

Título da experiência: PRAÇA DE ATENDIMENTO DO CCZ/SP: DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS EM 2014 E 2015.

Tema da experiência: Vigilância em Saúde

Autores

Analice Aprodu Amin Ali ¹, Juliana Anaya Sinhorini ¹

Instituição

¹ PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO - PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO

Resumo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

O Centro de Controle de Zoonoses da cidade de São Paulo (CCZ/SP), instituição designada como Centro Colaborador para treinamento e pesquisa em zoonoses urbanas pela Organização Panamericana de Saúde – OPAS, uma das Gerências da Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA, da Secretaria Municipal da Saúde, tem como missão e atribuição “desenvolver ações de vigilância visando à prevenção, proteção e promoção à saúde pública, atuando no controle das zoonoses, agravos causados por animais e doenças transmitidas por vetores, conforme as diretrizes do Sistema Único de Saúde – SUS”. A estrutura organizacional do CCZ/SP é composta por: Gerência, onde estão ligados o Responsável Técnico, Assessoria, Núcleo de Vigilância Epidemiológica, Núcleo de Informação/Informática e a Praça de Atendimento; e Subgerências Técnicas, que desenvolvem os serviços de Vigilância e controle de animais domésticos (SVCAD); Atenção e controle reprodutivo de cães e gatos (SUACRE); Vigilância, prevenção e controle de fauna sinantrópica (SUSIN); Vistoria zoossanitária (SVZ); Diagnóstico de zoonoses e doenças transmitidas por vetores (LABZOO); Identificação e pesquisa em fauna sinantrópica (LABFAUNA). Além dessas, existem mais duas subgerências voltadas à Administração/Serviços (SUAS) e Gestão de Pessoas/Educação (SUGEPE). A Praça de Atendimento, porta de entrada do CCZ/SP, recebe munícipes, com e sem animais, para encaminhamento a outros setores, quando pertinente, e executa Ordens de Serviço relativas a animais, tais como avaliações para eutanásia, retorno de adotados para orientações, devolução de adotados, resgate e visitação de animais de interesse econômico; além disso, executa Registros de Animais, elaboração de Termos de Encaminhamento para esterilização, atendimento telefônico e orientações, por meio de sistemas informatizados, além de abrir solicitações de atendimento no sistema SAC, que ocorrem em menor escala. Desde 2013, com o Sistema de Informação e Controle de Animais Domésticos (SICAD), foi possível mensurar os atendimentos efetuados também por parceiros, mutirões e Suvis, extraindo relatórios e comparando procura pelos serviços prestados. Para melhor atendimento da demanda do Município de São Paulo, e em virtude da ampla gama de atividades desenvolvidas pelo CCZ/SP, e seguindo um dos pilares do Sistema Único de Saúde – SUS, algumas ações do Centro foram descentralizadas. Entre elas algumas atividades da praça de atendimento (RGA e termos de encaminhamento para esterilização).

OBJETIVOS

Este trabalho tem como objetivo principal demonstrar e analisar os atendimentos prestados na Praça de Atendimento do CCZ/SP, nos anos de 2014 e 2015.

METODOLOGIA

Foi realizado levantamento retrospectivo das demandas (presencial e telefônica) recebidas na Praça de Atendimento do CCZ/SP nos anos de 2014 e 2015. Os dados foram obtidos das planilhas de atendimento de mesa, planilhas de atendimento telefônico e SICAD. As planilhas são relatórios manuais preenchidos pelos servidores no momento do atendimento e ficam arquivadas no setor. Os registros de SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão) não foram contabilizados, por representarem números ínfimos na quantidade de atendimento (menos de 10 ao ano).

RESULTADOS

Em 2014 foram atendidos 16.254 munícipes na Praça de Atendimento do CCZ/SP, em 2015 foram atendidos 18.056 munícipes. Os valores demonstram incremento de 11% entre os anos de 2014 e 2015. Em relação ao atendimento telefônico, houve decréscimo de 45% entre os anos estudados (23.853 munícipes em 2014 e 14.411 munícipes em 2015). Isso pode ser atribuído à reestruturação da central telefônica do CCZ/SP, que ocorreu em 2015, ocasionando o direcionamento mais adequado das ligações que passaram a ser atendidas pelos setores técnicos, dessa forma a Praça de Atendimento recebe apenas ligações específicas a seus serviços. Dos atendimentos presenciais em 2014, 96% (89.428) foram de munícipes interessados em realizar RGA ou retirar termos de encaminhamento para esterilização cirúrgica de cães e gatos, 2,3% (2.150) foram munícipes que abriram Ordens de serviço para atendimento no CCZ/SP e 1,4% (1.256) munícipes interessados em adotar animais no CCZ/SP; em 2015, 93% (51.443) foram de munícipes interessados em realizar RGA ou retirar termos de encaminhamento, 4,6% (2.527) foram munícipes que abriram Ordens de serviço e 2,2% (1.219) munícipes interessados em adotar animais. Pode-se observar que houve decréscimo no número de munícipes que procuram a Praça de Atendimento para executar serviços que foram descentralizados (RGA e termo de encaminhamento para esterilização) e incremento do número de munícipes buscando serviços específicos do CCZ/SP (Ordens de serviço). Houve ainda diminuição do número absoluto de adoções. O número de RGAs realizados é maior que o número absoluto de atendimentos, pois cada munícipe pode registrar até 10 animais por endereço do Município de São Paulo. Houve queda do número de adoções de cães entre os anos de 2014 e 2015, porém aumento do número de adoções de gatos no mesmo período.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O CCZ/SP prima pela atenção e satisfação dos serviços prestados em sua Praça de Atendimento e instalações. A descentralização dos serviços do CCZ/SP para outras regiões do município colaborou e facilitou o acesso dos munícipes aos serviços prestados. Sugerimos ampliação da descentralização, disponibilizando dessa forma para o maior número de munícipes os serviços do CCZ/SP. Muito temos ainda para fazer, mas acreditamos que nossos objetivos estão sendo atingidos.

Referências Bibliográficas

Constituição Federal de 1988 Lei Federal 8.080/90 Lei Federal 8.142/90