

CARTILHA DE BOAS PRÁTICAS NO USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL – SEFAZ/SE

Esta cartilha estabelece orientações para o uso ético, seguro e responsável de Inteligência Artificial no âmbito da Secretaria de Estado da Fazenda de Sergipe – SEFAZ/SE, considerando os valores do Código de Conduta e Integridade da SEFAZ/SE (Lei nº 9.640/2025), a Política de Segurança da Informação (Portaria nº 329 de 27 de novembro de 2024), o sigilo fiscal, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei de acesso à Informação (LAI), Código de Conduta e Integridade da SEFAZ/SE (Lei nº 9.640/2025) a Política de Segurança da Informação da SEFAZ/SE (Portaria nº 329 de 27 de novembro de 2024) e a obrigatoriedade de validação humana.

1. O que é Inteligência Artificial e seu papel na SEFAZ/SE

A Inteligência Artificial (IA) consiste em sistemas computacionais capazes de executar tarefas que normalmente exigiriam inteligência humana, tais como análise de dados, geração de textos, organização de informações e apoio à tomada de decisão. Na SEFAZ/SE, a IA é um recurso de apoio à atividade administrativa e técnica, não devendo substituir o julgamento humano.

Além da IA generativa, que cria textos, imagens, códigos e conteúdos diversos, existem outras modalidades amplamente utilizadas na Administração Pública, tais como:

- IA preditiva (projeções e estimativas);
- IA analítica (identificação de padrões);
- IA classificatória (segmentação e categorização);
- IA de visão computacional;
- IA para automação de processos.

2. Ferramenta Oficial de IA Generativa da SEFAZ/SE

A ferramenta corporativa prioritária e oficialmente homologada para uso institucional é o Microsoft Copilot.

Outros sistemas de IA homologados pela SUTEC poderão ser utilizados conforme normas específicas.

Ferramentas não homologadas poderão ser utilizadas apenas para atividades que não envolvam dados pessoais, informações fiscais, sigilosas, estratégicas ou submetidas a acesso restrito e que não apresentem riscos tecnológicos ou de segurança da informação.

Quando utilizada solução de IA não homologada, nos casos excepcionalmente permitidos pela Portaria, o usuário deverá observar os procedimentos de comunicação definidos pela SUTEC.

3. Princípios Orientadores para o Agente Público

O uso de IA na SEFAZ/SE deve observar, de forma integrada, os seguintes princípios:

- Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
- Ética, integridade, transparência e responsabilidade pública.
- Proteção do sigilo fiscal e da privacidade dos dados pessoais (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), especialmente os princípios da necessidade, transparência, segurança, prevenção e responsabilização (art. 6º), bem como as disposições da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011) em especial a proteção das informações pessoais e o respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem dos indivíduos (art. 31).
- Supervisão e validação humana obrigatórias.
- Prevenção de vieses, discriminação e decisões injustas.

- Alinhamento aos valores da SEFAZ/SE: integridade pública, profissionalismo, urbanidade, respeito ao cidadão e boa governança.

3.1 O que são dados confidenciais?

Consideram-se dados e informações protegidas todas as informações que não podem ser compartilhadas livremente na Internet, incluindo:

- dados fiscais, financeiros ou bancários protegidos por sigilo;
- dados pessoais;
- dados sensíveis;
- documentos internos;
- informações estratégicas;
- credenciais, senhas e chaves de acesso.

4. Segurança e Privacidade da Informação: o ponto chave

A proteção das informações fiscais, pessoais, estratégicas e institucionais é prioridade absoluta na SEFAZ/SE. O uso inadequado de IA pode ocasionar vazamento de dados, sanções legais e danos reputacionais ao órgão e ao colaborador que utilizá-la em desacordo com o disposto nas orientações emanadas pela SEFAZ/SE.

As soluções corporativas contratadas deverão observar cláusulas de proteção que impeçam a utilização dos dados institucionais para treinamento ou aperfeiçoamento de modelos de IA, salvo autorização expressa da Administração.

É expressamente proibido:

- Inserir dados fiscais, dados pessoais ou dados sensíveis em prompts não autorizados.
- Utilizar contas pessoais ou ambientes externos ao domínio institucional para tratamento de dados pessoais, fiscais, sigilosos ou estratégicos da SEFAZ/SE.
- Compartilhar respostas geradas por IA sem revisão e validação.
- Tratar processos, autos de infração fiscais ou informações sigilosas fora de ambientes homologados.

Se você identificar qualquer incidente envolvendo dados pessoais ou desejar exercer algum dos seus direitos relacionados à proteção de dados, registre sua solicitação na Central de Serviços da SEFAZ, selecionando a opção "LGPD". Dessa forma, sua demanda será encaminhada para o tratamento adequado.

5. Maximização de Resultados: Engenharia de Prompts

A engenharia de prompts é a técnica de formular solicitações claras, contextuais e objetivas para obter respostas mais úteis, seguras e de consumo consciente da IA.

Como padrão para máxima eficiência no resultado, reduzindo o consumo de interações, tempo do colaborador e alucinações da IA, sugerimos o framework ReFLECT do Gartner.

MÉTODO ReFLECT: *O Framework ReFLECT é um padrão recomendado pelo Gartner composto por seis pilares estruturantes: Role (Papel ou persona que a IA deve assumir), Format (Formato de saída desejado), Language (Tom e estilo de voz), Example (Exemplo prático do modelo de resposta esperado), Context (Descrição detalhada do projeto ou contexto fazendário) e Task (A tarefa central obrigatória que se espera da IA). Esse método minimiza o retrabalho dos servidores e assegura a previsibilidade dos textos produzidos.* Gartner®

- R - Role - defina o papel de quem a IA deve representar ou atender;
- F - Format - qualifique o formato da saída desejada.

L - Language - defina o tom da linguagem, vocabulário, idioma ou estruturação do texto.

E - Example - apresente um exemplo que sirva como base.

C - Context - informe o contexto ou cenário para maior precisão na resposta.

T - Task - tarefa ou comando que deve ser executado.

6. Casos de Uso Recomendados na SEFAZ/SE

- Elaboração de rascunhos de e-mails, relatórios e ofícios sem dados sigilosos.

- Resumo e análise preliminar de legislações e normas públicas.

- Apoio à pesquisa e capacitação técnica.

- Revisão gramatical e aprimoramento da clareza textual.

- Organização de ideias e planejamento de atividades administrativas.

7. Validação Humana Obrigatória

Nenhuma decisão administrativa, fiscal, financeira ou de gestão poderá ser tomada exclusivamente por sistemas de Inteligência Artificial. A decisão final deverá ser validada por agente público competente.

A supervisão humana é requisito essencial para o uso responsável de Inteligência Artificial na Administração Tributária.

A IA deve ser entendida como ferramenta de apoio à atividade humana e não como substituta da capacidade decisória dos agentes públicos.

Assim, o usuário deverá:

Antes da utilização

- avaliar se a ferramenta escolhida é adequada para a atividade proposta;

- verificar se o tratamento de dados é compatível com as normas de segurança da informação;

- avaliar os riscos envolvidos na utilização da solução de IA, observando, quando aplicável, os procedimentos institucionais de gestão de riscos.

Durante a utilização

- acompanhar criticamente as respostas produzidas;
- verificar coerência, completude e consistência das informações;
- identificar possíveis erros, vieses, imprecisões ou alucinações da ferramenta.

Após a utilização

- validar os resultados antes de sua adoção institucional;
- corrigir informações inadequadas ou incompletas;
- registrar justificativas quando a resposta produzida pela IA influenciar análises, pareceres ou decisões relevantes.

Em nenhuma hipótese poderão ser delegadas exclusivamente à Inteligência Artificial atividades que envolvam:

- tomada de decisão administrativa;

- lançamento, fiscalização ou julgamento tributário;

- aplicação de sanções;

- gestão orçamentária ou financeira;

- definição de direitos ou obrigações de cidadãos, contribuintes ou servidores.

A decisão final permanecerá sempre sob responsabilidade de agente público competente.

8. Produção de Respostas a Usuários Externos

Sempre que a IA for utilizada como apoio à elaboração de respostas a cidadãos ou contribuintes, deverá ser assegurada revisão humana adequada e possibilidade de correção de informações eventualmente incorretas.

9. Responsabilidade do Agente Público

O agente público continua sendo o responsável pelas decisões tomadas com apoio da IA. O uso da tecnologia não transfere a responsabilidade para o sistema, fornecedor ou desenvolvedor.

A utilização dos recursos tecnológicos institucionais poderá ser monitorada pela SEFAZ/SE, nos termos da Política de Segurança da Informação e da Portaria de Inteligência Artificial.

10. Papel do Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO)

O Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (Data Protection Officer – DPO) é o agente responsável por apoiar a conformidade da SEFAZ/SE com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

No contexto da Inteligência Artificial, quando houver tratamento de dados pessoais, a participação do DPO poderá ser requerida conforme os procedimentos de privacidade e proteção de dados adotados pela SEFAZ/SE, para:

- orientar os usuários quanto ao tratamento adequado de dados pessoais;

- avaliar riscos relacionados à privacidade e à proteção de dados;
- participar da análise de impacto de soluções de IA que utilizem dados pessoais;

- emitir recomendações para mitigação de riscos;
- atuar como ponto de contato entre a organização, os titulares de dados e as autoridades competentes;

- apoiar a definição de controles para garantir a legalidade e a segurança das operações envolvendo IA.

O DPO não substitui as áreas responsáveis pela segurança da informação, governança de tecnologia ou gestão dos processos de negócio, mas atua como instância especializada em proteção de dados e privacidade.

Sempre que uma solução de IA envolver tratamento de dados pessoais, especialmente em larga escala ou com potencial impacto aos direitos dos titulares, deverá haver participação do Encarregado no processo de avaliação e governança da solução.

11. Uso de IA em Reuniões Institucionais

Para proteger informações institucionais, fiscais, estratégicas e pessoais, somente poderão ser utilizados em reuniões da SEFAZ/SE recursos de Inteligência Artificial previamente avaliados, aprovados e homologados pela SUTEC.

Não é permitido utilizar bots, assistentes virtuais, agentes autônomos, serviços de transcrição automática, resumidores ou ferramentas similares de IA não homologadas durante reuniões institucionais.

Sempre que forem utilizados recursos autorizados de gravação, transcrição ou resumo, os resultados deverão ser revisados e validados pelos responsáveis pela reunião antes de qualquer uso ou divulgação.

Importante: Essa restrição não se aplica às reuniões promovidas por entidades externas à SEFAZ/SE, observadas as regras estabelecidas pela organização responsável pelo evento.

12. Disposições finais

As diretrizes e orientações apresentadas nesta Cartilha de Boas Práticas não esgotam a necessidade de adoção de outras medidas de controle ou salvaguardas de proteção da informação que se mostrem coerentes com o uso seguro, consciente e responsável da Inteligência Artificial.

Dada a velocidade da evolução tecnológica e o surgimento de novas ferramentas, esta cartilha constitui um documento dinâmico e evolutivo.

Assim, novas regras, orientações, restrições ou controles de segurança podem ser integrados e declarados de forma oficial à medida que se mostrarem necessários para mitigar riscos, sempre sob a orientação da Superintendência de Tecnologia da Informação (SUTEC), da Área de Segurança da Informação e do Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO).