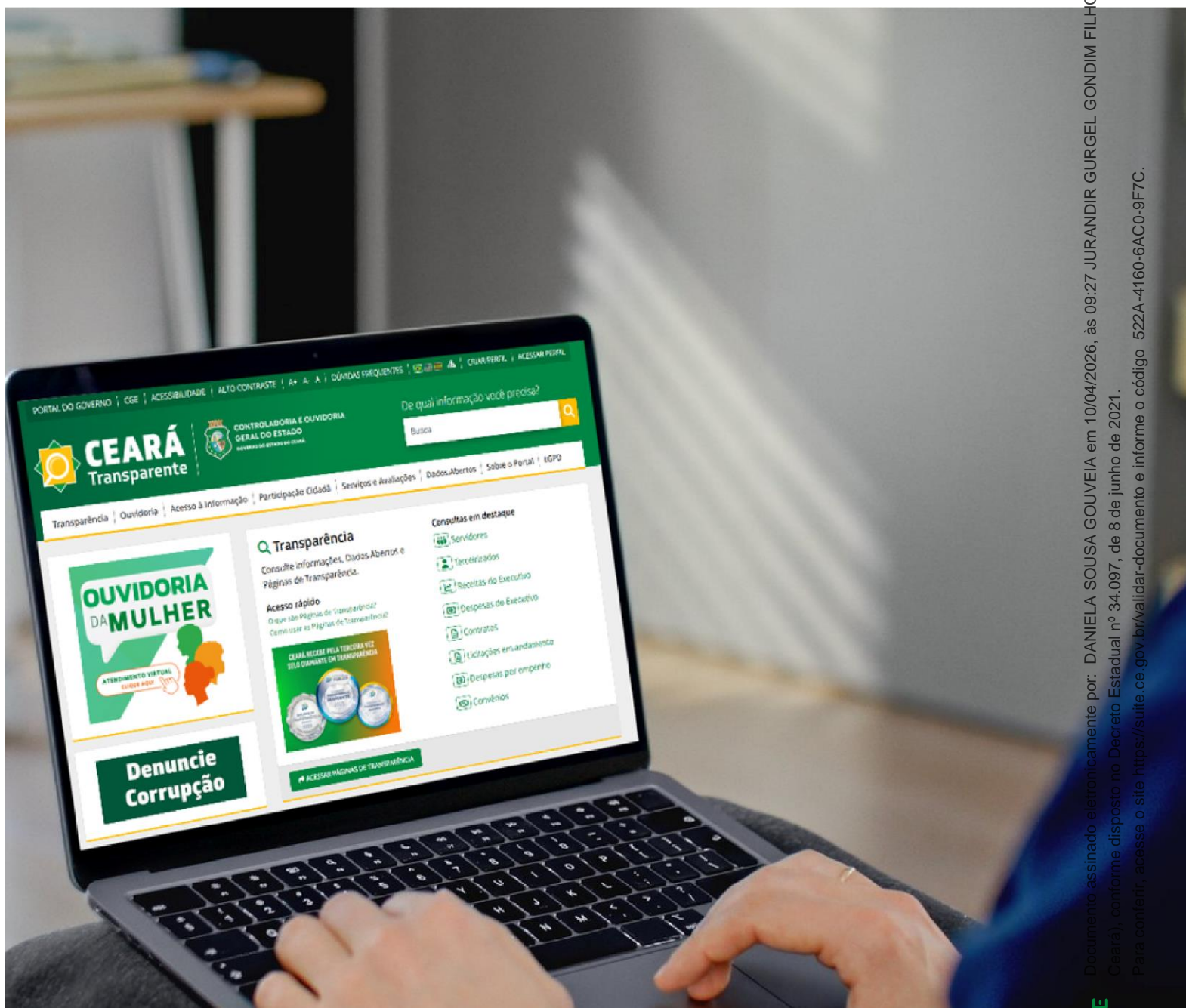




CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2025



Documento assinado eletronicamente por: DANIELA SOUSA GOUVEIA em 10/04/2026, às 09:27 JURANDIR GURGEL GONDIM FILHO em 09/04/2026, às 16:30 e OUTROS; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 522A-4160-6AC0-9F7C.



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



Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025

EXPEDIENTE

CORPO GESTOR DA SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ

Fabrício Gomes Santos
Secretário da Fazenda

Guilherme França Moraes
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Liana Maria Machado de Sousa
Secretária Executiva da Receita

Roberta de Alencar Pita
Secretária Executiva do Tesouro Estadual e Metas Fiscais

Thiago Alves Paiva
Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO - CSAI

Guilherme França Moraes
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Jurandir Gurgel Gondim Filho
Ouvidor Setorial

Ana Cristina Sousa de Oliveira Saboia
Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

Daniela Sousa Gouveia
Coordenadora de Atendimento e Execução

Atendentes do SIC

Dulce Ane Pitombeira de Lucena
Capistrano

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

01. Introdução

A transparência das informações públicas é um elemento essencial para o fortalecimento da democracia. Quando os órgãos públicos investem em mecanismos que permitem o acesso claro e facilitado às informações, a população passa a compreender melhor como funcionam as políticas públicas, como os recursos são utilizados e quais são seus direitos e deveres. Dessa forma, o cidadão deixa de ser apenas um observador e passa a ter condições reais de acompanhar e avaliar as ações do governo.

Além disso, a transparência contribui diretamente para a formação de uma sociedade mais consciente e informada. Ao ter acesso a dados e informações confiáveis, os cidadãos podem buscar conhecimento sobre serviços públicos, programas governamentais e legislações que impactam suas vidas. Esse acesso amplia a capacidade da população de reivindicar direitos, cobrar melhorias e participar de debates que envolvem o interesse coletivo.

Assim, investir na transparência também fortalece a participação popular e o controle social. Quando as informações são divulgadas de forma aberta e acessível, a sociedade pode fiscalizar a atuação dos gestores públicos, prevenindo irregularidades e incentivando uma gestão mais responsável. Dessa forma, a transparência se torna uma ferramenta fundamental para promover a confiança entre governo e sociedade, além de estimular uma cultura de participação ativa na construção de políticas públicas mais justas e eficientes.

Os órgãos da administração pública têm buscado aprimorar continuamente seus instrumentos de transparência, adotando práticas que ampliem o acesso às informações e fortaleçam a comunicação com a sociedade.

A disponibilização de dados em portais institucionais, relatórios periódicos e canais de atendimento ao cidadão são exemplos de iniciativas que contribuem para tornar a gestão pública mais aberta e

compreensível. Essas ações permitem que a população acompanhe de forma mais próxima as atividades governamentais e compreenda melhor os resultados alcançados pela administração.

Neste contexto, a Lei de Acesso à Informação - LAI, Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Estadual nº 15.175/2012 definem regras específicas para implementação, no âmbito da Administração Pública do Estado do Ceará, do acesso e garantia do direito fundamental à informação.

O Sistema Estadual de Acesso à Informação, criado pela mencionada Lei Estadual nº 15.175/2012, regulamentada pelos Decretos Estaduais nº 31.199/2013 e 31.239/2013, 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.

O cidadão tem acesso à informação por meio de consultas ao Sistema Estadual de Acesso à Informação, tais como o Portal Ceará Transparente, sites institucionais, Central de Atendimento Telefônico 155, redes sociais e videoconferências.

Após recebimento, as solicitações são analisadas e acolhidas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI a serem atendidas de maneira positiva ou negativa. O pedido de informação deve ser respondido em até 20 dias, podendo esse prazo ser prorrogado, mediante justificativa, por mais 10 dias, conforme previsto nos artigos 23, §1º e 27, do Decreto 31.199/2013.

Ocorrendo negativa de acesso à Informação total ou parcial, o cidadão poderá apresentar recurso ao Comitê Gestor de Acesso à Informação –CGAI, no prazo de 10 dias, a contar da ciência.

As informações consolidadas neste relatório são apresentadas com o objetivo de tornar público o desempenho da Secretaria da Fazenda do Ceará – SEFAZ durante o ano de 2025 e constituem fomento para atualização e aperfeiçoamento do Sistema de Acesso à Informação.

No presente documento constam análises quantitativas e qualitativas, elaboradas a partir dos dados obtidos na Plataforma Ceará Transparente – CT, que irão demonstrar o desempenho da SEFAZ com

relação às solicitações de informações dos cidadãos no ano de 2025, como também apresenta um panorama comparativo dos indicadores do atual exercício em relação ao ano de 2024, para oferecer parâmetros de melhorias ou de queda na capacidade de atendimento à sociedade.

Dentre as informações destacam-se: número de solicitações registradas e atendidas, indicadores de prazo nas respostas, principais canais acessados, meios de comunicação preferidos pelos solicitantes para receber as respostas, classificação das solicitações quanto à sua natureza (transparência passiva ou ativa, por exemplo) e outros assuntos mais demandados.

Os indicadores de desempenho demonstram como a prestação de serviços com relação às solicitações de informações estão sendo realizadas, pois mensuram o tempo médio de respostas e a satisfação, sendo esta última obtida por meio de uma pesquisa em que o cidadão pode registrar a sua percepção com relação à qualidade do canal de atendimento (a atenção, o compromisso e o respeito), ao canal de comunicação utilizado (facilidade de uso, celeridade e funcionalidade) e à qualidade da resposta (se atende aos questionamentos apresentados ou se houve uma justificativa plausível para uma eventual impossibilidade de atendimento).

Este relatório, portanto, consolida-se como um importante instrumento de gestão, à medida que apresenta como a SEFAZ responde às solicitações de informações do cidadão, possibilitando a elaboração de estratégias para a melhoria deste atendimento, como também torna público o desempenho da instituição para que a sociedade tome conhecimento e possa ampliar a sua participação e controle social com o acompanhamento das entregas e exigência de melhores serviços.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2024

A partir do relatório de Gestão da Transparência 2024, elaborado pela Controladoria Geral e de Ouvidoria – CGE, a Sefaz implementou no ano de 2025, as seguintes providências:

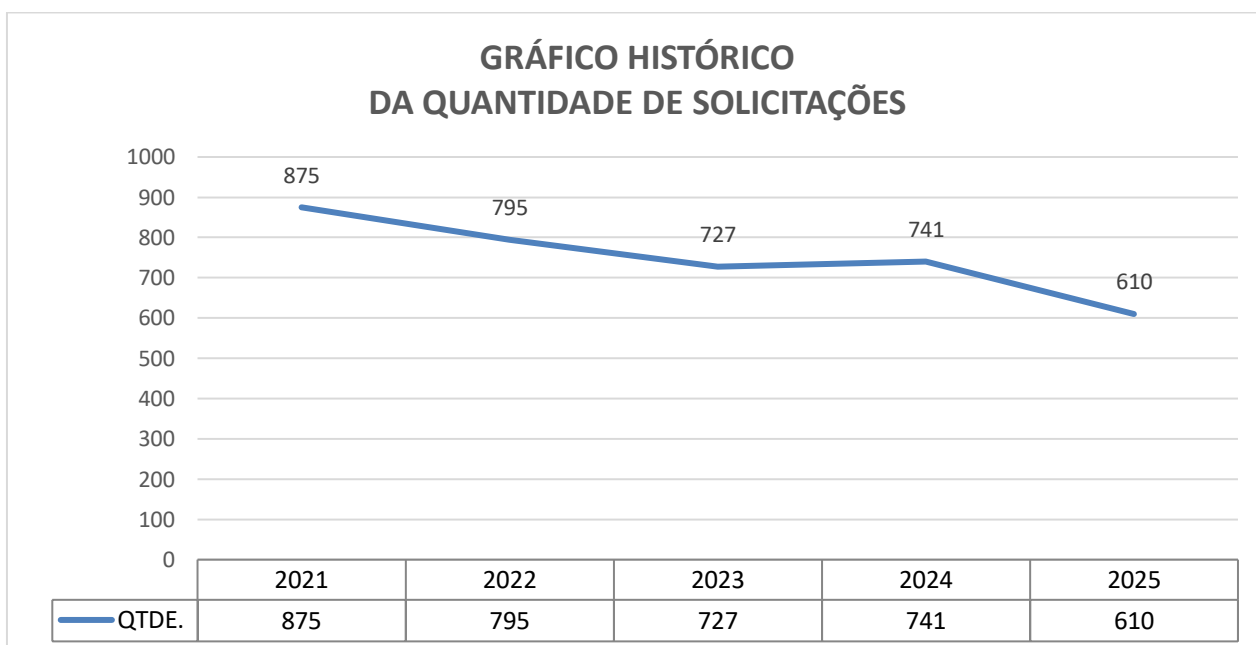
Orientação: Desenvolver medidas para o alcance do índice de resolubilidade, a fim de dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.

Providências da SEFAZ : A equipe de apoio ao Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI fortaleceu o acompanhamento dos prazos de respostas, bem como realizou visitas e reuniões sistemáticas junto às áreas para fortalecer o compromisso da gestão e suas equipes, com a observância e cumprimento do prazo legal de respostas das solicitações de informação, visando fortalecer a governança da transparência pública e promover o aprimoramento contínuo dos processos internos.

03- Análise das solicitações de informações do Período

3.1 Dados quantitativos das solicitações de informação

No período de 2021 a 2025 foram contabilizadas **3.748** solicitações. O gráfico a seguir mostra a quantidade de solicitações registradas no Sistema de Informação destinadas à SEFAZ.



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação

Analisando o quantitativo total de solicitações no período 2021 a 2025, verifica-se um decréscimo de 1,36% em relação ao período de 2020 a 2024, constante do último relatório.

Comparando somente o ano de 2025 em relação ao ano de 2024, observa-se **uma queda de 17,67% no total de solicitações.**

Acredita-se que esta pequena redução é oriunda das demandas atendidas pelo Sistema de Atendimento ao Cidadão – SAC, o que tem levado a uma diminuição de demandas por solicitação de informações na ouvidoria.

Em 2025, foram registradas **610 solicitações** por meio do Sistema de Informação destinadas à SEFAZ. O atendimento ao cidadão solicitante ocorreu de acordo com as determinações do Decreto nº 31.199/2013, que trata da organização e funcionamento dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação - CSAI e do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC.

A Lei nº 15.175/2012, em seu Art. 17, prevê recurso à decisão que negar o acesso à informação ou às razões da negativa de acesso. O Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI, determinará ao Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI a adoção de medidas necessárias para dar cumprimento ao disposto na Lei.

Analisando a situação das solicitações de informação do ano de 2025, verifica-se que no total de 610 (seiscentos e dez) solicitações, observa-se que todas, ou seja, **100% das informações encontram-se com respostas finalizadas. Dessas 610 solicitações, foram apresentados 20 (vinte) recursos, sendo 11 em andamento e 9 finalizados, até a presente data.**

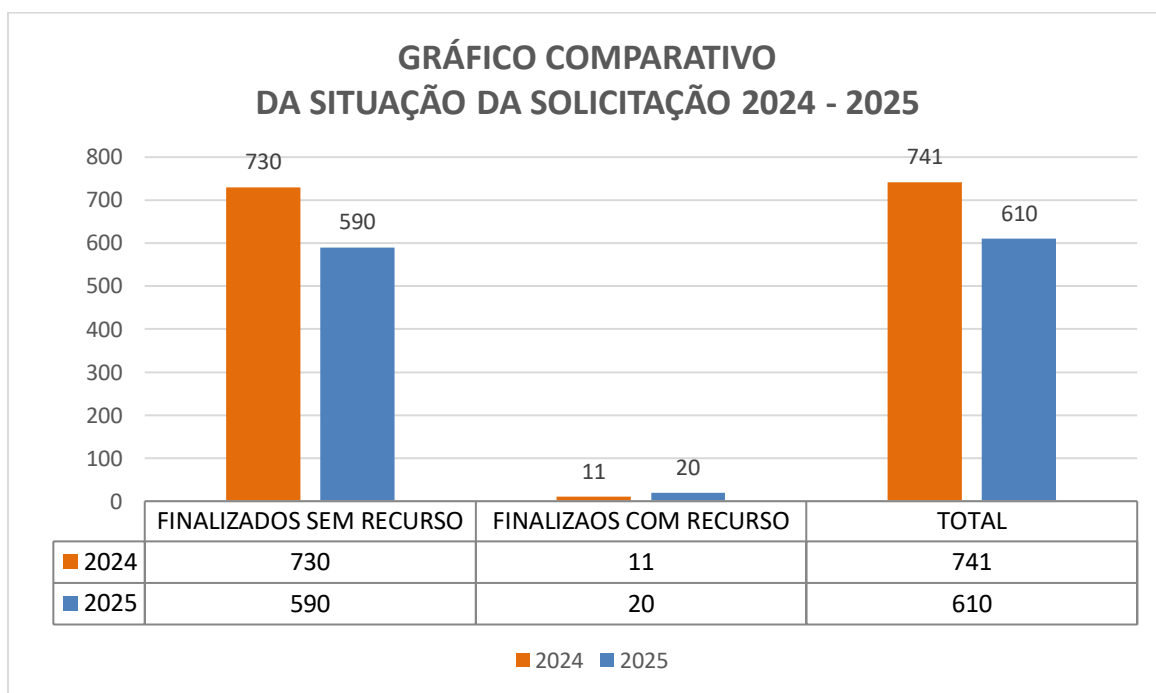
Situação da Solicitação- Ano 2025

Situação	Quantidade	Percentual
Finalizado sem Recurso	590	96,72%
Recurso em andamento	11	1,80%
Recurso Finalizado	9	1,48%
Total de Solicitações	610	100,00%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação

Vale destacar que **os recursos representam 3,28% do total das solicitações**. A maior parte das solicitações (**590**) não demandaram recursos, que equivale a **96,72% do total das solicitações no período de janeiro a dezembro de 2025**.

Em comparação ao ano anterior, de 2024, temos o seguinte panorama:



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação

Evidencia-se um **menor número de solicitações finalizadas sem recursos em 2025** com relação a 2024, o que equivale a um **decréscimo de – 19,18%**.

Em comparação ao exercício anterior, observa-se no total de registros de demanda, um decréscimo de 131 manifestações em 2025. Em 2025, observa-se **também um maior número de solicitações finalizadas com recursos, apresentando assim um incremento de 81,81% em relação a 2024.**

O Art. 11 da Lei Estadual nº 15.175/2012 define como Transparência Ativa as informações disponibilizadas pelos órgãos e entidades albergadas por esta lei, no âmbito de suas competências, de interesse coletivo ou geral, por eles produzidas ou custodiadas. Entende-se por Transparência Passiva a informação não disponibilizada e que necessita de análise e tratamento para ser elaborada e atender ao pedido.

O quadro a seguir apresenta a classificação das solicitações de informação do ano de 2025 e permite saber a

qual tipo de modalidade de transparência os atendimentos correspondem e os motivos do não atendimento ou do atendimento parcial a algumas solicitações.

Classificação da Resposta	Qtd.	%
Atendido (transparência ativa)	340	55,74%
Atendido (transparência passiva)	245	40,16%
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	10	1,65%
Não atendido (informação inexistente)	6	0,99%
Atendido (informação pessoal)	1	0,16%
Atendido parcialmente	4	0,65%
Não atendido (exige trabalho adicional)	2	0,33%
Não atendido (competência outros poderes)	1	0,16%
Não atendido (por se tratar de informação sigilosa)	1	0,16%
Total	610	100%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação

Observa-se uma predominância de atendimento às solicitações de informação da modalidade de **transparência ativa (55.74%) do total de demanda do período, correspondendo assim a uma diferença de 95 solicitações a mais do que as de transparência passiva.**

O total das solicitações não atendidas (em número de 20) equivalem a 3,29% e as atendidas parcialmente (em número de 4) respondem por 0,65% do total das solicitações de 2025. No total, evidencia-se, portanto, um percentual de 96,06% de solicitações atendidas, em contrapartida de 0,65% atendidas parcialmente e de 3,29% não atendida.

A seguir, consta um quadro comparativo de Classificação das Respostas das solicitações das informações do ano de 2025 em relação ao ano de 2024, para uma melhor análise quantitativa das variações entre os dois períodos.

Classificação da Resposta	Qtde 2024.	Qtde. 2025	Diferença de Quantidade	Varição(%)
Atendido (transparência ativa)	519	340	-179	- 34,49%
Atendido (transparência passiva)	185	245	+60	+32,43%
Sem classificação	0	0	0	0%
Sistema legado	0	0	0	0%
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	16	10	-6	-37,5%
Não atendido (informação inexistente)	12	6	-6	- 50%
Atendido (informação pessoal)	2	1	-1	- 50%
Atendido parcialmente	2	4	+2	+100%
Não atendido (exige trabalho adicional)	2	2	0	0%
Não atendido (competência outros poderes)	0	1	+1	---
Não atendido por se tratar de informação sigilosa	3	1	-2	- 66,67%
Total	741	610	-131	- 17,68%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação

Comparando-se as variações da classificação das respostas em relação ao ano anterior, constata-se que o exercício de 2025, apresentou um aumento na quantidade de **solicitações de transparência passiva (+ 60)**, enquanto ocorreu **uma diminuição no número de solicitações de transparência ativa (- 179)**.

Dessa forma, em 2025, as respostas classificadas como **de transparência ativa tiveram uma variação decrescente de - 34,49%** e as **de transparência passiva uma variação a maior de + 32,43%**, quando comparadas com o ano de 2024.

Em termos percentuais, **observa-se um maior decréscimo nas respostas não atendidas por motivo de informação sigilosa (- 66,67%)**.

As respostas com atendimentos parciais foram as solicitações que apresentaram maior variação de crescimento (100%) em relação a 2024.

3.2 Assuntos mais demandados ou recorrentes

O quadro a seguir apresenta os assuntos mais demandados, relacionados por ordem decrescente.

Assunto	Qtde.	Porcentagem
SERVIÇO DE MERCADORIA EM TRÂNSITO	97	15,88%
LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA	77	12,60%
CADASTRO DE EMPRESA	71	11,62%
FINANÇAS PÚBLICAS	45	7,36%
SERVIÇO DE EMISSÃO DE IMPOSTO SOBRE VEÍCULO AUTOMOTOR – IPVA	42	6,87%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	37	6,06%
AMBIENTE SEGURO DE SISTEMAS CORPORATIVOS	36	5,89%
SERVIÇO DE EMISSÃO DE NOTA FISCAL	32	5,24%
IMPOSTO TRANSMISSÃO CAUSA MORTIS E DOAÇÃO – ITCD	26	4,26%
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	24	3,93%
EMISSÃO DE DOCUMENTO DE ARRECADAÇÃO ESTADUAL-DAEE	18	2,95%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	17	2,78%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	9	1,47%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	9	1,47%
EMISSÃO DE NOTA FISCAL	7	1,15%
INFORMAÇÃO PROCESSO TRIBUTÁRIO	6	0,98%
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	6	0,98%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	6	0,98%
AUTO DE INFRAÇÃO	5	0,82%
CONTRATO DE LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA	5	0,82%

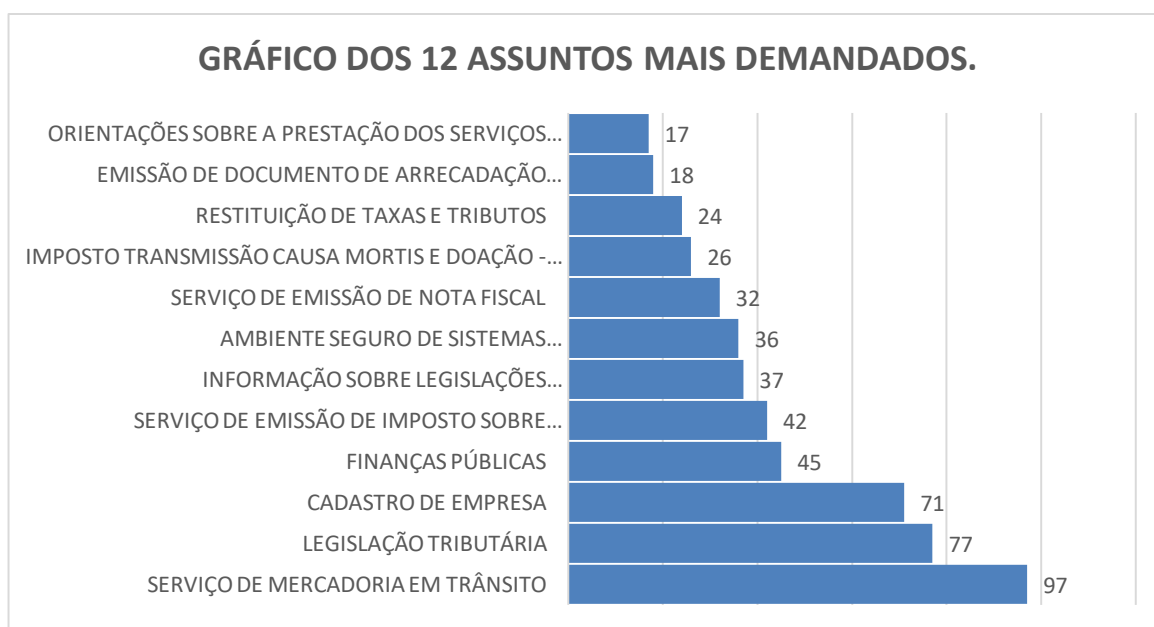
PROGRAMA SUA NOTA TEM VALOR	3	0,49%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	3	0,49%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	3	0,49%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS FISCAIS	3	0,49%
SERVIÇO DE CADASTRO DE EMPRESA	3	0,49%
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	2	0,33%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2	0,33%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2	0,33%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2	0,33%
EMPREGO/ESTÁGIO	2	0,33%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	2	0,33%
PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA	1	0,16%
CONSULTA SOBRE AS COMPETÊNCIAS E ATUAÇÃO DAS COMISSÕES DE ÉTICA PÚBLICA	1	0,16%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1	0,16%
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1	0,16%
SERVIÇO DE PARCELAMENTO FISCAL	1	0,16%
SERVIÇO DE EMISSÃO DE AUTO DE INFRAÇÃO	1	0,16%
CAMPANHA SUA NOTA VALE DINHEIRO	1	0,16%
AMBIENTE SEGURO DE SISTEMAS CORPORATIVOS	1	0,16%
REAJUSTE SALARIAL	1	0,16%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação

No quadro a seguir, destacam-se os 12 (doze) assuntos de maior número de solicitações para uma melhor análise, conforme Gráfico de Pareto elaborado a seguir.

Os 12 Assuntos Mais Demandados	Qtde.	Porcentagem
SERVIÇO DE MERCADORIA EM TRÂNSITO	97	15,88%
LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA	77	12,60%
CADASTRO DE EMPRESA	71	11,62%
FINANÇAS PÚBLICAS	45	7,36%
SERVIÇO DE EMISSÃO DE IMPOSTO SOBRE VEÍCULO AUTOMOTOR – IPVA	42	6,87%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	37	6,06%
AMBIENTE SEGURO DE SISTEMAS CORPORATIVOS	36	5,89%
SERVIÇO DE EMISSÃO DE NOTA FISCAL	32	5,24%
IMPOSTO TRANSMISSÃO CAUSA MORTIS E DOAÇÃO – ITCD	26	4,26%
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	24	3,93%
EMISSÃO DE DOCUMENTO DE ARRECADAÇÃO ESTADUAL-DAE	18	2,95%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	17	2,78%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação

Os 12 (doze) processos em maior número respondem por 86,58% das solicitações de informações registradas em 2025. Desse grupo, constata-se que **6 (seis) processos**, sendo: Legislação Tributária, Serviço de Mercadoria em Trânsito, Cadastro de Empresas, Finanças Públicas e Emissão de IPVA **correspondem juntos a 60,49% do total de solicitações de Informação.**

Vale ressaltar a importância desses dados para que sejam utilizados visando nortear a ampliação das informações em transparência ativa, bem como a atualização e manutenção dos canais e ferramentas em atividade na SEFAZ-CE, podendo a gestão priorizar os processos de maior demanda para efetivar as ações de melhorias.

No ano de 2025, os assuntos mais demandados foram Serviços de Mercadoria em Trânsito, Legislação Tributária e Cadastro de Empresas ocupando a primeira, segunda e terceira posição, respectivamente.

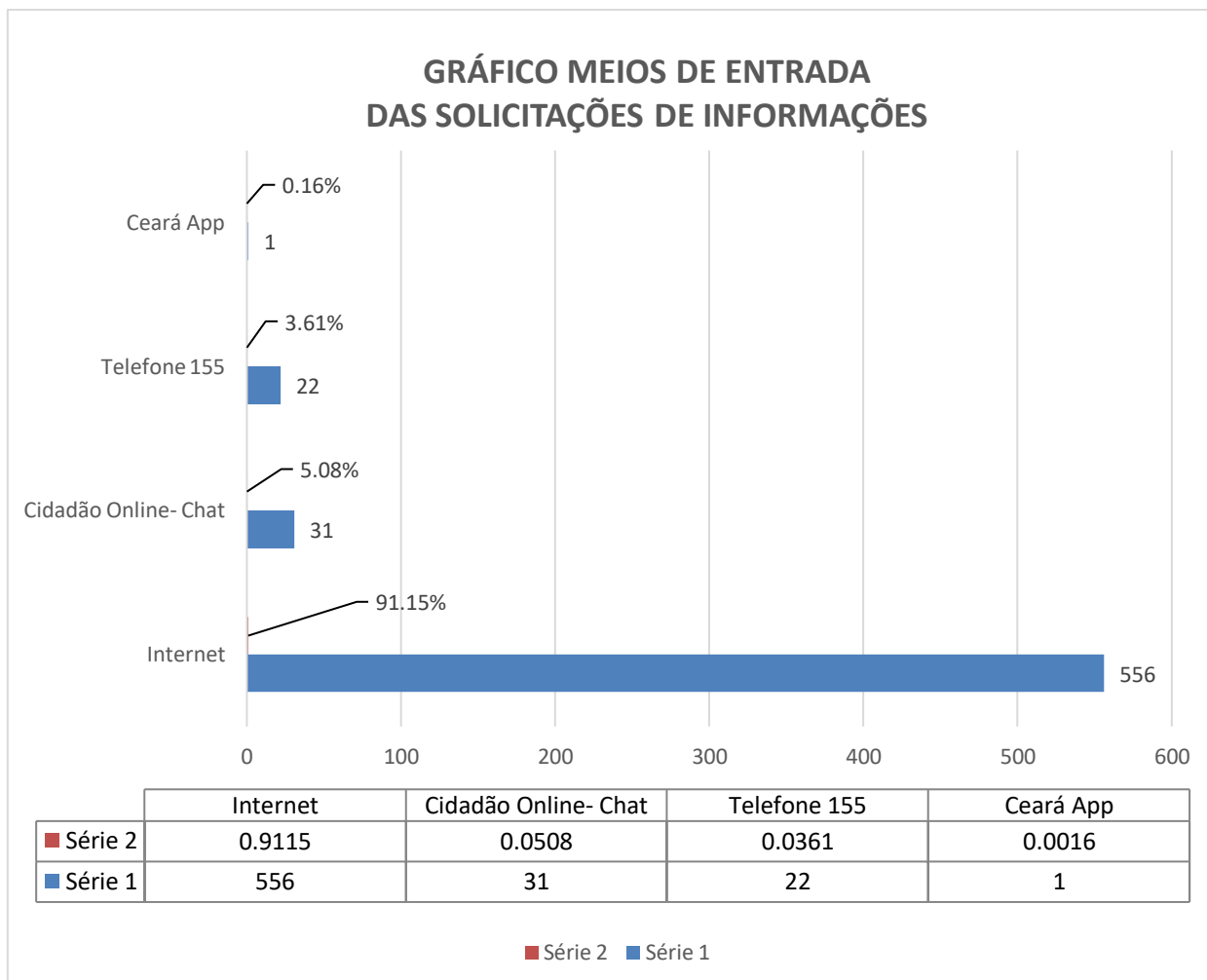
3.3 Meio de entrada

O cidadão tem acesso às informações públicas por meio de consultas diretamente à Plataforma Ceará Transparente e demais sítios institucionais e, caso não localize a informação da qual necessita, poderá solicitar por meio dos canais que formam o Sistema Estadual de Acesso à Informação.

Ao registrar a solicitação no Sistema de Informação, o cidadão escolhe o meio para receber a informação. São opções: Sistema de Informação ao Cidadão - SIC, telefone, carta, e-mail, twitter, facebook, instagran, de forma presencial, whatsapp e outros meios relacionados no quadro abaixo.

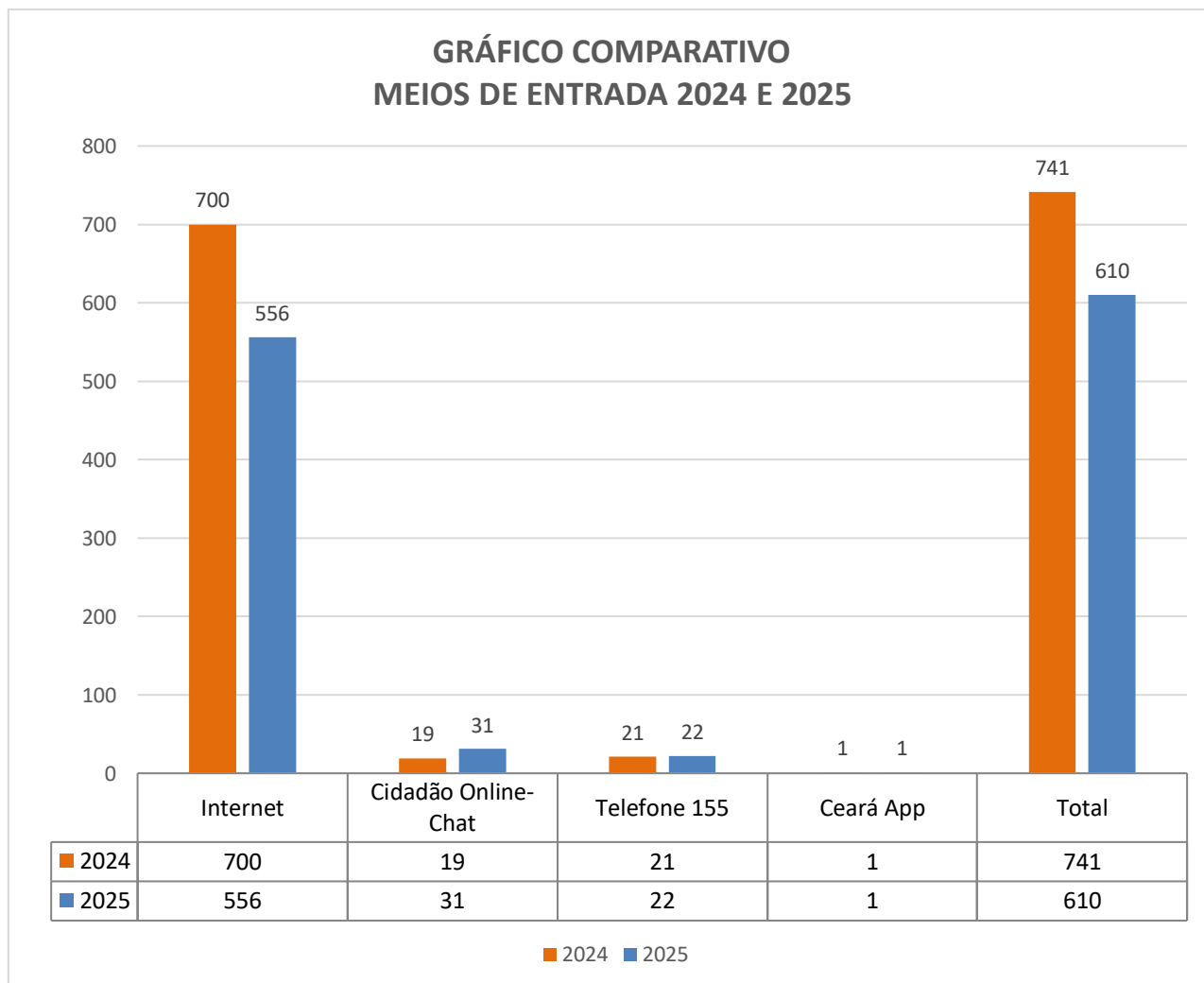
Relatório por Meio de Entrada	QTDE	%
Internet	556	91,15%
Cidadão Online – Chat	31	5,08%
Telefone 155	22	3,61%
Ceará App	1	0,16%
Total	610	100,00%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação



Os dados do quadro apontam a **Internet como o canal mais utilizado pelo cidadão** no decorrer do ano de 2025, apresentando um total de **556 registros**, que corresponde a **91,15% do total dos meios de entrada das solicitações de informações no período**.

A seguir apresentamos um quadro comparativo dos Meios de Entrada Mais Utilizados nos exercícios de 2024 e 2025:



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação

O Gráfico demonstra que os Meios de Entrada Mais utilizados em 2025 são os mesmos de 2024, sendo estes: Internet, Telefone 155, Cidadão Online Chat, Telefone e Ceará App.

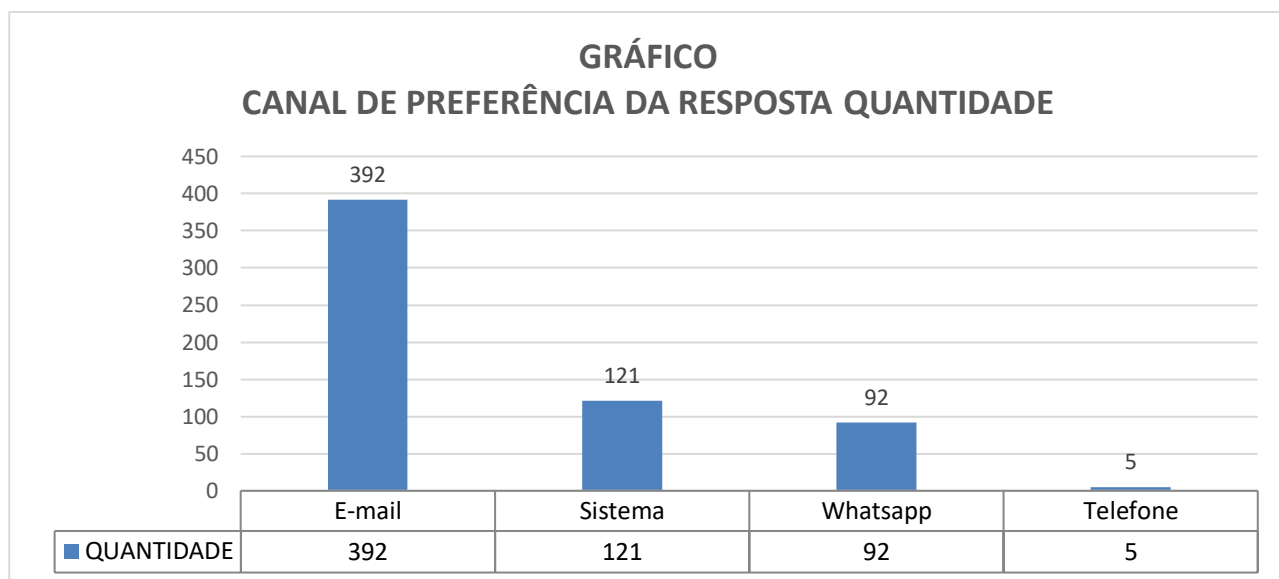
Em 2025, os canais Telefone 155 e Cidadão Online Chat apresentaram um aumento e somente a Internet apresentou um decréscimo quantitativo (144 demandas) em relação a 2024, apresentando um queda de 20,57% em relação ao ano anterior.

3.4 Preferência de resposta

Apresenta-se a seguir a quantidade de solicitações e respectivos percentuais do meio de resposta utilizado, conforme preferência do cidadão.

CANAL DE PREFERÊNCIA DAS RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
E-mail	392	64,26%
Sistema	121	19,84%
Whatsapp	92	15,08%
Telefone	5	0,82%
Total	610	100%

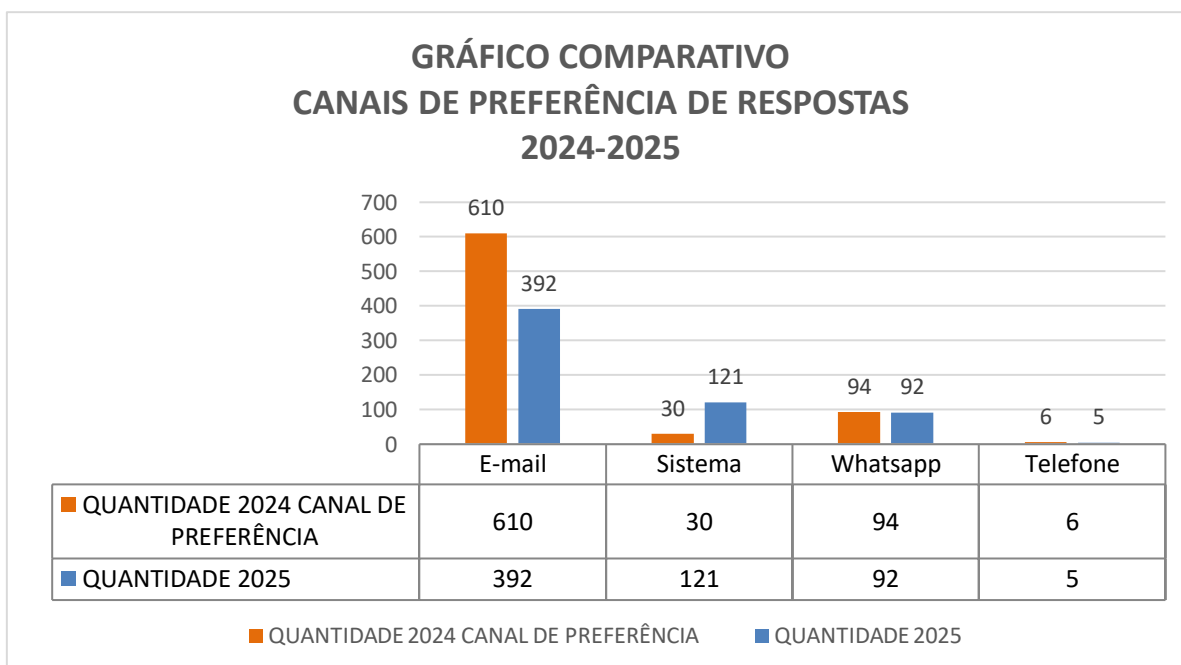
Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

Nas solicitações respondidas em 2025, o e-mail foi o meio de preferência de resposta com 392 registros, correspondendo a 64,26%, seguido pelo canal Sistema de Informação ao Cidadão da Plataforma Ceará Transparente – CT com 19,84% , comparados ao total de todos os canais. A procura por meio de Whatsapp e telefone foram os que apresentaram o menor índice de preferência das respostas, sendo de 15,08% e 0,82% , respectivamente.

O Gráfico a seguir apresenta um comparativo dos Canais de Preferências de Respostas dos exercícios 2024 e 2025.

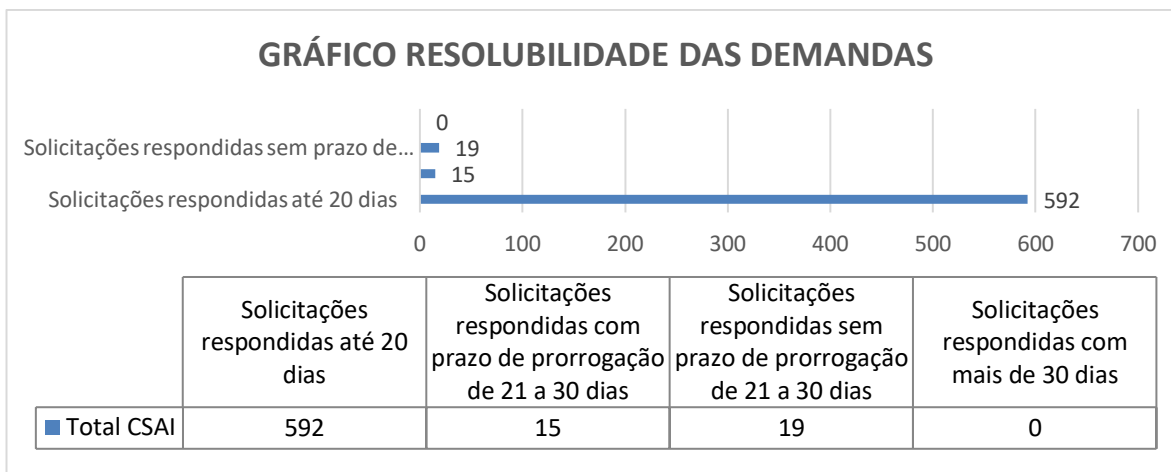


Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

Em 2025, verifica-se um aumento (+91). no índice de Preferência das respostas no canal Sistema de Informação ao Cidadão da Plataforma Ceará Transparente – CT em relação ao ano anterior. No entanto, houve uma diminuição em todos os outros canais, apresentando uma **queda mais acentuada no canal E-mail (-218), com um decréscimo de - 35,73% no período em relação a 2024.**

3.5 Análise sobre a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)

Resolubilidade é a variável que indica se a resposta às solicitações ocorreu no prazo legal previsto no art. 13, § 1º e 2º, da Lei nº 15.175/2012. De acordo com essa norma, o cidadão deve ser atendido em até 20 dias da data da solicitação, sendo permitida a prorrogação desse prazo por mais 10 dias, mediante justificativa.



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

A partir da análise da tabela a seguir, **conclui-se que a Ouvidoria da SEFAZ alcançou no ano de 2025 o percentual de 100% de resolubilidade das demandas.**

Porcentagem de Solicitações Atendidas no Prazo	
Total de solicitações registradas	610
Total de solicitações finalizadas	610
Central + CSAI:	100,00%
Central:	0,00%
CSAI:	100,00%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

3.6 Tempo médio de resposta

No ano de 2025, todas as solicitações registradas no Sistema de Informação para atendimento da Sefaz-Ce foram respondidas no **prazo médio de 5 (cinco) dias**, conforme informações constantes no Relatório Estatístico do Sistema de Informação ao Cidadão Ceará Transparente.

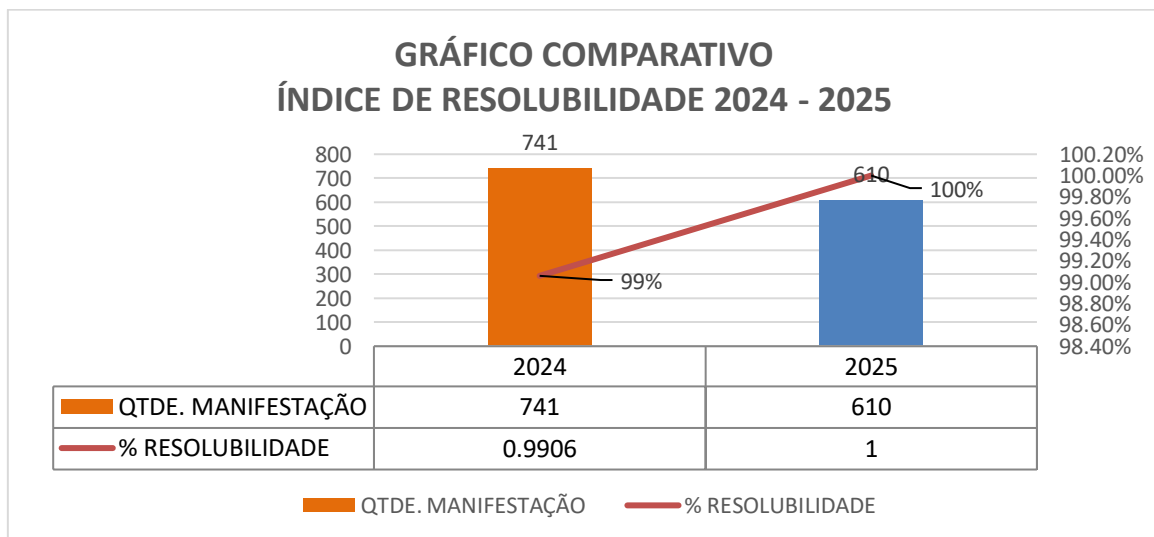
Observa-se uma redução de **174 dias no tempo total das respostas às solicitações no ano de 2025, que representou um decréscimo (- 8,28%), quando comparado ao ano de 2024.**

Em relação ao tempo médio de resposta **na Central 155, não houve nenhuma mudança, permanecendo o mesmo de 2024.** Ou seja, tempo médio de 1 (um) dia. A Central 155 é um canal

de atendimento telefônico, com ligação gratuita.

Com relação ao CSAI SEFAZ, observa-se a manutenção da mesma média de tempo do ano anterior, de 5 (cinco) dias, no exercício de 2025.

A seguir no gráfico comparativo, apresentamos o Índice de Resolubilidade do atendimento às solicitações registradas em 2025, que atingiu o percentual de 100%.



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

Constata-se, portanto, que houve **uma redução no quantitativo de solicitações (- 131)**. No entanto, verifica-se **um acréscimo de 0,94% no Índice de Resolubilidade de 2025 em relação a 2024**.

3.7 Satisfação do usuário

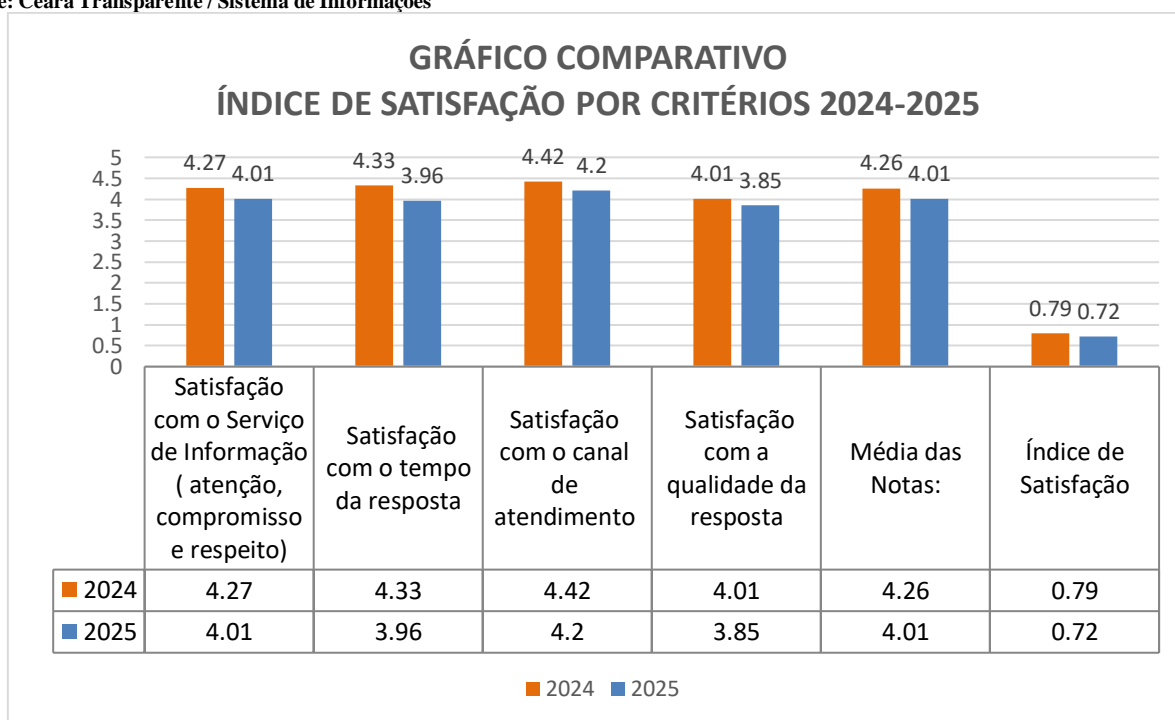
Após a obtenção da informação solicitada, por meio do SIC é disponibilizada uma pesquisa de satisfação ao cidadão, o qual tem a oportunidade de avaliar o serviço prestado. Na oportunidade, questiona-se quanto a expectativa em relação ao serviço de informação.

É importante salientar que as notas variam de 1 (mínima) a 5 (máxima) 5(cinco) na avaliação de satisfação do usuário.

O quadro a seguir aponta para um índice de satisfação por critérios, no ano de 2025.

Índice Geral de Satisfação	2024	2025
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)?	4,27	4,01
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,33	3,96
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,42	4,2
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,01	3,85
Média das Notas:	4,26	4,01
Índice de Satisfação:	79%	72%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações



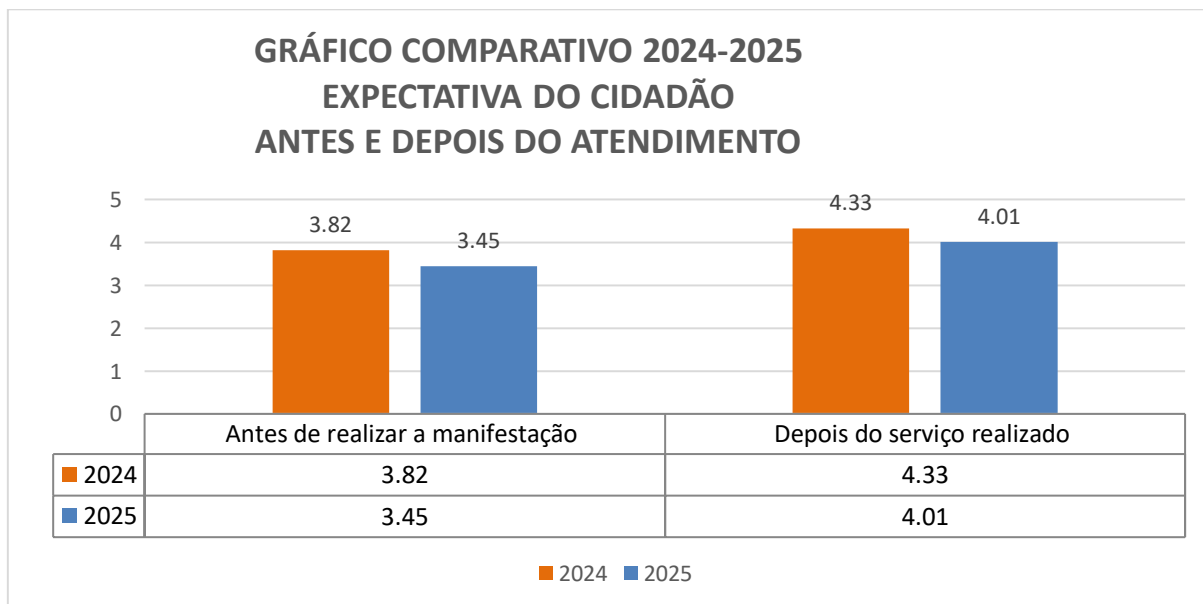
Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

Em 2025, a SEFAZ alcançou a média de satisfação de 4,01, o que resultou em um percentual de 80,20% de satisfação, conforme demonstrado na fórmula a seguir:

$$4,01 + 3,96 + 4,2 + 3,85 = 16,02 : 4 = 80,2\%$$

Percebe-se, no entanto, que **houve decréscimo de satisfação em todos os critérios de avaliação** (tratamento no atendimento, tempo de resposta, canal de comunicação, qualidade de respostas), **o que resultou em uma média menor de satisfação no exercício de 2025 (4,01) , em comparação à média do ano anterior (4,26).**

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3.45
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4.01
Índice de Expectativa:	16,23%



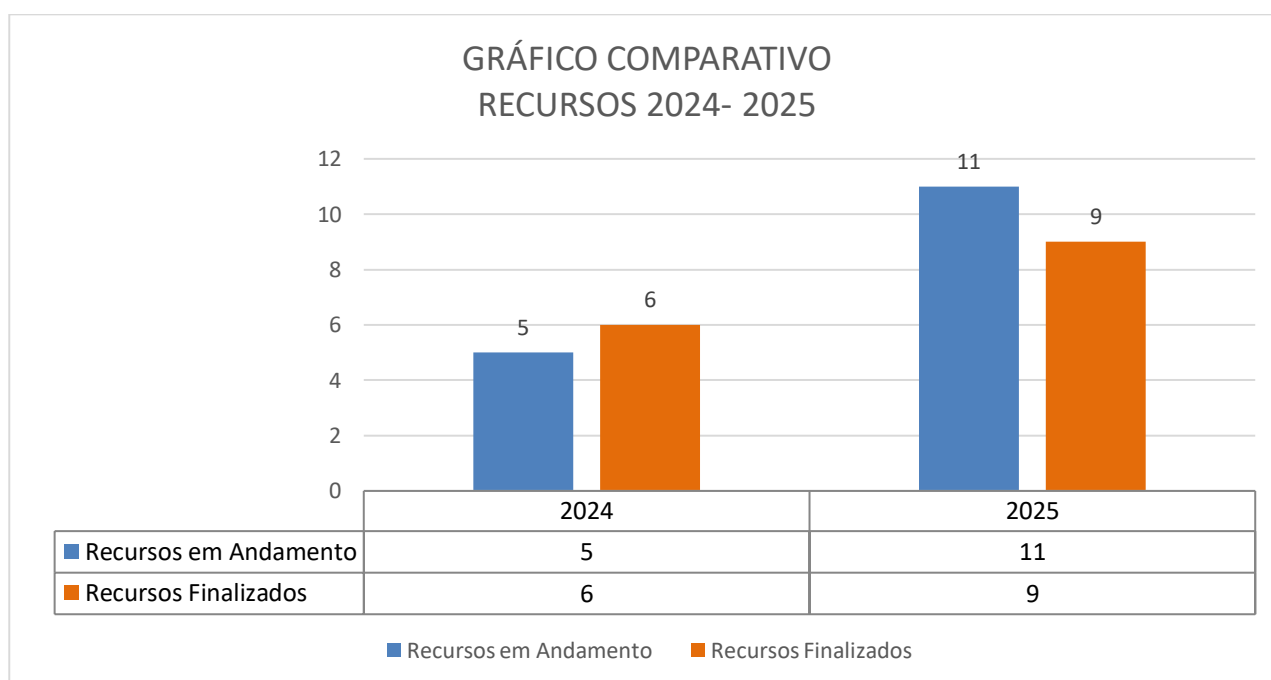
Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

Verifica-se, ainda, que tanto no ano de 2025, assim como observado em 2024, a expectativa do cidadão com a qualidade do serviço de informação aumentou após a prestação do serviço. **Em 2025, por exemplo, antes de realizar a manifestação, a média da expectativa do cidadão era de 3,45 e**

depois da sua realização, o serviço foi avaliado em uma média de 4,01, o que demonstra que o cidadão recebeu uma prestação de serviço acima de suas expectativas, superada em 16,23%. Vale ressaltar, portanto, que o índice de expectativa de 2025 (16,23%) superou o do ano anterior de 13,35%.

3.8 Solicitações de informações que demandaram recursos

A partir do quadro demonstrativo, observa-se que no ano em análise, 20 (vinte) informações tiveram demanda de recursos, sendo que 9 (nove) estão finalizadas, o que equivale a 45% do total e 11 (onze) estão em andamento, correspondendo 55%.



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

As solicitações com recursos em andamento correspondem às solicitações de informações referentes a assuntos diversos, tais como: Legislação, Dados de Arrecadação, Incentivos Fiscais, IPVA, Processos de baixa cadastral, atividades comerciais.

Destaca-se ainda, que as 20 (vinte) solicitações que demandaram recursos, representam 3,27% do total das 610 solicitações informações registradas no período.

Em relação ao ano anterior, **em 2025, houve um aumento no número total de recursos de 11 para 20.**

04- Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012

Como dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012, destaca-se a falta de uma cultura de transparência por parte dos órgãos, que ainda resistem em concentrar determinadas informações com pessoas ou unidades de trabalho específicas, justificando a falta de recursos para dar tratamento às informações e disponibilizá-las adequadamente (de forma objetiva, com o uso de linguagem simples) nos sites institucionais, sejam do órgão ou do governo.

Uma outra dificuldade é a falta de conhecimento da Lei por parte dos servidores públicos e também por parte dos cidadãos, o que gera uma certa insegurança sobre o que pode ou não ser compartilhado por parte dos prestadores do serviço de informação, muitas vezes considerando certos dados como sigilosos ou sensíveis de forma equivocada. Na dúvida e por receio, a informação não é disponibilizada. Por outro lado, a sociedade por desconhecimento de seus direitos, também acaba não exercendo efetivamente a participação e o controle social.

05-- Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012

A Lei Estadual nº 15.175/2012, do Ceará, tem um papel fundamental na regulamentação da Lei Federal nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). Essa legislação estabelece regras e mecanismos para garantir transparência e acesso às informações públicas dentro da administração estadual, assegurando que qualquer cidadão possa solicitar e obter dados governamentais de interesse público.

Dentre os benefícios da implementação desta Lei, destacam-se:

- **Transparência e Controle Social:** à medida que fortalece a democracia ao permitir que a sociedade fiscalize a gestão pública e cobre melhorias na administração dos recursos públicos.
- **Combate à Corrupção:** Espera-se que a publicidade das informações dificulte práticas ilícitas e promova maior ética e responsabilidade dos gestores.
- **Eficiência na Gestão Pública:** Contando com processos mais abertos, a administração pública pode aprimorar suas práticas e oferecer serviços mais eficazes à população.
- **Fortalecimento da Participação Cidadã:** Com acesso a mais dados e informações, a sociedade conta com mais instrumentos para participar de debates e decisões sobre políticas públicas.

Na SEFAZ, percebe-se que os cidadãos esclarecidos de seus direitos com relação à Lei de Acesso à Informação tornam-se mais exigentes com a qualidade de suas solicitações (dados completos, objetivos e corretos).

06- Ações empreendidas pela Secretaria da Fazenda (Sefaz-Ce) com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.

Dentre as ações empreendidas pela SEFAZ para melhorar o perfil ou nível de transparência ativa , destacam se:

- 1- A ampliação de divulgação, do rol de processos disponibilizados e de utilização do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC , no qual, mediante acesso direto ao sistema, os cidadãos podem consultar seus processos, acompanhar a movimentação e conclusão, solicitar informações e orientações, bem como interagir, por meio do atendimento virtual, chat ou whatsapp, para análise de sua demanda.
- 2- Ampliação do rol de informações e serviços com relação ao processo Restituição de IPVA no site da SEFAZ-CE, no Portal de Serviços, atendendo a demanda de cidadãos, no qual a SEFAZ disponibilizou na modalidade Pessoa Física, a certificação digital por meio do Portal GOV.BR, atendendo à solicitação de cidadãos, visando uma maior satisfação dos usuários.
- 3- Ampliação dos canais de atendimento às solicitações de informação, por meio de videoconferência para atendimento.
- 4- Utilização do Documento de Procedimentos Adotados – DPA, formalizada e destinada às áreas responsáveis, com objetivo de implementar ações para atender demandas oriundas das solicitações dos cidadãos, conforme Instrução Normativa 52/2023.
- 5- Simplificação dos Processos Fiscais (Cadastro, IPVA), o Atendimento Ágil e Automatizado das unidades de execução (ITCD, Simples Nacional, Selagem, emissão de Nota Fiscal) e o Sistema de Atendimento ao Contribuinte – SAC como propulsores da melhoria desta Relação Fisco-Sociedade.
- 6- Monitoramento diário das manifestações quanto ao prazo de resposta.
- 7- A Ouvidoria respondeu os questionamentos mais simples e de conhecimento acessível, utilizando as informações do Banco de perguntas e Respostas e das informações da

Transparência Ativa, sem necessitar aguardar a resposta das unidades, o que gerou uma maior agilidade na finalização das manifestações.

- 8- A Ouvidoria SEFAZ realizou reuniões sistemáticas com as lideranças e suas equipes, compartilhando os indicadores da prestação de informações aos cidadãos, para conscientizar da necessidade de ações de melhorias e de um maior compromisso de todas as unidades para o alcance de melhores resultados. O cumprimento dos prazos, o atendimento empático, a postura íntegra e a qualidade das respostas são condições que têm sido reforçadas junto aos servidores e terceirizados do órgão. Neste contexto, a Ouvidoria SEFAZ esteve em 100% das unidades de execução da Capital e Região Metropolitana e do Plantão Fiscal, responsáveis por processos de atendimento ao público, além de realizar reuniões com as equipes do Interior e das SEDES. Esta ação fortaleceu o compromisso das lideranças e equipes com a satisfação dos cidadãos e a parceria com a Ouvidoria Sefaz.

07- Classificação de documentos

A Portaria CGAI nº 01/2016 dispõe sobre a uniformização na classificação de informações sigilosas de matéria comum a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual do Ceará.

No site da SEFAZ-CE, em Acesso à Informação, estão relacionadas as informações classificadas sigilosas, conforme determinação do art. 22, VIII, da Lei nº 15.175/2012.

A SEFAZ-CE editou em 16 de setembro de 2021, a IN nº 92/2021, que trata do sigilo fiscal no âmbito da Secretaria, que tem facilitado o entendimento da natureza das solicitações, gerando mais segurança na classificação das informações.

Em 2025, não foram classificadas novas informações como sigilosas e não houve desclassificação.

08-Considerações Finais

A partir desse relatório, evidencia-se que a transparência das informações públicas é um elemento indispensável para o fortalecimento da gestão pública e para a consolidação de uma administração mais responsável e comprometida com a sociedade.

A disponibilização clara, acessível e tempestiva de dados permite que os cidadãos compreendam melhor as ações governamentais, acompanhem a aplicação dos recursos públicos e exerçam de forma mais efetiva o controle social.

Nesse contexto, investir continuamente em práticas de transparência representa não apenas o cumprimento de obrigações legais, mas também um compromisso institucional com os princípios da boa governança, da ética e da responsabilidade pública.

Dessa forma, reforça-se a importância de manter e aprimorar as iniciativas voltadas à ampliação do acesso à informação, à melhoria dos canais de comunicação com a sociedade e ao fortalecimento da cultura de transparência no âmbito da Secretaria da Fazenda.

Ao promover uma gestão cada vez mais aberta e acessível, a instituição contribui para o fortalecimento da confiança entre governo e cidadãos, além de estimular uma participação social mais ativa e qualificada.

Assim, a transparência se consolida como um instrumento fundamental para o aperfeiçoamento contínuo da administração pública e para a construção de uma gestão mais eficiente, democrática e alinhada aos interesses da sociedade.

Neste sentido, o Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI SEFAZ vem desenvolvendo ações que contribuem para a consolidação da política da transparência pública, evidenciada nos tópicos abordados neste Relatório de Gestão da Transparência 2025.

Dentre os pontos mais relevantes deste documento, ressaltam-se:

1. No total, foram contabilizadas 610 solicitações de informação, inseridas pelos cidadãos por meio da Plataforma Ceará Transparente, no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, para atendimento.
2. Os assuntos mais demandados foram as solicitações que tratam de Informações Sobre Serviços de Mercadoria em Trânsito (97 demandas), Legislação Tributária (77 demandas), Cadastro de Empresas (71 demandas), seguidos por Finanças Públicas (45 demandas) e Imposto sobre Veículos Automotores – IPVA (42 demandas).
3. A internet foi o meio mais utilizado pelo cidadão para solicitar a informação que não localizou no sítio da Sefaz-Ce, com 556 registros, representando 91,15% do total de 610 demandas do período.
4. O meio de resposta às demandas de preferência dos cidadãos foi o e-mail, alcançando 392 do total de 610 solicitações, o que equivale a 64,26%.
5. O índice de resolubilidade, que indica o atendimento das solicitações no prazo legal, atingiu o percentual de 100%, enquanto o prazo médio de resposta da Sefaz-Ce, às solicitações foi de 5 (cinco) dias.
6. Após o atendimento, o cidadão foi convidado a preencher uma pesquisa de satisfação no Sistema de Informação. Em 2025 o Índice de Satisfação foi igual a 80,2% e com uma média de notas de 4,01.
7. Destaca-se ainda, que em 2025, a expectativa do cidadão atingiu o índice de 16,23%, apresentando uma variação de crescimento de 17,74% em relação ao ano de 2024.
8. A orientação do Relatório de Gestão da Transparência para a Sefaz-Ce é desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.
9. Os assuntos mais demandados indicam as informações e os serviços que devem ser disponibilizados no sítio da Sefaz-Ce, trabalho a ser realizado em parceria com as respectivas coordenações.
10. Na Sefaz-Ce, mais informações e serviços foram disponibilizados em transparência ativa, a saber:
 - Ampliação de informações e serviços no site da Sefaz-Ce como o novo Portal de Serviços.
 - Atendimento presencial e por videoconferência para atendimento às solicitações de informação.

- Definição de Procedimento Adotado – DPA, formalizada e destinada às áreas responsáveis, com objetivo de implementar ações para atender demandas oriundas das solicitações dos cidadãos, conforme Instrução Normativa 52/2023.

O Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, evidenciado no trabalho desenvolvido pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI SEFAZ, canal de busca de informação e acesso a dados públicos, atua com o fim de garantir o acesso à informação, previsto na Constituição Federal, nos direitos fundamentais.

Dessa forma, além de cumprir as determinações da Lei Estadual de Acesso à Informação, persegue-se como objetivo precípua melhorar continuamente as informações disponibilizadas pela Instituição e conseqüentemente a vida das pessoas, alinhada a missão e visão institucional.

Fortaleza, 07 de abril de 2026.

Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI

Guilherme França Moraes
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão
Interna

Jurandir Gurgel Gondim Filho
Ouvidor Setorial

Ana Cristina Sousa de Oliveira Saboia
Coordenadora de Desenvolvimento
Institucional e Planejamento

Daniela Sousa Gouveia
Coordenadora de Atendimento e Execução