



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

SEMAGRIC

Informações sobre os principais serviços prestados pela Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Abastecimento de Porto Velho/RO.

BASE NORMATIVA PRINCIPAL

Lei Federal nº 13.460/2017

Lei Complementar Municipal nº 1.000/2025

Lei Complementar Municipal nº 1.019/2025

Decreto Municipal nº 21.133/2025 (Anexo XIV - SEMAGRIC)

ELABORAÇÃO TÉCNICA

THAWYNÃ MEDEIROS BRITTO

Divisão de Tecnologia da Informação e Transparência

RODRIGO DA SILVA RIBEIRO

Secretário Municipal Adjunto de Agricultura, Pecuária e Abastecimento

DOUGLAS BENER MAIA OLIVEIRA

Secretário Municipal de Agricultura, Pecuária e Abastecimento

PORTO VELHO - RONDÔNIA

2026



1. APRESENTAÇÃO

A presente Carta de Serviços ao Cidadão tem por finalidade informar, de forma clara, objetiva e acessível, os principais serviços prestados pela Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Abastecimento – SEMAGRIC, órgão integrante da Administração Pública Direta do Município de Porto Velho/RO.

Este documento orienta o cidadão, o produtor rural, as associações, cooperativas, agroindústrias, comunidades rurais e demais interessados quanto às formas de acesso aos serviços, requisitos, etapas, prazos estimados, canais de comunicação e compromissos da Secretaria, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017.

2. IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO

Órgão	Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Abastecimento – SEMAGRIC
Município	Porto Velho/RO
Natureza	Órgão da Administração Pública Direta Municipal
Área de atuação	Agricultura, pecuária, abastecimento, desenvolvimento rural, assistência ao produtor, agroindústria, comercialização, infraestrutura rural, inspeção e regularização de produtos de origem animal e vegetal, projetos, contratos e convênios.

3. BASE LEGAL

- Lei Federal nº 13.460/2017 – Participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos;
- Lei Complementar Municipal nº 1.000/2025 – Organização básica dos órgãos da Administração Municipal;
- Lei Complementar Municipal nº 1.019/2025 – Altera dispositivos da LC nº 1.000/2025;
- Decreto Municipal nº 21.133/2025 – Regulamenta a estrutura básica dos órgãos municipais (Anexo XIV – SEMAGRIC).

4. FINALIDADE DA SEMAGRIC

A SEMAGRIC tem por finalidade planejar, coordenar, executar, apoiar e fomentar políticas públicas municipais voltadas ao desenvolvimento da agricultura, pecuária, abastecimento, produção rural, agroindústria, comercialização, infraestrutura de apoio ao produtor e fortalecimento das cadeias produtivas no Município de Porto Velho, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social da zona rural, distritos, comunidades e produtores familiares.

5. PÚBLICO-ALVO

- Produtores rurais e agricultores familiares;
- Pecuaristas, pescadores e trabalhadores vinculados às atividades produtivas rurais;
- Associações rurais e cooperativas;
- Agroindústrias;
- Feirantes e comerciantes vinculados ao abastecimento;
- Comunidades rurais e distritais;
- Empresas e entidades ligadas ao setor agropecuário;
- Órgãos públicos, instituições de pesquisa, entidades parceiras e demais interessados.

6. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA BÁSICA

- Gabinete da Secretaria / Secretaria Municipal Adjunta / Assessoria Técnica / Assessoria de Controle Interno;
- Departamento Administrativo (Apoio Administrativo, Gestão de Pessoas, Almoxarifado e Patrimônio, Orçamentário e Financeiro, TI e Transparência);
- Departamento de Infraestrutura e Logística (Manutenção Predial, Abastecimento e Logística de Transporte);
- Departamento de Projetos de Engenharia, Contratos e Convênios (Engenharia e Serviços, Contratos e Convênios, Projetos Ambientais);
- Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal e Vegetal (Controle e Inspeção, Operações, Regularização);
- Departamento de Desenvolvimento Rural e Técnicas Agrícolas (Planejamento Agrícola, Assistência Técnica, Agroindústria, Abastecimento e Comercialização, Produção Animal e Vegetal, Cadastro e Apoio ao Produtor).

7. SERVIÇOS OFERECIDOS AO CIDADÃO

7.1 Atendimento Geral ao Produtor Rural

Descrição	Atendimento inicial para informações, orientações e encaminhamentos relacionados às atividades da SEMAGRIC.
Público-alvo	Produtores rurais, agricultores familiares, pecuaristas, associações, cooperativas, comunidades rurais e cidadãos em geral.



Documentos	Documento oficial com foto; CPF ou CNPJ; comprovante de endereço quando necessário.
Prazo	Atendimento inicial imediato ou conforme ordem de chegada/protocolo.
Unidade responsável	Gabinete da SEMAGRIC / Departamento Administrativo.

7.2 Cadastro e Apoio ao Produtor

Descrição	Realização, atualização ou consulta de cadastro de produtores rurais, associações e cooperativas para planejamento das políticas públicas municipais.
Documentos	Documento com foto; CPF/CNPJ; comprovante de residência; informações da propriedade; documentos da associação/cooperativa quando for o caso.
Prazo	Até 10 dias úteis, conforme completude da documentação.
Unidade responsável	Divisão de Cadastro e Apoio ao Produtor.

7.3 Assistência Técnica aos Produtores

Descrição	Orientação técnica sobre manejo produtivo, práticas agrícolas, organização da produção, boas práticas agropecuárias e planejamento de cultivo.
Formas	Atendimento presencial, visitas técnicas, reuniões comunitárias ou ações programadas.
Prazo	Conforme complexidade da demanda, agenda técnica e disponibilidade de equipe.
Unidade responsável	Departamento de Desenvolvimento Rural e Técnicas Agrícolas; Divisão de Assistência Técnica; Divisão de Produção Animal e Vegetal.

7.4 Apoio à Produção Animal e Vegetal

Descrição	Orientação e apoio técnico sobre boas práticas de manejo, organização produtiva e melhoria da produção.
Prazo	Conforme ordem de solicitação, programação técnica e disponibilidade da equipe.
Unidade responsável	Divisão de Produção Animal e Vegetal.



7.5 Planejamento Agrícola

Descrição	Apoio ao planejamento de ações e programas voltados ao fortalecimento da agricultura municipal, levantamento de demandas e identificação de áreas prioritárias.
Prazo	Conforme complexidade da demanda e cronograma da Secretaria.
Unidade responsável	Divisão de Planejamento Agrícola.

7.6 Apoio à Agroindústria e Processamento

Descrição	Orientação e apoio técnico a empreendimentos rurais interessados em processamento, beneficiamento, agregação de valor e estruturação de agroindústrias.
Prazo	Conforme complexidade da demanda e disponibilidade técnica.
Unidade responsável	Divisão de Agroindústria e Processamento.

7.7 Apoio ao Abastecimento e Comercialização

Descrição	Ações de apoio à organização da comercialização da produção rural, fortalecimento de feiras, escoamento da produção e aproximação entre produtores e consumidores.
Prazo	Conforme cronograma da Secretaria e análise da demanda.
Unidade responsável	Divisão de Abastecimento e Comercialização.

7.8 Solicitação de Apoio com Máquinas, Equipamentos e Infraestrutura Rural

Descrição	Recebimento e análise de solicitações de apoio operacional, logístico ou de infraestrutura rural, conforme disponibilidade de máquinas, veículos e equipe técnica.
Documentos	Requerimento ou ofício; identificação; informações da propriedade/localidade; croqui ou coordenadas de localização.
Crítérios	Disponibilidade operacional; interesse público; ordem de protocolo; condições climáticas; viabilidade técnica; finalidade produtiva ou



	comunitária.
Prazo	Conforme programação operacional, disponibilidade de máquinas e equipes.
Unidade responsável	Departamento de Infraestrutura e Logística; Divisão de Abastecimento e Logística de Transporte.

7.9 Inspeção, Orientação e Regularização de Produtos de Origem Animal e Vegetal

Descrição	Orientação, controle, inspeção e encaminhamento para regularização de produtos de origem animal e vegetal, conforme normas sanitárias e legais aplicáveis.
Documentos	Documento pessoal ou CNPJ; comprovante de endereço; dados do empreendimento; documentos técnicos e sanitários quando exigidos.
Prazo	Conforme complexidade, exigências legais, análise documental e necessidade de vistoria.
Unidade responsável	Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal e Vegetal; Divisões de Controle, Operações e Regularização.

7.10 Projetos, Convênios e Parcerias

Descrição	Elaboração, acompanhamento e apoio a projetos, contratos e convênios voltados ao desenvolvimento da agricultura, pecuária, abastecimento e infraestrutura rural.
Documentos	Ofício ou requerimento; projeto básico; documentos institucionais; plano de trabalho; documentação técnica, jurídica e orçamentária.
Prazo	Conforme complexidade do projeto, disponibilidade orçamentária, análise técnica e tramitação administrativa.
Unidade responsável	Departamento de Projetos de Engenharia, Contratos e Convênios.

7.11 Solicitação de Informações e Acompanhamento de Demandas

Descrição	Atendimento a solicitações de informações, acompanhamento de processos e encaminhamento de demandas relacionadas aos serviços da SEMAGRIC.
Formas	Presencial, e-mail, telefone, sistema oficial de protocolo, Ouvidoria ou canais oficiais do Município.



Prazo	Conforme a natureza da informação e legislação aplicável.
Unidade responsável	Departamento Administrativo; Divisão de TI e Transparência.

8. FORMAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS

- Atendimento presencial: endereço e horários de expediente da SEMAGRIC;
- Telefone institucional: conforme divulgação oficial da Secretaria;
- E-mail institucional: conforme divulgação oficial da Secretaria;
- Protocolo administrativo: sistema oficial de tramitação de processos do Município de Porto Velho;
- Ouvidoria: canais oficiais do Município para reclamações, sugestões, elogios e solicitações;
- Site oficial da Prefeitura: endereço eletrônico oficial do Município.

9. PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

- Pessoas idosas;
- Pessoas com deficiência;
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com criança de colo;
- Pessoas com mobilidade reduzida;
- Demais hipóteses previstas em legislação específica.

10. PRAZOS DE ATENDIMENTO

Atendimento inicial	Imediato / ordem de chegada
Análise cadastral simples	Até 10 dias úteis
Análise técnica de demanda	Até 30 dias úteis (salvo complementação)
Serviços operacionais (máquinas/equipos)	Conforme cronograma e disponibilidade operacional



**Demandas
complexas /
projetos / convênios**

Conforme tramitação e exigências legais

11. DIREITOS DOS USUÁRIOS

- Receber atendimento adequado, eficiente, seguro e respeitoso;
- Obter informações claras sobre os serviços disponíveis;
- Ter acesso aos canais de atendimento e de manifestação;
- Ser tratado com igualdade, sem discriminação;
- Ter sua solicitação registrada e encaminhada ao setor competente;
- Acompanhar o andamento de sua demanda quando houver protocolo;
- Apresentar reclamações, denúncias, sugestões e elogios pelos canais oficiais;
- Ter proteção de seus dados pessoais, observada a legislação aplicável.

12. DEVERES DOS USUÁRIOS

- Apresentar informações verdadeiras e completas;
- Fornecer documentos necessários à análise da solicitação;
- Tratar os servidores públicos com respeito e urbanidade;
- Observar os procedimentos, prazos e orientações da SEMAGRIC;
- Não apresentar documentos falsos ou informações inverídicas;
- Colaborar com a fiscalização, vistoria ou visita técnica, quando aplicável.

13. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE

- Prestar atendimento com urbanidade, respeito, ética, cortesia e igualdade;
- Fornecer informações claras, objetivas e acessíveis;
- Registrar e encaminhar adequadamente as demandas recebidas;
- Preservar a transparência administrativa;
- Buscar a melhoria contínua dos serviços prestados;
- Zelar pela adequada utilização dos recursos públicos;
- Garantir tratamento isonômico aos usuários dos serviços públicos.



