



JUIZ DE FORA
PREFEITURA

CÂMARA MUNICIPAL
DE JUIZ DE FORA

Protocolo nº 757

Em 20 / 3 / 2026

Saldes

EXPEDIENTE

Ofício nº 819/2026/SG

Juiz de Fora, 20 de março de 2026

Exmº. Sr.

José Márcio Lopes Guedes
Presidente da Câmara Municipal
36016-000 - Juiz de Fora - MG

Referência: Ofício nº 270/2026
Pedido de Informação nº 26/2026
De Autoria da Kátia Franco

Assunto: Informações (presta)

Senhor Presidente,

Em atendimento ao Pedido de Informação referenciado, encaminhamos a presente resposta(s) emitida(s) pela(s) secretaria(s) competente(s), anexa(s) a este ofício.

Sendo o que se apresenta para o momento, colocamo-nos à disposição para os demais esclarecimentos que se fizerem necessários, oportunidade em que renovamos os votos de elevada estima e consideração.

Respeitosamente,

**MARIA MARGARIDA
MARTINS**
SALOMAO:13521039
668

Assinado de forma digital por
MARIA MARGARIDA MARTINS
SALOMAO:13521039668
Dados: 2026.03.20 10:26:13
-03'00'

Margarida Salomão
Prefeita de Juiz de Fora

Secretaria de Governo

Av. Brasil, 2001 / 9º andar - Centro - CEP: 36060-010 - Juiz de Fora - MG Tel: (32) 3690- 7731 - Fax: (32) 3690 - 7719 - sg@pjf.mg.gov.br

Resposta ao Pedido de Informação nº 26/2026

Proponente: Vereadora Kátia Aparecida Franco

Órgão Respondente: Secretaria de Bem-Estar Animal – SEBEAL

Em atenção ao Pedido de Informação nº 26/2026, a Secretaria do Bem-Estar Animal apresenta as seguintes respostas, observando a ordem das perguntas formuladas:

1) Existe programa permanente de capacitação e treinamento para os servidores que atuam no Canil Municipal?

Resposta:

Atualmente, não há programa permanente formalmente regulamentado como política estruturada e continuada.

Entretanto, integra o planejamento institucional da Secretaria a implantação de programa específico de capacitação periódica. O Município é parceiro do **Programa Provedida**, que oferece cursos voltados ao manejo de animais, bem-estar animal, atendimento ao público e protocolos operacionais.

A implementação sistemática dessas capacitações está prevista dentro do cronograma de execução do referido programa.

1.a) Informar a periodicidade, o conteúdo das capacitações e os profissionais ou instituições responsáveis.

Resposta:

As capacitações vinculadas ao Provedida contemplam conteúdos relacionados a:

- Bem-estar animal;
- Manejo humanizado;
- Legislação de proteção animal;
- Atendimento ao público;

- Protocolos sanitários e operacionais.

A periodicidade e o calendário das formações serão definidos conforme cronograma do programa e planejamento interno da Secretaria. As formações são ministradas por profissionais habilitados vinculados ao Prodevida e por especialistas das áreas correlatas.

2) Os servidores recebem capacitação específica sobre bem-estar animal, manejo humanizado, legislação de proteção animal, atendimento ao público e protocolos sanitários?

Resposta:

Sim. As capacitações previstas no âmbito do Prodevida e nas ações internas da Secretaria contemplam exatamente esses temas, alinhados às diretrizes da política municipal de proteção e bem-estar animal.

3) Como é realizada a avaliação do desempenho dos servidores do Canil Municipal?

Resposta:

A avaliação ocorre por meio de:

- Reuniões permanentes com responsáveis pelos setores;
- Supervisão direta das atividades;
- Controle de assiduidade;
- Avaliação funcional conforme normas administrativas municipais.

Sempre que necessário, são promovidos ajustes na equipe ou substituições de profissionais, mediante análise técnica da SEBEAL em conjunto com os órgãos responsáveis pela gestão de pessoal.

3.a) Há critérios formais de avaliação?

Resposta:

Sim. São observados os critérios administrativos vigentes no âmbito municipal, incluindo frequência, cumprimento de atribuições, desempenho funcional e conduta no exercício das atividades.

3.b) Informar a periodicidade e quem é responsável pelo processo.

Resposta:

O acompanhamento é contínuo, realizado pela chefia imediata e pela gestão da Secretaria, com apoio do órgão municipal responsável pela administração de pessoal.

4) Existem protocolos padronizados de atendimento ao público (adoção, castração, denúncias e orientações)?

Resposta:

Sim. Existe um protocolo padronizado. Cópia do protocolo padrão segue anexada ao expediente.

5) Quais medidas estão sendo adotadas diante de reclamações da população?

Resposta:

Não há registro de insatisfação generalizada quanto ao atendimento prestado.

Eventuais reclamações pontuais são prontamente analisadas, com adoção de medidas corretivas e orientação aos servidores envolvidos, reforçando o compromisso com a melhoria contínua do serviço público.

6) Há previsão de novas capacitações, reciclagens ou ações de aprimoramento?

Resposta:

Sim. Há previsão de novas capacitações vinculadas à implementação do Prodevida

e ao planejamento interno da Secretaria. O cronograma será consolidado conforme a execução do programa.

6.a) Informar cronograma e ações previstas.

Resposta:

O cronograma encontra-se em fase de consolidação junto ao programa parceiro e será definido conforme a agenda de execução das capacitações previstas.

7) O número atual de servidores é suficiente para atender a demanda do Canil Municipal?

Resposta:

No momento, o quantitativo atual é considerado suficiente para atender à demanda regular do Canil Municipal.

Contudo, a Secretaria mantém monitoramento constante da demanda média de atendimentos e busca, sempre que possível, ampliar o quadro funcional para aprimorar a qualidade e a celeridade do serviço.

8) Quais providências estão sendo adotadas para garantir atendimento eficiente, humanizado e transparente?

Resposta:

O atendimento humanizado já integra a prática institucional do Canil Municipal, sendo garantido por meio de:

- Manejo adequado dos animais;
- Atendimento respeitoso à população;
- Protocolos operacionais definidos;
- Supervisão permanente da equipe.

Quanto à transparência, os dados institucionais são atualizados diariamente no Portal da Secretaria, permitindo acompanhamento público das atividades desenvolvidas.

A Secretaria de Bem-Estar Animal reafirma seu compromisso com a transparência, com a efetividade das políticas públicas de controle populacional animal e com o respeito às atribuições fiscalizatórias do Poder Legislativo, mantendo-se à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessário

Juiz de Fora, 12 de fevereiro de 2026

Márcio de Oliveira Guerra
Secretário da Secretaria de Bem-Estar Animal



Protocolo de Atuação da(o) Atendente do Canil Municipal

1. Finalidade

Este protocolo tem como objetivo definir as atribuições, condutas e rotinas operacionais da(o) atendente do Canil Municipal, garantindo padronização, rastreabilidade e respeito à hierarquia funcional.

2. Competências da(o) Atendente

A(o) atendente deverá exercer suas funções com profissionalismo, responsabilidade e respeito às diretrizes estabelecidas. São suas atribuições:

I. Atendimento ao Público

- Realizar atendimentos telefônicos, presenciais ou eletrônicos com cordialidade, empatia e clareza.

II. Registro de Informações

- Registrar todas as solicitações no Sistema de Protocolo de Chamadas (físico ou eletrônico), contendo:
 - Data e hora do atendimento;
 - Nome completo, telefone e endereço do solicitante;
 - Tipo de ocorrência relatada;
 - Status da solicitação (ex: encaminhada, pendente, concluída).

III. Classificação da Demanda

- Identificar corretamente a natureza da solicitação, conforme as categorias abaixo:
 - Resgate de animal;



- Denúncia de maus-tratos;
- Solicitação de adoção;
- Pedido de castração;
- Recolhimento de animal morto;
- Informações gerais.

IV. Encaminhamento das Demandas de Resgate

- Nos casos de resgate, a(o) atendente deverá:
 - Solicitar fotos ou vídeos, sempre que possível, para auxiliar na avaliação;
 - Registrar todas as informações de forma completa e precisa;
 - Encaminhar a solicitação ao motorista e auxiliar de plantão;
 - Comunicar imediatamente o resgate no grupo de WhatsApp do Canil para acompanhamento e ações da Secretaria do Bem Estar Animal.
- Casos especiais – Cães das raças Pitbull, Doberman ou Rottweiler:
 - Orientar o solicitante a entrar em contato diretamente com o Corpo de Bombeiros, responsável por esse tipo de atendimento.
- Demandas fora do padrão:
 - Sempre que a situação não estiver prevista nos procedimentos padrão, **a(o) atendente deve consultar a Gerente do Canil ou o Responsável Técnico do Canil**, antes de negar qualquer solicitação.
- **Casos excepcionais** poderão ser decididos pelo Secretário da SEBEAL

V. Conduta Profissional

- Manter postura organizada, respeitosa e colaborativa com todos os servidores e o público.
- Cumprir integralmente os protocolos estabelecidos.



- **É expressamente proibido que a(o) atendente forneça orientações sobre uso de medicamentos ou alimentação para os animais**, a fim de evitar responsabilidade indevida ou prejuízos à saúde animal.
- Na troca de turnos, **todas as informações relevantes devem ser registradas de forma clara e objetiva**, para garantir a continuidade dos atendimentos e a integridade das informações.

3. Fluxo de Comunicação e Hierarquia

- Na ausência da Gerente e do Responsável Técnico do Canil, **as decisões deverão ser encaminhadas diretamente ao Secretário da SEBEAL**.
- Situações que envolvam dúvidas operacionais, conflitos entre servidores, descumprimento de ordens ou qualquer fato fora do previsto devem ser comunicados imediatamente à Gerência.

4. Instrumentos Obrigatórios de Registro

- **Sistema de Protocolo de Chamadas:** deve conter o registro completo de todas as solicitações e respectivos encaminhamentos.
- **Livro de Ocorrências:** deve ser utilizado para anotar situações excepcionais, conflitos, recusas de atendimento ou fatos relevantes para fins de controle e auditoria.

A Gerente do Canil é responsável pela guarda, fiscalização e atualização desses registros.