



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

**SECRETARIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO
ANIMAL**



I. INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento que detalha os serviços oferecidos pela Administração Pública, com o objetivo de orientar o cidadão e garantir a eficiência no atendimento. Assim, promove-se maior transparência e clareza sobre os serviços disponíveis para solicitação.

A Lei Municipal nº 3.495, de 10 de abril de 2025, institui a Secretaria Municipal de Proteção Animal, órgão integrante da Administração Pública Municipal, com a missão de formular, coordenar e executar políticas públicas voltadas à proteção, defesa e bem-estar dos animais no município de Duque de Caxias.

A Secretaria Municipal de Proteção Animal de Duque de Caxias (RJ) reconhece que a proteção e a promoção do bem-estar animal são responsabilidades compartilhadas entre o poder público e a sociedade. Por isso, desenvolve serviços e programas que não apenas atendem às necessidades dos animais do município, mas também incentivam a participação ativa da comunidade para aprimorar a qualidade de vida e a segurança dos nossos animais.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

Promover a proteção e o bem-estar animal no Município de Duque de Caxias por meio de políticas públicas que combatam os maus-tratos, incentivem a guarda responsável e implementem ações de controle populacional, sempre com ética, transparência e comprometimento com a vida.

Visão

Ser referência na defesa dos direitos dos animais, reduzindo os índices de abandono e maus-tratos no município, por meio de uma rede integrada de cuidados, educação e conscientização junto à população.

Valores

- **Respeito:** valorizar e respeitar a vida e a dignidade dos animais em todas as ações e decisões.
- **Ética:** Agir com integridade, honestidade e probidade, garantindo que todas as condutas estejam alinhadas a princípios os éticos e morais.

- **Proteção:** Zelar pelo bem-estar dos animais, combatendo o abandono e os maus-tratos.
- **Comprometimento:** Engajar os colaboradores com os objetivos institucionais, assegurando responsabilidade e dedicação na realização das atividades
- **Responsabilidade:** Promover a responsabilidade e conscientização sobre a importância do cuidado animal.

II. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Apresentamos a seguir os serviços e programas disponibilizados pela nossa Secretaria, juntamente com orientações para que você possa acessá-los com facilidade. Sua participação é fundamental para que, juntos, possamos seguir promovendo o cuidado e a proteção dos animais em nossa cidade.

1 – Secretária de Proteção Animal.

- Responsável pela implementação das políticas de proteção animal no município.
- Planejar, implementar e supervisionar programas voltados à proteção, ao bem-estar e à saúde dos animais.
- Representar o município em eventos, fóruns e reuniões relacionados à causa animal.
- Dirigir, coordenar e administrar as atividades da secretaria.
- Estabelecer e desenvolver ações com entidades governamentais e organizações da sociedade civil.
- Propor e implementar leis e regulamentações que assegurem os direitos e a proteção dos animais.
- Gerir o orçamento da secretaria para acompanhar a aplicação eficiente dos recursos.
- Manter um diálogo transparente com a população e prestar contas das ações realizadas pela secretaria.

2– Subsecretário de Proteção Animal.

- Prestar assessoria técnica e administrativa à Secretaria Municipal de Proteção Animal.
- Acompanhar a execução de projetos e programas desenvolvidos pela Secretaria.
- Implementar políticas e programas de proteção animal definidos pela Secretaria.

- Gerenciar projetos e atividades específicas da secretaria.
- Representar a Secretária em eventos, reuniões e demais compromissos quando necessário.
- Coordenar a comunicação entre as unidades da secretaria e outras entidades.
- Apoiar as tomadas de decisões da Secretária e garantir a execução.

3 – Chefe de Gabinete

- Assessorar a secretária em questões técnicas e administrativas, auxiliando na tomada de decisões e elaboração de projetos.
- Estabelecer ações integradas com outras secretarias e órgãos, visando à efetivação das políticas públicas de proteção animal.
- Coordenar a execução de planos e programas voltados à causa animal.
- Manter-se atualizado quanto à legislação vigente, propondo alterações e melhorias sempre que necessário.
- Gerenciar processos administrativos, incluindo a elaboração, controle e arquivamento de documentos.
- Representar a secretaria em eventos, reuniões e demais compromissos institucionais.
- Coordenar a comunicação entre a secretaria e outras entidades governamentais e não governamentais.
- Analisar demandas e propor políticas públicas que promovam a proteção e o bem-estar dos animais.

4 - Ouvidoria e Comunicação

- Receber e analisar reclamações, sugestões e elogios referente aos serviços prestados pela secretaria.
- Apurar e solucionar problemas relacionados à proteção animal.
- Promover a transparência das ações e processos da gestão pública da secretaria.
- Disponibilizar informações e orientações aos cidadãos sobre os serviços, programas e iniciativas da secretaria.
- Identificar áreas de melhoria e propor soluções para aprimorar os serviços oferecidos.

- Manter registro das ocorrências e monitorar os indicadores de desempenho da secretaria.
- Atuar como canal de comunicação entre a secretaria e a população, fortalecendo o diálogo e a participação cidadã.

5 – Protocolo/Arquivo

- Receber e registrar documentos oficiais, como ofícios, memorandos e processos administrativos.
- Encaminhar documentos para as unidades competentes da secretaria, conforme a tramitação adequada.
- Controlar e arquivar documentos, garantindo a organização, preservação e a segurança dos arquivos.
- Emitir e autenticar e validar documentos oficiais da secretaria.
- Prestar atendimento ao público e fornecer informações sobre os processos e documentos em tramitação.
- Cumprir normas e procedimentos de protocolo e documentação.
- Gerenciar o fluxo de correspondências internas e externas, bem como as comunicações oficiais da secretaria.

6 – Gerência de Fiscalização

- Fiscalizar e monitorar a aplicação das leis e regulamentações relacionados à proteção animal no âmbito municipal.
- Realizar inspeções e vistorias em estabelecimentos que mantêm animais, como pets shops, criadouros e locais similares.
- Apurar denúncias de maus-tratos, crueldade ou abandono de animais, adotando as medidas cabíveis.
- Aplicar sanções e penalidades em casos de descumprimento das normas de proteção animal.
- Atuar em cooperação com órgãos como a Polícia, o Ministério Público e demais entidades na defesa dos direitos animais.
- Promover ações de educação e conscientização da população sobre proteção animal e guarda responsável.

- Elaborar relatórios técnicos e estatísticas referentes às atividades de fiscalização, visando subsidiar políticas públicas e ações estratégicas sobre as atividades de fiscalização.

7 – Gerência de programas de RG, Castração e de Animais Comunitários.

- Desenvolver e implementar programas de identificação e registro de animais, como cadastro municipal de cães e gatos.
- Promover e realizar campanhas de castração, visando o controle populacional e a prevenção do abandono animal.
- Gerenciar programas voltados aos animais comunitários, incluindo ações de adoção, acolhimento e cuidado de animais em situação de rua.
- Atuar em parceria com a comunidade para promover a conscientização sobre a importância da castração e do registro responsável de animais.
- Fornecer apoio e recursos para tutores e cuidadores de animais comunitários.
- Monitorar o desempenho dos programas implantados, avaliando sua efetividade e propondo ajustes sempre que necessário.
- Colaborar com outras entidades para ampliar o alcance dos programas.

8 – Gerência de Programa educacional, Proteção e bem-estar animal.

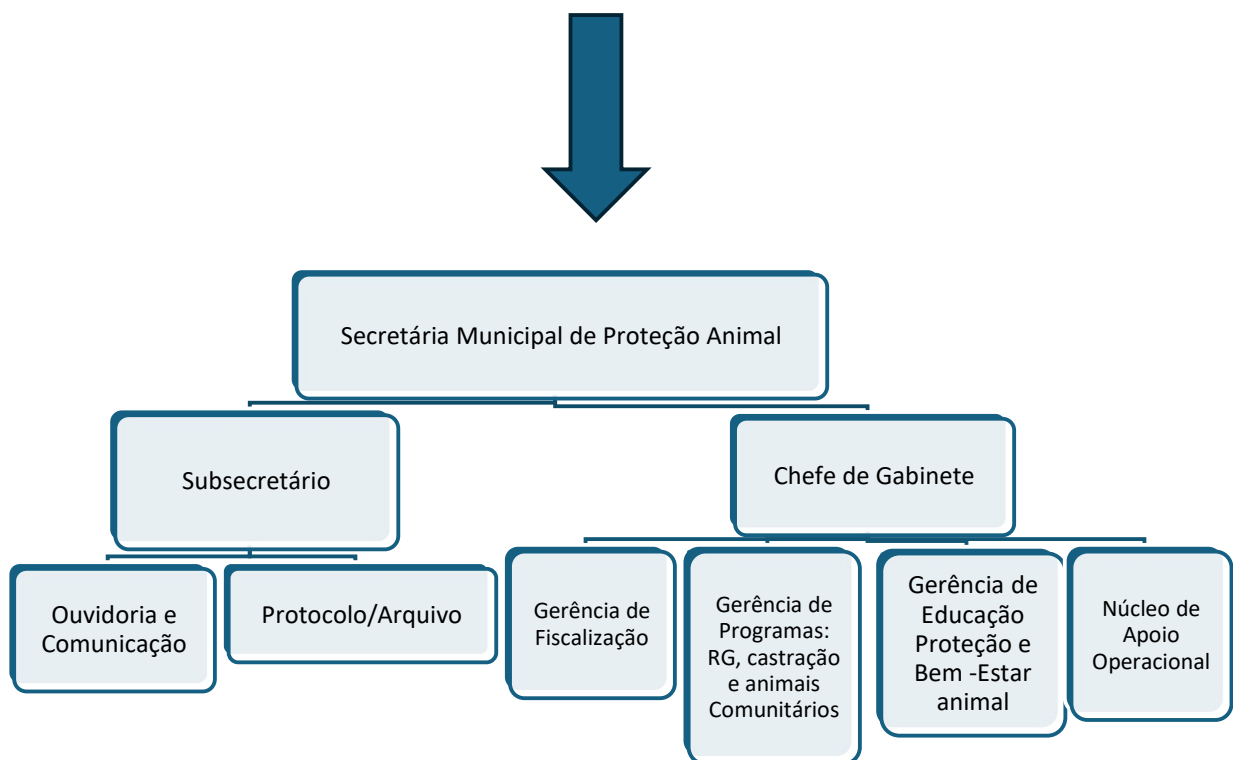
- Desenvolver e implementar programas educativos voltados à proteção e ao bem-estar dos animais.
- Promover ações de conscientização sobre a guarda responsável e os deveres da população em relação aos animais.
- Organizar eventos, palestras, oficinas e outras atividades de caráter educativo junto à comunidade.
- Elaborar materiais educativos, como cartilhas, panfletos e vídeos.
- Estabelecer parcerias com escolas e instituições de ensino para inserir a temática da proteção animal no currículo educacional.
- Promover a adoção de práticas de bem-estar animal e a responsabilidade com eles no cotidiano da população.

- Colaborar com entidades públicas, privadas e do terceiro setor para ampliar o impacto e o alcance das ações educativas.

9 – Núcleo de Apoio Operacional.

- Prestar suporte administrativo e logístico às atividades desenvolvidas pela da Secretaria.
- Zelar pela manutenção de veículos e equipamentos utilizados pela secretaria.
- Dar suporte a logística de eventos e atividades da secretaria.
- Fornecer apoio técnico e operacional às equipes de campo, durante a execução das atividades.
- Realizar serviços gerais, como limpeza e manutenção de instalações.
- Auxiliar na gestão de estoques e no controle de suprimentos e materiais.
- Realizar outras tarefas operacionais que garantam o pleno funcionamento das rotinas da Secretaria.

Esta Secretaria tem sua estrutura representada no organograma abaixo:



III. SERVIÇOS OFERECIDOS

- A Secretaria Municipal de Proteção Animal disponibiliza à população diversos serviços gratuitos voltados à proteção, bem-estar e controle populacional de cães e gatos. Confira abaixo:

1. Castramóvel /Programa de Esterilização (Castração Gratuita)

- Esterilização (Castração): Realização de castrações para controle populacional de animais de rua e de animais domésticos. A castração é realizada de forma gratuita e os tutores de cães e gatos podem participar, mediante cadastro prévio. O objetivo do programa é o Controle Populacional de cães e gatos, com foco na população de baixa renda.

1.1 -Regras e Orientações:

- A esterilização será colocada gratuitamente à disposição de pessoas comprovadamente de baixa renda e atenderá também os animais errantes e comunitários.
- A esterilização deverá envolver filhotes de cães e gatos, preferencialmente a partir de 06 (seis) meses de vida, a partir de procedimento médico-veterinário de gonadectomia, ou outro método, desde que ofereça o mesmo grau de eficiência, segurança e bem-estar animal. Os procedimentos para a esterilização não poderão causar sofrimento desnecessário aos animais.
- A esterilização será realizada através de cirurgia, oferecendo eficiência, segurança e bem-estar ao animal.
- A esterilização será precedida de: a) avaliação, por médico veterinário, das condições físicas do animal, que, caso verifique qualquer impedimento para a realização do procedimento, informar ao tutor, responsável ou adotante, orientando-o quanto as possíveis providências a serem tomadas; b) procedimento anestésico adequado às espécies, sendo expressamente proibida a realização de qualquer ato cirúrgico antes de ser atingido, pelo animal, estágio absoluto de insensibilidade a qualquer tipo de estímulo doloroso.

- O profissional responsável pelo procedimento fornecerá ao tutor, responsável ou adotante do animal, instruções sobre o pós-operatório e sobre a data de retorno, caso haja necessidade.
- Será de inteira responsabilidade do proprietário e/ou responsável pelo animal os cuidados com o pré-operatório e o pós-operatório do animal que seja esterilizado cirurgicamente.
- Animais errantes ou comunitários durante o pós-operatório serão mantidos em um lar temporário e após seu restabelecimento, não sendo adotados, voltarão ao seu local de origem.

2. Programa de Resgate/Recolhimento animal

- Resgate de animais em situação de risco ou maus – tratos. As solicitações para recolhimento de cães e gatos devem ser registradas pelo **Petzap**: (021) 97179-7900
- A avaliação para recolhimento será de responsabilidade da equipe técnica e de médicos veterinários da secretaria.

3. Abrigo transitório de Animais

- Oferece acolhimento temporário para animais resgatados, garantindo cuidados adequados até que sejam disponibilizados para adoção.

4. Programa de adoção

- Promove a adoção responsável de animais, em parceria com ONGs, protetores independentes e feiras de adoção, incentivando a integração dos animais resgatados a novos lares.

5. Ouvidoria e fiscalização e denúncias

- Canal aberto à população para registro de denúncias de maus-tratos, abandono e outras violações dos direitos dos animais. As denúncias são apuradas pela equipe de fiscalização e encaminhadas às autoridades competentes, quando necessário.

6. De volta ao Lar

- Serviços voltado à localização de animais perdidos, por meio da divulgação de informações em canais oficiais e redes sociais da Secretaria. A iniciativa atende tanto tutores que estão procurando seus pets quanto pessoas que encontram animais aparentemente perdidos e desejam ajudar na localização dos responsáveis.

7. RGA – ID Pet (Registro Geral de Animal)

- O Registro Geral Animal (RGA) é oferecido gratuitamente pela Secretaria e funciona como uma carteira de identidade para cães e gatos. Com ele, o animal passa a ter um número de identificação que facilita sua localização em caso de perda e reforça a responsabilidade do tutor.

8. Atendimento Itinerante

- Programa que leva serviços de atendimento veterinário e orientação até bairros com acesso limitado a clínicas e unidade de saúde animal. O objetivo é eliminar barreiras de deslocamento e garantir que todos os tutores possam cuidar da saúde de seus pets, independente da região onde vivem.

9. Microchipagem

- Profissionais da Secretaria realizam a implantação gratuita de microchips em cães e gatos, geralmente na região do dorso ou pescoço. O número do microchip é vinculado ao cadastro do animal e do tutor/responsável, possibilitando uma identificação segura.
- Essa tecnologia previne o abandono e aumenta as chances de reencontro entre animais perdidos e seus responsáveis.

IV. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Secretaria Municipal de Proteção Animal de Duque de Caxias disponibiliza os seguintes canais de comunicação para atendimento ao cidadão:

- **Endereço:** Alameda Dona Esmeralda nº 206, Jardim Primavera, Duque de Caxias, RJ.
- **Horário de Atendimento:** 9:h às 17:h de segunda a sexta-feira
- **Petzap:** (021) 97179-7900
- **E-mail:** smpa@duquedecaxias.rj.gov.br
- Os canais de atendimento estão disponíveis para que os cidadãos possam solicitar informações, tirar dúvidas, fazer sugestões ou registrar reclamações sobre os serviços oferecidos.
- O suporte é realizado por uma equipe capacitada, que busca garantir **agilidade, eficiência e atenção** no acolhimento de todas as demandas.

V. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- A proteção e o bem-estar dos animais são garantidos por diversas normas legais em vigor no Brasil. Entre as principais, destacam-se:
 - **Constituição Federal – Art. 225, § 1º, inciso VII:** Estabelece que o poder público deve proteger a fauna e a flora, vedadas as práticas que submetam os animais à crueldade.
 - **Lei nº 9.605/1998 – Lei de Crimes Ambientais:** Dispõe sobre sanções penais e administrativas derivadas de condutas lesivas ao meio ambiente, incluindo maus-tratos a animais. (art. 32)
 - **Lei nº 14.064/2020:** Altera o artigo 32 da Lei de Crimes Ambientais, aumentando a pena para quem praticar maus-tratos contra cães e gatos.
 - **Lei nº 11.794/2008 (Lei Arouca):** Regulamenta o uso científico de animais em atividades de ensino e pesquisa, estabelecendo critérios éticos e procedimentos obrigatórios.
 - **Lei nº 10.519/2002:** Lei que estabelece normas para a proteção de animais em espetáculos públicos.

VI. CONCLUSÃO:

A Secretaria Municipal de Proteção Animal tem como missão construir um ambiente mais seguro, ético e acolhedor para os animais, por meio de políticas públicas voltadas à prevenção do abandono, ao combate aos maus-tratos e à promoção da adoção responsável.

A publicação desta Carta de Serviços reafirma o compromisso da Secretaria com a população, garantindo transparência, respeito e cuidado com os animais do município. Nosso propósito é assegurar que todos sejam tratados com dignidade, proteção e carinho, contribuindo para uma sociedade mais consciente e solidária.