



Relatório de Desempenho da LAI na SET RN – 2022

Equipe Técnica:

Coordenadoria de Integração Fisco-Contribuinte – COFIC

Maria Bethânia Moraes Mello
Daliane Santos da Silva Cardoso
Giovanna Souza Farias

Outubro de 2023

Sumário

1. Introdução	3
2. Pedidos de Acesso à Informação.....	3
2.1- Cumprimento de Prazos	5
2.2- Tempo Médio de Resposta	8
2.3- Resolutividade.....	9
2.4- Satisfação do Usuário	10
2.5- Recursos e Reclamações	11
3. Conclusão.....	13

1. Introdução

Em continuidade e consolidação do [Relatório de Desempenho da LAI na SET RN – 2021](#), o presente **Relatório de Desempenho da LAI na SET RN - 2022** tem por objetivo apresentar os resultados da operacionalização, no ano de 2022, 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 Unidade Central de Transparência.

Importante salientar que a operacionalização do e-Sic e a gestão da LAI na SET RN, cuja competência historicamente é da COFIC - Coordenadoria de Integração Fisco-Contribuinte - desde 2016, foi recentemente atribuída à comissão designada estritamente para esse fim, através da Portaria-SEI SET RN 164/2022, de 18 de fevereiro de 2022 (anexo I).

No presente feito serão analisados os dados e as informações referentes aos pedidos de informação recebidos pela SET em 2022, e comparados aos anos anteriores: a quantidade de protocolos registrados na plataforma e-Sic, cumprimento dos prazos regulamentares, resolutividade e satisfação do usuário, recursos e reclamações, entre outros pontos relevantes.

Observando-se os índices e parâmetros apresentados, de 2016 a 2022, nota-se que a operacionalização da LAI na SET RN vem alcançando o objetivo de possibilitar o acesso à informação pelo cidadão, demonstrando contínua melhoria em eficiência e bons resultados.

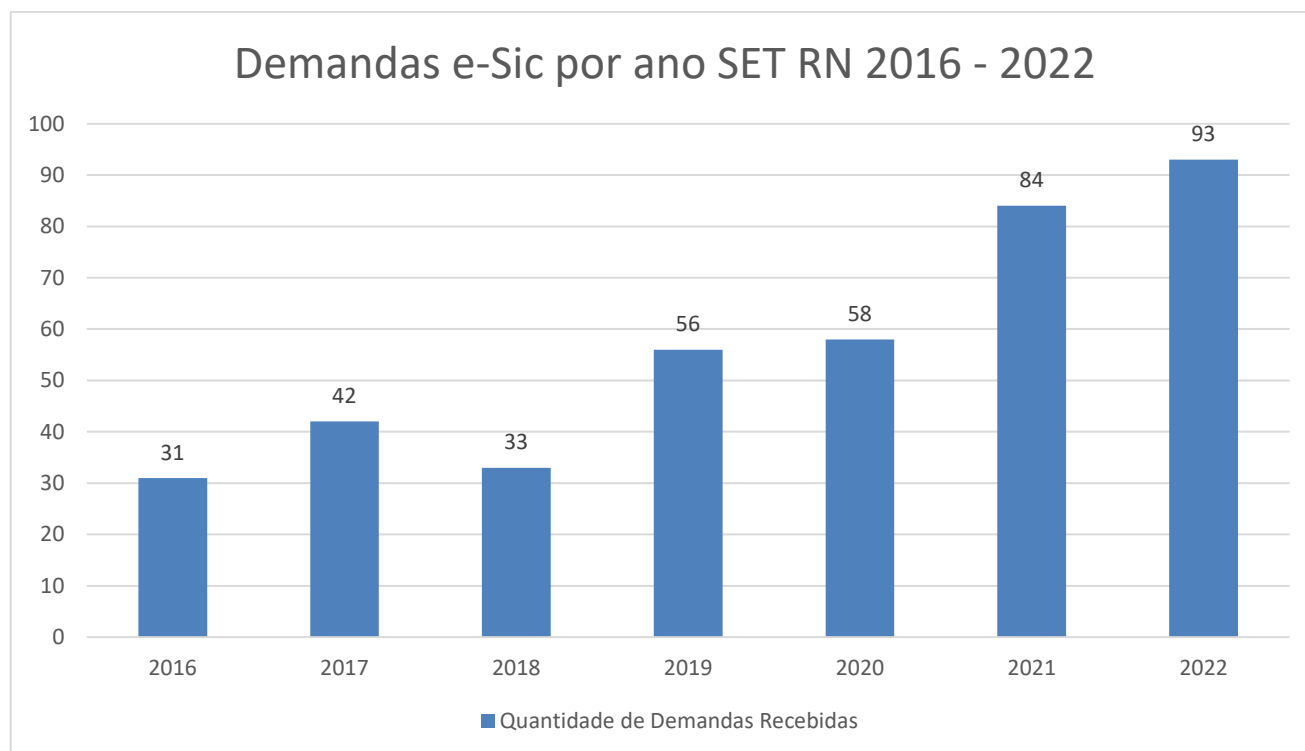
2. Pedidos de Acesso à Informação:

Em relação ao número de pedidos de acesso a informações recebidos pela Secretaria de Estado da Tributação - SET RN - verifica-se que houve um aumento gradativo nos últimos quatro anos (2019, 2020, 2021 e 2022). Em 2022 foram 93 demandas recebidas através do e-Sic, um aumento de cerca de 10% em relação a 2021; quase 3 vezes o número de demandas recebidas em 2018, 33 solicitações.

Essa aumento que se apresenta de forma constante e sólida se deve ao 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.

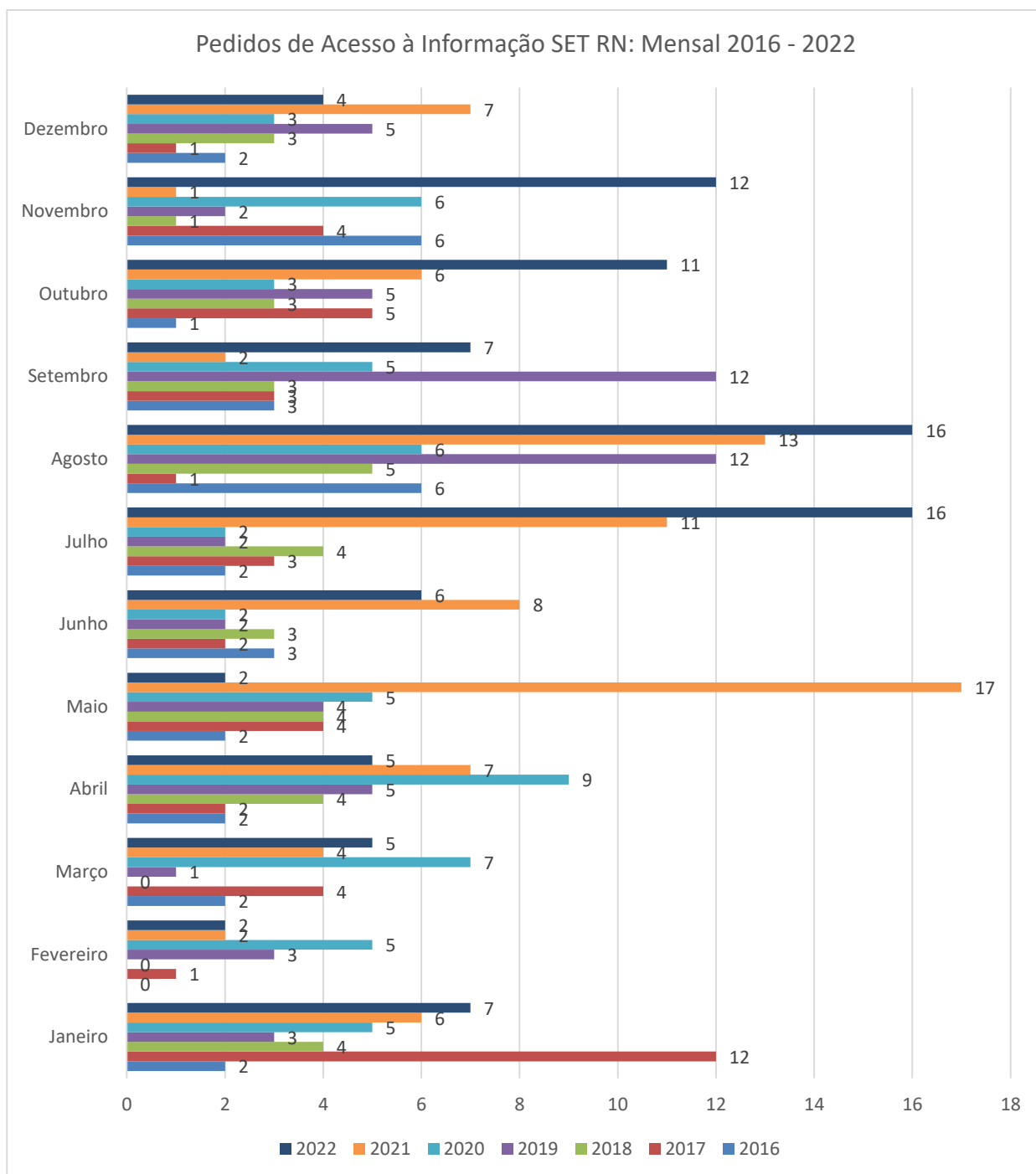
Demandas e-SIC por ano SET RN 2016 – 2022

Ano	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Quantidade	31	42	33	56	58	84	93



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO: MENSAL 2016 – 2022

Mês	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Janeiro	02	12	04	03	05	06	07
Fevereiro	00	01	00	03	05	02	02
Março	02	04	00	01	07	04	05
Abril	02	02	04	05	09	07	05
Mai	02	04	04	04	05	17	02
Junho	03	02	03	02	02	08	06
Julho	02	03	04	02	02	11	16
Agosto	06	01	05	12	06	13	16
Setembro	03	03	03	12	05	02	07
Outubro	01	05	03	05	03	06	11
Novembro	06	04	01	02	06	01	12
Dezembro	02	01	03	05	03	07	04
TOTAL	31	42	34	57	58	84	93



2.1 Cumprimento de Prazos:

A LAI, Lei de Acesso à Informação, estabelece um prazo de 20 (vinte) dias para resposta à demanda do cidadão, havendo a possibilidade de prorrogação por mais 10 dias mediante solicitação justificada. **Das 93 demandas recebidas pela SET RN em 2022, a quantidade de 27, ou seja, 29,03%, foi respondida em até 10 dias, metade do prazo previsto pela LAI.** Outras 15 solicitações foram resolvidas em até 20 dias, e 28 precisaram da prorrogação para serem atendidas. Por outro lado, observa-se que 23 demandas foram finalizadas acima do prazo

de 30 dias, devido à complexidade de sua resposta.

Importante salientar que os casos em que houve atraso na finalização dos protocolos foram situações em que a SET não é obrigada pela legislação pertinente a disponibilizar a informação solicitada, em virtude da necessidade de consolidação de informações e de desenvolvimento de novos relatórios, conforme os dispositivos legais a seguir:

1 - Decreto Estadual nº 23.399/2015, que regulamenta a LAI, Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011, no Estado do RN, disponível no link <http://adcon.rn.gov.br/ACERVO/gac/DOC/DOC000000000084356.PDF>:

“Art. 10. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade.”

2 - No mesmo sentido, o Decreto Federal nº 7.724/2011, no art. 13, disponível no link https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm:

“Art. 13. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

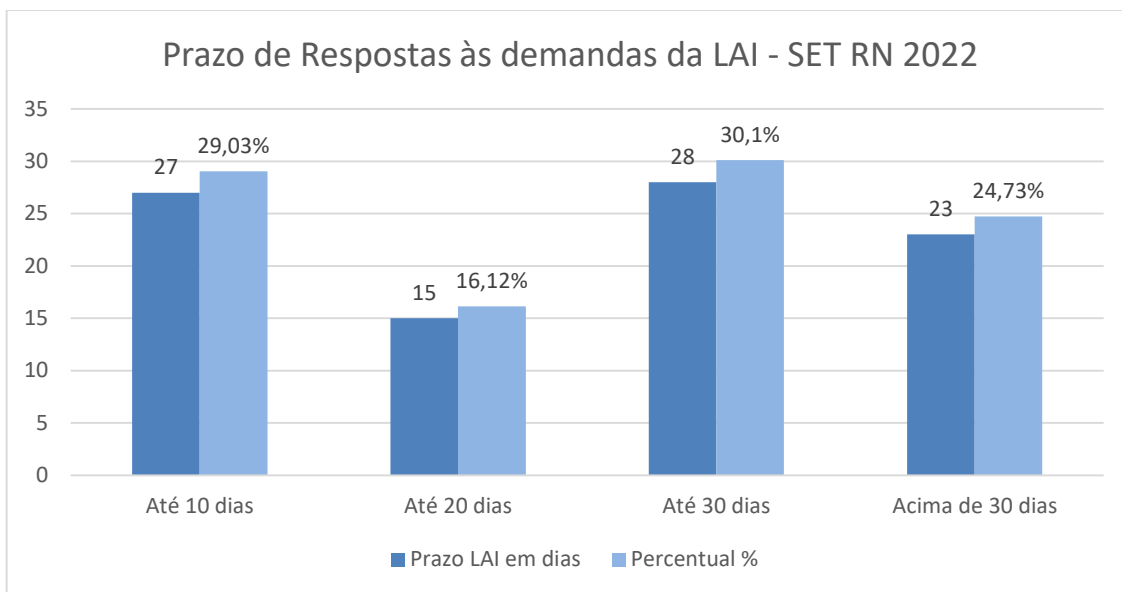
III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do caput, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.”

No entanto, embora desobrigada pela legislação de disponibilizar os dados solicitados por exigir trabalho adicional de consolidação de informações, a SET optou por dar tramitação às demandas para atender às solicitações dos usuários registradas na plataforma e-Sic satisfatoriamente, o que acabou por requerer um prazo para desenvolvimento maior do que o permitido na legislação para resposta aos pedidos de informação, nos 23 casos que extrapolaram o prazo de 30 dias previsto na LAI.

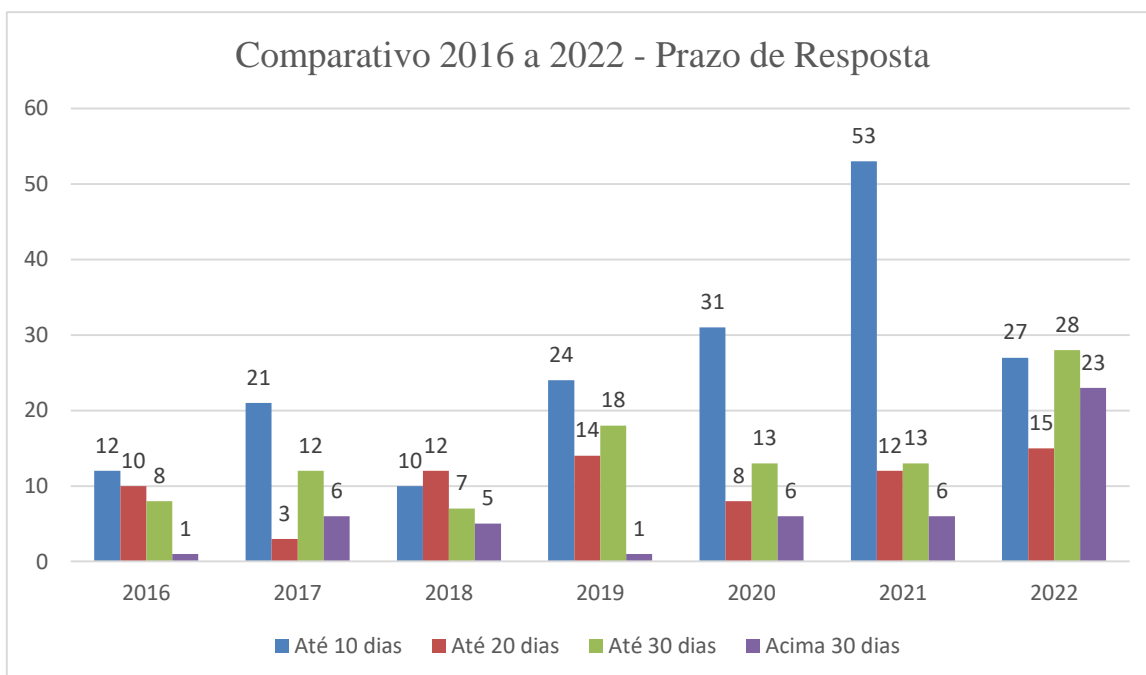
Prazos de Resposta às Demandas da LAI - SET RN - 2022

Até 10 dias	%	Até 20 dias	%	Até 30 dias	%	Acima 30 dias	%	Total
27	29,03	15	16,12	28	30,1	23	24,73	93



Quadro Comparativo 2016 a 2022 – Prazo de Resposta

Ano	Até 10 dias	%	Até 20 dias	%	Até 30 dias	%	Acima 30 dias	%	Total
2016	12	38,70	10	32,25	8	25,80	1	3,22	31
2017	21	48,83	3	6,97	12	27,90	6	16,27	42
2018	10	30,3	12	36,36	7	18,18	5	15,15	34
2019	24	42,85	14	25	18	30,35	1	1,78	57
2020	31	53,44	8	13,79	13	22,41	6	10,34	58
2021	53	63,09	12	14,28	13	15,47	6	7,14	84
2022	27	29,03	15	16,12	28	30,1	23	24,7	93

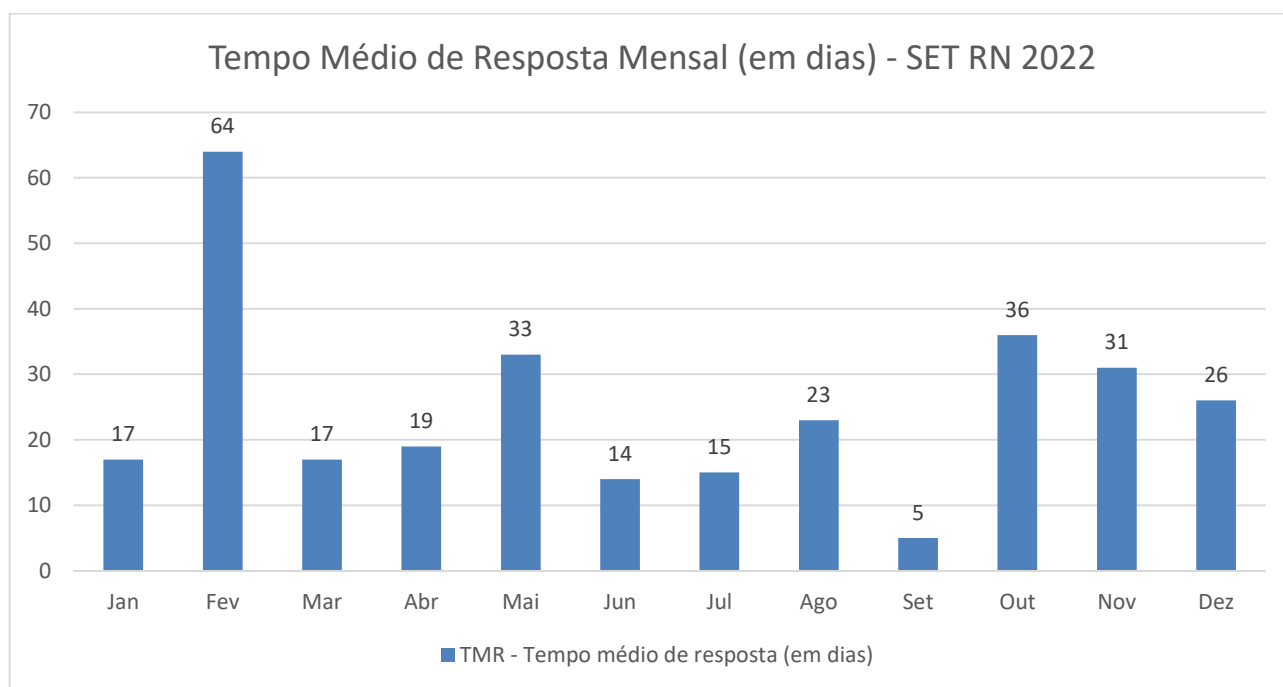


2.2 Tempo Médio de Resposta:

Quanto ao tempo médio de resposta (TMR) às demandas direcionadas pelo usuário/cidadão à SET RN, observamos que durante o ano de 2022, nos meses de fevereiro, maio, outubro e novembro houve atraso em relação ao prazo determinado pela LAI, até 30 dias (com a prorrogação), conforme justificativa detalhada no item 2.1. Em alguns meses como junho, julho e setembro, o TMR foi muito menor que o prazo estipulado, alcançando os excelentes marcadores de 14, 15, e 5 dias de Tempo Médio de Resposta, respectivamente.

TMR - Tempo Médio de Resposta Mensal 2022 – SET RN (em dias)

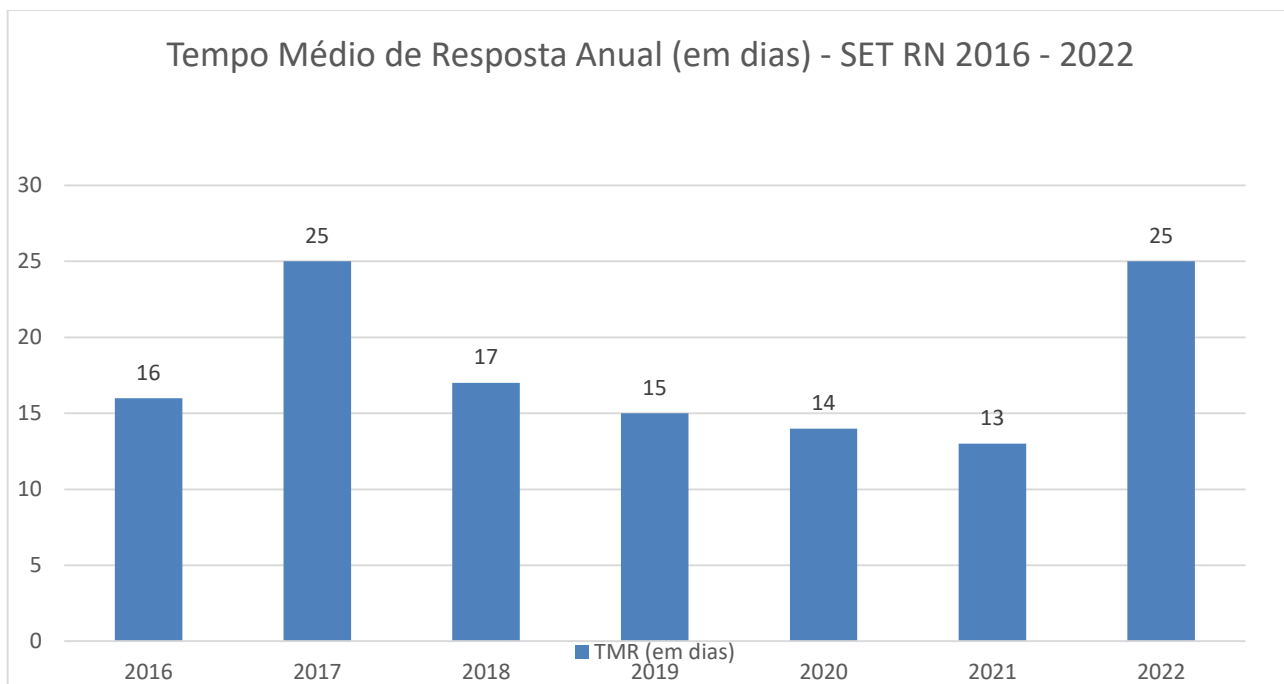
TMR	17	64	17	33	14	15	23	05	36	31	26
Mês	Jan	Fev	Mar	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez



TMR - Tempo Médio de Resposta Anual 2016 a 2022 – SET RN (em dias)

Em relação ao Tempo Médio de Resposta (TMR) anual, observamos que inicialmente alcançando 16 dias, em 2016, subiu para 25 em 2017, e desde 2018 vinha diminuindo gradualmente até 2021. Em 2022 houve um aumento de 7,6% em relação ao ano anterior.

TMR	16	25	17	15	14	13	25
Ano	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022



2.3 - Resolutividade:

O conceito de resolutividade, para fins dos Relatórios de Desempenho da LAI na SET RN 2021 e 2022, 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:

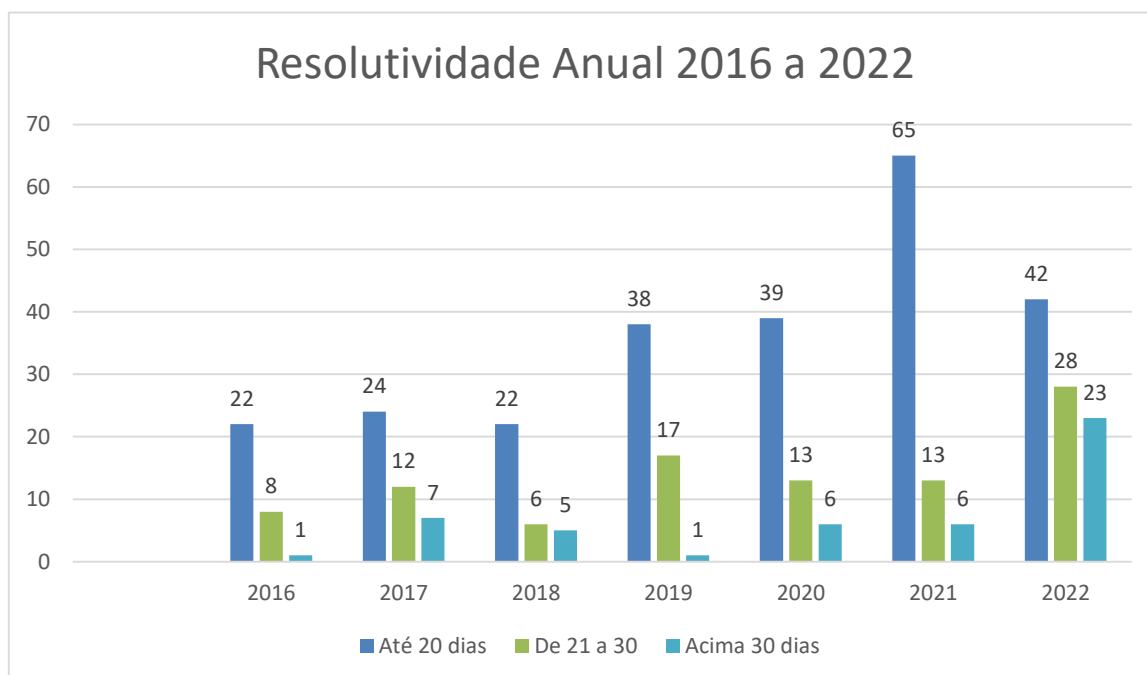
- **Intervalo 1:** Percentual de pedidos de informação respondidos em até 20 dias (prazo estabelecidos pela LAI);
- **Intervalo 2:** Percentual de pedidos de informação respondidos de 21 a 30 dias (prazo permitido de prorrogação – 10 dias);
- **Intervalo 3:** Percentual de pedidos de informação respondidos 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 2022 apresentou o índice de 45,15%**. O percentual de demandas respondidas acima do prazo de 30 dias, aumentou cerca de 3 vezes mais em comparação ao ano anterior, correspondendo a um total 24,73% das demandas de 2022, o maior índice já registrado desde 2016.

Indicador de Resolutividade Anual – IR – SET RN

Ano	Até 20 dias	%	De 21 a 30 dias	%	Acima 30 dias	%	Total
2016	22	70,96	8	25,8	1	3,22	31
2017	24	55,80	12	27,9	7	16,27	43

2018	22	66,66	6	18,8	5	15,15	33
2019	38	67,85	17	30,35	1	1,78	56
2020	39	67,23	13	22,41	6	10,34	58
2021	65	77,37	13	15,47	6	7,14	84
2022	42	45,15	28	30,01	23	24,73	93



2.4- Satisfação do Usuário

A plataforma e-Sic RN, ao operacionalizar o 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.

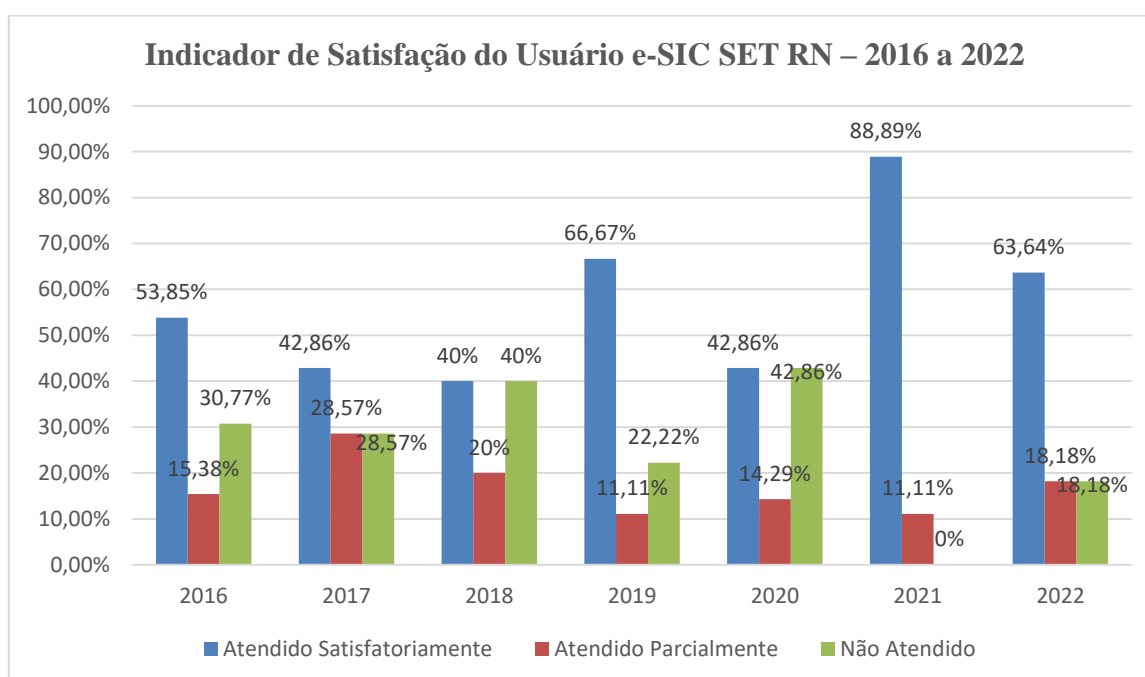
Em relação às demandas direcionadas à SET RN, de um total de 93 respondidas em 2022, apenas 11 usuários registraram seu nível de satisfação através da pesquisa, 7 dos quais se disseram atendidos satisfatoriamente em sua solicitação, **demonstrando o excelente percentual de 63,64% de respondentes satisfeitos, o terceiro melhor índice já alcançado desde a implementação da LAI no RN, em 2016**, e apenas 2 se declararam parcialmente atendido, 18,18% do total.

Importante salientar que outros dois pedidos de informação formulados à SET não puderam 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, ou ainda podem se enquadrar nos casos já mencionados no item 2.1, quando a SET não está obrigada pela LAI a fornecê-los por necessidade de consolidação adicional de informações.

Indicador de Satisfação do Usuário e-SIC SET RN – 2016 a 2022

Ano	Atendido Satisfatoriamente	%	Atendido Parcialmente	%	Não Atendido	%	Total Respostas
2016	7	53.85	2	15.38	4	30.77	13
2017	6	42.86	4	28.57	4	28.57	14
2018	2	40	1	20	2	40	5
2019	6	66.67	1	11.11	2	22.22	9
2020	3	42.86	1	14.29	3	42.86	7
2021	8	88.89	1	11.11	0	0	9
2022	7	63.64	2	18.18	2	18.18	11



2.5 - Recursos e Reclamações:

Conforme definição da Control RN em seu Relatório de Gestão LAI RN 2020 e como já expusemos no Relatório de Desempenho da LAI SET 2020 (links 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 as mesmas fontes, 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.

Em 2022, notadamente, de um universo de 93 solicitações, apenas 1 apresentou reclamação, e apenas 3 recursos foram registrados.

Ano	Manifestações	Recursos	Reclamações
2016	31	0	0
2017	42	0	1
2018	34	2	0
2019	57	1	0
2020	58	2	0
2021	84	0	1
2022	93	3	1

3 - Conclusão:

A partir dos dados apresentados verifica-se que a SET vem cumprindo as obrigações legais e respondendo aos pedidos de informações previstos na Lei nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação, com eficiência crescente nos seus seis anos de implementação, de 2016 a 2022.

Desta forma, o Serviço de Informação ao Cidadão tem cumprido seu papel de fortalecer a participação cidadã à medida que formaliza o seu compromisso com a transparência e o acesso à informação.

A Secretaria de Estado da Tributação trabalha com afinco em seus canais de atendimento, para que possa levar aos contribuintes os serviços e informações do Fisco para a sociedade, em atendimento à nova perspectiva e ao novo paradigma do relacionamento Fisco-Contribuinte.

Do mesmo modo, a SET assume o compromisso quanto à importância da aplicação da LAI (Lei de Acesso à Informação) no fomento ao desenvolvimento econômico, ao controle social e à transparência na administração pública.

Diante do exposto, evidencia-se que a SET está comprometida com suas obrigações e vem disponibilizando todos os esforços para atender as exigências contidas nas normas vigentes, bem como prestar um serviço de qualidade e excelência à sociedade.

Natal (RN), 30 de outubro de 2023.

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/DOC000000000251618.PDF>.
- Relatório de Gestão LAI RN 2021 – CONTROL RN
Endereço: <http://adcon.rn.gov.br/ACERVO/control/DOC/DOC000000000284624.PDF>.
- Relatório de Desempenho da LAI na SET RN 2021
Endereço:
https://www.set.rn.gov.br/contentProducao/aplicacao/set_v2/principal/arquivos/relatorios/relatorio-desempenho-LAI-SET-2021.pdf



**Acesso à
Informação**

ANEXO I



RIO GRANDE DO NORTE SECRETARIA DE ESTADO DA TRIBUTAÇÃO

PORTARIA-SEI Nº 164, DE 18 DE FEVEREIRO DE 2022.

Institui Comissão com o objetivo de assegurar o direito fundamental de acesso à informação, de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito da Secretaria de Estado da Tributação.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA TRIBUTAÇÃO, no uso das atribuições conferidas pelo art. 63, XII, do Regulamento da Secretaria de Estado da Tributação, aprovado pelo Decreto nº 22.088, de 16 de dezembro de 2010,

Considerando o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal,

Considerando o disposto no Decreto nº 25.399, de 31 de julho de 2015, que dispõe sobre o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Norte,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir Comissão com o objetivo de assegurar o direito fundamental de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito da Secretaria de Estado da Tributação, constituída dos servidores a seguir indicadas:

- I – Mara Lúcia da Silva Bezerra, matrícula 153.718-0, presidente da Comissão;
- II – Eliziane Carla Soares, matrícula 213.268-0, suplente do presidente da Comissão;
- III – Daliane Santos da Silva Cardoso, matrícula 214.103-5.

§ 1º A Comissão prevista no caput deste artigo deverá:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;

II - monitorar a implementação do disposto na Lei Federal nº 12.527, de 2011 e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na Lei Federal nº 12.527, de 2011; e

IV - orientar os órgãos da Secretaria de Estado da Tributação no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei Federal nº 12.527, de 2011 e seus regulamentos.

§ 2º A presidência da Comissão prevista no caput será exercida pelo Coordenador de Integração Fisco-Contribuinte (COFIC).

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Secretário de Estado da Tributação, em Natal, 18 de fevereiro de 2022.

Carlos Eduardo Xavier
Secretário de Estado da Tributação

DOE Nº 15.124
Data: 19/02/2022