

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria Municipal de Bem-Estar Animal (SEBEMA)

→ Serviços oferecidos

- I. Cadastro para o banco de rações e utensílios Pet;
- II. Cadastro para assistência veterinária gratuita – Hospital Veterinário;
- 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 Centro de Bem-Estar Animal (CBEA), de Organização Não Governamental (ONG) ou de Protetor Independente – com documentação comprobatória;
- 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 1 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 serviço

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

→ Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Imediata, se a documentação estiver OK. Caso a documentação não esteja “OK” comunica-se ao munícipe a pendência e aguarda-se que o mesmo atualize a documentação num prazo de 15 dias.

OBS: os agendamentos dos procedimentos de castração/esterilização realizados gratuitamente junto ao Castrapet e ao Centro Veterinário Wazlawik, obedecerão à disponibilidade de agenda e vagas disponibilizadas pelo município. Após, o tutor responsável pelo Pet é contatado e informado.

→ Forma de prestação do serviço

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 8h às 16h, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h pelo telefone (51) 3120-4590, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) Atendimento presencial junto ao CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- d) Atendimento via telefone pelo CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min pelo telefone (51) 3120-4594, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- e) E-mail da SEBEMA: bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br
- f) E-mail do CBEA: canil@santacruz.rs.gov.br
- g) Instagram: @secretariaanimais_scs

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, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

➔ **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento**

I. Prioridades de atendimento:

Em caso de atendimento presencial, as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo, os autistas e os obesos terão atendimento prioritário.

II. Previsão de tempo de espera para atendimento:

O atendimento presencial será imediato, exceto havendo algum atendimento já em andamento no momento da chegada do usuário. Nos demais canais de atendimento, quando possível, as demandas ou questionamentos, são encaminhados e/ou respondidos instantaneamente, se não, conforme ordem cronológica ou urgência.

III. Mecanismos de comunicação com os usuários:

- a) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h pelo telefone (51) 3120-4590, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Atendimento via telefone pelo CBEA, de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min, pelo telefone (51) 3120-4594, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) E-mail da SEBEMA: bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br
- d) E-mail do CBEA: canil@santacruz.rs.gov.br
- e) Instagram: @secretariaanimais_scs

IV. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:

- a) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h pelo telefone (51) 3120-4590, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Atendimento via telefone pelo CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min pelo telefone (51) 3120-4594, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) E-mail da SEBEMA: bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br

d) E-mail do CBEA: canil@santacruz.rs.gov.br

V. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:

- a) Atendimento presencial junto a SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h pelo telefone (51) 3120-4590, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) Atendimento presencial junto ao CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- d) Atendimento via telefone pelo CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min pelo telefone (51) 3120-4594, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- e) E-mail da SEBEMA: bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br
- f) E-mail do CBEA: canil@santacruz.rs.gov.br
- g) Instagram: @secretariaanimais_scs

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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;
- II. Recolhimento Emergencial de Equinos.

→ Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

I. Acesso para:

- a) Animais em situação de vulnerabilidade 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 8h às 16h, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Contato via telefone para o Centro de Bem-Estar Animal, pelo telefone (51) 3120-4594, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) Contato com a Guarda Municipal, pelo telefone 153 de segunda a sexta-feira das 16h às 8h (turno integral) e das 13h30min às 8h (turno especial); e aos feriados, pontos facultativos, sábados e domingo durante as 24h.

III. Informações necessárias:

- a) Serviço disponibilizado para animais sem tutor identificado e em situação de vulnerabilidade;
- b) Emergência médica veterinária, ocorre quando a saúde de um animal está em risco imediato, exigindo tratamento emergencial. 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) Equinos soltos em via pública sem o tutor presente;
- e) Necessidade de o acionador/solicitante permanecer junto ao animal até o recolhimento.

→ Principais etapas para o processamento do serviço

Município entra em contato via telefone, informa a situação, endereço, telefone para contato e seus dados. O atendente da SEBEMA avalia a situação e tratando-se de uma 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 do serviço

Em situação de urgência e emergência o acionamento é imediato, com a Clínica Veterinária e/ou a ONG contratada tendo o prazo máximo de 1h30min para o recolhimento e atendimento do referido animal, após o contato do município com a mesma.

→ Forma de prestação do serviço

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 8h às 16h, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h pelo telefone (51) 3120-4590, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) Atendimento presencial junto ao CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- d) Atendimento via telefone pelo CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min pelo telefone (51) 3120-4594, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- e) E-mail da SEBEMA: bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br
- f) E-mail do CBEA: canil@santacruz.rs.gov.br
- g) Instagram: @secretariaanimais_scs

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, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

→ Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

I. Prioridades de atendimento:

- a) Emergência médica veterinária, ocorre quando a saúde de um animal está em risco imediato, exigindo tratamento emergencial. Exemplo de situações incluem traumas, intoxicações, dificuldades respiratórias e sangramentos severos;
- b) 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;
- c) Equinos soltos em via pública sem o tutor presente.

II. Previsão de tempo de espera para atendimento:

Em situação de urgência e emergência o acionamento é imediato com a Clínica Veterinária e/ou a ONG contratada tendo o prazo máximo de 1h30min para o recolhimento e atendimento do referido animal, após o contato do município.

III. Mecanismos de comunicação com os usuários:

- a) Contato via telefone para a Secretaria de Bem-Estar Animal, pelo telefone (51) 3120-4590, de segunda a sexta-feira das 8h às 16h, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Contato via telefone para o Centro de Bem-Estar Animal, pelo telefone (51) 3120-4594, de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) Contato com a Guarda Municipal, pelo telefone 153 de segunda-feira a sexta-feira das 16h às 8h (turno integral) e das 13h30min às 8h (turno especial); e aos feriados, pontos facultativos, sábados e domingo durante as 24h.

IV. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:

- a) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h pelo telefone (51) 3120-4590, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Atendimento via telefone pelo CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min pelo telefone (51) 3120-4594, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) Contato com a Guarda Municipal, pelo telefone 153 de segunda a sexta-feira das 16h às 8h (turno integral) e das 13h30min às 8h (turno especial); e aos feriados, pontos facultativos, sábados e domingo durante as 24h.

V. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:

- a) Atendimento presencial junto a SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h pelo telefone (51) 3120-4590, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) Atendimento presencial junto ao CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- d) Atendimento via telefone pelo CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min pelo telefone (51) 3120-4594, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- e) E-mail da SEBEMA: bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br
- f) E-mail do CBEA: canil@santacruz.rs.gov.br
- g) Instagram: @secretariaanimais_scs

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;
- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
- Presencial: 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, crueldade e abuso a animais

→ Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

I. Requisito/Forma de acesso:

- a) Registro de Boletim de Ocorrência;
 - DPPA (registro de BO presencial): Rua Ernesto Alves, nº 915, Centro;
 - Registro de BO online: WWW.delegaciaonline.rs.gov.br
- b) Denúncia ao Ministério Público;
- c) Ministério Público Estadual: Rua Venâncio Aires, nº 959 – Centro;
- d) Brigada Militar: 190 – Flagrante.

II. Informações necessárias:

- a) 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 o registro de Boletim de Ocorrência, sempre que possível com anexo de provas (fotos, vídeos, testemunhas).

→ Principais etapas para o processamento do serviço

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 serviço

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 serviço

"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 8h às 16h, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h pelo telefone (51) 3120-4590, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) Atendimento presencial junto ao CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- d) Atendimento via telefone pelo CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min pelo telefone (51) 3120-4594, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- e) E-mail da SEBEMA: bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br
- f) E-mail do CBEA: canil@santacruz.rs.gov.br
- g) Instagram: @secretariaanimais_scs

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, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

→ **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento**

I. Prioridades de atendimento:

- a) Conforme a cronologia de entrada (registro) dos Boletins de Ocorrência junto à Polícia Civil;
- b) Caso seja verificada, no relato constante do Boletim de Ocorrência, a iminência de risco à vida do animal, procede-se à averiguação de forma imediata.
- c) Em situações de flagrante de delito por Órgão de Segurança.

II. Previsão de tempo de espera para atendimento:

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

III. Mecanismos de comunicação com os usuários:

- a) Contato via telefone para a Secretaria de Bem-Estar Animal, pelo telefone (51) 3120-4590, de segunda a sexta-feira das 8h às 16h, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Contato via telefone para o Centro de Bem-Estar Animal, pelo telefone (51) 3120-4594, de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) Contato com a Guarda Municipal, pelo telefone 153, de domingo a domingo, durante as 24h;
- d) Brigada Militar: 190 – Flagrante;
- e) Registro de Boletim de Ocorrência;
 - DPPA (registro de BO presencial): Rua Ernesto Alves, nº 915, Centro;
 - Registro de BO online: WWW.delegaciaonline.rs.gov.br
- f) Denúncia ao Ministério Público;
- g) Ministério Público Estadual: Rua Venâncio Aires, nº 959 – Centro.

IV. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:

- a) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h pelo telefone (51) 3120-4590, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Atendimento via telefone pelo CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min pelo telefone (51) 3120-4594, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) Atendimento via telefone com a Polícia Civil – 1ª DP – Cartório Especializado em Investigação de Crimes de Maus-Tratos e Tortura contra Animais - (51) 3719-9930.

V. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:

- a) Atendimento presencial junto a SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h pelo telefone (51) 3120-4590, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) Atendimento presencial junto ao CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- d) Atendimento via telefone pelo CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min pelo telefone (51) 3120-4594, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- e) E-mail da SEBEMA: bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br
- f) E-mail do CBEA: canil@santacruz.rs.gov.br
- g) Instagram: @secretariaanimais_scs

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e

respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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

→ **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 8h30min às 14h;
- 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 residência fixa;
- c) Todos os 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.

III. **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 com autorização do judiciário para a doação dos mesmos; oriundos de situações de recolhimentos de urgência e emergência sem tutor identificado no prazo legal;
- c) Os adotantes dispõem 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 serviço**

Visita do munícipe ao CBEA ou participação em Feira de Adoção, para assim conhecer os animais disponíveis, e interagir/socializar com o animal escolhido. Após, participar de uma entrevista socioambiental e conversa com técnico e/ou estagiário do CBEA. Caso esteja tudo "OK", apresentar a documentação solicitada. Assim, será confeccionado o termo de adoção responsável, bem com o explicado ao mesmo sobre a adoção responsável.

→ **Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**

Imediata.

→ **Forma de prestação do serviço**

"*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 8h às 16h, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h pelo telefone (51) 3120-4590, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) Atendimento presencial junto ao CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- d) Atendimento via telefone pelo CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min pelo telefone (51) 3120-4594, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- e) E-mail da SEBEMA: bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br
- f) E-mail do CBEA: canil@santacruz.rs.gov.br
- g) Instagram: @secretariaanimais_scs

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, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

➔ **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento**

I. Prioridades de atendimento:

Em caso de atendimento presencial, as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo, os autistas e os obesos terão atendimento prioritário.

II. Previsão de tempo de espera para atendimento:

O atendimento presencial será imediato, exceto havendo algum atendimento já em andamento no momento da chegada do usuário. Nos demais canais de atendimento, quando possível, as demandas ou questionamentos, são encaminhados e/ou respondidos instantaneamente, se não, conforme ordem cronológica ou urgência.

III. Mecanismos de comunicação com os usuários:

- a) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h pelo telefone (51) 3120-4590, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Atendimento via telefone pelo CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min pelo telefone (51) 3120-4594, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) E-mail da SEBEMA: bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br
- d) E-mail do CBEA: canil@santacruz.rs.gov.br
- e) Instagram: @secretariaanimais_scs

IV. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:

- e) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h pelo telefone (51) 3120-4590, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- f) Atendimento via telefone pelo CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min pelo telefone (51) 3120-4594, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- g) E-mail da SEBEMA: bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br
- h) E-mail do CBEA: canil@santacruz.rs.gov.br

V. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:

- a) Atendimento presencial junto a SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- b) Atendimento via telefone pela SEBEMA de segunda a sexta-feira das 8h às 16h pelo telefone (51) 3120-4590, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- c) Atendimento presencial junto ao CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- d) Atendimento via telefone pelo CBEA de segunda a sexta-feira das 8h30min às 13h30min pelo telefone (51) 3120-4594, sem fechar ao meio-dia (turno integral) e das 8h30min às 13h, sem fechar ao meio-dia (turno especial);
- e) E-mail da SEBEMA: bemestaranimal@santacruz.rs.gov.br
- f) E-mail do CBEA: canil@santacruz.rs.gov.br
- g) Instagram: @secretariaanimais_scs

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;
- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.