0,1)	1(0,1)	9,6	0,8	9,4	1,2
PR	135(28,1)	255(53,1)	78(16,2)	6(1,2)	6(1,2)	258(53,8)	204(42,5)	17(3,5)	0(0,0)	1(0,2)	9,5	1,0	9,4	1,2
RS	190(55,8)	132(38,7)	18(5,3)	1(0,3)	0(0,0)	260(76,2)	73(21,4)	7(2,1)	1(0,3)	0(0,0)	9,6	0,9	9,5	1,1
SC	200(41,3)	249(51,3)	31(6,4)	3(0,6)	2(0,4)	302(62,3)	177(36,5)	6(1,2)	0(0,0)	0(0,0)	9,6	0,7	9,4	1,2
CO	160(22,2)	415(57,6)	133(18,4)	12(1,7)	1(0,1)	392(54,4)	305(42,3)	23(3,2)	0(0,0)	1(0,1)	9,6	0,9	9,3	1,3
DF	20(22,0)	54(59,3)	15(16,5)	2(2,2)	0(0,0)	56(61,5)	32(35,2)	3(3,3)	0(0,0)	0(0,0)	9,6	1,0	8,6	2,0
GO	95(27,8)	193(56,4)	51(14,9)	3(0,9)	0(0,0)	213(62,3)	123(36,0)	5(1,4)	0(0,0)	1(0,3)	9,7	0,9	9,4	1,2
MS	14(9,5)	80(54,0)	50(33,8)	4(2,7)	0(0,0)	54(36,5)	84(56,7)	10(6,7)	0(0,0)	0(0,0)	9,3	1,1	9,2	1,2
MT	31(22,1)	88(62,9)	17(12,1)	3(2,1)	1(0,7)	69(49,3)	66(47,1)	5(3,6)	0(0,0)	0(0,0)	9,7	0,6	9,4	1,1
BRASIL	3592(34,6)	5260(50,6)	1380(13,3)	124(1,2)	35(0,3)	6071(58,4)	3972(38,2)	307(3,0)	18(0,2)	21(0,2)	9,6	0,9	9,4	1,4

Nota: Elaboração própria com base nos dados obtidos no 2º Ciclo do PMAQ-CEO
Fonte: AVE PMAQ-CEO 2º Ciclo
n: frequência absoluta. %: frequência percentual. x: média. dp: desvio-padrão.

Foto: Arquivo da Avaliação Externa PMAQ-CEO



CONSIDERAÇÕES FINAIS

6

O 2º Ciclo da EA-PMAQ-CEO foi um passo importante para consolidação dos Centros de Especialidades Odontológicas como serviços de assistência na rede de atenção à saúde bucal. Da sua realização deriva não apenas a possibilidade de diagnóstico que permita uma certificação por parte do Ministério da Saúde com vistas a incentivos no financiamento desses serviços, mas uma possibilidade epistemológica analítica a partir de um avaliativo longitudinal que permitirá traçar modelos explicativos na busca de solução de problemas que lhe são peculiares. Estes resultados nos desafiam a refletir sobre soluções acerca das nossas diversidades e particularidades em um país continental como o Brasil que devem implicar os gestores, os trabalhadores e os usuários desses estabelecimentos de saúde.

A continuidade do processo de avaliação externa significou mais uma vez a aproximação à realidade do funcionamento dos CEO nos municípios. Ratifica-se, portanto, o CEO como uma iniciativa importantíssima da PNSB na perspectiva de garantir o direito da população de ter acesso à atenção secundária em saúde.

O 2º Ciclo da AE-PMAQ-CEO revelou uma melhora de qualidade em diversos aspectos avaliados à tríade estrutura-processo-resultados incluídos na certificação, embora persista uma distribuição desigual dos serviços entre as regiões brasileiras, que pode afetar sua oferta, sendo pior na região Norte. Destaca-se, todavia, a diminuição do percentual de paralisação dos serviços por questões relacionadas à infra-estrutura e falta de material de consumo, com melhoria nos aspectos de ambiência e disponibilidades de recursos de insumos, instrumentais e equipamentos. O acesso teve discreta melhora com ampliação da marcação por demanda exclusivamente referenciada, controle do absenteísmo e marcação da consulta pela UBS.

Quanto ao processo, para quase a totalidade dos componentes de qualidade avaliados houve melhoria. A gestão e a organização do processo de trabalho melhoram, com o aumento de CEO que possuem gerentes, práticas de planejamento e avaliação, inclusive com apoio da gestão local. A melhoria de alguns aspectos da atenção nas especialidades e do CEO na rede de atenção foram verificadas. Houve melhoria na formação profissional e ampliação de atividades de educação permanente, mantendo-se as questões relativas ao trabalho. Sobre a satisfação do usuário, importante para aqueles que tiveram acesso aos serviços, permanece uma boa satisfação com a qualidade dos estabelecimentos de saúde e seu atendimento, bem como, disponibilidade de recursos à ouvidoria e avaliação dos usuários pelos CEO. No quadro síntese do relatório dos resultados principais há descrição da evolução de vários componentes avaliados.

Por último, deve ser registrado que os ganhos apontados pelo 2º Ciclo da EA-PMAQ-CEO, devem servir não apenas para demonstrar o valor da institucionalização do processo avaliativo como forma de estímulo a melhoria para a qualidade desses serviços, mas sobretudo deve lançar luz para a revisão não apenas de suas estratégias como programa de avaliação, mas para a revisão da PNSB de modo a consolidar seus avanços, fortalecimento da rede de atenção à saúde e conseqüente melhoria das condições da saúde bucal dos brasileiros.

MAPA DE INDICADORES



Apresentação

A priorização de ações de monitoramento e avaliação de processos e resultados, por parte do Ministério da Saúde, está em harmonia com o princípio constitucional da “Saúde como direito de todos e dever do Estado”, pois privilegia a lógica de acompanhar para aperfeiçoar, ampliar e tornar mais efetivos os programas voltados para os serviços de saúde oferecidos à população em geral.

Dessa forma, nesta edição a Avaliação Externa do PMAQ-CEO apresenta nesse relatório um infográfico comparativo de cada ciclo, um mapa de indicadores selecionados pelo Conselho Gestor. A perspectiva foi observar, sistematicamente, a evolução desses indicadores relativos aos três eixos da Avaliação Externa: estrutura, processo e resultado.

Esses indicadores foram selecionados de maneira a possibilitar uma avaliação geral sobre as condições dos serviços oferecidos pelos CEOs. Isoladamente os indicadores não nos fornecem muitos subsídios além de uma comparação com o ano anterior e sua evolução, mas um conjunto deles poderá ajudar no redirecionamento da política e na tomada de decisões que podem melhorar a qualidade do serviço ofertado em várias cidades.

Para entender os Indicadores

Todos os dados apresentados neste Mapa de Indicadores são oriundos das Avaliações Externas do Programa da Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidade Odontológicas (AE-PMAQ-CEO) em todo o território Brasileiro. O primeiro ciclo de Avaliação se deu em 2014 e o segundo ciclo em 2018, perfazendo um intervalo inicial de quatro anos, passando uma tendência.

Os indicadores se dividem em três eixos de acordo com as áreas temáticas da Avaliação externa:

Estrutura - Processo - Resultado

As comparações se dão entre parâmetros iguais (os padrões utilizados pela avaliação foram os mesmos em ambos os ciclos).

Para exemplificar a evolução dos dados coletados, a metodologia comparativa utiliza os seguintes marcadores para a visualização dos dados:

Linha apontando para cima - A situação do indicador melhorou com uma variação igual ou superior a 3%;

Linha na horizontal - A variação do indicador foi considerada pouco expressiva, com uma oscilação para melhor ou para pior menor que 3%;

Linha apontando para baixo - A situação do indicador piorou com uma variação igual ou superior a 3%;

Quando possível e relevante para a leitura do quadro de resultado os indicadores trarão os destaques de desempenho positivo e negativo na série histórica.

Polaridade - Uma das coisas importantes para se ler corretamente um indicador de desempenho é a sua polaridade, que basicamente informa a) o comportamento esperado do indicador, b) se o bom desempenho do indicador é alcançado quando o seu resultado está aumentando, diminuindo ou permanecendo o mesmo e c) se o indicador é maior-melhor, menor-melhor ou igual-melhor.

Quadro resumo de cada eixo - Sempre em comparação entre as duas últimas avaliações, esse quadro resumo ilustra quantos indicadores melhoraram, quantos pioraram e quantos se mantiveram em estabilidade, sem mudança expressiva.

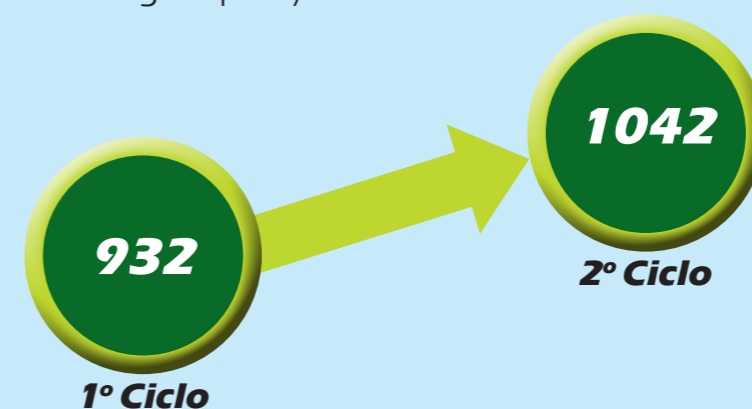
INDICADORES DE ESTRUTURA

Para os destaques de desempenho vamos comparar os anos usando o percentual

1. Quantidade de CEOs no Brasil

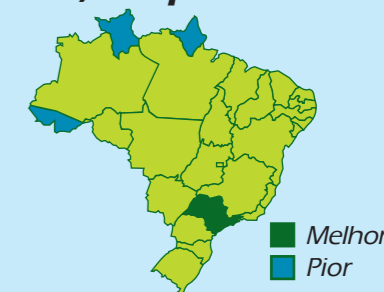
Definição

Quantidade absoluta de Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) no País.



Polaridade
Quanto maior, melhor

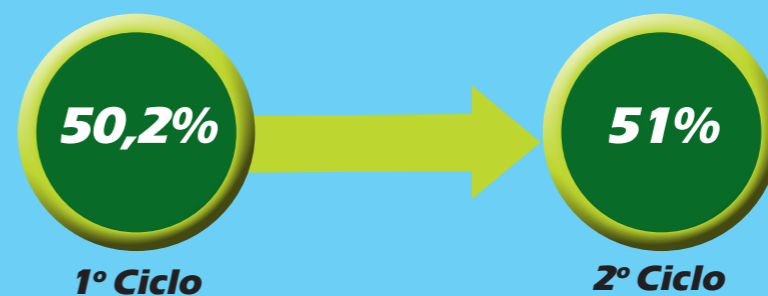
Melhor Desempenho no 2º Ciclo
São Paulo
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Acre, Amapá e Roraima



2. CEOs com Gerentes exclusivos

Definição

Porcentagem de gerentes que atuam de maneira exclusiva na função nos Centros de Especialidade Odontológica no Brasil.



Polaridade
Quanto maior, melhor

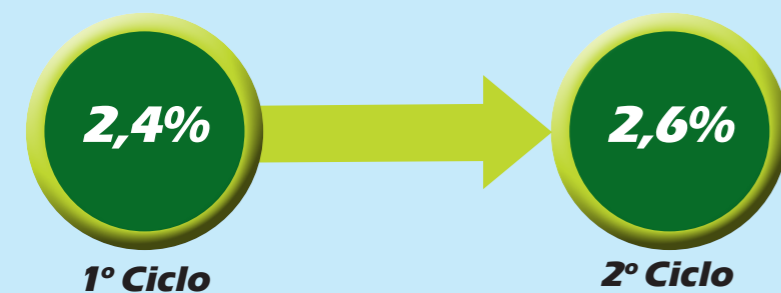
Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Amapá
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Rio Grande do Sul



3. CEOs que possuem horários de funcionamento mais amplo

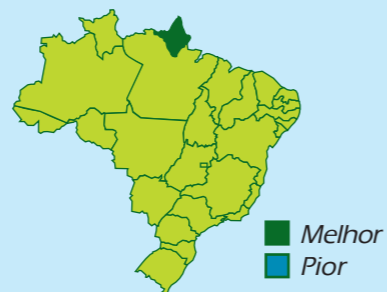
Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que funcionam em mais de dois turnos por dia, durante os cinco dias úteis da semana.



Polaridade
Quanto maior, melhor

Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Amapá
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Diversos Estados



5. CEOs com salas de espera em boas condições

Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que possuem salas de espera em boas condições de limpeza, lugares suficientes para os usuários aguardarem atendimento e com boa ventilação/climatização.



Polaridade
Quanto maior, melhor

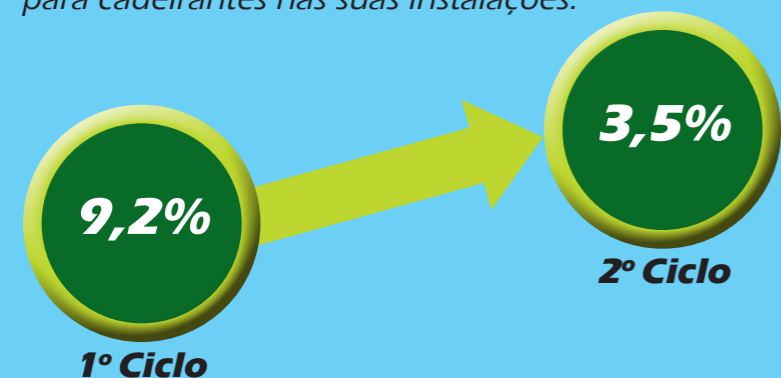
Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Tocantins
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Amapá



4. CEOs que não possuem qualquer tipo de acessibilidade física

Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica em todo o Brasil que não possuem qualquer tipo de equipamento de acessibilidade física para cadeirantes nas suas instalações.



Polaridade
Quanto menor, melhor

Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Diversos Estados
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Rondônia



6. Consultórios dos CEOs em boas condições

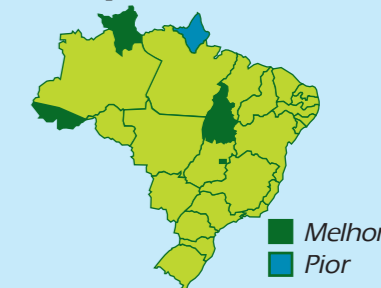
Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica no Brasil cujos consultórios estão em boas condições de uso, limpeza e apresentam uma boa iluminação (natural ou artificial).



Polaridade
Quanto maior, melhor

Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Acre, Roraima, Tocantins e Distrito Federal
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Amapá



7. Falta de Atendimento - Insumos e instrumentos

Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que nos últimos 12 meses deixou de atender pacientes por falta de insumos odontológicos e instrumentais.



Polaridade
Quanto menor, melhor

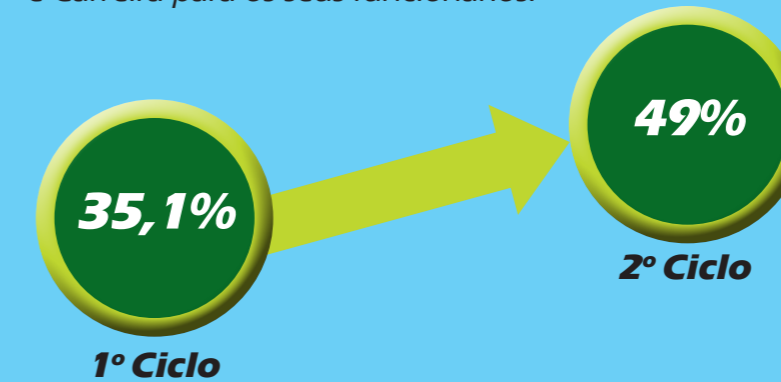
Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Amapá, Rondônia e Roraima
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Acre



9. CEOs com Planos de Cargos e Carreiras

Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que possuem planos de Cargos e Carreira para os seus funcionários.



Polaridade
Quanto maior, melhor

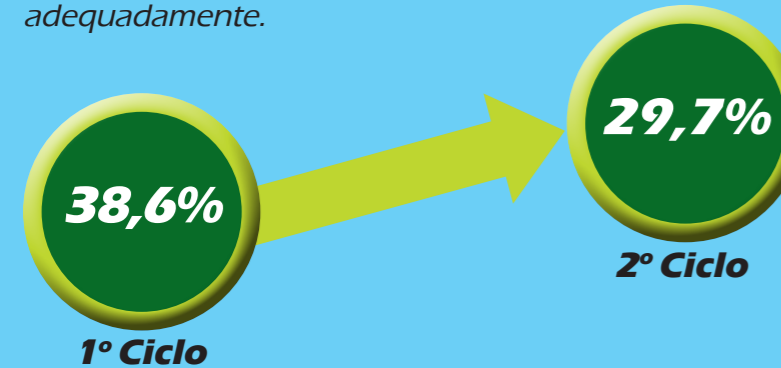
Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Acre, Sergipe, Distrito Federal e Mato Grosso
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Pará



8. Falta de Atendimento - Equipamentos

Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que nos últimos 12 meses deixou de atender pacientes por falta de equipamentos funcionando adequadamente.



Polaridade
Quanto menor, melhor

Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Pernambuco e Sergipe
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Roraima



10. Protocolo clínico de encaminhamento da AB para os CEOs

Definição

Média por grupo de especialidades sobre a existência de protocolo clínico de encaminhamento pactuado entre a Atenção Básica (AB) e os Centros de Especialidade Odontológica no Brasil.



Polaridade
Quanto maior, melhor

Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Paraná
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Amapá

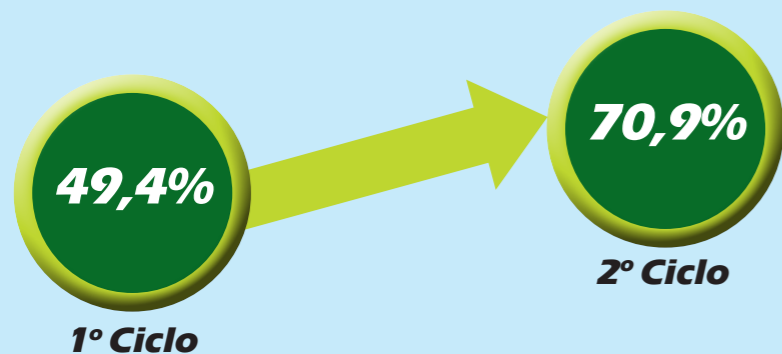


INDICADORES DE PROCESSO

11. Ações de Educação Permanente

Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que realizam ações de Educação Permanente para seus profissionais.



Polaridade
Quanto maior, melhor

Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Piauí
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Acre e Amapá



13. Acesso por demanda referenciada

Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que trabalham com acesso de pacientes via demanda referenciada pelas Unidades Básicas de Saúde.



Polaridade
Quanto maior, melhor

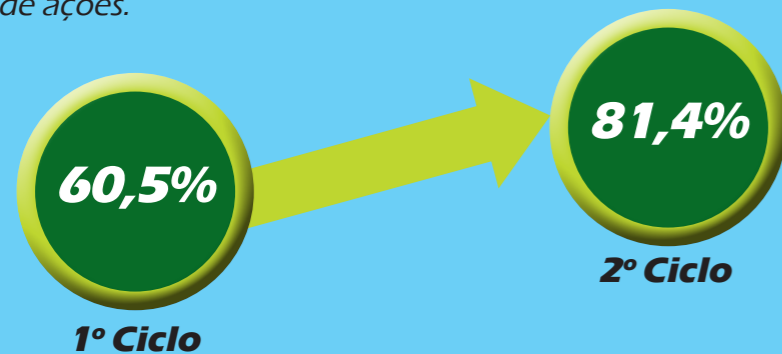
Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Acre
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Amapá



12. Planejamento de ações nos CEOs

Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que elaboram documento de planejamento de ações.



Polaridade
Quanto maior, melhor

Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Roraima
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Amapá



14. Ações de controle de absenteísmo

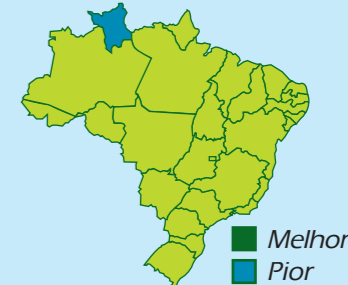
Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que não fazem nenhuma ação para controlar/diminuir o absenteísmo de pacientes.



Polaridade
Quanto menor, melhor

Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Diversos Estados
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Roraima



15. CEOs que fazem indicação para exame anatomopatológico

Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que fazem encaminhamento de pacientes para coleta de material para exames anatomopatológicos em casos de suspeita de câncer de boca.



Polaridade

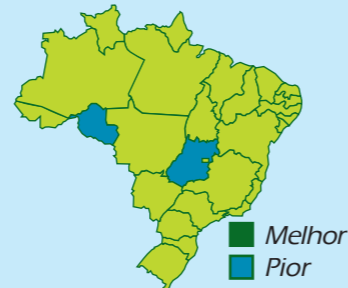
Quanto maior, melhor

Melhor Desempenho no 2º Ciclo

Diversos Estados

Pior Desempenho no 2º Ciclo

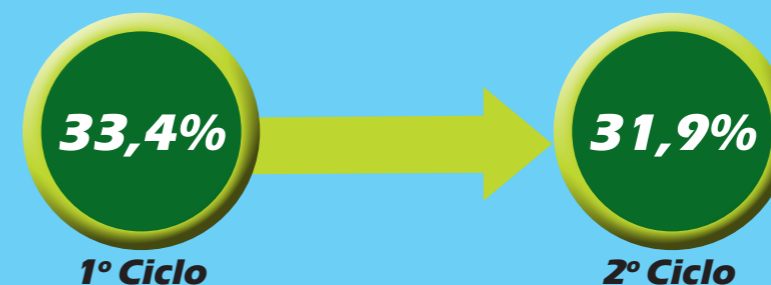
Rondônia e Goiás



17. CEOs que fazem exertos gengivais

Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que fazem tratamento periodontal de enxerto gengival.



Polaridade

Quanto maior, melhor

Melhor Desempenho no 2º Ciclo

Distrito Federal

Pior Desempenho no 2º Ciclo

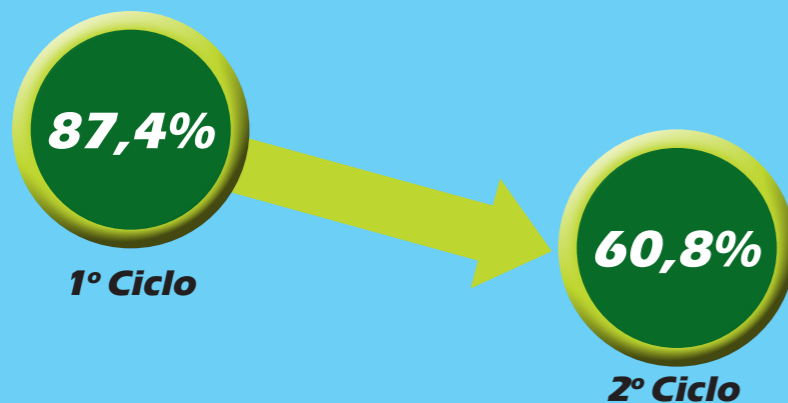
Acre, Roraima, Amapá e Tocantins



16. CEOs que tratam dentes com três ou mais raízes

Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que fazem tratamento endodôntico em dentes com três ou mais raízes.



Polaridade

Quanto maior, melhor

Melhor Desempenho no 2º Ciclo

Rio Grande do Sul

Pior Desempenho no 2º Ciclo

Roraima



18. Tratamento concluído em Pacientes com Necessidades Especiais

Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que concluem o tratamento em Pacientes com Necessidades Especiais (PNE).



Polaridade

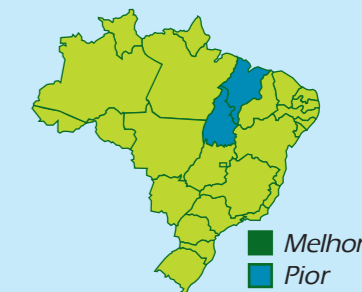
Quanto maior, melhor

Melhor Desempenho no 2º Ciclo

Diversos Estados

Pior Desempenho no 2º Ciclo

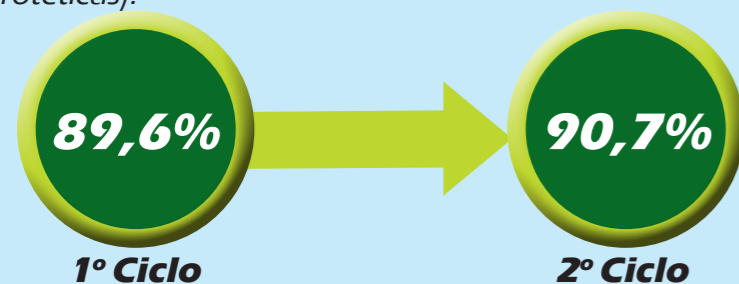
Tocantins e Maranhão



19. CEOs que realizam cirurgias pré-protéticas

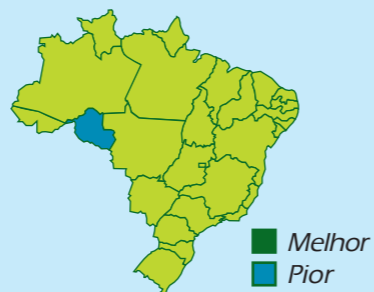
Definição

Porcentagem de Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que dentro da especialidade Cirurgia Oral Menor realizam procedimentos cirúrgicos para que a arcada dentária tenha condições de receber uma prótese (pré-protéticas).



Polaridade
Quanto maior, melhor

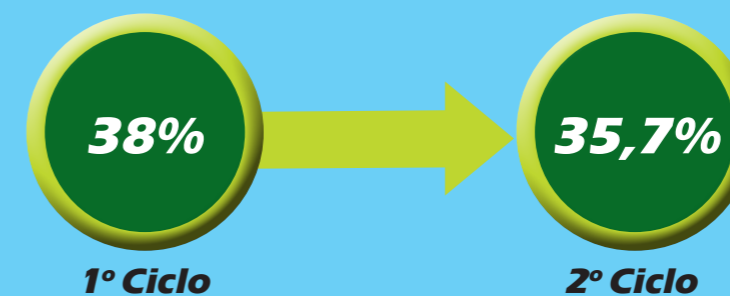
Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Diversos Estados
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Rondônia



21. Tempo de espera para início do atendimento entre 7 e 30 dias

Definição

Porcentagem de usuários entrevistados dos Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que esperam em média entre 7 e 30 dias para começar o atendimento.



Polaridade
Quanto maior, melhor

Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Acre
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Roraima



INDICADORES DE RESULTADOS

20. Avaliação do Usuário dos CEOs - Acolhimento

Definição

Porcentagem de usuários entrevistados dos Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que consideram o atendimento como "muito bom" no quesito 'acolhimento'.



Polaridade
Quanto maior, melhor

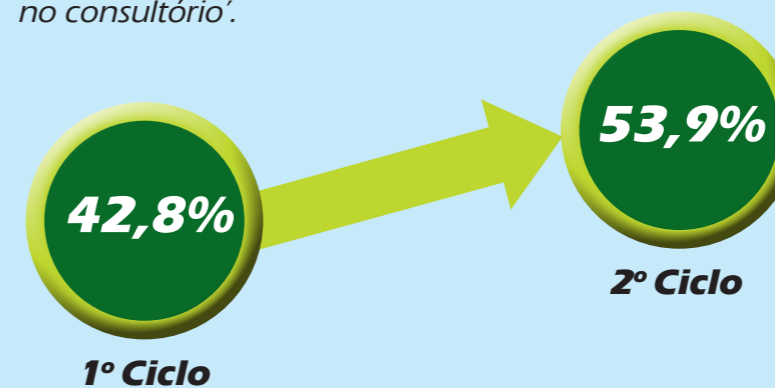
Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Amazonas
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Distrito Federal



22. Avaliação do Usuário dos CEOs - Conforto no Consultório

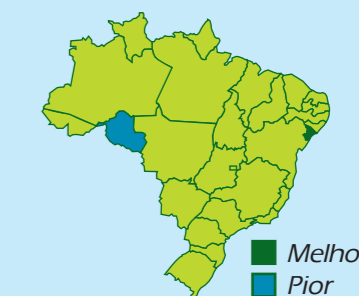
Definição

Porcentagem de usuários entrevistados dos Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que consideram o atendimento como "muito bom" no quesito 'conforto no consultório'.



Polaridade
Quanto maior, melhor

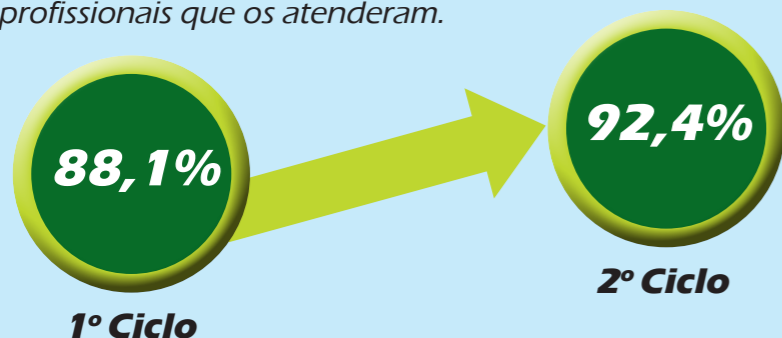
Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Sergipe
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Rondônia



23. Avaliação do Usuário dos CEOs - Recebeu esclarecimentos sobre o tratamento

Definição

Porcentagem de usuários entrevistados dos Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que receberam esclarecimentos sobre o seu tratamento dos profissionais que os atenderam.



Polaridade
Quanto maior, melhor

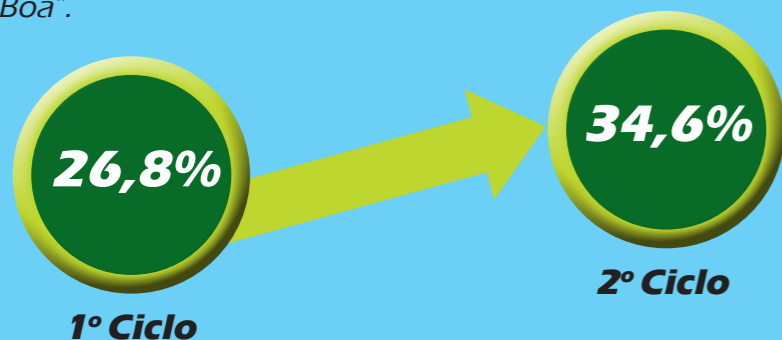
Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Rio de Janeiro
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Roraima



24. Avaliação do Usuário dos CEOs - Instalações

Definição

Porcentagem de usuários entrevistados dos Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que avaliam as instalações físicas do local de atendimento como "Muito Boa".



Polaridade
Quanto maior, melhor

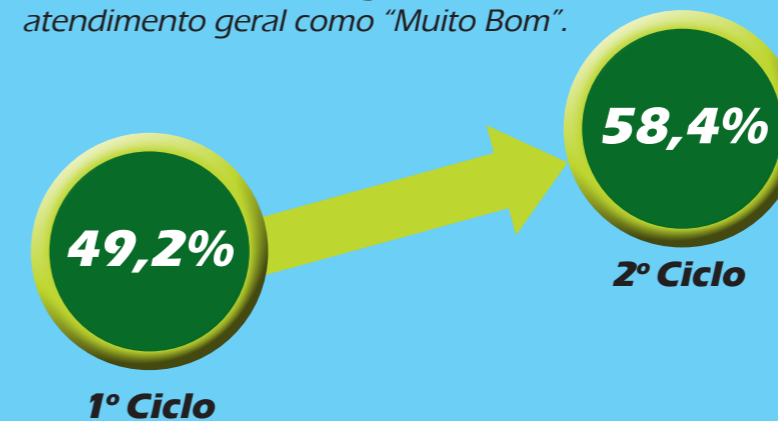
Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Rio Grande do Sul
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Mato Grosso do Sul



25. Avaliação do Usuário dos CEOs - Atendimento

Definição

Porcentagem de usuários entrevistados dos Centros de Especialidade Odontológica no Brasil que avaliam o atendimento geral como "Muito Bom".



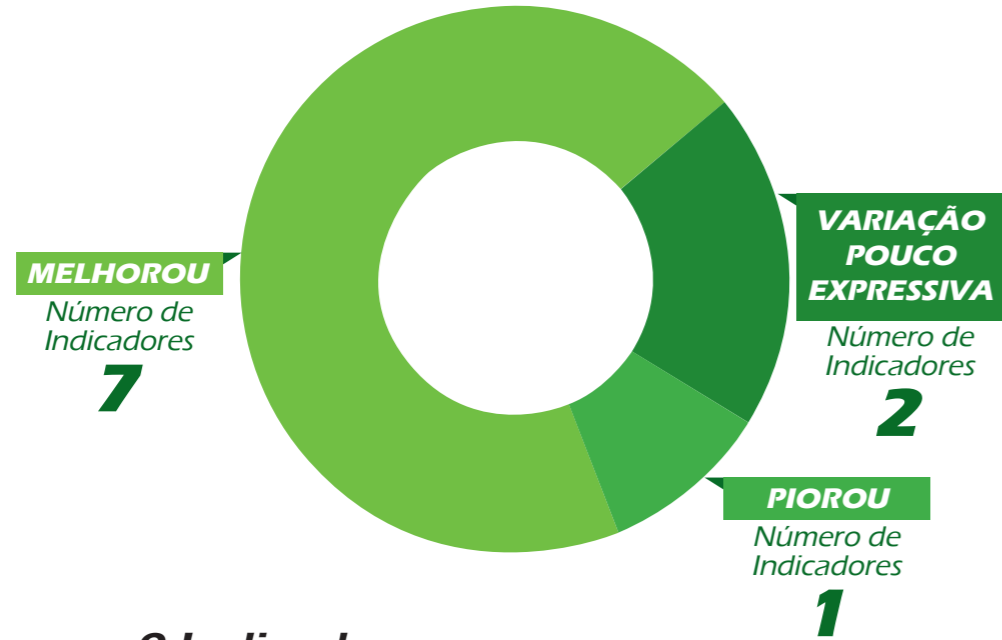
Polaridade
Quanto maior, melhor

Melhor Desempenho no 2º Ciclo
Minas Gerais
Pior Desempenho no 2º Ciclo
Tocantins

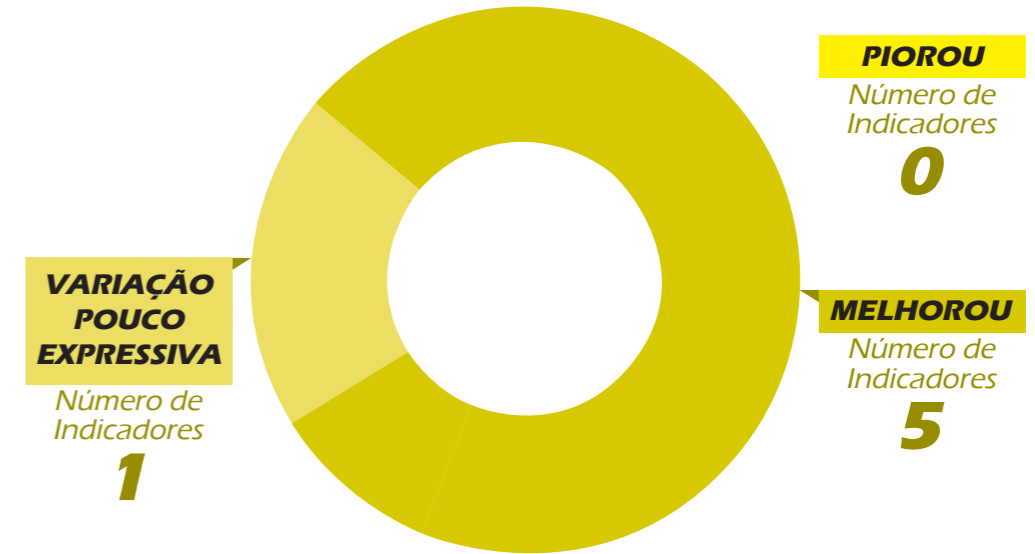


QUADRO RESUMO POR EIXO

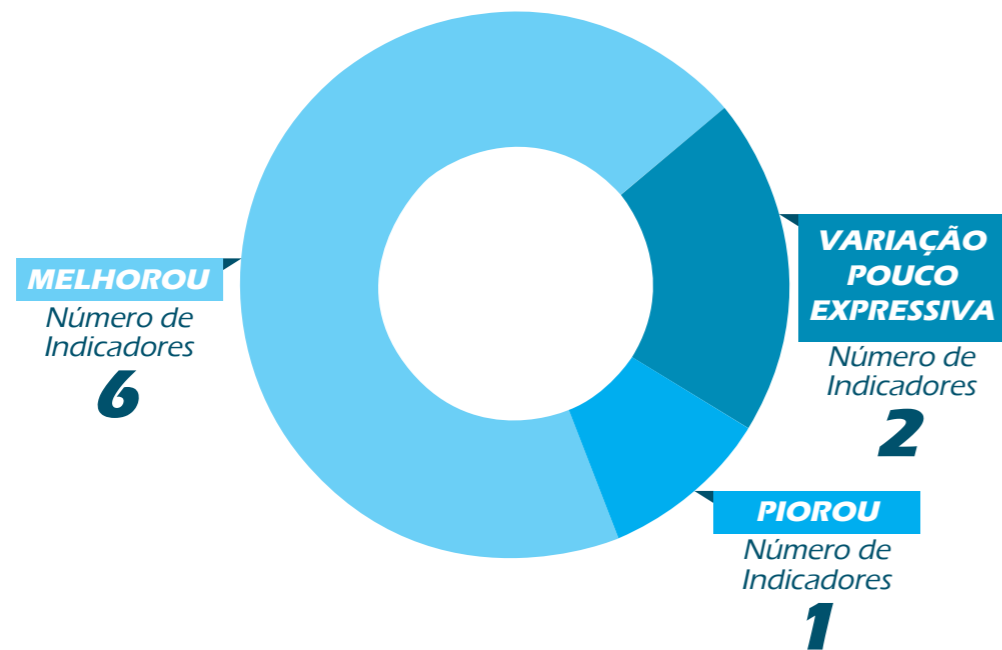
Estrutura - 10 Indicadores



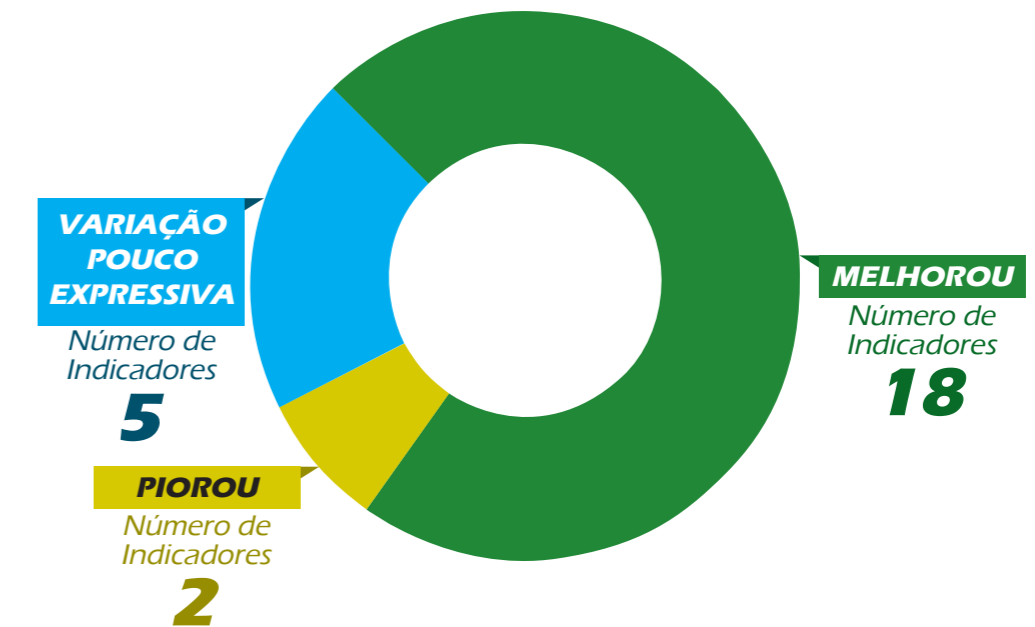
Resultado - 6 Indicadores



Processo - 9 Indicadores



Total - 25 Indicadores



NOTAS METODOLÓGICAS

Módulo	Variável	Descrição da variável
I (estrutura)	Identificação (Tabelas 7a e 7b)	Atribuiu-se 1 à presença e 0 para a ausência de cada um dos 5 itens. Efetuou-se a soma dos itens presentes, gerando uma variável quantitativa discreta (mínimo 0 e máximo 5). A variável foi ainda dicotomizada em: tem todos os 5 itens (1) ou tem ≤ 4 itens (0).
	Acessibilidade (Tabelas 7a e 7b)	Atribuiu-se 1 à presença e 0 para a ausência de cada um dos 4 itens. Efetuou-se a soma dos itens presentes, gerando uma variável quantitativa discreta (mínimo 0 e máximo 4). A variável foi ainda dicotomizada em: tem todos os 4 itens (1) ou tem ≤ 3 itens (0).
	Ambiência (Tabelas 7a e 7b)	Atribuiu-se 1 à presença e 0 para a ausência de cada um dos 7 itens. Entretanto, a variável “existência de ventilador nos consultórios do CEO” não foi considerada na análise – totalizando 6 variáveis (Sala de espera em boas condições de limpeza, piso e paredes são superfícies lisas e laváveis, acústica evita ruídos dos ambientes internos e externos, consultórios com ares condicionados, consultórios em boas condições de uso e limpeza, banheiros em boas condições de limpeza). Efetuou-se a soma dos itens presentes, gerando uma variável quantitativa discreta (mínimo 0 e máximo 6). A variável foi ainda dicotomizada em: tem todos os 6 itens (1) ou tem < 6 itens (0).
	Equipamentos (Tabelas 8a e 8b)	Perguntou-se a todos os CEO sobre a presença (ou não) de 18 equipamentos essenciais em condições de uso. Cada CEO deveria ter, pelo menos, um dos seguintes equipamentos: 1-aparelho de profilaxia com jato de bicarbonato, 2-aparelho de rx odontológico, 3-autoclave, 4-avental de chumbo com protetor de tireóide, 5-bomba à vácuo, 6-caixa de revelação (câmara escura), 7-esfigmomanômetro, 8-estetoscópio, 9-fotopolimerizador, 10-geladeira/frigobar exclusivo para armazenamento de material odontológico, 11-glicosímetro, 12-motor cirúrgico, 13-negatoscópio e 14-seladora. Para os outros quatro (caneta de alta rotação, caneta de baixa rotação, compressor odontológico e mocho odontológico) deveria haver um para cada cadeira do CEO. Dessa forma, dividiu-se o total de cada um desses quatro itens pelo total de cadeiras no CEO. Considerou-se adequada a razão ≥ 1 . Gerou-se uma nova variável contendo a soma dos itens adequados, que poderia variar de 0 (ausência de todos os equipamentos em quantidade adequada) a 18 (presença de todos os equipamentos em quantidade adequada). Assim, a variável foi tratada como qualitativa nominal (“tem todos os itens” ou “ ≤ 17 itens presentes”) e também como quantitativa discreta (0 a 18 itens).

Módulo	Variável	Descrição da variável
I (estrutura)	Insumos (Tabelas 8a e 8b)	Atribuiu-se pontuação “um” para cada item, quando o insumo estava presente (em uso ou no estoque) e “zero” quando ausente em ambos os ambientes. Somou-se o total de itens de insumos presentes. Como foram perguntados aleatoriamente 16 itens por CEO (de um total de 60), a pontuação de cada CEO poderia variar de 0 (ausência de todos os insumos) a 16 (presença de todos os insumos). Considerou-se adequado quando o CEO somava 16 pontos. Assim, a variável foi tratada como qualitativa nominal (“tem todos os itens” ou “≤15 itens presentes”) e também como quantitativa discreta (0 a 16 itens).
	Instrumental (Tabelas 8a e 8b)	Atribuiu-se pontuação “um” para cada item, quando o instrumental estava presente e “zero” quando ausente. Somou-se o total de itens de presentes no CEO. Como foram perguntados aleatoriamente 16 itens por CEO (de um total de 61), a pontuação de cada CEO poderia variar de 0 (ausência de todos os instrumentais) a 16 (presença de todos os instrumentais). Considerou-se adequado quando o CEO somava 16 pontos. Assim, a variável foi tratada como qualitativa nominal (“tem todos os itens” ou “≤15 itens presentes”) e também como quantitativa discreta (0 a 16 itens).
	Impresso (Tabelas 8a e 8b)	Atribuiu-se valor 1 quando a ficha clínica estava presente no CEO (em uso ou no estoque no 1º Ciclo; e em quantidade suficiente no 2º Ciclo) e “zero” quando ausente (em ambos os ambientes no 1º Ciclo). Assim, a variável foi tratada como qualitativa nominal: “tem em uso ou no estoque” ou “não tem o item” no 1º Ciclo; ou “tem em quantidade suficiente” ou “não tem em quantidade suficiente” no 2º Ciclo). Considerou-se a existência de ficha clínica como um marcador da existência de impressos.
II (processo de trabalho)	Horário de funcionamento dos CEO (nova tabela – antiga figura 1)	Variável qualitativa ordinal: (0) % de CEO que funcionam menos de cinco dias na semana ou menos de 2 turnos por dia; (1) % de CEO que funcionam cinco dias na semana e 2 turnos por dia; (2) % de CEO que funcionam mais de cinco dias na semana e mais de 2 turnos por dia.
	Nº de recursos de avaliação utilizados p/ realização do planejamento	Atribuiu-se valor 1 quando o item estava presente e “zero” quando ausente para as variáveis: a) As informações do SIA; b) As informações locais de levantamento epidemiológico; c) As metas de cada especialidade estabelecidas pelo Ministério da Saúde; d) Os desafios apontados a partir da autoavaliação; e) O envolvimento de organizações da comunidade (a parceria e pactuações com a comunidade). Em seguida, uma nova variável foi confeccionada a partir da soma das anteriores.

Módulo	Variável	Descrição da variável
II (processo de trabalho)	Planejamento das ações nos CEO (total de 5 itens – Tabela 14a e 14b)	Atribuiu-se valor 1 quando o item era realizado no CEO, para cada uma das 5 variáveis (i- Realizou planejamento nos últimos 12 meses; ii- Monitora e analisa metas por especialidade; iii- O planejamento das ações inclui os CD; iv- CEO que considera os cinco itens no planejamento; v- Equipes avaliam as ações planejadas/ programadas) e “zero” quando não executado. Em seguida, uma nova variável foi confeccionada a partir da soma das anteriores.
	Nº de temas discutidos nas reuniões das equipes (5 itens)	Atribuiu-se valor 1 quando o item estava presente e “zero” quando ausente para as variáveis: Organização do processo de trabalho e do serviço; Discussão de casos pela equipe (eventos sentinelas, casos difíceis, casos desafiadores); Qualificação clínica com participação de especialistas convidados de Universidades ou de outros serviços; Discussão de projeto terapêutico singular com as Equipes de Saúde Bucal da Atenção Básica; A construção de uma agenda de trabalho semanal, quinzenal ou mensal. Consideramos 998=não. Uma nova variável foi construída a partir da soma dos 5 itens.
	Número de dentistas com formação complementar nas especialidades obrigatórias nos CEO (Tabelas 10a e 10b)	Atribuiu-se valor 1 quando o dentista que trabalhava em uma determinada especialidade possuía a formação complementar de graduação; atualização/aperfeiçoamento; ou especialização/mestrado/doutorado (na área ou em outra especialidade) e “zero” quando ausente. Para as análises foram calculadas as médias de dentistas com a referida formação por região e UF.
	Número de cirurgiões-dentistas segundo o tipo de agente contratante	Para o 1º Ciclo, as categorias de resposta foram agrupadas (soma dos dentistas) considerada exatamente as mesmas opções disponíveis no 2º Ciclo: Administração direta (estadual + municipal); Consórcio intermunicipal de direito (público + privado); Fundação pública de direito (público + privado); Organização social (OS) + Organização da sociedade civil de interesse público (OSCIP); Outros (Entidade filantrópica + Organização não governamental (ONG) + Empresa + Cooperativa + Outro)
	Total de itens realizados para Apoio matricial (Tabelas 13a e 13b)	Para cada um dos 9 itens de apoio matricial, atribuiu-se valor 1 quando o CEO tinha a ação e “zero” quando não. Uma nova variável, então, foi construída a partir da soma dos itens. As respostas 998 foram excluídas da análise para fins de construção da nova variável.

Módulo	Variável	Descrição da variável
II (processo de trabalho)	Existência de protocolo clínico implantado para todas as 10 especialidades (Tabelas 17a e 17b)	Para cada uma das 10 especialidades (Cirurgia, Endodontia, PCNE, Periodontia, Estomatologia, Radiologia, Ortodontia/ Ortopedia, Implante, Prótese e Odontopediatria), atribui-se valor 1 quando o CEO tinha protocolo clínico implantado e “zero” quando não. Uma nova variável, então, foi construída a partir da soma dos itens. As respostas 998 foram excluídas da análise para fins de construção da nova variável.

REFERÊNCIAS

- Brasil. Diretrizes da Política Nacional de Saúde Bucal. Brasília: Ministério da Saúde, 2004. <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/politica_nacional_brasil_sorridente.pdf> [Acessado em: 03/Jun/20].
- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção primária(PMAQ-CEO): Manual Instrutivo do 2º ciclo PMAQ-CEO. Brasília, 2015.
- Brasil. Passo a Passo das Ações da Política Nacional de Saúde Bucal. Brasília: Ministério da Saúde, 2016. <http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/publicacoes/acoes_politica_saude_bucal.pdf> [acessado em: 08/03/21]
- Brasil. Portaria GM/MS nº 1.599, de 30 de setembro de 2015. Dispõe sobre o Programa de Melhoria do Acesso e Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO). Saúde Legis: sistema de legislação da saúde, Brasília, DF.
- DONABEDIAN A. Criteria and standards for quality assessment and monitoring. QRB Qual Rev Bull 1986 v. 12 p. 99-108.
- Felisberto E, Bezerra LCA, Costa JMBS, Alves CKA. Institucionalização da avaliação em Saúde. In: Moysés SM & Góes PSA. Planejamento, Gestão e Avaliação em Saúde Bucal. Porto Alegre (RS): Artes Médicas; 2012. p.149-156.
- Figueiredo N, Goes, PSA. Construção da atenção secundária em saúde bucal: um estudo sobre os Centros de especialidades odontológicas em Pernambuco, Brasil. Cad Saúde Pública. 2009 fev.; 25 (2): 259 – 67.
- Figueiredo N, Goes PSA, Martelli PJJ. Os caminhos da saúde bucal no Brasil: um olhar quali e quanti sobre os Centro de Especialidade Odontológicas (CEO) no Brasil. Recife: Editora UFPE, 2016.
- Figueiredo N, Goes PSA, Martelli PJJ. Relatório do 1º Ciclo da Avaliação Externa do Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (AVE-PMAQ-CEO). Recife: Editora UFPE; 2016.
- Figueiredo, N et al. Avaliação de ações da atenção secundária e terciária de saúde bucal. In MOYSÉS & SJ GOES, PSA. Planejamento, gestão e avaliação em saúde bucal. São Paulo: Artes Médicas, 2012. p.195-209.
- Figueiredo, N et al. O Portal CEO: um experimento em saúde digital à gestão dos Centros de Especialidades Odontológicas. IN: FIGUEIREDO, N & GOES, PSA. O Portal CEO: um experimento em saúde digital à gestão dos Centros de Especialidades Odontológicas. Recife : Ed. UFPE, 2020. p. 16-47.
- GOES et al. Theoretical and Methodological Aspects of the External Evaluation of the Improvement, Access and Quality of Centers for Dental Specialties Program. Pesq Bras Odontoped Clin Integr 2018, 18(1).
- RIOS, Luiza Rahmeier Fietz; COLUSSI, Claudia Flemming. Avaliação dos Centros de Especialidades Odontológicas no Brasil: revisão integrativa de literatura. Saúde & Transformação Social/Health & Social Change, v. 11, n. 2, p. 122-132, 2020.

Anexo 1 - Lista Final dos Avaliadores de Qualidade

Macrorregião	UF	Nome
NORTE	AM	Izabelly Esteves Bittencourt Martins
		Zinalton Gomes de Andrade
	PA	Mayara Sabrina Luz Miranda
		Isabella Oliveira dos Santos
		Helder Henrique Costa Pinheiro
RO	Lorena Ferreira Rego	
TO	Tássia Silvana Borges	
NORDESTE	AL	Cléverton da Silva Santos
		Maria Clara Cavalcanti Campêlo
	BA	Talita Moreira Urpia
		Líliã Paula de Souza Santos
		Wynn timer Marie Lima de Carvalho
		Alana Raabe Carvalho Rocha
		Juliana Bastos Santos Figueira
	Wagner Couto Assis	
	CE	Melinna dos Santos Moreno
		Cinthia Nara Gadelha Teixeira
		Igor Iuço Castro da Silva
		Roberto Haniery Ponte Alves
		Jacques Antônio Cavalcante Maciel
	Sílvia Morgana Araújo de Oliveira	
Mariana Ramalho de Farias		
MA	Guilherme de Jesus Souza Sirino	
	Izabel Cristina Vieira de Oliveira	
PB	Priscila Florentino Silva	
	Danilson Ferreira da Cruz	
	Naiana Braga da Silva	
	Rodolfo de Abreu Carolino	
	Suilane Gomes Martiniano	
Luisiane de Ávila Silva		
PE	Renata Araújo Gomes de Sá	
	Hiuryellen da Silva Xavier	
	Cleysiane Gonçalves Farias	
PI	Geyson Igo Soares Medeiros	
	Thais Torres Barros Dutra	
RN	Jefferson Lopes de Souza	
	Arthur César Gomes Aladim	
SE	Danielle Francesca Dantas Rocha	

Macrorregião	UF	Nome
CENTRO-OESTE	DF	Danuze Batista Lamas Gravina
	GO	Donizete de Castro e Silva
		Cristiane Barbosa dos Santos
		Marcella Silva de Paula
	MS	Inara Pereira da Cunha
	MT	Igor Torres de Barros
SUDESTE	ES	Albina de Fatima Fanni Santos
		MG
		Rafael Almeida Rocha
		Juliana Pereira da Silva Faquim
		Rafaela Reis da Silva
		Timilly Mayra Martins da Cruz
		Luciano Henrique de Jesus
		Ludmilla Custódia Cardoso de Resende
	RJ	Iêda Lenzi Durão
		Graciele Guerra de Andrade
		Daniela Alvine Silva
		Caroline Montez Lima dos Santos
		Caroline Brum Gonzalez
	SP	Oswaldo Luiz Cecílio Barbosa
		Adriana Paula Paiato
		Sonia Regina Cardim de Cerqueira Pestana
		Marcia Yonamine Yanagita
		Maristela Honório Cayetano
		Josevan de Souza Silva
		Rai Matheus Carvalho Santos
Rachel Cesar de Almeida Santos		
Marcelo Moreira de Jesus		
Fernanda Bortolotti		
Mariana Lopes Galante		
Joana Danielle Brandão Carneiro		
Gabriela Battaglia		
Alcir Jose de Oliveira Junior		
Fábio Carneiro Martins		
SUL	PR	Rafael Gomes Ditterich
		Pablo Guilherme Caldarelli
		Ruann Oswaldo Carvalho da Silva
		Daniela Pereira Lima
RS	Lívia Litsue Gushi Corrêa	
	Wolnei Luiz Amado Centenaro	
	Leonardo Vilar Filqueiras	
SC	Diego Anselmi Pires	
	Luiza Rahmeier Fietz Rios	
	Karina Marcon	
	Felipe Miranda	

FINANCIAMENTO



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

COORDENAÇÃO



*Centro Colaborador do Ministério da Saúde
em Vigilância da Saúde Bucal
da Universidade Federal de Pernambuco*

INSTITUIÇÕES PARTICIPANTES



UNIVERSIDADE
FEDERAL
DE PERNAMBUCO



UFRGS
UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO GRANDE DO SUL



UFPB



UFMA
Universidade
Federal do Maranhão



UFMG



FACULDADE DE ODONTOLOGIA
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO



9 786557 870273