

**2023**

SEFAZ RN

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA LAI



Acesso à  
Informação



## **Equipe Técnica**

Maria Bethânia Moraes Mello

**Coordenadora COFIC - Coordenadoria de Integração Fisco Contribuinte**

Giovanna Souza Farias

**Estagiária**

***Período de análise: Janeiro à Dezembro de 2023***

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>11</b>
2.2 RESOLUTIVIDADE	14
2.3 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	15
2.4 RECURSOS E RECLAMAÇÕES	16
<b>3. RECOMENDAÇÕES</b>	<b>16</b>
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>17</b>

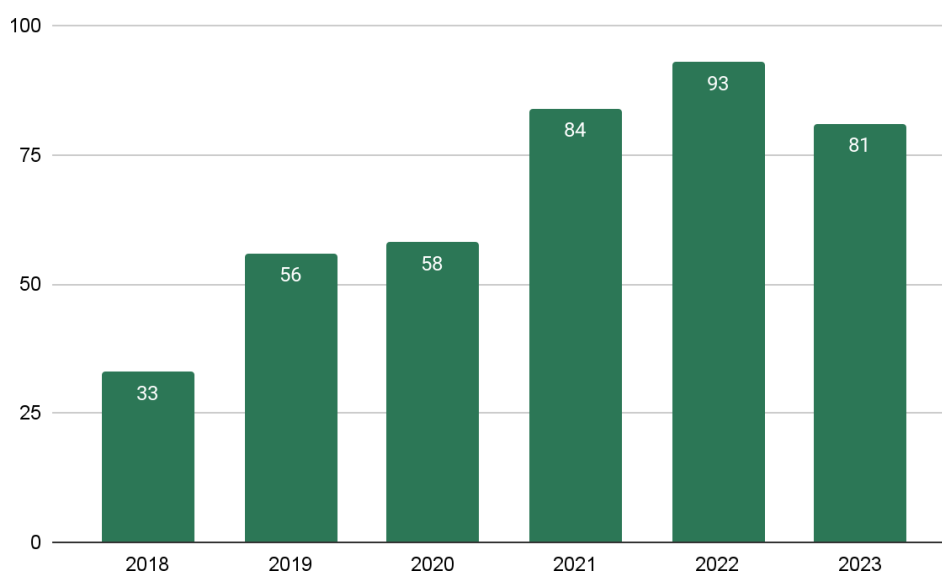
## 1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste Relatório é apresentar um panorama geral dos resultados da atuação da Secretaria da Fazenda do Rio Grande do Norte - SEFAZ RN - no que se refere ao cumprimento da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e Lei Estadual nº 9.963/2015 (LAI Estadual), permitindo o acompanhamento dos resultados do monitoramento e avaliação da gestão da LAI e operacionalização do Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC RN), durante o ano de 2023.

A análise foi pautada pelo desempenho da SEFAZ RN e demonstra aspectos resultantes da gestão da LAI, como o tempo médio de resposta às demandas, a resolutividade no atendimento dos pedidos de informação, as reclamações e recursos recebidos em função das solicitações, a satisfação do cidadão/usuário do e-SIC RN e demais aspectos afins.

Observa-se, de acordo com o gráfico abaixo, que desde a implantação da LAI na SEFAZ RN, em 2018, é predominantemente crescente a participação social no que se refere a busca por informações, havendo pequenas oscilações no decorrer do período.

### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ANO 2016 - 2023

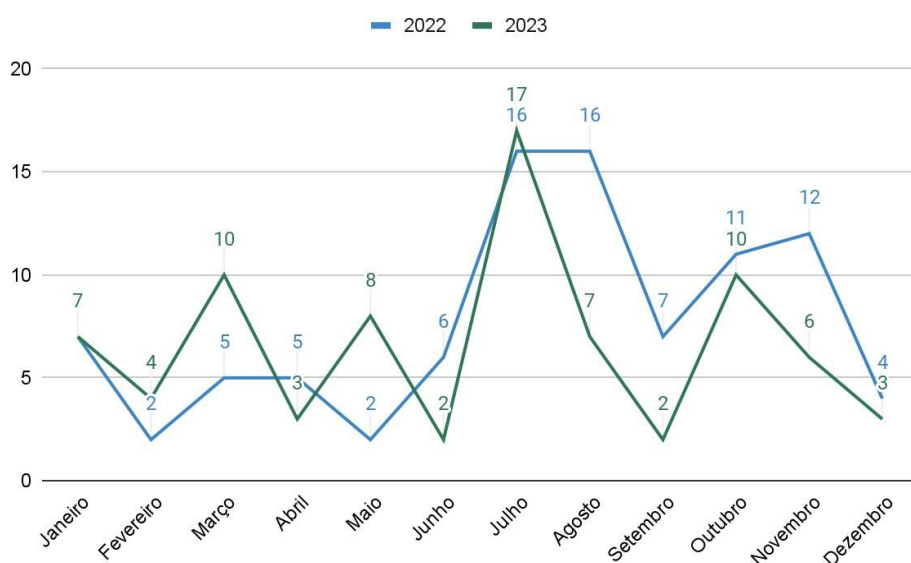


No ano de 2023 observamos uma diminuição do número de pedidos de acesso à informação, sendo uma diminuição de 12,90% em relação ao ano anterior.

## 2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Ao realizarmos nossa análise verificamos, inicialmente, a ocorrência de diminuição nos pedidos de acesso à informação recebidas no período em questão (janeiro a dezembro/2023) comparativamente ao ano anterior. Em 2023 foram 81 solicitações recebidas por meio do Sistema e-SIC RN, correspondendo a 12,90% (doze vírgula noventa por cento) a menos que o número de pedidos de informação recebidos no ano anterior (2022), em que foram recebidas 93 pedidos de acesso à informação.

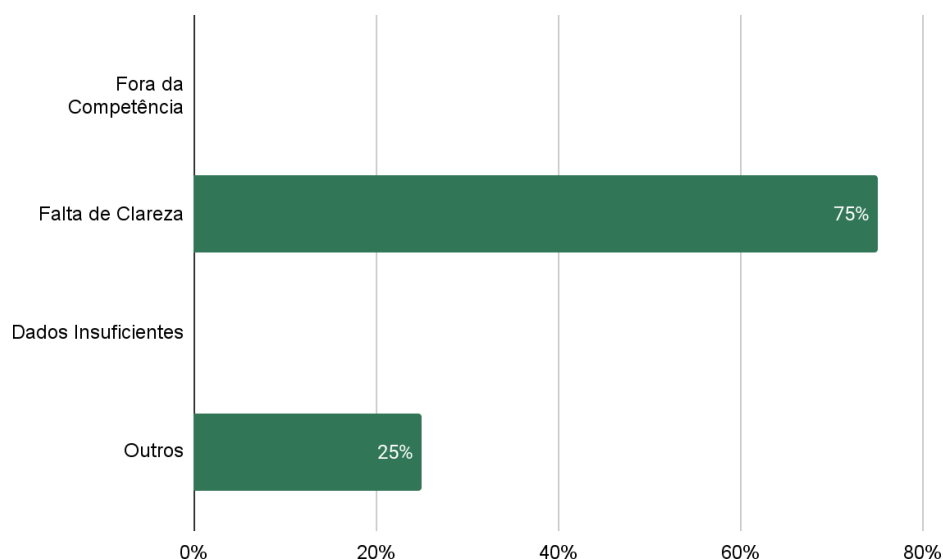
### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (MENSAL) 2022 - 2023



#### 2.1.1 Pedidos Indeferidos

Durante o ano de 2023 tivemos 3 pedidos de acesso à informação indeferidos, ou seja, 3,70% (três vírgula setenta por cento) do total das solicitações recebidas. Os motivos que levaram aos indeferimentos foram: 2 pedidos por "Falta de clareza na descrição do pedido" e 1 pedido por motivo "Outros". Em relação ao ano anterior, não houve pedidos indeferidos em 2022.

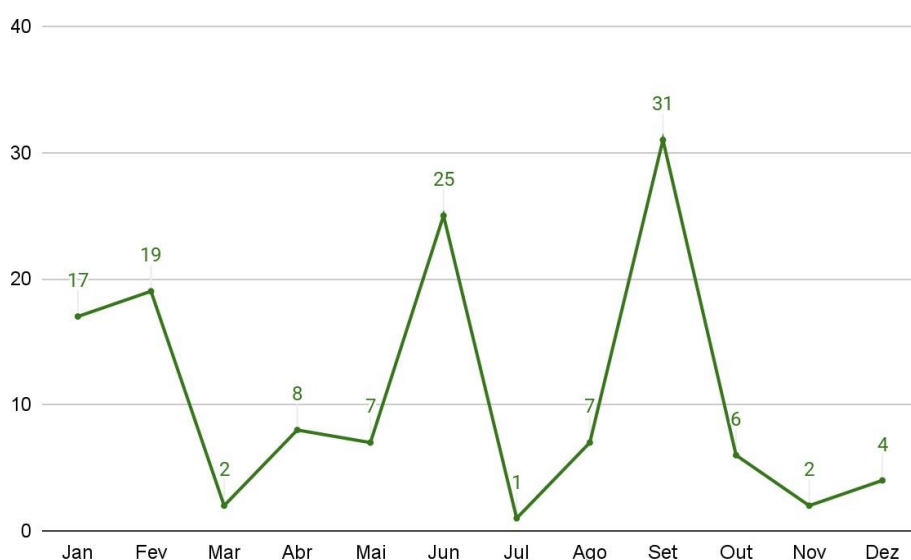
## MOTIVOS DE INDEFERIMENTO – 2023



### 2.1.2 Tempo Médio de Resposta

Quanto ao tempo médio de resposta (TMR), setembro e junho apresentaram os maiores índices com, respectivamente, 31 e 25 dias, enquanto julho, março e novembro apresentaram os menores índices do ano com, respectivamente, 1, 2 e 2 dias, conforme demonstra o gráfico abaixo.

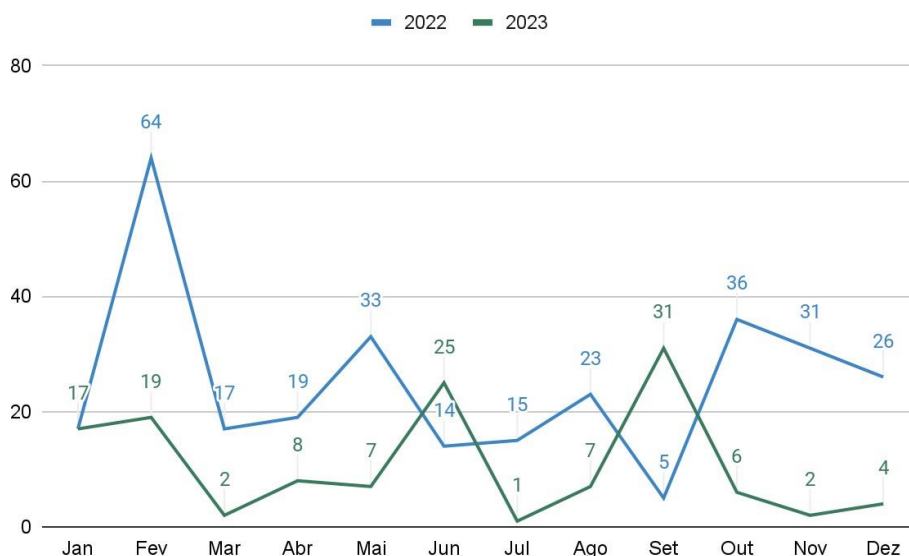
### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA-TMR/MÊS (2023)



Comparando com o desempenho do ano anterior, percebemos que em 2022, o maior tempo médio de resposta ocorreu no mês de fevereiro com 64 dias enquanto em 2023, o maior

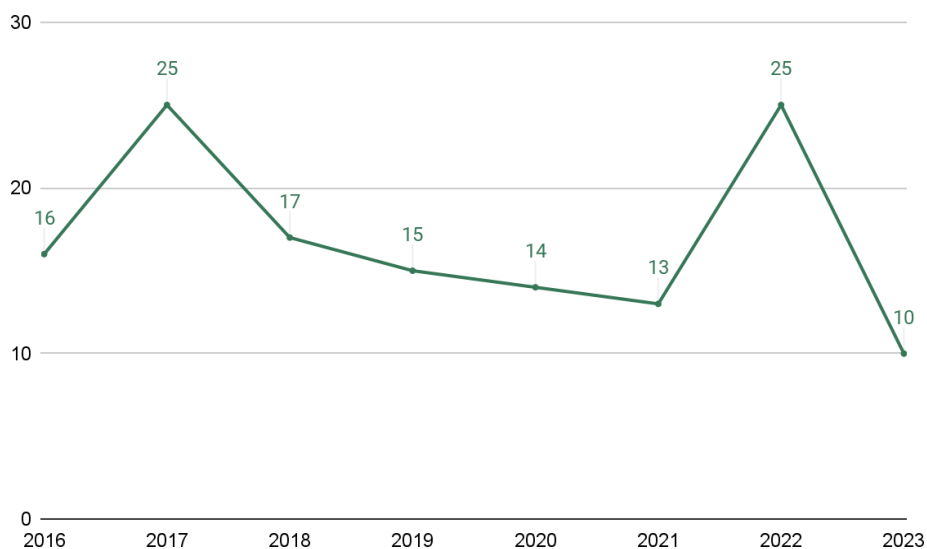
tempo médio de resposta foi em setembro com 31 dias, menos da metade de dias que a máxima do ano anterior.

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA-TMR/COMPARATIVO (MENSAL) 2023 X 2022



Ao verificarmos o tempo médio de resposta (TMR) anual da secretaria, percebemos que em 2022, o tempo médio para responder às demandas por pedidos de informação passou para 25 (vinte e cinco) dias, interrompendo uma tendência de queda (melhora do índice) desde o ano de 2018. Entretanto, no ano de 2023 houve uma melhora significativa em relação aos anos anteriores, se tornando o melhor índice desde a implementação da LAI na SEFAZ RN.

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA-TMR/ANO (EM DIAS) 2016 - 2023



## 2.2 RESOLUTIVIDADE

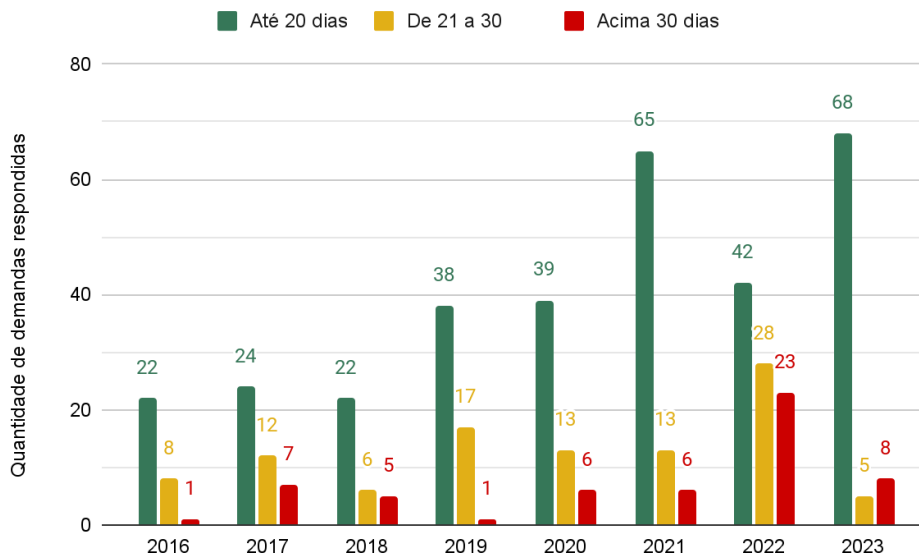
Consideramos como resolutividade o cumprimento dos prazos estabelecidos pela LAI e estabelecemos três intervalos de tempo para realizar a análise efetiva da mesma, obtida pela SEFAZ RN.

- **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 podemos ver no gráfico abaixo, houve uma variação nos percentuais de resolutividade quanto aos prazos estabelecidos pela LAI durante os anos e observamos um aumento nos índices relativos às respostas entregues em até 20 dias (cor verde), nos anos de 2021 com 65 e 2023 com 68 demandas respondidas.

Observamos também que em comparação ao ano anterior, em 2023 a quantidade de respostas sendo entregues com mais de 30 dias (fora do prazo estabelecido pela LAI) caiu aproximadamente 96%.

**RESOLUTIVIDADE LAI (ANUAL) 2016 - 2023**



## 2.3 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

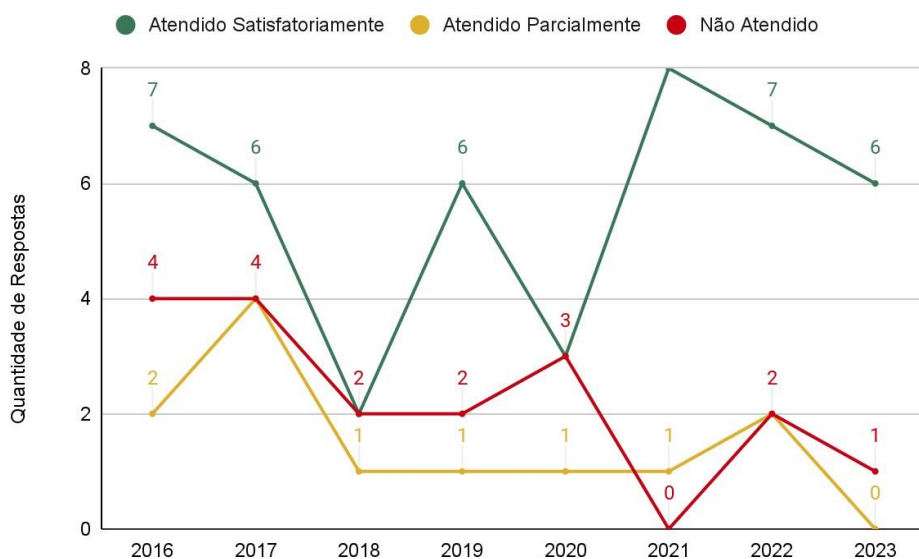
A cada resposta enviada ao cidadão, referente a um pedido de informação, é anexado juntamente com ela um pequeno questionário onde o cidadão-usuário do e-SIC RN pode



manifestar-se, opcionalmente, sobre o atendimento da sua solicitação. Assim, ele pode dizer-se "satisfatoriamente atendido", "parcialmente atendido" ou "não atendido".

Em relação aos dados anuais, e comparando o resultado obtido em 2023 com anos anteriores, verificamos que houve uma queda no desempenho (resultado para "atendido satisfatoriamente") comparado aos anos apresentados no gráfico abaixo. Entretanto, o resultado ainda se mantém acima de 85% (oitenta e cinco por cento), o que é um resultado positivo em relação aos anos de 2022, onde apenas 63,64% dos respondentes disseram-se atendidos satisfatoriamente.

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO E-SIC RN (ANUAL)



## 2.4 RECURSOS E RECLAMAÇÕES

### 2.4.1 Recursos

O Recurso é o 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.

Durante o ano de 2023 foram recebidos por meio do e-SIC RN, 4 (quatro) Recursos dirigidos a SEFAZ RN, 3 (três) no mês de janeiro e 1 (um) no mês de julho, 1 (um) recurso a mais que o ano de 2022.

### 2.4.2 Reclamações

A Reclamação é utilizada em casos que: o cidadão esteja insatisfeito com a resposta obtida; a solicitação tenha sido indeferida; ou já tenha passado 30 (trinta) dias do seu pedido de informação sem que tenha recebido a resposta.

No ano de 2022 foram recebidas duas reclamações, uma a mais que no ano anterior.

### 3. RECOMENDAÇÕES

A LAI é a condição de garantia de comunicação entre Estado e cidadãos e instrumentalização para o controle social, mas também é parte integrante das normas regulatórias da Transparência obrigatória para a Administração Pública. Neste sentido, a coordenação da COFIC considera necessário as seguintes recomendações:

- a) **Classificação da Informação Sigilosa:** apesar da LAI (Lei Estadual nº 9.963) ter sido implantada desde julho de 2015, até hoje não foi cumprido o que preceitua o seu art. 18 que trata da publicação da informação classificada. Assim, recomendamos que o referido artigo seja atendido pela SEFAZ RN;
- b) **Qualidade da Informação:** Manter a pesquisa anual de qualidade da informação, assim como a capacitação/reciclagem com os operadores da Rede e-SIC RN;
- c) **Equipe Mínima para Gestão/Operacionalização da LAI:** Requerer que a SEFAZ RN tenha designado, no mínimo, dois responsáveis pela LAI em virtude de demandas fora do prazo repesadas;

### 4. CONCLUSÃO

O presente relatório teve por objetivo consolidar os dados estatísticos relativos aos pedidos de acesso à informação recebidos no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023 e apresentar os resultados obtidos a partir do acompanhamento e monitoramento da operacionalização da LAI.

Verificamos que durante esse período foram recebidos por meio do e-SIC RN 81 (oitenta e um) pedidos de informações. Os pedidos de informações recebidos representam 12,90% (doze vírgula noventa por cento) a menos que o montante recebido no ano anterior (2022), tendo sido julho o mês que mais demandas foram recebidas no ano.

Observamos que embora em 2023 o número de pedidos de informações tenha diminuído em relação ao ano anterior, o número de pedidos de informação ainda são expressivos, o que nos faz pensar que de algum modo, estamos contribuindo para o aumento e melhora da comunicação entre Estado e cidadãos.

Quanto ao Tempo Médio de Resposta - TMR, em 2023 tivemos uma diminuição na média anual em 15 (quinze) dias em relação ao ano anterior e que resultou em um TMR menor que os obtidos desde a implementação do e-sic na SEFAZ RN.

O recorde de TMR pode ser atribuído a rapidez na resolutividade, visto que este índice demonstra que 66,66% das solicitações foram respondidas em até 10 dias, a resolutividade (percentual de respostas finalizadas em até 30 dias – prazo máximo da LAI) melhorou em relação ao ano anterior. Em 2023 tivemos 90,11% (noventa vírgula onze por cento) das respostas entregues dentro do prazo máximo estabelecido pela Lei, ao passo que no ano anterior (2022) foram 75,25% (setenta e cinco vírgula vinte e cinco por cento).

A satisfação do usuário, resultante da pesquisa submetida ao usuário do e-SIC RN, também aumentou em relação ao ano anterior (2022), representando o segundo melhor resultado nos últimos 05 (cinco) anos.

Enquanto a quantidade de Recursos aumentou em relação ao ano anterior (2022), passando de 3 (três) para 4 (quatro) em 2023, o número de Reclamações aumentou de 1 (um) para 2 (dois). Importante observar que o monitoramento destas manifestações alerta para a necessidade de maior intervenção no monitoramento. Outro ponto a considerar é a aplicação da Pesquisa de Qualidade da Resposta (terceira rodada), onde pudemos avaliar comparativamente o desempenho em relação a anos anteriores (2021 e 2022), e embora o resultado tenha aumentado em relação ao ano anterior, a aplicação da pesquisa subsidia parâmetros para a observância da necessidade de capacitação da Rede de Operadores e-SIC RN.

Finalmente, nossa pretensão é dar continuidade às ações já desenvolvidas e buscar implementar novas propostas de modo a seguir avançando na busca pelo aprimoramento do atendimento já realizado, contribuindo para uma comunicação mais acessível, democrática e participativa entre o Executivo Estadual e a sociedade norte-riograndense.

Natal/RN, 15 de janeiro de 2023.

## **Equipe COFIC - SEFAZ**

Obs. Os dados referentes à este relatório tiveram como fonte o Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC RN, como pode ser comprovado por meio do endereço: [www.sic.rn.gov.br](http://www.sic.rn.gov.br) (Aba Estatísticas);