

Título: “COMUNICAÇÃO ENTRE MUNÍCIPE E O CENTRO DE VIGILÂNCIA E CONTROLE DE ZONÓSES, UTILIZANDO COMO FERRAMENTA O SISTEMA 156”

Autores:

Falchetti, Priscila Passador^{1**}; Zonaro, Adriano Jhonny Molina^{1*}; Oliveira, Márcia Antonia de^{1*}; Correa, Ivone Maria Marques^{1*}; Maia, Daniel Ferreira^{1**}.

Serviço de Saúde:

(¹) - Centro de Vigilância e Controle de Zoonoses; setor sinantrópicos* e administrativo** - Jundiaí/SP –

Palavras chave:

Informação, solicitação, vigilância, 156, zoonoses.

Introdução

O sistema 156 da Prefeitura Municipal tem como objetivo acolher as informações dos munícipes e alertar as diferentes secretarias sobre ações atinentes a cada pasta. Este serviço existe desde os anos 90 e registra mais de 2,5 milhões de informações prestadas e 350 mil serviços executados. São aproximadamente 40.000 registros anuais para diversas secretarias do município, órgãos e autarquias. A secretaria de saúde recebe aproximadamente 15% dos registros e 70% destes são direcionados para o Centro de Vigilância e Controle de Zoonoses - CVCZ.

Objetivo

Analisar a importância do sistema 156 como (i) canal de comunicação entre a população e o Centro de Vigilância e Controle de Zoonoses e (ii) fonte de dados para avaliações estatísticas.

Metodologia

O registro no sistema 156 pode ser realizado via telefone, balcão de atendimento no paço municipal e internet. Cada munícipe recebe um número de protocolo tendo a possibilidade de pesquisar o andamento de seu pedido a qualquer momento. O serviço de vigilância e controle de zoonoses recebe as informações através do Sistema Integrado de Informações Municipais (SIIM) e de imediato retorna ao sistema a confirmação do acolhimento da solicitação ou denúncia. O prazo para resposta definitiva e os devidos encaminhamentos não deve ultrapassar 30 dias. As solicitações recebidas são distribuídas aos setores competentes: dengue, sinantrópicos, raiva ou núcleo de educação. Conforme o conteúdo de cada solicitação pode ser encaminhado para vistoria zoosanitária, orientação ou execução de serviço, retornando com um relatório conclusivo. A execução da solicitação é redigida no SIIM que gera um relatório onde constam todas as informações técnicas do serviço prestado; este é recebido no sistema 156 e uma resposta é enviada ao munícipe através de email ou via correio. Os serviços são executados por agentes de controle de zoonoses, todos técnicos capacitados, obedecendo aos padrões de excelência em qualidade e tendo como enfoque a educação em saúde.

Resultado

No período de janeiro/2008 a dezembro/2010, o Centro de Vigilância e Controle de Zoonoses atendeu 24.216 solicitações, sendo que 17.221 (71,1%) foram geradas pelo sistema 156. Estas foram redistribuídas nos setores de *raiva* (10,9%), *dengue* (7,6%) e *sinantrópicos* (81,5%). Do total de registros direcionados à Secretaria de Saúde, aproximadamente 70% de todas as solicitações são encaminhadas ao CVCZ. Mais de 90% das solicitações foram atendidas em menos de 30 dias.

Conclusão

Os dados obtidos demonstram que o sistema 156 é uma importante ferramenta de comunicação para o CVCZ, pois otimiza o fluxo de recebimento e distribuição das solicitações, possibilita o registro de dados, agiliza o atendimento ao munícipe e permite que o processo de execução de serviços seja eficiente.

Referências Bibliográficas :

SMCS – Sistema de Atendimento ao Munícipe – Relatório Estatístico de Status – ATRO39, ATR031 – Registros por Secretaria

WWW.jundiai.sp.gov.br – Paulo Roberto de Moraes.

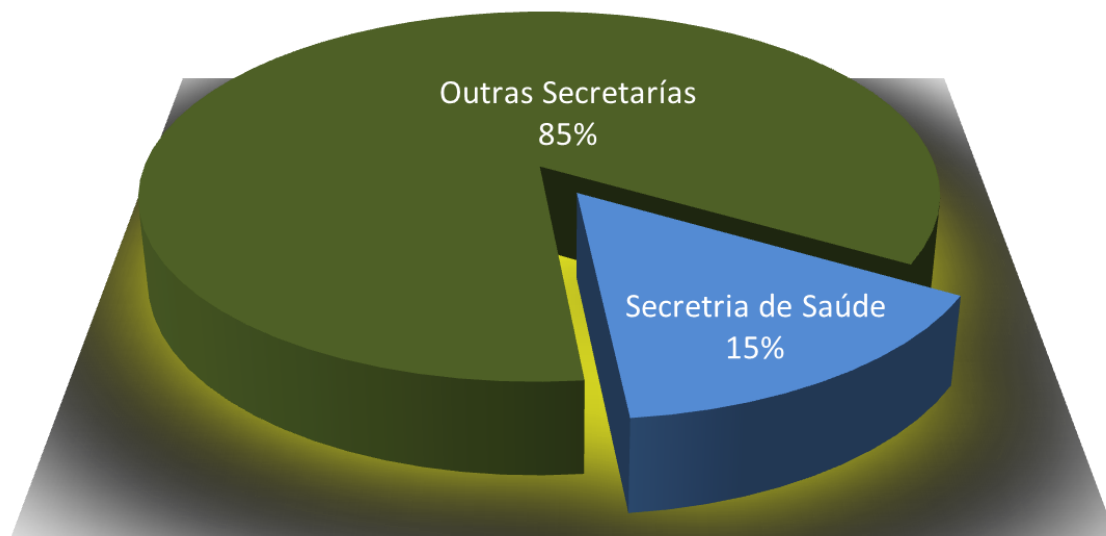
Cijun- Companhia de Informática de Jundiaí – Marcio Carpi

Anexos

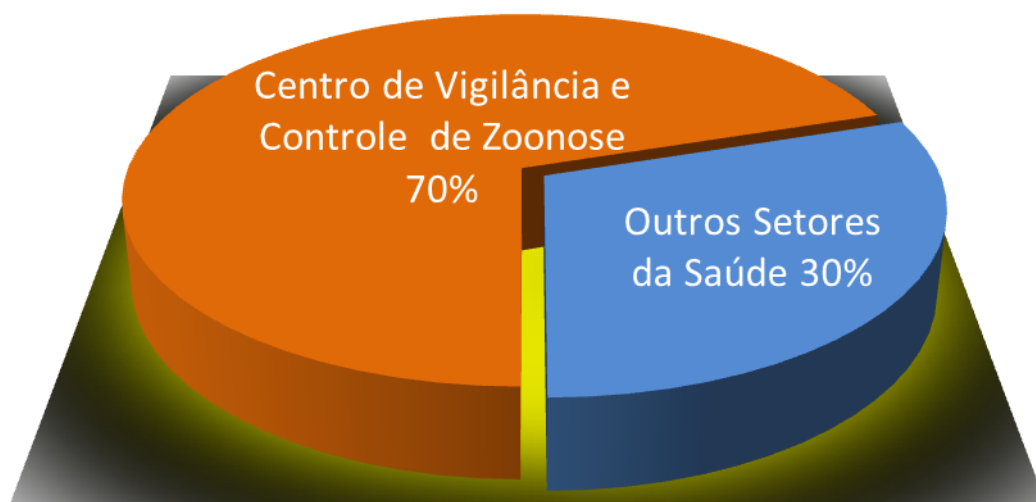
Impresso do sistema 156 para solicitação de serviço		
ATR003 ** 156 - ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE **		
Dados do Solicitante		
Emissão	Hora:	Data de Envio
Atendente		
Nome		
Referência		
Telefone(s)		
E-mail		
Endereço		
Compl.		
Bairro	Município	
CEP		
Inf. do Setor		
Local de Ação		
End. de Ação	Comp.	
Lot. de Ação		
Bairro de Ação		
Assunto		
Órgão		

Modelo da ficha utilizada pelo sistema 156 – Prefeitura de Jundiaí

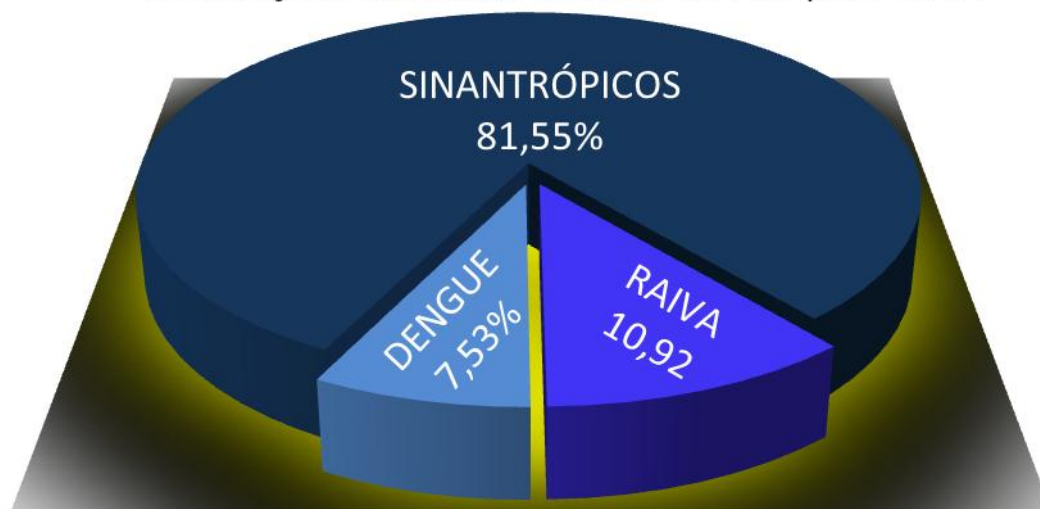
Distribuição das Solicitações do Sistema 156



Divisão das Solicitações na Secretaria da Saúde



Solicitações atendidas através do 156 pelo CVCZ



Solicitações atendidas através do 156 pelo CVCZ