



MANUAL DE PROCEDIMENTOS DO RESPONSÁVEL TÉCNICO NO SERVIÇO DE

HIGIENE E ESTÉTICA ANIMAL

CRMV | PR

CONSELHO
REGIONAL DE
MEDICINA
VETERINÁRIA

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DO PARANÁ

**MANUAL DE PROCEDIMENTOS DO RESPONSÁVEL TÉCNICO
NO SERVIÇO DE HIGIENE E ESTÉTICA ANIMAL**

2020

Curitiba, 2020



DIRETORIA EXECUTIVA

Gestão 2017-2020

Rodrigo Távora Mira

Médico Veterinário | CRMV-PR nº 03103
Presidente

Nilva Maria Freres Mascarenhas

Médica Veterinária | CRMV-PR nº 02275
Vice-Presidente

Leonardo Nápoli

Médico Veterinário | CRMV-PR nº 03350
Secretário-Geral

Carlos Frederico Grubhofer

Zootecnista | CRMV-PR nº 0273/Z
Tesoureiro

■ MANUAL DE PROCEDIMENTOS DO RESPONSÁVEL TÉCNICO NO SERVIÇO DE HIGIENE E ESTÉTICA ANIMAL

Os serviços de Estética, Higiene e Embelezamento animal representam uma fatia significativa do mercado *Pet* nacional e estão diretamente relacionados à prestação de assistência técnico-higiênica aos animais. O presente manual tem por finalidade orientar os responsáveis técnicos sobre os principais aspectos dessa atividade, a qual compreende a atuação de diversos profissionais (banhistas, tosadores, recepcionistas, auxiliares). Nesse sentido, o médico veterinário é fundamental na orientação a todos os envolvidos no negócio e na segurança do animal, em sentido amplo. A aplicação das recomendações abaixo demonstra à comunidade em geral a preocupação com o bem-estar e a saúde dos animais.

Definição - Serviço de estética, higiene e embelezamento animal: estabelecimento destinado à prestação de serviços de banho, tosa e embelezamento de animais domésticos. (Código CNAE 9609-2/03)

Sinônimos - banho e tosa, "trimming" e "grooming", estética animal.

ATRIBUIÇÕES DO RESPONSÁVEL TÉCNICO

O Responsável Técnico (RT) pelo banho e tosa, quando no exercício de suas funções, deve:

1. Conhecer o Código de Proteção e Defesa do Consumidor:

- a. Orientar sobre o serviço de atendimento ao consumidor, assegurando informações pertinentes a quem solicitar e respeitando os direitos como consumidores de serviços;
- b. Cuidar para que os dispositivos promocionais da empresa não contenham informações que caracterizem propaganda abusiva e/ou enganosa, ou que contrariem o Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

2. Orientar e treinar a equipe de funcionários, ministrando-lhes ensinamentos necessários à sua segurança e ao bom desempenho de suas funções, especialmente acerca das atividades de manejo, práticas higiênico-sanitárias, manipulação de produtos, técnicas de contenção de animais e respeito ao bem-estar animal:

- a. Realizar reciclagens desses treinamentos, assim como verificações do aprendizado e aplicações dos conhecimentos;
- b. Orientar o proprietário do estabelecimento e os funcionários quanto à conservação, ao manuseio e ao uso correto dos produtos de acordo com as especificações do fabricante, assim como os riscos decorrentes de seu manuseio e uso;
- c. Orientar sobre riscos das atividades que envolvam animais, seus resíduos e os produtos de uso veterinário;
- d. Orientar sobre vestimentas adequadas e uso de equipamentos de proteção individual e coletiva;
- e. Ter pleno conhecimento de todas as questões legais que envolvem o uso de equipamentos;
- f. Orientar os funcionários sobre etologia animal;
- g. Orientar sobre zoonoses e outros riscos de acidentes com animais.

3. Acatar as normas legais referentes aos serviços de vigilância sanitária.

ria, vigilância ambiental e demais órgãos de fiscalização:

a. Notificar as autoridades sanitárias competentes a ocorrência de eventos de notificação obrigatória e de interesse à saúde pública.

4. Orientar sobre questões ambientais:

a. Adotar procedimentos de segurança no estabelecimento quanto aos produtos que ofereçam risco ao meio ambiente, aos animais ou ao homem, especialmente quando da ocorrência de acidente que provoque vazamento ou exposição do conteúdo do produto;

b. Elaborar e assegurar a execução do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Sólidos, quando se aplicar;

c. Orientar sobre o descarte das embalagens e resíduos;

d. Orientar sobre o destino adequado dos dejetos.

5. Orientar sobre os produtos de uso veterinário e os saneantes:

a. Permitir somente a utilização de produtos devidamente registrados nos órgãos competentes;

b. Usar produtos destinados aos animais e compatíveis com a espécie;

c. Assegurar que a armazenagem seja feita de acordo com as recomendações de rotulagem ou bula do produto, especialmente no que concerne à exposição à luz, à temperatura e à umidade;

d. Ter conhecimento sobre a origem, mecanismo de ação, validade e poder residual dos desinfetantes e demais produtos químicos utilizados.

6. Assegurar a manutenção da saúde, segurança e bem-estar dos animais no período de sua permanência no estabelecimento:

a. Orientar a disposição das gaiolas, de tal forma que essas recebam ventilação adequada, assim como sobre o tamanho apropriado para o porte do animal;

b. Evitar a presença de animais com potencial risco de transmissão de zoonoses ou doenças de fácil transmissão para as espécies envolvidas;

c. Orientar quanto à necessidade de identificação dos animais que apresentem sinais de doença ou lesões, assim como os procedi-

mento a serem adotados;

- d. Assegurar a higiene e manutenção das instalações;
- e. Orientar sobre a prevenção de fugas e de acidentes, assim como estabelecer protocolos nesses casos;
- f. Orientar a identificação, trabalhar a prevenção e manter constante atenção à possibilidade da ocorrência de crueldade, abuso e maus-tratos aos animais;
- g. Plano de evacuação em caso de emergência/desastres;
- h. Orientar sobre a importância do controle e/ou combate a pragas e vetores;
- i. Orientar sobre o fornecimento de água e de comida aos animais que permanecerem por período mais prolongado;
- j. Definir os critérios sanitários para a entrada dos animais.

7. Elaborar, manter e organizar os documentos de controle higiênico-sanitário do local, mantendo-os disponíveis aos funcionários e à fiscalização:

- a. Procedimentos Operacionais de Higiene e Limpeza;
- b. Controle Integrado de Pragas e Vetores;
- c. Manual de Boas Práticas;
- d. Registro de ocorrências.

8. Orientar para que o estabelecimento possua formulários de prestação de serviços que propiciem segurança e garantia para si e aos seus clientes, tais como:

- a. Ficha cadastral individual;
- b. Registro do serviço higiênico-estético solicitado;
- c. Recibo de pagamentos.

9. Orientar o proprietário e os funcionários sobre a proibição de atendimento clínico, vacinação e prescrição de medicamentos no interior do estabelecimento comercial:

- a. Observar que o não atendimento ao que dispõe o caput desse item possibilitará a instauração de processo ético-profissional contra o Responsável Técnico, sem prejuízo de outras medidas legais cabíveis.

10. Orientar sobre o transporte dos animais.

11. Manter registros auditáveis de suas orientações, treinamentos e controles de usos de produtos descritos nos tópicos 2 a 10.

12. Ter conhecimento dos aspectos legais a que estão sujeitos esses estabelecimentos, especialmente os seguintes:

Lei nº 8.078	11/09/1990	Dispõe sobre a proteção e do consumidor e dá outras providências.
Lei nº 9.605	12/02/1998	Dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente, e dá outras providências.
Lei Estadual no 17.949	10/01/2014	Dispõe sobre serviços comerciais de tosa e banho.
Lei Estadual no 18.400	19/12/2014	Estabelecimento de regras quanto ao descarte de produtos químicos e biológicos de uso veterinário, seus componentes e afins.
Lei Estadual no 19.246	28/11/2017	Obriga os pet shops, as clínicas veterinárias e os hospitais veterinários a informar à Delegacia de Proteção ao Meio Ambiente quando constatarem indícios de maus-tratos nos animais por eles atendidos.
Decreto nº 6.514	22/07/2008	Dispõe sobre as infrações e sanções ao meio ambiente, estabelece o processo administrativo federal para apuração destas infrações, a dá outras providências.
Resolução CFMV nº 878	15/02/2008	Regulamenta a fiscalização de pessoas jurídicas cujas atividades compreendam a prestação de serviços de estética, banho e tosa e dá outras providências.
Resolução CFMV nº 1069	27/10/2014	Dispõe sobre Diretrizes Gerais de Responsabilidade Técnica em estabelecimentos comerciais de exposição, manutenção, higiene estética e venda ou doação de animais, e dá outras providências.
Resolução CFMV nº 1138	16/12/2016	Aprova o Código de Ética do Médico Veterinário.
Resolução CFMV nº 1236	26/10/2018	Define e caracteriza crueldade, abuso e maus-tratos contra animais vertebrados, dispõe sobre a conduta de médicos veterinários e zootecnistas e dá outras providências.

■ GUIA PARA ELABORAÇÃO DO MANUAL DE BOAS PRÁTICAS NOS ESTABELECIDAMENTOS PRESTADORES DE SERVIÇO DE HIGIENE E ESTÉTICA ANIMAL

A responsabilidade pelos animais durante a prestação do serviço é de obrigação do estabelecimento. Essa obrigação inicia no recebimento do animal e segue até a devolução do mesmo ao tutor, além dos impactos decorrentes do serviço prestado. O Manual de Boas Práticas deve reproduzir a realidade do estabelecimento, descrevendo a sua rotina de trabalho e anexando os Procedimentos Operacionais Padrão - POPs. Os POPs devem conter as instruções sequenciais das operações e a frequência de execução, especificando o nome, o cargo, e/ou a função dos responsáveis pelas atividades. Devem ser elaborados, datados e assinados pelo responsável técnico do estabelecimento. O Manual de Boas Práticas deve ficar à disposição do proprietário, dos funcionários e da fiscalização.

O Manual de Boas Práticas elaborado pelo Responsável Técnico deverá abordar **obrigatoriamente**:

■ CARACTERIZAÇÃO DO ESTABELECIMENTO

1. Razão Social e Nome Fantasia;
2. CNPJ e, se houver, Inscrição Estadual;
3. Endereço;
4. Nome do Responsável Técnico e seu respectivo número de inscrição no CRMV-PR;
5. Autorização de funcionamento, exemplo:
 - Alvará sanitário;
 - Anotação de Responsabilidade Técnica (ART).
6. Caracterização do Serviço:
 - Espécies atendidas;
 - Número de animais (média esperada/realizada; máxima; capacidade por período);
 - Serviços oferecidos;
 - Horário de funcionamento.

CONDIÇÕES AMBIENTAIS EXTERNAS

Neste item, deverão estar descritas as áreas circunvizinhas ao estabelecimento como: localização (condições de salubridade e condições urbanas - área industrial, área mista, área de comunidade) e as vias de acesso. Sugere-se incluir foto da área (por exemplo, do Google Imagem Satélite).

Os estabelecimentos devem estar localizados longe de fontes de ruído excessivo ou de poluição que possam causar ferimentos ou estresse aos animais.

Os pátios devem ser livres de entulhos, objetos em desuso ou estranhos ao ambiente, a fim de evitar a proliferação de pragas e vetores. A edificação deve ser fechada e construída de forma a fornecer segurança contra fugas e permitir o controle das condições ambientais internas.

CONDIÇÕES AMBIENTAIS INTERNAS (ESTRUTURA FÍSICA, EQUIPAMENTOS E CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO):

Descrever as áreas internas e os fatores de ambiência de trabalho que interferem diretamente no serviço. Deve ser anexada a planta baixa do estabelecimento, se disponível, ou leiaute/croqui. Detalhar todas as dependências do estabelecimento, especificando tamanho, tipo de revestimentos do piso, paredes e forro, condições de iluminação, ventilação e exaustão, fontes de abastecimento de água, sistema de esgotamento sanitário, etc.

Construção, separação das áreas e fluxo de trabalho:

Descrever as áreas e os fluxos entre elas. Exemplo de áreas:

- recepção;
- ambiente de tosa: destina-se ao corte de pelos dos animais[1];
- ambiente para banhos[2];
- ambiente para secagem e penteado[3];
- ambiente de espera: destinado à manutenção dos animais antes e depois do banho.

Descrever as etapas do serviço, contemplando a recepção, o passo a passo do serviço até a entrega dos animais. As etapas devem ser apresentadas, preferencialmente, em forma de esquema.

As áreas devem ser concebidas para minimizar o risco de lesões, a transmissão de doenças, o roubo, a fuga ou a interferência por pessoas não autorizadas. As instalações físicas do estabelecimento deverão minimizar a ocorrência de infecções e garantir o bem-estar animal, além de favorecer a operacionalização da unidade.

Caso existam fontes de ruídos que possam causar sofrimento aos animais e que não podem ser eliminadas, devem ser adotadas medidas paliativas, a fim de manter os ruídos em níveis aceitáveis.

O local deve dispor de alojamentos adequados para acomodar todos os animais presentes.

Todas as superfícies do estabelecimento onde se mantenham ou manipulem animais devem ser impermeáveis e de fácil higienização (quando pintadas, utilizar tinta não tóxica), permitindo limpeza e desinfecção de forma eficaz. As superfícies devem ser resistentes a desinfetantes e outros produtos de limpeza. As paredes devem ser lisas, não absorventes e resistentes à umidade e ao impacto. Não devem desenvolver rachaduras ou fissuras com facilidade.

As superfícies internas dos alojamentos para animais devem ser construídas com materiais impermeáveis, sólidos e laváveis. As junções de paredes/piso devem ser seladas para facilitar a limpeza e desinfecção. Os alojamentos para animais devem ser concebidos de forma a permitir a verificação imediata/direta dos animais no interior, possibilitando a limpeza regular (imediatamente após a identificação da sujidade) e pronto fornecimento/controle de água. Os alojamentos de gatos devem contar com caixa sanitária. Deve ser colocada uma quantidade suficiente de material absorvente adequado, como substrato comercial ou papel picado.

Os locais de banho devem ser, além de impermeáveis e de fácil

higienização, resistentes a riscos (arranhões/criação de irregularidades) e de fácil drenagem. Não devem permitir o acúmulo de água e resíduos. Deve haver uma superfície antiderrapante no chão, à frente da banheira, para o banhista.

As mesas de preparação e secagem devem ser seguras, resistentes e em bom estado de funcionamento. Os tampo das mesas devem ser equipados com uma superfície antiderrapante que seja fácil de limpar. A girafa e outros equipamentos de contenção, pelos quais o animal de estimação é contido, devem ser amigáveis, confortáveis e, principalmente, seguros.

As máquinas de secagem de animais devem ser seguras e de fácil higienização. Semelhante aos alojamentos, o equipamento deve permitir espaço suficiente para os animais permanecerem em pé, deitarem de lado com os membros esticados, movimentarem-se livremente, esticarem completamente e descansarem. Deve permitir plena visualização dos animais, permitindo acompanhamento constante.

Recomenda-se que comércio de medicamentos veterinários e o serviço de banho e tosa não tenham dependências em comum com as áreas de saúde animal (consultório, ambulatório, clínica ou hospital).

Na recepção deve existir local para armazenamento de registros (ou sistema) e para exibição de informações para os clientes, assim como exposição dos documentos oficiais em local visível.

As instalações devem incluir instalações sanitárias para o pessoal e acessibilidade, conforme normativas vigentes. Sugere-se consultar a Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm. Lembramos que o local também deve dispor de material e equipamentos de segurança.

■ Proteções contra fugas:

Descrever as barreiras contra a fuga de animais.

- As aberturas de cada ambiente devem ser trancáveis.
- Cada gaiola deve ter dispositivo de fechamento seguro que não permita aos animais abrirem-na.
- Qualquer dispositivo de segurança deve permitir o rápido acesso aos animais e pronta saída da equipe, em caso de emergência.

■ Condições das instalações e funcionamento:

Ventilação e exaustão

Descrever os meios de ventilação: artificiais (exaustores, equipamentos e filtros para climatização) e naturais (aberturas nas paredes e janelas) que asseguram o conforto térmico aos animais e aos funcionários.

A ventilação deve ser suficiente para evitar a umidade e minimizar odores nocivos, contudo evitando formação de correntes de ar.

Temperatura e umidade

Determinar a faixa de temperatura e umidade aceitável para cada ambiente. A temperatura deve ser controlada para evitar o desconforto dos animais. Animais jovens e mais velhos requerem atenção especial em relação à temperatura.

Iluminação

Descrever a iluminação (natural ou artificial) e, se possível, o nível a ser estabelecido.

A luz artificial deve ser fornecida, quando necessário, para permitir que as áreas de alojamento dos animais sejam completamente limpas e os animais controlados. Também é importante que se tenha iluminação ade-

quada na área onde se manipulam os animais.

A iluminação deve ser a mais próxima possível, em duração e intensidade, às condições naturais.

As luminárias, os interruptores, as tomadas e outros elementos integrantes das salas de alojamento dos animais deverão ser vedados para impedir o acúmulo de sujidades, microrganismos e abrigo de insetos.

Poluição sonora

Descrever as origens, os níveis de ruído e os controles/monitorização. Neste caso, podem ser descritas as medidas preventivas que garantam a saúde do trabalhador, como o uso de protetor auricular, e diminuição do estresse dos animais.

Ruídos excessivos e inapropriados podem ser estressantes e, algumas vezes, danosos para a saúde animal e humana. Deve ser respeitado o limite máximo de decibéis (dB) x tempo de exposição, conforme normativas vigentes (ex: Norma Regulamentadora 15 do Ministério do Trabalho) e referências técnicas, o qual deve ser considerado a partir de um ponto próximo ao trabalhador ou ao animal. A fonte de ruído deve ser analisada para verificar a adoção de possíveis medidas mitigatórias. Mesmo ruídos abaixo desses valores máximos devem ter frequência e duração menores possíveis.

Deve ser orientado ao responsável legal a verificação das condições da saúde do trabalhador com técnico habilitado.

Os ambientes de espera devem ficar posicionados de forma a minimizar a chegada dos ruídos. Os ruídos nesse ambiente devem ficar dentro da faixa de conforto dos animais.

Água e Drenagem

Descrever origem e qualidade da água para os banhos e para a ingestão dos animais. Devem estar disponíveis saídas de água quente e fria.

Descrever a drenagem (esgotos). Os ralos devem ser sifonados, possuir tampas escamoteáveis e dimensão adequada para o eficiente escoamento das águas de lavagem.

Visibilidade dos procedimentos e registro das imagens

Conforme Lei Estadual nº 17.949/2014:

Art. 2º A tosa e o banho somente poderão ser realizados em locais que possibilitem aos clientes e visitantes do estabelecimento a visão total dos serviços.

Art. 3º No prazo de dois anos, a contar da publicação desta Lei, todos os estabelecimentos comerciais que prestem os serviços de tosa e banho em cães e gatos domésticos, independente do normatizado pelo art. 2º desta Lei, deverão instalar sistema de câmeras que filmem os serviços prestados e que permitam o acompanhamento dos serviços pelos clientes através da Rede Mundial de Computadores (internet).

Parágrafo único. As gravações (filmes) deverão ser armazenadas e guardadas adequadamente por seis meses após a realização das mesmas.

■ Adequações, manutenção e condições de funcionamento dos equipamentos:

Descrição dos equipamentos utilizados (quantidade, tipo, modelo e material)

Devem ser descritos todos os equipamentos e as exigências de cada um.

- As banheiras devem ser providas de água quente e fria.
- A mesa de tosa deve ser estável, de fácil higienização e com superfície antiderrapante.
- Todos os equipamentos devem estar em adequado estado de conservação (livres de ferrugem, sem pontas vivas ou espaços para prender cabeças ou extremidades).

Obs: Fornecimento de energia - Deve ser orientado ao responsável legal a verificação com profissional habilitado se a rede elétrica está dimensionada de modo a suportar os diferentes tipos de equipamentos que estão/serão instalados. O cálculo de dimensionamento de carga deverá contemplar uma margem de segurança para uma provável expansão das instalações e equipamentos. Visto a exposição ao risco e a possibilidade de exposição à água e a grande umidade do ambiente, os interruptores e tomadas deverão ser aterrados e vedados, conforme orientação de técnico habilitado.

Programa de manutenção preventiva

Deve incluir de quanto em quanto tempo deve ser realizada a manutenção e os responsáveis pela verificação e pela execução;

- Orientação e cuidados de uso;
- Identificação de problemas nos equipamentos;
- Limpeza e higiene dos equipamentos e instalações.

Compreende o plano de sanitização utilizado e a forma de seleção dos produtos usados pelos estabelecimentos. Entende-se por desinfecção qualquer operação de redução, por método físico e/ou agente químico, do número de microrganismos em nível que minimizem os riscos de infecções. As instalações, equipamentos, móveis e utensílios devem ser mantidos limpos e bem conservados.

POP de Higiene e Limpeza das instalações, equipamentos, móveis e utensílios

Ao se descrever o plano de sanitização, serão estabelecidos os Procedimentos Operacionais Padrão (POP) de Higiene e Limpeza das instalações, equipamentos, móveis e utensílios.

As áreas de manutenção de animais, de banho, de secagem e de tosa devem ser limpas e desinfetadas no mínimo uma vez ao dia para manter o conforto dos animais e o controle de doenças. Os alojamentos devem ser

mantidos secos após a limpeza.

Fezes e urina devem ser imediatamente removidas. As bandejas sanitárias devem ser limpas e desinfetadas regularmente.

Os produtos de limpeza e desinfetantes devem ser escolhidos de acordo com a finalidade, a segurança e a eficácia. Deve-se ter atenção à correta diluição dos produtos, pois concentrações baixas não são eficientes e concentrações altas podem irritar ou intoxicar os animais. Deve ser dada atenção a produtos que podem ser tóxicos aos animais, em especial quando prestarem serviço a gatos.

POP do Controle integrado de pragas e vetores

Sistema de ações preventivas e corretivas destinadas a impedir a atração, o abrigo, o acesso e/ou a proliferação de vetores e pragas urbanas.

Os produtos químicos utilizados para controle de pragas devem ser registrados nos órgãos competentes e de acordo com as instruções do fabricante. Como alguns biocidas são tóxicos para cães e gatos, devem ser utilizados somente sob supervisão profissional.

No caso de terceirização do controle químico, o estabelecimento deverá manter comprovante de execução do serviço fornecido pela empresa especializada. O comprovante deve possuir as informações estabelecidas nas legislações sanitárias.

■ Aquisição, controle, armazenamento, utilização e descarte de produtos e resíduos:

Aquisição e controle

Os produtos devem ser adquiridos de fornecedores credenciados. Para o credenciamento dos fornecedores, devem ser verificadas a inscrição e a regularidade com os órgãos oficiais. Os produtos devem ser licenciados/registrados nos órgãos competentes e destinados à espécie e à fina-

lidade apropriada. Deve ser mantido registro dos produtos utilizados no estabelecimento.

Armazenamento

Deve compreender as informações sobre a forma de armazenamento dos produtos, visando garantir a sua qualidade. Os produtos devem ser armazenados de forma organizada, setorizada e dentro das condições recomendadas. Deve ser mantido plano de controle de vencimento dos produtos.

Utilização

Devem ser descritos os cuidados, finalidade, modo de utilização e equipamentos necessários. Devem estar descritas também as condutas em casos de acidente (ex: contato com os olhos).

Os produtos devem ser usados de acordo com a recomendação do fabricante, visto que a diluição exagerada pode gerar ineficiência e a concentração exagerada pode ser tóxica aos animais e às pessoas, causar mais impacto ambiental e danificar superfícies, além de aumentar os custos. Não negligenciando os agentes tóxicos para as demais espécies, deve-se ter atenção com gatos, visto que a gama de produtos tóxicos para a espécie é mais ampla.

Descarte e Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos

Descrever o gerenciamento dos resíduos de serviços nas etapas de geração, separação, acondicionamento, armazenamento (interno e externo, se houver), transporte e destino final, seguindo a legislação vigente.

ANIMAIS

Recepção dos animais

Descrever local de recepção e procedimentos. Os dados mínimos para o registro na recepção estão descritos no item específico **Informações do Registro**.

Descrever os cuidados no recebimento dos animais.

Listar os documentos necessários na admissão. Antes da admissão, devem ser verificados e anotados eventuais problemas com o animal, tais como alergias, ferimentos, cuidados especiais, infecções, etc. As situações devem ser comunicadas ao responsável técnico, o qual irá orientar os cuidados específicos.

A política do estabelecimento sobre a prévia exigência de vacinação e outros critérios sanitários deve ser exibida ao público.

Recomenda-se que sejam removidas, no momento da admissão, coleiras (e outros apetrechos) susceptíveis de se enroscarem ou de ser perdidas.

Manutenção dos animais

Descrever a separação de alojamentos pré e pós higienização.

Determinar o tamanho adequado de gaiola para cada animal. O espaço das gaiolas deve ser suficiente para os animais permanecerem em pé, deitarem de lado com os membros esticados, movimentarem-se livremente, esticarem completamente e descansarem. Caso seja prevista permanência maior dos animais, deve ser ampliado o tamanho dos alojamentos. As gaiolas devem ser planejadas de forma a facilitar o acesso aos animais.

Os latidos dos animais podem ser reduzidos pelos seguintes métodos:

- Manter próximos apenas animais que se tolerem;
- Limitar o estímulo externo;
- Alojamento de animais sozinhos ou em pares compatíveis. Os animais devem ser sempre mantidos isolados, exceto para animais compatíveis da mesma espécie que já convivam juntos e, apenas, se houver autorização dos tutores/responsáveis legais.
- Os gatos não devem ser mantidos na mesma jaula que os cães, mesmo que sejam da mesma família.

Os gatos devem ser mantidos afastados dos cães, pois podem se estressar com o ladrar.

As condições ambientais devem estar descritas no item de **condições ambientais internas**. Animais idosos e muito jovens, que são mais sensíveis do que outros às mudanças de temperatura, podem exigir a prestação de aquecimento ou arrefecimento.

Descrever a forma, o controle (verificação) e a frequência de fornecimento de água e, quando for o caso, de alimentação. Os alojamentos devem ser organizados para que o pessoal possa ver e acessar com segurança todas as áreas. Se o animal, por qualquer motivo, necessitar passar a noite no local, deve ser alimentado e oferecida a oportunidade de se exercitar.

Deve existir um responsável presente enquanto os animais são mantidos no local. Caso não seja possível, recomenda-se encaminhar o animal para estabelecimento com hospedagem.

■ **Contenção e manutenção dos animais durante os procedimentos**

Descrever detalhadamente os métodos de contenção física dos animais, com atenção especial às contenções durante os procedimentos de banho, tosa e secagem. Devem estar descritos também os principais riscos de cada contenção e os cuidados para minimizá-los.

Os cães podem ser amordaçados durante a sua manipulação, desde

que sejam capazes de respirar livremente, que a mordação não cause lesão e que não ocorra estresse que possa colocá-los em risco.

Nenhum animal de estimação deve ser deixado sem supervisão, principalmente enquanto estiver nas mesas ou nas banheiras. Durante a permanência nas máquinas de secagem, o animal deve ser monitorado de perto e com frequência para garantir sua segurança e conforto.

Deve-se ter cuidado especial com animais com doenças cardiovasculares ou respiratórias, assim como com animais suscetíveis ao estresse.

A manipulação dos animais deve ser realizada somente por pessoal capacitado que utilize métodos adequados para evitar dor ou sofrimento e promover estímulos positivos.

■ Identificação de problemas e condutas[4]:

O manual deve prever a identificação de problemas nos animais. É importante ressaltar que essa identificação não deve ser diagnóstica ou gerar qualquer orientação de tratamento. Devem estar descritas as condutas a ser adotadas pelo estabelecimento em casos especiais, tais como:

Identificação e segregação de animais com suspeita de doenças infectocontagiosas, doenças de pele e presença de ectoparasitas

A lista de verificação do estado geral do animal, que não deve ser confundida com consulta/atendimento clínico, pode ser realizada no banho e tosa. Contudo, conforme o inciso XIX do art. 8º do anexo da Resolução CFMV nº 1138/16:

Art. 8º É vedado ao médico veterinário:

XIX - atender, clínica e/ou cirurgicamente, realizar procedimento ambulatorial ou receber, em estabelecimento comercial ou em locais que estejam em desacordo com a legislação vigente;

À critério do médico veterinário responsável técnico, os animais co-nhecidos ou com suspeita de doenças transmissíveis devem ser encaminha-

dos para clínica veterinária.

Identificação de animais suscetíveis ao estresse e com necessidade de cuidados especiais

À critério do médico veterinário responsável técnico, os animais conhecidos ou com suspeita de ser suscetíveis ao estresse e/ou com necessidade de cuidados especiais, podem não ser atendidos ou passar por atendimento diferenciado.

Identificação de animais agressivos

À critério do médico veterinário responsável técnico, os animais conhecidos ou com suspeita de ser agressivos podem não ser admitidos ou passar por atendimento diferenciado.

Identificação de animais com calendário vacinal atrasado e orientação para atendimento em estabelecimentos de saúde veterinária (consultórios, clínicas e hospitais)

Quando for identificado que o animal apresenta vacina em atraso, o cliente deve ser orientado a procurar um estabelecimento veterinário de saúde. Como citado anteriormente, é vedado ao médico veterinário atender, clínica e/ou cirurgicamente, realizar procedimento ambulatorial ou receitar, em estabelecimento comercial ou em locais que estejam em desacordo com a legislação vigente. A carteira de vacinação deve seguir a Resolução CFMV 844/06, ou outra que venha a substituí-la.

Conforme critérios de recepção dos animais estabelecidos pelo responsável técnico, os animais com vacinas atrasadas e sem certificação correta de vacinação podem não ser admitidos.

Procedimentos em casos de acidentes/emergências médicas com os animais

O responsável técnico deve estabelecer o Procedimento Padrão em

caso de emergência. Deve ser dada prioridade para a ordem de ações e o local de atendimento solicitados pelo cliente. Caso não conste a escolha do cliente, deve ser seguida a ordem do Procedimento Padrão. Em todas as opções, a vida do animal deve ser prioridade.

Nos casos com risco de vida imediato (emergências), o médico veterinário poderá iniciar o atendimento no local. Contudo, assim que possível, deve ser chamada uma ambulância ou haver o encaminhamento do animal para um estabelecimento com suporte adequado. Como citado anteriormente, é vedado ao médico veterinário atender, clínica e/ou cirurgicamente, realizar procedimento ambulatorial ou receitar, em estabelecimento comercial ou em locais que estejam em desacordo com a legislação vigente.

Plano de emergência em desastres (evacuação de emergência)

Definir principais riscos do local - avaliação de risco (incêndios, inundação, contaminações, intoxicações), os planos de evacuação e de atendimento emergencial e o destino inicial dos animais.

O objetivo deste plano de evacuação é dotar as instalações/recinto de um nível de segurança eficaz numa situação de emergência e preparar e organizar os meios humanos para promover, o mais rápido possível, a saída de todos os animais desse mesmo recinto e alertar as entidades competentes e os responsáveis pelos animais.

Identificação de Maus-Tratos aos Animais

Descrever os procedimentos a serem adotados quando identificados indícios de maus-tratos aos animais. Conforme Lei Estadual nº 19.246, de 28 de novembro de 2017:

Art. 1º Obriga os pet shops que prestam o serviço de banho e tosa, as clínicas veterinárias, os consultórios veterinários e os hospitais veterinários localizados no Estado do Paraná a informar imediatamente à Delegacia de Proteção ao Meio Ambiente - DPMA, da Polícia Civil do Paraná, através de ofício físico ou comunicação digital, quando detectarem indícios de maus tratos nos animais atendidos.

Parágrafo único. O ofício de informação ou a comunicação digital dirigidos à DPMA deverão conter as seguintes informações:

I - qualificação contendo nome, endereço e contato do acompanhante do animal presente no momento do atendimento;

II - relatório do atendimento prestado, contendo a espécie, raça e características físicas do animal, descrição de sua situação de saúde na hora do atendimento e os respectivos procedimentos adotados.

Art. 2º O Poder Executivo regulamentará a fiscalização e a execução do disposto na presente Lei.

O responsável técnico deve estabelecer protocolo para identificação de possíveis casos de maus-tratos aos animais. Sempre que identificado possíveis maus-tratos, o responsável técnico (ou outro médico veterinário indicado pelo responsável técnico) deve ser comunicado para tomar as medidas legais cabíveis. Conforme legislação que se aplique ao caso em comento.

As condutas do responsável técnico estão previstas na Resolução CFMV 1236/18:

Art. 4º - É dever do médico veterinário e do zootecnista manter constante atenção à possibilidade da ocorrência de crueldade, abuso e maus-tratos aos animais.

§ 1º - O médico veterinário e o zootecnista têm o dever de prevenir e evitar atos de crueldade, abuso e maus-tratos, recomendando procedimentos de manejo, sistemas de produção, criação e manutenção alinhados com as necessidades fisiológicas, comportamentais, psicológicas e ambientais das espécies.

§ 2º - O médico veterinário deve registrar a constatação ou suspeita de crueldade, abuso ou maus-tratos no prontuário médico, parecer ou relatório, e o zootecnista, em termo de constatação, parecer ou relatório, para se eximir da participação ou omissão em face do ato danoso ao(s) animal(is), indicando responsável, local, data, fatos e situações pormenorizados, finalizando com sua assinatura, carimbo e data do documento. Tal documento deve ser remetido imediatamente ao CRMV de sua circunscrição, por qualquer meio físico ou eletrônico, para registro temporal, podendo o CRMV enviar o respectivo documento para as autoridades competentes.

§ 3º - Caso a constatação ou suspeita de crueldade, abuso e/ou maus-tratos recaia sobre médico veterinário ou zootecnista, a comunicação deve ser feita também ao CRMV pertinente ao(s) profissional(is).

Animais com prescrição de banhos terapêuticos

Os banhos terapêuticos (com medicamentos ou produtos com princípios medicamentosos) só podem ser realizados sob prescrição do médico

veterinário. Os medicamentos (produtos medicamentosos) utilizados no banho terapêutico deverão estar sempre acompanhados por receituário prescrito por médico veterinário.

EQUIPE

■ Descrição da equipe

Devem estar registrados no manual o nome e as qualificações dos funcionários (formação, treinamentos, cursos, etc).

■ Seleção da equipe

Deve ter uma orientação geral sobre os critérios para a seleção dos funcionários, para servir de norteador na contratação e também no programa de treinamento.

É essencial que todos os selecionados tenham respeito pelos animais no sentido amplo. Isso inclui entendimento que os animais:

- São seres sencientes, isso é, sujeitos às experiências positivas e negativas;
- São considerados como membros da família por grande parte dos tutores, existindo forte ligação afetiva entre eles;
- Têm potencial risco de agressão contra as pessoas;
- São potenciais fontes de zoonoses.

Recomenda-se que o pessoal selecionado já tenha algum conhecimento do comportamento das espécies atendidas, especialmente no que refere a bem-estar animal e manejo dos animais.

Os funcionários que trabalham diretamente nas etapas de banho e tosa devem ter conhecimento dos requisitos de higiene e padrões de tosas das diferentes raças. Ter experiência prévia ou treinamento formal na área também deve ser considerado na escolha.

Deve ser orientado ao responsável legal a verificação das condições da saúde do trabalhador com técnico habilitado. Sempre que identificar o não uso de Equipamentos de Proteção Individual indicados, o responsável técnico deverá orientar o responsável legal e o funcionário do estabelecimento. De forma geral, são indicados protetores auriculares, protetores oculares, máscaras, luvas e aventais impermeáveis.

■ Compromisso da equipe

Todos os funcionários devem estar cientes da Lei Federal nº 5517/68 (exercício da medicina veterinária), da Lei Federal nº 5550/68 (exercício da zootecnia) e da Lei Federal nº 9605/98 (Lei de Crimes Ambientais). Sugere-se incluir modelo de termo de compromisso em relação ao exercício ilegal e das práticas que possam caracterizar crimes de maus-tratos aos animais.

Apesar de ser importante que os funcionários tenham conhecimento básico sobre questões de saúde animal (identificação preliminar de possíveis problemas), os mesmos **nunca** devem diagnosticar, fazer procedimentos diagnósticos, sugerir tratamento ou tomar qualquer outra ação que caracterize prática clínica. Qualquer alteração identificada deve ser comunicada ao Responsável Técnico ou sugerido o encaminhamento para consulta médica veterinária.

Os funcionários devem estar cientes das suas responsabilidades e ser competentes para realizá-las.

■ Treinamento da equipe

Deve estar descrito o programa de atualizações/treinamentos/reciclagens periódicos dos funcionários, assim como avaliação do conhecimento e das capacidades aprendidas.

Toda equipe deverá passar por treinamento específico envolvendo normas atualizadas, etologia básica, manejo etológico e bem-estar animal, higiene, cuidados básicos de saúde e prevenção de zoonoses, descarte

de resíduos, prevenção de acidentes e fugas, identificação de maus-tratos, entre outros. Os funcionários devem ter conhecimento profundo e amplo acesso ao Manual de Boas Práticas elaborado pelo responsável técnico.

No início da atividade do funcionário (da contratação ou da mudança de função/atividade), o responsável técnico deverá acompanhar suas ações para verificar se está adequada. O acompanhamento deve ser realizado periodicamente.

Devem ser mantidos os registros de todos os treinamentos/acompanhamentos/reciclagens/atualizações.

MANUTENÇÃO DE REGISTROS E DOCUMENTOS A SER EXPOSTOS

Informações do Registro

As seguintes informações devem ser registradas em relação a cada animal admitido:

- Nome do animal;
- Número do microchip ou da tatuagem - se houver;
- Nome, endereço e telefone de contato do seu tutor;
- Descrição do animal, incluindo:
 - i. espécie;
 - ii. sexo;
 - iii. raça ou tipo;
 - iv. cor;
 - v. idade;
 - vi. características distintas.
- Serviços solicitados;
- Horário previsto para entrega do animal;
- Identificação de quaisquer pertences trazidos com o animal;
- Estado de vacinação/ condição sanitária e outros registros de observações sobre a condição do animal;

- Nome e telefone de contato do médico veterinário que normalmente assiste ao animal;
- Sequência de condutas solicitadas pelo cliente em caso de emergência. (Ex: 1o - levar à clínica especificada; 2o - ligar para o tutor; 3o).

Os animais devem ser identificados pelo nome do tutor imediatamente após a sua chegada no local. Recomenda-se que sejam removidas, no momento da admissão, coleiras e outros apetrechos suscetíveis de se enroscarem ou de ser perdidos.

■ Registro do serviço

Recomenda-se fazer um contrato simples de prestação de serviço, no qual deve constar exatamente o serviço que foi solicitado e o prazo máximo para retirada do animal.

No momento da admissão do animal, deve ser feita uma lista de verificações (*check-up*) do animal que conste eventuais problemas, tais como alergias, ferimentos, cuidados especiais, infecções, etc. A verificação deve ser realizada na frente do cliente. Caso o tutor não queira acompanhar a verificação do animal, recomenda-se que o mesmo assine que lhe foi oportunizado o acompanhamento e que o mesmo dispensou.

■ Documentos e informações a ser expostos

Documentos do CRMV-PR:

- deve ser mantido exposta a Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) homologada pelo CRMV-PR;
- se o estabelecimento tiver registro no CRMV-PR, Certificado de Regularidade deve ser exposto em local visível;
- os estabelecimentos devem fixar placa em local visível com nome do médico veterinário que têm a seu serviço.

Documentos de outros órgãos:

- deve ser verificado junto aos órgãos competentes, e descritos no manual, quais documentos devem ser mantidos expostos.

Recomenda-se a exposição ao público da política da empresa sobre os critérios de recepção de animais, como as vacinações exigidas.

TRANSPORTE DE ANIMAIS

Devem estar descritos as principais orientações e procedimentos para o transporte dos animais, como o manejo, a contenção, o treinamento, os cuidados, os Procedimentos Operacionais de Higienização do veículo, as medidas para minimizar as fugas e os acidentes. Semelhante ao que acontece na recepção do estabelecimento, devem ser estipulados critérios de não admissão para o transporte e atendimento.

Seguem algumas recomendações de transporte de cães, baseados no Código de Bem-estar de Cães da Nova Zelândia[5]:

- Utilização de veículos especialmente projetados/adaptados;
- Adequada ventilação, contudo, protegidos de intempéries, fumaça e poeira;
- O piso deve ser antiderrapante para ajudá-los a manter o equilíbrio;
- Os animais devem possuir espaço compatível com o porte e estar protegidos de interações agressivas com outros animais;
- As gaiolas devem estar fixadas e o veículo conduzido com cuidado para diminuir o risco de deslocamento e, conseqüentemente, de acidentes;
- O interior da gaiola deve ser projetado para evitar lesões aos animais;
- Os funcionários devem ser devidamente treinados para manipulação dos animais;
- Os animais devem ser monitorados para situações de risco e estresse durante o transporte;
- As instalações devem ser de fácil higienização.

Os animais devem ser transportados no menor tempo possível, evitando permanência desnecessária dentro da caixa de transporte. Eles não devem ser mantidos em veículos estacionados ao sol ou no tempo quente sem ventilação e sombra adequada. Os animais necessitam de observação constante. Animais idosos e muito jovens, que são mais sensíveis que outros a mudanças de temperatura, podem requerer aquecimento ou resfriamento.

Nome do Responsável Técnico, número de inscrição, data e assinatura.

■ REFERÊNCIAS

BRASIL (1969), Lei Federal nº 5517, de 23 de outubro de 1968,

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5517.htm

BRASIL (1969), Lei Federal nº 5550, de 04 de dezembro de 1968,

http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/LEIS/1950-1969/L5550.htm

BRASIL (1990), Lei Federal nº 8078, de 11 de setembro de 1990,

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm

BRASIL (1998), Lei Federal nº 9605, de 12 de fevereiro de 1998,

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9605.htm

BRASIL (2015), Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015,

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO RIO GRANDE DO SUL (2015), Guia para a elaboração do Manual de Boas Práticas em Estabelecimentos de Higiene, Estética, Banho e Tosa Animal

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA (2014), Resolução CFMV nº 878, de 15 de fevereiro de 2008,

<http://portal.cfmv.gov.br/lei/index/id/310>

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA (2014), Resolução CFMV nº 1069, de 27 de outubro de 2014,

<http://portal.cfmv.gov.br/lei/index/id/454>

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA (2016), Resolução CFMV nº 1138, de 16 de dezembro de 2016,

<http://portal.cfmv.gov.br/lei/index/id/508>

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA (2016), Resolução CFMV nº 1236, de 26 de outubro de 2018,

<http://portal.cfmv.gov.br/lei/index/id/903>

MINISTÉRIO DO TRABALHO (1978), Norma Regulamentadora 15 (Portaria MTb n.º 3.214), de 08 de junho de 1978, <http://trabalho.gov.br/seguranca-e-saude-no-trabalho/normatizacao/normas-regulamentadoras/norma-regulamentadora-n-15-atividades-e-operacoes-insalubres>

MIRACCA, R.B. (2016) Elaborando o Manual de Boas Práticas, http://www.crmvsp.gov.br/arquivo_midia/palestras/Manual_de_boas_praticas.pdf

NEW SOUTH WALES (1996), NSW Animal Welfare Code of Practice No 8 - Animals in pet grooming establishments <https://www.dpi.nsw.gov.au/animals-and-livestock/animal-welfare/general/codes-of-practice/aw-code-8>

NEW ZEALAND (2018), Animal Welfare (Dogs) Code of Welfare 2018, <https://www.mpi.govt.nz/dmsdocument/1428/loggedIn>

PARANÁ (2014), Lei Estadual n.º 17.949, de 10 de janeiro de 2014, http://portal.alep.pr.gov.br/modules/mod_legislativo_arquivo/mod_legislativo_arquivo.php?leiCod=43928&tplei=0&tipo=L

PARANÁ (2014), Lei Estadual n.º 18.400, de 19 de dezembro de 2014, http://portal.alep.pr.gov.br/modules/mod_legislativo_arquivo/mod_legislativo_arquivo.php?leiCod=46352&tplei=1&tipo=L

PARANÁ (2017), Lei Estadual n.º 19.246, de 28 de novembro de 2017, http://portal.alep.pr.gov.br/modules/mod_legislativo_arquivo/mod_legislativo_arquivo.php?leiCod=51127&tplei=0&tipo=L

[1] Recomenda-se área mínima de 2,00 m²; o piso deve ser impermeável, liso e resistente a desinfetantes; as paredes devem ser impermeabilizadas até a altura de 2,00 m.

[2] Recomenda-se piso impermeável e resistente a desinfetantes; as paredes devem ser impermeabilizadas até a altura de 2,00 m; a banheira deve ter paredes lisas e impermeáveis; o escoamento das águas servidas deve ser ligado diretamente à rede de esgoto, sendo o da banheira provido de caixa de sedimentação; a área mínima deve ser 2,00 m.

[3] Recomenda-se piso liso, impermeável e resistente aos desinfetantes; as paredes devem ser impermeabilizadas até 2,00 m de altura.

[4] Todos os casos devem ser passados para avaliação veterinária.

[5] Animal Welfare (Dogs) Code of Welfare 2018. Disponível em: <https://www.mpi.govt.nz/dmsdocument/1428/loggedIn>

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DO RESPONSÁVEL TÉCNICO NO SERVIÇO DE

HIGIENE E ESTÉTICA ANIMAL

CRMV | PR

CONSELHO
REGIONAL DE
MEDICINA
VETERINÁRIA

