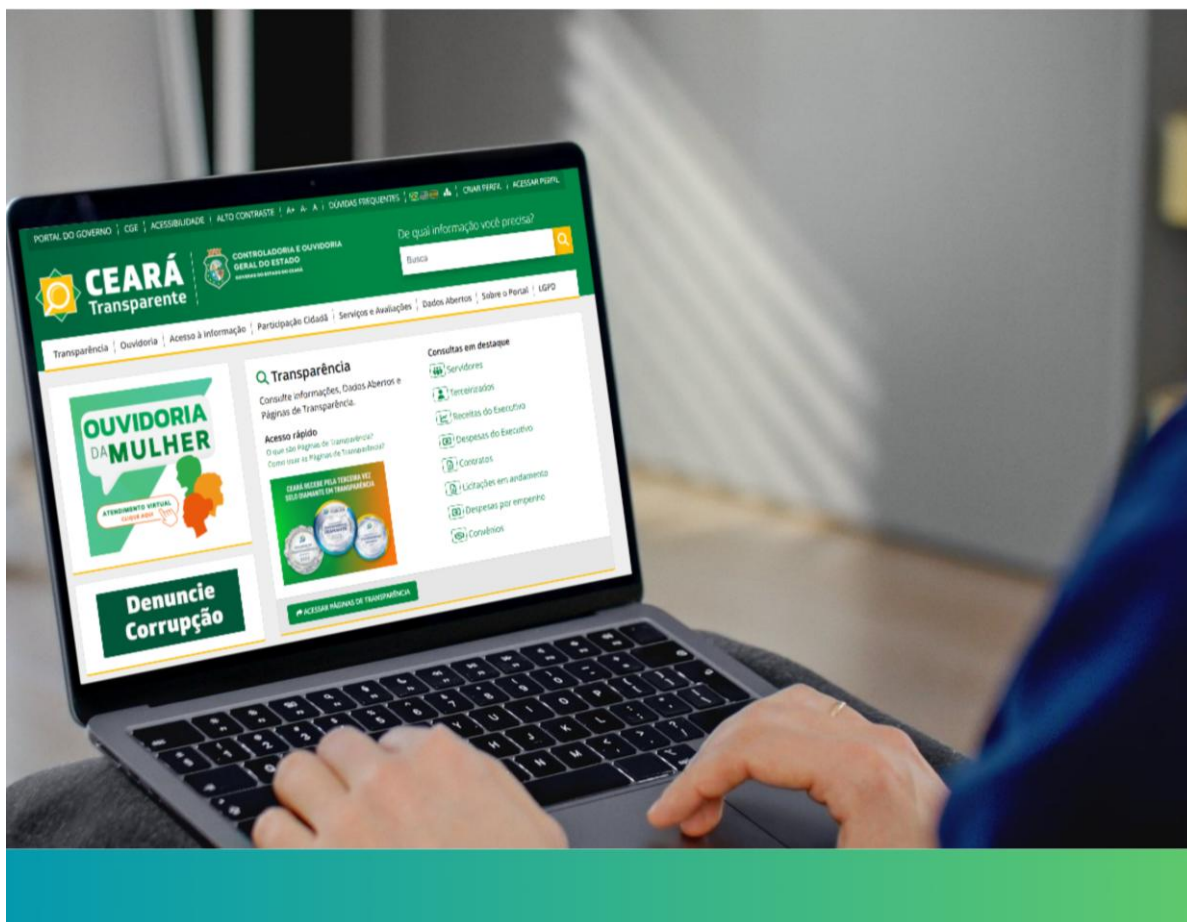


RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2025



Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2025

SET – GESTÃO SUPERIOR

Vladyson da Silva Viana
Secretário de Estado do Trabalho

Secretário Executivo do Trabalho e Empreendedorismo
(aguardando nomeação)

Ariana Falcão da Silva
Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – SET

Ariana Falcão da Silva

Jidlafe Rosa Rodrigues

Edna Maria Martiniano de Lima

Vlândia Cavalcante da Silva

PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

Edna Maria Martiniano de Lima

Sumário

1. INTRODUÇÃO	04
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2024	05
3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO	06
3.1 Total de solicitações	06
3.2 Situação	07
3.3 Classificação da resposta	07
3.4 Assuntos mais recorrentes	08
3.5 Meio de entrada	08
3.6 Meio de preferência de resposta	09
3.7 Resolubilidade das demandas	09
3.8 Tempo médio de resposta	09
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	11
4.1 Índice geral de satisfação	11
4.2 Expectativa do cidadão	12
4.3 Solicitações de informação que demandaram recurso	12
5. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012	14
6. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175 DE 2012	14
7. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS	15
8. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS	16
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	17

1 – Introdução

O presente **Relatório Anual de Transparência** consolida as atividades do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Secretaria Estadual do Trabalho, relativas ao exercício de 2025. Elaborado em observância à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e à Lei Estadual nº 15.175 de 2012, este documento detalha o fluxo de demandas, os prazos de resposta e o perfil das solicitações recebidas. Mais do que um cumprimento legal, este relatório reflete o compromisso da SET e do Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI/SET com a integridade e a prestação de contas, assegurando que o cidadão disponha de meios eficazes para monitorar a gestão dos recursos e das decisões públicas.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI da Secretaria do Trabalho, tem a finalidade de assegurar o acesso imediato à informação disponível e propor ao Comitê Gestor de Acesso a Informação – CGAI, a classificação de informações no âmbito de atuação da SET.

A transparência é o alicerce de uma gestão democrática e eficiente. Ao longo de 2025, o nosso Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) trabalhou para reduzir distâncias entre a administração e a sociedade, processando 31 (trinta e um) pedidos de acesso à informação. Este relatório apresenta os resultados desse esforço, destacando a evolução dos nossos canais de atendimento e o compromisso com a transparência ativa.

As seções seguintes detalham o volume de solicitações, os temas mais recorrentes e as ações realizadas para uma gestão mais transparente e democrática. O relatório detalha o fluxo de atendimento às demandas da sociedade, abrangendo desde o volume de solicitações recebidas via Ceará Transparente – Módulo SIC, até o monitoramento dos prazos de resposta e o índice de resolutividade.

2 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2024

Não houve recomendações do Relatório de Gestão de 2024 para a Secretaria Estadual do Trabalho, não havendo, portanto, providências a serem adotadas por esta Setorial.

3 – Análise das solicitações de informações do período

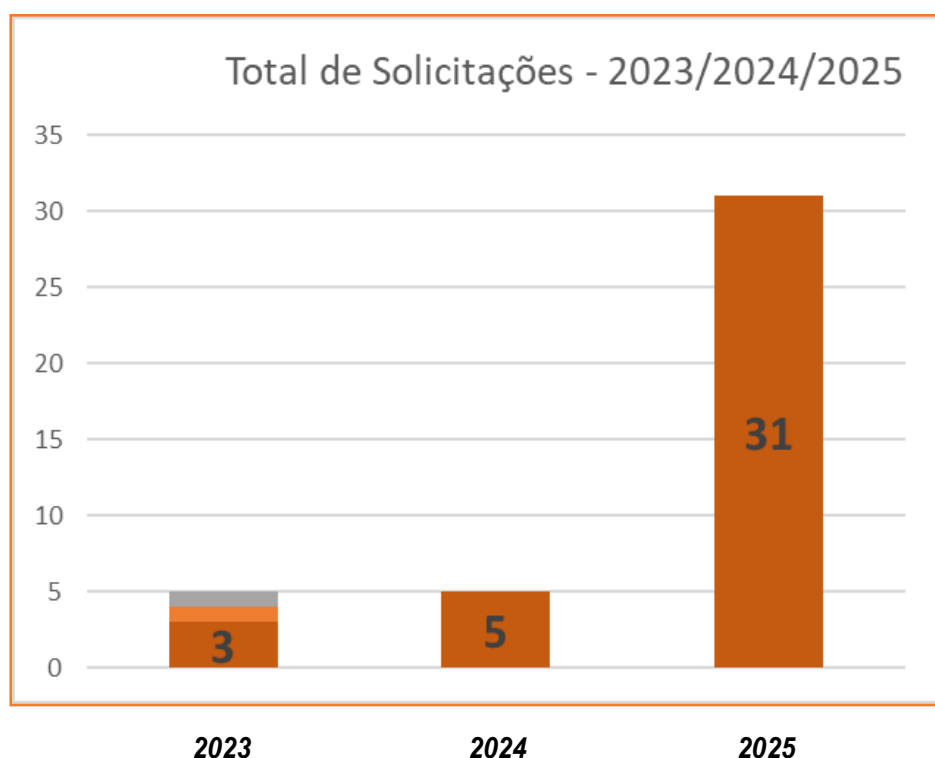
3.1 Total de Solicitações

A Secretaria do Trabalho recebeu, em 2025, 31 pedidos de Acesso à Informação, que foram encaminhados e tratados pelas áreas técnicas e respondidas de forma tempestiva.

Nesse período, observamos um crescimento do número de solicitações em relação aos anos anteriores: 2023¹ e 2024.

No gráfico a seguir, mostramos a evolução das solicitações registradas pela SET.

Gráfico 01 – Quantidade de Solicitações de Informação



Fonte: Ceará Transparente, março/2025

¹ A Secretaria do Trabalho (SET) foi criada em fevereiro de 2023 e ao longo do ano esteve em processo de composição das equipes de trabalho, e em agosto o SIC foi estruturado e começou a receber solicitações.

O crescimento do número de solicitações deveu-se à implantação do programa estadual “Dinheiro na Mão”, iniciativa do Governo do Ceará, vinculada à Secretaria do Trabalho (SET), criada em dezembro de 2025 para fortalecer a Política Estadual de Microcrédito Produtivo e Orientado.

3.2 Situação

Todas as Solicitações foram finalizadas, ou seja, respondidas de forma tempestiva, de acordo com o prazo da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Situação	Quantidade	Percentual
Finalizado	31	100,00%

Fonte: Ceará Transparente, março/2025

3.3 Classificação da Resposta

Quanto à Classificação da Resposta às demandas apresentadas, 23 delas foram atendidas (transparência passiva), 05 não foram atendidas devido à inexistência da informação; 2 foram atendidas e consideradas como transparência ativa, ou seja, as informações solicitadas já estavam disponibilizadas no sítio institucional da Secretaria; 01 não foi atendida por tratar-se de resposta que não competia à SET.

Classificação da Resposta/demanda	Quantidade	Percentual
Atendido (transparência passiva)	23	74,19%
Não atendido (informação inexistente)	5	16,13%
Atendido (transparência ativa)	2	6,45%
Não atendido (competência outros poderes)	1	3,23%

Fonte: Ceará Transparente, março/2025

3.4 Assuntos mais recorrentes

O Assunto mais recorrente foi o “Programa Dinheiro na Mão”, criado com o objetivo de incentivar o empreendedorismo e a economia solidária, promovendo a geração de emprego e renda por meio de um subsídio financeiro exclusivo: Crédito de até 21 mil reais e juros remuneratórios pagos pelo governo.

Mais de 70% das solicitações foram relacionadas ao Programa.

O Assunto “Ações de Desenvolvimento do Trabalho e Qualificação Profissional” foi o segundo mais demandado pela população, correspondendo a 16% dos pedidos de acesso.

Assunto	Quantidade	Percentual
PROGRAMA DINHEIRO NA MÃO	22	70,97%
AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	5	16,13%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1	3,23%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1	3,23%
CEARÁ CREDI - PROGRAMA DE MICROCRÉDITO	1	3,23%
PROGRAMA VAIVEM TRABALHADOR	1	3,23%

Fonte: Ceará Transparente, março/2025

3.5 Meio de entrada

O Meio de entrada mais utilizado pelos usuários que solicitaram informações foi a Central de Atendimento 155 (77%), seguido da internet (19%) e o e-mail (3%).

Meio de entrada	Quantidade	Percentual
Telefone 155	24	77,42%
Internet	6	19,35%
E-mail	1	3,23%

Fonte: Ceará Transparente, março/2025

3.6 Meio de preferência da resposta

O *Whatsapp* foi o Meio de resposta mais indicado pelos solicitantes, correspondendo a 74% em relação aos demais.

Preferência de resposta	Quantidade	Percentual
Whatsapp	23	74,19%
E-mail	4	12,90%
Sistema	3	9,68%
Telefone	1	3,23%

Fonte: Ceará Transparente, março/2025

3.7 Resolubilidade das demandas

Quanto à Resolubilidade das demandas apresentadas pelos cidadãos, alcançamos um índice de 100%. Todas as demandas foram respondidas no prazo, nenhuma foi respondida fora do prazo e nenhuma solicitação ficou sem resposta.

3.8 Tempo médio de resposta

O Tempo médio de resposta às solicitações recebidas pela SET, foi de 05 (cinco) dias.

Sistema	Média	Total
Central + CSAI	0 dias	363
CSAI	5 dias	31

Fonte: Ceará Transparente, março/2025

4. Pesquisa de Satisfação

4.1 Índice geral de satisfação

Importa mencionar que o Índice geral de satisfação corresponde a uma avaliação realizada pelos cidadãos sobre o atendimento realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão da SET.

Por meio dessa pesquisa, o cidadão atribui uma nota de 1 a 5 em cada um dos 4 itens sobre o serviço utilizado.

Em 2025, a pesquisa demonstrou que o nosso serviço atingiu 100% de satisfação, obtendo nota máxima (5) em quase todos os quesitos avaliados: tempo de resposta, canal de atendimento utilizado, qualidade da resposta, além do atendimento de modo geral (atenção, respeito, compromisso), perfazendo uma média de 4,92.

Índice geral de satisfação	Resultado
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)?	5.0
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	5.0
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). Você utilizou o canal: [used_input]	4.67
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)	5.0
Média das Notas:	4.92
Índice de Satisfação:	100,00%

Fonte: Ceará Transparente, março/2025

4.2 Expectativa do cidadão

Quanto à Expectativa do cidadão em relação ao serviço, a pesquisa demonstrou que o Índice atingiu 15,47%.

Antes de acessar o serviço, a expectativa do cidadão em relação à qualidade do SIC era de 4.33, aumentando para 5 após o atendimento realizado.

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	4.33
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	5.0
Índice de Expectativa:	15,47%
Pesquisa de Satisfação	Resultado
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	3

Fonte: Ceará Transparente, março/2025

4.3 Solicitações de informação que demandaram recurso

Durante o exercício de 2025, houve uma solicitação de recurso que foi finalizada no período.

Situação do Recurso	Quantidade
Recursos em andamento	0
Recursos finalizados	1

Fonte: Ceará Transparente, março/2025

A resposta a esse recurso, ao final, foi classificada como "Perda do objeto".²

Classificação da Resposta/recurso	Quantidade
Perda de objeto	1

Fonte: Ceará Transparente, março/2025

² **Perda de objeto** é quando uma instância superior analisa um recurso e identifica que o órgão já entregou a informação solicitada antes que o recurso fosse julgado em seu mérito. Ou seja, entre a negativa ao pedido de informação e a decisão do recurso, o órgão voluntariamente reviu seu entendimento e encaminhou a informação requerida, de forma que o recurso perdeu o propósito.

5 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

Um dos pilares da transparência pública, a Lei Estadual nº 15.175 de 2012, mudou a lógica da administração pública no Ceará: o sigilo passou a ser a exceção, e a publicidade, a regra, em consonância com a Lei nº 12.527/2011 (LAI), entretanto, muitos são os desafios ainda enfrentados na implementação da norma.

Para citar alguns, elencamos: a resposta aos pedidos com mais celeridade, a capacitação de colaboradores dos órgãos estaduais sobre assunto e, por fim, o fortalecimento das unidades de controle interno e ouvidoria, essenciais para garantir a eficácia e eficiência da gestão pública nas suas mais diversas atividades e competências.

6 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

A implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012 foi um passo importante para o exercício da cidadania, contribuindo diretamente para que os cidadãos se tornem mais críticos, reflexivos e mais atuantes no contexto das políticas executadas pela administração pública. Como benefícios podemos citar: o fortalecimento da democracia, a participação cidadã, o controle social, o combate à corrupção e a melhoria na gestão pública.

7 – Ações empreendidas pelo Órgão com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

A Gestão da SET tem intensificado a disponibilização de informações que possam atender, de forma ativa, o cumprimento das legislações relacionadas à transparência pública.

As solicitações de acesso à informação registradas no exercício de 2025 foram importantes para que a SET possa melhorar o nível de transparência ativa em relação à disponibilização de informações de forma objetiva, clara e transparente.

Destacamos as solicitações de informação em relação ao Assunto "Programa Dinheiro na Mão", iniciativa do Governo do Ceará, vinculada à Secretaria do Trabalho (SET), criada em dezembro de 2025 para fortalecer a Política Estadual de Microcrédito Produtivo e Orientado, que foi responsável por mais de 70% das solicitações de informação.

Nesse sentido e tendo em vista que 74% dos pedidos de acesso à informação foram classificados como Transparência Passiva e apenas 3% como Transparência Ativa, reforçamos, junto às unidades técnicas e Gestão Superior, durante as Reuniões do Comitê Executivo, a necessidade da disponibilização proativa de informações sobre o assunto, visando facilitar o acesso dos cidadãos sobre iniciativas governamentais, evitando o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

Alertamos sobre a importância da divulgação de dados e informações na forma de disseminar a transparência ativa e para o correto cumprimento do disposto na LAI, a partir das demandas da sociedade.

8 – Classificações de documentos

A Secretaria do Trabalho não tem documentos classificados.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da SET - CSAI/SET, por sua vez, compreende a importância da classificação de documentos, de acordo com a Lei de Acesso à Informação – LAI, e assume o compromisso de realizar, em 2026, a classificação de seus documentos, levando em consideração o interesse público da informação, o risco ou dano à segurança da sociedade e do Estado e os prazos de restrição de acesso.

9 – Considerações Finais

A Secretaria do Trabalho do Ceará (SET) reconhece o impacto positivo da LAI na governança pública e reafirma seu compromisso com os princípios democráticos, a participação cidadã e o fortalecimento das instituições no nosso Estado.

Ao longo do último ano, a Secretaria buscou consolidar a transparência não apenas como uma obrigação legal, mas como um eixo estratégico de gestão.

Neste relatório ficou demonstrado o desempenho do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da SET durante o ano de 2025. Nesse período, priorizamos a agilidade no tempo médio de resposta e a clareza das informações disponibilizadas.

Através da análise quantitativa e qualitativa dos pedidos recebidos, identificamos as principais demandas da população, permitindo a otimização da nossa transparência passiva.

Por fim, a SET, por meio do Comitê Setorial de Acesso à Informação, está comprometida em aprimorar a transparência, promovendo a divulgação de informações relevantes de maneira ativa e passiva, contribuindo assim para uma gestão mais transparente e democrática.

Fortaleza-CE, 23 de abril de 2025.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI/SET

Nome: Ariana Falcão da Silva
Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação
Email: ariana.falcao@trabalho.ce.gov.br

Nome: Jidlafe Rosa Rodrigues
Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente
Email: jidlafe.rodrigues@trabalho.ce.gov.br

Nome: Edna Maria Martiniano de Lima
Função: Ouvidor Setorial
Email: edna.martiniano@trabalho.ce.gov.br

Nome: Vlândia Cavalcante da Silva
Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC
Email: vladia.cavalcante@trabalho.ce.gov.br