
ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO VELHO

SECRETARIA MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
PORTARIA Nº 088/2025/CPA/GAB/SEMA

Institui e regulamenta o Canal Oficial de Atendimento via WhatsApp da Coordenadoria de Proteção Animal – CPA, para recebimento, triagem, encaminhamento e registro de demandas de Bem-Estar Animal no Município de Porto Velho, e dá outras providências.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DE PORTO VELHO, no uso das atribuições legais e,

CONSIDERANDOa Política Municipal de Bem-Estar Animal;

CONSIDERANDOa necessidade de aprimorar os instrumentos de comunicação entre a Administração Pública Municipal e a população

CONSIDERANDOa implantação da Coordenadoria de Proteção Animal – CPA no âmbito da SEMA;

CONSIDERANDOa necessidade de padronizar o uso do aplicativo WhatsApp como canal oficial de recebimento, triagem, encaminhamento e registro de demandas relacionadas ao bem-estar animal;

R E S O L V E:

Art. 1º Fica instituído, no âmbito da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável – SEMA, o **Canal Oficial de Atendimento via WhatsApp da Coordenadoria de Proteção Animal – CPA**, destinado ao recebimento de demandas relacionadas ao bem-estar animal no Município de Porto Velho.

Art. 2º O canal de atendimento de que trata esta Portaria se destina ao recebimento de:

- I – solicitações de orientação relacionadas ao bem-estar animal;
- II – pedidos de encaminhamento para atendimento veterinário no Centro de Bem-Estar Animal – CBEA ou em unidades conveniadas;
- III – comunicações relativas a animais errantes, comunitários ou em situação de vulnerabilidade;
- IV – denúncias que, em análise preliminar, não se configurem imediatamente como maus-tratos.

§ 1º Denúncias caracterizadas como maus-tratos deverão ser encaminhadas à Fiscalização Ambiental, observados os fluxos específicos.

§ 2º O atendimento via WhatsApp possui caráter administrativo e não emergencial, não substituindo os canais oficiais de urgência e emergência.

Art. 3º O número telefônico vinculado ao canal oficial será definido por ato interno da SEMA e divulgado nos meios institucionais.

Art. 4º O aparelho celular e a conta de WhatsApp utilizados:

- I – destinam-se exclusivamente ao uso institucional;
- II – permanecerão sob responsabilidade da Coordenadoria de Proteção Animal – CPA;
- III – serão operados por servidores ou colaboradores previamente designados;

IV – deverão possuir mecanismos mínimos de segurança, como senha de acesso.

Art. 5º O atendimento observará horário de funcionamento definido em ato interno da SEMA.

Art. 6º As demandas recebidas deverão ser submetidas à triagem inicial pela CPA, com registro mínimo contendo data, horário, descrição sucinta do fato e classificação preliminar.

Art. 7º As demandas serão classificadas, para fins de encaminhamento, nas seguintes categorias:

I – Orientação em bem-estar animal;

II – Solicitação de atendimento veterinário;

III – Comunicação de situação potencialmente irregular;

IV – Denúncia com indícios de maus-tratos;

V – Demanda improcedente ou não relacionada às competências da SEMA.

Art. 8º As demandas recebidas por meio do canal oficial deverão ser registradas no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, em processo próprio ou em processo anual consolidado.

Art. 9º As demandas classificadas como denúncia com indícios de maus-tratos serão encaminhadas à Fiscalização Ambiental para adoção das providências cabíveis.

Art. 10. As solicitações de atendimento veterinário serão encaminhadas ao Centro de Bem-Estar Animal – CBEA ou a unidades conveniadas, observados os fluxos específicos vigentes.

Art. 11. Quando a demanda exigir diligência em campo, a CPA registrará no processo SEI a designação da equipe responsável e as providências adotadas.

Art. 12. Sempre que possível, o cidadão será informado de que a demanda foi recebida e analisada, resguardados o sigilo administrativo e as limitações legais.

Art. 13. A CPA poderá elaborar modelos padronizados de resposta para situações recorrentes.

Art. 14. Os casos omissos serão dirimidos pela Coordenadoria de Proteção Animal, podendo ser submetidos ao Gabinete da SEMA ou à Procuradoria-Geral do Município.

Art. 15. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

VINICIUS VALENTIN RADUAN MIGUEL

Secretário Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável – SEMA

Publicado por:

Fernanda Santos Julio

Código Identificador:775BA5B0

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado de Rondônia no dia 22/12/2025. Edição 4135

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

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