



Relatório de Desempenho da LAI na SET RN – 2020

Equipe Técnica:

Coordenadoria de Integração Fisco-Contribuinte – COFIC

Mara Lúcia da Silva Bezerra

Daliane Santos da Silva Cardoso

Maria Helena da Silva Lima

Março de 2021

Sumário

1. Introdução	3
2. Pedidos de Acesso à Informação.....	3
2.1- Concentração de Pedidos por Assunto.....	5
2.2- Cumprimento de Prazos	7
2.3- Tempo Médio de Resposta	7
2.4- Resolutividade.....	8
2.5- Satisfação do Usuário.....	9
2.6-Recursos e Reclamações	10
2.7- Pedidos de Informação Relacionados à Covid-19.....	11
3. Transparência Ativa: Informações referentes à pandemia de Covid-19.....	11
4. Percepções da Gestão da LAI na SET RN.....	13
4.1 - Dificuldades Encontradas	13
4.2- Facilidades Apresentadas	13
4.3 – Sugestões para Melhorias.....	13
5. Conclusão	14

1. Introdução

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados da operacionalização, no ano de 2020, da Lei Federal nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação, e Lei Estadual nº 9.963/2015, na Secretaria de Estado da Tributação – SET RN, através do Sistema de Informação ao Cidadão (e-Sic RN), gerido em todo o Estado pela Controladoria Geral do Estado, Control RN, através da equipe técnica da LAI.

Serão enunciados os dados referentes aos pedidos de informação recebidos pela SET: sua quantidade, os assuntos mais demandados, cumprimento dos prazos regulamentares, resolutividade e satisfação do usuário, recursos e reclamações, pedidos de informações referentes à Covid-19, entre outros pontos relevantes na gestão e operacionalização do e-Sic no âmbito desta secretaria.

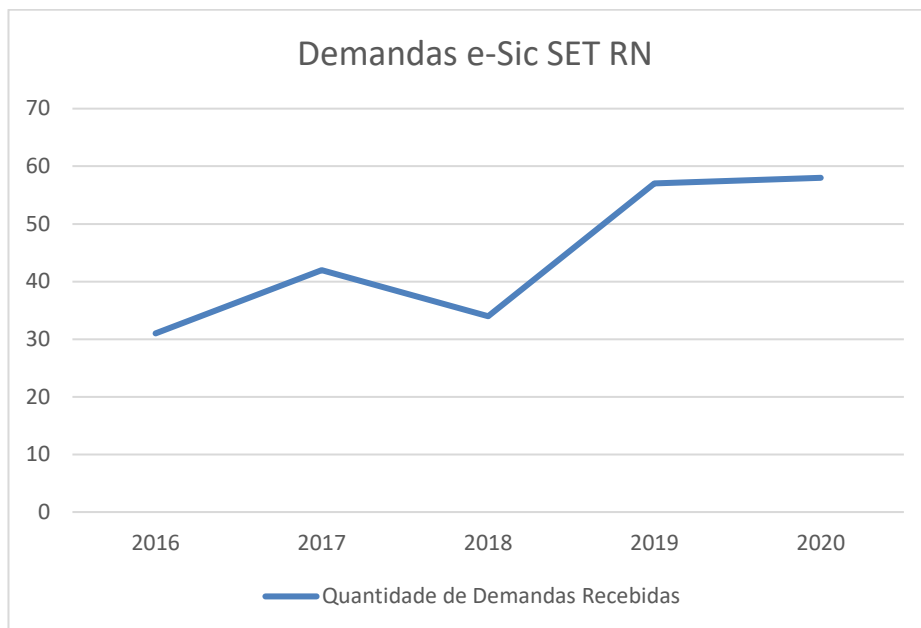
Em um ano atípico como o ora em análise, serão também abordadas informações afeitas à transparência ativa, como a publicação, no site da SET e no Portal da Transparência do RN, de dados econômicos e das medidas adotadas pela secretaria para minimizar os efeitos da pandemia de covid-19 no Estado do RN.

2. Pedidos de Acesso à Informação:

Em relação ao número de pedidos de acesso a informações recebidos pela Secretaria de Estado da Tributação, SET RN, verifica-se que houve significativo aumento nos últimos dois anos (2019 e 2020), comparativamente aos anos anteriores (2016 a 2018). Em 2020 foram 58 demandas recebidas através do e-Sic, Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão, uma quantidade **70% maior do que em 2018**, em que foram recebidas 34 solicitações, o que pode se justificar pelo aprimoramento e maior divulgação dos instrumentos de transparência à disposição da sociedade, que a cada dia está mais consciente do seu papel no exercício do controle social e na fiscalização das políticas e serviços públicos.

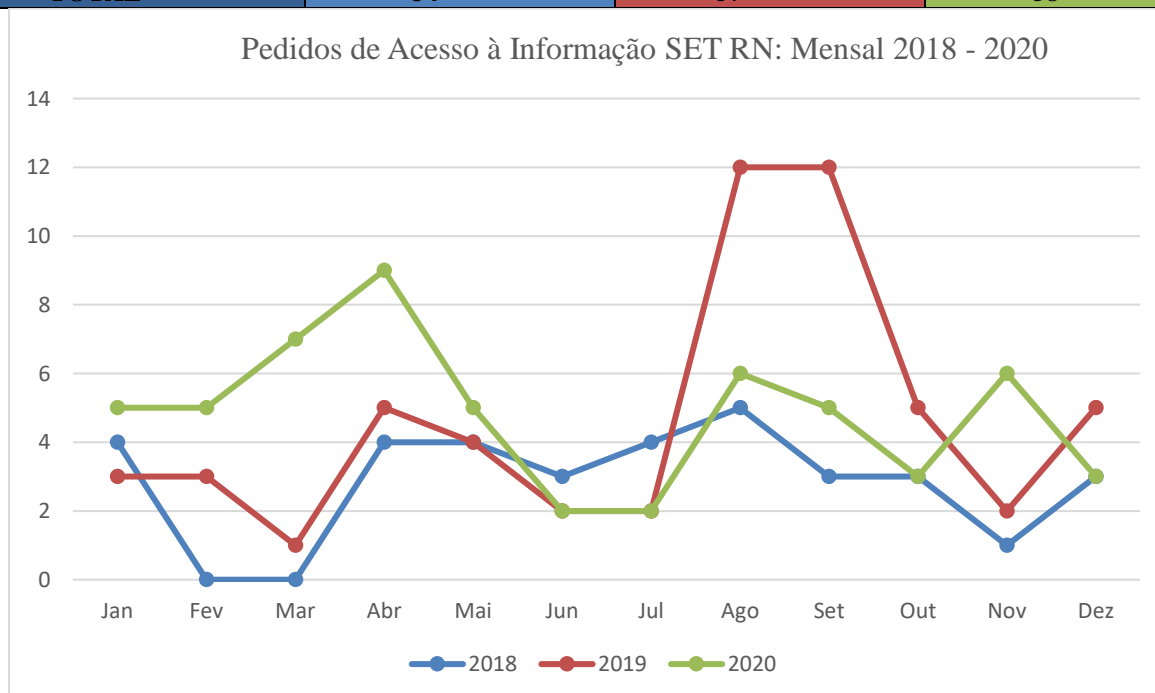
Demandas e-SIC SET RN

Ano	Quantidade
2016	31
2017	42
2018	34
2019	57
2020	58



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO: MENSAL 2018 – 2019

Mês	2018	2019	2020
Janeiro	04	03	05
Fevereiro	00	03	05
Março	00	01	07
Abril	04	05	09
Mai	04	04	05
Junho	03	02	02
Julho	04	02	02
Agosto	05	12	06
Setembro	03	12	05
Outubro	03	05	03
Novembro	01	02	06
Dezembro	03	05	03
TOTAL	34	57	58



Observando-se a distribuição do recebimento de demandas mês a mês, vê-se que enquanto em 2019 a maior concentração se apresentou entre os meses de agosto e setembro, em 2020 o período com maior número de solicitações foi os meses de março e abril, o que coincide com o início da pandemia de covid-19 e o consequente isolamento social, embora os pedidos recebidos nesta época não estejam diretamente relacionados aos efeitos do coronavírus.

2.1– Concentração de Pedidos por Assunto:

Em 2020, o maior número de pedidos de informações teve como motivo a **isenção do IPVA**, com 07 solicitações. Pode-se observar uma grande irresignação por parte dos requerentes a respeito do indeferimento do pedido de isenção do IPVA para PCDs, uma vez que os critérios para concessão do benefício sofreram modificações no fim de 2019, em virtude de alterações na legislação pertinente.

Para minimizar o problema, a COFIC e a SUCIVA emprenderam esforços para disponibilizar informações mais precisas e atualizadas no Portal do IPVA no site da SET, através do arquivo Orientações para Solicitação de Isenção do IPVA-RN, além da publicação e atualizações frequentes da FAQ (Perguntas Frequentes) da Isenção do IPVA.

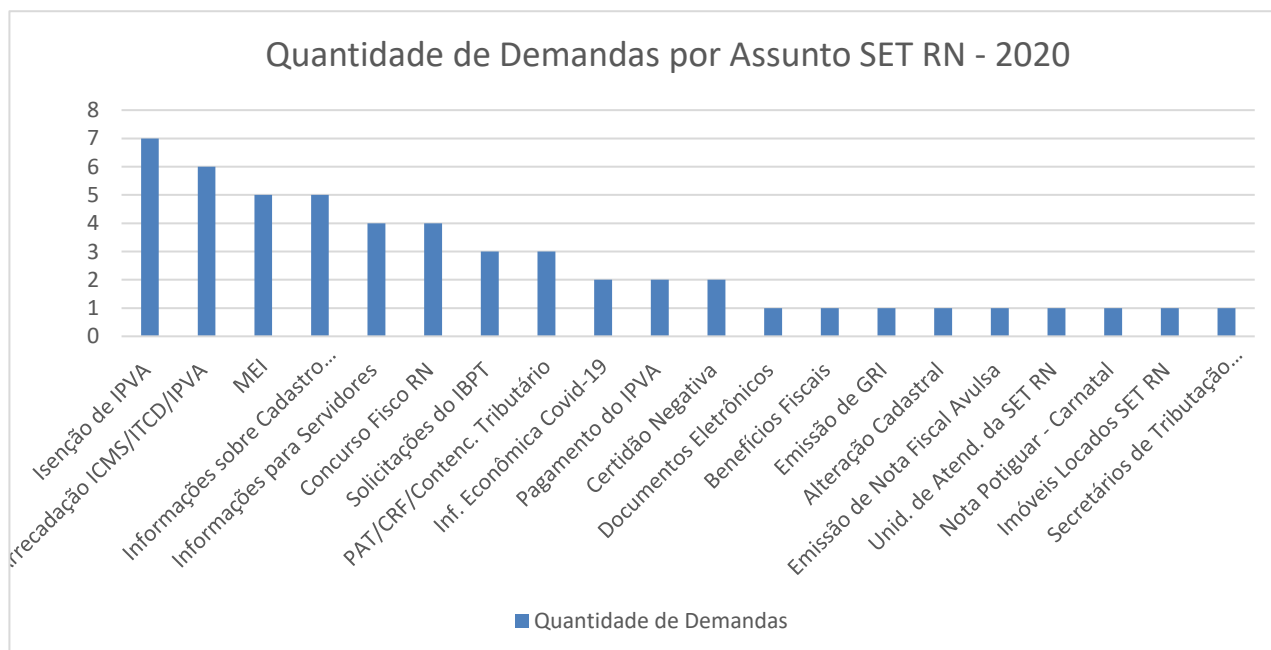
Outro assunto bastante demandado no período em tela foi o que se refere ao **MEI, Microempendedor Individual**, com 05 registros. O contribuinte do tipo MEI representa grande parte do universo de empresas cadastradas no Estado do RN, e por definição é o empreendedor pessoa física, contribuinte mais simples, sem assessoria contábil, e cuja complexidade da legislação que disciplina sua regularização fiscal/tributária intui a necessidade de maiores esclarecimentos para sua adequação às normas e procedimentos requeridos.

Nesse sentido, a COFIC e a SUCADI sistematizaram todas as informações pertinentes e disponibilizaram no Portal MEI no site da SET, no ar a partir de julho de 2020, como produto da Comissão de Reestruturação do Atendimento da SET RN.

Outros temas recorrentes nas demandas de pedidos de informação à Secretaria de Tributação são os comumente afeitos ao seu fim precípuo, como dados sobre a **arrecadação** realizada em impostos de competência estadual (ICMS, IPVA e ITCD), com 06 registros, e sobre a respectiva **legislação**, também com 06 solicitações.

Informações sobre **grupos econômicos** estabelecidos no Estado do RN também tiveram número significativo de requerimentos, em sua maioria negados por se tratar de informações que estão sob sigilo fiscal e legal.

ASSUNTO DEMANDADO	QUANTIDADE
Isenção de IPVA	07
Arrecadação	06
Legislação ICMS/IPVA/ITCD	06
MEI	05
Informações sobre Grupos de Contribuintes do RN	05
Informações para Servidores	04
Concurso Fisco RN	04
Solicitações do IBPT	03
PAT/CRF	03
Informações Econômicas relacionadas à Covid-19	02
Certidão Negativa	02
Pagamento do IPVA	02
Documentos Eletrônicos	01
Benefícios Fiscais	01
Emissão de GRI	01
Alteração Cadastral	01
Emissão de Nota Fiscal Avulsa	01
Unidades de Atendimento SET	01
Nota Potiguar – contrato Carnatal	01
Imóveis Locados pela SET	01
Secretários de Tributação 1995/2020	01
TOTAL	58

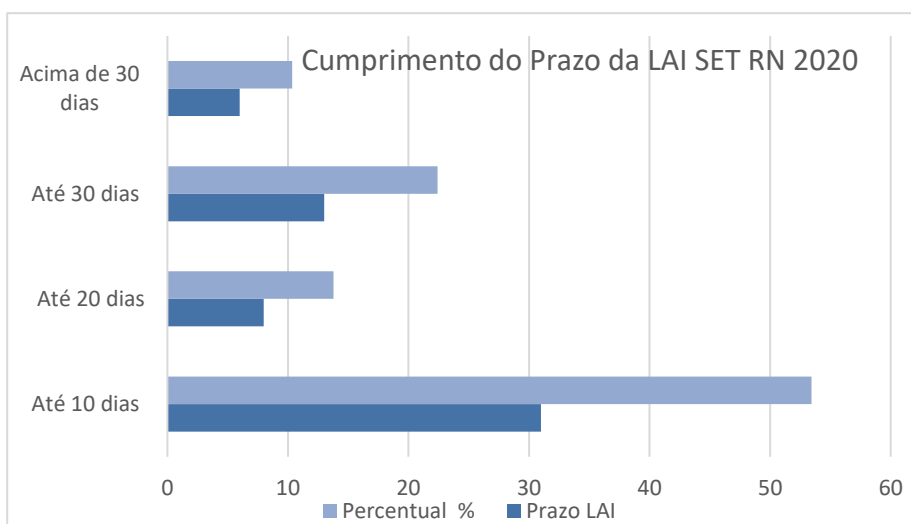


2.2- Cumprimento de Prazos:

A LAI, Lei de Acesso à Informação, estabelece um prazo de 20 (vinte) dias para resposta à demanda do cidadão, prazo que pode ser prorrogado por mais 10 dias mediante solicitação justificada. **Das 58 demandas recebidas pela SET RN em 2020, a quantidade de 31, ou seja, 53,44%, foi respondida em até 10 dias, metade do prazo previsto pela LAI.** Outras 8 solicitações foram resolvidas em até 20 dias, e 13 precisaram da prorrogação para serem atendidas. Por outro lado, observa-se que 6 demandas foram finalizadas acima do prazo de 30 dias, devido à complexidade de sua resposta.

Prazos de Resposta às Demandas SET RN - 2020

Até 10 dias	%	Até 20 dias	%	Até 30 dias	%	Acima 30 d	%	Total
31	53,44	8	13,79	13	22,41	6	10,34	58

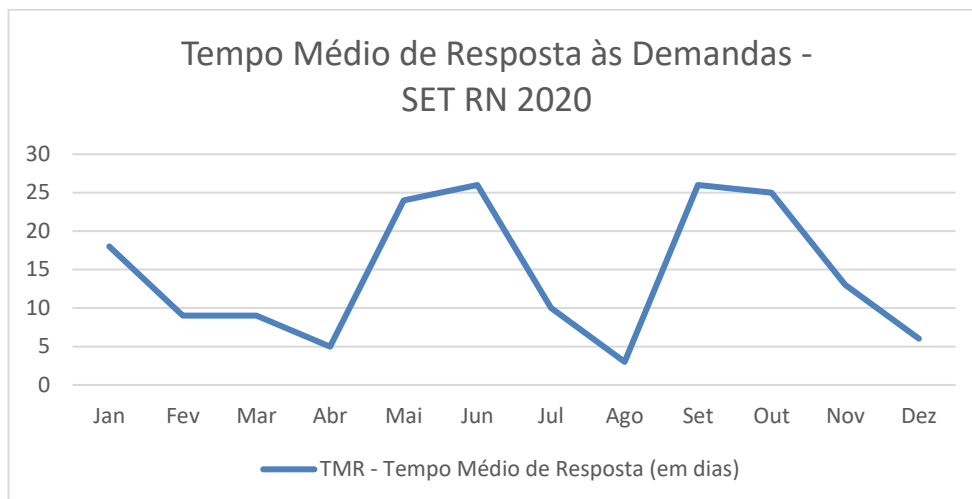


2.3- Tempo Médio de Resposta:

Quanto ao tempo médio de resposta (TMR) às demandas direcionadas pelo usuário/cidadão à SET RN, observamos que em todo o ano de 2020 se manteve dentro do prazo determinado pela LAI, até 30 dias (com a prorrogação), e em alguns meses como abril, agosto e dezembro, o TMR foi muito menor que o prazo estipulado, alcançando os excelentes marcadores de 5, 3 e 6 dias de Tempo Médio de Resposta, respectivamente.

TMR - Tempo Médio de Resposta Mensal 2020 – SET RN (em dias)

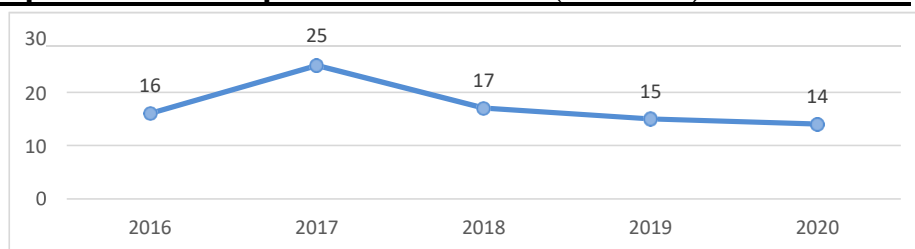
Mês	TMR	Mês	TMR	Mês	TMR
Jan	18	Mai	24	Set	26
Fev	9	Jun	26	Out	25
Mar	9	Jul	10	Nov	13
Abr	5	Ago	3	Dez	6



Em relação ao Tempo Médio de Resposta (TMR) anual, observamos que vem diminuindo gradualmente a partir de 2018, o que implica em melhora significativa no prazo de atendimento à solicitação do demandante.

SET RN - Tempo Médio de Resposta Anual – TMR (em dias) – 2016 a 2020

Ano	TMR (em dias)
2016	16
2017	25
2018	17
2019	15
2020	14



2.4- Resolutividade:

O conceito de resolutividade, para fins desse relatório, refere-se ao cumprimento dos prazos estabelecidos pela LAI, e são considerados três intervalos de tempo para análise do desempenho da SET RN neste índice:

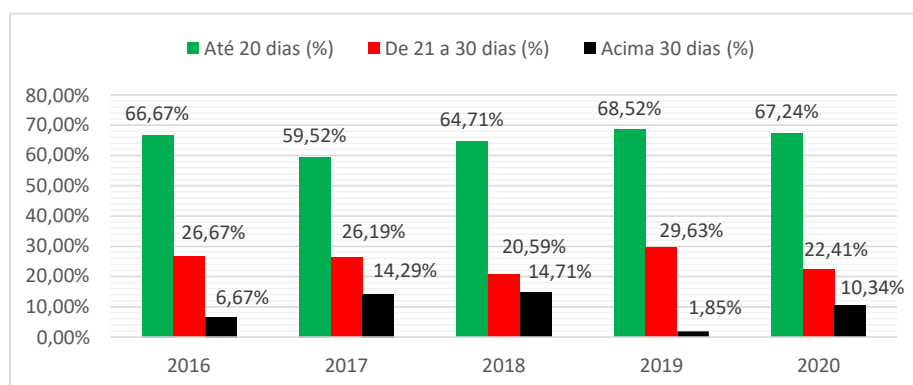
- **Intervalo 1:** Percentual de pedidos de informação respondidos em até 20 dias (prazo estabelecidos pela LAI);
- **Intervalo 2:** Percentual de pedidos de informação respondidos de 21 a 30 dias (prazo permitido de prorrogação – 10 dias);
- **Intervalo 3:** Percentual de pedidos de informação respondidos fora do prazo legal - estabelecido pela LAI (acima de 30 dias).

Como se observa nos gráficos abaixo, o percentual de demandas resolvidas em até 20 dias, em 2020, apresentou pequena redução em comparação com o ano anterior, enquanto o percentual de demandas respondidas acima do prazo de 30 dias aumentou significativamente,

o que pode ser justificado pela alta complexidade desses pedidos de informação especificamente. Este indicador, no entanto, ainda permanece em percentuais menores dos que os observados em 2017 e 2018.

Indicador de Resolutividade Anual – IR – SET RN

Ano	Até 20 dias	%	De 21 a 30 dias	%	Acima de 30 dias	%	Total
2016	20	66,67%	8	26,67%	2	6,67%	30
2017	25	59,52%	11	26,19%	6	14,29%	42
2018	22	64,71%	7	20,59%	5	14,71%	34
2019	37	68,52%	16	29,63%	1	1,85%	54
2020	39	67,24%	13	22,41%	6	10,34%	58



2.5 - Satisfação do Usuário

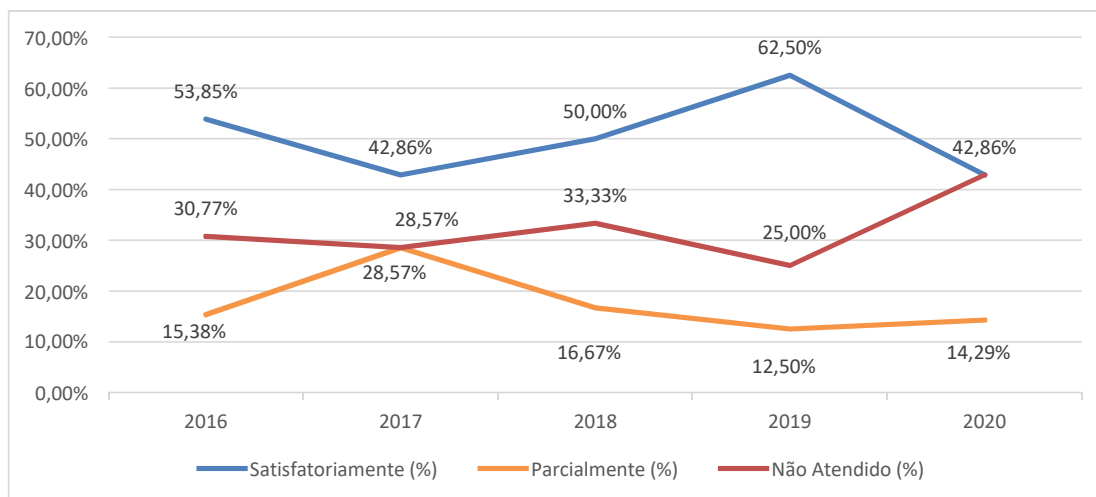
O sistema e-Sic RN, Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão, encaminha automaticamente em anexo a cada resposta enviada ao cidadão uma pesquisa de satisfação, onde de maneira opcional o requerente pode se manifestar sobre o atendimento ou não à sua solicitação, com a opção de registrar as seguintes respostas: satisfatoriamente atendido, parcialmente atendido, ou não atendido.

Em relação às demandas direcionadas à SET RN, de um total de 58 respondidas em 2020, apenas 7 usuários registraram seu nível de satisfação através da pesquisa, 3 dos quais se disseram atendidos satisfatoriamente em sua solicitação, e igualmente, 3 se manifestaram como não atendidos, um percentual de 42,86%.

Importante salientar que alguns pedidos de informação formulados à SET não podem ser atendidos por se tratarem de dados protegidos pela legislação através do sigilo fiscal ou funcional, o que pode impactar negativamente na percepção de satisfação do demandante.

- Indicador de Satisfação do Usuário e-SIC RN – SET RN

Ano	Total Respostas	Atendido Satisfatoriamente	%	Atendido Parcialmente	%	Não Atendido	%
2016	13	7	53,85%	2	15,38%	4	30,77%
2017	14	6	42,86%	4	28,57%	4	28,57%
2018	6	3	50,00%	1	16,67%	2	33,33%
2019	8	5	62,50%	1	12,50%	2	25,00%
2020	7	3	42,86%	1	14,29%	3	42,86%



2.6 - Recursos e Reclamações:

Conforme definição da Control RN em seu Relatório de Gestão LAI RN 2020 (link nas referências), “o recurso é um instrumento utilizado pelo cidadão quando o mesmo entende que o órgão ou entidade ao qual dirigiu seu pedido de informação, não concedeu a informação solicitada ou não forneceu o motivo para negar a informação.”

Já em relação à reclamação, segundo a mesma fonte, tem-se que “é utilizada caso o cidadão esteja insatisfeito com a resposta obtida, ou a solicitação tenha sido indeferida, ou já tenha passado 30 (trinta) dias do seu pedido de informação sem que tenha recebido a resposta.”

Em que pese o significativo número de solicitações recebidas pela SET nos cinco anos de operacionalização da LAI no RN, tanto o recurso quanto a reclamação tem sido pouco utilizados pelos demandantes, o que pode significar, em linhas gerais, a satisfação com as respostas obtidas em primeira manifestação.

ANO	MANIFESTAÇÕES	RECURSOS	RECLAMAÇÕES
2016	31	0	0
2017	42	0	1
2018	34	2	0
2019	57	1	0
2020	58	2	0

2.7 – Pedidos de Informação Relacionados à Covid-19:

Dos 58 pedidos de informação recebidos pela Secretaria de Estado da Tributação do RN em 2020, 02 (dois) tinham relação direta com a pandemia de covid-19, e tratavam sobre os seus efeitos na economia do Estado.

Ambos foram respondidos dentro do prazo legal estabelecido pela LAI, e tiveram como base o Boletim de Atividades Econômicas da SET RN, que nas palavras do secretário Carlos Eduardo Xavier, é *“um informativo divulgado periodicamente que permite que se monitore os indicadores de retração ou aquecimento da nossa economia, além de dar ainda mais transparência aos números que a equipe de auditores e técnicos da SET processa diariamente para a sociedade. Um importante instrumento para medir a situação do Estado diante desse cenário gerado pela pandemia.”*, conforme citação no link a seguir: http://www.set.rn.gov.br/content/aplicacao/set_v2/noticias/enviados/detalhe.asp?sTipoNoticia=&nCodigoNoticia=4531.

3 – Transparência Ativa: Informações Referentes à Pandemia de Covid-19

Enquanto na transparência passiva as demandas são atendidas conforme solicitação da sociedade, a **transparência ativa “é o princípio que exige de órgãos e entidades públicas a divulgação de informações de interesse geral, independentemente de terem sido solicitadas.”**, conforme definição do Senado Federal.

Nesse sentido, o Boletim de Atividades Econômicas desenvolvido pela Secretaria de Estado da Tributação RN (link abaixo) tem como objetivo apresentar à sociedade o impacto da pandemia de Covid-19 no contexto econômico estadual, a partir da análise das operações informadas pelos contribuintes do RN, com publicação a princípio semanal, e a

partir de julho/2020, mensal, no site da SET, ampla divulgação na imprensa local, e desde a sua primeira edição, também publicado no Portal da Transparência do Estado do RN.

http://www.set.rn.gov.br/contentProducao/aplicacao/set_v2/principal/gerados/boletins-covid19.asp.

A disponibilização desse material **foi bastante significativa para que o Estado alcançasse a avaliação de alto nível de transparência Covid-19**, conforme citado no Relatório de Gestão da LAI 2020:

“Com a pandemia novas demandas surgiram ocasionadas por pressão da sociedade civil organizada, como as recomendações publicadas pelas ONGs Transparência Internacional (TI) e Open Knowledge BR (OKBR) que desenvolveram um ranking em que, a partir de itens de transparência dos dados Covid-19 publicados pelos estados e municípios, os classificavam em relação ao nível de transparência pública relacionados aos dados da Covid-19.

Esses rankings levavam em consideração dados da LAI e muitos outros. Como gestores e responsáveis pelo acompanhamento de grande parte desses dados, a equipe Transparência/LAI da CONTROL, muito contribuiu para que, em parceria com outros órgãos do Executivo Estadual, o Estado do RN viesse a ser classificado com alto nível de transparência Covid-19 perante essas duas instituições avaliativas.” (grifos nossos)

Da mesma maneira, contribuíram favoravelmente para o alcance e manutenção desses índices a publicação pela SET RN das medidas de estímulo econômico adotadas pelo Estado para combate aos efeitos da pandemia de covid-19, e as normas a elas relacionadas, nos documentos **“Medidas SET contra a Covid-19”**, em apresentação ilustrada, e **“Consolidação das Medidas Adotadas pela SET RN para Enfrentamento da Covid-19”** também disponibilizadas no Portal da Transparência do RN, nos links:

http://www.set.rn.gov.br/contentProducao/aplicacao/set_v2/principal/arquivos/consolidacao-medidas-SET.pdf.

http://www.set.rn.gov.br/contentProducao/aplicacao/set_v2/principal/arquivos/apresentacao-ilustrada-medidas-SET-enfrentamento-COVID-19.pdf.

4 – Percepções na Gestão da LAI na SET RN:

Com base na pesquisa aplicada pela equipe da LAI RN, da CONTROL, *“para melhor compreender os dados apresentados e subsidiar ações de correção e aperfeiçoamento na gestão e operacionalização da LAI RN”*, a equipe técnica da LAI na SET RN aponta a seguir as maiores dificuldades encontradas no dia a dia, no ano que findou, e algumas das principais facilidades na operacionalização do sistema e-Sic, que possibilitaram atender às demandas dos cidadãos, além de sugestões para melhorias na continuidade da prestação do serviço de acesso à informação para a sociedade.

4.1– Dificuldades Encontradas:

Na Secretaria de Estado da Tributação, como principais dificuldades encontradas na operacionalização do sistema, pode-se apontar a sobrecarga de alguns dos setores demandados e o alto grau de complexidade de pedidos de informação específicos, o que em alguns casos impediu o cumprimento do prazo estabelecido pela LAI para resposta à solicitação.

4.2– Facilidades Apresentadas:

Em relação às facilidades na operacionalização da LAI na SET em 2020 pode-se ressaltar: informações organizadas e de fácil acesso na instituição/nos setores; facilidade de comunicação entre os setores do órgão (intra-órgão); bom conhecimento da LAI por parte dos servidores detentores da informação; e alto compromisso/empenho dos gestores na resolutividade das demandas; entre outras.

4.3 – Sugestões para Melhorias:

Observa-se que grande parte dos pedidos de informações encaminhados à SET dizem respeito simplesmente à obtenção de um serviço pelo usuário, seja emissão de guias para recolhimento de impostos, de certidão negativa, ou de nota fiscal avulsa, entre outros. Assim, a intensificação da divulgação nas redes sociais da secretaria e no Portal da SET das formas e canais disponíveis para o acesso a tais prestações pode minimizar esse tipo de solicitação, que foge ao fim precípua do e-Sic.

Nesse viés, deve-se priorizar, nos mesmos meios, **a divulgação do e-Sic como ferramenta de acesso à informação pública de interesse geral** através de dados, documentos e relatórios em poder do órgão e ainda não disponibilizados de forma ativa, enfatizando-se o entendimento de que a *“Lei de Acesso à Informação é um importante mecanismo de cidadania que tem como objetivo dar transparência à utilização dos recursos*

públicos, estimular o controle social por parte da sociedade e servir como instrumento de combate à corrupção.”, conforme a citação de Márcia Fontes Xavier, no artigo Lei de Acesso à Informação (LAI), disponível no endereço <https://jus.com.br/artigos/45577/lei-de-acesso-a-informacao-lai>.

Em termos de gestão nacional da LAI, pela CGU, e estadual, pela CONTROL, seria interessante a publicação de **notas técnicas** explicando alguns pontos que geram dúvidas aos respondentes, nos setores demandados, como:

- **A correta contagem dos prazos:** se segue as regras da Lei de Processo Administrativo, com início do prazo no dia útil seguinte ao cadastro da solicitação, e fim do prazo também no 1º dia útil subsequente, quando cair em fim de semana ou feriado, e se necessário, a adequação do sistema e-Sic RN a essas determinações legais.
- **Os dispositivos legais que tratam do sigilo da identificação do requerente do pedido de informação,** que apesar de identificar-se no registro do protocolo de solicitação, deve ter os seus dados protegidos, **e a correta aplicação desse princípio em face do sigilo funcional e fiscal a que estão sujeitos os órgãos da Fazenda Pública,** como a Secretaria de Estado da Tributação. Esses institutos (sigilo fiscal e funcional) limitam a disponibilização de algumas informações ao interesse da administração pública, o que torna necessário que o setor demandado tenha também a identificação do requerente, em que pese o princípio de proteção da informação pessoal, no art. 10,§ 7º, Lei 13.460/2017.

5. Conclusão:

Em linhas gerais, verifica-se através dos dados estatísticos do período de 01/01 a 31/12/2020 apresentados nesse relatório que a operacionalização da LAI no âmbito da SET RN vem mostrando resultados bastante satisfatórios, e tem se consolidado ao longo dos cinco anos de sua implementação no Estado, com um número significativo de pedidos de informação recebidos através do e-SIC RN, o que manifesta o amadurecimento da sociedade em relação aos conceitos de controle social e transparência pública.

Observa-se que todas as unidades gestoras da Secretaria de Estado da Tributação possuem bom nível de sensibilização em relação às determinações da LAI, e se empenham em conjunto com a COFIC para atender às solicitações dos usuários, buscando entregar aos cidadãos as respostas às suas demandas dentro do prazo legal definido pela Lei de Acesso à Informação,

Lei 12.527/2011, e mais que isso, primando pela qualidade do conteúdo ofertado ao demandante. Esse fato é fundamental para a obtenção dos bons índices de satisfação do usuário e de resolutividade apresentados, e para o baixo número de reclamações ou recursos recebidos pela instituição.

Saliente-se, também, que é princípio da Secretaria de Estado da Tributação do RN, além de atender às demandas de transparência passiva, buscar a transparência ativa através da elaboração, publicação e divulgação proativa de informações de interesse público em geral. Assim, contribui positivamente para que o Estado do RN alcance boas avaliações nos rankings de transparência pública, quando avaliado pelas organizações pertinentes.

Por fim, é compromisso dessa instituição continuar priorizando a excelência na prestação do serviço público em seu sentido mais amplo, seja através dos canais de atendimento direto ao cidadão/usuário, seja possibilitando o direito de acesso à informação pública como bem preceitua a LAI, Lei de Acesso à Informação, operacionalizada no RN através do e-Sic, Sistema Integrado de Informações ao Cidadão.

Natal (RN), 05 de março de 2021.

Equipe Técnica da LAI – SET RN
Coordenadoria de Integração Fisco-Contribuinte – COFIC

Referências:

- Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC RN
endereço: <http://www.sic.rn.gov.br/> (opção Estatísticas);
- Portal da SET RN
endereço: <http://www.set.rn.gov.br>
- Portal da Transparência do RN
endereço: <http://transparencia.rn.gov.br/>.
- Transparência Covid-19 OKBR
endereço: <https://transparenciacovid19.ok.org.br/>
- Transparência Internacional Brasil
endereço: <https://transparenciainternacional.org.br/ranking/>.
- Relatório de Gestão LAI RN 2020 – CONTROL RN
Endereço: <http://adcon.rn.gov.br/ACERVO/control/DOC/DOC00000000251618.PDF>.



**Acesso à
Informação**