



CARTA DE *SERVIÇOS*

Agência de Defesa Agropecuária
e Florestal - ADAF

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

Diretor Presidente da Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Amazonas - ADAF

José Augusto Correa Lima Omena

Chefe de Departamento Administrativo Financeiro - DAF

Neida Maria de Oliveira Farias

Unidade de Controle Interno

Igor Figueiredo Brandão

Erica Beatriz Valente Carvalho

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
ATUAÇÃO DA ADAF.....	5
POLÍTICA DA QUALIDADE DA ADAF.....	6
MISSÃO, VISÃO E VALORES	6
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....	7
GERÊNCIA DE DEFESA ANIMAL - GDA.....	8
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL – GIPOA.....	9
GERÊNCIA DE DEFESA VEGETAL - GDV.....	10
GERÊNCIA DE AGROTÓXICOS E INSUMOS VETERINÁRIOS – GAIV.....	11
SERVIÇOS DE OUVIDORIA.....	12
SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC).....	13
FALE CONOSCO.....	14
COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?.....	15
COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA ADAF.....	16

APRESENTAÇÃO

Para atender com eficiência e efetividade a sociedade, como também dar visibilidade e transparência às suas ações, a Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Estado do Amazonas – ADAF, apresenta sua Carta de Serviços.

Este documento traz a descrição dos serviços oferecidos, as formas de acessá-los e os compromissos de atendimento da ADAF. A Carta de Serviços é uma orientação ao usuário dos serviços públicos sobre como, quando, onde e em que situação utilizá-los.

SERVIÇO PÚBLICO

Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

USUÁRIO

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

(Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos)

ATUAÇÃO DA ADAF

Através da **Lei 3.801, de 29 de agosto de 2012** foi criada a Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Estado do Amazonas – ADAF, autarquia sob regime especial, com autonomia administrativa e financeira, vinculada à Secretaria de Estado de Produção Rural-SEPROR, integrante da administração indireta do Poder Executivo Estadual, com a finalidade de elaborar, coordenar e executar a política de defesa agropecuária no Estado do Amazonas, garantindo a preservação e a sanidade do patrimônio animal e vegetal do Estado, bem como promovendo a idoneidade dos insumos e dos serviços utilizados na agropecuária, a identidade e a segurança higiênico sanitária e tecnológica dos produtos agropecuários finais destinados aos consumidores.

POLÍTICA DE QUALIDADE DA ADAF

Prestar os serviços de preservação do patrimônio animal e vegetal, proteção da saúde dos animais e a sanidade dos vegetais, a idoneidade dos insumos e dos serviços utilizados na agropecuária, além da identidade, qualidade e segurança higiênico-sanitária dos alimentos e demais produtos agropecuários, contribuindo para o incremento sustentável da produção agropecuária.

MISSÃO

Desenvolver a política estadual de defesa agropecuária, visando a preservação do patrimônio animal e vegetal do Estado do Amazonas, contribuindo para o incremento sustentável da produção agropecuária e o resguardo da saúde pública.

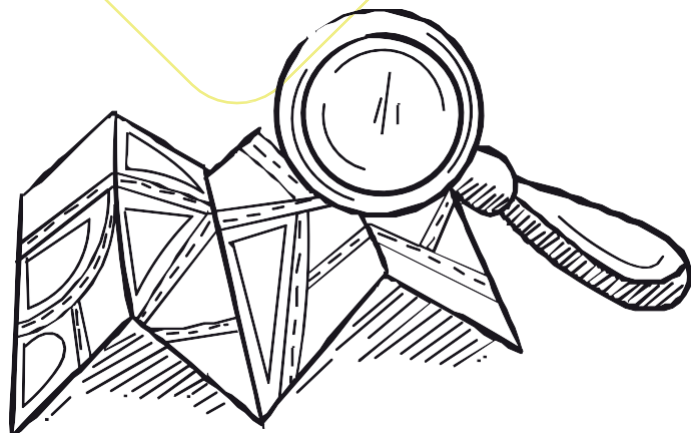
VISÃO

Ser reconhecida nacionalmente como instituição indutora da qualidade e efetividade das políticas de defesa agropecuária e florestal no Estado do Amazonas.

VALORES

Observância aos princípios constitucionais e legais: impessoalidade, moralidade, transparência, e eficiência no atendimento às demandas agropecuária e florestal. Foco no produtor. Imparcialidade. Valorização do servidor público. Trabalho em equipe.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



Atendimento Presencial

Na Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Estado do Amazonas – ADAF:

Av. Carlos Drummond de Andrade, n. 1460, Conjunto Atílio Andreazza, Bloco G – Ulbra, Japiim, Manaus/AM, CEP: 69077-730

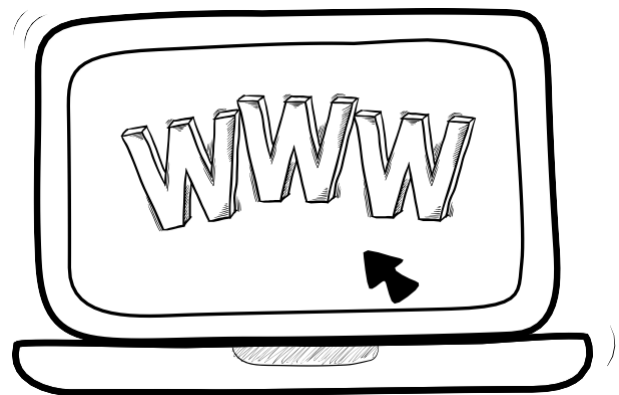
Atendimento Virtual

Por meio do site: www.adaf.am.gov.br, que disponibiliza 3 (três) canais com finalidades diferentes:

e-Ouv (manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações); E-mail: ouvidoria@adaf.am.gov.br

e-Sic (solicitações de acesso à informação);

Fale Conosco (dúvidas): 99380 9174



GERÊNCIA DE DEFESA ANIMAL - GDA

Tem como objetivo de orientar as medidas específicas à prevenção, ao controle e à erradicação de enfermidades através da execução dos programas sanitários específicos e vigilância epidemiológica para evitar a introdução e/ou disseminação de doenças dos animais e também combater as doenças já existentes, garantindo assim o padrão de qualidade da sanidade dos rebanhos do Estado do Amazonas.

Atua diretamente através dos programas Sanitários oficiais, além das Coordenações:

Coordenação de Trânsito animal,

Coordenação de Cadastro e Georreferenciamento,

Coordenação de Epidemiologia.

TELEFONE



92 99255-5409

ELETRÔNICO



gda@adaf.am.gov.br

GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL - GIPOA

É o setor da ADAF responsável pelo Serviço de Inspeção Estadual do Amazonas (SIE-AM) no âmbito da produção de origem animal, e tem o objetivo Fiscalizar e inspecionar sob o ponto de vista industrial e sanitário, todos os produtos de origem animal, comestíveis e não comestíveis, sejam ou não adicionados de produtos vegetais, preparados, transformados manipulados, recebidos acondicionados, depositados e em trânsito.

Atua diretamente através de fiscalização e inspeção dos estabelecimentos registrados no SIE/AM, além das Coordenações:

Coordenações do Serviço de Inspeção:

De carne e derivados; leite e derivados; pescado e derivados; de ovos e derivados; mel e cera de abelhas e seus derivados.

TELEFONE



92 99138-4073

ELETRÔNICO



gipoa@adaf.am.gov.br

GERÊNCIA DE DEFESA VEGETAL - GDV

É responsável pela consolidação de relatórios mensais preenchidos pelas Unidades Locais executoras de ações/atividades de defesa vegetal com os dados do relatório/resumo concernente, assim como das suas respectivas documentações, enviado a essa gerência, ficando assim, responsável pelo norteamento e planejamento das ações relativas a este assunto em o estado do Amazonas.

Tem o objetivo assegurar a identidade e a sanidade dos produtos vegetais destinados aos consumidores, controlar o trânsito de vegetais no estado do Amazonas impedindo com isso a introdução ou disseminação de pragas e promover e executar a educação sanitária vegetal.

TELEFONE



92 99390-1750

ELETRÔNICO



gdv@adaf.am.gov.br

GERÊNCIA DE AGROTÓXICOS E INSUMOS VETERINÁRIOS - GAIV

É responsável por implantar a fiscalização do uso e comércio de agrotóxicos, seus componentes e afins no Estado do Amazonas.

Tem o objetivo fiscalizar o comércio e o uso de agrotóxicos e afins;

- Registrar os estabelecimentos comerciais que revendem agrotóxicos e afins;
- Registrar os estabelecimentos que prestam serviços de aplicação de agrotóxicos;
- Cadastrar produtos agrotóxicos e afins registrados no órgão federal para serem utilizados no estado do Amazonas;
- Cadastrar e fiscalizar propriedades rurais;
- Desenvolver ações educativas junto aos revendedores e prestadores de serviços com agrotóxicos, produtores rurais, profissionais e estudantes e ao público em geral;
- Planejar e monitorar as ações de fiscalizações referentes à agrotóxicos realizadas pela ADAF.

TELEFONE



92 99263-6952

ELETRÔNICO



gaiv@adaf.am.gov.br

SERVIÇOS DE OUVIDORIA

A ouvidoria exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas no sistema eletrônico de ouvidoria (e-Ouv).

O e-Ouv foi desenvolvido para receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores e serviços públicos prestados pela Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Estado do Amazonas- ADAF.

FORMAS DE ATENDIMENTO:

PRESENCIAL



Av. Carlos Drummond de Andrade, n. 1460, Conjunto Atílio Andreazza, Bloco G Ulbra, Japiim - Manaus/AM
CEP: 69077-730

ELETRÔNICO



ouvidoria@adaf.am.gov.br
<https://acessoinformacao.am.gov.br>

TELEFONE



(92) 99380 9174

WHATSAPP



(92) 99380 9174

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

De segunda a sexta de 8h às 17 horas. Exceto sábado, domingos e feriado, serviço eletrônico funciona 24h.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

PRAZO DE RESPOSTA

Imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

O SIC tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas do Governo do Estado, de forma presencial ou eletrônica (sistema e-sic).

FORMAS DE ATENDIMENTO:

PRESENCIAL



Av. Carlos Drummond de
Andrade, n. 1460, Conjunto
Atílio Andreazza, Bloco G
Ulbra, Japiim - Manaus/AM
CEP: 69077-730

ELETRÔNICO



<https://acessoainformacao.am.gov.br>

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das
8h às 17h (exceto feriados).
OBS: O serviço eletrônico
funciona 24h.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Nome, número de CPF ou
CNPJ, e-mail, telefone e
descrição da demanda de
forma clara e objetiva.

PRAZO DE RESPOSTA

De forma imediata ou, caso
a informação não esteja
disponível, o prazo será de
20 (vinte) dias corridos,
podendo ser prorrogado por
mais 10 (dez) dias corridos,
mediante justificativa.

FALE CONOSCO

O Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário de serviços públicos para esclarecimento de dúvidas sobre atividades do Governo do Estado.

FORMAS DE ATENDIMENTO:

PRESENCIAL



Av. Carlos Drummond de
Andrade, n. 1460, Conjunto
Atílio Andreazza, Bloco G
Ulbra, Japiim - Manaus/AM
CEP: 69077-730

ELETRÔNICO



<http://www.adaf.am.gov.br/>

TELEFONE



(92) 99380 9174

WHATSAPP



(92) 99380 9174

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira,
das 8h às 17h (exceto
feriados).

OBS: O serviço
eletrônico funciona 24h.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Nome, número de
CPF ou CNPJ, e-mail,
telefone e descrição da
demanda de forma clara
e objetiva.

PRAZO DE RESPOSTA

De forma imediata ou,
caso a informação não
esteja disponível, o
prazo será de 30 (trinta)
dias corridos.

COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?

Fala.BR

Se você for cadastrado, acesse o sistema e informe seu e-mail e senha.

Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

Senha

Não possui usuário? [Criar Conta](#) [Esqueci a senha](#)

Entrar

O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas.

Se você não for cadastrado, acesse o sistema e clique em Consultar manifestação.

Não possuo cadastro

Consultar manifestação

Para manifestações registradas a partir do dia 05/05/2019: Informe o número de protocolo e o código de acesso.

Para manifestações registradas antes de 05/05/2019: Informe o número de protocolo e e-mail utilizado durante o registro da manifestação.

Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação.

e-SIC

Acesse o sistema e informe seu CPF e senha.

Faça o seu pedido

Preencha o Nome do Usuário e senha para acessar o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão.

Usuário (CPF):

Senha:

Entrar

[Cadastre-se](#) [Esqueci a senha](#)

O sistema apresentará a lista das suas solicitações já realizadas.

Clique no número de protocolo para visualizar o andamento do pedido de acesso à informação.

Fale Conosco

Por ser uma demanda encaminhada por e-mail, não é possível o acompanhamento. A resposta será enviada para o e-mail informado.

Fale Conosco

Nome completo *

Endereço de Email *

CPF

Fone

Assunto

Mensagem *

Enviar

Compartilhar

Twitter

Os campos com asterisco (*) são de preenchimento obrigatório.

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA ADAF

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos da agropecuária e defesa animal e vegetal, a Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Estado do Amazonas- ADAF se compromete a:

- Atender ao usuário dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;
- Atender, com prioridade, às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- Capacitar o usuário dos serviços públicos para participar da gestão e exercer o controle social da administração pública;
- Receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, Órgãos e Entidades do Governo do Estado;
- Orientar e capacitar os agentes públicos sobre as atividades de ouvidoria;
- Manter atualizado na internet o Portal de Transparência do Estado do Amazonas com informações institucionais que sejam de interesse geral;
- Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social.



**Agência de Defesa
Agropecuária e Florestal**



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO