

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

■ 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;
- Pecuáristas, 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

Conforme o **Anexo XIV do Decreto Municipal nº 21.133/2025**:

- 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: Doc. 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.

Critérios: 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: Doc. 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

A SEMAGRIC observará as prioridades legais 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

Tipo de Demanda	Prazo Estimado
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/equipas)	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.

■ 14. MANIFESTAÇÕES, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS

O cidadão poderá apresentar manifestações relativas aos serviços prestados pela SEMAGRIC por meio dos **canais oficiais de atendimento e da Ouvidoria do Município de Porto Velho**. As manifestações poderão abranger: solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informação, sendo encaminhadas aos setores competentes para análise e resposta.

■ 15. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A SEMAGRIC observará as normas de **proteção de dados pessoais** na coleta, uso, armazenamento, tratamento e compartilhamento de informações dos usuários, utilizando os dados fornecidos apenas para finalidades institucionais, administrativas e legais relacionadas à prestação dos serviços públicos.

■ 16. DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser periodicamente revisada e atualizada, sempre que houver alteração na estrutura administrativa, nos serviços ofertados, nos canais de atendimento, nos prazos, nos requisitos ou nas normas aplicáveis à atuação da SEMAGRIC.

Porto Velho/RO, 12 de maio de 2026.

DOUGLAS BENER MAIA OLIVEIRA

Secretário Municipal de Agricultura,
Pecuária e Abastecimento – SEMAGRIC
Prefeitura do Município de Porto Velho/RO

Porto Velho/RO, 12 de maio de 2026.

RODRIGO DA SILVA RIBEIRO

Secretário Municipal Adjunto de Agricultura,
Pecuária e Abastecimento – SEMAGRIC
Prefeitura do Município de Porto Velho/RO