



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



2012

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA





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



## Relatório de Monitoramento e

Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022



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



## **EXPEDIENTE**

### **CORPO GESTOR DA SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ**

Fabrício Gomes Santos  
**Secretário da Fazenda**

Saulo Araújo Toscano Júnior  
**Secretário Executivo 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**

Maria Inês Vale Silva  
**Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento**

Saulo Araújo Toscano Júnior  
**Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna**

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

Daniela Sousa Gouveia  
**Coordenadora de Atendimento e Execução**

#### **Atendentes do SIC**

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



## 01 - Introdução

O direito à informação pública está previsto constitucionalmente e foi regulamentado pela Lei Nacional nº 12.527/2011. Com isto, **a publicidade das informações passa a ser regra e o sigilo, exceção.**

O objetivo deste relatório é dar publicidade à atuação da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará – SEFAZ, no que se refere ao 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.

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

As solicitações registradas pela sociedade no Sistema Estadual de Acesso à Informação constituem fomento para aperfeiçoar as informações disponibilizadas (transparência ativa), melhorar o tratamento e assim otimizar o atendimento. Com esse intuito, as informações consolidadas neste relatório são apresentadas à gestão superior no sentido de orientar na atualização do Sistema de Acesso à Informação e Transparência da Instituição SEFAZ.

O cidadão tem acesso às informações públicas por meio do Portal Ceará Transparente([www.ceartransparente.ce.gov.br](http://www.ceartransparente.ce.gov.br)) e sites institucionais. Poderá acessar ainda a Central de Atendimento Telefônico 155, Redes Sociais, Facebook, Instagram e, de forma presencial, na Sede I da SEFAZ, Av. Alberto Nepomuceno, nº 02, Centro, Fortaleza-Ce.



O Decreto nº 31.199/2013, que dispõe sobre a organização e funcionamento dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, asseguram o funcionamento dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC). Os pedidos de acesso à informação são registrados no SIC, que utilizam o suporte tecnológico do Sistema de Ouvidoria (SOU).

Ao receber o pedido de informação, o servidor da SEFAZ analisa e responde de imediato ou encaminha às áreas afins para ser respondida em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais dez dias, mediante justificativa.

Caso a informação não possa ser fornecida por algum impedimento legal, será emitida certidão em que se nega o pedido, situação na qual o cidadão poderá recorrer ao Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI.

As informações consolidadas neste relatório mostram o resultado quantitativo, bem como o desempenho da Instituição SEFAZ ao longo do ano 2022, 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).

### **1.1 Ranking da Transparência**

O Ranking da Transparência do Poder Executivo Estadual, instituído pela Portaria nº 231/2019, tem como objetivo consolidar a política da transparência na administração pública. Com essa finalidade, os sítios institucionais são utilizados para o exercício da Transparência Ativa e são avaliados anualmente.

Em 2020 ocorreu a primeira avaliação do Ranking da Transparência e a SEFAZ obteve a pontuação total de 77,6%, ocupando a 31ª posição. 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 foram atendidas. Em 2022 foi realizada a 2ª avaliação do sítio da SEFAZ no Ranking da Transparência e obteve a pontuação total de 88,4%, ocupando a 23ª colocação.

## **O2 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2021**

Das orientações constantes no Relatório de Gestão da Transparência 2021, a SEFAZ foi orientada a publicar informações referentes aos benefícios fiscais concedidos pelo Estado, bem como desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.

No intuito de atender a tais orientações, foram disponibilizadas no site institucional as seguintes informações referentes aos benefícios fiscais e para cumprir o prazo das respostas, as solicitações encaminhadas foram acompanhadas junto as áreas demandadas.

- Lei nº 10.367/1979 – Cria o Fundo de Desenvolvimento Industrial do Ceará (FDI).
- Decreto nº 34.508/2022 – Regulamenta a Lei nº 10.367.
- Empresas Beneficiárias do FDI.
- Contribuintes beneficiados por meio de Regime Especial de Tributação, celebrado nos termos da Lei n. 14.237/2008 (CARGA LÍQUIDA).
- Lei nº 14.237 de 2008- Dispõe sobre o regime de substituição tributária nas operações realizadas por contribuintes do ICMS, enquadrados nas atividades econômicas que indica e dá outras providências.



### 03 - Análise das solicitações de informações do período

<b>Classificação da Resposta/Demanda</b>		
Sem classificação	13	1,64%
Sistema Legado	0	0,00%
Não atendido (exige trabalho adicional)	8	1,01%
Não atendido (informação inexistente)	14	1,76%
Não atendido (competência outros poderes)	2	0,25%
Atendido (transparência ativa)	443	55,72%
Atendido (transparência passiva)	296	37,23%
Atendido (informação pessoal)	3	0,38%
Não atendido por se tratar de informação sigilosa	1	0,13%
Não atendido (informação pessoal)	1	0,13%
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	13	1,64%
Não foi possível constatar	1	0,13%
<b>Total</b>	<b>795</b>	

Fonte: Ceará Transparente

Em 2022 foram contabilizadas 795 solicitações de informações, inseridas pelos cidadãos, por meio da Plataforma Ceará Transparente, no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, para atendimento da SEFAZ.

O atendimento às solicitações foi feito de acordo com o Decreto nº 31.199/2013, especificamente os artigos 23 e 24, que trazem as determinações:

“Art.23. Recebido o pedido e estando a informação disponível, a resposta ou acesso à informação, será imediato.

§1º Caso não seja possível a resposta ou acesso imediato, o Órgão ou Entidade deverá, no prazo de até 20 (vinte) dias: I – enviar a informação ao endereço físico ou eletrônico informado;

II – comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;  
III – comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

IV – encaminhar a solicitação, ao órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou

V – indicar as razões da negativa total ou parcial do acesso, quando for o caso.

(...)

Art.24. Não serão atendidos pedidos de acesso a informações:



- I – classificadas como sigilosas ou de natureza pessoal, na forma indicada na Lei Estadual nº15.175, de 28 de junho de 2012;
- II – cujos requerentes não estejam completamente identificados, nos termos do Art.21 deste Decreto;
- III – referentes a solicitações idênticas, requisitadas pelo mesmo requerente e recebidas durante o prazo de resposta da primeira solicitação;
- IV – genéricos, desproporcionais ou desarrazoados;
- V – que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, hipótese em que o CSAI deverá informar ao requerente sobre o local onde se encontram as informações a partir das quais poderá realizar interpretação, consolidação ou tratamento de dados, sob a supervisão de servidor público designado para tal fim;
- VI – que exijam trabalhos adicionais de serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do Órgão ou Entidade, hipótese em que o CSAI deverá, em prazo não superior a 20 dias, remeter o requerimento ao órgão ou entidade detentores das informações, instruindo o requerimento com as razões da impossibilidade do atendimento imediato e cientificando ao interessado, na forma do §1º do Art.13 da Lei Estadual nº15.175, de 28 de junho de 2012”.

A disponibilização da informação de maneira proativa é denominada Transparência Ativa. É dever dos Poderes, Órgãos e Entidades disponibilizar informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, em conformidade com o Art. 11, da Lei Estadual nº 15.175/2012.

Conforme demonstrado na Classificação de Resposta/Demanda, **em 2022 foram atendidas de forma ativa 55,72% das solicitações e, de forma passiva, 37,23%**. Denomina-se transparência passiva a informação não disponível no sítio institucional e que necessita de tratamento e análise para ser atendida.



### 3.1 Assuntos mais demandados ou recorrentes

<b>Assuntos mais demandados</b>		
Cadastro de empresa	93	11,70%
Imposto sobre propriedade de veículos automotores - IPVA	91	11,45%
Legislação tributária	88	11,07%
Legislações estaduais	85	10,69%
Orientações sobre prestação de serviços de órgãos públicos	65	8,18%
Concurso público/seleção	58	7,30%
Finanças públicas	55	6,92%
Serviço de mercadoria em trânsito	52	6,54%
Efetivo de pessoal de órgãos e entidades	48	6,04%
Ambiente seguro e sistemas corporativos	19	2,39%
Imposto sobre transmissão causa mortis e doação - ITCD	19	2,39%
Informação sobre servidor	14	1,76%

Fonte: Ceará Transparente

Analisando assuntos mais demandados, as solicitações que tratam do cadastro de empresas se destacaram em primeiro lugar, seguido pelos assuntos IPVA e legislação tributária.

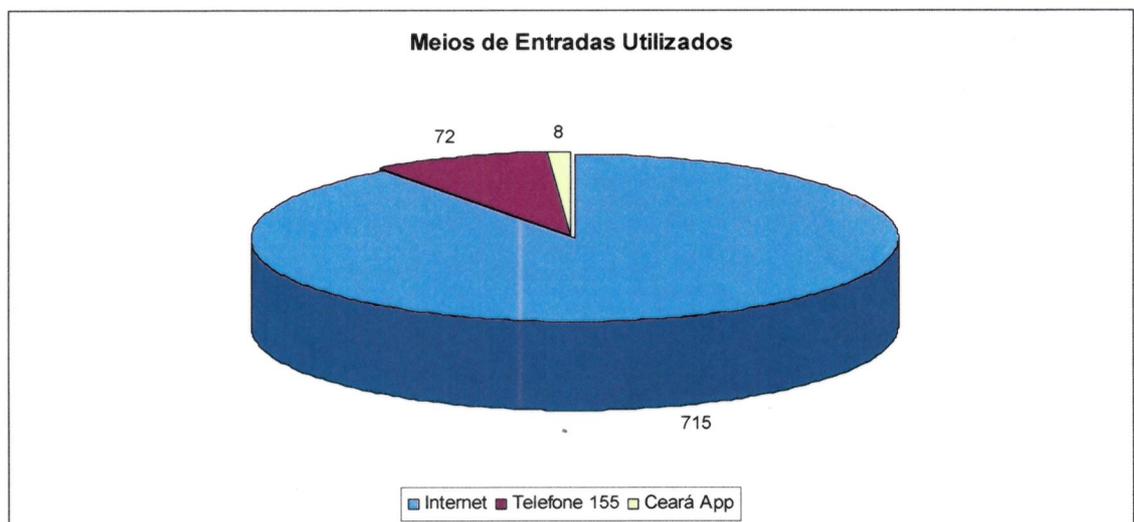
Vale ressaltar a importância desses dados para que sejam utilizados visando nortear a ampliação das informações em transparência ativa, bem como a atualização e manutenção dos canais e ferramentas em atividade na SEFAZ.



### 3.2 Meios de Entradas

Meios de Entrada Utilizados		
Internet	715	89,94%
Telefone 155	72	9,06%
Ceará App	8	1,01%

Fonte: Ceará Transparente



Observa-se no gráfico acima **que a internet foi o meio mais utilizado em 2022 para solicitar a informação não localizada em transparência ativa**. Foram contabilizadas 795 solicitações cadastradas por meio da Plataforma Ceará Transparente, no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, para atendimento da SEFAZ.

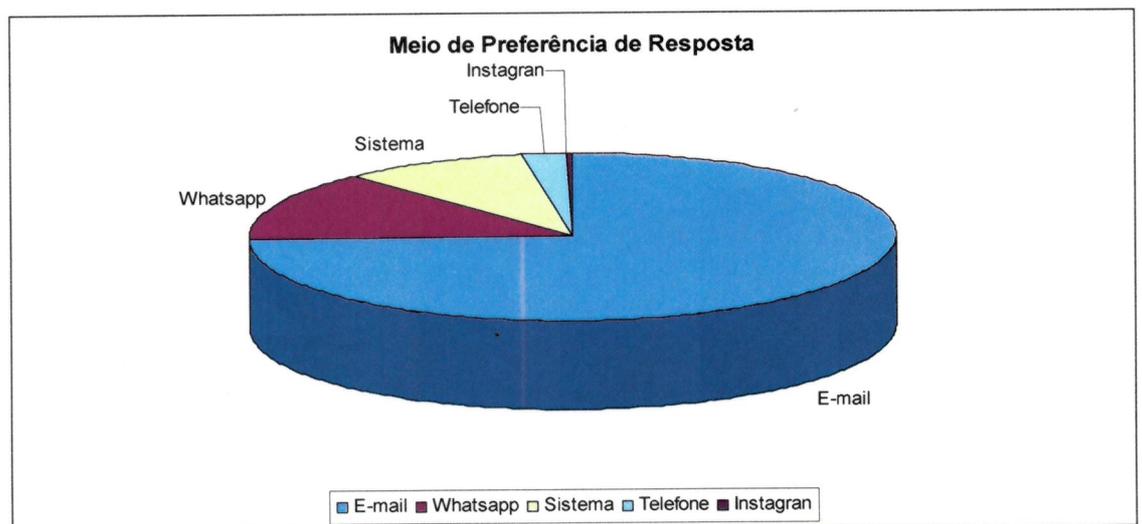
O percentual de 89.94% representa o total de acessos pela internet, em seguida vem o telefone da Central de Atendimento 155 e aplicativo, canais preferidos pelo cidadão.



### 3.3 Preferência de resposta

Meio de Preferência de Resposta		
Sistema	74	9,31%
Telefone	16	2,01%%
E-mail	593	74,59%
Instagran	3	0,38%
Whatsapp	109	13,71%
Total	795	

Fonte: Ceará Transparente



Ao registrar a sua solicitação no Sistema de Informação, o cidadão escolhe o canal para receber a informação ou resposta à solicitação. Estão disponíveis vários canais, como o e-mail, o próprio sistema, telefone, WhatsApp, Instagram e outros. **Os números acima mostram que o meio de preferência de resposta foi o e-mail, com 74,59% do total.**



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

Na tabela a seguir são apresentadas as solicitações respondidas na SEFAZ por quantidade e prazo. De acordo com a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 15.175/2012, a solicitação poderá ser prorrogada por mais 10 dias, mediante justificativa.

As solicitações atendidas após o prazo foram justificadas por terem demandado serviço adicional necessário.

<b>Prazo de Resposta às Solicitações</b>	
Solicitações respondidas até 20 dias	771
Solicitações respondidas com prazo prorrogado de 21 dias	9
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação	11
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	3

Fonte: Ceará Transparente

No item seguinte é apresentada o índice de Resolubilidade, que indica o atendimento das solicitações no prazo legal. **O prazo médio de resposta da SEFAZ às solicitações foi de 4 dias e atingiu o percentual de 98,49(índice de resolubilidade).**

<b>Resolubilidade das Demandas</b>	
Quantidade de demandas	795
Índice de resolubilidade	98,49%

Fonte: Ceará Transparente

<b>Tempo Médio de Resposta</b>		
Sistema	Média	Total
Central 155+CSAI	1 dia	2590
CSAI	4 dias	726

Fonte: Ceará Transparente



### 3.5 Satisfação do usuário

Após o atendimento, o cidadão foi convidado a preencher uma pesquisa de satisfação no próprio Sistema de Informação, sendo 5 a nota máxima.

Foram 157 solicitantes que participaram da pesquisa. Destes, 115 deram nota variando de 4 a 5, o que resultou no Índice de Satisfação de 73,00 % e uma média de 4,18 das notas obtidas. Em relação à expectativa com o atendimento, o resultado obtido foi 4,01, representando o Índice de Expectativa, conforme tabelas a seguir.

#### Índice de Satisfação do Cidadão com Acesso à Informação

Índice Geral de Satisfação	Resultado
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)?	4,25
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,04
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).	4,36
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)	4,08
Média das Notas:	4,18
Índice de Satisfação:	73%

Fonte: Ceará Transparente

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,99
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,15
Índice de Expectativa:	4,01%

Fonte: Ceará Transparente



### **3.6 Solicitações de informação que demandaram recurso**

A Lei Estadual de Acesso à Informação, 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. Dessa forma, poderá o interessado interpor recurso, no prazo de 10(dez) dias, a contar da ciência. Havendo procedência das razões do recurso, o Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI, determinará ao Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI adoção de medidas necessárias para dar cumprimento ao disposto na Lei.

Conforme pesquisa realizada no Sistema de Informação, em 2022 os solicitantes impetraram 13 recursos, que aguardam deliberação do CGAI.

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

Das orientações do Relatório de Gestão da Transparência para a SEFAZ, consta desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação. Esse trabalho vem sendo feito continuamente, acompanhando cada solicitação que foi encaminhada para atendimento da área responsável. Observa-se principalmente o prazo, como também a clareza e o sigilo da informação.

**O ideal é que a informação seja disponibilizada ao cidadão de forma proativa, ou seja, na transparência ativa. Os assuntos mais demandados apontam recomendações de aperfeiçoamento para a instituição. Um desafio que precisa ser trabalhado em parceria com as respectivas coordenações.**

Ressalte-se que a Ouvidoria da SEFAZ é responsável pelo atendimento ao cidadão, por meio do Sistema de Informação ao Cidadão – SIC. Das atribuições relacionadas no Art. 10 do Decreto nº 34.841/2022, que aprova o Regulamento da Secretaria da Fazenda (SEFAZ), compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - ASCOI monitorar a disponibilização nos sítios institucionais na internet de informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pela SEFAZ.



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

A implementação da Lei de Acesso à Informação representa maior transparência nas informações públicas, o que favorece a participação do cidadão na gestão pública. Na SEFAZ, mais informações foram disponibilizadas em transparência ativa, a saber:

- A) Foram incluídas, no sítio da Sefaz, em Transparência, informações relativas à Arrecadação de ICMS por CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) dos últimos dez anos e informações referentes aos Incentivos Fiscais,
- B) Serviços online com informações atualizadas que auxiliam o usuário a utilizar o serviço;  
e
- C) Ampliação dos canais de atendimento, a exemplo do atendimento por videoconferência, das manifestações de ouvidoria, inclusive solicitação.

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

- A) Atendimento aos critérios do Ranking Estadual da Transparência, cujo objetivo é consolidar a política da transparência na administração pública;
- B) Realizadas ações para atualizar a Carta de Serviços do Cidadão, composta pelos serviços mais solicitados pelos usuários, utilizando a linguagem simples e assim tornar a informação mais clara e acessível;
- C) Atualização e ampliação de serviços e informações relacionados ao Imposto sobre a Propriedade de Veículo Automotor → IPVA;
- D) Atendimento presencial e por videoconferência para atender solicitações de informação.
- E) Consulta à legislação no sítio institucional de forma simplificada, permitindo que o contribuinte tome conhecimento do teor das normas editadas pelo Fisco Estadual a



cada 15 dias. A publicação tem como objetivo dar uma maior transparência aos normativos; e

- F) Adoção de Definição de Procedimento Adotado – DPA, formalizada e destinada às áreas responsáveis, com objetivo de implementar ações para atender demandas oriundas das solicitações dos cidadãos, de forma a contribuir efetivamente com o planejamento e gestão da SEFAZ, conforme o que estabelece o artigo 16, inciso XIII, do Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020.

#### **07 - Classificação de documentos**

De acordo com a Lei Estadual nº 15.175/2012, as informações podem ser classificadas como sigilosas. As informações sigilosas ficam submetidas 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 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 e a Instrução Normativa SEFAZ nº 92/2021 trata do sigilo fiscal, no âmbito da Sefaz.

Está disponível no Acesso à Informação, no sítio da SEFAZ, o rol de informações classificadas como sigilosas, referentes ao órgão.



## **08 - Considerações Finais**

As informações consolidadas neste relatório mostram o resultado quantitativo, bem como o desempenho da Instituição SEFAZ ao longo do ano 2022, 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).

### **Dentre os pontos relevantes deste documento, ressaltam-se:**

1. Foi realizada a 2ª avaliação do sítio da SEFAZ no Ranking da Transparência, cuja pontuação obtida foi de 88,40%.
2. No total, foram contabilizadas 795 solicitações de informações, inseridas pelos cidadãos por meio da Plataforma Ceará Transparente, no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, para atendimento da SEFAZ.
3. Os assuntos mais demandados foram as solicitações que tratam do Cadastro de Empresas (93 demandas), seguidos pelos relacionados ao IPVA (91 demandas) e Legislação Tributária (88 demandas).
4. A internet foi o meio mais utilizado pelo cidadão para solicitar a informação que não localizou no sítio da SEFAZ, representando 89,94% (715).
5. O meio de preferência de resposta às demandas foi o *e-mail*, com 74,59% do total.
6. O Índice de Resolubilidade, que indica o atendimento das solicitações no prazo legal, atingiu o percentual significativo de 98,49%, enquanto o prazo médio de resposta da Sefaz às solicitações foi de 4 dias.
7. Após o atendimento, o cidadão é convidado a preencher uma pesquisa de satisfação no Sistema de Informação, sendo 5 a nota máxima. Em 2022 o Índice de Satisfação foi igual a 73,00% e 4,18 a média das notas obtidas.



8. Uma das orientações do Relatório de Gestão da Transparência para a SEFAZ é desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.
  - 8.1. O ideal é que a informação seja disponibilizada ao cidadão de forma proativa;
  - 8.2. Os assuntos mais demandados indicam o que deve ser disponibilizado no sítio da Sefaz. Trabalho a ser realizado em parceria com as respectivas coordenações.
9. Na SEFAZ, mais informações foram disponibilizadas em transparência ativa, a saber:
  - 9.1. Foram ampliadas para o período dos últimos dez anos, no sítio da SEFAZ - em Transparência -, informações relativas à Arrecadação de ICMS por CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) e Incentivos Fiscais;
  - 9.2. Serviços online com informações atualizadas que auxiliam o usuário na utilização do serviço; e
  - 9.3. Ampliação dos canais de atendimento das manifestações de ouvidoria, inclusive solicitação, na modalidade videoconferência:
10. Dentre as ações empreendidas pela SEFAZ para melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, destacam-se:
  - 10.1. Atendimento presencial e por videoconferência para atender solicitações de informação; e
  - 10.2. Adoção de Definição de Procedimento Adotado – DPA, formalizada e destinada às áreas responsáveis com objetivo de implementar ações para atender solicitações de informações.



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

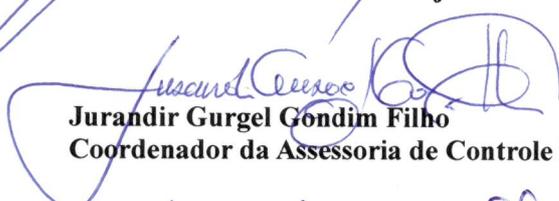


Dessa forma, evidenciamos o trabalho desenvolvido pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI da SEFAZ, verdadeiro canal de participação e que possibilita o controle social pelo cidadão. Com isso, além de cumprir as determinações da Lei de Acesso à Informação (15.175/2012), tem-se como objetivo precípua melhorar continuamente as informações disponibilizadas pela SEFAZ, viabilizando o efetivo exercício da cidadania.

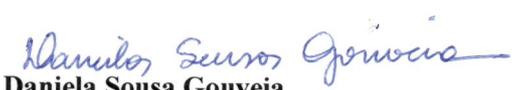
Fortaleza, 28 de fevereiro de 2023.

**Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI**

  
**Saulo Araújo Toscano Júnior**  
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

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

  
**Maria Inês Vale Silva**  
Coordenadora de Desenvolvimento Institucional e Planejamento

  
**Daniela Sousa Gouveia**  
Coordenadora de Atendimento e Execução