
ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIÃO DA VITÓRIA

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO - COMPRAS E
LICITAÇÕES
INSTRUÇÃO NORMATIVA SEMMA Nº 004/2026

**PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIÃO DA VITÓRIA –
PR SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE
EQUIPE DE DEFESA ANIMAL**

INSTRUÇÃO NORMATIVA SEMMA Nº 004/2026

Ementa: Dispõe sobre o registro, a tramitação, o atendimento, o acolhimento, a recusa, a comunicação, os prazos, os recursos, o arquivamento, a preservação documental e a publicidade das demandas do Setor de Defesa Animal do Município de União da Vitória, e dá outras providências.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE, no uso de suas atribuições legais, com fundamento nos arts. 8º, 9º, 77, 78 e 101 da Lei Municipal nº 5.029/2022,
RESOLVE:

CAPÍTULO I — DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece os procedimentos administrativos a serem observados pelo Setor de Defesa Animal do Município de União da Vitória para:

- I — o recebimento, o registro e a identificação das demandas da população;
- II — a formação, a tramitação e o acompanhamento dos processos e protocolos administrativos;
- III — o registro e a manutenção dos prontuários dos animais atendidos;
- IV — o acolhimento, o atendimento, o encaminhamento ou a recusa fundamentada das demandas;
- V — a definição dos prazos de atendimento, resposta e decisão;
- VI — a comunicação dos atos administrativos aos interessados;
- VII — a apresentação, o processamento e o julgamento de pedidos de reconsideração e recursos administrativos;
- VIII — o arquivamento, a preservação e a rastreabilidade dos documentos;
- IX — a continuidade dos registros administrativos entre servidores, coordenações e gestões municipais; e
- X — a divulgação dos canais oficiais de atendimento do Município e do Setor de Defesa Animal.

Art. 2º Esta Instrução Normativa aplica-se aos servidores, empregados públicos, estagiários e demais agentes que atuem no Setor de Defesa Animal, respeitadas as atribuições e competências próprias de cada função.

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Instrução Normativa observarão os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, motivação, razoável duração do processo, transparência, continuidade do serviço público, proteção e bem-estar animal, segurança da informação e preservação documental.

Art. 4º Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se:

- I — demanda: denúncia, comunicação, solicitação, reclamação, pedido de atendimento ou requerimento relacionado às atribuições do Setor de Defesa Animal;
- II — protocolo: registro numérico e individualizado que identifica a demanda e permite seu acompanhamento;
- III — processo administrativo: conjunto ordenado de atos, documentos, informações, manifestações e decisões relacionados à análise de determinada demanda;
- IV — requerente: pessoa que apresenta a demanda ou atua legitimamente em seu nome;
- V — resposta inicial: manifestação administrativa que informa o recebimento, o acolhimento, o encaminhamento, a necessidade de complementação, a recusa fundamentada ou as providências iniciais adotadas; e
- VI — decisão: manifestação administrativa conclusiva sobre a demanda ou sobre recurso interposto.

CAPÍTULO II — DO RECEBIMENTO E DO REGISTRO DAS DEMANDAS

Art. 5º Toda demanda que estiver relacionada às atribuições do Setor de Defesa Animal deverá ser registrada em protocolo ou sistema institucional oficial, ainda que o atendimento inicial ocorra por órgão ou canal diverso da unidade responsável pela análise.

Art. 6º As demandas poderão ser apresentadas, a critério do requerente, por qualquer canal oficial de atendimento do Município, inclusive:

- I — pelo sítio eletrônico oficial da Prefeitura;
- II — pela Ouvidoria Municipal;
- III — pelo atendimento presencial na sede da Prefeitura;
- IV — pelo Sistema Betha Cidadão; ou
- V — por outro canal oficial que venha a ser disponibilizado pela Administração Municipal.

§ 1º O atendimento ou o recurso não poderá ser recusado exclusivamente pelo fato de ter sido apresentado em canal diverso daquele utilizado ordinariamente pelo Setor de Defesa Animal.

§ 2º Recebida a demanda por canal oficial diverso do Setor de Defesa Animal, o órgão ou unidade que a receber deverá providenciar seu registro e encaminhamento interno, sem transferir ao requerente o ônus de reapresentá-la.

§ 3º Quando já existir protocolo, o requerente deverá informar seu número para que a nova manifestação, documento, resposta ou recurso seja vinculado ao processo correspondente.

§ 4º Na ausência de protocolo previamente aberto, o canal de atendimento deverá providenciar a abertura de novo registro, sempre que a demanda estiver minimamente identificada.

Art. 7º Enquanto não estiver concluída a transição para sistema informatizado integralmente compatível com as necessidades do Setor de Defesa Animal, poderão ser utilizados, de forma complementar e controlada, protocolo físico, sistema oficial, Ouvidoria, atendimento presencial e outros canais institucionais autorizados.

§ 1º O uso de aplicativo de mensagens ou de comunicação eletrônica somente será admitido como meio institucional de recebimento quando estiver formalmente autorizado pelo Município e vinculado a procedimento de registro oficial.

§ 2º Informações recebidas por meio não integrado ao sistema oficial deverão ser transpostas para o protocolo ou processo administrativo, com indicação da data, do canal de origem e do agente responsável pelo registro.

Art. 8º A cada demanda será atribuído número de protocolo único, que deverá ser informado ao requerente sempre que possível.

Art. 9º O registro da demanda conterá, conforme a natureza do caso e a disponibilidade das informações:

- I — número do protocolo;
- II — data e horário de abertura;
- III — identificação e meio de contato do requerente, quando fornecidos;
- IV — endereço da ocorrência ou do requerente, quando pertinente;
- V — descrição objetiva dos fatos e do pedido;
- VI — imagens, vídeos ou outros registros da situação do animal, quando disponíveis;
- VII — documentos relevantes, inclusive os necessários à análise das hipóteses previstas no art. 77 da Lei Municipal nº 5.029/2022;
- VIII — servidor ou unidade responsável pela análise;
- IX — providências adotadas;
- X — encaminhamentos realizados;
- XI — comunicações expedidas e recebidas;
- XII — decisão ou resposta final; e
- XIII — data e fundamento do encerramento e arquivamento.

Art. 10. É vedada a manutenção exclusiva de documentos e informações institucionais em arquivos pessoais, aparelhos particulares, contas pessoais de e-mail ou aplicativos de mensagens particulares.

Art. 11. Os documentos recebidos ou produzidos durante o atendimento deverão ser incorporados ao protocolo ou processo administrativo correspondente, em formato físico ou digital, conforme o meio institucional disponível.

CAPÍTULO III — DA TRAMITAÇÃO E DO ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Art. 12. Registrada a demanda, o responsável deverá realizar a análise inicial e determinar, conforme o caso:

- I — o acolhimento e o atendimento;
- II — a solicitação de complementação de informações;
- III — a realização de diligência, fiscalização ou avaliação técnica ou médico-veterinária;
- IV — o encaminhamento a outro órgão ou entidade competente;
- V — a recusa fundamentada; ou
- VI — outra providência administrativa adequada e legalmente admitida.

Art. 13. Os atos praticados no processo administrativo deverão ser registrados de maneira clara, objetiva e cronológica, com identificação do agente responsável, data e providência adotada.

Art. 14. O requerente poderá acompanhar a demanda mediante o número do protocolo, utilizando qualquer canal oficial de atendimento municipal apto a realizar a consulta ou encaminhar a solicitação de informação.

Art. 15. A mudança de servidor, responsável, coordenação, secretário ou gestão municipal não interromperá a tramitação nem acarretará a perda dos registros, documentos ou providências já realizados.

CAPÍTULO IV — DOS PRONTUÁRIOS DOS ANIMAIS

Art. 16. Os animais atendidos por médico-veterinário do Setor de Defesa Animal deverão possuir prontuário individual, sempre que possível e de acordo com a natureza do atendimento.

Art. 17. O prontuário conterá, conforme aplicável:

- I — identificação do animal e, quando houver, número de microchip;
- II — identificação do responsável ou requerente;
- III — espécie, raça, sexo, idade aproximada, peso aproximado e cor da pelagem;
- IV — histórico clínico, relato ou queixa principal;
- V — anamnese;
- VI — exame físico;
- VII — registros fotográficos ou audiovisuais;
- VIII — procedimentos realizados;
- IX — orientações fornecidas; e
- X — termo de consentimento e responsabilidade, quando necessário.

Art. 18. O prontuário deverá ser vinculado ao protocolo ou processo administrativo correspondente, preservado em arquivo institucional e acessado somente por agentes autorizados, observadas as normas aplicáveis à proteção de dados e ao sigilo profissional.

CAPÍTULO V — DO ACOLHIMENTO, DO ATENDIMENTO, DO ENCAMINHAMENTO E DA RECUSA

Art. 19. Toda demanda deverá receber resposta administrativa compatível com sua natureza, ainda que o resultado seja o encaminhamento a outro órgão, a solicitação de informações complementares ou a recusa fundamentada.

Art. 20. O acolhimento, o atendimento, o encaminhamento ou a recusa deverão ser registrados no protocolo ou processo administrativo.

Art. 21. A demanda será recusada ou não acolhida quando:

- I — não for de competência do Setor de Defesa Animal;
- II — não se enquadrar nas atribuições legais ou administrativas do Município;
- III — não conter informações mínimas indispensáveis à análise e não for possível obtê-las ou complementá-las;
- IV — não corresponder a serviço ou procedimento disponibilizado legalmente pelo Município;
- V — depender de providência de outro órgão ou entidade, sem prejuízo do encaminhamento cabível; ou
- VI — houver outra impossibilidade devidamente fundamentada.

Art. 22. A recusa deverá ser motivada e indicar, conforme o caso:

- I — os fatos considerados;
- II — a atribuição ou competência administrativa relacionada à demanda;
- III — os elementos técnicos, documentais, legais ou normativos utilizados; e
- IV — a orientação sobre eventual encaminhamento, complementação ou recurso cabível.

Art. 23. Nenhuma demanda que dependa de atuação administrativa do Município poderá ser recusada exclusivamente de forma verbal quando houver possibilidade de registro.

Art. 24. Quando a demanda não for de competência do Setor de Defesa Animal, o requerente será informado e, sempre que possível, o processo será encaminhado formalmente ao órgão ou entidade competente, com registro da providência no protocolo.

CAPÍTULO VI — DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, RESPOSTA E DECISÃO

Art. 25. Os prazos serão contados em dias úteis, excluindo-se o dia do início e incluindo-se o do vencimento, salvo disposição legal específica em sentido diverso.

Art. 26. O Setor de Defesa Animal observará os seguintes prazos para atendimento ou resposta inicial:

- I — demandas urgentes ou emergenciais: providência prioritária, preferencialmente em até 24 (vinte e quatro) horas, quando houver risco à vida ou à integridade de animais, risco à saúde pública ou situação que demande intervenção imediata;
- II — demandas prioritárias: providência ou resposta inicial em até 5 (cinco) dias úteis;
- III — demandas ordinárias: providência ou resposta inicial em até 10 (dez) dias úteis; e
- IV — demandas complexas: providência ou resposta inicial em até 20 (vinte) dias úteis, quando exigirem avaliação técnica ou médico-veterinária, fiscalização, diligências, produção de informações ou atuação articulada com outro órgão.

§ 1º Os prazos deste artigo referem-se ao atendimento ou à resposta inicial e não implicam, necessariamente, a conclusão definitiva da demanda.

§ 2º Para a definição do prazo serão consideradas a natureza, a urgência e a complexidade da demanda, bem como a necessidade de diligências, fiscalização, avaliação técnica, providências do requerente ou atuação de outro órgão.

§ 3º Se não for possível concluir a demanda no prazo inicialmente previsto, o Setor deverá registrar a justificativa no

processo e informar ao requerente, sempre que possível, o andamento e a previsão de conclusão.

§ 4º As demandas urgentes ou emergenciais terão prioridade, observados a capacidade operacional e os meios disponíveis.

CAPÍTULO VII — DA COMUNICAÇÃO AO REQUERENTE

Art. 27. As comunicações relativas ao processo administrativo serão realizadas pelo canal informado pelo requerente ou por outro meio oficial que permita o registro da ciência, sempre que possível.

Art. 28. A comunicação deverá informar, conforme o caso:

- I — o número do protocolo;
- II — o recebimento da demanda;
- III — a necessidade de complementação de informações;
- IV — o acolhimento, atendimento ou encaminhamento;
- V — a recusa e seus fundamentos;
- VI — a decisão administrativa;
- VII — o prazo para recurso, quando cabível; e
- VIII — o canal oficial para apresentação de manifestação ou recurso.

Art. 29. A ausência de resposta do requerente a pedido de complementação não autoriza, por si só, o encerramento imediato quando for possível decidir com os elementos já disponíveis. Se a informação for indispensável, o processo poderá ser arquivado por impossibilidade de análise, mediante decisão fundamentada.

CAPÍTULO VIII — DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS E DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO

Art. 30. Das decisões do Setor de Defesa Animal caberá pedido de reconsideração ou recurso administrativo, ~~quando previsto na legislação ou nesta Instrução Normativa.~~

Art. 31. O recurso administrativo será dirigido, em primeira instância, à **Coordenação do Setor de Defesa Animal**.

§ 1º Da decisão proferida em primeira instância caberá recurso, em segunda instância, ao **Secretário Municipal de Agricultura e Meio Ambiente**, observadas as competências legais do cargo.

§ 2º A autoridade que proferir a decisão recorrida poderá exercer juízo de retratação, quando cabível, antes do encaminhamento do recurso à autoridade competente para julgamento.

Art. 32. O recurso ou pedido de reconsideração poderá ser apresentado em qualquer canal oficial de atendimento municipal previsto no art. 6º, mediante a informação do número do protocolo a que se refere.

§ 1º O recurso não poderá ser recusado por ter sido apresentado na Ouvidoria, no sítio eletrônico da Prefeitura, no atendimento presencial da sede da Prefeitura, no Sistema Betha Cidadão ou em outro canal oficial diverso da autoridade julgadora.

§ 2º O canal que receber o recurso deverá registrá-lo e encaminhá-lo à autoridade competente, sem exigir que o requerente o reapresente diretamente à Coordenação da Defesa Animal ou ao Secretário Municipal.

§ 3º O recurso deverá conter, sempre que possível, a identificação do requerente, o número do protocolo, a decisão impugnada, os fundamentos do pedido e o resultado pretendido.

Art. 33. Salvo prazo diverso previsto em lei específica, o recurso deverá ser apresentado no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da ciência da decisão.

§ 1º A tempestividade será verificada a partir da data de apresentação do recurso em qualquer canal oficial de atendimento municipal.

§ 2º A apresentação do recurso em canal oficial diverso daquele competente para o julgamento não prejudicará o prazo do requerente.

Art. 34. O recurso será analisado e decidido no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contado de seu recebimento pela autoridade competente, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa expressa.

~~§ 1º Em primeira instância, a decisão caberá à Coordenação do Setor de Defesa Animal.~~

~~§ 2º Em segunda instância, a decisão caberá ao Secretário Municipal de Agricultura e Meio Ambiente.~~

§ 3º A decisão deverá ser fundamentada, indicando as razões de acolhimento ou rejeição dos argumentos apresentados e ser juntada ao protocolo ou processo administrativo.

Art. 35. O recurso em segunda instância deverá ser apresentado no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da ciência da decisão de primeira instância, e será protocolizado por qualquer canal oficial de atendimento municipal, com vinculação ao protocolo originário.

Art. 36. A comunicação da decisão deverá informar, quando cabível, a existência de recurso, a autoridade competente, o prazo e os canais oficiais para sua apresentação.

Art. 37. A interposição de recurso não suspende automaticamente a execução da decisão, salvo determinação legal ou decisão expressa da autoridade competente, especialmente quando houver risco à vida, à saúde pública, à integridade animal ou ao interesse público.

CAPÍTULO IX — DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E DA PUBLICIDADE

Art. 38. A Administração Municipal deverá divulgar e manter atualizados os canais oficiais de atendimento relacionados às demandas da Defesa Animal, incluindo o sítio eletrônico oficial da Prefeitura, a Ouvidoria Municipal, o atendimento presencial na sede da Prefeitura e o Sistema Betha Cidadão.

Art. 39. Para fins de divulgação e atendimento ao público, ficam estabelecidos os seguintes dados da Defesa Animal de União da Vitória:

I — atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, na Praça Cel. Amazonas, nº 46, Centro, União da Vitória/PR, CEP 84600-185;

II — telefone da Defesa Animal: (42) 3521-1298;

III — WhatsApp da Defesa Animal: (42) 98841-8686;

IV — plantão: de segunda a sexta-feira, das 18h às 8h, e aos sábados, domingos e feriados, pelo telefone (42) 92001-6358; e

V — Ouvidoria Municipal: atendimento presencial ou telefônico de segunda a sexta-feira, das 12h às 18h, pelo telefone (42) 3521-1212.

Art. 40. Deverão ser divulgados, no mínimo:

I — os meios oficiais de contato;

II — o endereço e o horário de atendimento presencial;

III — os canais para denúncias, solicitações, manifestações e recursos;

IV — a possibilidade de apresentação de demanda ou recurso mediante informação do número do protocolo;

V — os prazos de atendimento, resposta e recurso;

VI — as hipóteses de encaminhamento, recusa ou não acolhimento; e

VII — a forma de acompanhamento do protocolo administrativo.

Art. 41. A Administração Municipal deverá dar ampla publicidade aos canais e procedimentos de atendimento da Defesa Animal no sítio eletrônico oficial do Município e nos meios de comunicação locais, com indicação dos meios de contato, endereços, horários de atendimento, prazos de resposta, requisitos e informações necessários à formalização das demandas, hipóteses de recusa ou não acolhimento e regras para apresentação de pedido de reconsideração ou recurso administrativo, incluindo prazo, autoridade competente e canais de protocolo.

Parágrafo único. A Secretaria responsável deverá manter registro das publicações e divulgações realizadas, promovendo sua atualização sempre que houver alteração nos canais, horários, prazos ou procedimentos.

Art. 42. Qualquer alteração nos canais, horários, prazos ou procedimentos deverá ser comunicada ao setor responsável pela publicação institucional, para atualização dos meios oficiais.

CAPÍTULO X — DA PRESERVAÇÃO DOCUMENTAL E DA CONTINUIDADE ADMINISTRATIVA

Art. 43. Os protocolos, processos, prontuários, relatórios, laudos, notificações, registros de fiscalização, termos, fotografias, comunicações, decisões e demais documentos produzidos ou recebidos pelo Setor de Defesa Animal constituem documentação institucional do Município.

Art. 44. Os registros deverão ser mantidos em sistema ou arquivo institucional que permita sua localização, consulta, integridade, preservação e continuidade, observadas as normas de segurança da informação e proteção de dados.

Art. 45. A Administração Municipal deverá manter solução institucional apta a assegurar o registro, o atendimento, o acompanhamento, a tramitação, a rastreabilidade e a preservação documental das demandas do Setor de Defesa Animal.

Art. 46. Os agentes que atuam no Setor de Defesa Animal deverão inserir e manter nos sistemas e arquivos institucionais os documentos produzidos no exercício de suas funções, sendo vedada a retenção indevida de documentos públicos.

Art. 47. O arquivamento somente ocorrerá após o registro da providência final, da decisão ou da justificativa de impossibilidade de prosseguimento, sem prejuízo da reabertura do processo quando surgirem fatos ou documentos novos juridicamente relevantes.

CAPÍTULO XI — DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 48. Os casos omissos serão submetidos à apreciação da Coordenação do Setor de Defesa Animal e, quando necessário, da Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente e dos demais setores competentes.

Art. 49. A Defesa Animal deverá orientar os agentes envolvidos quanto ao cumprimento desta Instrução Normativa e promover a padronização dos procedimentos nela previstos.

Art. 50. Esta Instrução Normativa deverá ser revisada sempre que houver alteração relevante na legislação, nos sistemas institucionais, nos canais de atendimento, na estrutura administrativa ou nos procedimentos da Defesa Animal.

Art. 51. Esta Instrução Normativa será aplicada em conjunto com a legislação federal, estadual e municipal pertinente e com

as normas profissionais aplicáveis às atividades médico-veterinárias.

Art. 52. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

União da Vitória, 26 de agosto de 2026.

NEI ANTÔNIO KUKLA

Secretário

Publicado por:

Danielle Witeki

Código Identificador:D742EE02

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná no dia 28/08/2026. Edição 3605

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita

informando o código identificador no site:

<https://www.diariomunicipal.com.br/amp/>