

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### Secretaria Municipal de Bem-Estar Animal de Santa Cruz do Sul SEBEMA

#### → **Serviços Oferecidos**

- I. Cadastro para o Banco de Rações e Utensílios Pet
- II. Cadastro para Acesso a Assistência Veterinária Gratuita – Hospital Veterinários
- III. Cadastro para Castração Gratuita de Caninos e Felinos
  - a) Clínica Veterinária
  - b) Castrapet

#### → **Requisitos, Documentos, Formas e Informações Necessárias para Acessar o Serviço**

- I. Acesso para:
  - a) Residentes em Santa Cruz do Sul
  - b) Ter adotado o Pet do CBEA, ou de ONG, ou de Protetor Independente (possuir o termo de adoção responsável devidamente assinado)
  - c) Ser classificado como Baixa Renda – CadÚnico, ou renda mensal de até 01 salário mínimo nacional vigente
- II. Apresentar:
  - a) Documento de Identificação com foto (RG/CPF, CNH, Carteira de Trabalho, Passaporte)
  - b) Documento de residência em seu nome, ou com declaração por parte do titular de que a pessoa reside no local
  - c) Termo de Adoção Responsável, emitido pelo CBEA, ONG de Santa Cruz do Sul ou Protetor Independente de Santa Cruz do Sul
  - d) Comprovante de Cadastro no CadÚnico (folha resumo), ou Comprovante de Renda de até 01 salário mínimo nacional vigente
- III. Forma de acesso:
  - a) Presencial, junto a Secretaria de Bem-Estar Animal, situada na Rua Galvão Costa, nº 755, Parque da Oktoberfest, Pavilhão Central, Fundos, 2º Andar
  - b) Presencial, junto ao Centro de Bem-Estar Animal, situado na Avenida Prefeito Orlando Oscar Baumhardt, nº 4016, Granja Municipal, Linha Santa Cruz
- IV. Informações necessárias:
  - a) Cadastros disponibilizados para munícipes residentes em Santa Cruz do Sul
  - b) Necessário apresentar toda a documentação solicitada
  - c) Agendamento das castrações acontecem posteriormente, após análise das documentações e conforme disponibilidade de data e vaga
  - d) Distribuição de ração acontece conforme a disponibilidade junto ao estoque do Banco de Ração
  - e) Cadastro para ONGs e Protetores Independentes para acesso a Assistência Veterinária Gratuita deve ser através de Edital de Chamamento Público

#### → **Principais Etapas para o Processamento do Serviços**

Munícipe dirige-se a SEBEMA ou ao CBEA portando a documentação necessária, é analisada a documentação, estando tudo OK, o cadastro é realizado, munícipe recebe a confirmação.

#### → **Previsão do Prazo Máximo para a Prestação do Serviços**

Imediata, se a documentação estiver OK.

→ **Forma de Prestação do Serviços**

Presencial, sendo o munícipe atendido por servidor municipal concursado, contratado e/ou por estagiário através das formas de acesso citadas.

→ **Locais e Formas para o Usuário Apresentar Eventual Manifestação sobre a Prestação do Serviço**

- a) Atendimento presencial junto a SEBEMA de segunda a sexta feira das 8h00min às 15h30min, sem fechar ao meio dia
- b) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta feira das 08h00min às 15h30min pelo telefone (51) 3120 4590 (informações)
- c) Atendimento presencial junto ao CBEA de segunda a sexta feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio dia
- d) Atendimento via telefone pelo CBEA de segunda a sexta feira das 08h30min às 13h30min pelo telefone (51) 3120 4594 (informações)
- e) Email da SEBEMA: [bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br](mailto:bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br)
- f) Email do CBEA: [centrobemestaranimal@santacruz.rs.gov.br](mailto:centrobemestaranimal@santacruz.rs.gov.br)
- g) Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público Municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site, por telefone (51) 3713-8201, WhatsApp (51) 9 8443-0312 ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## → **Serviços Oferecidos**

I. Distribuição de Medicação para Esporotricose Animal - Itraconazol

## → **Requisitos, Documentos, Formas e Informações Necessárias para Acessar o Serviço**

I. Acesso para:

- a) Residentes em Santa Cruz do Sul
- b) Ter cadastro como ONG, ou de Protetor Independente junto a SEBEMA
- c) Ser classificado como Baixa Renda – CadÚnico, ou renda mensal percapta de até ½ salário mínimo nacional vigente, com renda familiar máxima de até 03 salários mínimo nacional vigente

II. Apresentar:

- a) Documento de Identificação com foto (RG/CPF, CNH, Carteira de Trabalho, Passaporte)
- b) Documento de residência em seu nome, ou com declaração por parte do titular de que a pessoa reside no local
- c) Comprovante de Cadastro no CadÚnico (folha resumo), ou Comprovante de Renda de até 1/2 salário mínimo nacional vigente percapta
- d) Laudo laboratorial de confirmação de que o animal encontra-se com Esporotricose
- e) Receituário Médico veterinário de prescrição de Itraconazol 100mg

III. Forma de acesso:

- a) Presencial, junto a Secretaria de Bem-Estar Animal, situada na Rua Galvão Costa, nº 755, Parque da Oktoberfest, Pavilhão Central, Fundos, 2º Andar

IV. Informações necessárias:

- a) Cadastros disponibilizados para municípios residentes em Santa Cruz do Sul
- b) Necessário apresentar toda a documentação solicitada
- c) A retirada da medicação ocorre a cada 30 dias, sendo sempre disponibilizado medicação para 30 dias
- d) O tutor e/ou responsável pelo animal deve seguir a orientações e determinações da legislação correlata e dos decretos sobre o Programa.

## → **Principais Etapas para o Processamento do Serviços**

Município dirige-se a SEBEMA portando a documentação necessária, é analisada a documentação, estando tudo OK, o cadastro é realizado, município recebe as orientações e recebe a medicação para tratar o animal por 30 dias.

## → **Previsão do Prazo Máximo para a Prestação do Serviços**

Imediata, se a documentação estiver OK.

## → **Forma de Prestação do Serviços**

Presencial, sendo o município atendido por servidor municipal concursado, contratado e/ou por estagiário através das formas de acesso citadas.

## → **Locais e Formas para o Usuário Apresentar Eventual Manifestação sobre a Prestação do Serviço**

- a) Atendimento presencial junto a SEBEMA de segunda a sexta feira das 8h00min às 15h30min, sem fechar ao meio dia

- b) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta feira das 08h00min às 15h30min pelo telefone (51) 3120 4590 (informações)
- c) Atendimento presencial junto ao CBEA de segunda a sexta feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio dia
- d) Atendimento via telefone pelo CBEA de segunda a sexta feira das 08h30min às 13h30min pelo telefone (51) 3120 4594 (informações)
- e) Email da SEBEMA: [bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br](mailto:bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br)
- f) Email do CBEA: [centrobemestaranimal@santacruz.rs.gov.br](mailto:centrobemestaranimal@santacruz.rs.gov.br)
- g) Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público Municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site, por telefone (51) 3713-8201, WhatsApp (51) 9 8443-0312 ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## → **Serviços Oferecidos**

I. Recolhimento Emergencial de Caninos e Felinos – Programa **#TodaVidaImporta**

## → **Requisitos, Documentos, Formas e Informações Necessárias para Acessar o Serviço**

I. Acesso para:

a) Animais em situação de urgência e emergência sem tutor identificado

II. Forma de acesso:

a) Contato via telefone para a Secretaria de Bem-Estar Animal, pelo telefone (51) 3120 4590 – de segunda a sexta feira – das 08h00min às 15h30min

b) Contato via telefone para o Centro de Bem-Estar Animal, pelo telefone (51) 3120 4594 – de segunda a sexta feira – das 08h30min às 13h30min

c) Contato via telefone para a Guarda Municipal, pelo telefone 153 – de segunda a sexta feira – das 15h30min às 08h00min, finais de semana e feriados atendimento 24h pela Guarda Municipal

IV. Informações necessárias:

a) Serviço disponibilizado para animais sem tutor identificado e em situação de urgência e emergência

b) **Emergência Médica Veterinária**, ocorre quando a saúde de um animal está em risco imediato, exigindo tratamento imediato. **Exemplo de situações incluem** traumas, intoxicações, dificuldades respiratórias e sangramentos severos.

c) **Urgência Médica Veterinária** refere-se a situações que requerem atenção e tratamento dentro de um prazo relativamente curto para evitar complicações graves, mas que não representam risco imediato à vida do animal. **Exemplos de situações incluem** vômitos, diarreias, dor ao urinar, atropelamentos, quedas de altura, mordedura de outros animais.

d) Necessidade do acionador **permanecer junto ao animal** até o recolhimento.

## → **Principais Etapas para o Processamento dos Serviços**

Município entra em contato via telefone, informa a situação, endereço, telefone para contato e seus dados. O atendente da SEBEMA e/ou Guarda Municipal avalia a situação e tratando-se de uma situação de emergência ou urgência com um animal sem tutor identificado, aciona o recolhimento através da Clínica Veterinária contratada para atender situações de urgência e emergência.

## → **Previsão do Prazo Máximo para a Prestação dos Serviços**

Em situação de urgência e emergência o acionamento é imediato, com a Clínica Veterinária contratada tendo o prazo máximo de 01h30min para o recolhimento e atendimento do referido animal.

## → **Forma de Prestação dos Serviços**

Via contato telefônico, sendo o município atendido por servidor municipal concursado, contratado e/ou por estagiário através das formas de acesso citadas.

## → **Locais e Formas para o Usuário Apresentar Eventual Manifestação sobre a Prestação do Serviço**

a. Atendimento presencial junto a SEBEMA de segunda a sexta feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio dia

b. Atendimento via telefone pela SEBEMA (51) 3120 4590 – de segunda a sexta feira – das 08h00min às 15h30min

- c. Atendimento presencial junto ao CBEA de segunda a sexta feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio dia
- d. Atendimento via telefone pelo CBEA (51) 3120 4594 – de segunda a sexta feira – das 08h30min às 13h30min
- e. Email da SEBEMA: [bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br](mailto:bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br)
- f. Email do CBEA: [centrobemestaranimal@santacruz.rs.gov.br](mailto:centrobemestaranimal@santacruz.rs.gov.br)
- g. Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público Municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site, por telefone (51) 3713-8201, WhatsApp (51) 9 8443-0312 ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## → **Serviços Oferecidos**

I. Averiguação de Denúncias de Maus Tratos – Programa **#MausTratos AquiNão**

## → **Requisitos, Documentos, Formas e Informações Necessárias para Acessar o Serviço**

I. Requisito/Forma de Acesso:

a) Registro de Boletim de Ocorrência

I. DPPA (registro de BO presencial): Rua Ernesto Alves, nº 915, Centro

II. Registro de BO online: [WWW.delegaciaonline.rs.gov.br](http://WWW.delegaciaonline.rs.gov.br)

III. Denúncia ao Ministério Público

Ministério Público Estadual: Rua Venâncio Aires, nº 959 – Centro

IV. Brigada Militar: 190 - Flagrante

II. Informações necessárias:

a) Em caso o mesmo esteja verificando no momento o flagrante dos maus-tratos e julgue que o referido animal esteja com sua vida em risco, deve produzir provas (fotos, vídeos, testemunhas), e imediatamente entrar em contato com a Brigada Militar,

b) Em casos que não represente que o animal esteja no momento com a vida em risco, deve-se realizar a confecção do Boletim de Ocorrência, sempre que possível com anexo de provas (fotos, vídeos, testemunhas)

## → **Principais Etapas para o Processamento do Serviços**

Órgão de segurança - Polícia Civil recebe os registros dos Boletins de Ocorrência, avalia os mesmos e prioriza os casos mais graves, na sequência a polícia Civil agenda com a equipe da SEBEMA, composta por Médico Veterinário e Fiscal, para acompanhamento das averiguações recebidas via denúncia online e via Boletim de Ocorrência.

As averiguações então são realizadas *in loco* pelas equipes da Polícia Civil e SEBEMA, e sendo necessário são tomadas por parte do município as sanções administrativas e pela Polícia Civil as sanções civis.

## → **Previsão do Prazo Máximo para a Prestação do Serviços**

Não há prazo definido, visto que as referidas averiguações acompanham as demandas oriundas da Polícia Civil, Ministério Público Estadual ou Brigada Militar.

## → **Forma de Prestação do Serviços**

*In loco*, via acompanhamento aos Órgãos de Segurança.

## → **Locais e Formas para o Usuário Apresentar Eventual Manifestação sobre a Prestação do Serviço**

a) Atendimento presencial junto a SEBEMA de segunda a sexta feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio dia

b) Atendimento via telefone pela SEBEMA (51) 3120 4590 – de segunda a sexta feira – das 08h00min às 15h30min

c) Atendimento presencial junto ao CBEA de segunda a sexta feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio dia

d) Atendimento via telefone pelo CBEA (51) 3120 4594 – de segunda a sexta feira – das 08h30min às 13h30min

e) Email da SEBEMA: [bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br](mailto:bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br)

f) Email do CBEA: [centrobemestaranimal@santacruz.rs.gov.br](mailto:centrobemestaranimal@santacruz.rs.gov.br)

- g) Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público Municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site, por telefone (51) 3713-8201, WhatsApp (51) 9 8443-0312 ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## → **Serviços Oferecidos**

I. Doação Responsável de Animais – Caninos e Felinos – Programa **#AdotarAquiÉBomDemais**

## → **Requisitos, Documentos, Formas e Informações Necessárias para Acessar o Serviço**

I. Forma de Acesso:

- a) Diretamente no Centro de Bem-Estar Animal (CBEA), de segunda a sexta feira das 08h30min às 14h00min
- b) Nas Feiras de Adoção, durante a realização de Eventos de Feiras de Adoção no Centro do Município

II. Requisito:

- a) Ser maior de 18 anos,
- b) Possuir residencia fixa,
- c) Todos moradores da residência aceitarem a Adoção de um Pet,
- d) Conhecer os animais disponíveis para Adoção,
- e) Passar por entrevista socioambiental,
- f) Apresentar documento de Identidade com Foto, comprovante de residência,
- g) Firmar o Termo de Adoção Responsável.

II. Informações necessárias:

- a) Os animais disponíveis para Adoção Responsável vão estar disponíveis: castrados, vacinados, vermifugados, com tratamento para ectoparasitas, microchipados, os felinos testados para FIV/Felv, os caninos testados para Leishmaniose.
- b) Os animais disponíveis para a Adoção Responsável são oriundos de recolhimentos de animais soltos em via pública do município, sem tutor identificado; oriundos de situações de maus tratos atendidos pelos Órgãos de Segurança; oriundos de situações de recolhimentos de urgência e emergência sem tutor identificados.
- c) Os adotantes dispõe de 10 dias de adaptação, período em que se não houver a adaptação do Adotante com o referido Pet, ou mesmo do referido Pet no novo Lar, o mesmo pode ser devolvido ao CBEA, após este prazo de 10 dias os animais não podem mais ser devolvidos, mas sim disponibilizados para Adoção por um terceiro.
- d) Os cuidados necessários e básicos, como alimentação, higiene, veterinário, ou outros necessários após a Adoção Responsável é de responsabilidade do Adotante.

## → **Principais Etapas para o Processamento do Serviços**

Visita do munícipe ao CBEA ou participação em Feira de Adoção, conhecer os animais disponíveis, interagir com o animais escolhido, após participar de uma entrevista socioambiental e conversa com técnico e/ou estagiário do CBEA, estando tudo “OK”, apresentar a documentação solicitada, será confeccionado o Termo de Adoção Responsável, bem com o explicado ao mesmo sobre a Adoção.

## → **Previsão do Prazo Máximo para a Prestação do Serviços**

Imediata

## → **Forma de Prestação do Serviços**

*In loco*, com o Adotante visitando o CBEA ou participando de uma Feira de Adoção

➔ **Locais e Formas para o Usuário Apresentar Eventual Manifestação sobre a Prestação do Serviço**

- a) Atendimento presencial junto a SEBEMA de segunda a sexta feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio dia
- b) Atendimento via telefone pela SEBEMA (51) 3120 4590 – de segunda a sexta feira – das 08h00min às 15h30min
- c) Atendimento presencial junto ao CBEA de segunda a sexta feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio dia
- d) Atendimento via telefone pelo CBEA (51) 3120 4594 – de segunda a sexta feira – das 08h30min às 13h30min
- e) Email da SEBEMA: [bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br](mailto:bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br)
- f) Email do CBEA: [centrobemestaranimal@santacruz.rs.gov.br](mailto:centrobemestaranimal@santacruz.rs.gov.br)
- g) Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público Municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site, por telefone (51) 3713-8201, WhatsApp (51) 9 8443-0312 ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.