



## Acesso à Informação

Serviço de Informações ao Cidadão

[agricultura.gov.br/sic](http://agricultura.gov.br/sic)

Relatório Anual 2014  
Brasília, 2015

2014. 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, 2015

**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](http://www.agricultura.gov.br)  
e-mail: [sic.Mapa@agricultura.gov.br](mailto:sic.Mapa@agricultura.gov.br)  
Central de Relacionamento: 0800 704 1995

**Conteúdo Técnico: Autoridades:**

Neri Geller - Ministro  
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:**

Leonardo Gonçalves

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.

14 p. : il.; 21 cm

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

AGRIS D10

CDU 35

# Serviço de Informações ao Cidadão

## Relatório Anual

### 2014

#### **Autoridades:**

Neri Geller - 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  
Leonardo Gonçalves

Brasília,  
2015

## **Sumário**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Motivação .....</b>                        | <b>5</b>  |
| <b>2. Introdução .....</b>                       | <b>5</b>  |
| <b>3. Atendimento .....</b>                      | <b>5</b>  |
| <b>3.1.Tipos de respostas.....</b>               | <b>5</b>  |
| <b>4. Canais de atendimento do sic .....</b>     | <b>6</b>  |
| <b>5. Natureza dos pedidos .....</b>             | <b>7</b>  |
| <b>6. Características dos solicitantes .....</b> | <b>7</b>  |
| <b>7. Recursos.....</b>                          | <b>12</b> |
| <b>8. Conclusão.....</b>                         | <b>13</b> |
| <b>9. Portaria CPAI .....</b>                    | <b>13</b> |

## **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 inicio ao acesso à informação através dos canais de 0800, correspondência, e-mail 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 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 Informações ao Cidadão do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento o canal de atendimento às solicitações de informações públicas é composta por:

- Cinco 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
- **Órgão não tem competência para responder sobre o assunto:** assunto não pertence à pasta do MAPA
- **Pergunta duplicada/repetida**
- **Informação inexistente:** não existe o dado na instituição
- **Acesso Negado:** a informação não pode ser disponibilizada
- **Não se trata de solicitação de informação**
- **Acesso Parcialmente Concedido:** parte da informação depende de consulta a outros órgãos ou é inexistente

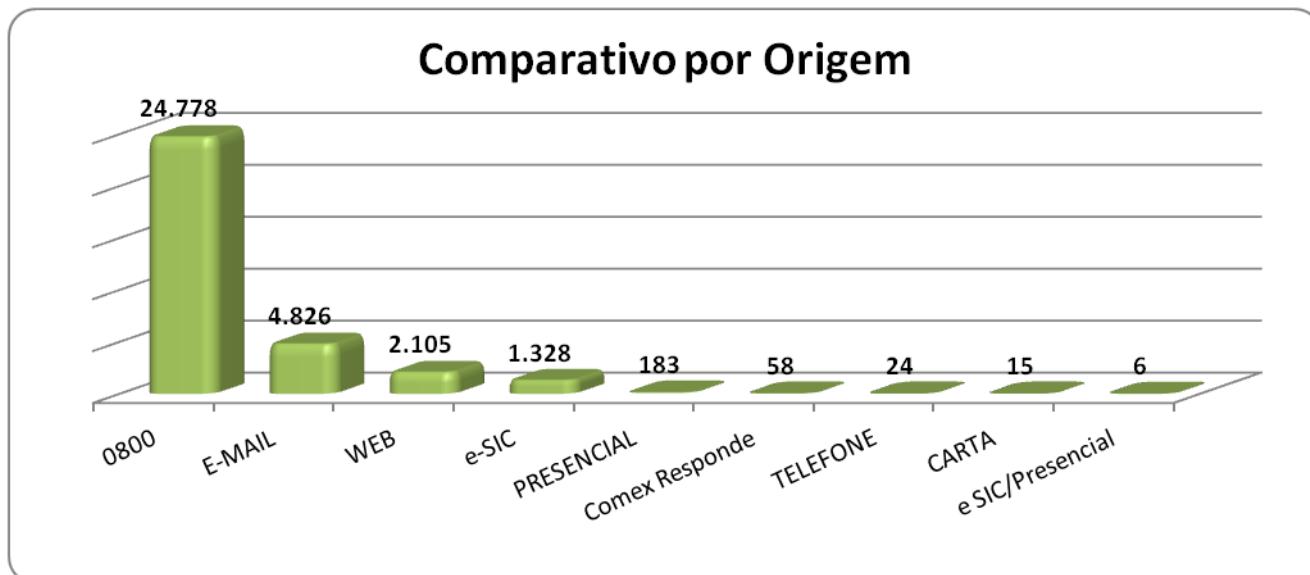
| Canais de atendimento | 2013          | 2014          |
|-----------------------|---------------|---------------|
| 0800                  | 25.085        | <b>24.778</b> |
| Carta                 | 9             | <b>15</b>     |
| Chat                  | 246           | -             |
| Comex Responde        | -             | <b>58</b>     |
| e-mail                | 2.206         | <b>4.826</b>  |
| e-SIC                 | 1.095         | <b>1.334</b>  |
| Fax                   | 4             | -             |
| Formulário online     | 1.198         | <b>2.105</b>  |
| Presencial            | 99            | <b>183</b>    |
| Telefone              | 48            | <b>24</b>     |
| <b>total</b>          | <b>29.990</b> | <b>33.323</b> |

## 4. Canais de atendimento do SIC

- Ligação gratuita para [0800 704 1995](tel:08007041995)  
Horário de funcionamento: das 8h às 20h, todos os dias da semana.
- [Fax](tel:6132182401) para 61.3218.2401
- [E-mail](mailto:sic.mapa@agricultura.gov.br) para [sic.mapa@agricultura.gov.br](mailto:sic.mapa@agricultura.gov.br)
- [Formulário Online](http://www.agricultura.gov.br/sic) de Requisição de Informação pelo site [www.agricultura.gov.br/sic](http://www.agricultura.gov.br/sic)
- [Chat Online](http://www.agricultura.gov.br) pelo site [www.agricultura.gov.br](http://www.agricultura.gov.br)
- [e-SIC](http://www.cgu.gov.br) pelo sistema da CGU – Controladoria Geral da União, em seu portal de internet
- Sistema [Comex Responde](#), em parceria com o MDIC
- [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.

No ano de 2014 os canais de atendimento do MAPA contabilizaram 33.323 atendimentos, cerca de 10% mais atendimentos do que no ano anterior.

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 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.



## 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 Registros, comercial e de produto.

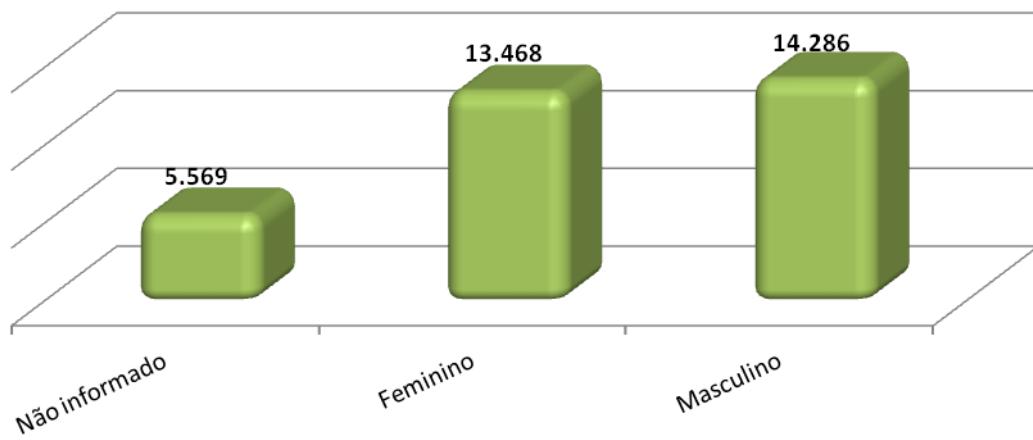
## 6. Características dos Solicitantes

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 33.323 pedidos registrados neste ano, 98,85% são solicitações de pessoas físicas e apenas 1,15% são solicitações de pessoa jurídica.

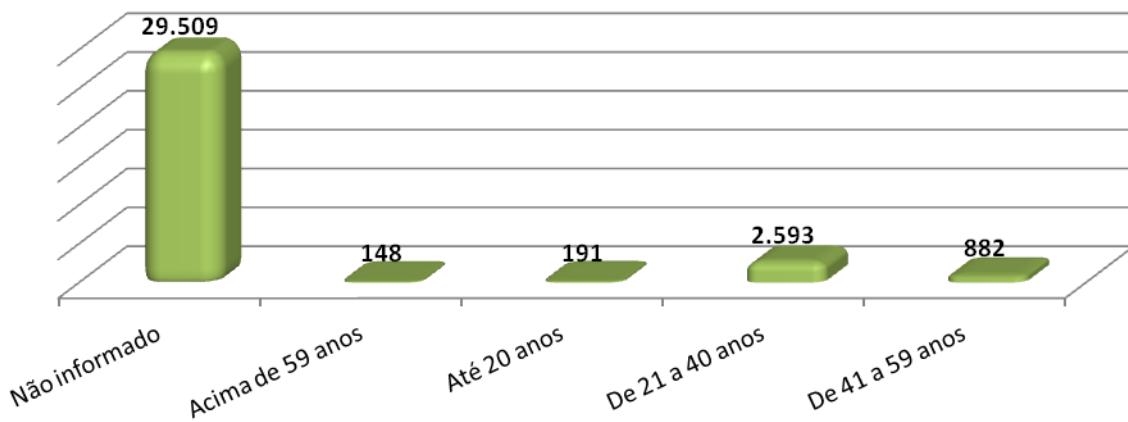
Do total de solicitações de pessoas físicas, cidadãos do sexo masculino representam 42,87% de todas as demandas recebidas.

### Comparativo por Sexo



A faixa etária de 21 a 40 anos representa a maioria dos solicitantes, desconsiderando os solicitantes que não informam, sendo esta a faixa etária mais expressiva no atendimento do SIC.

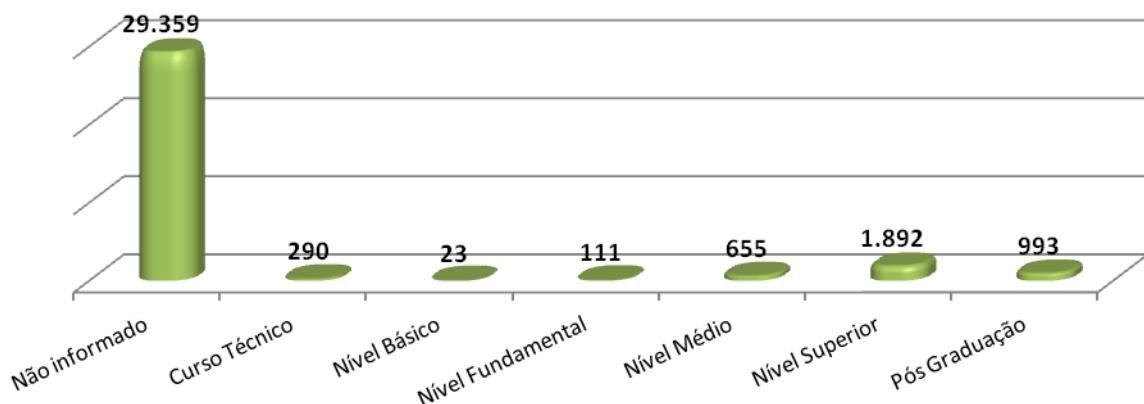
### Comparativo por Idade



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 à educação formal não tem acessibilidade ou dificuldade em acessar os diversos canais de informações.

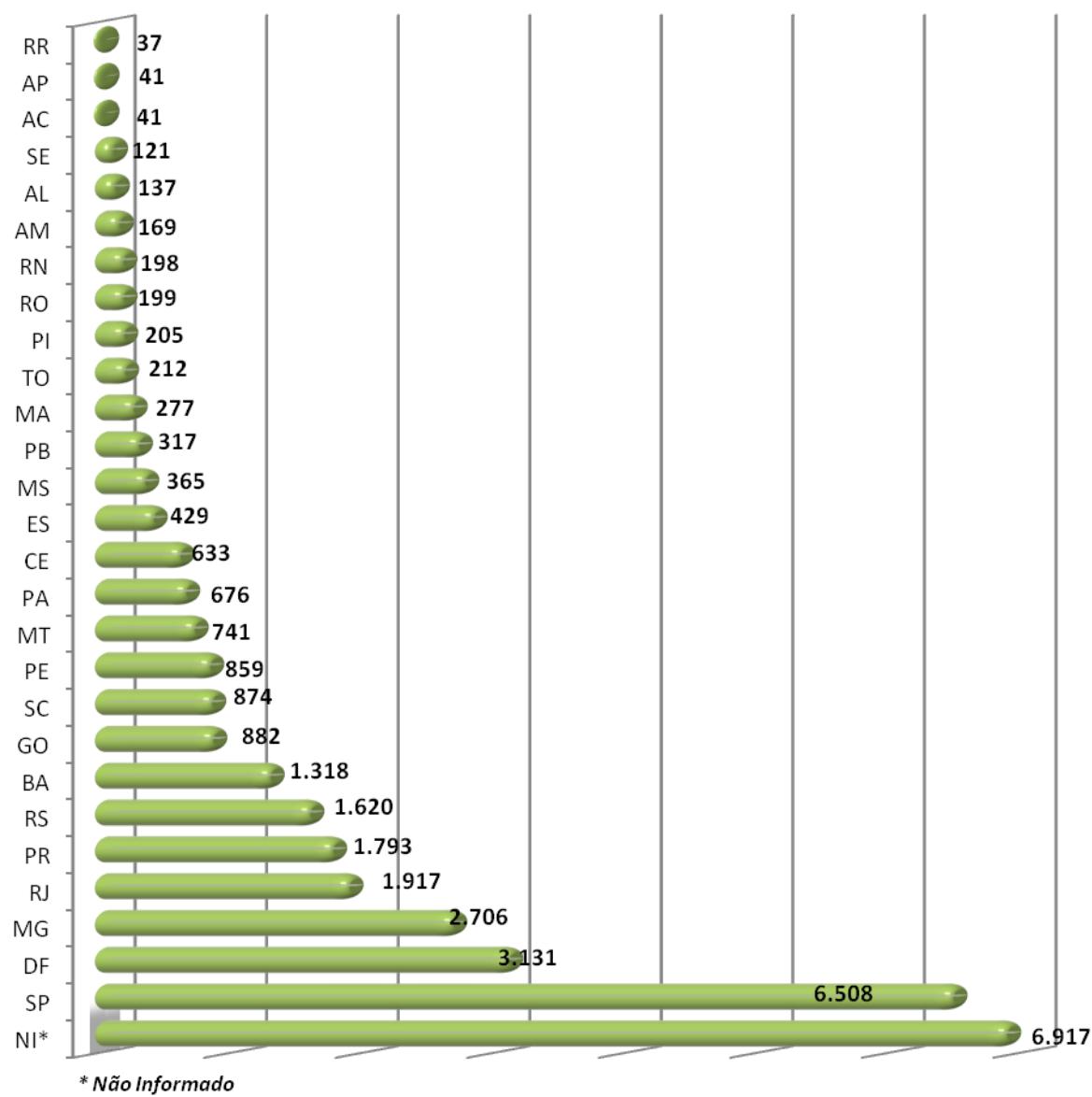
O elevado número de “não informado” deve-se ao fato de que nos canais de atendimento via web geralmente o solicitante não registra esse tipo de informação, assim como também, através do 0800 muitas vezes o cidadão não fornece todas as informações requeridas.

## Comparativo por Escolaridade

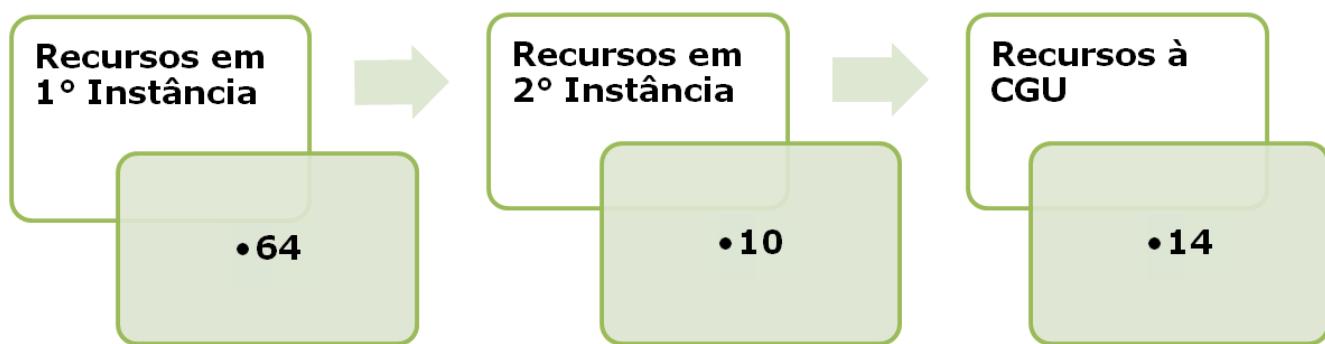


Considerando o Estado de origem, percebe-se que São Paulo é o mais demandado, com um quantitativo de 6.508 requerimentos, representando 19,53% dos atendimentos realizados.

## Comparativo por Estado



## 7. Recursos



| 1ª Instância          |    | 2ª Instância       |    |
|-----------------------|----|--------------------|----|
| Deferido              | 46 | Deferido           | 5  |
| Parcialmente Deferido | 1  | Em Tramitação      | 1  |
| Indeferido            | 5  | Não Respondido     | 4  |
| Perda de Objeto       | 1  | <b>Reclamações</b> |    |
| Em Tramitação         | 5  | Deferido           | 23 |
| Não Respondido        | 6  | Em Tramitação      | 1  |

| Recursos CGU          |    |
|-----------------------|----|
| Deferido              | 10 |
| Indeferido            | 2  |
| Parcialmente Deferido | 1  |
| Perda de Objeto       | 1  |

Dos recursos apresentados à CGU, dez foram deferidos. Estes procedem, devido terem sido motivados pela resposta fornecida fora do prazo, aos cidadãos. Dois recursos foram indeferidos, por terem sido solicitadas informações sobre processos de terceiros, cujas vistas cabem somente às partes nele citadas. A um recurso foi dada perda de objeto devido o órgão não ter competência para responder ao requerimento do cidadão, fazendo com que este insistisse na resposta, através de interposição de recursos nas três instâncias. Um recurso foi parcialmente deferido por conter solicitação de informações que se enquadram no parágrafo 2º do art. 5º do decreto 7.724/2012 que regulamenta a lei 12527/2012, que versa: *Não se sujeitam ao disposto neste Decreto as informações relativas à atividade empresarial de pessoas físicas ou jurídicas de direito privado obtidas pelo Banco Central do Brasil, pelas agências reguladoras ou por outros órgãos ou entidades no exercício de atividade de controle, regulação e supervisão da atividade econômica cuja divulgação possa representar vantagem competitiva a outros agentes econômicos.*

Analisando os recursos recebidos (1ª e 2ª instância), notamos que nem sempre são por motivo de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa de acesso conforme previsto em Lei. Alguns cidadãos entram com recurso para complementar a solicitação de informação ou fornecer informações solicitadas pela área, para receber uma resposta mais embasada e completa. Nestes casos, o recurso é finalizado e aberto novo requerimento em nome do cidadão.

# Números do SIC



*Grau de respostas concedidas*

**100%**



*Grau de satisfação do cidadão*

**90%**

## 8. Conclusão

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 à criação de novos meios e assim disponibilizar um atendimento satisfatório ao cidadão e atender às determinações da Lei 12.527/2011.

Dante do exposto, evidenciamos o esforço do Ministério da Agricultura em fazer valer a premissa de que o segredo à informação deve ser exceção e a publicidade, a regra, utilizando de vários meios para que a informação pública atinja o maior número de cidadãos possível, em todos os níveis e idades, primando sempre pelo bom atendimento.

Em 2013 a satisfação do cidadão com o atendimento prestado registrou 90% de aceitação. Um número significativo, levando em conta o atendimento de diferentes públicos com diferentes graus de instrução e idades. Ressaltamos ainda que, algumas insatisfações são provenientes de respostas diferentes à que o cidadão gostaria de receber e não exatamente por um atendimento insatisfatório.

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.

## 9. PORTARIA CPAI

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO

GABINETE DO MINISTRO

PORTRARIA N° 744, DE 13 DE AGOSTO DE 2012

O MINISTRO DE ESTADO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição, tendo em vista o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, resolve:

Art.1º - Criar o Comitê Permanente de Acesso às Informações com o objetivo de implementar, no âmbito deste Ministério, as ações decorrentes da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) e do [Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#), que regulam o acesso às informações públicas previsto nos [artigos 5º, 37 e 216 da Constituição Federal](#).

Art. 2º O CPAI/MAPA contará com a seguinte composição:(*Redação dada pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

*Redações*

*Anteriores*

I - SECRETARIA-EXECUTIVA:(*Redação dada pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

*Redações*

*Anteriores*

a) Gustavo Pereira da Silva Filho, SIAPE no 0021891; e(*Acrescentado pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

b) Vitor Rachid Pinho Antunes, SIAPE no 1936624.(*Acrescentado pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

II - ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL:(*Redação dada pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

*Redações*

*Anteriores*

a) Alexander David Payão, SIAPE no 1797300; e (*Acrescentado pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

b) Vanessa Reis Souza, SIAPE no 1798397.(*Acrescentado pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

III - OUVIDORIA:(*Redação dada pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

*Redações*

*Anteriores*

a) Irineu dos Santos, SIAPE no 1897538; e (*Acrescentado pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

b) Fagner Ferreira Fortaleza, SIAPE no 03690781.(*Acrescentado pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

IV - BIBLIOTECA NACIONAL DE AGRICULTURA - BINAGRI:(*Redação dada pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

*Redações*

*Anteriores*

a) Neuza Arantes Silva, SIAPE no 1113010; e (*Acrescentado pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

b) Kelly Lemos da Silva, SIAPE no 1531685.(*Acrescentado pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

V - COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:(*Redação dada pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

*Redações*

*Anteriores*

a) Benedita Rosângela Gomes, SIAPE no 2048863; e(*Acrescentado pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

b) Sérgio Silva dos Santos, SIAPE no 0018848.(*Acrescentado pela Portaria 1057/2013/MAPA*)

Art. 3º - Compete ao Comitê Permanente de Acesso às Informações:

I - Identificar as informações produzidas e estruturadas pelos órgãos e unidades do Mapa, articulando a consequente disponibilização no portal e na página de acesso à informação pública.

II - Supervisionar os trabalhos desenvolvidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/Mapa, acompanhando os atendimentos, os recursos apresentados e a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão.

III - Representar o Mapa junto à Casa Civil e à Controladoria-Geral da União nos assuntos relacionados à implementação da [lei 12.527/2011](#) e legislação complementar.

IV - Acompanhar o atendimento ao cidadão oferecido pelo Mapa, analisando a qualidade dos serviços prestados e os dados estatísticos pertinentes, informando, periodicamente, ao Chefe do Gabinete do Ministro e ao Secretário-Executivo.

V - Monitorar as informações ativas incluídas na página de acesso de forma a mantê-las atualizadas e adequadas à consulta, por meio de articulação junto às unidades responsáveis.

VI - apoiar as atividades relacionadas à classificação das informações.

Art. 4º - Os seguintes princípios pautarão o CPAI/Mapa, no exercício de suas competências:

a) observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

b) divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;

c) utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

d) desenvolvimento da cultura da transparência na administração pública.

Art. 5º - Fica o Comitê de Acesso às Informações autorizado a requerer as informações necessárias ao exercício de suas competências e a convidar servidores de órgãos e entidades vinculadas ao Mapa para participarem de suas reuniões.

Art. 6º - A Consultoria Jurídica e os órgãos singulares contribuirão, no que couber, e por solicitação do Comitê, com o assessoramento necessário ao cumprimento das competências estabelecidas no Art. 3º desta Portaria.

Art. 7º O CPAI/Mapa promoverá, para o alcance de suas competências, as articulações necessárias com as unidades internas responsáveis pela produção, manutenção e veiculação de informações, atuando em sintonia com o Comitê Interministerial Governo Aberto - CIGA, criado pelo [Decreto s/nº, de 15/09/2011](#),

publicado no Diário Oficial da União de 16/09/2011.

Art. 8º - Os titulares dos órgãos da Administração Direta do Mapa identificarão, junto à Secretaria-Executiva, no prazo de dez dias, a contar da publicação desta Portaria, os interlocutores que serão responsáveis pela implementação da lei de acesso à informação e pela articulação com o SIC/Mapa, nas suas respectivas ambientes institucionais.

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação, revogada a [Portaria nº 215, de 22 de março de 2012](#).

MENDES RIBEIRO FILHO

D.O.U., 14/08/2012 - Seção 2