

# CARTA DE SERVIÇOS

**ADAF**

Agência de Defesa Agropecuária e  
Florestal do Estado do Amazonas



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

**TRABALHO QUE TRANSFORMA**

**Roberto Maia Cidade Filho**

Governador do Estado do Amazonas

**Serafim Fernandes Corrêa**

Vice-Governador do Estado do Amazonas

**José Augusto Corrêa Lima Omena**

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

**Carla Cristina Silva Mendonça**

Chefe de Departamento Administrativo  
Financeiro - DAF

**Armsom Rafael Pereira do Nascimento**

Chefe de Departamento de Defesa  
Agropecuária e Florestal - DDAF

**Igor Figueiredo Brandão**

**Caio Vinicius Barros Botelho**

Unidade de Controle Interno

**Caio Vinicius Barros Botelho**

Divisão de Ouvidoria

# Sumário

<b>Apresentação</b> .....	4
<b>Atuação da ADAF</b> .....	5
<b>Política da Qualidade da ADAF</b> .....	6
<b>Missão, Visão e Valores</b> .....	6
<b>Canais de Atendimento ao Usuário de Serviços Públicos</b> .....	7
<b>Gerência de Defesa Animal - GDA</b> .....	8
<b>Gerência de Inspeção de Produtos de Origem Animal - GIPOA</b> .....	9
<b>Gerência de Defesa Vegetal - GDV</b> .....	10
<b>Gerência de Fiscalização de Agrotóxicos - GFA</b> .....	11
<b>Serviços de Ouvidoria</b> .....	12
<b>Serviços de Informações ao Cidadão (SIC)</b> .....	13
<b>Fale Conosco</b> .....	14
<b>Como acompanhar as minhas demandas?</b> .....	15
<b>Compromissos de atendimento da ADAF</b> .....	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 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 - ADAAF:

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.



: 92 99255-5409



: [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 de 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 da 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.



: 92 99138-4073



: [administrativo.gipoa@adaf.am.gov.br](mailto:administrativo.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 norteammento e planejamento das ações relativas a este assunto no Estado do Amazonas.

Tem o objetivo de 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.



: 92 99138-4073



: [administrativo.gipoa@adaf.am.gov.br](mailto:administrativo.gipoa@adaf.am.gov.br)



# Gerência de Fiscalização de Agrotóxicos - GFA

É responsável por implantar a fiscalização do uso e comércio de agrotóxicos, seus componentes e afins no Estado do Amazonas. Tem o objetivo de 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, estudantes e ao público em geral;
- Planejar e monitorar as ações de fiscalizações referentes à agrotóxicos realizadas pela ADAF.



: 92 99263-6952



: [gaiv@adaf.am.gov.br](mailto:gaiv@adaf.am.gov.br)



# Serviços de Ouvidoria

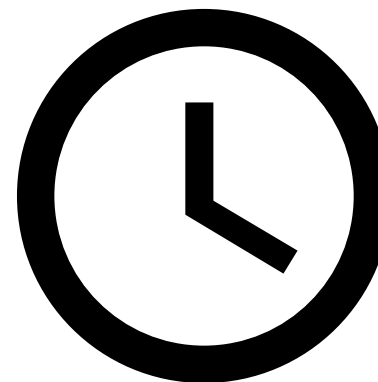


A ouvidoria exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas no sistema eletrônico de ouvidoria (e-Ouv).

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.

## **Horário de Atendimento:**

De segunda a sexta de 8h às 17h  
Exceto aos sábados, domingos e feriados  
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.

# Serviços de Informação 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).

## Horário de Atendimento:

De segunda a sexta de 8h às 17h

Exceto feriados

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.

## **Horário de Atendimento:**

De segunda a sexta de 8h às 17h  
Exceto feriados  
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”.

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.

## e-SIC



Acesse o sistema e informe seu CPF e senha.

O sistema apresentará a lista das suas solicitações já realizadas.

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

## Fale Conosco

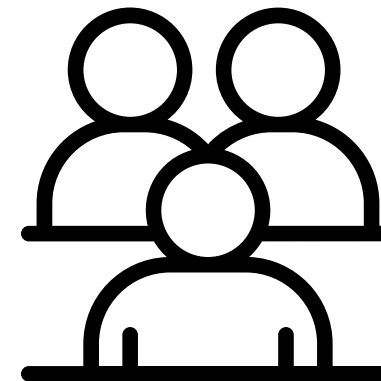


Por ser uma demanda encaminhada por e-mail, não é possível o acompanhamento. A resposta será enviada para o e-mail informado.

# 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 se compromete a:

- Atender ao usuário dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;
- Atender, com prioridade, as pessoas com deficiência, aos idosos, as gestantes, as lactantes, as 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 da Transparência do Estado do Amazonas com informações institucionais que sejam de interesse geral;
- Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social.





# ADAF

Agência de Defesa Agropecuária e  
Florestal do Estado do Amazonas



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA