



Como implementar um processo de triagem que prioriza recursos e qualifica o serviço público?

Caso 9
Triagem Avançada voltada ao Manejo de Animais Silvestres

O que é?

Novo protocolo de atendimento às solicitações de resgate de animais silvestres feitas pelo cidadão para a Divisão de Fauna Silvestre da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente da Prefeitura de São Paulo.

Pontos centrais



Otimiza o manejo de animais silvestres, priorizando os que efetivamente precisam de atendimento.



Tem equipe técnica dedicada que implementa atendimento padronizado.

Responsáveis pelo caso



CIDADE DE SÃO PAULO
VERDE E MEIO AMBIENTE

Realização de:



Por que é inovador?



Padroniza atendimento e os encaminhamentos para o animal de forma clara e eficaz.



Articula com diferentes atores estratégias de resgate do animal.



Equipe técnica dedicada ao atendimento traz eficiência e promove educação ambiental.



Utiliza tecnologias acessíveis no atendimento.

Que problemas busca resolver?

- ▶ **Logística:** complexidade e dispêndio de recurso público para resgate e tratamento de animais.
- ▶ **Escopo de trabalho:** não havia priorização dos casos resgate e atendidos.
- ▶ **Protocolo de atendimento:** ausência de protocolo e equipe dedicada ao atendimento dificultava atendimento e acompanhamento das solicitações.

Fatores de sucesso

- ▶ Equipe dedicada ao trabalho de triagem.
- ▶ Delimitação do foco de atendimento.
- ▶ Atendimento ativo.
- ▶ Articulação entre equipes.
- ▶ Educação Ambiental.

Desafios

- ▶ Complexidade do atendimento.
- ▶ Recursos limitados em relação à demanda.
- ▶ Divulgação.

Pilares da Triagem Avançada

Padronização de processos

Institui fluxo para identificação e priorização dos atendimentos.

Articulação e comunicação

Relação com atores envolvidos no manejo da Fauna Silvestre é chave para o encaminhamento das solicitações.

Atendimento ativo

Assegura o melhor encaminhamento possível para cada solicitação.

Resultados



Priorização do atendimento

30%

de aumento ao ano (2014-2018) no número de animais atendidos que estão no foco do trabalho da Divisão de Fauna.

↓ **Queda no atendimento** de animais que não fazem parte da **fauna silvestre** do município.



70%

dos atendimentos realizados no plantão são solucionados apenas com informações e instruções passadas aos cidadãos.