



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda



Relatório de Monitoramento e Cumprimento da LAI (Lei Estadual nº 15.175/2012)

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda



EXPEDIENTE

CORPO GESTOR DA SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ

Fernanda Mara de Oliveira Macedo Carneiro Pacobahyba
Secretária da Fazenda

Sandra Maria Olímpio Machado
Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

Liana Maria Machado de Sousa
Secretária Executiva da Receita

Jurandir Gurgel Gondim Filho
Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO - CSAI

Auler Gomes de Sousa
Coordenador de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Sandra Maria Olímpio Machado
Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

Jurandir Gurgel Gondim Filho
Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Marcos Antonio Silva Saraiva
Coordenador de Atendimento e Execução

Colaboradoras

Elieuda Oliveira do Nascimento
Maria do Socorro Silva de Sousa Rodrigues
Renata Barros Campelo



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda



1 INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo tornar público os resultados da atuação da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará - SEFAZ ao longo ano de 2021, em cumprimento da Lei Estadual de Acesso à Informação nº 15.175/2012, que define regras específicas para implementação, no âmbito da Administração Pública do Estado do Ceará, do acesso à informação pública, por meio do Sistema Estadual de Acesso à Informação.

Com base nas solicitações registradas pela sociedade no Sistema Estadual de Acesso à Informação, a SEFAZ aperfeiçoa as informações disponibilizadas na página institucional (transparência ativa), melhora o tratamento, análise e atendimento das solicitações de informação em transparência passiva e amplia seus canais de acesso.

O cidadão tem acesso às informações por meio do Portal Ceará Transparente e sites institucionais. Caso não localize a informação, poderá registrar a solicitação na Central de Atendimento Telefônico 155, diretamente na Plataforma Ceará Transparente (www.ceartransparente.ce.gov.br), site da SEFAZ (www.sefaz.ce.gov.br) e redes sociais.

O Sistema Estadual de Acesso à Informação é composto pelo Conselho Estadual de Acesso à Informação – CEAI, Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI e Comitês Setoriais de Acesso à Informação (CSAI) dos Órgãos e Entidade do Poder Executivo Estadual.

A CSAI atende as solicitações de informações do cidadão. Inicialmente é analisada e respondida de maneira positiva ou negativa em até 20 dias, podendo ser prorrogado, mediante justificativa, por mais 10 dias. Caso o pedido seja negado, o cidadão poderá entrar com recurso ao Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI.

As informações consolidadas neste relatório mostram o desempenho da SEFAZ no atendimento às solicitações ao longo do ano de 2021, permitindo o conhecimento dos resultados quantitativos, bem como o desempenho da Instituição no que se refere à transparência pública, evidenciada na disponibilização das informações de forma ativa, e no tratamento e análise das solicitações recebidas (transparência passiva).

Barreira
#



2 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

Das recomendações constantes no Relatório de Gestão da Transparência 2020, no que compete à Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará- SEFAZ, temos a informar o que segue:

- A SEFAZ disponibilizou os Relatórios de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação - LAI até o exercício de 2020. Mas, ainda não consta o relatório de 2019, o qual será apresentado em breve ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) e publicado no site institucional.
- Sobre a recomendação para disponibilizar no site institucional os benefícios fiscais concedidos pelo Estado, em caráter geral e não geral, explicitando natureza do benefício fiscal concedido, com seus índices; beneficiário do incentivo; estimativa da perda de arrecadação e breve justificativa, informamos que constam nos Anexos do Balanço Geral do Estado do Ceará – BGE, disponível para consulta em Transparência, no site da SEFAZ.
- Aprimorar as respostas às solicitações de informação é também recomendação para o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, no intuito de aumentar cada vez mais a satisfação dos usuários e está sendo monitorada.
- Consta no site da SEFAZ, a informação referente à composição do Comitê Setorial de Acesso à Informação, conforme Portaria nº 379/2021.

3 TRANSPARÊNCIA ATIVA

Transparência Ativa se refere ao conteúdo divulgado de iniciativa do próprio órgão ou entidade, por meio dos sites institucionais, no âmbito de suas competências, informações de interesse coletivo por ele produzidas ou custodiadas, em conformidade com as exigências estabelecidas na Lei Estadual de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 15.175/2012) e seus regulamentos.

O Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual disponibiliza informações referentes ao planejamento e execução orçamentária e financeira, detalhamento de contratos e convênios, informações de remuneração de servidores, licitações, dentre outras informações, atendendo a Lei Complementar nº 131/2019 e a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Estadual nº 15.175/2012).

Handwritten signature



3.1 Principais conteúdos da Transparência no site da SEFAZ

A SEFAZ disponibiliza de forma ativa as informações públicas, estimulando dessa forma a participação do usuário, aprimorando o sistema de informação, promovendo a participação social e favorecendo a transparência da gestão fiscal e fortalecimento das políticas de transparência pública. Abaixo os principais conteúdos da Transparência.

- Arrecadação (Arrecadação total dos últimos cinco anos, Arrecadação de ICMS por CNAE, Boletim de Arrecadação, Agenda Tributária).
- Contratos e Convênios, Licitações.
- Índice de Distribuição de ICMS.
- Relatório do Programa de Reestruturação Fiscal – PAF.
- Royalties (2019, 2020, 2021).
- Balanço Geral (2012 a 2020) e Balanço Social 2020.
- Distribuição CIDE (2016 a 2021).
- Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF.
- Repasse aos Municípios (2010 a 2021).
- Tesouro Estadual (manuais e procedimentos, notas técnicas).

Por meio da Portaria nº 231/2019 foi instituído o Ranking da Transparência do Poder Executivo Estadual. O objetivo é consolidar a política da transparência na administração pública e neste sentido, os órgãos e entidades são avaliados anualmente.

Em 2020 ocorreu primeira avaliação, onde a SEFAZ obteve a pontuação total de 77,6%, ocupando a 31ª posição no Ranking de Transparência dos Órgãos e Entidades . No relatório conclusivo, foram feitas recomendações, como: indicadores de resultado, informações de servidores, relação de informações classificadas, relatório estatístico SIC, avaliação dos serviços prestados, indicação do ouvidor, local e horário de atendimento (Avaliação Transparência Ativa), entrega do relatório de monitoramento e cumprimento da LAI, Resolubilidade das solicitações de informações, satisfação do cidadão (Avaliação Transparência Passiva). Tais recomendações estão sendo implementadas junto à Coordenação de Relações Institucionais – CORINS.



4 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

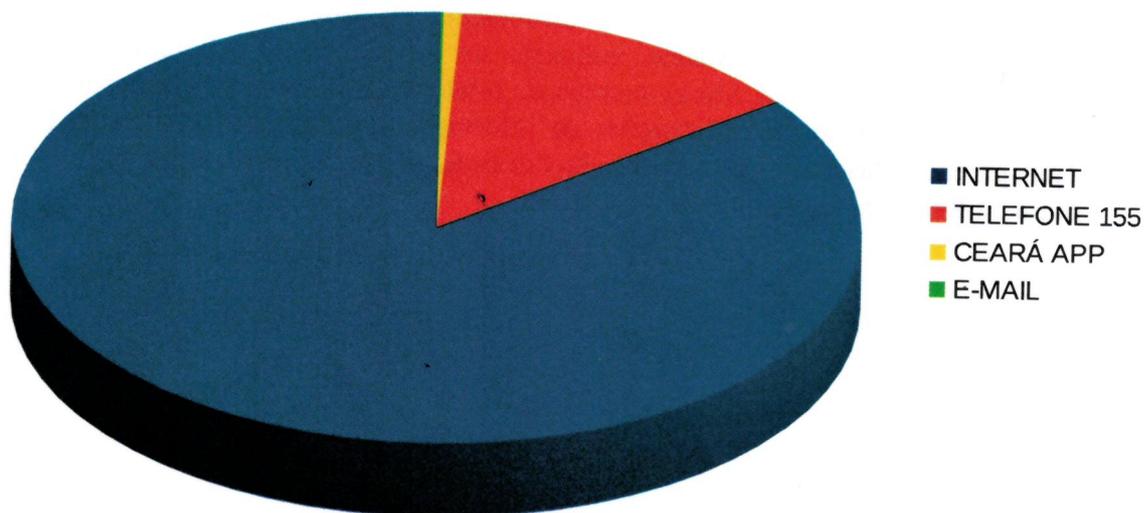
NÚMEROS DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO NO PERÍODO (01/01/2021 a 31/12/2021)

Neste capítulo, são analisadas as demandas do Sistema de Informação ao Cidadão – SIC de forma quantitativa. Inicialmente apresenta-se o número de acessos por meio de entrada e a preferência pelo do usuário pela internet. Em seguida, o comparativo do número de solicitações de informação registradas em 2019 a 2021, que evidencia o crescimento expressivo em 2021.

4.1 - Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

MEIO DE ENTRADA	TOTAL
INTERNET	747
TELEFONE 155	121
CEARÁ APP	006
E-MAIL	001
TOTAL	875

Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

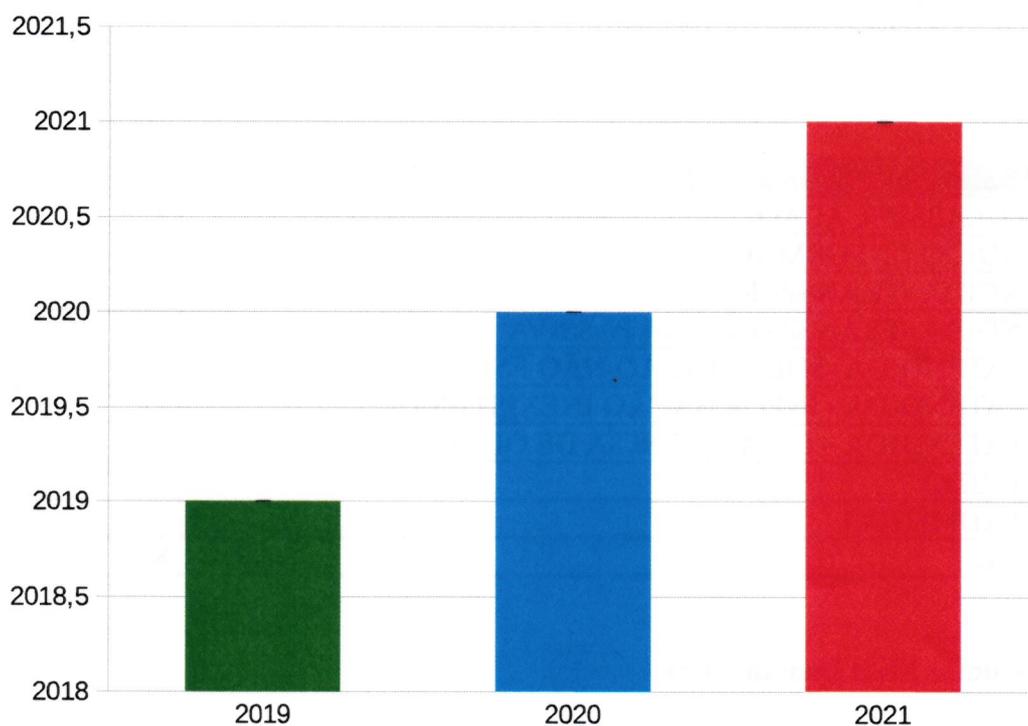


Handwritten signature in blue ink



4.2 – Quantidade de Solicitações de Informação Registradas em 2019, 2020 e 2021

ANO	TOTAL
2019	632
2020	662
2021	875



[Handwritten signature]



4.3 - Classificação da resposta/demanda

A tabela a seguir contempla o quantitativo de solicitações recebidas em 2021, por meio do Sistema de Informação e sua classificação, conforme atendimento. Das 875 solicitações, 590 foram atendidas em transparência ativa, o que representa 67,43% do total e 239 foram atendidas em transparência passiva, ou seja 27,31% de todas as demandas.

Como já foi comentado, a transparência ativa são as informações já disponibilizadas no site da SEFAZ. Nesse caso, o solicitante é orientado a acessar tal informação, por exemplo, a solicitação cuja resposta encontra-se na legislação tributária. Em se tratando de atendimento, onde a informação solicitada precisa ser elaborada, classifica-se em transparência passiva.

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	TOTAL
SEM CLASSIFICAÇÃO	2
ATENDIDO (INFORMAÇÃO PESSOAL)	2
ATENDIDA -TRANSPARÊNCIA ATIVA	590
ATENDIDA -TRANSPARÊNCIA PASSIVA	239
NÃO ATENDIDA -SOLICITAÇÃO NÃO ESPECIFICADA	15
NÃO ATENDIDA - INFORMAÇÃO INEXISTENTE	21
NÃO ATENDIDA – COMPETÊNCIA DE OUTROS PODERES	4
DEFERIDO	1
NÃO ADMITIDO	1
TOTAL	875

4.4- Assuntos Mais Demandados

Analisando o quadro a seguir, que trata dos assuntos mais demandados, relacionados por ordem decrescente. O IPVA vem em primeiro lugar, seguido pelos assuntos relacionados à legislação tributária e normas estaduais. Orientações acerca dos serviços cadastrais de empresas, também em destaque, devido a mudanças nesse serviço que passou a ser solicitado na Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios – REDESIM, do Governo Federal.

Handwritten signature in blue ink



ASSUNTO	TOTAL
IMPOSTO SOBRE A PROP. DE VEÍC. AUTOMOTOR- IPVA	136
LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA	93
INFORMAÇÕES SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS	92
SERVIÇO DE CADASTRO DE EMPRESA	89
SERVIÇO DE MERCADORIA EM TRÂNSITO	79
ORIENTAÇÕES SOBRE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	67
AMBIENTE SEGURO DE SISTEMAS CORPORATIVOS	49
FINANÇAS PÚBLICAS	49
CONCURSO PÚBLICO SELEÇÃO	44
SERVIÇO DE EMISSÃO DE NOTA FISCAL	25
PROGRAMA SUA NOTA TEM VALOR	18

4.5 Resolubilidade

Resolubilidade é a variável que indica o atendimento às solicitações, de acordo com os prazos legais. Conforme previsão do art. 13, da Lei nº 15.175/2012:

§1º Não sendo possível conceder a informação de imediato, por indisponibilidade da mesma, o Comitê Setorial de Acesso à Informação do órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias, remeter o requerimento ao órgão ou entidade detentora da informação, instruindo o requerimento com as razões da impossibilidade do atendimento imediato e, cientificando ao interessado.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Na tabela abaixo mostra a quantidade de demandas cadastradas e respondidas no prazo. O índice que corresponde à resolubilidade é de 98,40 %, conforme dados estatísticos do Sistema de Informação, ano 2021.

As solicitações que foram atendidas após 20 dias, demandaram serviços adicionais, como pesquisa e elaboração de planilhas junto às áreas de negócio.

Samira



Resolubilidade

SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS ATÉ 20 DIAS	851
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS COM PRORROGAÇÃO	13
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS SEM PRORROGAÇÃO	4
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS COM MAIS DE 30 DIAS	7

4.6 – Índice de Satisfação dos Usuários

Após receber a resposta da solicitação de informação, o cidadão é convidado a preencher uma pesquisa de satisfação. Em 2021, 99 usuários que acessaram o Sistema de Informação da SEFAZ responderam a pesquisa, cuja nota máxima é 5,00. Conforme mostrado a tabela abaixo, foi atingida a média de 4,078 de índice de satisfação com a resposta emitida.

a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,11
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,21
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,39
d. Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	4,00
e. Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,68
Total de pesquisas respondidas	99

4.7 Solicitações de Informação que ocasionaram Recursos ao CGAI

A Lei de Acesso à Informação – LAI, determina que, Caberá recurso à decisão que negar o acesso à informação, no prazo de 10(dez) dias, a contar da ciência. Havendo, procedência das razões do recurso, o Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI, adotará as providências para dar cumprimento ao disposto na Lei.

Em 2021 foram 12(dezesseis) recursos contra as negativas de acesso à informação emitidas pelo Comitê Setorial de Acesso à informação da SEFAZ:



5 INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SIGILOSAS

Todo cidadão tem direito à informação pública. A Lei Federal nº 12.527/2011, regulamentou o direito à informação pública prevista na Constituição de 1988. Por sua vez, o Estado do Ceará, por meio da Lei Estadual nº 15.175/2012, definiu regras específicas para a implementação da referida Lei Federal.

As informações podem ser classificadas como sigilosas. Estando acobertada pelo sigilo, a informação fica submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, podendo ser classificada em Reservada, Secreta e Ultrasecreta.

A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - ASCOI iniciou o processo de classificação das informações de competência da SEFAZ. Os procedimentos foram iniciados junto aos coordenadores das áreas. Dessa forma, as coordenações identificaram os assuntos da sua área a serem classificados como sigilosos, os quais foram encaminhados para análise do Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI.

Enquanto isto, a Setorial de Acesso à Informação da SEFAZ responde as solicitações de informação, tendo por base a LAI, a Portaria CGAI 01/2016, que dispõe sobre a uniformização na classificação de informações sigilosas de matéria comum a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual do Ceará, o Código Tributário Nacional – CTN e a Instrução Normativa nº 92/2021, que dispõe sobre o sigilo fiscal no âmbito da SEFAZ.

6 AÇÕES EMPREENDIDAS PELA SEFAZ COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES

O objetivo é disponibilizar a informação de forma clara, simples e de fácil acesso. Ressalvadas as exceções previstas na LAI Estadual, as informações devem estar disponíveis à sociedade, também por meio dos sítios institucionais dos Poderes, Órgão e Entidades.

Os dados estatísticos das solicitações em 2021 apresentam transparência ativa superior à transparência passiva, o que chama a atenção para que a Sefaz continue disponibilizando de forma proativa as informações, sobretudo em relação aos assuntos mais demandados, e disponibilizar novas ferramentas para ampliar os serviços online, bem como o acesso à informação, de forma a contribuir para maior transparência ativa.

S. Pereira



Das ações implementadas em 2021, com vistas a melhoria do nível de transparência, em virtude das informações solicitadas, destacam-se:

- Total virtualização de processos, cujas solicitações são registradas por meio do Sistema TRAMITA, serviço disponibilizado na página da Sefaz para acesso com utilização de certificado digital.

- Mais informações na Transparência ativa, com a disponibilização de informações atualizadas na página institucional e novas ferramentas de acesso ao Call Center(Assistente Virtual), ampliação das informações disponíveis na Transparência.

- Carta de Serviços do Cidadão disponibilizada no Portal do Governo do Estado do Ceará, com acesso em todas os sites das Secretarias do Estado, disponibiliza informações acerca dos serviços mais demandados pelo usuário. O trabalho de elaboração e atualização da Carta de Serviços da Sefaz iniciou em 2020 junto às coordenações (ARINS, COATE, COFIT, CONAT, COMFI/CESUT e COSEF), com a publicação dos serviços mais demandados.

- O Programa Sua Nota Tem Valor, ligado à educação fiscal, para favorecer uma nova consciência cidadã sobre a importância do tributo e estimular a participação no controle social.

- Serviços e informações em destaque na página da Sefaz, os mais demandados, como IPVA, Módulo Fiscal Eletrônico, Documentos Fiscais Eletrônicos, Perguntas Frequentes, Educação Fiscal, Sua Nota Tem Valor, Conat, Portal PGE, Condecon, Pai D'égua, Centro de Memória da Fazenda.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará para a satisfação do usuário dos serviços , amplia os canais de acesso à informação. Neste sentido, foram realizadas ações que intensificam o relacionamento fisco contribuinte, permitindo maior interação com a sociedade, a identificar os riscos e oportunidades de melhoria para a Instituição.

A transparência da informação pública representa oportunidade de melhoria para a gestão institucional, cujas ações estão focadas na cidadania fiscal para combate à sonegação e aumento da eficiência tributária.

Os resultados apresentados mostram a frequência de acessos ao sistema de informação, o que demonstra credibilidade no serviço de atendimento às demandas do cidadão, usuário dos serviços fazendários. As solicitações apresentadas servem fomento para que a Instituição disponibilize de forma ativa as informações públicas, estimulando dessa



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda



forma a participação do usuário, aprimorando o sistema de informação, promovendo a participação social e favorecendo a transparência da gestão fiscal e o fortalecimento das políticas de transparência pública.

A implementação da Lei de Acesso à Informação motiva a instituição cada vez mais para disponibilizar as informações em transparência ativa, permitindo o atendimento às demandas dos estudantes, pesquisadores e demais interessados em assuntos de competências da Secretaria da Fazenda do Ceará.

Fortaleza, 31 de janeiro de 2022.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Sandra Maria Olimpio Machado
Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna


Jurandir Gurgel Gondim Filho
Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria

Auler Gomes de Sousa
Coordenador de Desenvolvimento Institucional e Planejamento (CODIP)


Marcos Antonio Silva Saráiva
Coordenador de Atendimento e Execução (COATE)