

# Praça de Atendimento do CCC/SP: Descrição e Análise das Demandas Recebidas em 2014 e 2015

**Autores:** Ali, A.A.A.  
Sinhorini, J.A.

**Instituição:** Prefeitura de São Paulo  
Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo



## 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, extraíndo 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

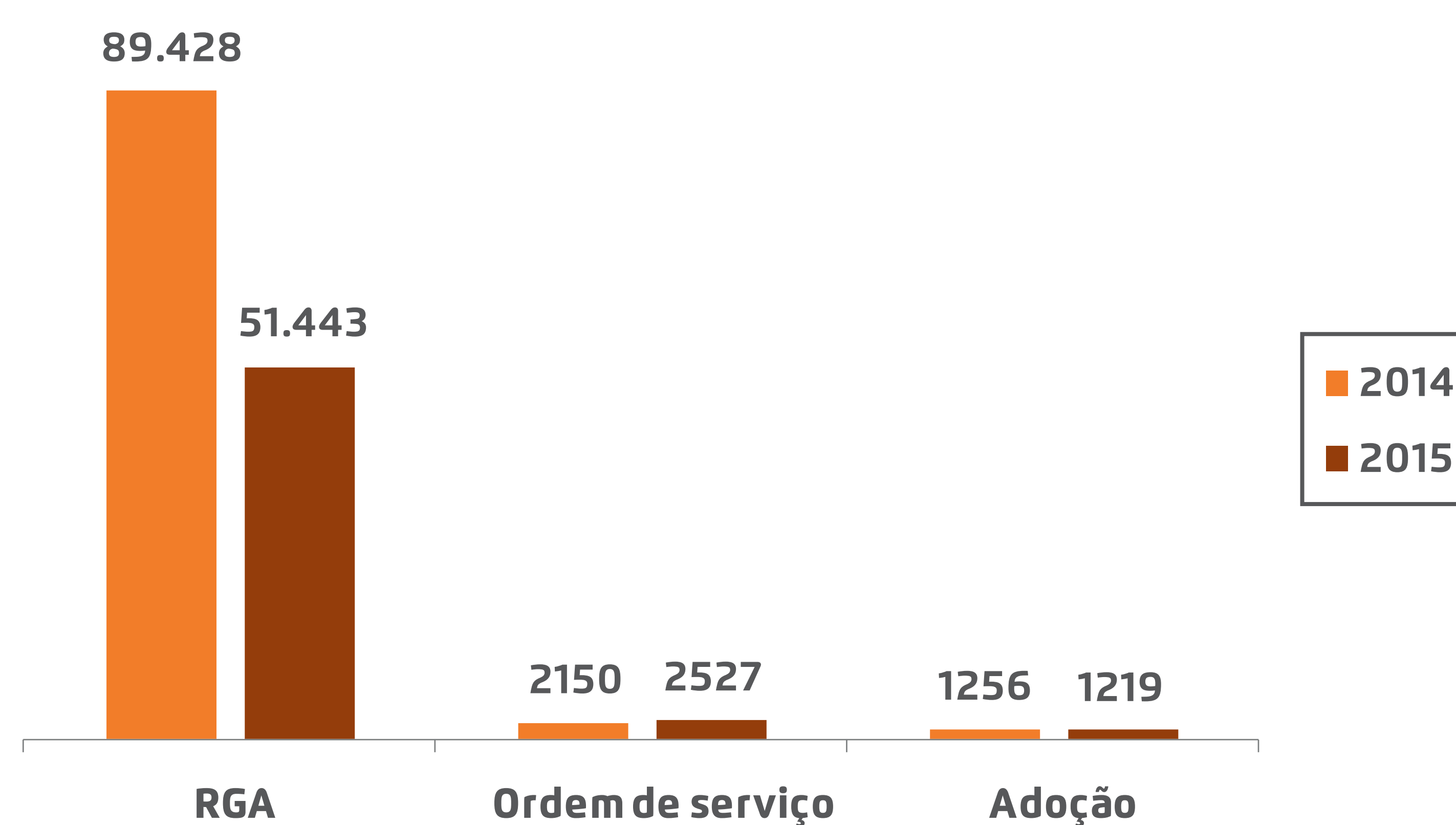
Foi realizado levantamento retrospectivo das demandas (presencial e telefônica) recebidas na Praça de Atendimento do CCZ/SP nos anos de 2014 e 2015. Os dados foram obtidos das planilhas de atendimento de mesa, planilhas de atendimento telefônico e SICAD. As planilhas são relatórios manuais preenchidos 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.

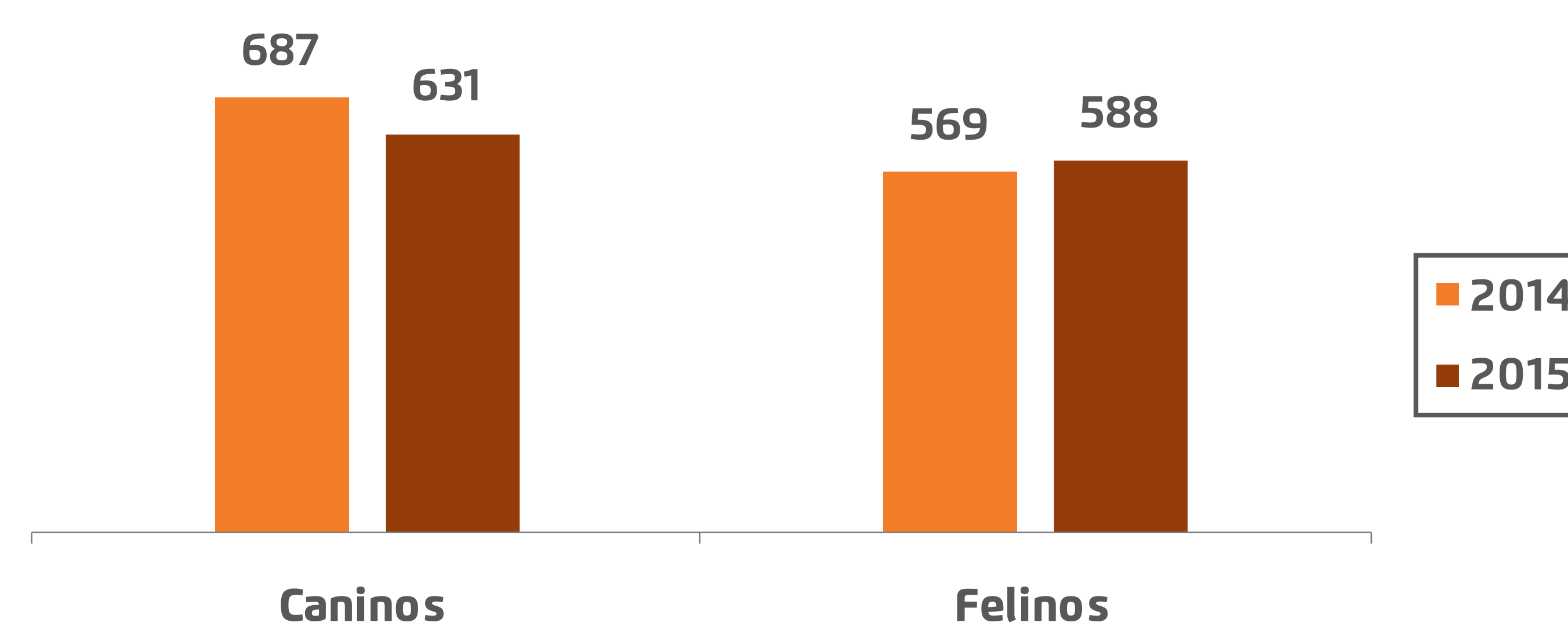
Dos atendimentos presenciais em 2014, 96% (89.428) foram de munícipes interessados em realizar RGA ou retirar termos de encaminhamento para esterilização cirúrgica de cães e gatos, 2,3% (2.150) foram munícipes que abriram Ordens de serviço para atendimento no CCZ/SP e 1,4% (1.256) munícipes interessados 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.

**Gráfico 1:** Número absoluto de atendimentos realizados presencialmente na Praça de Atendimento do CCZ/SP, divididos por serviço, nos anos de 2014 e 2015.



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.

**Gráfico 2:** Número absoluto de adoções de caninos e felinos, nos anos de 2014 e 2015, no Centro de Controle de Zoonoses de São Paulo.



## 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.