



# Carta de



# SERVIÇOS



# ADAF

Agência de Defesa Agropecuária e  
Florestal do Estado do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

Secretaria de  
**Produção  
Rural**

**Wilson Miranda Lima**

Governador do Estado

**Tadeu de Souza Silva**

Vice-Governador do Estado

**José Augusto Corrêa Lima Omena**

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

**Carla Cristina Silva Mendonça**

Chefe de Departamento Administrativo Financeiro - DAF

**Igor Figueiredo Brandão**

**Bruno Cavalcante da Costa**

**Caio Vinicius Barros Botelho**

Unidade de Controle Interno

# 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.

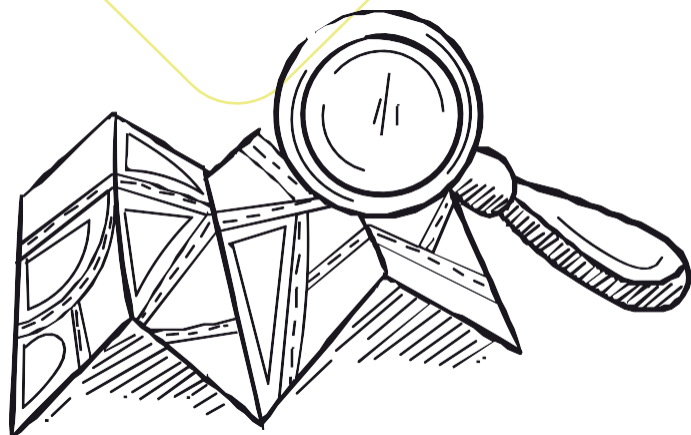
## VISÃO

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.

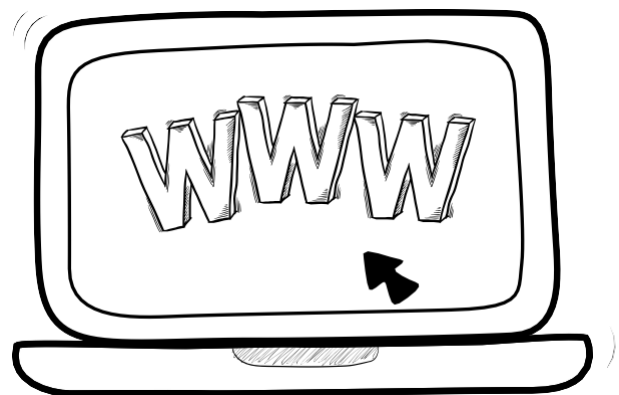
## Atendimento Virtual

Por meio do site: [www.adaf.am.gov.br](http://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](mailto:ouvidoria@adaf.am.gov.br)

**e-Sic** (solicitações de acesso à informação);

**Fale Conosco** (dúvidas): (92) 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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.



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](#)

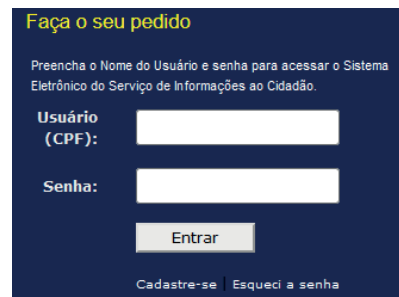
Para manifestações registradas a partir do dia 05/05/2019: Informe o número de protocolo e o código de acesso.

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

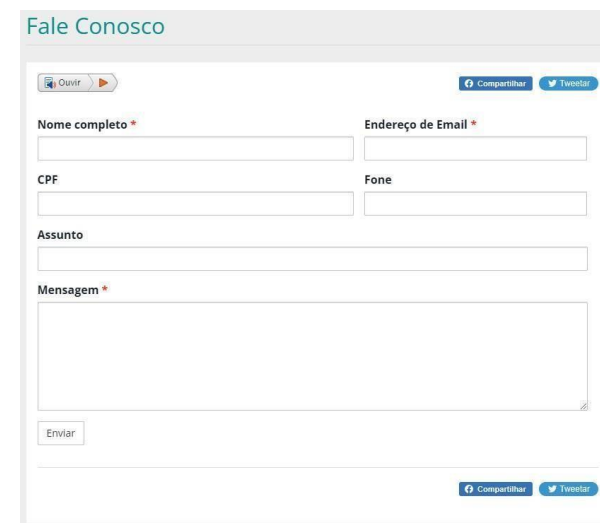


O sistema apresentará a lista das suas solicitações já realizadas.

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

## Fale Conosco

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



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**

