

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento



SIC

Serviço de Informações ao Cidadão

**Serviço de Informações ao Cidadão:
Relatório Anual
2012**



Brasília,
2013

Serviço de Informações ao Cidadão

Relatório Anual

2012

Autoridades:

Antônio Eustáquio Andrade Ferreira - Ministro
José Gerardo Fontelles – Secretário-executivo
Neuza Arantes Silva – Coordenadora Geral
Kelly Lemos da Silva – Chefe de serviço

Colaboradores:

Isleia da Silva Rocha
Lucila Souto Borges
Walquiria Brito Sousa
Zenilde do Espírito Santo Dias
Dorivaldo Manoel da Costa

Brasília,
2013

2013. Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial. A responsabilidade pelos direitos autorais de textos e imagens desta obra é do autor.
1ª edição, 2013

Elaboração, distribuição e informações:

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa)
Secretaria-Executiva (SE)
Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Esplanada dos Ministérios, Bloco D, Anexo B, sala 20
70043-900 Brasília / DF
Tel.: (61) 3218 2961 / 3218 2964 / 3218 2966
Fax.: (61) 3218 2410
www.agricultura.gov.br
e-mail: sic.Mapa@agricultura.gov.br
Central de Relacionamento: 0800 704 1995

Conteúdo Técnico:

Autoridades:

José Gerardo Fontelles – Secretário-executivo
Servidoras responsáveis pelo SIC:
Neuza Arantes Silva – Coordenadora Geral
Kelly Lemos da Silva – Chefe de serviço

Colaboradores:

Equipe Técnica:

Isleia da Silva Rocha
Lucila Souto Borges
Walquiria Brito Sousa
Zenilde do Espírito Santo Dias

Capa:

Dorivaldo Manoel da Costa

Brasil. Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

Serviço de informações ao cidadão: relatório anual 2012 /
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.
Biblioteca Nacional de Agricultura. – Brasília : SIC/Mapa.

xx p. : il.; 21 cm

1. Administração pública. 2. Relatório anual. I. Serviço de
Informações ao cidadão. II. Título.

AGRIS D10

CDU 35

Sumário

1. Motivação	5
2. Introdução	5
3. Atendimento	5
3.1. Tipos de respostas	5
4. Canais de atendimento do SIC	6
5. Natureza dos Pedidos	8
6. Características dos Solicitantes	8
7. Conclusão	12

1. Motivação

Este relatório foi produzido em consonância com o Art. 30 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação. Por tal dispositivo a autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, anualmente, na internet, os dados e informações administrativas e o relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

2. Introdução

Há mais de 10 anos, o Mapa deu início ao acesso a informação através dos canais de 0800, correspondência, email e telefone. Junto a esses canais o Mapa contou e conta até hoje com o apoio da Biblioteca Nacional da Agricultura - Binagri, que desenvolve atividades e ações que asseguram a democratização e o livre acesso ao mais completo banco de dados sobre o setor agrícola e áreas correlatas. Seu trabalho é baseado na coleta e sistematização de informações que, além da divulgação, alimenta o Sistema de Legislação Agrícola Federal - Sislegis.

Para alcançar o maior número possível de cidadãos o órgão vem constantemente aprimorando seus canais de informação e criando novas formas de alcance para a sociedade.

O Portal do Ministério passa diariamente por atualizações e aprimoramento de suas informações. Foram instituídas novas formas de contatos como o chat Online, Formulários Online e complementarmente o atendimento presencial.

Para apoiar estrategicamente as ações do Sistema de Informações ao Cidadão - SIC e garantir a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, o Ministério conta também com o Comitê Permanente de Acesso à Informação – CPAI, instituída pela Portaria 744/2012 de 14/08/2012, com representantes de diversas áreas e o Comitê Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS instituído pela Portaria 745/2012 de 14/08/2012.

3. Atendimento

No SIC - Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento o canal de atendimento às solicitações de informações públicas é composta por:

- Quatro funcionários integralmente dedicados ao atendimento ao cidadão.
- Interlocutores em todas as secretarias do ministério e também nas unidades descentralizadas de todo o país.

É obrigatória a resposta aos pedidos realizados através do SIC dentro do prazo de 20 dias, prorrogável por 10 dias, observando se o documento ou a informação a ser enviada não está classificado em grau de sigilo.

3.1. Tipos de respostas:

- Acesso concedido: a informação foi fornecida
- Acesso negado: a informação não pode ser disponibilizada
- Informação inexistente: não existe o dado na instituição

Números do SIC



Grau de respostas
concedidas

100%



Grau de satisfação
do cidadão

96%

4. Canais de atendimento do SIC

- Ligação gratuita para 0800 704 1995
Horário de funcionamento: das 8h às 20h, todos os dias da semana.
- Fax para 61.3218.2401
- E-mail para sic.mapa@agricultura.gov.br
- Formulário Online de Requisição de Informação pelo site www.agricultura.gov.br/sic
- e-SIC pelo sistema da CGU – Controladoria Geral da União, em seu portal de internet
- Correspondência ou presencialmente

Esplanada dos Ministérios

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Bloco D, Anexo B, Sala 20, Térreo

CEP: 70842-970

Brasília-DF

Caixa Postal 02432

Horários de funcionamento para atendimento pessoal: das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto aos feriados.

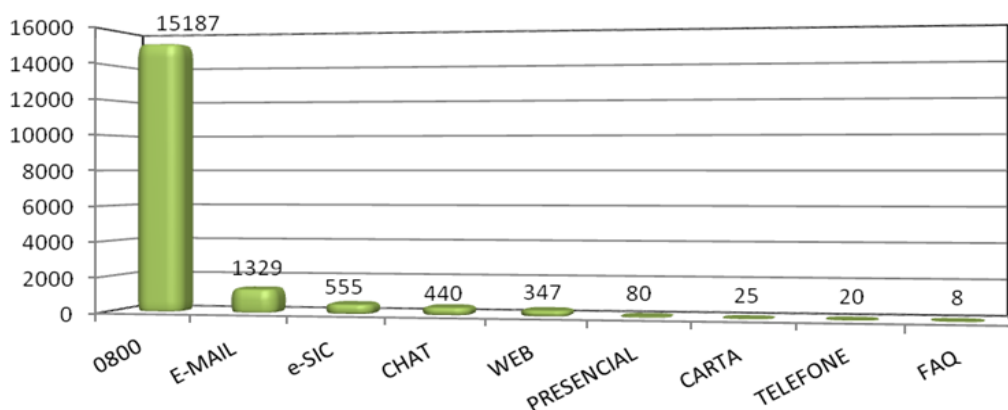
Atendimentos por canais



No período de 12 de abril a 31 de dezembro de 2012 com vigência da Lei de Acesso à Informação, o Mapa recebeu 17.991 pedidos de informação pelos canais disponíveis.

Verificou-se que dos canais de atendimento do Mapa utilizados pelo cidadão para encaminhar solicitações de informações, o mais utilizado foi o 0800, por se tratar de um canal gratuito para o todo o país e a facilidade de utilização por qualquer pessoa independente de idade ou grau de instrução, representando assim ampla maioria dos atendimentos e informações prestadas.

Comparativo Por Origem



5. Natureza dos Pedidos

Com a realização de pesquisa dos pedidos de informações realizados, notamos que a maior parte dos cidadãos que entram em contato com o Mapa

solicita informações sobre Registro Comercial e Registro de Produto.

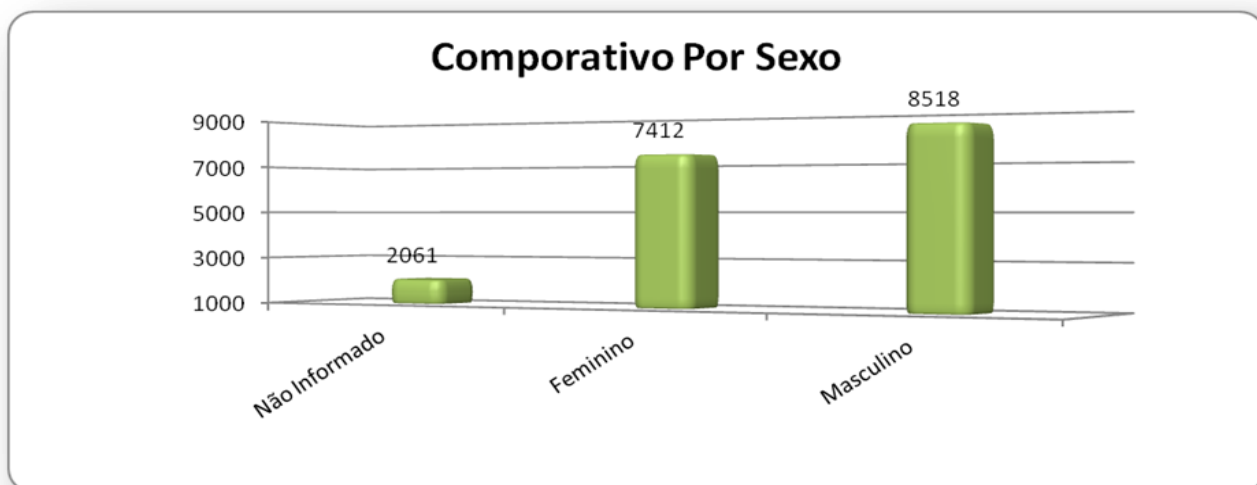
6. Características dos Solicitantes

Nos sistemas de registro é possível extrair dados que definem as características pessoais dos cidadãos como sexo, faixa etária, escolaridade e local de residência.

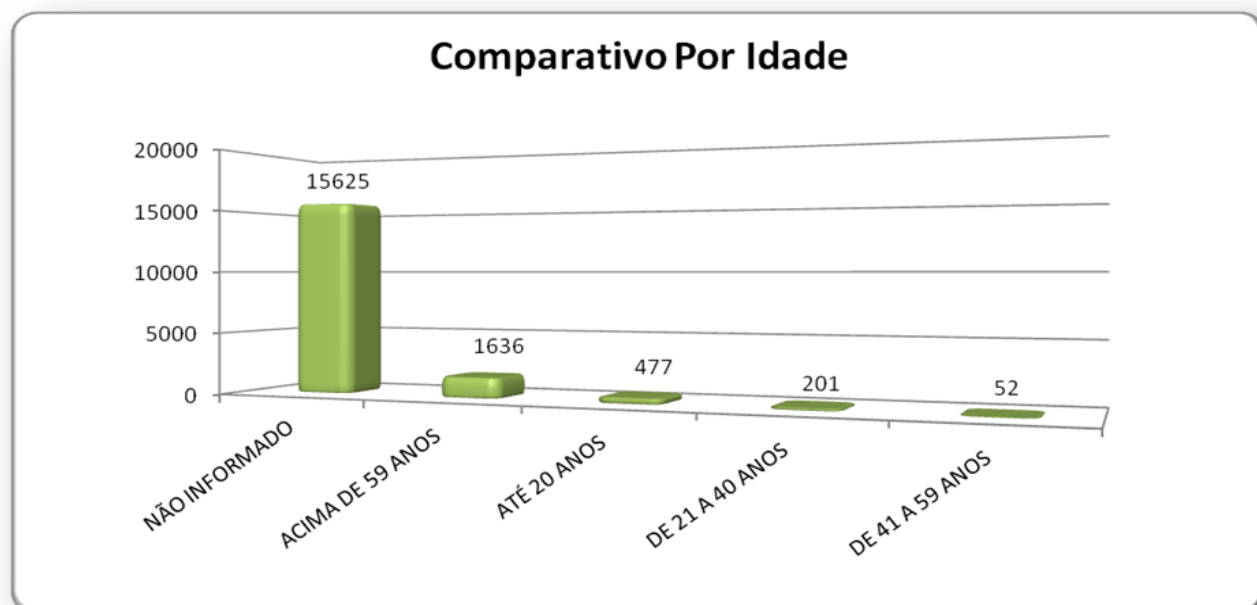
Dos 17.991 pedidos, referentes ao período de 12/04/2012 a 31/12/2012, 17.838 são solicitações de pessoas físicas e apenas 153 são solicitações de pessoa jurídica.



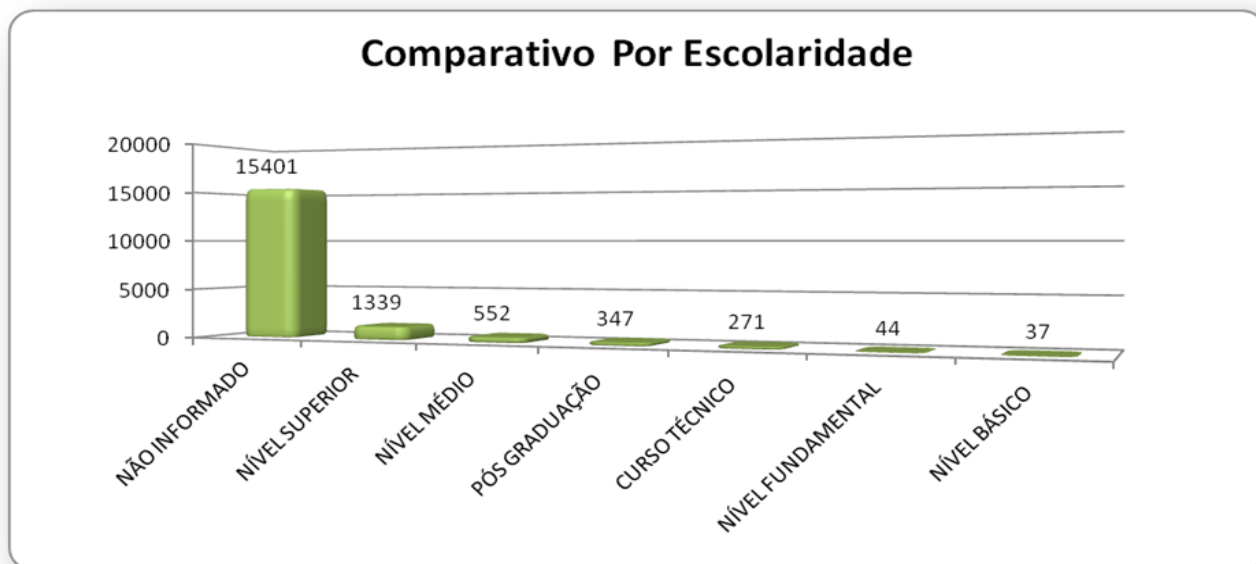
Do universo total de solicitações de pessoas físicas, a maioria é do sexo masculino, representando 47,35% das solicitações feitas.



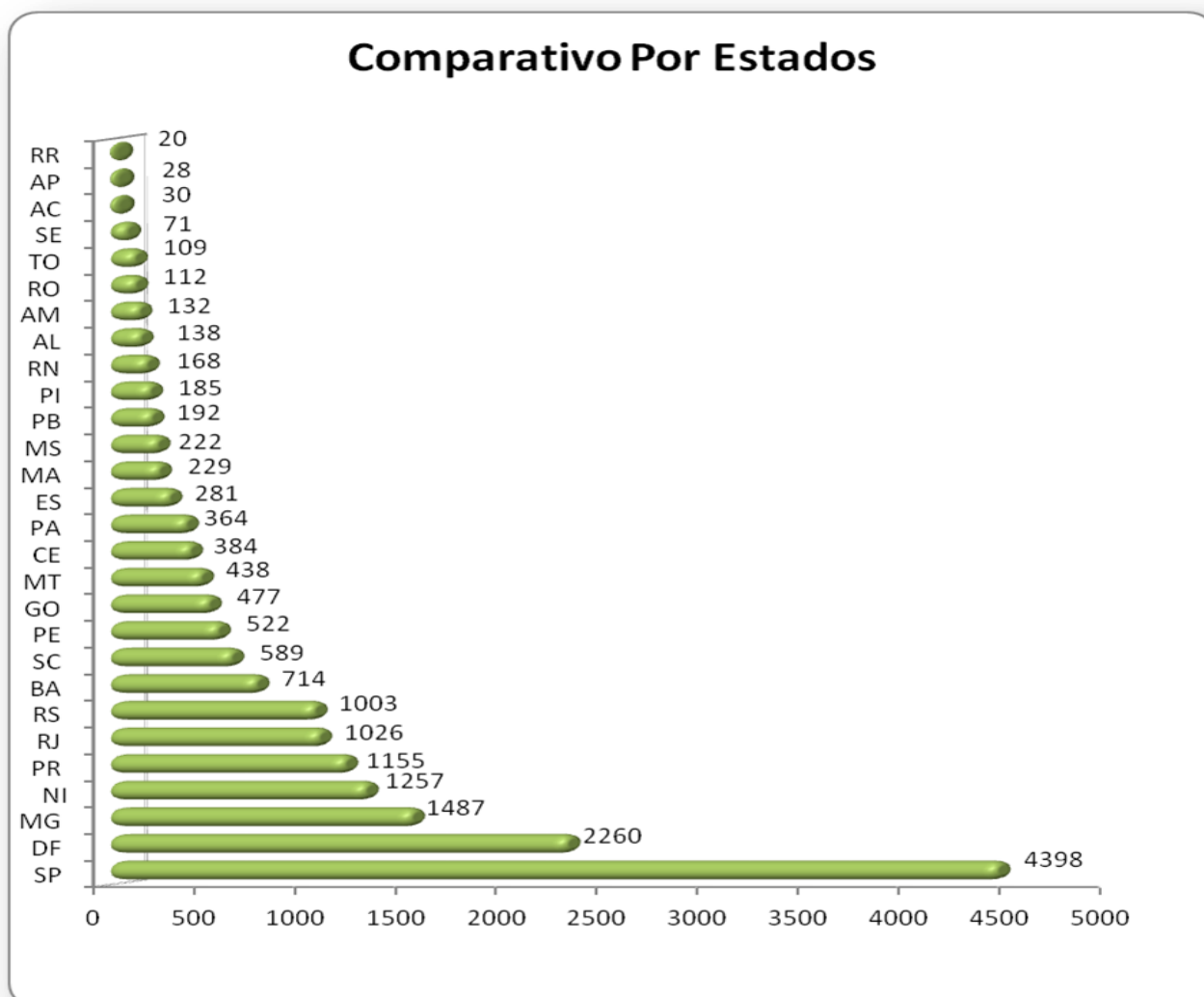
Cidadãos na faixa etária acima de 59 anos representa a maioria dos solicitantes, desconsiderando os solicitantes que não informam sua faixa de idade, demonstrando o maior universo de pedidos de informações.



Os números mostram que a maioria dos solicitantes que identificaram o grau de instrução possui educação superior e nível médio. Esses dados são características da realidade brasileira, que aponta para a premissa de que a população que não tem acesso a educação formal não tem acessibilidade ou dificuldade em acessar os diversos canais de informações. Cabe ressaltar que a solicitação enviada pelos canais via web, geralmente o solicitante não registra esse tipo de informação e no canal 0800 que nem sempre é utilizado para pedidos de solicitações também não é lançado esse tipo de informação pelo fato de que nem sempre a utilização do canal é para realizar solicitações.



Considerando a região de origem, percebe-se que o Estado de São Paulo é o mais demandado, com um quantitativo de 4.398 requerimentos.



7. Conclusão

Diante dos levantamentos realizados temos o perfil médio dos solicitantes como sendo do sexo masculino, com faixa etária acima de 59 anos e com escolaridade de curso técnico e sendo do Estado de São Paulo.

No Mapa a Binagri é responsável pela coleta, padronização e tratamento, em bases de dados ou outro suporte, pelas informações das áreas envolvidas nesse processo de informações. Suas principais tarefas são de identificação, seleção, aquisição e tratamento do material documental, padronização dos manuais de descrição bibliográfica, manutenção do Thesaurus Agrícola Nacional (Thesagro), catalogação das publicações nacionais e intercâmbio de publicações.

Com a instituição da Lei de Acesso à Informação em maio de 2012, foi possível ao Mapa ampliar seus canais de informação ao cidadão e buscar o seu aprimoramento combinado a criação de novos meios e assim disponibilizar um atendimento satisfatório ao cidadão e atender às determinações da Lei 12.527/2011.