

**Ministério da Agricultura
Pecuária e Abastecimento**



Acesso à Informação

Serviço de Informações ao Cidadão

agricultura.gov.br/sic

Relatório Anual 2015
Brasília, 2017

2017. 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, 2017

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:

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:

Ileia 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 2015 /
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. Biblioteca
Nacional de Agricultura. – Brasília: SIC/Mapa 2017.

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

2015

Autoridades:

Neri Geller - Ministro

José Gerardo Fontelles – Secretário-executivo

Neuza Arantes Silva – Coordenadora Geral

Kelly Lemos da Silva – Chefe de serviço

Colaboradores:

Ileia da Silva Rocha

Lucila Souto Borges

Walquiria Brito Sousa

Zenilde do Espírito Santo Dias

Leonardo Gonçalves

Brasília,
2017

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	7
6. Características do Solicitante.....	7
7. Comparativo por escolaridade.....	8
8. Comparativo por estado.....	8
9. Recursos.....	10
10. Conclusão.....	11
11. Portaria CPAI	11
12. Referências.....	14

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.

2. Introdução

Há mais de 10 anos, o Mapa deu início 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.

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

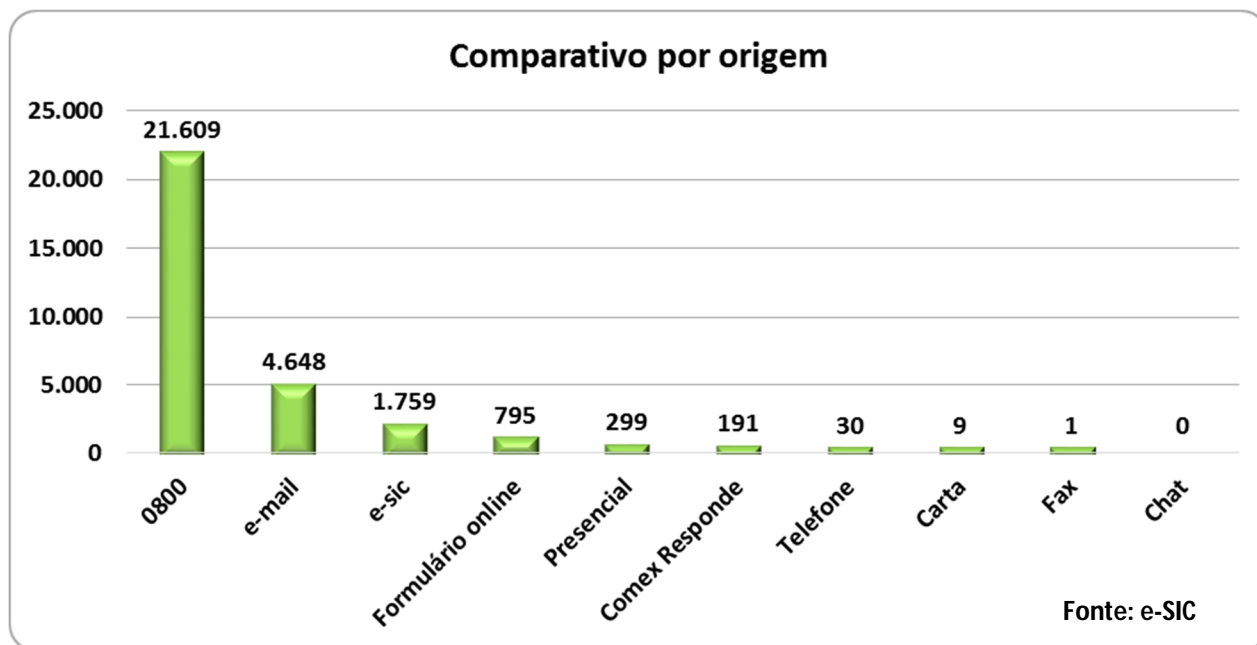
Canais de Atendimento	2013	2014	2015
0800	25085	24778	21609
Carta	9	15	9
Chat	246	-	-
Comex Responde	-	58	191
e-mail	2.206	4.826	4.648
e-SIC	1.095	1.334	1.759
Fax	4	-	1
Formulário online	1.198	2.105	795
Presencial	99	183	299
Telefone	48	24	30
Total	29.990	33.323	29.341

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 para sic.mapa@agricultura.gov.br
- [Formulário Online](http://www.agricultura.gov.br/sic) de Requisição de Informação pelo site www.agricultura.gov.br/sic
- [Chat Online](http://www.agricultura.gov.br) pelo site www.agricultura.gov.br
- [e-SIC](#) 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 2015 os canais de atendimento do MAPA contabilizaram 29.341 atendimentos, cerca de 12% à menos em comparação ao 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.



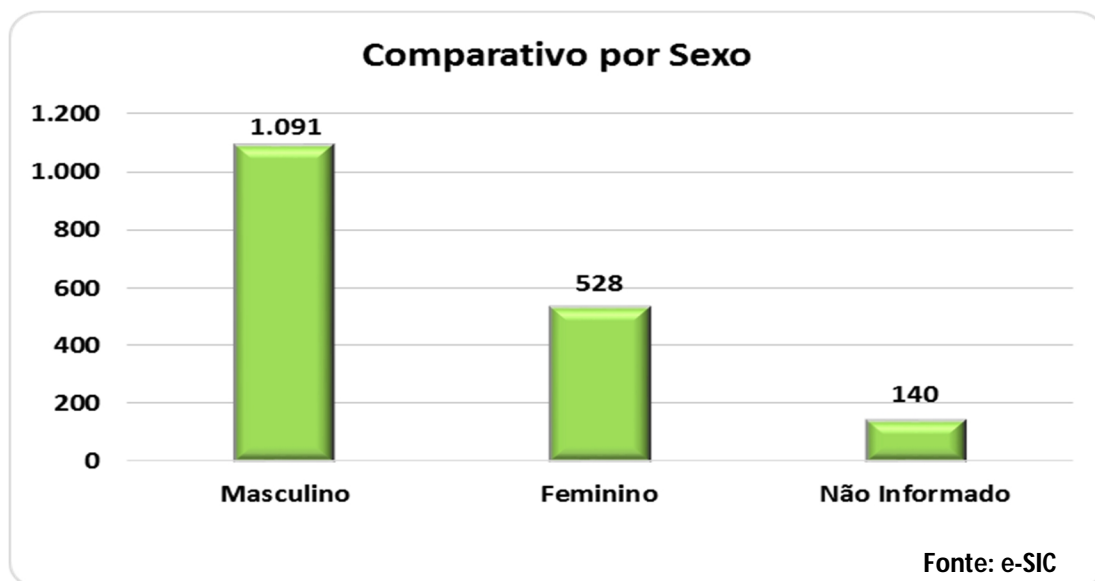
5. Natureza dos Pedidos

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.

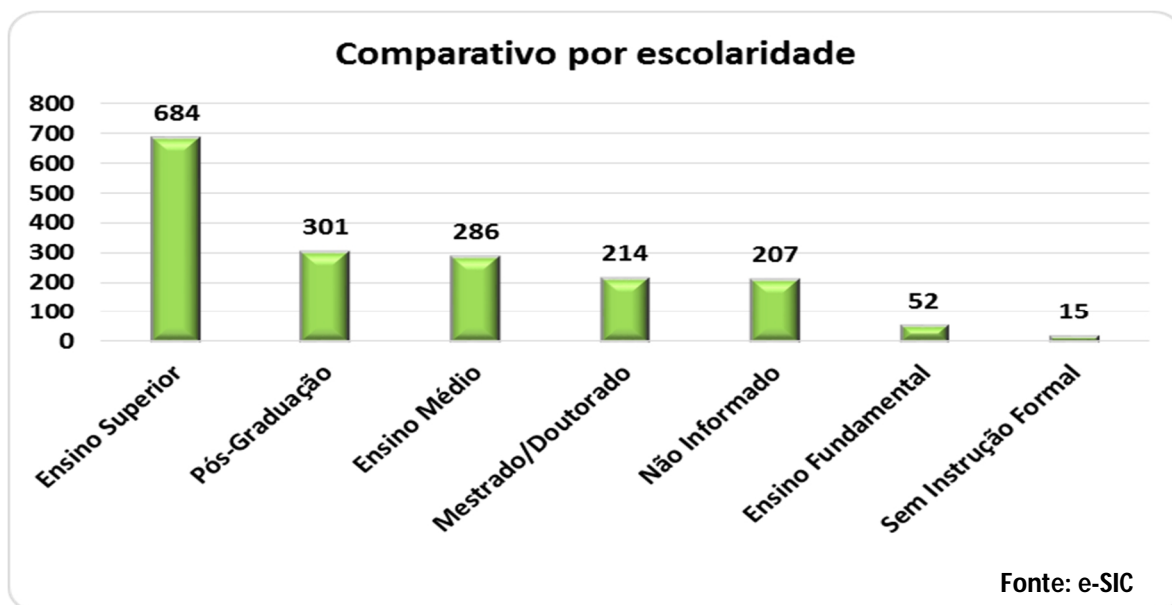
6. Características dos Solicitantes

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 1.759 pedidos registrados no sistema e-SIC neste ano, 93,07% são solicitações de pessoas físicas e apenas 6,93% são solicitações de pessoa jurídica.



7. Comparativo por escolaridade

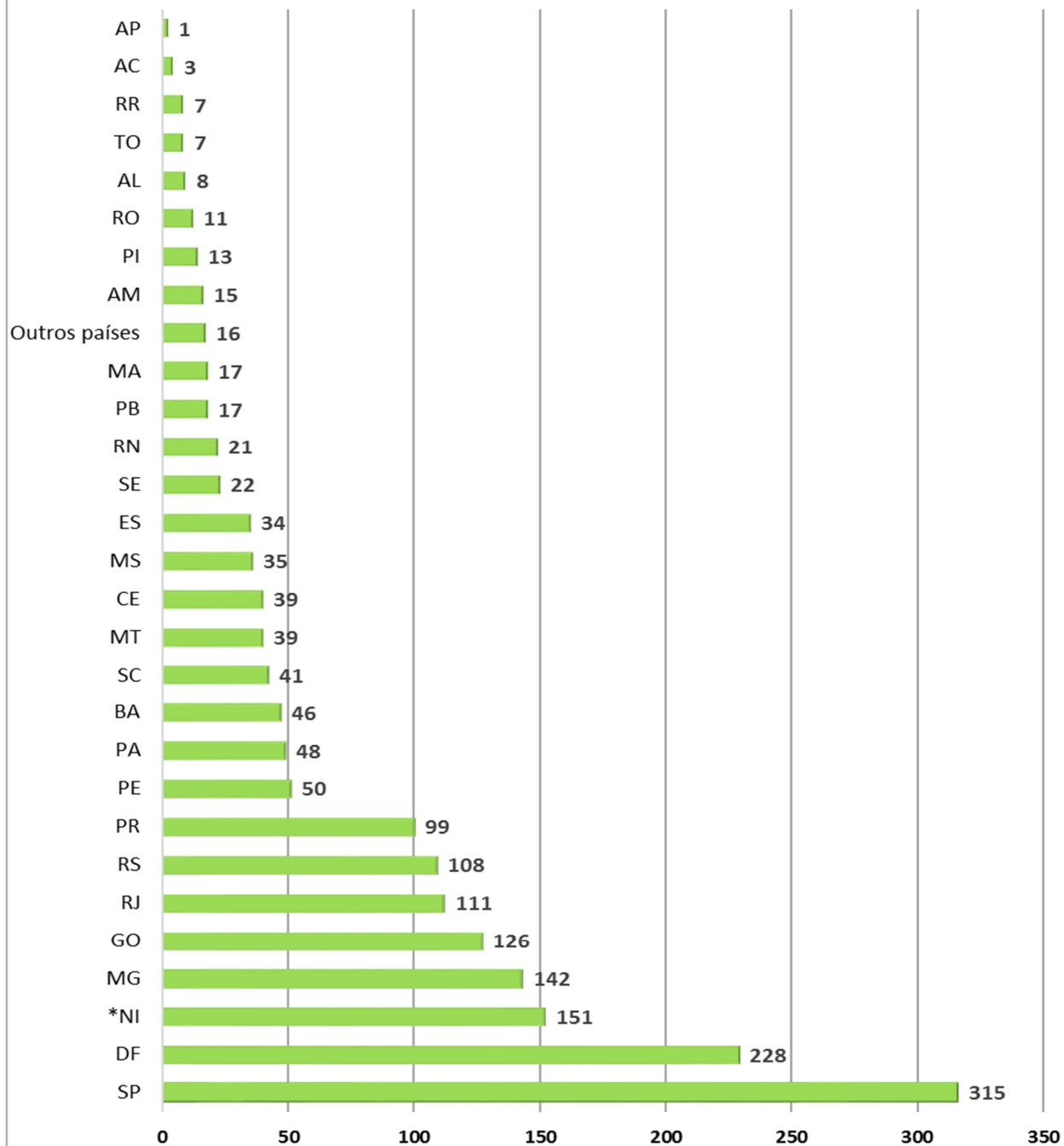


8. Comparativo por estado

Nos sistemas de registro é possível extrair dados que contabilizem a quantidade de solicitações por Unidade Federativa.

Contabilizando o Estado de origem, percebe-se que São Paulo é o mais demandado, com um quantitativo de 315 requerimentos de origem e-SIC, representando 17,9% dos atendimentos realizados.

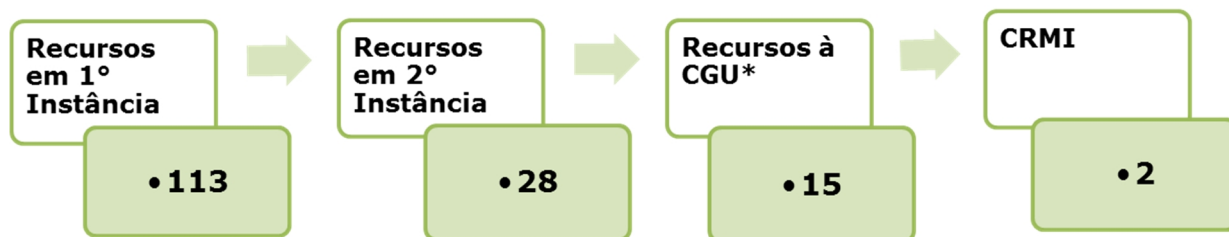
Comparativo por estado



*Não Informado

Fonte: e-SIC

9. Recursos



1ª Instância	
Deferido	50
Indeferido	22
Não Conhecimento	36
Parcialmente Deferido	2
Perda de Objeto	3

2ª Instância	
Deferido	12
Indeferido	7
Não Conhecimento	9

Recursos CGU	
Indeferido	3
Não Conhecimento	5
Perda de Objeto	7

CMRI	
Indeferido	1
Não Conhecimento	1

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.

10. 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.

Diante 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 2015 a satisfação do cidadão com o atendimento prestado registrou 96,28% 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.

11. Portaria CPAI

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO

GABINETE DO MINISTRO

PORTARIA Nº 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 conseqüente 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 ambiências 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

12. Referências

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes. Brasília, 2017. Disponível em <<https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>>. Acesso em: 09 ago. 2017

Relatório Gerencial: SIC-MAPA consolidado 2015. Brasília, CTIS, 2015.