



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Fazenda



Acesso à
Informação

2023 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 2023



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



EXPEDIENTE

CORPO GESTOR DA SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ

Fabrizio 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

A Constituição Federal de 1988 reconheceu o direito fundamental de acesso à informação em seu art. 5º:

inciso XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; (Regulamento) (Vide Lei nº 12.527, de 2011).

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. A mencionada Lei e o Decreto Estadual nº 31.199/2013, determinam as informações que devem estar disponíveis nos sites institucionais, em transparência ativa.

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- CAEI, Comitê Gestor de Acesso à Informação - CEGAI e Comitês Setoriais de Acesso à Informação – CSAI.

Ressalte-se que 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, por meio de videoconferência e de forma presencial na Sede I da Sefaz - Ce, Av. Alberto Nepomuceno, nº 02, Centro, Fortaleza - Ce.

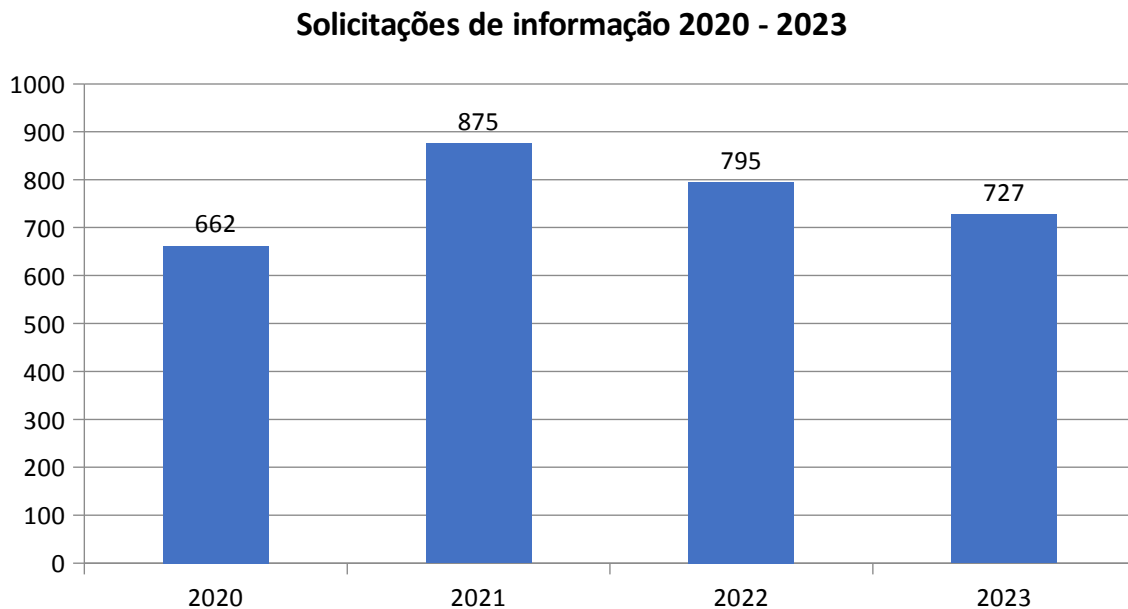
Após recebimento, as solicitações são analisadas e acolhidas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI da Sefaz - Ce a serem atendidas de maneira positiva ou negativa, a depender do assunto. O pedido de informação deve ser respondido em até 20 dias, podendo esse prazo ser prorrogado, mediante 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.

No período de 2020 a 2023 foram contabilizadas 3.059 solicitações. O gráfico a seguir mostra a quantidade de solicitações registradas no Sistema de Informação destinadas à Sefaz-Ce.

Gráfico 1 – Quantidade de solicitações de informação



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação

Analisando o quantitativo de solicitações no período 2020 a 2023, verifica-se o crescimento de 2020 a 2021 e decréscimo nos dois anos seguintes, 2022 a 2023. Foram anos atípicos, considerando o início da pandemia de COVID-19 em 2020 e permanência até 2022, quando o trabalho passou a ser feito pelo servidor e colaborador fazendário, em home Office, e o serviço online. Esta situação foi responsável pelo aumento da demanda



do Sistema de Informação ao Cidadão-SIC. Nos anos seguintes, 2022 a 2023, já no pós-pandemia de COVID-19, o trabalho passou a ser híbrido (home office e presencial) e ocorreu leve diminuição da quantidade de solicitações.

As informações consolidadas neste relatório são apresentadas com o objetivo de tornar público o desempenho da Secretaria da Fazenda do Ceará – Sefaz-Ce durante o ano de 2023 e constituem fomento para atualização e aperfeiçoamento do Sistema de Acesso à Informação.

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

Orientação 3: Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI Sefaz-Ce, como ação para atender à recomendação acima, intensificou o acompanhamento das solicitações junto às unidades de destino para agilizar o atendimento, considerando o prazo legal para resposta ao cidadão.

03 - Análise das solicitações de informação no período 2023

Em 2023 foram registradas 727 solicitações por meio do Sistema de Informação destinadas a Sefaz-Ce. 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 Informação - CSAI e dos Serviços de Informação ao Cidadão - SIC .

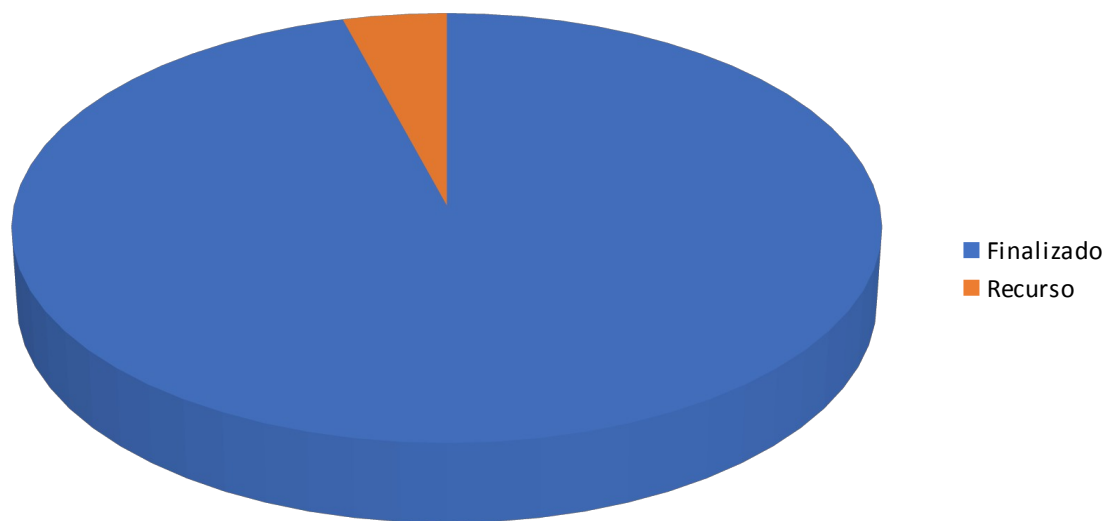
A Lei nº 15.175/2012, em seu Art. 17, prevê recurso à decisão que negar o acesso à informação ou às razões da negativa de acesso. O Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI, determinará ao Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI adoção de medidas necessárias para dar cumprimento ao disposto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



A seguir apresenta-se a situação das solicitações de informação do ano de 2023. No total de 727 solicitações, foram todas respondidas e destas, 31 entraram com recurso.

Situação da solicitação

Situação	Qtd.	Perc.
Finalizado	696	95,74%
Recurso	31	4,26%



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação

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



O Art. 11 da Lei Estadual nº 15.175/2012 define como Transparência Ativa as informações disponibilizadas pelos órgão 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 atendida.

Analisando o quantitativo de informações atendidas, conforme percentuais apresentados no quadro a seguir, as solicitações atendidas em transparência ativa, representaram 61,07%, enquanto as atendidas em transparência passiva totalizaram 29,85%. Em menores percentuais foram atendidas 4,26% das solicitações não classificadas por algum motivo e 0,83% atendidas parcialmente. Foi atendida ainda uma solicitação pessoal, correspondendo a 0,14% do total.

Classificação da Resposta	Qtd.	Perc.
Atendido (transparência ativa)	444	61,07%
Atendido (transparência passiva)	217	29,85%
Sem classificação	31	4,26%
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	16	2,20%
Não atendido (informação inexistente)	10	1,38%
Atendido parcialmente	6	0,83%
Não atendido (competência outros poderes)	1	0,14%
Não atendido por se tratar de informação sigilosa	1	0,14%
Não atendido (informação pessoal)	1	0,14%
Total	727	

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação



Sobre as demandas não atendidas, o motivo está especificado no mesmo quadro, ou seja, não foram atendidas 2,20% das solicitações não especificadas de forma clara e precisa, não atendidas 1,38% das solicitações cuja informação era inexistente, 0,28% não atendidas por se tratar de informação sigilosa e se referir a outros poderes.

3.1 Assuntos mais demandados ou recorrentes

Passa-se a apresentar no quadro abaixo os assuntos mais demandados relacionados, por ordem decrescente. A maioria das demandas referiu-se ao assunto Cadastro de Empresa, seguido da Legislação Tributária e IPVA.

Assuntos mais demandados	Qtd	Perc.
Cadastro de empresa	126	11,70%
Legislação tributária	82	11,45%
Imposto sobre propriedade de veículos automotores – IPVA	77	11,07%
Serviço de mercadoria em trânsito	64	10,69%
Finanças públicas	62	8,18%
Legislações estaduais	61	7,30%
Ambiente seguro e sistemas corporativos	44	6,92%
Orientações sobre prestação de serviços de órgãos públicos	42	6,54%
Concurso público/seleção	32	6,04%
Imposto sobre transmissão causa mortis e doação – ITCD	20	2,39%
Tramitação de processos fiscais	12	2,39%
Endereços, telefones e horários de atendimento de órgãos públicos	12	1,76%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema 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.



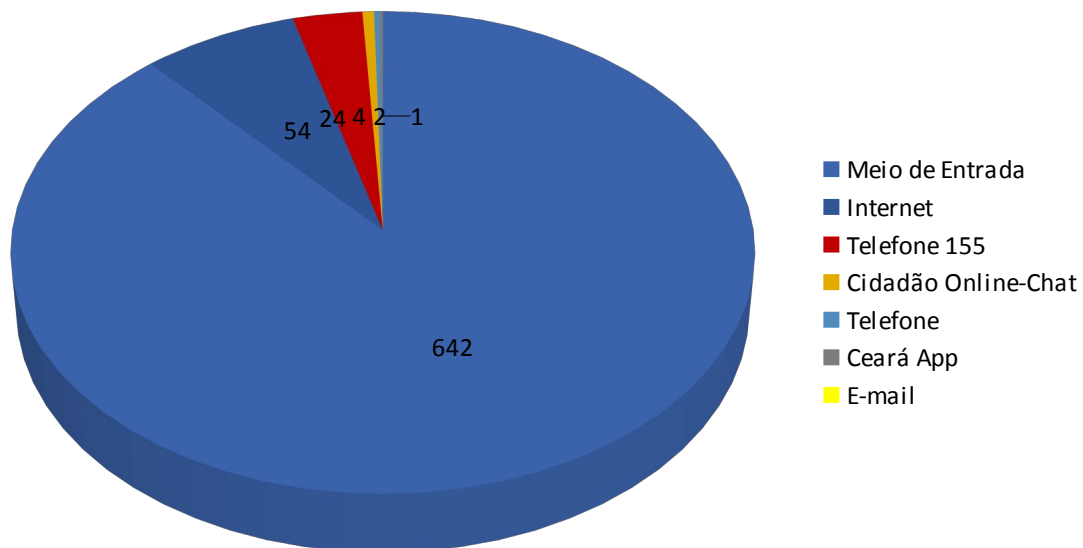
3.2 Meios de Entradas

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, presencial.

Meio de entrada utilizados

Internet	642
Telefone 155	54
Cidadão Online-Chat	24
Telefone	4
Ceará App	2
E-mail	1

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações



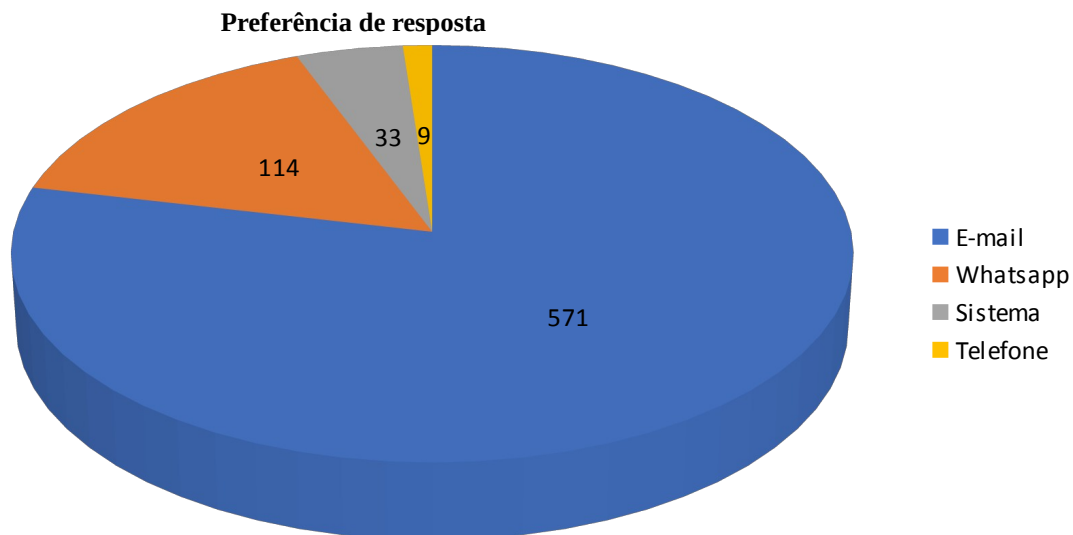
A estatística mostra que o canal mais utilizado pelo cidadão no decorrer do ano de 2023 para registrar a solicitação foi a internet. Do total de 727 solicitações, 642, que corresponde a 88,31%, foram registradas no Serviço de Informação ao Cidadão- SIC, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para atendimento da Setorial de Acesso à Informação.

3.3 - Preferência de resposta

Apresenta-se a seguir a quantidade de solicitações e respectivos percentuais do meio de resposta utilizado, conforme preferência do cidadão. Nas solicitações respondidas em 2023 o e-mail foi o meio de preferência de resposta com 78,54% em relação aos demais canais.

Preferência de resposta	Qtd.	Perc.
E-mail	571	78,54%
Whatsapp	114	15,68%
Sistema	33	4,54%
Telefone	9	1,24%
Total	727	

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações



F

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações



3.4 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.

Todas as solicitações registradas no Sistema de Informação para atendimento da Sefaz-Ce foram respondidas no prazo médio de 4 dias, conforme informações constantes no Relatório Estatístico do Sistema de Informação ao Cidadão Ceará Transparente. Porém, 11 destas tiveram prazo ampliado e 01 foi respondida um dia após o prazo. A seguir são apresentadas as solicitações respondidas na Sefaz-Ce por quantidade e prazo.

Tempo Médio de Resposta		
Sistema	Média	Total
Central 155+CSAI	1 dia	2692
CSAI	4 dias	646

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

Prazo de Resposta às Solicitações		
Solicitações respondidas até 20 dias		711
Solicitações respondidas com prazo prorrogado de 21 dias		11
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação		1
Solicitações respondidas com mais de 30 dias		4

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

O índice de resolubilidade do atendimento às solicitações de informação registradas para atendimento da Sefaz-Ce em 2023 foi de 99.86%. A tabela abaixo mostra a quantidade de solicitações e o respectivo índice de resolubilidade.



Resolubilidade das Demandas	
Quantidade de demandas	727
Índice de resolubilidade	99,86%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

3.5 Satisfação do usuário

O cidadão avalia o serviço por meio do Sistema de Acesso à Informação, após atendimento. A seguir, o resultado da avaliação de satisfação do cidadão com o serviço de informação ao cidadão do CSAI Sefaz - Ce. A pesquisa questiona ainda sobre a expectativa do cidadão em relação ao serviço.

Em 2023 a pesquisa realizada atingiu o índice de satisfação igual a 84% e sobre a expectativa, o índice foi de 11,08%.

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)?	4,10
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,05
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).	4,38
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)	3,97
Média das Notas:	4,13
Índice de Satisfação:	74,00%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações



Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,70
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,11
Índice de Expectativa:	11,08%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

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

A Lei Estadual de Acesso à Informação nº 15.175/2012, define regras específicas para assegurar a implementação da Lei Federal nº 12.527/2011, no âmbito da Administração Pública Estadual do Ceará, dar cumprimento as normas relativas ao acesso à informação de forma eficiente e assim garantir o direito fundamental de acesso à informação.

O Decreto Estadual nº 31.199/2013, institui os Comitês Setoriais de Acesso à Informação (CSAI), com a finalidade de garantir o acesso imediato à informação disponível. O intuito é aprimorar cada vez mais a transparência e promover da participação social.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI na Sefaz - Ce veio dar cumprimento as determinações da referida Lei Estadual de Acesso à Informação. O CSAI dispõe do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC para atender as demandas registradas no Sistema de Acesso à Informação.



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



Assegurar o acesso à informação, a partir do cumprimento das normas relativas ao assunto é o maior desafio. Para isto, é indispensável o apoio ao CGAI Sefaz-Ce, no sentido de priorizar o atendimento ao cidadão e disponibilizar informações de sua competência, de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pela própria instituição.

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

No âmbito do Estado do Ceará a Lei de Acesso à Informação nº 15.175/2012 vem complementar a Lei Geral de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011, que garante o direito fundamental de acesso à informação previsto constitucionalmente.

Desse modo, a publicidade passa a ser a regra e o sigilo a exceção. No exercício da cidadania, a publicidade se transforma em instrumento de transparência que possibilita o conhecimento profundo a Administração Pública, tendo em vista que a informação pode ser solicitadas, concedidas e disponibilizadas por meio dos mecanismos estabelecidos pela LAI.

É importante destacar a ampliação do rol de informações disponibilizadas pela Sefaz - Ce, no site institucional, em Transparência, o Portal de Serviços e o Portal Institucional.

As informações de interesse do cidadão que não estejam disponíveis na forma ativa no site da SEFAZ-CE podem ser solicitadas, por meio do Sistema de Acesso à Informação.



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

É recomendável a disponibilização de informações e serviços com base nas solicitações registradas no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, principalmente os mais recorrentes.

- A) Atendimento aos critérios do Ranking Estadual da Transparência.
- B) Ampliação de informações e serviços no site da SEFAZ-CE, como o novo Portal de Serviços, Portal Institucional e Transparência.
- C) Atendimento presencial e por videoconferência para atendimento às solicitações de informação.
- D) Adoção 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..

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 Sefaz-Ce.



08 - Considerações Finais

O Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI da Sefaz-Ce desenvolveu ações que contribuíram para a consolidação da política da transparência pública, evidenciada nos tópicos abordados neste Relatório de Gestão da Transparência 2023.

Dentre os pontos relevantes deste documento, ressaltam-se:

1. No total, foram contabilizadas 727 solicitações de informações, inseridas pelos cidadãos por meio da Plataforma Ceará Transparente, no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, para atendimento da Sefaz-Ce.
2. Os assuntos mais demandados foram às solicitações que tratam do Cadastro de Empresas (126 demandas), seguidos pelos relacionados à Legislação Tributária (82 demandas) e IPVA (77 demandas).
3. A internet foi o meio mais utilizado pelo cidadão para solicitar à informação que não localizou no sítio da Sefaz-Ce, representando 88,31% (642 demandas).
4. O meio de preferência de resposta às demandas foi o e-mail, com 78,54% (571 demandas).
5. O índice de resolubilidade, que indica o atendimento das solicitações no prazo legal, atingiu o percentual significativo de 99,86%, enquanto o prazo médio de resposta da Sefaz-Ce, às solicitações foi de 4 dias.
6. Após o atendimento, o cidadão foi convidado a preencher uma pesquisa de satisfação no Sistema de Informação. Em 2023 o Índice de Satisfação foi igual a 74,00% e 4,13 a média das notas obtidas. Enquanto a expectativa do cidadão atingiu o índice de 11,08%.



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



7. 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.
 - 7.1. 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.
8. 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, Portal Institucional e Transparência.
 - Atendimento presencial e por videoconferência para atendimento às solicitações de informação.
 - Adoção 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.

O Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, evidenciado no trabalho desenvolvido pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI da Sefaz-Ce, verdadeiro canal de participação, instrumento de controle social e cidadania. Com isso, além de cumprir as determinações da Lei Estadual de Acesso à Informação, tem-se como objetivo precípuo melhorar continuamente as informações disponibilizadas pela Instituição.



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



Fortaleza, 12 de março de 2024.

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