

caso 9

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



o caso da Triagem Avançada voltada ao Manejo de Animais Silvestres

COPI COLA

O que podemos copiar e colar deste projeto?

Realização de:





CIDADE DE SÃO PAULO VERDE E MEIO AMBIENTE

Quem fez o Triagem Avançada

Secretário Municipal	Eduardo de Castro
Secretário Adjunto	Luiz Ricardo Viegas
Chefe de Gabinete	Rodrigo Pimentel Ravena
Coordenadora de Gestão de Parques e Biodiversidade (CGPABI)	Tamires Carla de Oliveira
Diretora da Divisão de Fauna Silvestre	Juliana Laurito Summa
Equipe de atendimento e Triagem Avançada	Brigida Gomes Fries Marcos Rodrigo Abrahams da Costa Nilton Fidalgo Peres Ricardo Gandara Crede Sonia Maria de Amorim



CIDADE DE SÃO PAULO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

SMIT Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia

A Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, através do (011).lab, o laboratório de inovação da Prefeitura de São Paulo, desenvolve um conjunto de ações voltadas para a gestão do conhecimento de práticas inovadoras dos mais de 114 mil servidores públicos da Prefeitura de São Paulo. O CopiCola é uma das iniciativas e tem papel fundamental para fomentar a inovação dentro e fora da Prefeitura de São Paulo.

Agradecemos a todos os profissionais envolvidos por compartilhar os aprendizados relacionados a essa boa prática e, sobretudo, por acreditar na importância da gestão do conhecimento e no potencial de replicabilidade que esta prática tem na administração pública.

SECRETÁRIO
Daniel Annenberg

SECRETÁRIA-ADJUNTA
Marianna Sampaio

COORDENADORES (011).LAB
Fabio Storino
Vitor Fazio

COORDENADORES DO PROJETO
Felipe Maruyama*
Tatiana Perfoli

ASSESSORIA TÉCNICA
Maíra Tatit

*Responsável pela concepção visual do programa CopiCola

Realização



Coordenação: Graziela Luz Castello

Equipe: Daniela Costanzo, Fabio Keinert, Monise F. Picanço, Paula Santos, Priscila Faria Vieira, Tomás Cortez Wissenbach

Design gráfico: Eduardo Asta

Ícones: The Noun Project CCBY ©



Essa licença permite distribuição, adaptação e criação a partir deste material, mesmo para fins comerciais, desde que seja atribuído o devido crédito pela criação original.

Dez.2019



**COPI
COLA**

O CopiCola

O CopiCola é uma iniciativa da Secretaria de Inovação e Tecnologia que visa construir capacidades para inovar através da transferência de conhecimento de servidor para servidor da Prefeitura de São Paulo.

Para quem for copiado, é um jeito importante de sistematizar as práticas que muitas vezes estão apenas na cabeça dos próprios servidores. É também um momento para pensar nos erros e nos acertos das políticas.

Para os interessados em “colar”, é uma chance de conhecer boas práticas, se inspirar e conhecer quem já inovou. Assim, o CopiCola proporciona economia de tempo e de recursos, já que erros podem ser evitados e soluções que funcionaram podem ser copiadas, adaptadas a outros contextos e melhoradas.

Todo conteúdo gerado é aberto para copiar, compartilhar e criar a partir dele para qualquer fim, desde que atribuído o crédito apropriado.

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

CopiCola
CASO

9

APRESENTAÇÃO	6
1. O que é a Triagem Avançada voltada ao Manejo de Animais Silvestres?	8
O projeto	8
Como funciona o manejo dos animais silvestres?	10
Resultados	12
Pontos centrais do programa	13
2. Quais problemas a Triagem Avançada busca resolver?	14
Contexto	14
Problemas	14
Quando fazer/Quando não fazer	15
3. Porque a Triagem Avançada é inovadora?	16
4. Pilares da Triagem Avançada da Divisão de Fauna Silvestre	18
Padronização de processos	19
Articulação e Comunicação	23
Atendimento ativo	25
5. Fatores de sucesso, desafios e aprendizados	27
Fatores de sucesso	27
Desafios	28
Aprendizados	29
6. Como replicar	30
7. Entrevistados	38

Apresentação

O CopiCola é um programa da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo (SMIT) e tem como objetivo identificar, valorizar, sistematizar e registrar projetos inovadores da PMSP para que outros órgãos possam se inspirar e implementar essas práticas. Para tanto, produz materiais sobre os projetos inovadores, apresentando aprendizados e desafios em sua elaboração, implementação e gestão.

Este guia é o nono da série e conta a experiência inovadora de Triagem Avançada voltada ao manejo de animais silvestres da Prefeitura de São Paulo.

O documento contempla seis partes principais para que o leitor possa entender e se inspirar na experiência de triagem com priorização de recursos e qualificação do serviço público.



O que é a Triagem Avançada?

págs. 8 a 13

A Triagem Avançada é o protocolo de atendimento às solicitações de resgate de animais encontrados no meio urbano feitas pelo cidadão para a Divisão de Fauna Silvestre da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente da Prefeitura de São Paulo.

Porta de entrada do processo de manejo de animais silvestres realizado no município, constitui-se como uma inovação de processos ao promover atendimento qualificado às solicitações dos cidadãos, otimizar o resgate e manejo dos animais silvestres, e priorizar recursos da Prefeitura de São Paulo de maneira ágil, articulada e eficiente.



Quais problemas pretende resolver?

págs. 14 a 15

A reconfiguração do processo de manejo de animais silvestres do município tornou a logística para resgate, recebimento e tratamento de animais mais complexa e dispendiosa.

Ela evidenciou a necessidade de um protocolo de atendimento com equipe qualificada dedicada a isso e canais abertos ao cidadão, visando a melhor identificação dos animais, priorização de casos dentro do escopo de trabalho da Prefeitura e otimização dos recursos físicos e humanos da Divisão de Fauna Silvestre.

**3**

Por que é inovadora?

págs. 16 a 17

A Triagem Avançada é uma inovação em processos que trouxe maior padronização para o atendimento ao cidadão, com categorização clara e eficaz dos encaminhamentos para os animais.

Promove atendimento ativo ao cidadão, acompanhando cada solicitação e oferecendo instrumentos para a população colaborar com o trabalho de atendimento dos animais silvestres. Usa tecnologias acessíveis, como aplicativos de comunicação por internet, para otimizar a comunicação interna e externa durante o processo de atendimento.

**4**

Quais são os pilares da Triagem Avançada?

págs. 18 a 26

São três pilares. A padronização dos processos, que instituiu um fluxo de atendimento para a identificação e priorização dos animais a serem atendidos.

A Articulação e Comunicação entre a equipe de triagem e demais atores envolvidos no manejo da Fauna Silvestre, chave para o encaminhamento das solicitações.

O Atendimento ativo, que assegura o melhor encaminhamento possível para cada solicitação.

**5**

Fatores de sucesso, desafios e aprendizados

págs. 27 a 29

Os fatores de sucesso são: equipe técnica dedicada ao trabalho de triagem, delimitação do foco de atendimento, promoção de atendimento ativo e trabalho em rede com outras equipes. Os desafios enfrentados são: complexidade do atendimento ao cidadão, recursos limitados em relação à demanda e comunicação e divulgação do atendimento à população. Os aprendizados estão relacionados à construção de empatia durante o atendimento, ao acompanhamento das solicitações, à identificação do estado do animal e ao uso de ferramentas tecnológicas acessíveis.

**6**

Como replicar?

págs. 30 a 37

O guia traz um material de apoio para o leitor começar o processo de replicar o protocolo de atendimento da Triagem Avançada, dando ferramentas para a identificação dos processos necessários para a constituição de um atendimento padronizado às solicitações dos cidadãos que prioriza recursos de maneira dialogada e eficiente.

1

O que é a Triagem Avançada?

O projeto

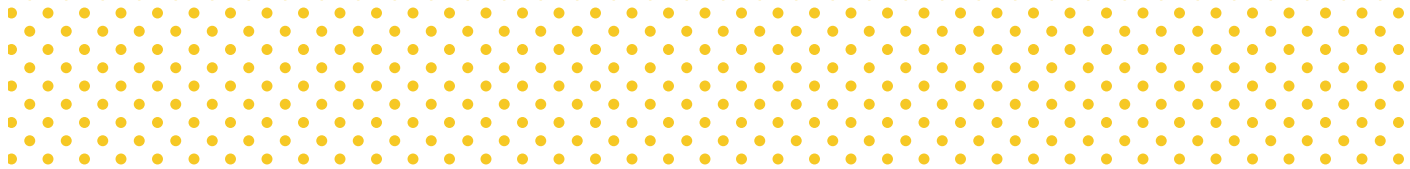
A **Triagem Avançada** é um protocolo de atendimento às solicitações do cidadão de resgate de animais encontrados no meio urbano. Ela é uma fase crítica do processo de manejo de animais silvestres, isto é, a manipulação ou manuseio de espécimes silvestres, em qualquer fase de seu desenvolvimento, objetivando resgate, tratamento e destinação para soltura ou cativeiro. Realizada pela Divisão de Fauna Silvestre da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente da Prefeitura de São Paulo, a **Triagem Avançada** é a porta de entrada desse fluxo de manejo. É o processo decisório constituído na Triagem que priorizará os recursos e qualificará o tipo de atendimento que será realizado a cada animal envolvido nas demandas dos cidadãos.

A cidade de São Paulo convive com grande número de animais silvestres no meio urbano representando, cotidianamente, um risco para a saúde dos cidadãos e a integridade dos animais. Com o avanço das intervenções humanas no território, a cidade de São Paulo observou um aumento progressivo no atendimento a animais silvestres ao longo das últimas décadas, chegando atualmente a um atendimento de mais de 5 mil ocorrências por ano.

O serviço de manejo de animais silvestres era feito na Unidade Ibirapuera. Para lidar com o aumento da demanda por esse serviço, a Prefeitura criou, em 2014, o Centro de Manejo e Conservação de Animais Silvestres **(o CeMaCAS)**.

O Centro de Manejo e Conservação de Animais Silvestres é um Centro de Triagem de Animais Silvestres (CETAS).

Os Centros de Triagem de Animais Silvestres são unidades responsáveis pelo manejo dos animais silvestres que são recebidos de ação fiscalizatória, resgate ou entrega voluntária por particulares. Têm a finalidade de receber, identificar, marcar, triar, avaliar, recuperar, reabilitar e destinar esses animais silvestres, com o objetivo maior de devolvê-los à natureza, ainda que também façam a destinação para cativeiros. O CeMaCAS age de acordo com as instruções normativas do IBAMA e do Governo do Estado de São Paulo.



Localizado no Parque Anhanguera, passou a concentrar a maior parte das atividades de manejo dos animais silvestres. Essa mudança permitiu um aumento da capacidade de atendimento de animais e evidenciou a necessidade de otimizar esse serviço.

Isso porque verificou-se que as equipes despendiam recursos e perdiam eficiência com o recebimento e manejo de animais fora do escopo de trabalho (animais domésticos ou animais silvestres não pertencentes à fauna do município de São Paulo). Além disso, não havia equipe dedicada ao atendimento das solicitações dos cidadãos. Esse atendimento acontecia por rodízio de funcionário que, sem padronização, dificultava o acompanhamento dos casos e seus encaminhamentos e gerava diferenças no contato com o cidadão, que não via o seu problema resolvido adequadamente.

Neste contexto, a Triagem Avançada voltada ao manejo dos animais silvestres na cidade de São Paulo teve como foco a interação com o cidadão. Essa inovação de processos promove atendimento qualificado às solicitações dos cidadãos e otimiza o resgate e manejo dos animais silvestres, priorizando aqueles dentro do escopo de trabalho da Prefeitura de São Paulo de maneira ágil, dialogada e eficiente.



Como funciona o manejo dos animais silvestres?

Situação de enfrentamento ambiental

Cidadão entra em contato com a Prefeitura de São Paulo pelos diferentes canais de comunicação disponíveis: telefone, e-mail, números de celular para comunicação via aplicativo de mensagens instantâneas e as centrais de atendimento da guarda civil municipal e da Prefeitura (153 e 156, respectivamente).

Triagem Avançada

- ▶ Porta de entrada do fluxo de atendimento ao animal silvestre do município de São Paulo.
- ▶ Realizado por equipe técnica qualificada em revezamento de plantão.
- ▶ Atende as solicitações dos cidadãos através do uso de telefone, internet e tecnologias acessíveis à população.
- ▶ Identifica a espécie e estado do animal para saber se o atendimento está no escopo de trabalho da Prefeitura (animal silvestre do município de São Paulo).
- ▶ Avalia necessidade e orienta o processo de resgate do animal.

Resgate ou entrega

- ▶ Realizado pelo cidadão ou pela Guarda Civil Municipal Ambiental
- ▶ Prevê cuidados específicos para a contenção e transporte do animal.
- ▶ É orientado e realizado em diálogo com a equipe da Triagem Avançada.

Recebimento

- ▶ Animal pode ser entregue na Unidade Ibirapuera ou **CeMaCAS**
- ▶ Registra a entrada do animal da Divisão de Fauna
- ▶ Realiza uma primeira avaliação dos agravos sofridos pelo animal recebido.
- ▶ Tratamento ambulatorial pode ser realizado no recebimento na Unidade Ibirapuera.

Animais vindos de processo de apreensão pela guarda ou polícia ambiental passam pelo mesmo fluxo de manejo separados dos demais, no CeMaCAS (seção do Quarentenário).

Tratamento clínico

- ▶ Realizado sobretudo na unidade do CeMaCAS, que possui uma clínica equipada para procedimentos e tratamentos mais complexos.
- ▶ Avança na identificação dos agravos do animal, através de exames, para saber se o animal está:
 - Em bom estado de saúde sem necessidade de tratamento: encaminhado para a soltura imediata ou reabilitação.
 - Ferido, com chance de soltura: inicia-se tratamento.
 - Com ferimentos incapacitantes que comprometem chance de sobrevivência ou soltura: eutanásia.
- ▶ Tratamento do animal até o momento em que ele se torna saudável.

Reabilitação

- ▶ Realizada no CeMaCAS, objetiva a soltura do animal silvestre na natureza.

- ▶ Visa a reversão do amansamento e domesticação de animais silvestres.
- ▶ Promove mudança de comportamento dos animais e melhoria do seu condicionamento físico.
- ▶ Reabilita o animal em relação a habilidades necessárias à vida livre, como caça e vôo.

Destinação

- ▶ Viabiliza a volta do animal à vida livre ou um destino de cativeiro adequado (como zoológicos).
 - Reabilitação bem-sucedida: soltura do animal na natureza.
 - Animal não reabilitado: enviado para cativeiros.
- ▶ Em caso de repatriamento do animal, ou seja, de envio do animal para seu habitat de origem em outras regiões do estado ou país, realiza a destinação em conjunto com outros centros de triagem e reabilitação parceiros.

Apoiam o trabalho do manejo dos animais silvestres: o laboratório, com estudos laboratoriais, exames e necropsias; a nutrição, com o preparo da alimentação dos animais; a biologia, com o inventário que fazem da distribuição da fauna na cidade e a preventiva, com informações sobre circulação de doenças e locais com potenciais agravos a fauna silvestre.

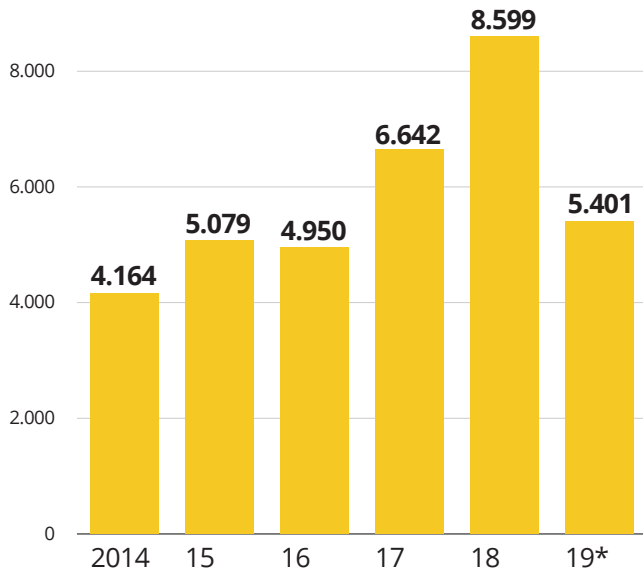


Importante

O fluxo do manejo dos animais silvestres não é unidirecional. Um animal pode necessitar de tratamento clínico em outros momentos do fluxo ou regredir em sua reabilitação quando já está no processo de destinação, precisando voltar para os outros setores.

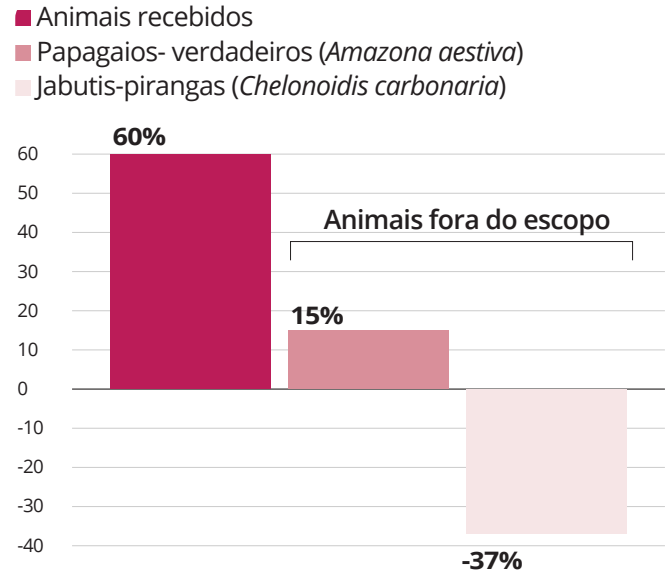
Resultados

Aumenta o número total de animais atendidos...

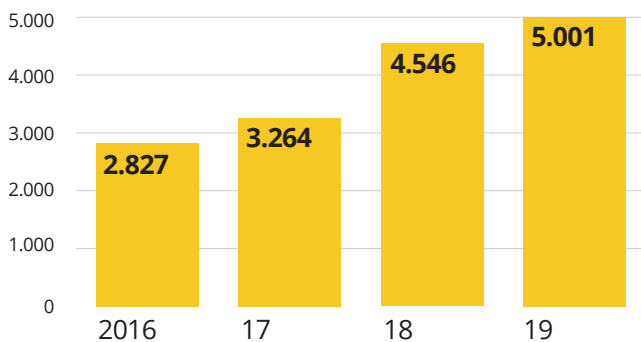


*Números Parciais até outubro de 2019.

...mas diminui os atendimentos daqueles fora do escopo da Divisão de Fauna entre 2014 e 2017

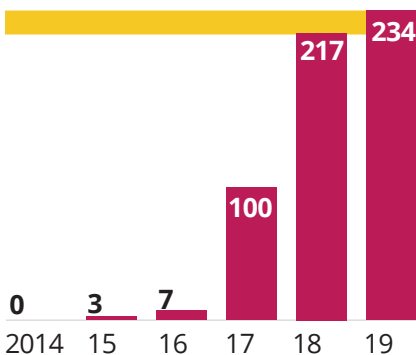


Aumenta os atendimentos realizados



70%

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



Crescem as solturas imediatas sem passagem pelo CeMaCAS. Isso permite o uso dos recursos onde é necessário e diminui o stress do animal, que deixa de sofrer intervenções desnecessárias.

Animais recebidos

52,79% do total recebido pela Divisão de Fauna voltaram à natureza (2014 e 2018).

Pontos centrais do programa



Otimiza o manejo dos animais silvestres

Atender os animais que efetivamente precisam de atendimento e são da fauna silvestre do município de São Paulo desonera o Centro de Manejo dos Animais Silvestres de atendimento que não é o foco do seu trabalho, permitindo melhor uso dos recursos humanos e financeiros.



Equipe qualificada

Atender as solicitações dos cidadãos envolve conhecimentos e habilidades específicas relacionadas à capacidade de compreender o problema do cidadão que aciona o serviço, articular e mobilizar conhecimentos técnicos e dar o encaminhamento e orientação adequados.



Equipe destacada para o atendimento

Destacar uma equipe para o atendimento permite padronizar o atendimento, dando espaço para o acúmulo de aprendizados coletivos e alinhamento contínuo entre os membros da equipe.



Articulação das equipes para atendimento ao cidadão

O atendimento eficiente promovido pela Triagem Avançada depende de um fluxo ágil de informações entre as diferentes equipes envolvidas no manejo de animais silvestres, que colaboram com a identificação dos animais envolvidos nas solicitações e informam sobre a capacidade de atendimento e localidades para a soltura imediata.



Educação ambiental da população

O atendimento promove educação ambiental do cidadão, que aprende durante o atendimento sobre a fauna silvestre do município de São Paulo e sobre os cuidados que devem ser tomados com o animal silvestre. A orientação adequada assegura, dessa forma, a priorização para os casos de urgência, bem como informações úteis que minimizam os riscos ao cidadão e ao animal.

2

Quais problemas a Triagem Avançada busca resolver?

Contexto

O manejo de animais silvestres realizado pela Divisão de Fauna Silvestre foi instalado inicialmente na Unidade Ibirapuera, tendo a partir da década de 2000 também uma seção de reabilitação dentro do Parque Anhanguera. Com o passar dos anos, a unidade do Ibirapuera foi ficando pequena para a demanda que existia de manejo dos animais silvestres.

Entre 2006 e 2012, recursos oriundos da comercialização de créditos de carbono e compensação ambiental da Secretaria do Verde e do Meio Ambiente – SVMA possibilitaram a construção da estrutura que, desde 2014, é o CeMaCAS.

A inauguração do CeMaCAS trouxe mudanças substantivas para a organização do trabalho de manejo dos animais silvestres. O atendimento clínico, a reabilitação, a destinação e mesmo o manejo dos animais silvestres vindos de apreensão passaram a ser realizados nesta unidade, sem passagem necessária pela Unidade Ibirapuera.

Localizada em Perus, região noroeste da cidade, a nova unidade trouxe ganhos substanciais de infraestrutura para o manejo de animais silvestres do município de São Paulo, trazendo maior capacidade de atendimento aos animais para a Prefeitura de São Paulo. Em contrapartida, havia uma preocupação em se manter algum contato com o manejo de animais também na Unidade do Ibirapuera, pois a nova Unidade,

localizada em área mais remota da cidade, poderia inibir a entrega de animais silvestres recolhidos pela população com necessidade de tratamento.





Além disso, o aumento da estrutura física para o atendimento de animais aconteceu em um momento de redução de equipe da Divisão de Fauna Silvestre, com parte dos funcionários transferidos para outras partes da Secretaria ou em processo de aposentadoria.

Problemas




- ▶ A inauguração do CeMaCAS ampliou a capacidade de atendimento aos animais, mas trouxe consigo novos desafios. As equipes de manejo passaram a atuar em dois locais distantes um do outro (a unidade do Ibirapuera foi mantida pois era referência para parte da população) e a logística para o resgate, recebimento e tratamento de animais se tornou mais complexa e dispendiosa.
- ▶ O aumento da estrutura física obtido pelo CeMaCAS não veio acompanhado de um aumento dos recursos humanos disponíveis, concentrando todas as atividades de manejo de animais em poucas pessoas. Essa condição trazia a necessidade de priorização dos casos de animais que deveriam ser atendidos.

- ▶ Ausência de um protocolo claro de atendimento, com equipes qualificadas dedicadas ao atendimento e canais abertos ao cidadão, trazia diferentes problemas para o atendimento ao cidadão e para o manejo dos animais silvestres como um todo.
 - O cidadão não obtinha informações adequadas sobre como encaminhar sua solicitação, o que gerava reclamações sobre o serviço.
 - O acompanhamento dos casos era falho (muitas vezes não se sabia se a ocorrência havia sido encaminhada);
 - A Divisão de Fauna Silvestre recebia solicitações de resgate que não faziam parte do seu escopo, despendendo recursos humanos e físicos que poderiam ser mais bem aproveitados.
 - O atendimento era feito com uso exclusivo de telefone e por pessoal sem conhecimento técnico necessário, o que dificultava a identificação dos animais silvestres citados nas solicitações dos cidadãos.

Quando fazer

-  Necessidade de priorização dos recursos humanos e físicos do setor.
-  O atendimento de solicitações precisa ser priorizado a partir de um escopo de trabalho definido.
-  O processo de atendimento a solicitações não está claro, precisando ser reconstituído e implementado.
-  Dificuldade de acompanhamento das solicitações recebidas.

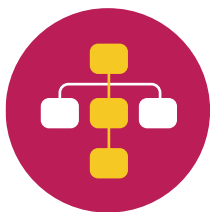
Quando não fazer

-  Atendimento realizado é coerente com os recursos físicos e quantidade de funcionários existentes.
-  Já existe um processo de padronização e acompanhamento de solicitações.
-  Não há recebimento de solicitações de atendimento fora da definição de escopo do trabalho realizado.

3

Por que a Triagem Avançada é inovadora?

A Triagem Avançada é o primeiro contato que a Divisão de Fauna Silvestre tem com um potencial caso de atendimento a animal silvestre. A forma em que essa atividade foi organizada reconfigurou o atendimento à população, o processo de priorização para o resgate e recebimento de animais dentro da Divisão de Fauna e o uso de recursos humanos e financeiros do manejo de animais silvestres.



Inovação em processos: trouxe maior padronização para o atendimento ao cidadão, promovendo uma categorização dos encaminhamentos para o

animal clara e eficaz.



Atendimento ativo: A triagem muda o processo de atendimento ao cidadão, que vai além de receber a demanda. Implica em identificar e investigar o

estado do animal e construir junto ao cidadão e a guarda civil municipal as estratégias para realização do resgate. E, dessa forma, assegurar que o melhor encaminhamento possível foi realizado para cada solicitação.



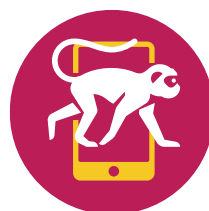
Reconhecimento da importância do atendimento: dedicar uma equipe ao atendimento às solicitações dos cidadãos permitiu identificar gargalos

no atendimento aos animais, promover a educação ambiental e trazer eficiência para os outros passos do manejo dos animais silvestres.



Participação do cidadão: a Triagem Avançada busca instruir o cidadão a compreender o problema do animal e colaborar com seu processo de entrega.

A colaboração do cidadão e construção conjunta de estratégias de acondicionamento dos animais realizadas pelo próprio cidadão aumentam as chances de que o animal chegue vivo e em melhores condições para o tratamento.



Uso de tecnologias acessíveis no atendimento: o uso de aplicativos de comunicação por internet que permitem otimizar a comunicação

interna e externa, em especial o envio de fotos colabora com a identificação dos animais encontrados pelos cidadãos, se constituindo como uma ferramenta importante para o processo de triagem.

Compare

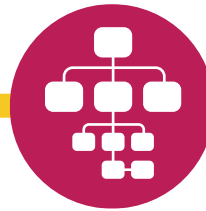
		Antes Receber para triar	Depois Tria para receber
Equipe	Estruturação	A equipe que realizava o atendimento era rotativa entre todos os funcionários da Divisão da Fauna, o que dificultava o encaminhamento das solicitações	Seleção de equipe de funcionários dedicados ao atendimento
	Qualificação	Por não haver equipe técnica destacada, a qualificação da equipe para o trabalho de atendimento variava muito de acordo com o rodízio	Equipe qualificada para o atendimento, com diversidade na sua formação e experiência em atendimento
	Articulação	Não havia articulação entre equipes necessárias para o recebimento e encaminhamento de animais	Articulação entre as equipes permite organização e atividades de melhor qualidade
Protocolo de atendimento		Não havia	Foi implementado, o que trouxe padronização para o atendimento e permitiu a priorização dos animais que devem ou não serem atendidos
Relação com o cidadão	Acompanhamento das solicitações	Difícil, pois não havia identificação do histórico da solicitação	Padronizado e registrado de maneira simples, com fácil acesso de toda a equipe
	Comunicação	Poucos canais de atendimento, com variabilidade das orientações fornecidas ao cidadão, que muitas vezes não conseguia resolver sua solicitação no primeiro atendimento	Otimização nos canais de comunicação e padronização nas orientações fornecidas para o encaminhamento do animal
Influência do escopo de trabalho da Divisão de Fauna		Mínima. Animais fora do escopo eram recebidos, gerando problemas em relação ao atendimento e destinação posterior	Eixo que orienta o trabalho de triagem. Animais fora do escopo não são recebidos e cidadão recebe orientação da melhor destinação para o animal
Recebimento de animais		Era realizado frequentemente sem contato prévio do cidadão	Implementação de autorização prévia da equipe da Divisão de Fauna para o recebimento
Planejamento do trabalho cotidiano		Não havia, pois animais chegavam sem previsibilidade	Informação prévia sobre recebimento e condições do animal permitiu planejamento da equipe
Resgate		Imprevisível, com desperdício de recursos. Como não se sabia a situação do animal, muitas vezes a viatura se deslocava e o animal já tinha fugido ou não era do escopo de trabalho	Triagem de casos que não precisam de atendimento e resgate institucionalizado na parceria com a GCM evita deslocamentos e intervenções na vida do animal desnecessários
Educação Ambiental		Não previsto	Orientação ao cidadão multiplica o conhecimento ambiental

4

Pilares da Triagem Avançada



A Triagem Avançada se estrutura a partir das seguintes peças



Padronização dos processos

Constitui um fluxo de atendimento e procedimentos necessários para a identificação e priorização dos animais a serem atendidos.



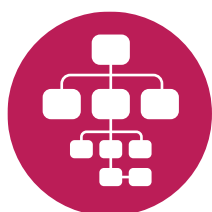
Articulação e Comunicação

O relacionamento entre a equipe de triagem e os demais atores envolvidos no trabalho de manejo da fauna silvestre é chave para o processo de priorização dos animais a seres recebidos e consequente direcionamento dos recursos disponíveis para o atendimento dos animais resgatados.



Atendimento Ativo

Dá acompanhamento a cada uma das solicitações dos cidadãos, oferecendo também instrumentos à população para colaborar com o trabalho de atendimento dos animais silvestres.



Padronização de Processos

A Triagem Avançada implementou um protocolo de atendimento às solicitações dos cidadãos de resgate de animais encontrados no meio urbano.

Após o contato do cidadão pelos diferentes canais de atendimento da **Divisão de Fauna Silvestre**, inicia-se um fluxo de atendimento à solicitação, que coleta as informações necessárias para identificar a espécie, a situação e o procedimento necessário para cada um dos animais envolvidos nas solicitações dos cidadãos.

As informações coletadas buscam garantir que as atividades de manejo de animais silvestres da cidade de São Paulo se ocupem apenas do que está em seu escopo de trabalho: atendimento a animais da fauna silvestre nativa da cidade de São Paulo que estejam em situação de risco ou necessitem de tratamento.



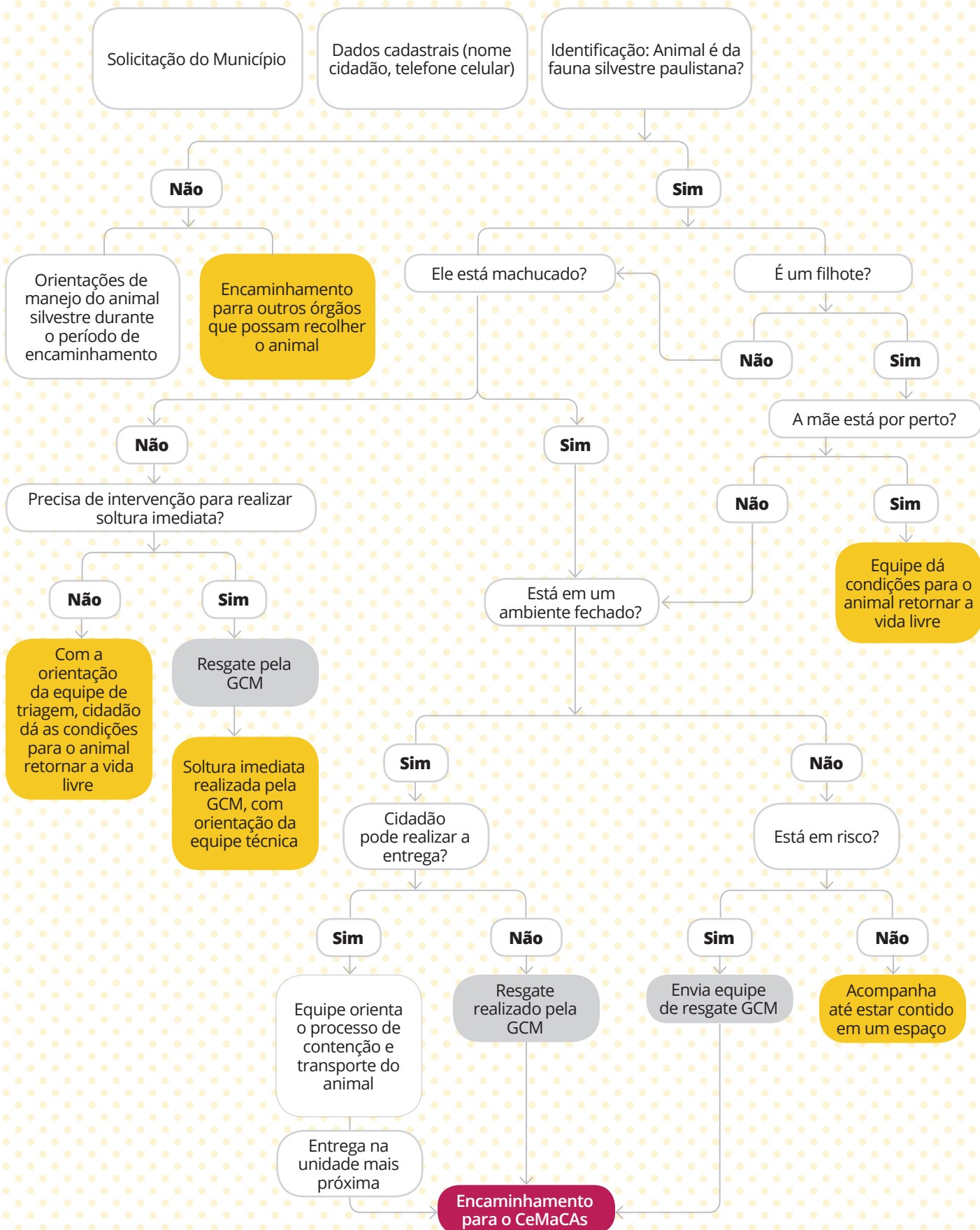
Importante

Divisão de Fauna Silvestre

Para atender o cidadão, a **Divisão de Fauna Silvestre** disponibiliza diferentes meios de comunicação: telefone, e-mail, números de celular para comunicação via aplicativo de mensagens instantâneas, as centrais de atendimento da guarda civil municipal e da Prefeitura (153 e 156, respectivamente).

Fluxo de atendimento da triagem

- Envolvimento da Guarda Municipal
- Destinado ao CeMaCAS
- Animal triado, sem entrada no CeMaCAS



A identificação do animal é o primeiro momento decisório do fluxo de atendimento.

- Necessária para se descobrir se aquela solicitação está no escopo de trabalho da Divisão de Fauna, ou seja, se envolve um animal da fauna nativa do município.
 - Descrições, fotos e vídeo enviados pelo cidadão via aplicativo de mensagens instantâneas para a equipe de triagem permitem identificação da espécie.
 - Caso o animal não seja da fauna silvestre da cidade de São Paulo, a solicitação será encaminhada para outros órgãos que possam receber essa demanda e serão dadas orientações ao cidadão de como proceder com o animal.
- ▶ As perguntas do fluxo são fundamentais para avaliar a necessidade de resgate do animal pela GCM e entrada no CeMaCAS. Dos 8 caminhos mapeados pelo fluxo, 3 deles tem como destino o CeMaCAS (rosa) e 3 envolvem o resgate pela guarda (cinza). Os demais nem mesmo chegaram a envolver outra equipe do município para atendimento ao animal, trazendo assim uma eficiência e priorização de recursos.
- ▶ Em todos os casos, as orientações sobre o animal para o cidadão dão condições para que os encaminhamentos envolvam o menor stress possível para o animal.



Dica!

O fluxo do atendimento envolve um conjunto de decisões e estratégias a serem construídas com o cidadão em um intervalo curto de tempo. Por isso, ter uma equipe técnica pequena dedicada para o atendimento ao cidadão foi chave para a construção paulatina do protocolo de atendimento e alinhamento necessário para a sua implementação

Registro de processos

As informações colhidas durante o fluxo de atendimento ao cidadão são registradas em uma planilha de acesso online via aplicações de nuvem (Google Drive). São registradas nessa planilha:

- ▶ Técnico que fez o atendimento
- ▶ Data e horário do atendimento
- ▶ Contato do cidadão
- ▶ Animal encontrado
- ▶ Endereço em que se encontra o animal, com bairro/região
- ▶ Descrição do caso
- ▶ Tipo de agravo identificado
- ▶ Providência tomada.
- ▶ Status do caso (se está pendente ou encerrado).

Os dados compartilhados em uma planilha alimentada em tempo real permitem: o acompanhamento das solicitações por mais de um membro da equipe, acompanhamento do número de atendimentos, tipo de agravo, animais identificados, entre outros aspectos.



Articulação e Comunicação

A Triagem Avançada é a porta de entrada para o fluxo de manejo dos animais

silvestres. É nessa parte do fluxo que ocorre a priorização do recebimento de animais silvestres a serem atendidos pela Divisão de Fauna Silvestre. Por isso, a articulação entre as seções de manejo de animais silvestres e a compreensão do status de suas capacidades de atendimento são chaves para o trabalho de Triagem.

Atores envolvidos e responsabilidades

O atendimento ao animal silvestre envolve diferentes atores. Para entender suas responsabilidades, é importante ter em mente os momentos de interação com o animal a ser atendido:



Solicitações

- ▶ Cidadãos.
- ▶ Companhia de energia elétrica.
- ▶ Equipes dos parques municipais.

Em todos os casos, atores entram em contato com a Triagem Avançada para dar encaminhamento a solicitação e podem ser também responsáveis por fazer a entrega do animal para tratamento.

Relação inicial com o cidadão

- ▶ Equipe de Triagem Avançada:
 - Responsável pelo atendimento ao cidadão.
 - Registra as solicitações dos cidadãos e orienta para a melhor solução a cada caso.
 - Formada por uma equipe técnica qualificada que, além das atividades que realiza para a Divisão de Fauna, dedica-se ao atendimento através de turnos de plantão.
 - Trabalha normalmente em duplas, em turnos de segunda a sexta, com plantões individuais aos sábados, dedicando-se em seus turnos exclusivamente ao trabalho de atendimento.
 - Informa o cidadão sobre o que ocorreu com o animal resgatado depois da entrada no fluxo de manejo de animais silvestres.



Dica!

Equipe pequena de diferentes áreas diversifica conhecimento do grupo responsável pelo atendimento, melhorando a capacidade de identificação dos animais envolvidos nas solicitações e o alinhamento sobre procedimentos de atendimento.

Resgate dos animais silvestres

- ▶ Guarda Civil Municipal Ambiental:
 - Responsável pelo resgate dos animais silvestres envolvidos nos atendimentos aos cidadãos.
 - Possuem duas equipes e tipos de viaturas dedicadas ao trabalho ambiental:
 - Viatura de Resgate: viatura e equipe dedicada ao trabalho em conjunto com a Divisão de Fauna. Locados na Unidade Ibirapuera, realizam sobretudo atividades de contenção do animal silvestre (resgate) e deslocamento até o CeMaCAS.
 - Viatura de Área: equipe espalhada pela cidade de São Paulo, dedicada ao trabalho de fiscalização ambiental de responsabilidade da Guarda Civil Municipal. Realizam o transporte de animais silvestres já contidos e acondicionados pelos cidadãos até o CeMaCAS.
 - Recebem demandas de resgate através de seus canais de atendimento, que dividem com a Divisão de Fauna para saber como proceder.
 - Constituem de maneira integrada com a Divisão de Fauna as estratégias de resgate.
- ▶ Polícia Militar Ambiental
 - Apreendem e fazem o resgate de animais silvestres e exóticos vindos de tráfico e venda ilegal de animais.
 - Atuam em conjunto com a Triagem para encaminhar seus animais de apreensão e em resgates encaminhados pela equipe de triagem ao Centro de Reabilitação de animais do Parque ecológico do Tietê.

Manejo de animais silvestres

- ▶ Equipe envolvida com o fluxo do manejo de animais silvestres da Divisão de Fauna:
 - Ajudam na identificação dos animais.
 - Fornecem informações sobre capacidade de atendimento no CeMaCAS.
 - Planejam o recebimento de acordo com as informações enviadas pela Triagem.
 - Colaboram na orientação de resgate.
- ▶ Preventiva e Biologia
 - Trocam informação com a equipe de Triagem sobre doenças em circulação e áreas em que existem mais focos de agravo por intervenção urbana.
 - Ajudam no processo de escolha das áreas de soltura imediata.
- ▶ Centros de Reabilitação e Triagem parceiros
 - Fazem recebimento ou ajudam no processo de encaminhamento de animais silvestres que não fazem parte da fauna nativa paulistana.

São parceiros frequentes no processo do recebimento de animais que não são da fauna silvestre do município de São Paulo o Centro de Reabilitação de Animais do Parque ecológico do Tietê e o Centro de Triagem de Animais Silvestres de Barueri.

Instrumentos de articulação e comunicação

A articulação e comunicação constante entre os atores envolvidos na Triagem Avançada é chave para a efetividade desse trabalho. Para que isso seja possível, alguns instrumentos são utilizados:

- ▶ Parceria entre a Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente e Secretaria Municipal de Segurança Urbana.
 - Criou um serviço especializado de resgate de animais silvestres vitimados dentro da GCM, que atua em integração e contato constante com a Divisão de Fauna, a partir da Unidade Ibirapuera.
 - Essa configuração aumentou o diálogo entre as equipes que montam as estratégias de resgate juntas, e constituiu uma equipe devidamente treinada para o resgate, contribuindo assim para a qualidade e eficiência do serviço..
 - Sedimentou as formas de articulação entre as secretarias, determinando as responsabilidades de cada uma na parceria. Elas foram formalizadas pela portaria intersecretarial 001/SMSUSVMA/2014, publicada em Diário Oficial em 27/06/2014.
- ▶ Uso de ferramentas tecnológicas facilitam a troca intersetorial:
 - Com a distribuição das atividades da Divisão de Fauna em diferentes unidades, o uso de ferramentas tecnológicas acessíveis facilitaram a comunicação entre os setores e trouxeram agilidade para as trocas intersetoriais.
 - Planilhas de acesso online via aplicações de nuvem com as informações sobre a solicitação do cidadão, recebimento e tratamento do animal ficam disponíveis para acesso de todos atores envolvidos.
 - A planilha com informações da triagem contém informações

importantes sobre o resgate em trânsito e dão instrumentos para o planejamento do recebimento.

- As planilhas com informações de recebimento e tratamento dos animais permitem a triagem dar feedback ao cidadão sobre o encaminhamento dado aos animais.
- Grupos de discussão em aplicativos de envio de mensagens instantâneas pela internet são utilizados sobretudo para:
 - Troca de informação durante o atendimento ao cidadão: Permitem o envio das fotos de animais para outros especialistas da Divisão de Fauna, facilitando assim o processo de identificação; além de permitir verificar a capacidade de atendimento atual, e informar as condições dos animais que estão em processo de resgate para equipes que farão o recebimento .
 - Troca de informação entre a Divisão de Fauna Silvestre e a Guarda civil municipal ambiental: ajudam nos processos de decisão sobre soltura imediata e permitem o oferecimento de orientações sobre o resgate em trânsito.



Atendimento ativo

O atendimento da Triagem Avançada é feito por equipe técnica dedicada e tem dois objetivos. O primeiro é de

priorizar o uso de recursos no manejo dos animais silvestres. O segundo é promover um atendimento ativo, que acompanha e busca dar encaminhamento a todas as solicitações dos cidadãos, mesmo quando essa está fora do escopo de trabalho da Divisão de Fauna. São características desse tipo de atendimento:

- ▶ **Empatia:** Entender o problema do cidadão é essencial para o atendimento.
 - Cidadão confrontado com o problema ambiental já passou várias instâncias institucionais buscando informação, chegando ao atendimento estressado e angustiado por não saber o que fazer para enfrenta-lo.
 - Atendimento precisa ser sensível a essa situação acolhendo o cidadão e orientando o encaminhamento da resolução do problema da forma mais efetiva possível.
- ▶ **Conhecimento ambiental é responsabilidade do atendimento:** o cidadão não é obrigado a conhecer os problemas ambientais enfrentados pela fauna silvestre, ou mesmo saber identificar precisamente o animal que gerou sua solicitação. É a equipe técnica responsável pela triagem que, com seu conhecimento, conduzirá o atendimento, com perguntas e **ferramentas** que ajudem a identificar o animal e sinais de agravo para avaliar seu possível resgate.

- Parte importante do atendimento é entender o que o cidadão já fez para tentar tratar da situação sozinho. Isso ajuda a mapear se alguma ação desinformada trouxe consequências negativas para o animal e quanto ele está disposto a participar do processo de tratamento do animal até o momento do resgate.

- ▶ **Compreensão do serviço:** condução do atendimento das solicitações deixa claro para o cidadão que o objetivo da Divisão de Fauna Silvestre não é receber ou manter todos os animais envolvidos nas solicitações; e sim dar o melhor encaminhamento possível a cada caso. **Acolhimento e orientação são chaves para esse processo e diminuem riscos de conflitos sobre os encaminhamentos.**
- ▶ **Orientar mesmo sem receber:** quando o animal envolvido na solicitação não está dentro do escopo do trabalho da Divisão de Fauna Silvestre, mapeia-se encaminhamentos possíveis para o caso, orientando o cidadão sobre o que fazer com o animal. **Esse processo traz maior confiança no serviço e evita deixar o cidadão com um animal sob seus cuidados sem orientação.**



Dica!

O uso de tecnologias disseminadas entre a população, acessíveis e de baixo custo, como aplicativos de envio de mensagens instantâneas pela internet, são cruciais para o atendimento da Triagem Avançada. Esse tipo de tecnologia permite o envio de fotos, vídeos e áudios (do canto de um pássaro, por exemplo), facilitando a comunicação entre o cidadão e a equipe de triagem, além de trazer maior agilidade e efetividade para a identificação do animal.

- ▶ **Primeiros cuidados:** Orientação sobre procedimentos necessários para diminuir o stress do animal e contê-lo para entrega ou resgate é essencial para que o cidadão enfrente o problema ambiental com o qual foi confrontado da melhor maneira possível. Isso aumenta as chances de que o animal chegue vivo e em melhores condições para o tratamento.
- ▶ **Educação ambiental:** o processo de atendimento à solicitação traz novo entendimento ao cidadão sobre a fauna silvestre do município e sobre os cuidados que devem ser tomados com o animal silvestre. O cidadão se torna multiplicador desse conhecimento, e aprende o que fazer quando confrontado com problema ambiental novamente.

5

Fatores de sucesso, desafios e aprendizados

Fatores de sucesso

- ▶ **Equipe técnica dedicada:** centralizar o trabalho de triagem em uma equipe pequena, experiente e tecnicamente qualificada foi essencial para sucesso do trabalho de atendimento, possibilitando alinhar os procedimentos de triagem e priorizar a resposta rápida e efetiva ao cidadão.
- ▶ **Delimitação de foco:** os procedimentos de triagem e as informações coletadas no atendimento ao cidadão demarcam o foco no trabalho com animais silvestres que sejam parte da fauna nativa do município de São Paulo. Esse processo aprimorou o uso de recursos e fluxo de trabalho da Divisão de Fauna Silvestre
- ▶ **Atendimento ativo:** buscar o melhor encaminhamento possível para o cidadão e o animal de forma dialogada, ágil e efetiva reflete positivamente, diminui riscos para o animal encontrado e desonera o trabalho da Divisão com recorrências e sobrecarga das capacidades de cada setor do manejo de animais silvestres. Mesmo quando não é possível atender, indica como a pessoal pode conseguir ajuda.
- ▶ **Trabalho em rede com outras equipes:** equipe responsável pela triagem fica em contato com outros técnicos da Divisão durante o atendimento. Esse apoio entre os técnicos para o reconhecimento dos animais e capacidade de atendimento traz insumos para o trabalho do atendente, facilitando seu diálogo com o cidadão e trazendo maior agilidade para a tomada de decisão sobre os animais.
- ▶ **Parceria com a GCM:** a interface entre a equipe de atendimento com as GCM-Resgate e Ambiental é chave para planejar rotas de resgate, orientações de contenção e de soltura imediata. Essa interlocução em tempo real diminui o stress dos animais resgatados, traz eficiência ao atendimento dos animais e impede a passagem de animais que não precisariam de atendimento pelo CeMaCAS.
- ▶ **Educação Ambiental:** trabalhar uma mensagem educativa durante o atendimento aumenta o conhecimento da população sobre animais silvestres. Cidadão passa a identificar melhor se um animal precisa efetivamente de resgate, e aprende a acondicionar o animal para o seu resgate. Ambos processos são chave para diminuir o estresse do animal e aumentar suas expectativas de soltura após o resgate. Cidadão pode atuar como multiplicador e disseminar conhecimentos sobre a fauna do município de São Paulo.

Desafios

- ▶ **Complexidade do atendimento:** a tarefa de atendimento ao cidadão é complexa e não pode ser abordada como atividade secundária, pois exige ao mesmo tempo habilidade no trato com os cidadãos e conhecimento técnico para identificação dos animais e decisão sobre as solicitações. Dar-lhe este estatuto foi um processo cumulativo da Divisão de Fauna.
- ▶ **Consciência ambiental da população:** o cidadão pouco sabe sobre a vida e espécies dos animais silvestres, mas isso traz dificuldades ao processo de identificação dos animais e para a compreensão da população sobre as soluções possíveis de destinação a cada caso. A equipe da Triagem Avançada enfrenta esse desafio desconsiderando essa consciência como obrigação de cada cidadão, fazendo assim durante o atendimento o trabalho de orientação, oferecendo esclarecimentos ao cidadão para alinhar expectativa e, em alguns casos, evitar deslocamento e uso desnecessários de recursos com demandas fora do escopo.
- ▶ **Dificuldade de destinação:** existem poucos centros de triagem e manejo de animais silvestres no país. Isso faz com que o CeMaCAS tenha dificuldade para realizar a destinação de animais recebidos ou vindos de apreensão que não fazem parte da fauna silvestre de São Paulo e, por conseguinte, tenha menor vazão para atender novos animais que estão no seu escopo de trabalho.
- ▶ **Recursos limitados e demanda crescente:** mesmo com o investimento recente de constituição do CeMaCAS, os recursos humanos e físicos atuais não são suficientes frente a demanda de atendimento ao cidadão e aos animais silvestres existentes, tornando a priorização definida na Triagem Avançada ainda mais importante. Para dar conta, a equipe utiliza ferramentas de baixo custo e atuação em parceria com outros CETAS e organizações.
- ▶ **Comunicação e divulgação:** a população tem pouco conhecimento sobre o serviço de atendimento ou informações essenciais em como lidar com a fauna silvestre da cidade. Isso resulta em estresse ao cidadão que tem dificuldade de encontrar o canal apropriado para encaminhar as demandas.

Aprendizados

- ▶ **Empatia no atendimento:** compreender que o cidadão que aciona o serviço pode não conhecer a vida e espécies de animais silvestres e, muitas vezes, já passou por várias instâncias institucionais buscando informação, chegando ao atendimento estressado e angustiado por se sentir responsável pela situação, mas não saber como proceder. Um atendimento sensível a essa situação pode auxiliar no acolhimento do cidadão e no encaminhamento da resolução do problema de forma mais efetiva.
- ▶ **Atendimento e destinação para todos:** Mesmo para os casos que não devem passar para o resgate pela Prefeitura de São Paulo, é preciso ter em mente que o cidadão não sabe como fazer a destinação do animal que tem em mãos, precisando de ajuda para fazer a destinação para o local correto, primando pelo bem-estar do animal.
- ▶ **Perguntas certas:** desenvolver a partir do que se conhece e da experiência quais são as informações essenciais que precisam ser colhidas durante o atendimento para permitir triar as solicitações da melhor maneira possível. Perguntas que o cidadão não vai entender e que não auxilia na identificação não contribuem e tornam o atendimento menos ágil.
- ▶ **Uso de ferramentas tecnológicas simples e acessíveis:** o uso de aplicativo de troca de mensagens, áudios e vídeos, disseminado entre a população como um todo, trouxe dinamismo e grandes avanços para a comunicação com o cidadão, e especialmente para o processo de identificação do animal nesse momento de interação.

6

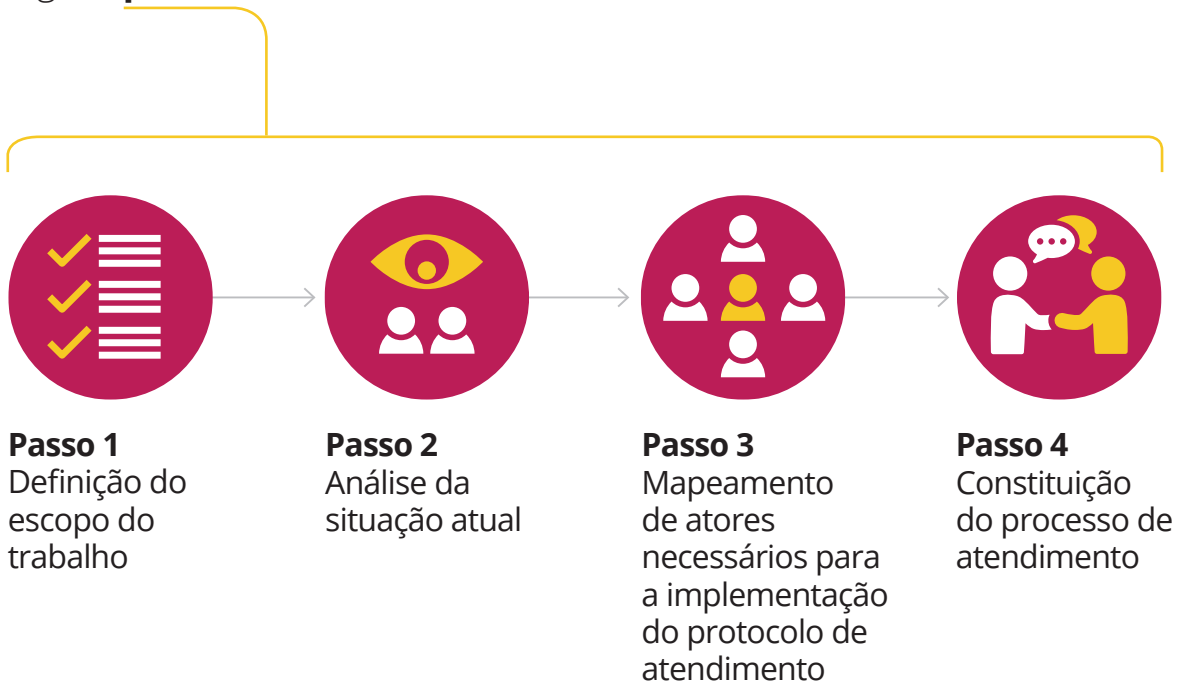
Como replicar?

Implementando a Triagem Avançada

O protocolo de atendimento às solicitações do cidadão sobre animais encontrados no meio urbano constituído pela Divisão de Fauna deu um novo enquadramento para o processo de resgate de animais realizado pela Prefeitura de São Paulo. Ele permitiu que a Divisão priorizasse seus recursos físicos e humanos e passasse a atender apenas animais que estão no seu escopo de trabalho, ou seja, animais que precisavam de atendimento e que faziam parte da fauna silvestre do município.

A padronização de processos e a articulação entre atores promovida pela Triagem Avançada pode ser replicada para outros tipos de atendimento que necessitam de priorização de recursos e de um protocolo bem sedimentado de encaminhamento das solicitações dos cidadãos.

Para implementar um protocolo de atendimento como a Triagem Avançada, é preciso realizar alguns **passos**.





Passo 1 **Definição do escopo do trabalho**

A definição restrita do que efetivamente é o escopo de trabalho da sua instituição é chave para que se possa implementar um protocolo de atendimento e para o processo de decisão do que deve ou não ser atendido dentro da sua organização.

Para isso, busque responder as seguintes questões:

Quais são os objetivos do atendimento prestado pela sua instituição?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Quais são os beneficiários desse atendimento?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Quais são as características que ajudam a identificar o objeto de atendimento/quem deve ser atendido?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Com base nas respostas elencadas acima, responda: Qual é o escopo de atendimento da sua instituição?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Passo 2 Análise da situação atual

Para saber se é necessário melhorar os processos de atendimento a solicitações, importa saber qual é a situação atual em que se enquadra sua organização.

Agora que você já definiu mais precisamente o escopo de trabalho, analise os dados dos últimos três meses e responda as seguintes questões:

Quantos atendimentos são realizados por mês?

.....
.....
.....
.....
.....

Qual proporção dos atendimentos está de acordo com o escopo de trabalho de sua instituição? E qual proporção não está?

De acordo com o escopo

Fora do escopo

Agora, olhando apenas para os atendimentos realizados que estão fora do escopo de trabalho da sua instituição, busque responder:

Liste os atendimentos fora do escopo que apareceram nos últimos três meses:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Quais foram as situações em que esses atendimentos chegaram na sua instituição?

.....
.....
.....

Eles configuram uma situação de exceção? Em que sentido?

.....
.....
.....

É possível identificar padrões nos atendimentos realizados que estão fora do escopo de trabalho da sua instituição? Se sim, quais?

.....
.....
.....



Passo 3

Mapeamento de atores necessários para a implementação do protocolo de atendimento

A) Atores internos

Um processo chave para o caso da Triagem Avançada foi selecionar uma equipe qualificada para realizar plantões de atendimento às solicitações dos cidadãos. Ter uma equipe qualificada na ponta facilita o processo de priorização dos casos que serão atendidos e traz agilidade para o acompanhamento das solicitações. Com isso em mente, responda:

Quais são os setores envolvidos no processo de atendimento na sua instituição?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Existem pessoas que, em geral, são mais consultadas para se saber se uma solicitação será atendida?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Essas pessoas poderiam formar uma equipe de atendimento? Identifique abaixo as razões para sua resposta.

() Não

() Sim

.....

.....

.....

.....

.....

Além desta equipe, existem setores ou pessoas que possam dar suporte ou prover informações importantes para os processos da equipe de atendimento? Quais?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Quais custos e realocações de equipe serão necessárias para se fazer essa modificação?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

B) Atores externos

Mapear os atores externos que possam colaborar com o trabalho de atendimento é chave para que se possa promover um atendimento ativo como o da Triagem Avançada, que busca dar encaminhamento mesmo para aqueles casos de atendimento que estão fora do escopo de trabalho da Divisão de Fauna da Prefeitura de São Paulo. Com isso em mente, busque responder as seguintes questões:

Existem instituições responsáveis para realizar os atendimentos fora do escopo de trabalho da sua instituição? Se sim, quais?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Atores externos que poderiam atuar em colaboração em parte do trabalho de atendimento? Se sim, quais?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Como você se relaciona com essas instituições?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

O que pode ser feito para criar parcerias com esses atores?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Passo 4 Constituição do processo de atendimento

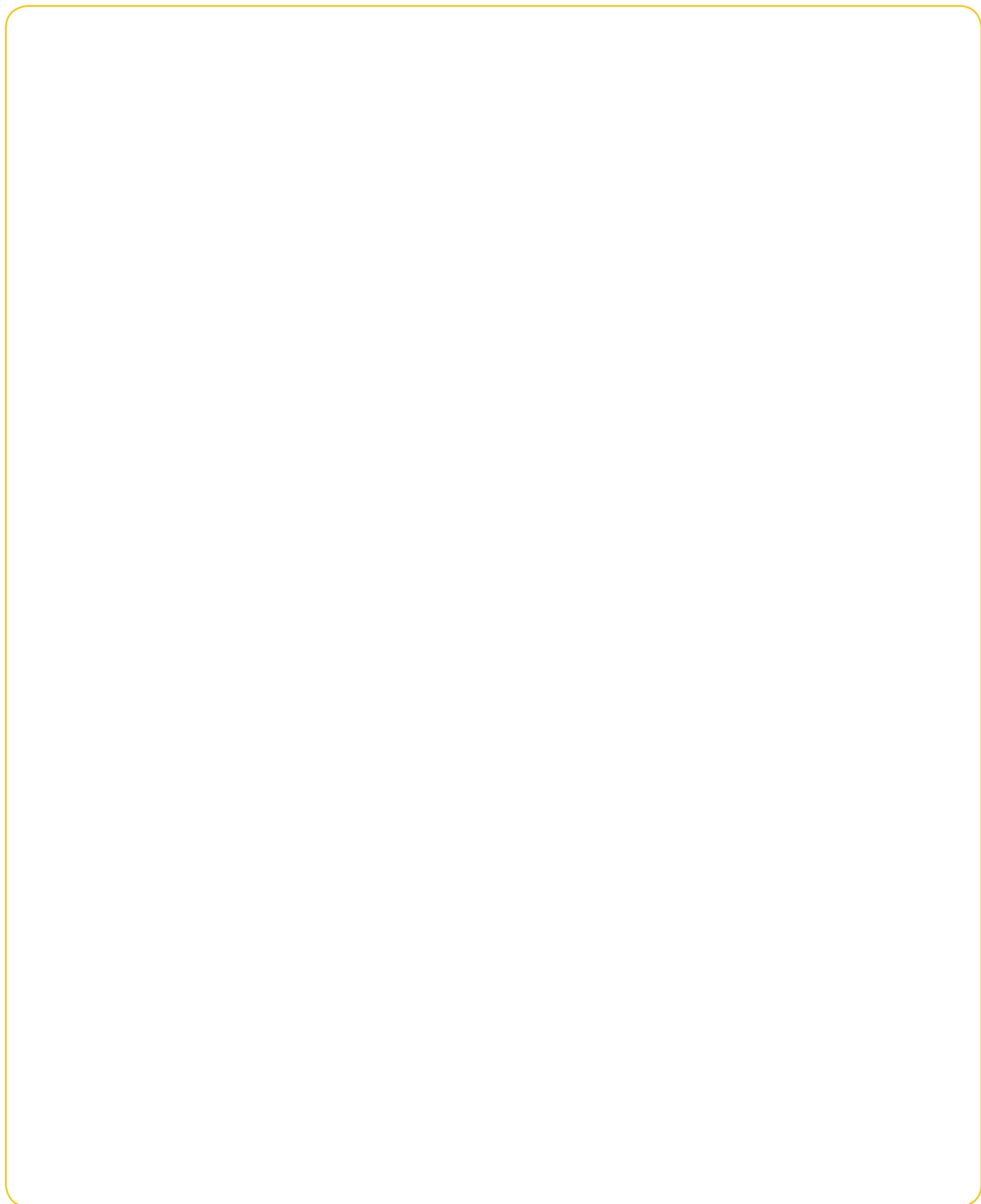
A definição do escopo de trabalho é chave para a criação e padronização dos processos de atendimento. Por isso, retome as características que te ajudaram a definir o escopo de atendimento da sua instituição no Passo 1. Pense agora em perguntas que podem ser feitas no momento de recebimento da solicitação que possam ajudar a identificar se este possível atendimento está dentro do escopo de trabalho da sua instituição.

Características definidoras do escopo	Perguntas Possíveis
Exemplo: Animal da fauna silvestre do município	Exemplo: Você pode descrever ou me enviar uma foto do animal?

Além do escopo, é importante também entender qual é a situação em que se encontra o objeto de atendimento, para preparar o recebimento pela sua equipe. Por isso, busque identificar situações de agravo possíveis e quais cuidados devem ser tomados.

Situações de risco	Providências a serem tomadas
Exemplo: Animal filhote	Exemplo: Acondicioná-lo para resgate em uma caixa com algo que aqueça o animal para diminuir seu stress

Com essas respostas em mãos, tente desenhar um fluxo possível para o seu atendimento, dando especial atenção para as perguntas relevantes para a identificação do objeto de atendimento e sua situação. Utilize o diagrama presente na página 22 como inspiração.



7

Entrevistados

Este guia foi produzido a partir de pesquisa documental e bibliográfica e entrevistas em profundidade presenciais com profissionais envolvidos na concepção e implementação Triagem Avançada.

Secretaria do Verde e do Meio Ambiente

Brígida Gomes Fries

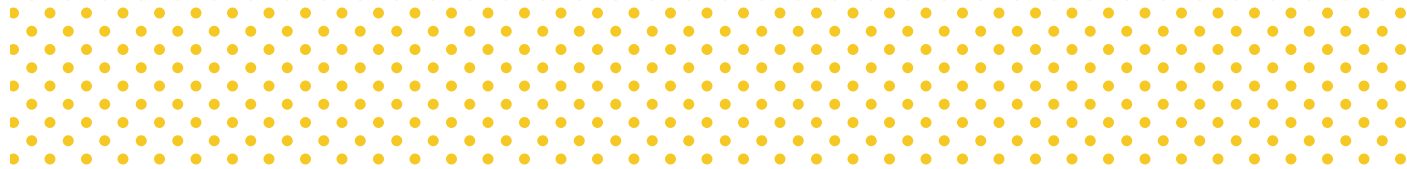
Formada em Biologia na UFRGS com mestrado em Ecologia na USP, trabalha na Divisão de Fauna Silvestre desde 1993, atualmente no cargo de Analista de Saúde – Biologia. Faz parte da equipe técnica que realiza a Triagem Avançada das ocorrências envolvendo a fauna silvestre.

Daniela Martins da Silva

Analista de saúde. É graduada em Ciências Biológicas com especialização em Manejo e Conservação de Animais Silvestres. Trabalha na Prefeitura de São Paulo desde Setembro de 2012.

Francisco Miguel Conde Jimenez Fernandes da Cruz

Coordenador CETAS Prefeitura de São Paulo, é Médico Veterinário (2007) e Biólogo (2015). Participou como coordenador de diversos resgates de fauna em áreas de impacto direto e indireto de hidrelétricas no interior do estado de São Paulo. Trabalhou com educação ambiental e manejo de animais cativos no Aquário de São Paulo e no Museu Catavento Cultural. Prestou e presta consultoria técnica em mantenedouros de animais silvestres e outros empreendimentos em São Paulo e arredores.



Juliana Laurito Summa

Atualmente diretora da Divisão de Fauna Silvestre da SVMA, responsável pelo atendimento, inventariamento e monitoramento da fauna silvestre da Cidade. Bióloga. Foi consultora em levantamento de fauna para empreendimentos e consultora em áreas de soltura e monitoramento de fauna. Atuou com Educação Ambiental por 10 anos.

Juliana Medeiros Russo

Bióloga, atualmente coordena o Setor de Reabilitação da Divisão de Fauna da SVMA. Possui mais de 15 anos de experiência em Manejo e Conservação de Fauna Selvagem. Trabalhou anteriormente em Instituições como Fundação Parque Zoológico de São Paulo e Dallas World Aquarium.

Marcos Rodrigo Abrahams da Costa

Formado em Medicina Veterinária, faz parte do setor de Medicina Veterinária Preventiva da Divisão de Fauna Silvestre (DFS), atua diretamente no manejo do Acervo Municipal de Anatídeos (Cisnes, Gansos, Marrecos), realiza o atendimento no projeto da Triagem Avançada.

Natalia Miguel Nunes

Bióloga, graduada pela Universidade Presbiteriana Mackenzie. Tem especialização em Gestão Ambiental e Ecologia de Ecossistemas. Trabalha desde 2010 na Prefeitura de São Paulo, ingressando na Divisão de Gestão Descentralizada no setor de Educação Ambiental. Atualmente trabalha na Divisão de Fauna Silvestre, no setor de destinação de animais.

Ricardo Gandara Crede

Formado em Ciências Biológicas, possui MBA em gestão ambiental, título de especialista em divulgação científica e mestrado em tecnologia nuclear pela USP. Também possui graduação em Marketing Digital pela ESPM. Possui experiência na área comercial, no desenvolvimento de materiais didáticos e foi responsável técnico por exposições científico-culturais como Darwin (MASP 2007) e Revolução Genômica (Ibirapuera 2008). Desde 2009, atua como biólogo da Divisão de Fauna Silvestre, onde realiza atividades relacionadas ao atendimento ao público, triagem e atendimento de animais silvestres.

Tiago Emanuel Brandão Fonseca Ostorero

Biólogo da Divisão de Fauna Silvestre da Secretaria do Verde e do Meio Ambiente de São Paulo. Tem experiência com trabalhos de inventariamento e monitoramento de fauna silvestre realizados por essa e outras instituições. Atualmente trabalha com destinação de animais silvestres que passaram por processo de recuperação e reabilitação.

Secretaria de Segurança Urbana

Osni Domingos dos Santos Filho

Subinspetor na Guarda Civil metropolitana da cidade de São Paulo. Trabalha na divisão Guarda Ambiental e na subdivisão Resgate de Animais Silvestres Vitimados. Tem formação em policiamento ambiental, manejo de fauna silvestre (Secretaria do Verde, Divisão de Fauna) e policiamento comunitário.

