

2024

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



SUITE

Documento assinado eletronicamente por: DANIELA SOUSA GOUVEIA em 18/03/2025, às 15:38 ANA CRISTINA SOUSA DE OLIVEIRA SABOIA em 18/03/2025, às 15:35 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 FF8A-86A6-C25A-D230.



**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 2024



**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

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

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

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
Renata Barros Campelo



01. Introdução

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 2024 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 cidadão no ano de 2024, como ainda traz um panorama comparativo dos indicadores em relação ao ano de 2023, 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), 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 como avalia a sua satisfação 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).

Dessa forma, este relatório 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 2023

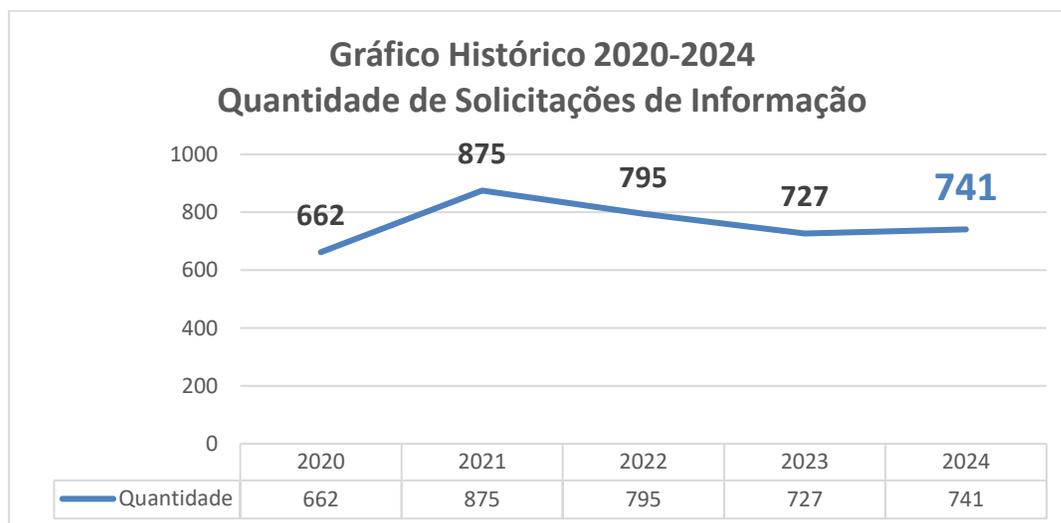
Orientação: Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.

Providência SEFAZ: A equipe de apoio ao Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI está realizando 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.

03- Análise das solicitações de informações do período

3.1 Dados quantitativos das solicitações de informação

No período de 2020 a 2024 foram contabilizadas **3.800** 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 de solicitações no período 2020 a 2024, verifica-se o crescimento de 2020 e 2021 e decréscimo nos dois anos seguintes, 2022 e 2023.

No entanto, observa-se um aumento quantitativo de **14 (quatorze) solicitações** de informações no ano de 2024 em relação ao ano anterior, o que significa um **crescimento de 1,9%** no ano em análise em relação ao ano de 2023.

Acredita-se que este pequeno aumento é oriundo das demandas do Sistema de Atendimento ao Cidadão – SAC. Provavelmente o cidadão, ao não conseguir acessar o sistema, precisou registrar sua demanda pelo Sistema de Informação ao Cidadão - SIC.

Em 2024, foram registradas **741 solicitações** por meio do Sistema de Informação destinadas a 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 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.

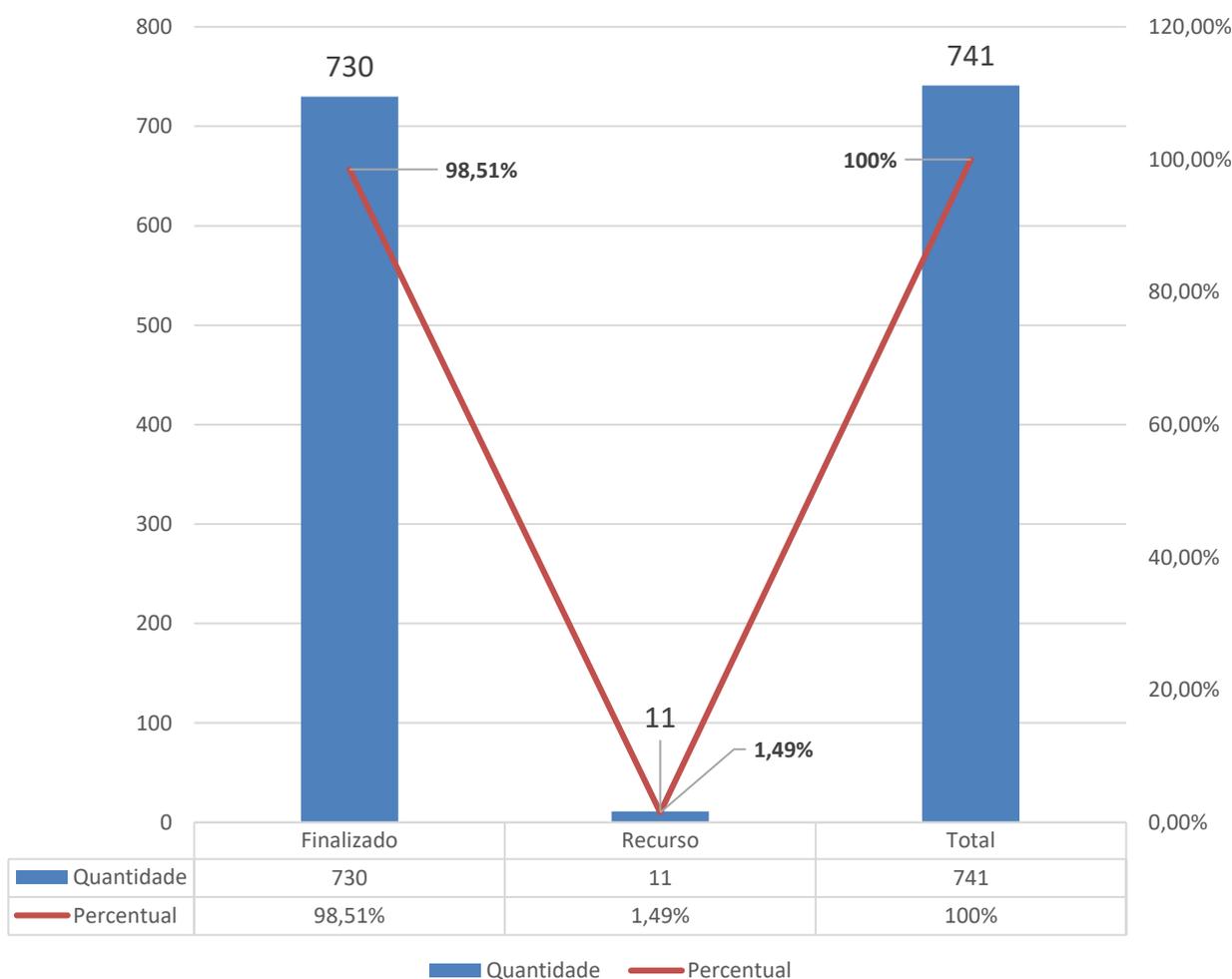
Analisando a situação das solicitações de informação do ano de 2024, verifica-se que no total de 741 (setecentos e quarenta e uma) solicitações, observa-se que **730 (setecentos e trinta) informações encontram-se com respostas finalizadas e 11 (onze) apresentaram recursos.**



Situação da Solicitação- Ano 2024

Situação	Quantidade	Percentual
Finalizado	730	98,51%
Recurso	11	1,49%
Total	741	100%

**Gráfico Situação da Solicitação
Ano 2024**

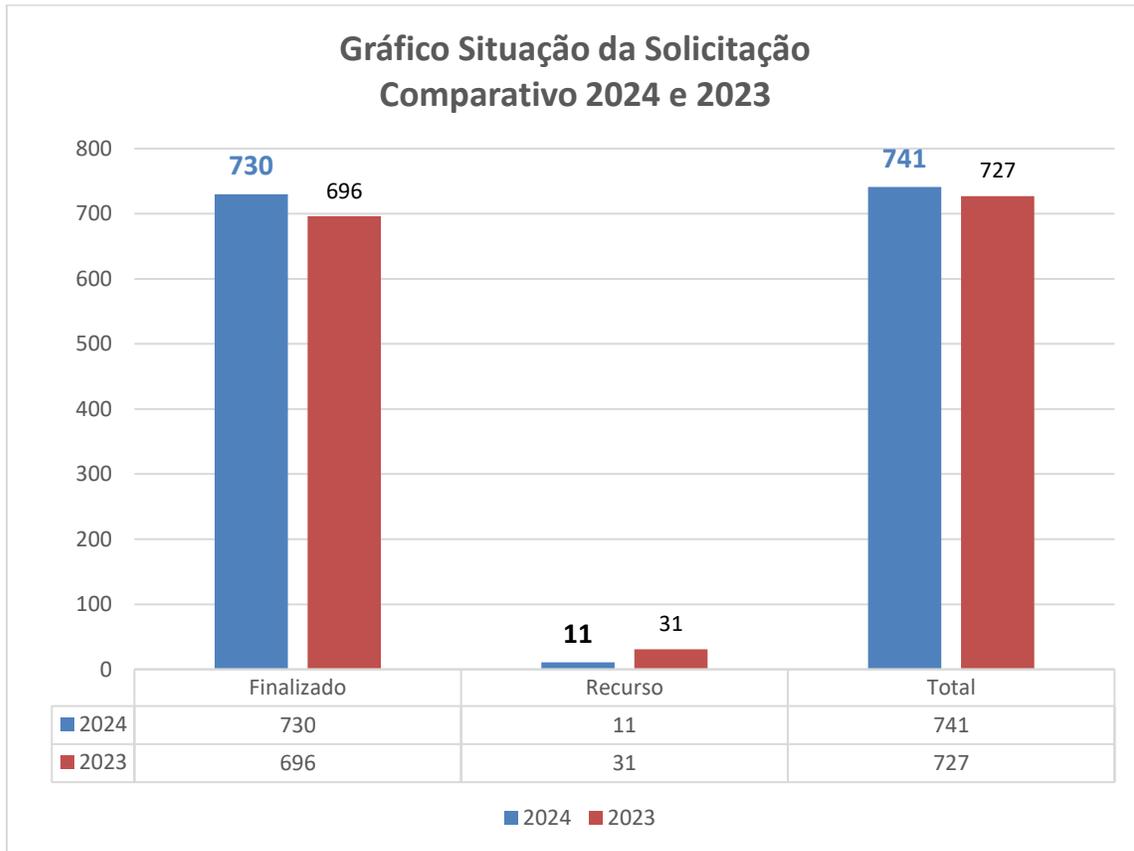


Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação



Vale destacar que, **os Recursos representam 1,49% do total das solicitações**. A maior parte das solicitações (**730**) foram respondidas no prazo previsto, o que equivale a **98,51% do total das solicitações no período de janeiro a dezembro de 2024**.

Em comparação ao ano anterior, de 2023, temos o seguinte panorama:



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação

Evidencia-se **um aumento de 14(quatorze) solicitações em 2024 com relação a 2023**, o que equivale a **um crescimento de 1,92% no quantitativo das demandas**.



Em 2024, observa-se **também um incremento nas solicitações finalizadas de + 4,88% em relação a 2023**. Constatase também **uma queda no número de solicitações com recursos em relação ao ano anterior, o que resultou em uma variação de - 64,51% .**

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 atender ao pedido.

O quadro a seguir apresenta a classificação das solicitações de informação do ano de 2024 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)	519	70,04%
Atendido (transparência passiva)	185	24,97%
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	16	2,16%
Não atendido (informação inexistente)	12	1,62%
Atendido (informação pessoal)	2	0,27%
Atendido parcialmente	2	0,27%
Não atendido (exige trabalho adicional)	2	0,27%
Não atendido (por se tratar de informação sigilosa)	3	0,4%
Total	741	100%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação

Observa-se uma predominância de atendimento às solicitações de informação da modalidade de **transparência ativa (70,04%) do total de demanda do período, correspondendo ainda a uma diferença de 334 solicitações a mais do que as de transparência passiva.**



O total das solicitações não atendidas (em número de 33) equivalem a 4,45% e as atendidas parcialmente (em número de 2) respondem por 0,27% do total das solicitações de 2024.

No total, evidencia-se, portanto, um percentual de **95,55% de solicitações atendidas, em contrapartida de 0,27% atendidas parcialmente e de 4,18% não atendida.**

A seguir, consta um quadro comparativo de Classificação das Respostas das solicitações das informações do ano de 2024 em relação ao ano de 2023, para uma melhor análise quantitativa das variações entre os dois períodos.

Classificação da Resposta	Qtd 2023.	Qtde 2024.	Diferença de Quantidade	Variação(%)
Atendido (transparência ativa)	444	519	+75	+ 16,89%
Atendido (transparência passiva)	217	185	-32	-14,74%
Sem classificação	31	0	-31	-100%
Sistema legado	0	0	0	0%
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	16	16	0	0%
Não atendido (informação inexistente)	10	12	-2	+1,2%
Atendido (informação pessoal)	1	2	+1	+200%
Atendido parcialmente	6	2	-4	-66,66%
Não atendido (exige trabalho adicional)	0	2	+2	-
Não atendido (competência outros poderes)	1	0	-1	0%
Não atendido por se tratar de informação sigilosa	1	3	+2	+300%
Total	727	741	+14	+1,92%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação



Analisando o quantitativo de informações atendidas, conforme percentuais apresentados na tabela, observa-se que em 2024 , **as solicitações atendidas em transparência ativa, representaram 70,04% e as atendidas em transparência passiva totalizaram 24,97%.**

Dessa forma, comparando-se essas variações em relação ao ano anterior ao da análise, constata-se que em 2024 houve um aumento na quantidade de **solicitações de transparência ativa (+ 75)**, enquanto ocorreu **uma diminuição no número de solicitações de transparência passiva (- 32)** em relação a 2023.

Em termos percentuais, **observa-se maior taxa de crescimento nos grupos de atendimentos (informação pessoal) e não atendimentos (informação sigilosa) , com uma variação de +200% e +300%, respectivamente.**

As informações com atendimentos parcial foram as solicitações que apresentaram a maior queda, cerca de - 66,66%, em relação a 2023.

Em 2024, as respostas classificadas como **de transparência ativa cresceram em número mais 75 , o que corresponde a +16,89%** e as de **transparência passiva diminuíram em número (-185), gerando uma variação a menor de - 14,74% , quando comparadas com o ano de 2023.**

3.2 Assuntos mais demandados ou recorrentes

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

Assunto	Qtde.	%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	168	22,64%
CADASTRO DE EMPRESA	111	14,96%
SERVIÇO DE MERCADORIA EM TRÂNSITO	72	9,70%
FINANÇAS PÚBLICAS	66	8,89%



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



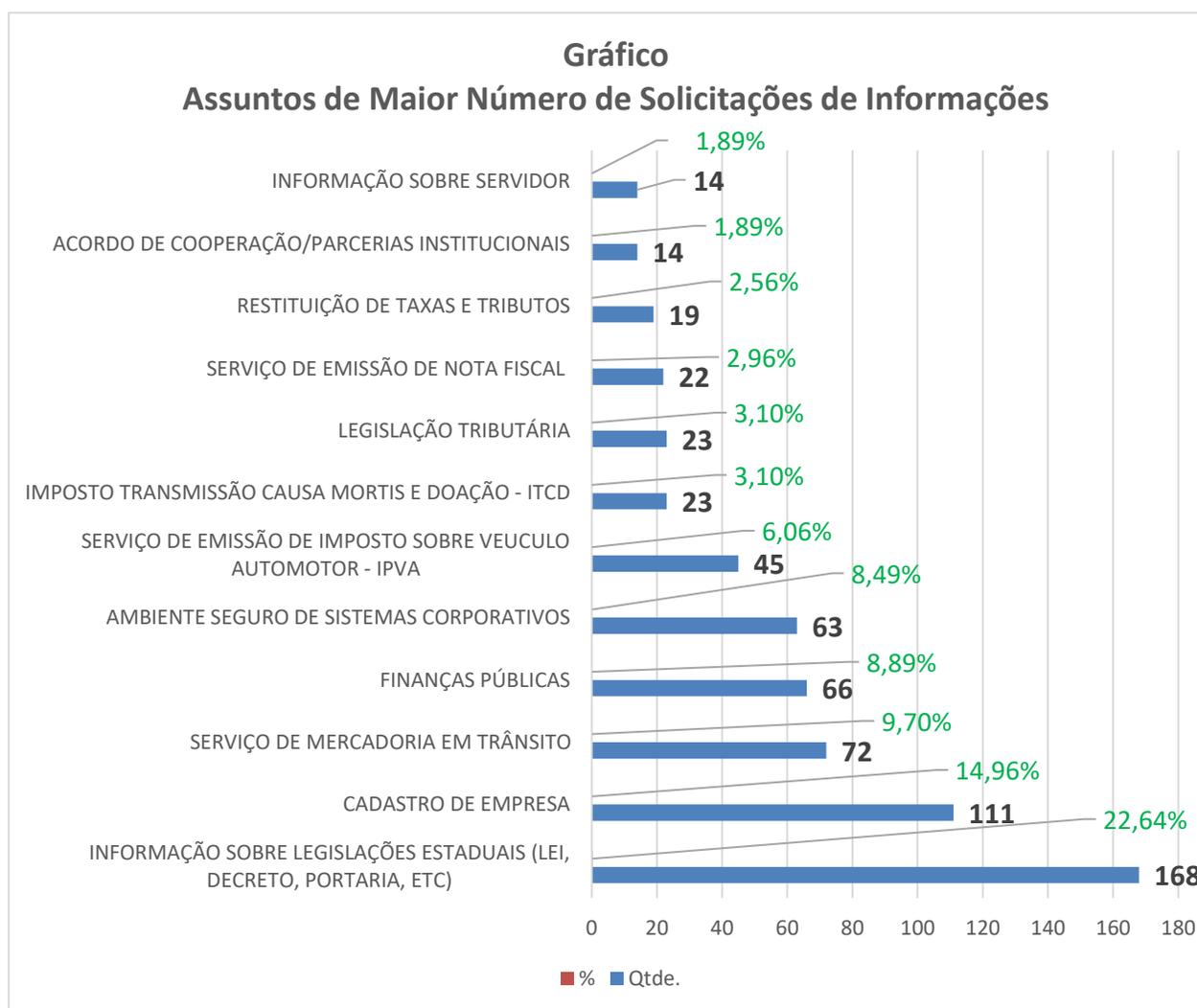
AMBIENTE SEGURO DE SISTEMAS CORPORATIVOS	63	8,49%
SERVIÇO DE EMISSÃO DE IMPOSTO SOBRE VEICULO AUTOMOTOR - IPVA	45	6,06%
IMPOSTO TRANSMISSÃO CAUSA MORTIS E DOAÇÃO - ITCD	23	3,10%
LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA	23	3,10%
SERVIÇO DE EMISSÃO DE NOTA FISCAL	22	2,96%
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	19	2,56%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	14	1,89%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	14	1,89%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	11	1,48%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	8	1,08%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS FISCAIS	8	1,08%
EMISSÃO DE DOCUMENTO DE ARRECADAÇÃO ESTADUAL- DAE	8	1,08%
EMISSÃO DE NOTA FISCAL	7	0,94%
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	7	0,94%
AUTO DE INFRAÇÃO	5	0,67%
SERVIÇO DE CADASTRO DE EMPRESA	5	0,67%
PROGRAMA SUA NOTA TEM VALOR	4	0,54%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	4	0,54%
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	4	0,54%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	3	0,40%
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	3	0,40%
CAMPANHA SUA NOTA VALE DINHEIRO	3	0,40%
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	2	0,27%
INFORMAÇÃO PROCESSO TRIBUTÁRIO	2	0,27%
CONTRATO DE LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA	2	0,27%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	2	0,27%
SALÁRIO DE SERVIDORES	2	0,27%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2	0,27%
AMBIENTE SEGURO DE SISTEMAS CORPORATIVOS	2	0,27%
CONVÊNIOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES	1	0,13%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1	0,13%
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	1	0,13%
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1	0,13%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1	0,13%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1	0,13%



CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	1	0,13%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE POSTOS FISCAIS E CEXATS	1	0,13%

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.



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações



Assunto	Qtde.	%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	168	22,64%
CADASTRO DE EMPRESA	111	14,96%
SERVIÇO DE MERCADORIA EM TRÂNSITO	72	9,70%
FINANÇAS PÚBLICAS	66	8,89%
AMBIENTE SEGURO DE SISTEMAS CORPORATIVOS	63	8,49%
SERVIÇO DE EMISSÃO DE IMPOSTO SOBRE VEICULO AUTOMOTOR - IPVA	45	6,06%
IMPOSTO TRANSMISSÃO CAUSA MORTIS E DOAÇÃO - ITCD	23	3,10%
LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA	23	3,10%
SERVIÇO DE EMISSÃO DE NOTA FISCAL	22	2,96%
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	19	2,56%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	14	1,89%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	14	1,89%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação

Os 12 (doze) processos em maior número respondem por 86, 24% das solicitações de informações registradas em 2024. Desse grupo, constata-se que os processos Informação sobre Legislações , Cadastro de Empresas , Serviços de Mercadorias em Trânsito e Finanças públicas correspondem juntos a 56,19% 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 2023, os assuntos Cadastro e Legislação Tributária ocuparam a primeira e segunda opção, respectivamente. Observa-se, portanto, uma inversão na primeira e segunda posição desses assuntos, tendo em 2024 as informações sobre Legislação Tributária, como a mais registrada, seguida do assunto Cadastro.



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, instagan, de forma presencial, whatsapp e outros meios relacionados no quadro abaixo.

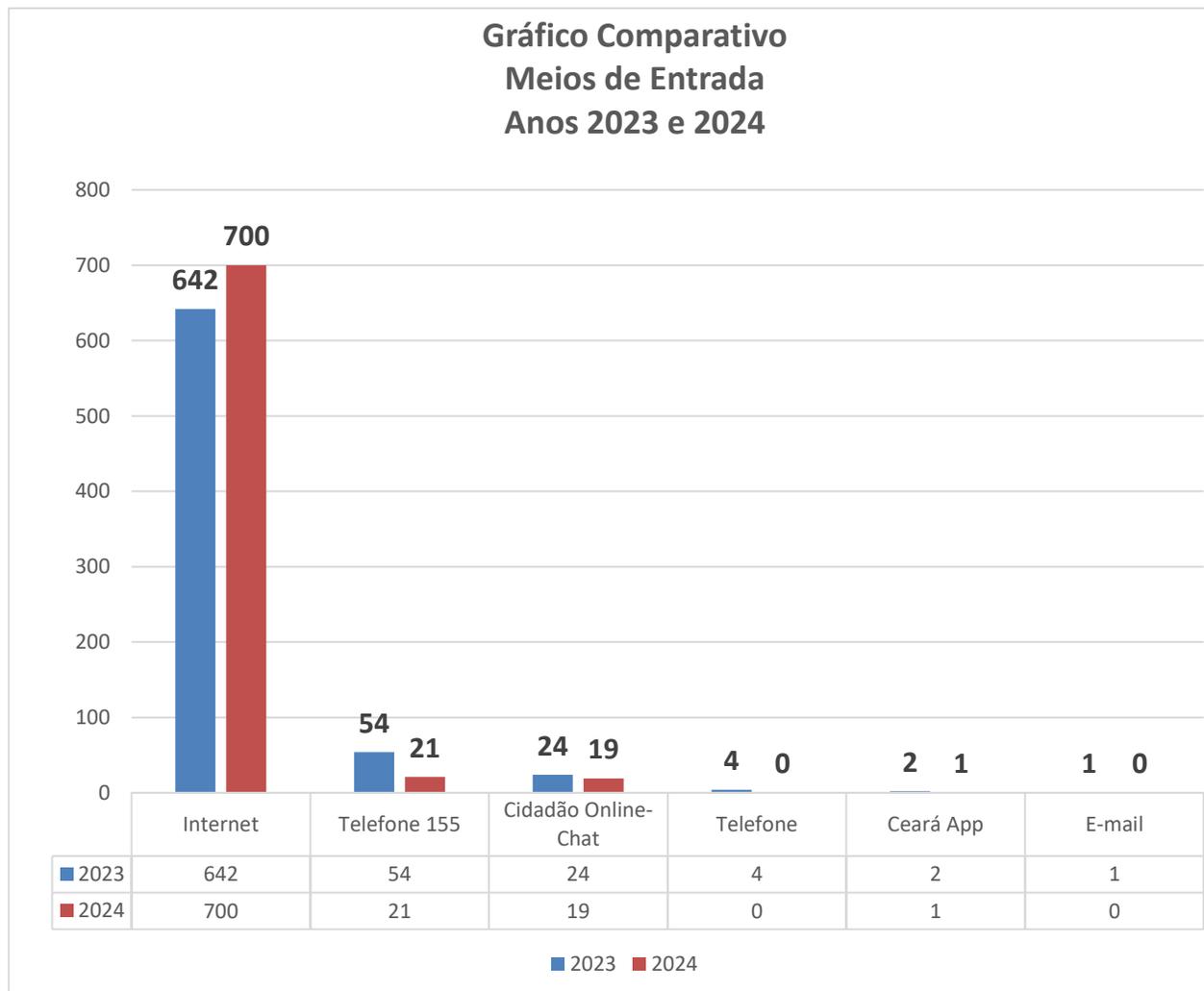
Relatório por Meio de Entrada	QTDE	%
Telefone 155	21	2,83%
Cidadão on-line - Chat	19	2,56%
Cidadão on-line - Telegram	0	0,00%
Telefone	0	0,00%
Internet	700	94,47%
Presencial	0	0,00%
E-mail	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Carta	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Twitter	0	0,00%
Ceará App	1	0,13%
Whatsapp	0	0,00%
Google Ferramentas	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0,00%
Total	741	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 2024, apresentando um total de **700 registros**, que corresponde a **94,47% 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 2023 e 2024:



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informação



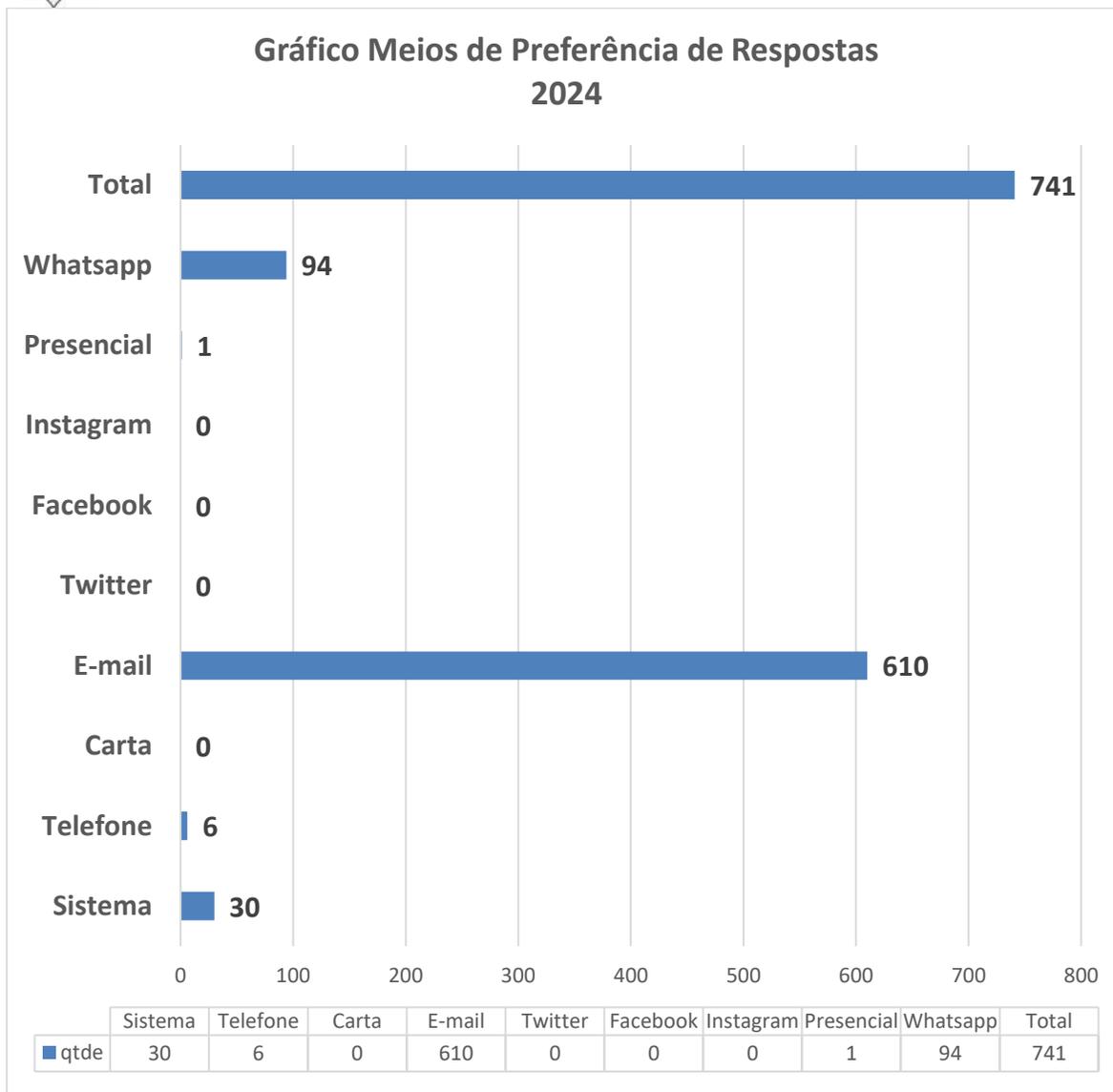
O Gráfico demonstra que os Meios de Entrada Mais utilizados em 2024 são os mesmos de 2023, sendo estes: Internet, Telefone 155, Cidadão Online Chat, Telefone, Ceará App e E-mail. Em 2024, os canais Telefone 155, Cidadão Online Chat , Telefone, Ceará App e E-mail apresentaram uma redução e somente a Internet apresentou um crescimento quantitativo (58 dmandas) em relação a 2023, apresentando um aumento de 9,03% em relação a 2023..

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 (%)
Sistema	30	4,05%
Telefone	6	0,81%
Carta	0	0%
E-mail	610	82,32%
Twitter	0	0%
Facebook	0	0%
Instagram	0	0%
Presencial	1	0,13%
Whatsapp	94	12,69%
Total	741	100%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

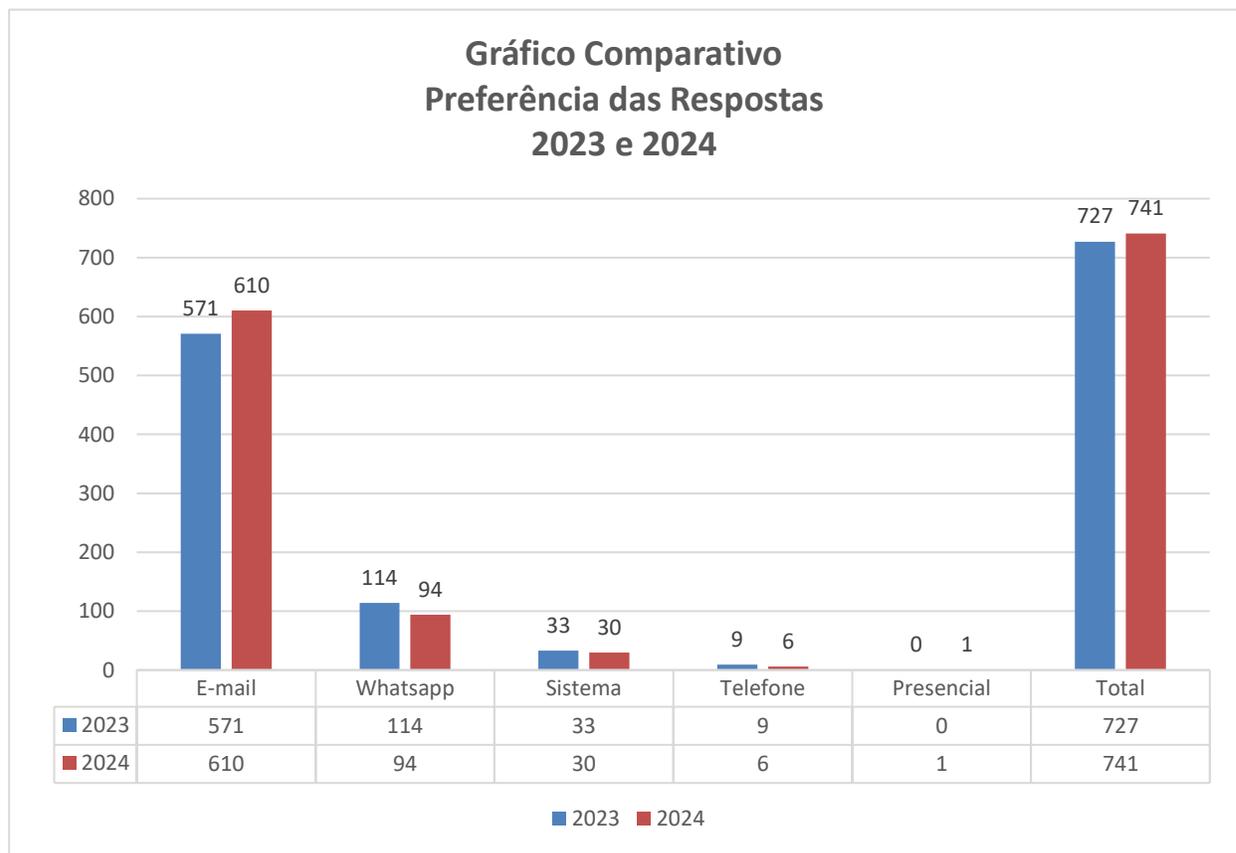


Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

Nas solicitações respondidas em 2024 o e-mail foi o meio de preferência de resposta com 610 registros, correspondendo a 82,32%, seguido pelo canal Whatsapp com 12,69% , comparados ao total de todos os canais. A procura por meio de telefone e atendimento presencial foram os que apresentaram o menor índice de preferência das respostas, sendo de 0,81% e 0,13% , respectivamente.



O Gráfico a seguir apresenta um comparativo os Canais de Preferências de Respostas entre os anos de 2023 e 2024,



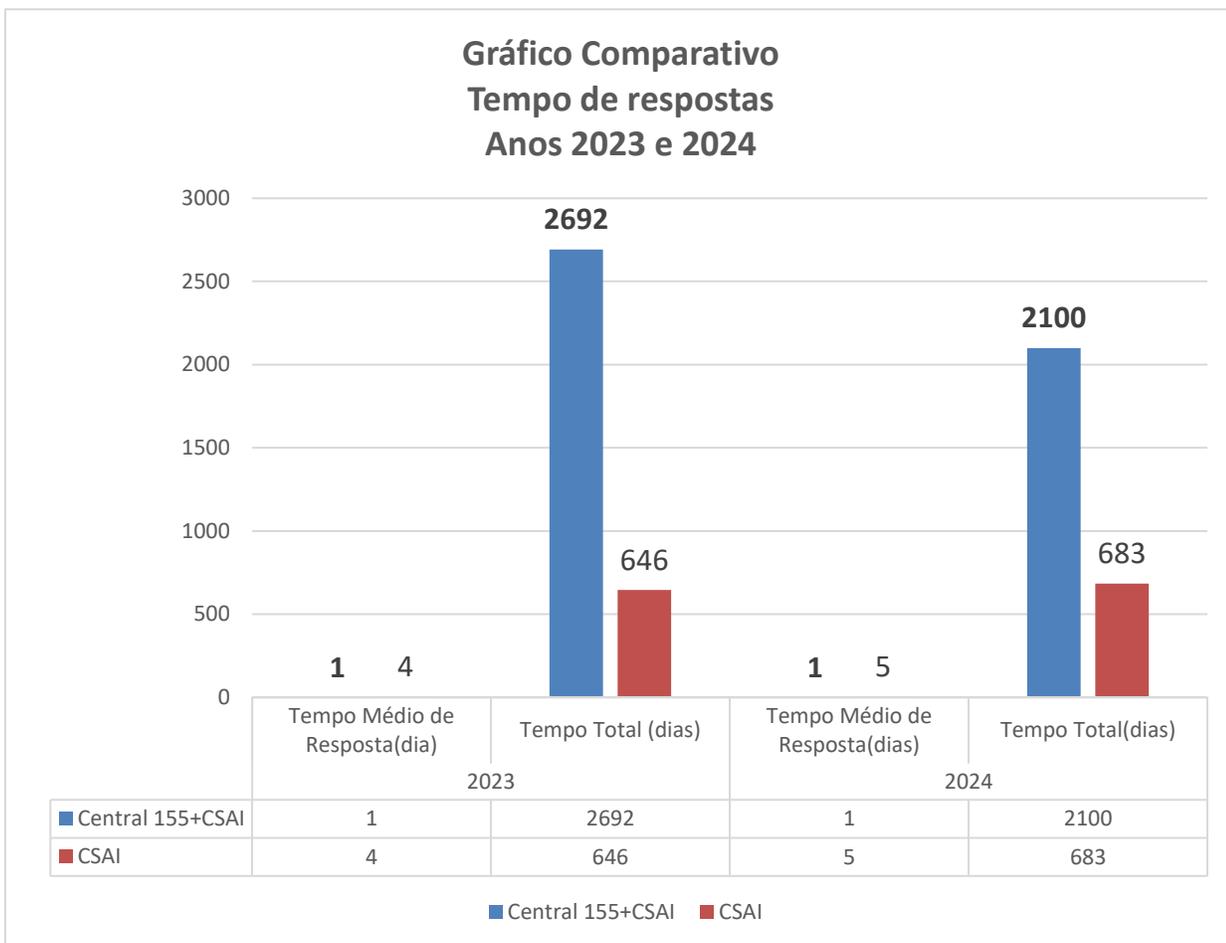
Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

Em 2024, o índice de Preferência das respostas cresceu em relação ao E-mail, em número de 39, tendo um acréscimo de 6,8% em termos percentuais comparado ao ano anterior. No entanto, houve uma diminuição em todos os outros canais, apresentando uma queda mais acentuada no canal Whatsapp, com uma variação de - 17,54% no período em relação a 2023.



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



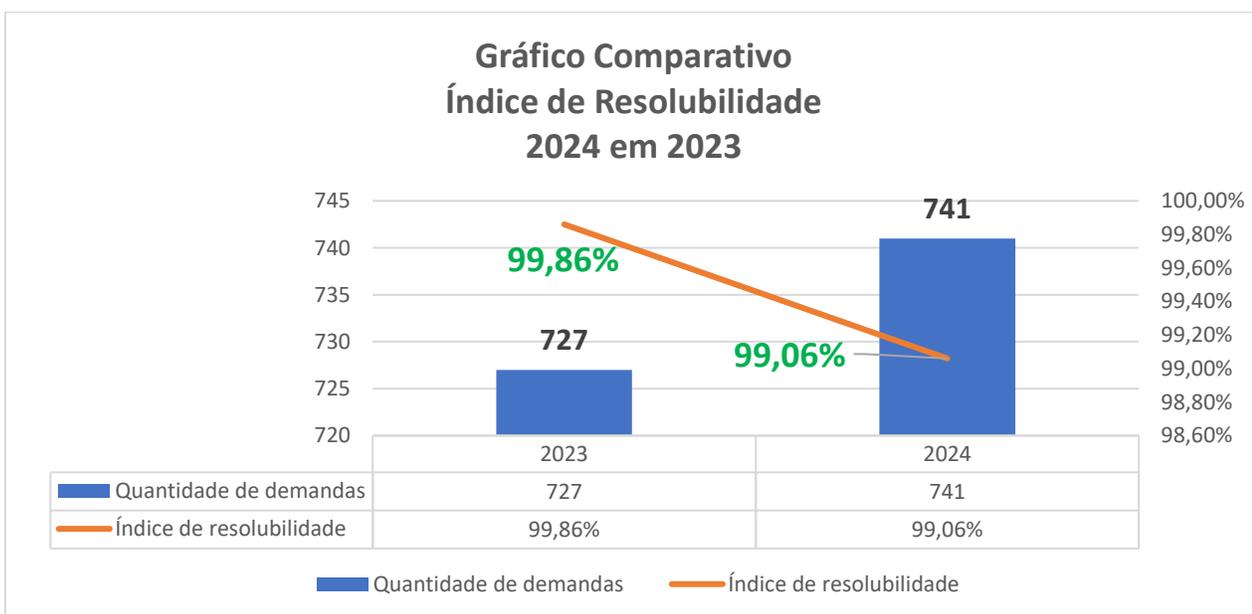
3.6 Tempo médio de resposta

No ano de 2024, 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 um aumento quantitativo de **592 dias no tempo total das respostas às solicitações no ano de 2024, que representou um acréscimo de 28,19% quando comparado ao ano de 2023**.

Em relação ao tempo médio de resposta **na Central 155, não houve nenhuma mudança, permanecendo o mesmo de 2023**. A Central 155 é um canal de atendimento telefônico, com ligação gratuita. Já com relação ao **CSAI SEFAZ, observa-se uma aumento de 25% passando de uma média de 4 para 5 dias**.

A seguir no gráfico comparativo, apresentamos o **Índice de Resolubilidade do atendimento às solicitações registradas em 2024**, que atingiu o percentual de **99,06%**



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações



Constata-se, portanto, que houve **um incremento na quantidade de solicitações (+14)**, como também verifica-se **uma diminuição de – 0.8% no Índice de Resolubilidade de 2024 em relação a 2023.**

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

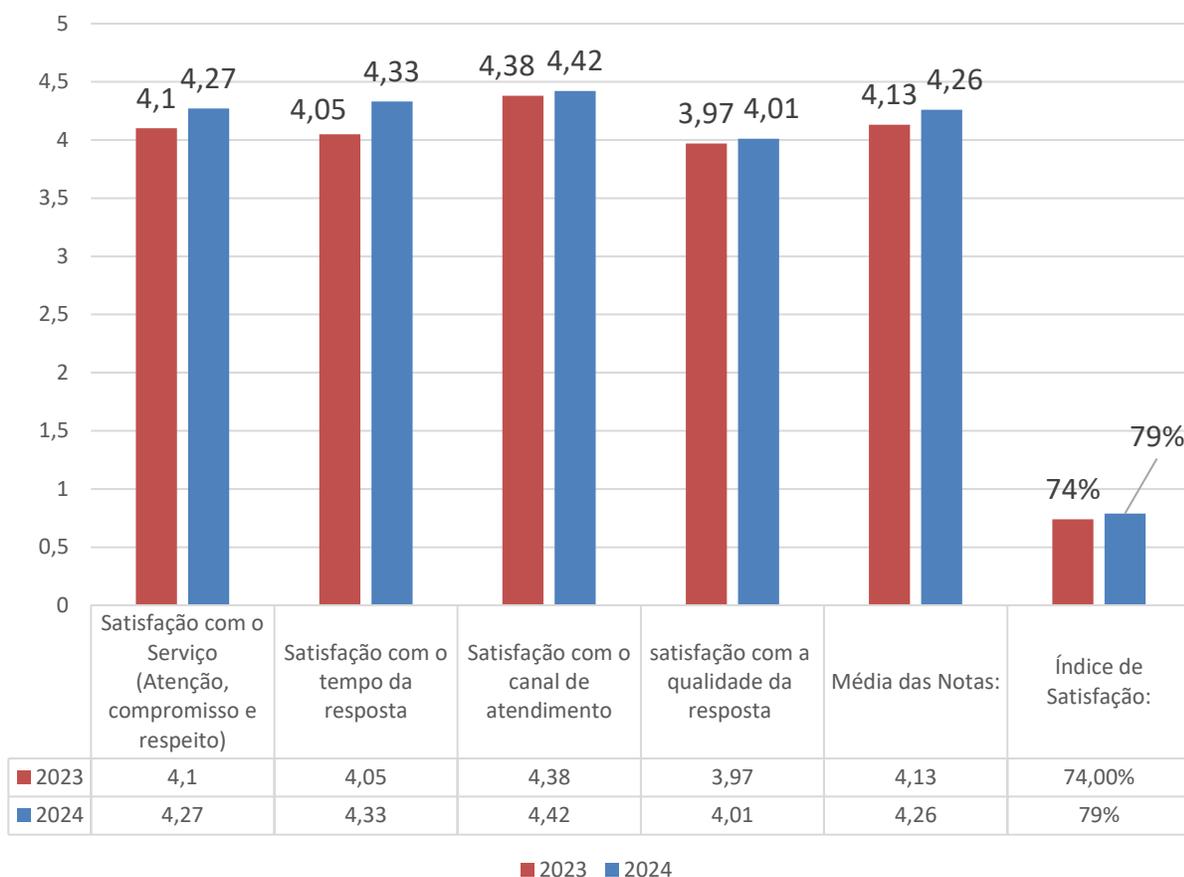
O quadro a seguir aponta para um índice de satisfação igual a 79% em 2024.

Índice Geral de Satisfação	2023	2024
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	4,27
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,05	4,33
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	4,42
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	4,01
Média das Notas:	4,13	4,26
Índice de Satisfação:	74,%	79%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações



**Gráfico Comparativo
Índice de satisfação
2023 e 2024**



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

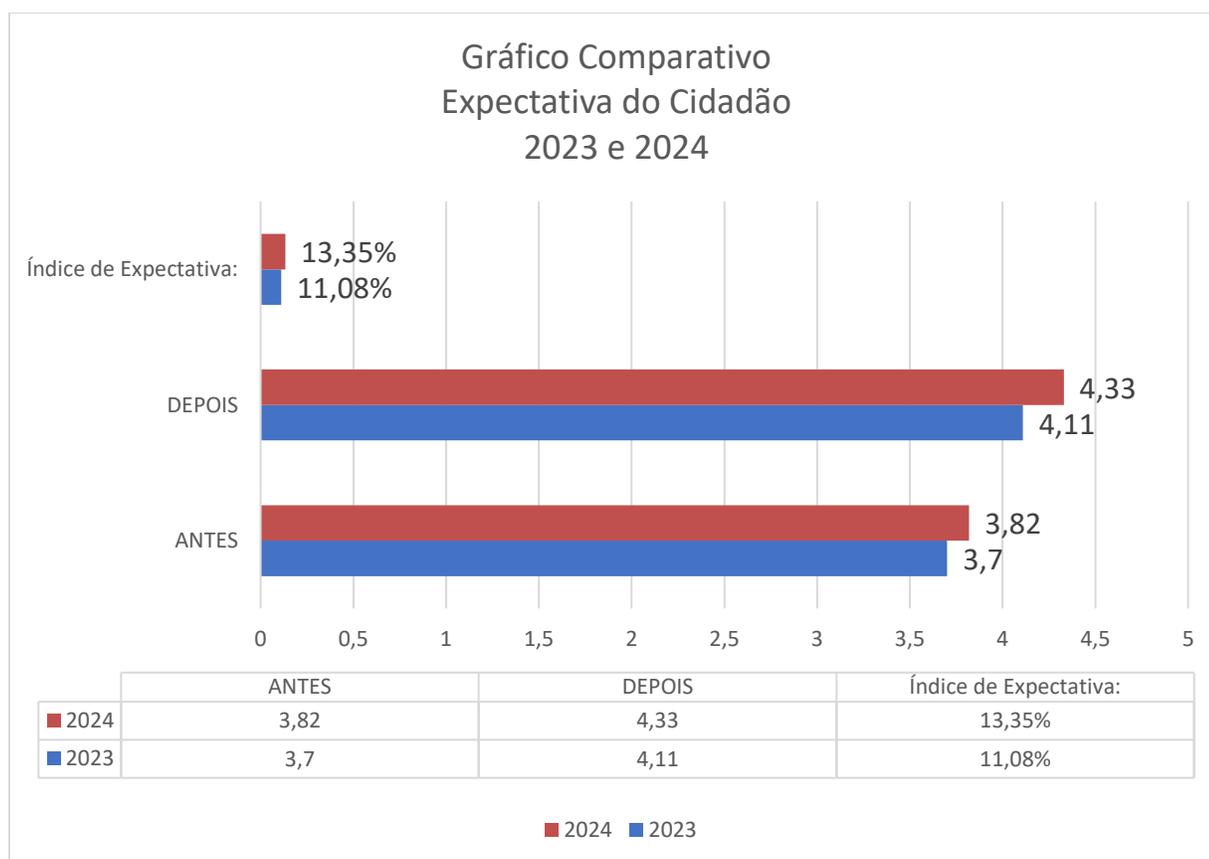
Comparativamente, houve um **aumento no índice de Satisfação do ano de 2024 (79%) em relação ao ano de 2023 (74%), o que implica uma variação de + 6,75%**. Percebe-se também que houve que **houve acréscimo em todos os critérios de avaliação (tratamento no atendimento, tempo de resposta, canal de comunicação, qualidade de respostas), o que em uma variação na média das notas de + 3,14% em relação ao ano anterior.**



Assim, em 2024, a satisfação com o atendimento alcançou uma média de 4,33; superior à média de 4,11 em 2023.

Expectativa do Cidadão	2023	2024
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,70	3,82
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,11	4,33
Índice de Expectativa:	11,08%	13,35%

Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações



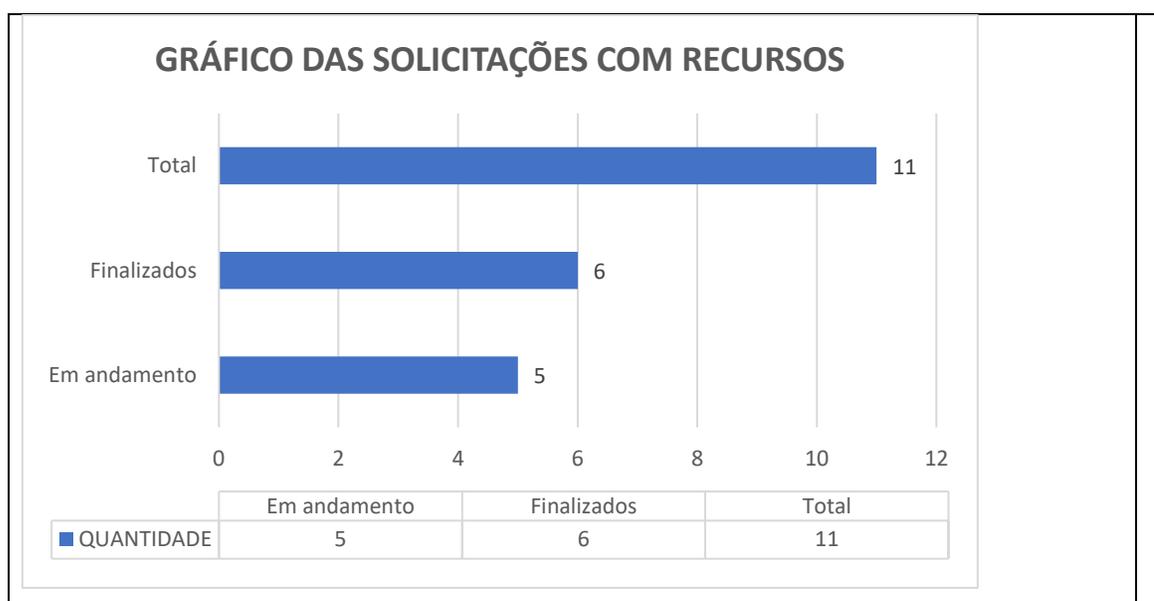
Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações



Verifica-se que tanto no ano de 2023, como em 2024, a expectativa do cidadão com a qualidade do serviço de informação aumentou após a prestação do serviço. **Em 2024**, por exemplo, **antes** de realizar a manifestação, a média da expectativa do cidadão era de 3,82 e depois da sua realização, o serviço foi avaliado em uma média de 4,33, o que demonstra que o cidadão recebeu uma prestação de serviço acima de suas expectativas, superada em 13,35%.

3.8 Solicitações de informações que demandaram recursos

A partir do quadro demonstrativo, observa-se que no ano em análise, 11 (onze) informações tiveram demanda de recursos, sendo que 6 (seis) estão finalizadas, que equivale a 54,54% do total e 5 (cinco) em andamento, correspondendo 45,46%.



Fonte: Ceará Transparente / Sistema de Informações

As solicitações com recursos em andamento correspondem às solicitações de informações referentes a assuntos diversos, tais como: IPVA, Processos de baixa cadastral, atividades comerciais e avaliação de desempenho do servidor. Já os recursos finalizados foram todos de natureza funcional, demandados por um único servidor.



Destaca-se ainda, que as 11 (onze) solicitações que demandaram recursos, representam 1,48% do total das 741 solicitações informações registradas no período.

Em relação ao ano anterior, **houve uma diminuição no número de recursos em – 64,51%, uma vez que em 2023 totalizavam 31(trinta e um) recursos, enquanto que em 2024 esse número cai para 11 (onze) .**

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.



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



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 implantação 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 no site da SEFAZ-CE, no Portal de Serviços.

3- Ampliação dos canais de atendimento presencial e videoconferência para atendimento às solicitações de informação.

4- 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.

5- Agilidade no fluxo do atendimento às demandas do Sistema de Informação ao cidadão – SIC.

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 2024, não foram classificadas novas informações como sigilosas e não houve desclassificação.



08- Considerações Finais

O Comitê Setorial de Acesso à Informação- CSAI SEFAZ desenvolveu ações que contribuíram para a consolidação da política da transparência pública, evidenciada nos tópicos abordados neste Relatório de Gestão da Transparência 2024.

Dentre os pontos relevantes deste documento, ressaltam-se:

1. No total, foram contabilizadas 741 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 às solicitações que tratam de Informações Sobre Legislação, (168 demandas), o Cadastro de Empresas (111 demandas), seguidos pelos relacionados a Serviços de Mercadoria em Trânsito (72 demandas).
3. A internet foi o meio mais utilizado pelo cidadão para solicitar à informação que não localizou no sítio da Sefaz-Ce, com 700 registros, representando 94,47% do total de 741 demandas do período.
4. O meio de resposta às demandas de preferência dos cidadãos foi o e-mail, alcançando 610 do total de 741 demandas, o que equivale a 82,32% .
5. O índice de resolubilidade, que indica o atendimento das solicitações no prazo legal, atingiu o percentual significativo de 99,06%, 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 2024 o Índice de Satisfação foi igual a 79% (setenta por cento) e com uma média de notas de 4,26. Um resultado melhor do que no ano de 2023.



7. Destaca-se ainda, que em 2024, a expectativa do cidadão atingiu o índice de 13,35%, apresentando uma variação de crescimento de 20,24% em relação ao ano de 2023, que foi de 11,08%.

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.



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



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

Fortaleza, 18 de março de 2025.

Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI

Guilherme França Moraes
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

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

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

Daniela Sousa Gouveia
Coordenadora de Atendimento e Execução