

Relatório Anual de Gestão

2022



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA

Ministério do Trabalho e Previdência - MTP

Esplanada dos Ministérios – Brasília

<https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br>

LUIZ MARINHO

Ministro da Trabalho e Emprego (MTE)

CARLOS ROBERTO LUPI

Ministro da Previdência Social (MPS)

FRANCISCO MACENA DA SILVA

Secretário-Executivo

PAULO MARCELLO FONSECA MARQUES

Ouvidor do MTE

MARIA IZABEL DE ANDRADE

Coordenadora de Ouvidoria do MTE

ELTA IRIS SILVA

Coordenadora de Transparência do MTE

DANIELA BATISTA DE ARAÚJO

Chefe de Divisão de Informação do MPS

JEFFERSON MATOS SOUZA

MATEUS DE CASTRO AGUIAR

Produção e Elaboração

Edição e Diagramação: Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Previdência

ÍNDICE REMESSIVO

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	04
GLOSSÁRIO.....	05
APRESENTAÇÃO.....	06
OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	08
Capítulo I - ANÁLISE QUANTITATIVA DA OUVIDORIA.....	11
1.CANAIS DE ENTRADA.....	11
2.TIPOS DE MANIFESTAÇÃO.....	12
3.REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS.....	13
4.PRAZOS PARA ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	13
5.ASSUNTOS MAIS FREQUENTES.....	14
Capítulo II – ANÁLISE QUALITATIVA DA OUVIDORIA.....	17
1.PERCEPÇÃO QUALITATIVA POR ÁREA TÉCNICA.....	17
1.1 Gabinete do Ministro (GM).....	17
1.1.2 Ouvidoria-Geral do MTP.....	17
1.2 Secretaria Executiva (SE).....	19
1.3 Secretaria de Gestão Corporativa (SGC).....	21
1.4 Secretaria de Previdência (SPREV).....	22
1.5 Secretaria do Trabalho (STRAB).....	24
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO EM NÚMEROS.....	28
1. NÚMEROS DE PEDIDOS.....	28
2. ASSUNTOS.....	29
3. RECURSOS.....	30
Capítulo III – AÇÕES CONTÍNUAS DE MELHORIA.....	31
1. ESTRATÉGIAS DE OTIMIZAÇÃO E RESOLUTIVIDADE.....	31
2. MONITORAMENTO DOS PRAZOS.....	31
3. IMPLANTAÇÃO DO FALA.BR E DESCONTINUIDADE DO SISOUVIDOR NO MTP.....	32
4. REUNIÕES TÉCNICAS.....	32
5. AÇÕES NO CONSELHO DE USUÁRIOS.....	32
CONCLUSÃO.....	33

SUMÁRIO EXECUTIVO

As ouvidorias públicas surgiram com o propósito de reconhecer o direito dos cidadãos possibilitando o exercício de manifestação sobre a qualidade dos serviços prestados à sociedade pela Administração Pública.

O processo de participação do usuário tem contribuído para o surgimento de soluções inovadoras para os problemas coletivos e fazendo a Administração propor novas formas de entrega dos serviços públicos.

O presente relatório, previsto nos artigos 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do art. 7º, XVII, da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, visa apresentar panorama em relação aos assuntos mais demandados, mediante a coleta informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços, auxiliar na detecção de irregularidades, produzir recomendações e propostas para o processo de melhoria dos serviços.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Pedidos Cadastrados

895

Assuntos em Destaque

RAIS/CAGED

195

Fiscalização Trabalhista

110

Gestão de Documentação ou Informação

66

Recursos ao SIC

118

OUVIDORIA

Manifestações Cadastradas

166.449

Manifestações Concluídas

162.341

Meio de Entrada + Utilizado

Via Internet

134.379

Tipo + Demandado

Reclamação

121.878

Assuntos em Destaque

Abono Salarial (STRAB)

88.709

Recurso previdenciário pendente na
Junta de Recursos ou Câmara de
Julgamento (SPREV)

13.970

Tempo Médio de Conclusão

13 Dias

[1] Os dados foram coletados nos sistemas FALABR, SISOUVIDOR e Painel Resolveu?.

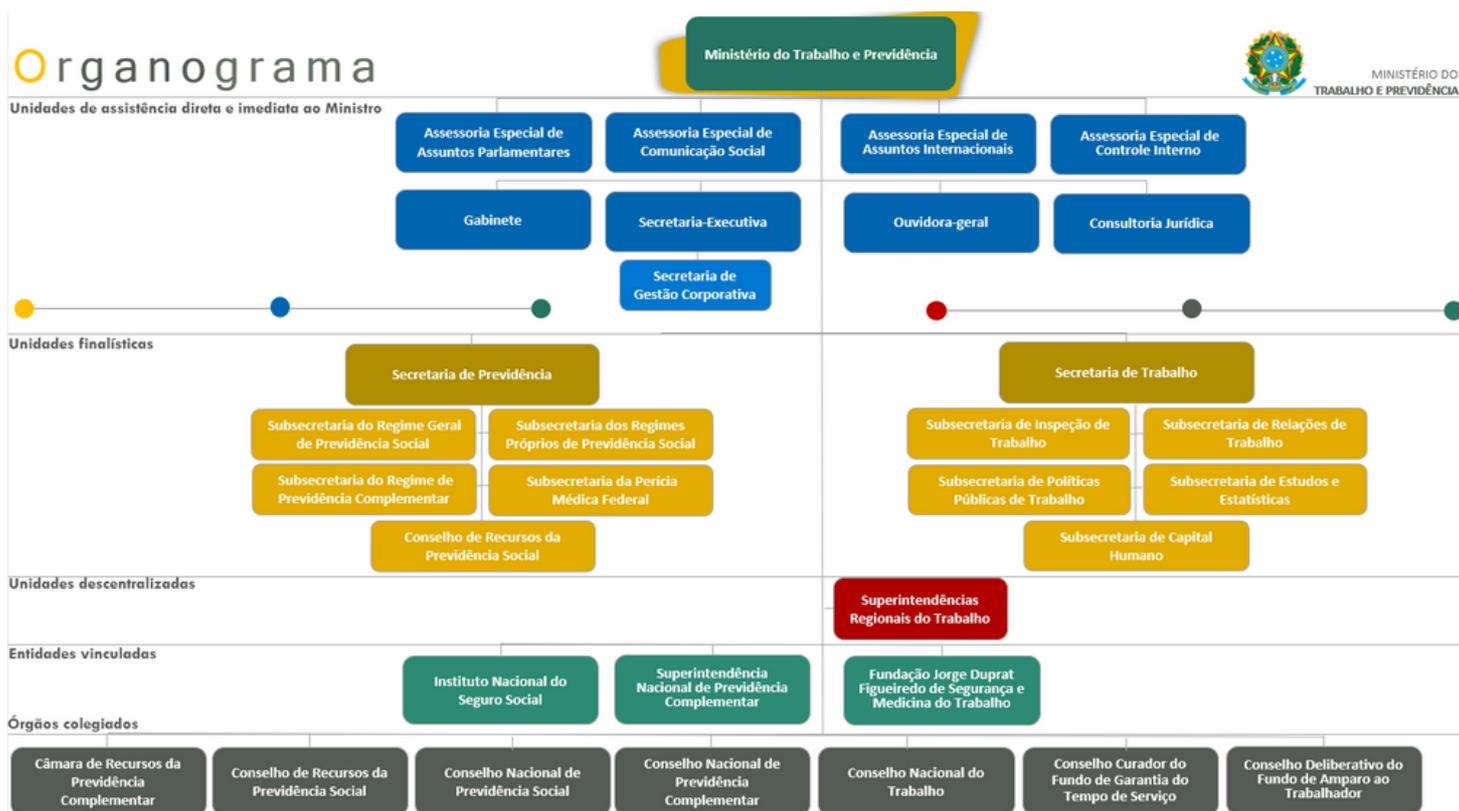
GLOSSÁRIO

- **ÁREAS TÉCNICAS:** unidades responsáveis pelo tratamento da manifestação.
- **CENTRAL ALÔ TRABALHO 158:** responsável por prestar atendimento aos cidadãos que buscam serviços do Ministério do Trabalho e Previdência.
- **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE:** relato anônimo de ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **CONSELHO DE USUÁRIO:** é uma plataforma virtual de avaliação dos serviços públicos composto por usuários voluntários, denominados conselheiros, que participam como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pela Ouvidoria.
- **DENÚNCIA:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **ELOGIO:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- **FALA.BR:** plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, gerida pela Controladoria-Geral da União (CGU).
- **PAINEL RESOLVEU:** ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria recebidas diariamente pela Administração Pública, por meio do sistema FALABR.
- **PONTO FOCAL:** servidor indicado pela área técnica para atuar no tratamento das manifestações.
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC):** unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).
- **SIMPLIFIQUE!:** tipo de manifestação por meio da qual o usuário contribui e participa do processo de simplificação de serviços públicos (Decreto nº 9.094, de 17 de julho 2017).
- **SISOUVIDOR:** sistema de ouvidoria, integrado ao FALABR, utilizado para tramitar manifestações nas áreas técnicas do Ministério da Economia.
- **SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;
- **SUGESTÃO:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

APRESENTAÇÃO

O Relatório de Gestão está previsto nos artigos 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do art. 7º, XVII, da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União, e objetiva demonstrar a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações cadastradas e tratadas pelas unidades do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP).

A Estrutura do Ministério do Trabalho e Previdência:



Com a publicação da Medida Provisória (MP) nº 1.058, de 27 de julho de 2021, posteriormente convertida na Lei nº 14.261, de 16 de dezembro de 2021, houve a extinção da Secretaria Especial Previdência e Trabalho e a criação do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP).

Por força do art. 8º do Decreto nº 10.761, de 30 de dezembro de 2021, o Ministério da Economia continuou prestando apoio administrativo ao MTP, inclusive nas atividades de ouvidoria (art. 8º, § 1º, inciso III), tendo se estendido o prazo definido no art. 8 do Decreto nº 11.036/22, com a publicação da Portaria Interministerial ME/MTP nº 4.861/22. A migração definitiva e a consequente abertura de Número Único de Protocolo (NUP) no Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação para a Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Previdência ocorreu em 13 de setembro de 2022.

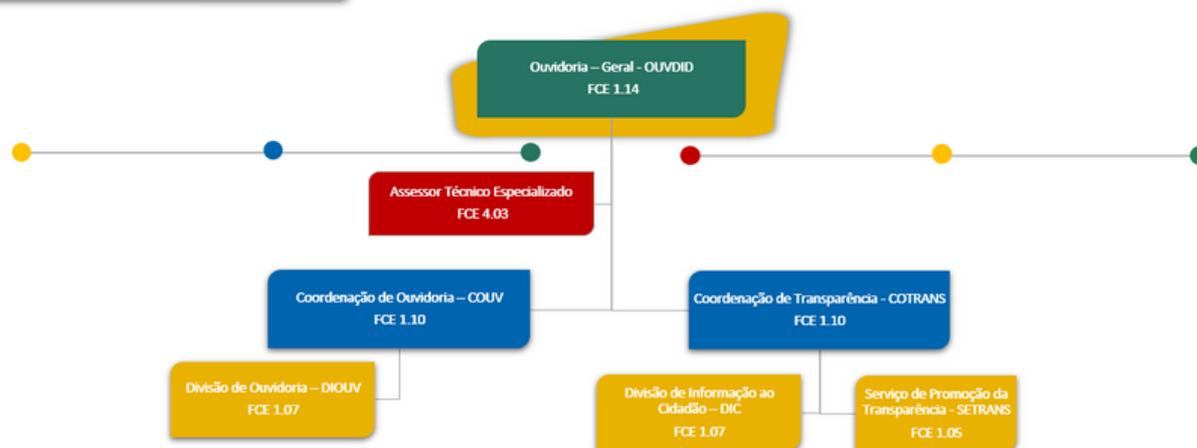
ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria, composta por duas Coordenações, contou com 9 servidores e 14 colaboradores terceirizados em seu quadro funcional:

a) A Coordenação de Ouvidoria é responsável pela gestão e tratamento das manifestações de ouvidoria, pedidos de simplificação de serviço público (Simplifique!), atividades do Conselho de Usuário e análise dos dados e informações com vistas a subsidiar recomendações e propostas de melhorias para a prestação de serviços públicos.

b) A Coordenação de Transparência é responsável por coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do Ministério. A unidade também é responsável por monitorar a transparência ativa e auxiliar na construção do Plano de Dados Abertos (PDA) do MTP.

Organograma Ouvidoria – Geral - OUVID



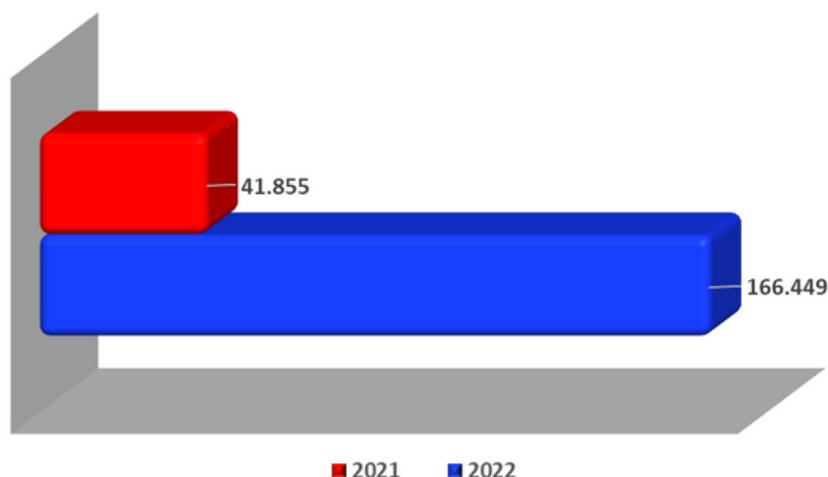
Equipe:

Equipe	Servidores	Estagiários	Terceirizados
Ouvidor	1	0	0
Gabinete	0	0	1
Coordenação de Gabinete	1	0	0
Divisão de Ouvidoria	3	0	13
Coordenação de Transparência	1	0	0
Divisão de Informação ao Cidadão	2	0	0
Serviços de Promoção da Transparência	1	0	0
Total	9	0	14

OUVIDORIA EM NÚMEROS

O Ministério do Trabalho e Previdência recebeu 166.449 manifestações de Ouvidoria, sendo que 162.341 foram concluídas até o último dia útil de dezembro de 2022.

Gráfico 01 – Quantitativo de Manifestações recebidas na Ouvidoria no ano de 2021 e 2022



Com base nos números extraídos do Relatório de Gestão da Ouvidoria do ME[2], verifica-se um crescimento de registros de manifestações de 297% dos números totais de recepção de registros. Esse elevado crescimento será explicado adiante.

Do total de manifestações cadastradas em 2022, conforme previsão do § 3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, 3% ficaram pendentes de análise.

[2] Secretaria Especial de Previdência e Trabalho.

Gráfico 02 – Tratamento dado as manifestações cadastradas em 2022 [3]

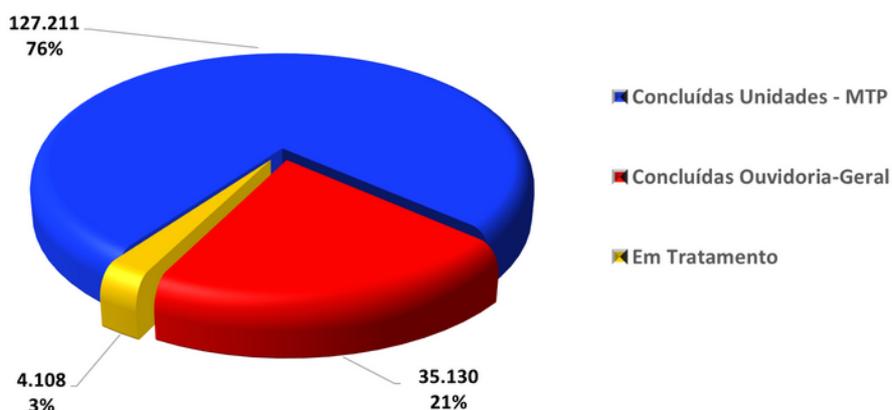
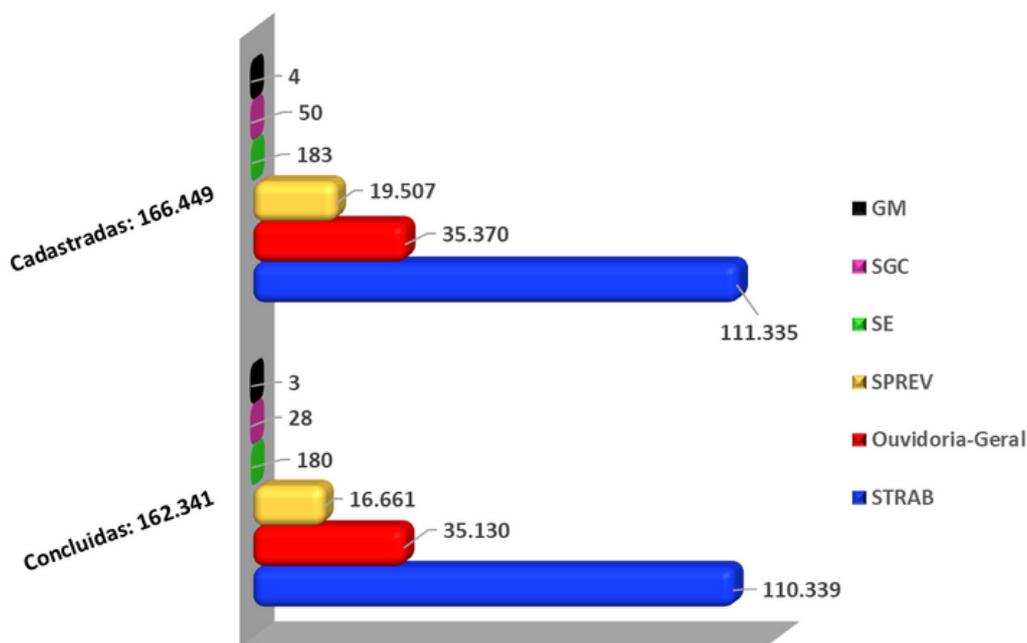


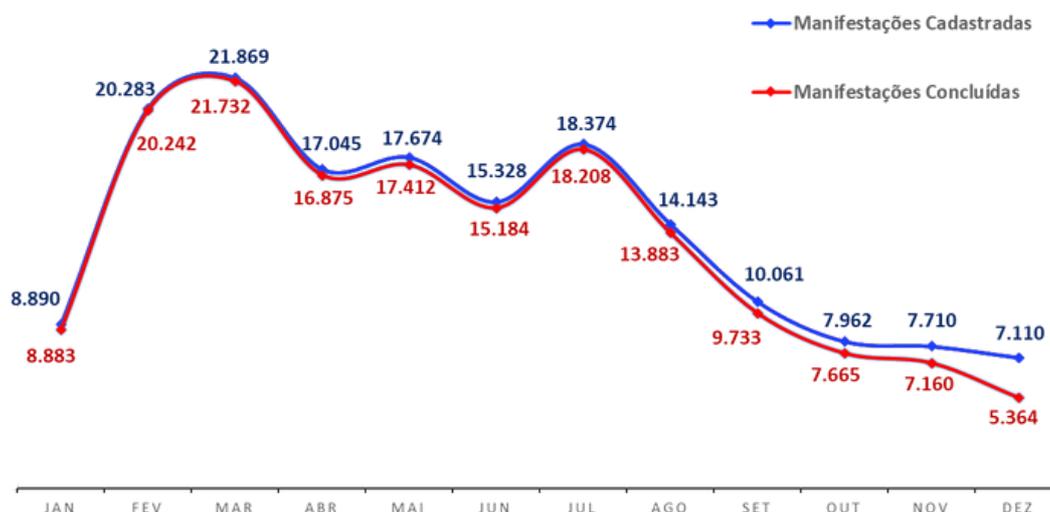
Gráfico 03 – Manifestações cadastradas e concluídas por órgão em 2022



O gráfico 03 indica que a Secretaria do Trabalho (STRAB) foi o órgão responsável pelo maior quantitativo de manifestações recebidas na Ouvidoria do MTP, sendo tramitadas 66,89% das 166.449 manifestações, seguido de 21,25% da demanda tratada diretamente pela Ouvidoria; e 11,71% da Secretaria da Previdência (SPREV).

[3] Situação em 05/01/2023

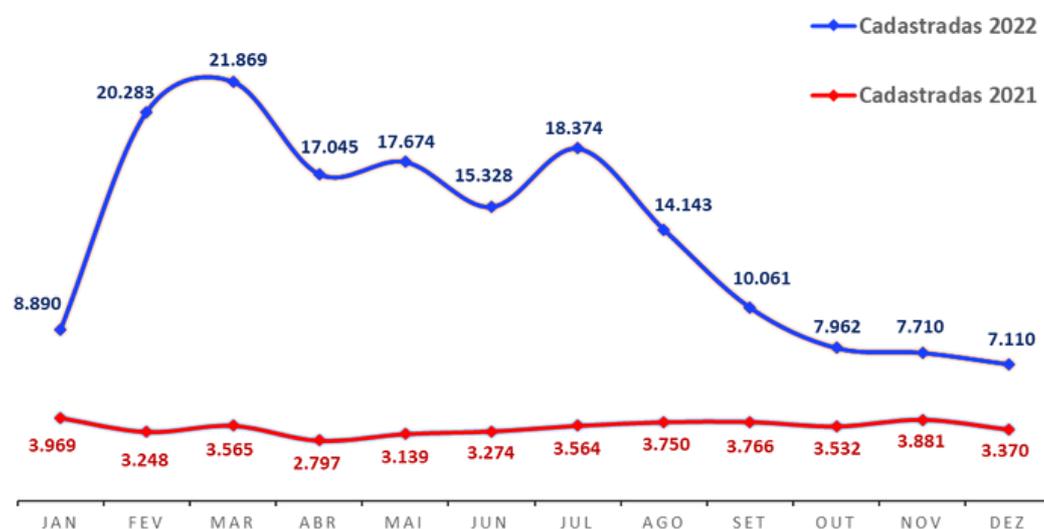
Gráfico 04 – Demonstrativo de manifestações cadastradas x concluídas por mês em 2022



No quadro comparativo de manifestações cadastradas e concluídas durante o ano de 2022, observa-se crescimento nos registros de Ouvidoria de fevereiro à agosto, em virtude de questões relacionadas ao abono salarial.

O abono salarial é um benefício anual e está assegurado aos trabalhadores que recebem, de empregadores contribuintes do Programa de Integração Social (PIS) ou do Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PASEP), em média até dois salários mínimos de remuneração mensal, tenham exercido atividade remunerada pelo menos durante 30 dias no ano-base e estejam cadastrados há pelo menos 5 anos no Fundo de Participação PIS-Pasep ou no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS).

Gráfico 05 – Comparação do quantitativo mensal de registros cadastrados: 2021 x 2022



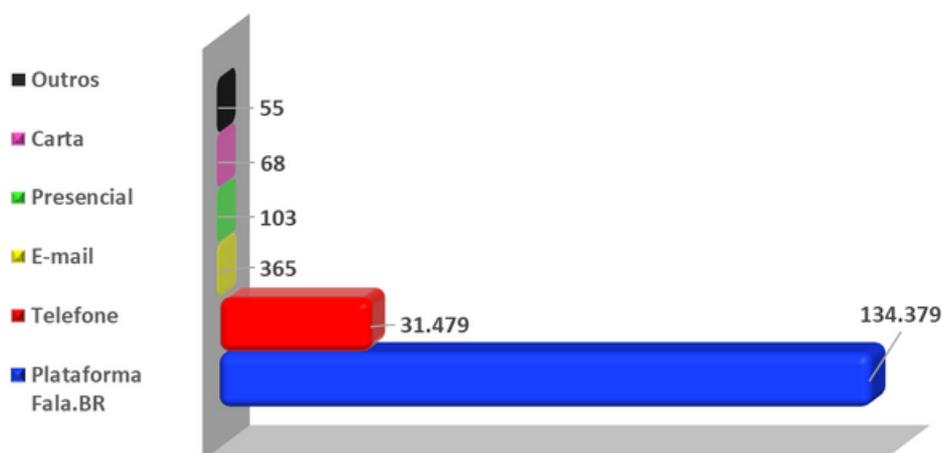
O crescimento de 297% nos registros de manifestações em 2022 em relação à 2021 iniciou-se nos primeiros meses do ano e perdurou até setembro. O volume do mês de março de 2022, comparado ao mesmo mês em 2021, registrou crescimento de 513,44%.

ANÁLISE QUANTITATIVA

1. CANAIS DE ENTRADA

Entre os canais disponibilizados, o sistema FalaBr foi o mais utilizado representando 80,73% do total de manifestações cadastradas, conforme demonstra o gráfico a seguir.

Gráfico 06 – Quantitativo de manifestações por canal de entrada em 2022



Importante destacar que, em cumprimento ao art. 25, II, da Portaria CGU nº 581, de 2020, as manifestações recebidas por carta e por e-mail, assim como as decorrentes do atendimento presencial, são cadastradas na Plataforma Fala.BR pela equipe da Ouvidoria.

Ressalta-se ainda que, em cumprimento ao inciso I do art. 13 da referida Portaria, passou-se a solicitar autorização do cidadão para uso dos dados pessoais, para fins de registro no Fala.BR, decorrentes dos atendimentos presenciais, cartas e outros meios de recepção que não ocorressem pela Plataforma de Ouvidoria, permitindo o acompanhamento e o recebimento de respostas de forma simples e segura.

Por ocasião da separação das atividades das Ouvidorias do Ministério do Trabalho e Previdência e do Ministério da Economia, em 13 de setembro de 2022, o atendimento presencial passou a funcionar na sala T-18, do térreo do Edifício Sede do Ministério do Trabalho e Previdência - Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Zona Cívico-Administrativa - Brasília-DF.

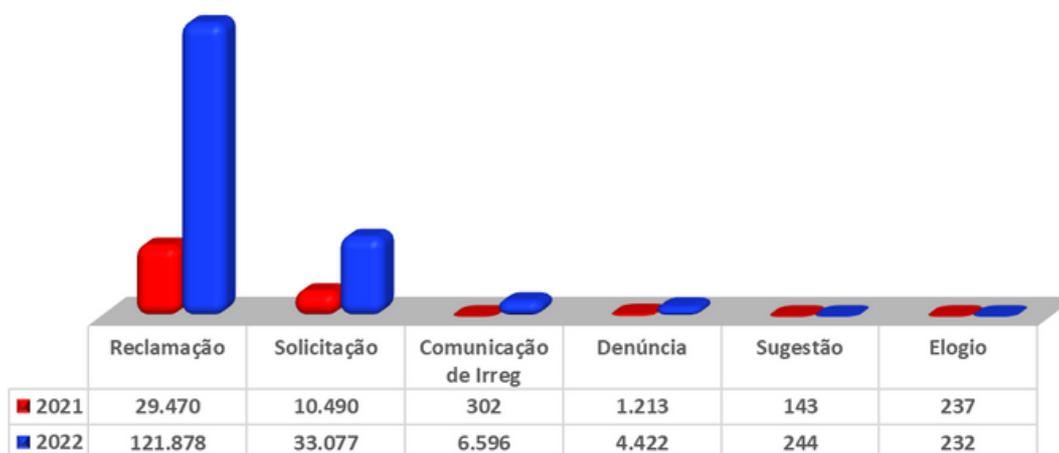
2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Em comparação com o total de manifestações cadastradas em 2021, observa-se aumento de 2.084% dos registros de comunicações de irregularidades, 313% de reclamações, 264% de denúncias, 215% das solicitações de providências e das sugestões 70%. O tipo de manifestação elogio apresentou declínio de 2%. Entre as possíveis causas do significativo aumento de comunicações de irregularidade pode-se destacar a reabertura do Ministério do Trabalho e Emprego.

OS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO:

- **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE:** relato anônimo de ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **DENÚNCIA:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **ELOGIO:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;
- **SUGESTÃO:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Gráfico 07– Comparativo entre 2021 e 2022



O tipo de manifestação reclamação é o que mais impacta no atendimento, mantendo-se o percentual de 70% do total de registros em 2021 contra 73,22% em 2022.

3. REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS

Do total de manifestações recepcionadas, 66,89% foram direcionadas à Secretaria de Trabalho, 11,71% às unidades da Secretaria de Previdência e 21,25% à Ouvidoria-Geral. A Secretaria de Gestão Corporativa (SGC), Secretaria Executiva (SE) e o Gabinete do Ministro (GM) representaram 0,15% do total.

É importante salientar que o corpo funcional da Ouvidoria foi responsável pela conclusão de 35.130 dos registros. As respostas foram subsidiadas por consultas aos sistemas corporativos e às orientações padronizadas das diversas áreas técnicas do Órgão.

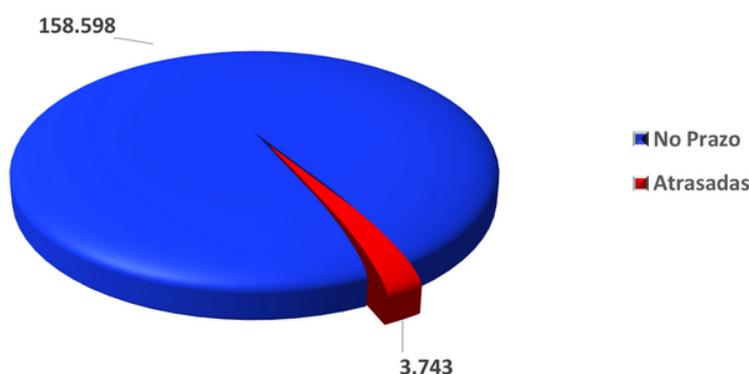
Tabela 01 – Quantidade de manifestações distribuídas por área técnica – MTP

Área Técnica	2022												Total
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Secretaria de Trabalho (STRAB)	4.600	13.389	16.521	13.397	13.119	11.438	12.172	7.607	5.956	4.810	4.416	3.910	111.335
Ouvidoria-Geral (OUVID)	3.539	5.278	3.233	2.083	2.413	1.927	4.092	4.835	2.757	1.730	1.505	1.978	35.370
Secretaria de Previdência (SPREV)	722	1.598	2.089	1.550	2.124	1.948	2.091	1.675	1.336	1.406	1.772	1.196	19.507
Secretaria Executiva (SE)	29	18	26	15	18	14	18	20	6	8	7	4	183
Secretaria de Gestão Corporativa (SGC)	0	0	0	0	0	0	1	5	6	6	10	22	50
Gabinete do Ministro (GM)	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	4
Total	8.890	20.283	21.869	17.045	17.674	15.328	18.374	14.143	10.061	7.962	7.710	7.110	166.449

4. PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES

Das 162.341 manifestações concluídas pelas unidades do MTP, 158.595 (97,69%) foram atendidas dentro do prazo estabelecido pelo art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, enquanto 3.743 (2,31%) foram respondidas fora do prazo.

Gráfico 09 - Demonstrativo das situações das manifestações recepcionadas no MTP em 2022 [4]



[4] Situação em 05/01/2023

5. ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Os assuntos relacionados aos direitos trabalhistas foram os mais demandados à Ouvidoria em 2022.

O abono salarial, seguro-desemprego, recurso previdenciário, fiscalização trabalhista, recurso de seguro-desemprego, carteira de trabalho e previdência social e suposto atendimento inadequado e incapacidade técnica do perito médico, figuram entre os assuntos mais recorrentes do Órgão, e somados representam 90% do total de manifestações tratadas pelas unidades do MTP.

O maior destaque foram as manifestações sobre o abono salarial, que alcançaram 1.899% de aumento em relação à 2021, e representam 53% de todos registros de manifestações no Ministério.

Em comparação com o ano anterior, as variações dos registros mostraram-se com crescimento significativo para assuntos sobre o abono salarial, fiscalização trabalhista, demora na análise de recurso previdenciário e recurso de seguro-desemprego, representaram um aumento de 1.899%, 254%, 95% e 29%, respectivamente.

Tabela 05 – Comparativo dos assuntos mais frequentes entre 2021 e 2022

Assuntos mais demandados	2021	2022	Varição
Abono Salarial	4.437	88.709	1.899,3%
Seguro-Desemprego	16.878	18.248	8,11%
Recurso Previdenciário pendente na Junta de Recursos ou Câmara de Julgamento	7.162	13.970	95,05%
Fiscalização Trabalhista	3.746	13.290	254,77%
Recurso Seguro-Desemprego	7.798	10.080	29,26%
Carteira de Trabalho e Previdência Social	3.711	3.417	-7,92%
Suposto atendimento inadequado e incapacidade técnica do Perito Médico	3.127	2.341	-25,14%

O recurso previdenciário pendente na Junta de Recursos e Câmara de Julgamento representou 8% do total de manifestações tratadas pelas unidades do MTP no âmbito dos assuntos previdenciários mais demandados, e por outro lado, a redução expressiva de 25% foram relacionadas às manifestações abordando suposto atendimento inadequado e incapacidade técnica do Perito Médico Federal.

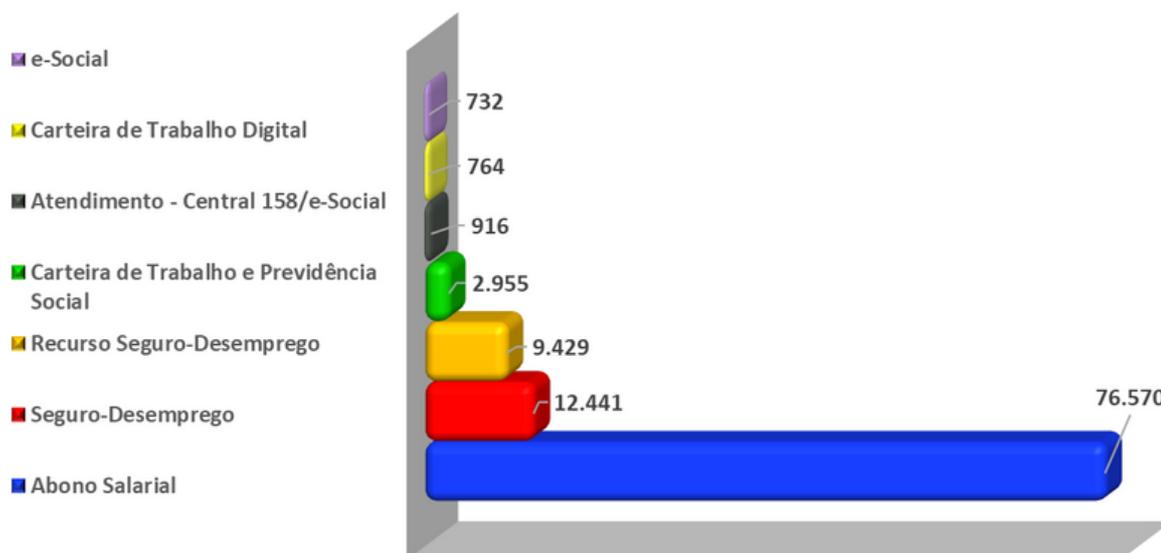
Gráfico 10 – Assuntos em destaque no MTP



• STRAB

Na Secretaria de Trabalho, os assuntos abono salarial, seguro-desemprego e recurso do seguro-desemprego representaram 88,42% do total de manifestações tratadas pelas unidades do MTP.

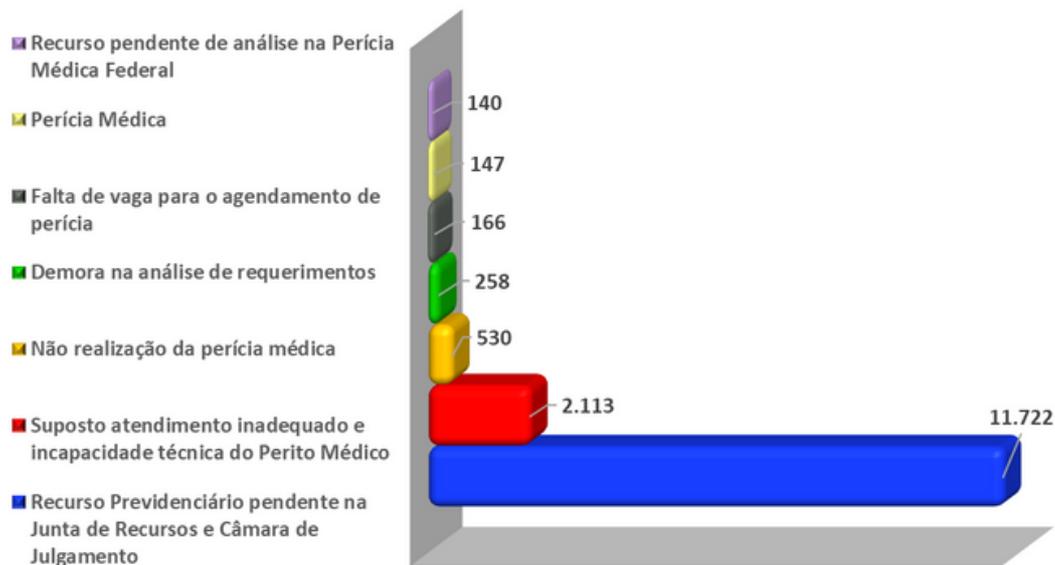
Gráfico 11 – Assuntos em destaque no STRAB



• SPREV

Na Secretaria de Previdência, os assuntos mais demandados foram: recurso previdenciário pendente de análise na Junta de Recursos e Câmara de Julgamento; suposto atendimento inadequado e incapacidade técnica do Perito Médico Federal; e não realização da perícia médica representaram 71,03% do total de manifestações tratadas pelas unidades desta secretaria.

Gráfico 12 – Assuntos em destaque na SPREV

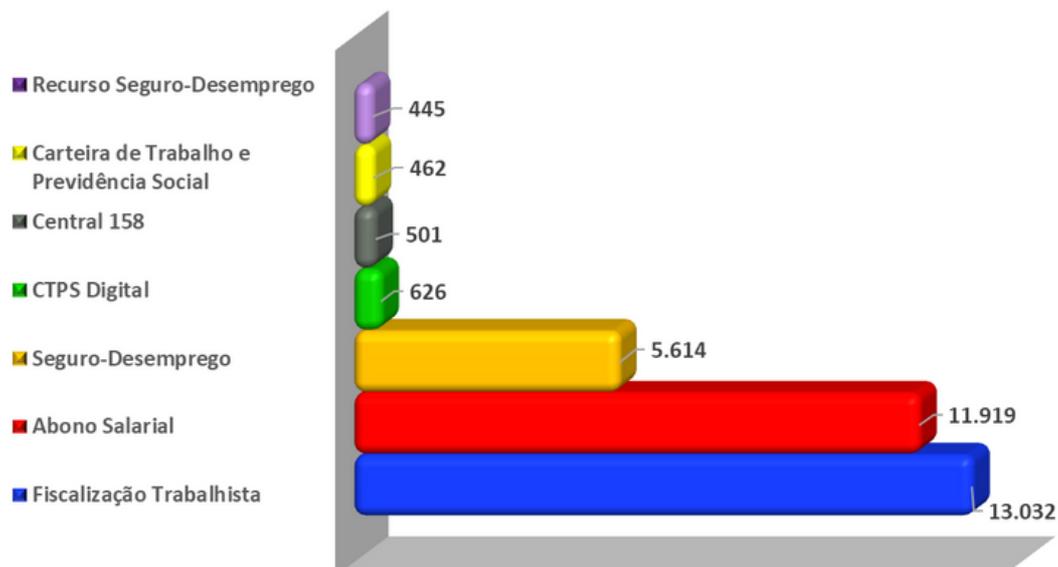


- Ouvidoria-Geral, Gabinete do Ministro, Secretaria de Gestão Corporativa e Secretaria Executiva**

De acordo com o gráfico 13, a Ouvidoria-Geral, o Gabinete do Ministro, a Secretaria de Gestão Corporativa e a Secretaria Executiva trataram 85% das manifestações tramitadas contendo assuntos como: fiscalização trabalhista, abono salarial e seguro desemprego.

É importante salientar que embora a Ouvidoria-Geral seja um setor integrante do Gabinete do Ministro, para efeito desse relatório, a Ouvidoria é a área de recepção de todas as manifestações, ao mesmo tempo que também é setor solucionador já que responde boa parte das manifestações diretamente ao cidadão, mediante cooperação entre as áreas para melhor atender o usuário.

Gráfico 13 – Assuntos em destaque na Ouvidoria-Geral, Gabinete do Ministro, Secretaria de Gestão Corporativa e Secretaria Executiva.



[5] Data de extração 13/02/2023

ANÁLISE QUALITATIVA

No contexto do presente relatório, e por determinação legal, a análise qualitativa consiste em examinar a percepção em relação ao tempo que se leva para concluir a manifestação e a satisfação do usuário em relação às respostas publicadas pelas unidades da administração pública direta e autárquica.

De acordo com o Painel Resolveu?[5], o tempo médio de conclusão das manifestações no Ministério do Trabalho e Previdência foi de 13 dias em 2022, contra 9 dias em 2021, considerando que a demanda do Ministério da Economia e do Ministério do Trabalho e Previdência atuaram concomitantemente no sistema Sisouvidor.

O painel Resolveu é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema Fala.br. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

A atuação durante os 9 meses iniciais do exercício de 2022 contou com a força trabalho da Ouvidoria do Ministério da Economia, que é notado após 13 de setembro de 2022, o aumento do tempo de resposta com a criação do Número Único de Protocolo (NUP) para a Ouvidoria do MTP, originando a troca de Sistema do Sisouvidor para a Plataforma Fala.BR.

1. PERCEPÇÃO QUALITATIVA POR ÁREA TÉCNICA

1.1) Gabinete do Ministro (GM)

O Gabinete do Ministro, unidade responsável por assistir o Ministro de Estado em sua representação política e social, possui a estrutura composta pela Ouvidoria-Geral, Comissão de Ética, Coordenação-Geral de Serviços de Gabinete, Coordenação-Geral de Cerimonial e Coordenação-Geral de Agenda.

1.1.2) A Ouvidoria-Geral do MTP

Criado pela Lei nº 14.261 de 16 de dezembro de 2021, o Ministério do Trabalho e Previdência Social teve a regulamentação por meio do Decreto nº 11.068, de 10 de maio de 2022. Durante esse lapso temporal a Ouvidoria do Ministério da Economia atuou na recepção e no tratamento das demandas de interesse do Ministério do Trabalho e Previdência até 12 de setembro de 2022.

[5] Data de extração 13/02/2023

Ainda que a publicação para a criação da Ouvidoria MTP tenha ocorrido no primeiro semestre do ano de 2022, as negociações de transição das atividades de Ouvidoria do Ministério da Economia para o MTP foram iniciadas no segundo semestre de 2022, por força da publicação da Portaria Interministerial ME/MTP nº 4.861/22, que alterou o prazo definido no art. 8 do Decreto nº 11.036/22, tendo o marco da migração das atividades ocorrido em 13 de setembro de 2022.

Com o marco inicial da Ouvidoria do MTP, a partir da criação do NUP da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Previdência na Plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, coube como parte do processo a tramitação do estoque de aproximadamente 8.500 manifestações, que foram ou estão sendo tratadas pelas unidades.

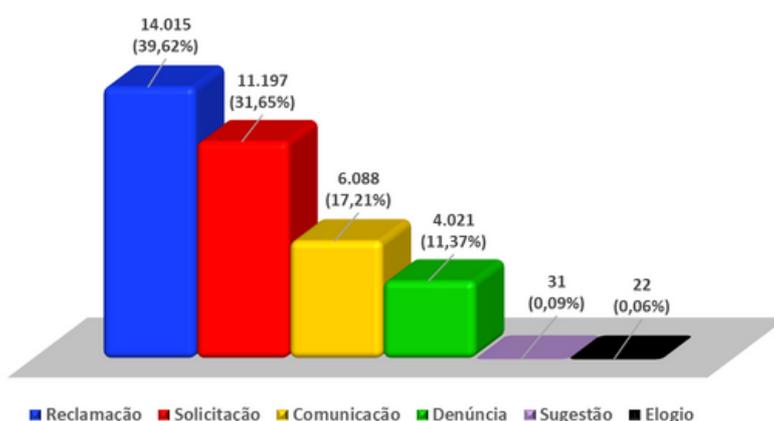
Tabela 06 – Quantidade de manifestações distribuídas por área técnica pertencentes ao Gabinete do Ministro (GM)

Área Técnica	2022												Total
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Ouvidoria-Geral (OUVID)	3.539	5.278	3.233	2.083	2.413	1.927	4.092	4.835	2.757	1.730	1.505	1.978	35.370
Comissão de Ética (CCE)	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	4
Total	3.539	5.278	3.233	2.083	2.413	1.928	4.092	4.836	2.757	1.732	1.505	1.978	35.374

Gráfico 13 – Demonstrativo de manifestações tramitadas nas Unidade pertencentes ao Gabinete do Ministro (GM)



Gráfico 14 – Percentual de manifestações recepcionadas por tipo em 2022 no GM



O Ouvidoria-Geral recebeu 35.374 manifestações, desse total, concluiu 35.370 manifestações, 99,98% do total.

Foram tramitados 31 registros do tipo sugestão, com ênfase, principalmente, na melhoria na CTPS digital e na preservação dos direitos dos trabalhadores. Os elogios foram registrados de forma genérica e totalizaram 22 manifestações.

As reclamações e solicitações de providências foram os tipos mais demandados, com 14.015 e 11.197 registros respectivamente, reportando em predomínio sobre: abono salarial, seguro-desemprego e fiscalização trabalhista, o que representou 58,57% da demanda tratada pela Ouvidoria-Geral.

Foram registradas 6.088 comunicações de irregularidade e 4.021 denúncias relatando, principalmente, supostas irregularidades trabalhistas: falta de pagamento, carga horária de trabalho excessiva e trabalho sem carteira assinada.

Pontuamos que os registros de irregularidades trabalhistas possuem canal próprio sendo os usuários direcionados a esses canais, em razão da natureza do assunto e da necessidade do atendimento às particularidades sobre a questão, que não devem tramitar como manifestação de Ouvidoria.

1.2) Secretaria Executiva (SE)

A Secretaria-Executiva exerce a função de definir diretrizes na supervisão e coordenação das atividades de proposição de políticas, de diretrizes, de objetivos relativos à área de competência dos órgãos integrantes da estrutura organizacional do Ministério e de suas entidades vinculadas.

Cabe a esta Secretaria a supervisão de ações de captação de recursos para o financiamento de programas, fundos e projetos de desenvolvimento nas áreas de trabalho e previdência social, incluída as atividades disciplinares e correição desenvolvidas no âmbito do Ministério; atividades de prevenção, detecção e combate às fraudes ou outros atos lesivos ao patrimônio público em matérias relativas à legislação previdenciária ou trabalhista.

Compõem a estrutura da Secretaria Executiva: Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária e Trabalhista, Gabinete da Secretaria Executiva, Corregedoria, Assessoria Especial de Análise Técnica e Assessoria Especial de Gestão Estratégica.

Tabela 07 – Quantidade de manifestações distribuídas por área técnica – Secretaria Executiva (SE)

Área Técnica	2022												Total
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Coordenação-Geral de inteligência Previdenciária e Trabalhista (CGINT)	29	17	24	15	12	12	13	15	4	3	6	3	153
Corregedoria (CORREG)	0	1	1	0	0	1	2	1	1	5	1	1	14
Secretaria Executiva	0	0	1	0	4	1	2	1	1	0	0	0	10
Assessoria Especial de Análise Técnica	0	0	0	0	2	0	1	2	0	0	0	0	5
Conselho Nacional dos Regimes Próprios de Previdência Social	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	29	18	26	15	18	14	18	20	6	8	7	4	183

Gráfico 15 – Demonstrativo de manifestações recepcionadas na SE em 2022

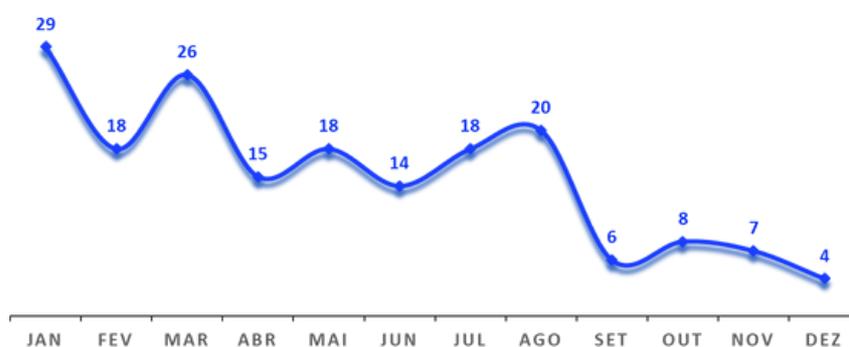
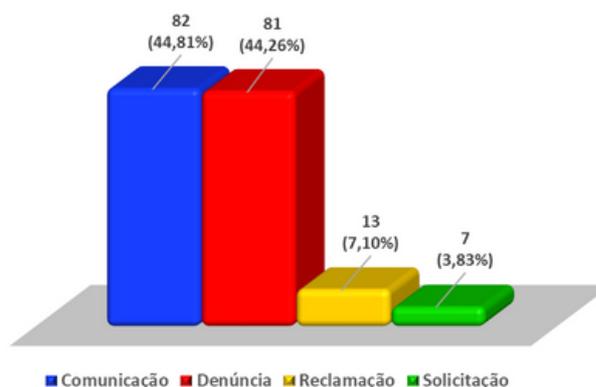


Gráfico 16 – Percentual de manifestações recepcionadas por tipo em 2022 na SE



A Secretaria recebeu 183 manifestações, Desse total, 13 são reclamações e 07 solicitações de providências.

Houve cadastro de 82 comunicações de irregularidade e 81 denúncias cujos assuntos fazem menção à suposta obtenção de benefício com documentos falsificados/fraudados, à suposta ação ilícita para captação de dados previdenciários; e à fiscalização e apuração de ilícitos contra a previdência.

1.3) Secretaria de Gestão Corporativa (SGC)

A Secretaria de Gestão Corporativa que detém a atribuição de supervisionar atividades meio e aquelas relativas à governança e à gestão da tecnologia da informação e comunicação; e as atividades de planejamento, execução orçamentária, financeira e contábil do Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT e do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS.

A SGC é composta pelas seguintes unidades: Diretoria de Gestão de Pessoas, Diretoria de Gestão de Fundos, Diretoria de Prestação de Contas, Diretoria de Tecnologia da Informação e Diretoria de Administração, Finanças e Contabilidade.

Tabela 08 – Quantidade de manifestações distribuídas por área técnica – Secretaria de Gestão Corporativa (SGC).

Área Técnica	2022												Total
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Diretoria de Gestão de Pessoas	0	0	0	0	0	0	0	2	3	2	4	11	22
Diretoria de Gestão de Fundos	0	0	0	0	0	0	1	3	2	2	2	9	19
Diretoria de Prestação de Contas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	4
Diretoria de Tecnologia da Informação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Diretoria de Administração, Finanças e Contabilidade	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Total	0	0	0	0	0	0	1	5	6	6	10	22	50

Gráfico 17 – Demonstrativo de manifestações recepcionadas na SGC em 2022

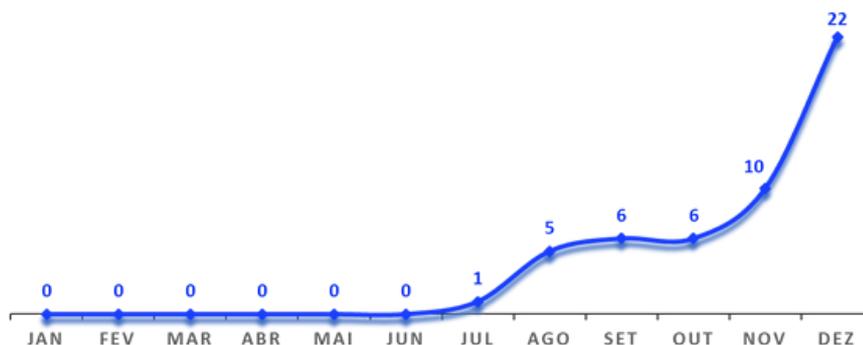
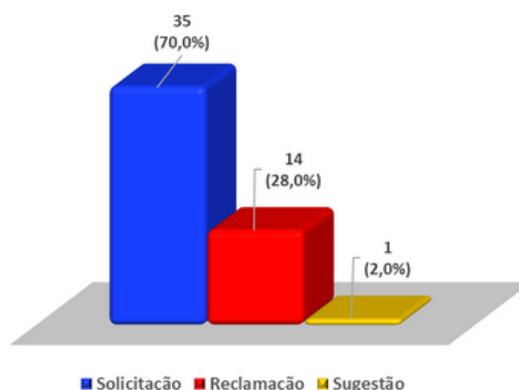


Gráfico 18 – Percentual de manifestações recepcionadas por tipo em 2022 na SGC



A SGC recebeu e tratou 50 manifestações ao longo do ano de 2022. Foram cadastradas 35 solicitações de providências e 14 reclamações que na sua maioria envolveram assuntos sobre gestão de pessoas quanto às consultas sobre legislação e normas; e questões acerca da jornada de trabalho e aposentadoria. Sendo que pedidos de informações relacionadas ao FGTS e FGTS digital ganharam destaque. Em relação ao tipo sugestão, a SGC recebeu 01 manifestação.

1.4) Secretaria de Previdência (SPREV)

À Secretaria de Previdência compete definir e acompanhar as políticas de previdência, incluídos o Regime Geral de Previdência Social, os Regimes Próprios de Previdência Social e o Regime de Previdência Complementar; estabelecer diretrizes e parâmetros gerais para a formulação e a implementação das políticas públicas de previdência social; propor e acompanhar políticas de seguro e prevenção contra acidente de trabalho e de benefícios por incapacidade; e supervisionar as atividades de perícia médica federal.

Compõem a estrutura da Secretaria de Previdência: Conselho de Recursos de Previdência Social, Subsecretaria da Perícia Médica Federal, Subsecretaria dos Regimes Próprios de Previdência Social, Subsecretaria do Regime Geral de Previdência Social e Subsecretaria do Regime de Previdência Complementar.

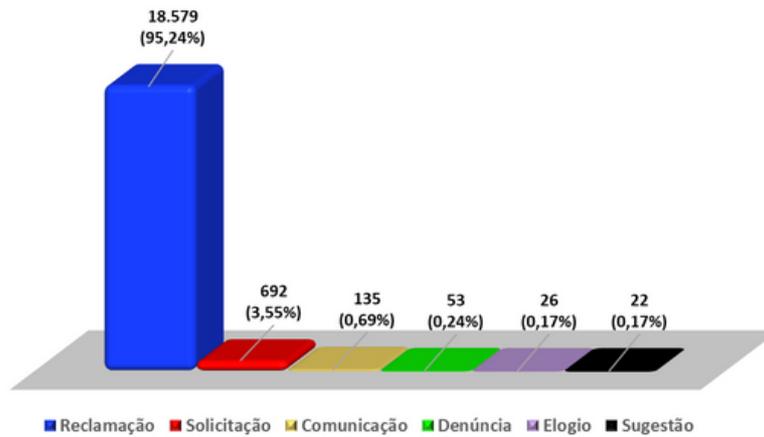
Tabela 09 – Quantidade de manifestações distribuídas por área técnica – Secretaria de Previdência (SPREV)

Área Técnica	2022												Total
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Conselho de Recursos da Previdência Social	311	1.147	1.750	1.276	1.761	1.514	1.698	1.316	1.006	1.041	1.253	683	14.756
Subsecretaria da Perícia Médica Federal	399	436	330	250	349	425	378	347	323	360	509	503	4.609
Subsecretaria dos Regimes Próprios de Previdência Social	2	2	7	20	4	5	7	7	4	1	6	5	70
Subsecretaria do Regime Geral de Previdência Social	5	5	1	2	3	1	3	2	2	3	3	4	34
Subsecretaria do Regime de Previdência Complementar	2	8	1	2	6	3	5	3	0	1	1	1	33
Gabinete da Secretaria de Previdência	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	5
Total	722	1.598	2.089	1.550	2.124	1.948	2.091	1.675	1.336	1.406	1.772	1.196	19.507

Gráfico 19 – Demonstrativo de manifestações recebidas na SPREV em 2022



Gráfico 20 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo em 2022 na SPREV



A Secretaria analisou 19.507 manifestações de ouvidoria. Desse total, 26 são elogios, sendo a maioria relacionada aos atendimentos prestados por médicos peritos da Subsecretaria da Perícia Médica Federal.

Quanto às sugestões, a unidade recebeu 22 manifestações, dentre as quais àquelas voltadas para a gestão dos recursos humanos: proposição de inclusão de médicos especialistas na realização dos exames médicos periciais; mecanismos para estimular a assiduidade e pontualidade dos médicos; o aperfeiçoamento da remarcação de agendamentos; atendimento humanizado e empático por médicos peritos; e as sugestões voltadas para o usuários do serviço previdenciário: a inclusão de novas carreiras do serviço público com opção de realizar sua própria contribuição ao INSS.

Em relação ao tipo reclamação, foram recepcionadas 18.579 manifestações, sendo 60,85%, a demonstração de insatisfação quanto à demora no julgamento dos pedidos de recursos, atribuição de competência dos Órgãos do Conselho de Recurso de Previdência Social. Neste diapasão, de 692 solicitações de providências, que retomam, predominantemente, a circunstâncias da pendência de análise do recurso previdenciário.

Restaram ainda, 2.054 reclamações que versaram sobre o suposto atendimento inadequado ou incapacidade do Médico Perito Federal.

No que diz respeito aos 135 registros de comunicações de irregularidades e 53 denúncias relacionados à Secretaria de Previdência, a maioria registra possíveis ilegalidades na perícia médica, encaminhados para apuração tanto de supostas incapacidade técnica quanto possíveis atuações ilícitas atribuídas ao Perito Médico Federal e, a não realização da perícia marcada.

É importante salientar que, há um percentual dos registros efetuados como comunicação de irregularidade, que não permite alteração de tipologia, versava sobre a insatisfação do andamento do recurso, inviabilizando o encaminhamento ou conclusão adequada do assunto.

1.5) Secretaria de Trabalho (STRAB)

A Secretaria de Trabalho possui competência para estabelecer e supervisionar políticas públicas e diretrizes para a modernização das relações de trabalho, a geração de emprego e renda, o estímulo ao desenvolvimento do mercado de trabalho; é incumbida de combater a redução da rotatividade no mercado de trabalho, a informalidade e ilegalidade; e de estimular o primeiro emprego, a aprendizagem, o estágio e as iniciativas de inclusão produtiva.

Esta Secretaria é composta pela Subsecretaria de Políticas Públicas de Trabalho e seu gabinete, Subsecretaria de Estudos Informações e Estatísticas do Trabalho, Subsecretaria de Inspeção do Trabalho, Subsecretaria de Relações do Trabalho, Subsecretaria de Capital Humano e as Superintendências Regionais do Trabalho

Tabela 10 – Quantidade de manifestações distribuídas por área técnica – Secretaria de Trabalho (STRAB)

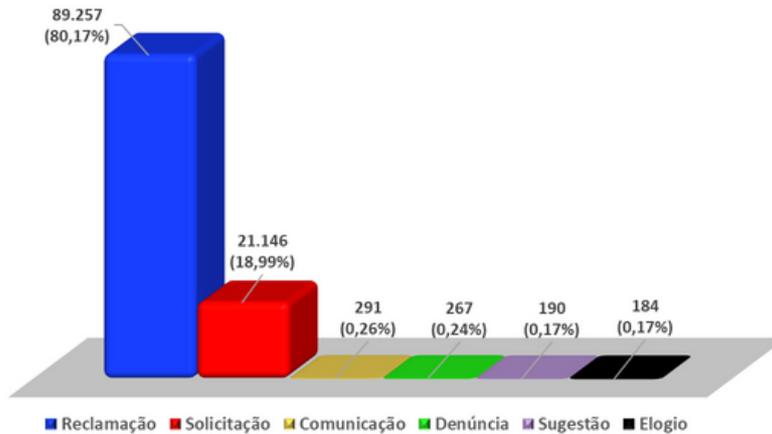
Área Técnica	2022												Total
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Subsecretaria de Políticas Públicas de Trabalho	2.383	11.556	14.609	11.758	11.008	9.603	5.010	1.966	1.249	657	519	638	70.956
Superintendências Regionais do Trabalho	1.745	1.300	1.377	1.169	1.554	1.551	6.873	5.347	4.484	3.944	3.694	3.058	36.096
Gabinete da Secretaria do Trabalho	224	227	261	237	250	80	73	73	44	77	77	53	1.676
Subsecretaria de Estudos Informações e Estatísticas do Trabalho	178	235	188	160	143	105	121	130	102	75	80	103	1.620
Subsecretaria de Inspeção do Trabalho	52	50	64	46	137	73	70	54	53	44	31	37	711
Subsecretaria de Relações do Trabalho	11	18	20	23	25	21	22	27	24	13	11	11	226
Subsecretaria de Capital Humano	7	3	2	4	2	5	3	10	0	0	4	10	50
Total	4.600	13.389	16.521	13.397	13.119	11.438	12.172	7.607	5.956	4.810	4.416	3.910	111.335

Gráfico 21 – Demonstrativo de manifestações recepcionadas na STRAB em 2022



Unidade responsável por 67% do volume de manifestações do Ministério do Trabalho e Previdência, a Secretaria do Trabalho tratou de 111.335 manifestações no ano de 2022.

Gráfico 23 – Percentual de manifestações recepcionadas por tipo em 2022 na STRAB



As reclamações com 89.257 manifestações foi o tipo mais utilizado pelo usuário para questionar, principalmente, sobre abono salarial, recurso do seguro-desemprego e seguro-desemprego, em razão da demora no processamento e pagamento dos pedidos. No abono salarial, também houve relevância nas situações que concernem ao recurso administrativo que visam a regularização do benefício.

A unidade recebeu ainda, 21.146 solicitações de providências quanto à atualização cadastral ou celeridade de análise na concessão de abono salarial, seguro desemprego e recurso seguro-desemprego.

A elevação do número de registros em relação ao serviço do abono salarial foi originado pela transferência da gestão da base para este Ministério, serviço antes executado pelos agentes financeiros, e a aplicação de cruzamentos com outras bases governamentais. Há de ressaltar que esse assunto foi mais recorrente na STRAB e na Ouvidoria, que atuaram concomitantemente na demanda.

O cadastro de 190 sugestões e 184 elogios destacaram o e-social e a central 158.

As propostas de sugestões versaram sobre a emissão de comprovantes via e-mail do e-social nos casos de sucesso no encaminhamento de solicitação e contendo o número de protocolo para controle dos pedidos pelo usuário; e que o atendimento da central 158 receba chamadas por celular.

No que tange ao tipo elogio, a maior parte reportou satisfação quanto ao atendimento prestado pelos colaboradores da Central do Alô Trabalho 158.

Os registros de comunicação de irregularidade e denúncia foram de 291 e 267 manifestações, respectivamente. Os usuários reportaram, predominantemente, suposta fraude na concessão ou no saque de seguro-desemprego; irregularidades trabalhistas, tais como, carga horária excessiva, falta de pagamento, condições irregulares no ambiente de trabalho e ausência de assinatura na carteira de trabalho por parte dos empregadores.

- **Benefício TAC-Caminhoneiro e Taxista**

Em 2022, a Secretaria do Trabalho esteve à frente da concessão do benefício devido aos transportadores autônomos de carga (TAC-Caminhoneiro) e benefício emergencial devido aos motoristas de táxi, instituídos pela Emenda Constitucional nº 123/22, para enfrentamento do estado de emergência decorrente da elevação extraordinária e imprevisível dos preços do petróleo, combustíveis e seus derivados e dos impactos sociais deles decorrentes.

A Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) foi o órgão responsável pelo fornecimento ao MTP da relação dos transportadores autônomos de cargas para o TAC-Caminhoneiro; as Prefeituras e o Distrito Federal responsáveis pelo registro, fornecimento e pela veracidade dos dados contidos nas relações de motoristas de táxis, juntamente com a DATAPREV, empresa tecnológica parceira do Governo Federal, responsável pela análise e processamento dos dados, atuaram no processo de concessão conduzido pelo MTP.

As informações com os beneficiários sobre a concessão dos benefícios pelas páginas oficiais do Ministério do Trabalho e Previdência (www.gov.br), Portal Emprega Brasil (mte.gov.br) e carteira de trabalho digital foram efetuadas de forma correta e tempestiva, não impactando nos registros da Ouvidoria. Foram 886 registros para questões relacionadas ao BEm Caminhoneiro e 585 registros para o BEm Taxista, juntos representaram 1,32% do total recepcionado pela Secretaria do Trabalho..

- **Trabalho análogo ao escravo**

O Ministério do Trabalho e Emprego possui um Canal Digital de denúncias de trabalho análogo ao de escravo, que é o “Sistema Ipê”, disponível em: Sistema de Denúncias DETRAE/SIT (trabalho.gov.br). Nesse canal, não há a necessidade de identificação do denunciante. O interessado em denunciar deverá acessar o sistema e inserir o maior número de informações para viabilizar as ações de fiscalização do trabalho.

Já o Canal destinado à denúncias trabalhistas (Denúncias-SFITWEB), permite que o cidadão insira o maior número de informações possíveis para que a fiscalização do trabalho identifique corretamente o problema.

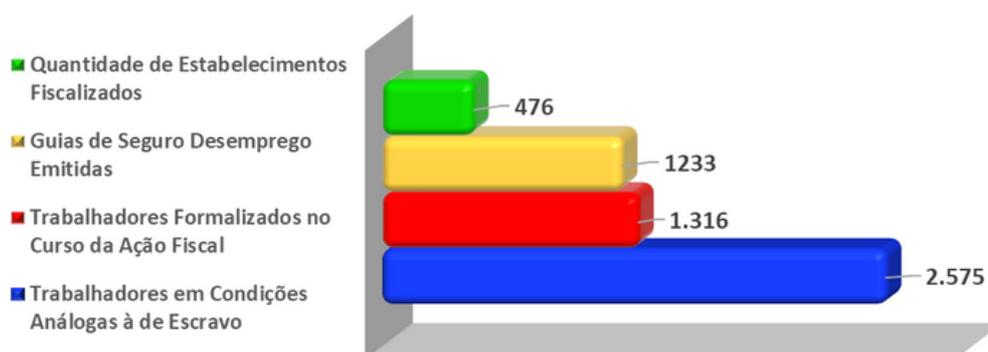
A proteção ao denunciante, igualmente ocorre na Plataforma Fala.BR, é regra nos registros. Porém, a apuração das condições de características de situações de trabalho análogo ao escravo e das irregularidades trabalhistas envolvem especificidades que restringem que o usuário efetue o registro pelo canal adequado.

Nesse contexto, os registros de comunicação de irregularidade e denúncias, nos quais os usuários reportavam, predominantemente, irregularidades trabalhistas e trabalho análogo ao escravo foram direcionados ao canal denúncias de irregularidade trabalhistas, orientando aos usuários que acesse o Canal Denúncia (trabalho.gov.br) <https://denuncia.sit.trabalho.gov.br/home>, e denúncias de trabalho análogo ao de escravo, registro no “Sistema Ipê”, disponível em: Sistema de Denúncias DETRAE/SIT (trabalho.gov.br).

Pontuamos que, o Portal da Inspeção do Trabalho (Radar SIT - trabalho.gov.br) divulga informações e estatísticas da Inspeção do Trabalho no Brasil, dentre os quais, o de trabalho escravo, o trabalho infantil, o tráfico de pessoas, as autuações e demais assuntos tratados pelas suas competências.

Abaixo, a síntese das ocorrências do ano de 2022.

Gráfico 22 – Demonstrativo Inspeções do Trabalho em 2022 [6]



Nesse contexto, a Ouvidoria mantém a diretriz de orientar os usuários sobre a necessidade de acessar os canais adequados disponibilizados pelo Órgão nos registros dos serviços, destinando à Plataforma Fala.BR nos casos de pós-atendimento.

[6] Portal da inspeção do trabalho - Radar Subsecretaria da Inspeção do Trabalho (SIT).

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

1. NÚMEROS DE PEDIDOS [7]

O Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério do Trabalho e Previdência (SIC/MTP) recebeu 895 pedidos de acesso à informação ao longo do ano de 2022. Deste total de pedidos cadastrados, todos foram tempestivamente tratados e entregues ao cidadão. Comparativamente, houve uma redução de aproximadamente 23%, em relação ao exercício de 2021, quando foram recebidos 1.158 pedidos.

Gráfico 24 – Comparativo da quantidade de pedido de informação entre 2021 e 2022

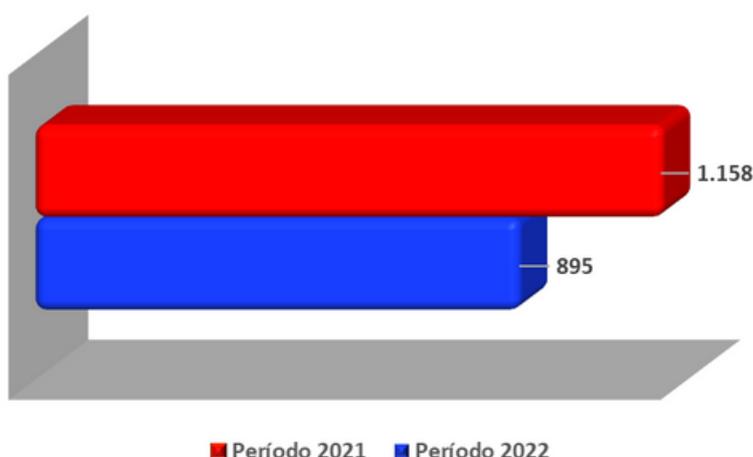
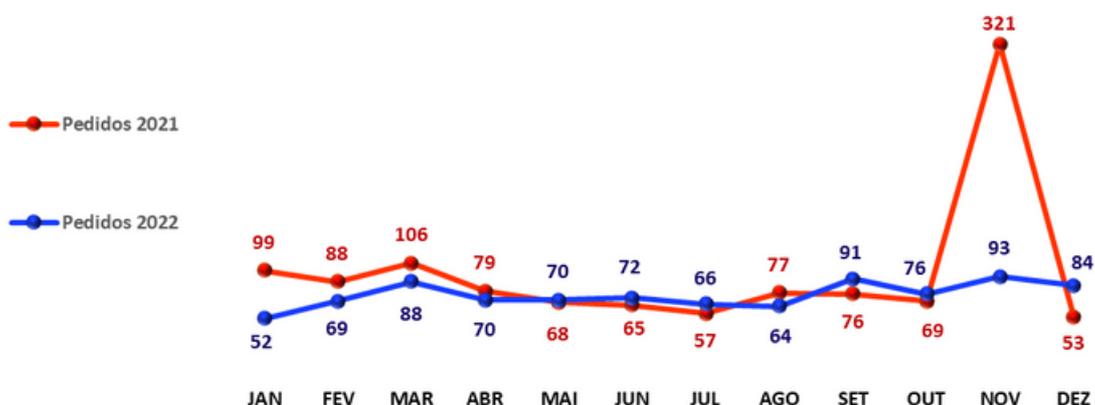


Gráfico 25 – Comparativo da quantidade de pedido de informação entre 2021 e 2022 mês a mês

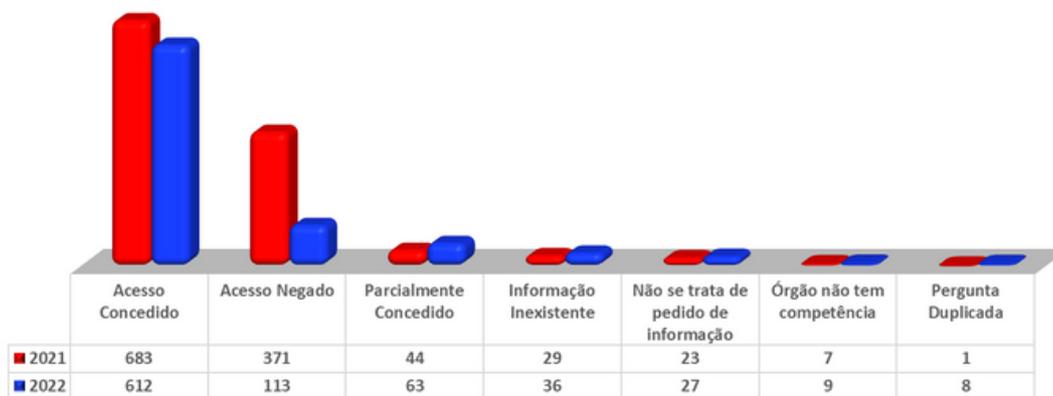


[7] Dados referentes ao total de pedidos de informação, tratamento e decisões referentes ao período compreendido entre 01/2022 e 09/2022 foram extraídos, em 02/12/2022, do painel do SIC do extinto Ministério da Economia, em virtude de que o extinto Ministério do Trabalho e Previdência fazia parte da estrutura do então Ministério da Economia. Os dados relativos ao exercício de 2021 foram igualmente extraídos do painel do Ministério da Economia cuja extração realizou-se em 02/02/2023.

O SIC recebeu ainda 866 manifestações que foram repassadas para a Ouvidoria do MTP, por não se enquadrarem no escopo da LAI, e 39 manifestações que foram reencaminhadas para outros órgãos, por não serem de competência da Pasta, totalizando, então, o recebimento e tratamento de 1800 pedidos de acesso à informação.

No que tange ao tratamento dos pedidos de informação recebidos pelo Ministério do Trabalho e Previdência, verifica-se que: cerca de 68% dos pedidos de informação foram concedidos; 7% deles foram parcialmente concedidos e aproximadamente 13% dos pedidos foram negados, em virtude das justificativas amparadas pela Lei de Acesso à Informação.

Gráfico 26 - Comparativo das decisões em 2021 e 2022



2. ASSUNTOS

Em relação aos assuntos de pedidos de informações, destacam-se:

Tabela 11 – Assuntos mais demandados

Assuntos mais demandados	Total
Relação Anual de Informação Sociais (RAIS)/ Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED)	195
Fiscalização Trabalhista	110
Gestão de Documentação ou Informação	66
Legislação/Normas Trabalhistas	55
Legislação Previdenciária	44
Seguro-Desemprego	30
Benefício Emergencial - BEM	27
Gestão de Pessoas	11

Observação:

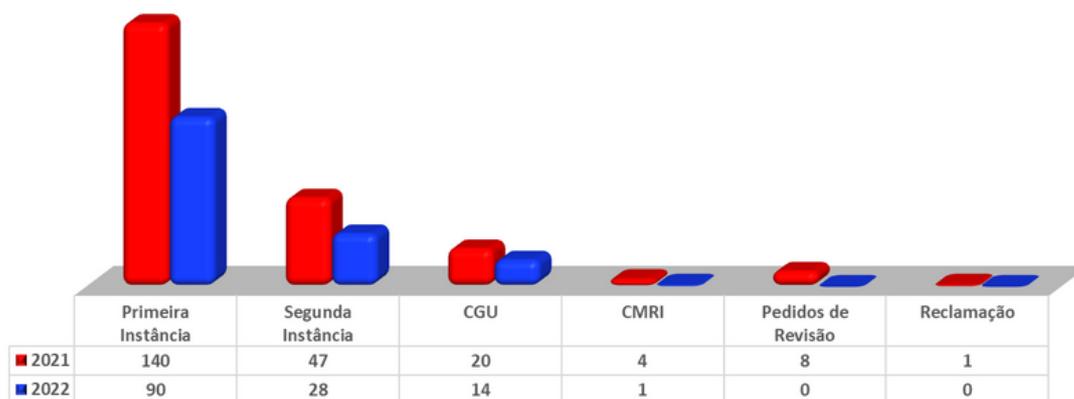
a) **Gestão de documentação ou informação:** refere-se a pedidos de cópias ou ao acesso a processos administrativos produzidos ou custodiados pelo Órgão.

3. RECURSOS

A Lei de Acesso à Informação prevê a hipótese de interposição de recursos contra a decisão em dois casos: no caso de indeferimento de acesso à informações ou no caso do não fornecimento das razões pelas quais o pedido foi negado.

Em 2022, o Ministério do Trabalho e Previdência recebeu 90 recursos em primeira instância, os quais foram dirigidos à autoridade hierarquicamente superior, no âmbito da unidade demandada; 28 recursos em segunda instância, que foram direcionados à autoridade máxima do órgão; 14 recursos em terceira instância, os quais foram submetidos à Controladoria-Geral da União e apenas 01 recurso chegou à Comissão Mista de Reavaliação da Informação-CMRI, instancia máxima da Lei de Acesso à Informação.

Gráfico 27 – Comparativo da quantidade de recurso entre 2021 e 2022



AÇÕES CONTÍNUAS DE MELHORIA

A Ouvidoria tem implementado, habitualmente, medidas visando ao aperfeiçoamento do processo de comunicação entre o cidadão e as unidades do Ministério do Trabalho e Previdência. Entre as medidas adotadas, destacam-se:

1. ESTRATÉGIAS DE OTIMIZAÇÃO E RESOLUTIVIDADE

- Alinhamento dos fluxos de trabalho com áreas técnicas, possibilitando aos gestores que verifiquem variação da demanda relacionada a seus serviços, porém, atuando em conjunto com as áreas nas questões sazonais, como o abono salarial, evitando que o excesso de manifestações impacte a capacidade de trabalho das Unidades Descentralizadas;
- Verificação de possíveis falhas ou ausências de informações direcionadas ao público-alvo dos serviços nas páginas oficiais do Órgão com o objetivo de minimizar o número de registros ocasionados pela desinformação.

2. MONITORAMENTO DOS PRAZOS

Ante a necessidade de atender a determinação do art. 16 da Lei 13.460, de 2017, a Ouvidoria vem atuando no monitoramento dos prazos, através de e-mails destinados às áreas técnicas alertando sobre as manifestações pendentes de tratamento com prazo superior a 60 dias.

Essa ação tem contribuído para conscientizar os pontos focais sobre a necessidade de se respeitar o prazo estabelecido pelas normas vigentes, reduzindo o prazo de atendimento ao usuário e consequentemente, uma melhora nos indicadores da Ouvidoria.

Outras ações tendentes ao monitoramento de prazos foram rotineiramente efetuadas após criação do NUP da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Previdência:

- Publicação de alertas no sistema Fala.BR informando sobre a necessidade de serem providenciadas as prorrogações conforme Art. 16 da Lei 13.460;
- Envio de mensagens eletrônicas para as Unidades comunicando sobre data limite prevista em Lei (prazo de 30 dias) para conclusão ou prorrogação das manifestações;
- Envio de ofícios à Unidades solicitando providências no sentido de observar o prazo legal e concluir com as manifestações em atraso.

3. IMPLANTAÇÃO DO FALA.BR E DESCONTINUIDADE DO SISOUVIDOR NO MTP

Em face a necessidade de atender o art. 4 do Decreto nº 9.492, de 2018, que define a plataforma Fala.BR como sistema único para recepção e respostas de manifestações de ouvidoria, foram definidos e implementados:

- Capacitação para 13 colaboradores e 03 servidores pertencentes à Equipe da Ouvidoria MTP; 176 pontos focais da Secretaria de Previdência; 81 pontos focais da Secretaria de Trabalho; e 33 pontos focais do Gabinete do Ministro, Secretaria Executiva e Secretaria de Gestão Corporativa.
- Implementação da plataforma FALA.BR no dia 13 de setembro de 2022;
- Aperfeiçoamento de aprendizagem de ferramentas do Fala.BR para os pontos focais da SPMF e CRPS;
- Elaboração da nova listagem de assuntos com o objetivo de aprimorar o mapeamento das demandas cadastradas pela sociedade e de simplificar a gestão dos dados de Ouvidoria.

A transição contou com a coordenação da Ouvidoria do MTP e ME, com apoio técnico da Ouvidoria-Geral da União.

4. REUNIÕES TÉCNICAS

Foram realizadas reuniões de alinhamento de procedimento e cooperação com as áreas mais demandadas e detentoras de pautas de interesses comuns, melhorando o entendimento e fluxo de tratamento de manifestações.

- **Corregedoria/MTP:** para discutir assuntos correlatos ao tratamento das denúncias envolvendo servidores e médicos peritos;
- **Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária e Trabalhista (CGINT):** para alinhar procedimentos relacionados ao tratamento de denúncias envolvendo fraudes com recursos públicos;
- **Coordenação-Geral de Unidades Descentralizadas (CGUD):** definir estratégias para a tramitação de manifestações para as Superintendências Regionais do Trabalho;
- **Subsecretaria de Políticas Públicas de Trabalho (SPPT):** definir estratégias para a tramitação de manifestações relacionadas ao BEm caminhoneiro e taxista e abono salarial;
- **Conselho de Recurso da Previdência Social (CRPS):** realinhamento do fluxo de tramitação de manifestações em razão da perda de acessos de sistemas relacionados aos recursos;

- **Subsecretaria de Perícia Médica Federal (SPMF):** Ajustes no tratamento do Auxílio por Incapacidade Temporária - AIT.

5. AÇÕES NO CONSELHO DE USUÁRIO

Instituído pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Federal, pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, composto por usuários voluntários (conselheiros) que avaliam a prestação de serviços público do Poder Executivo Federal por meio da plataforma virtual (conselhodeusuarios.cgu.gov.br) não foi implantado pela Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Previdência.

A composição da força de trabalho dependente de requisição de servidores para ocuparem os cargos de gestão na Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Previdência e a inclusão da Ouvidoria na Plataforma Fala.BR (a utilização era feita pelo Sisouvidor que possuía integração com o Fala.BR) foram os motivos que mais impactaram a impossibilidade de conclusão do Conselho de usuários.

Considerando que, as Secretarias de Trabalho e de Previdência eram parte da estrutura do Ministério da Economia até a criação do Ministério do Trabalho e Previdência, as avaliações foram efetuadas pela Ouvidoria do Ministério da Economia e constam no relatório de Gestão daquele Órgão (https://www.gov.br/economia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/arquivos/relatorio-anual-de-gestao-2022-ouvidoria-me.pdf).

CONCLUSÃO

O volume de manifestações cadastradas ao longo de 2022 reflete o nível de credibilidade por parte dos usuários nas Ouvidorias Públicas.

Entretanto, ainda há uma procura equivocada tendente a efetuar o primeiro atendimento que deveria estar relacionado aos serviços e, que reflete uma crescente demanda que poderia ser minimizada com a utilização dos canais adequados, o que reforça a função orientadora da ouvidoria.

Naturalmente, a Ouvidoria foi o caminho encontrado pelo cidadão para buscar informações, propor melhorias, manifestar sua opinião sobre serviços e denunciar possíveis irregularidades praticadas por terceiros e por agentes públicos.

Não obstante, com base no disposto do inciso II do art. 15 da Lei nº 13.460, de 2017, e diante dos dados apresentados neste Relatório, elaboraram-se as seguintes **recomendações**:

1. Secretaria de Previdência

- **Subsecretaria de Perícia Médica Federal (SPMF):** possibilidade de acesso a um modo consulta ao GAT-PMF para evitar o represamento de manifestações na Coordenação de Perícia Médica, tramitando a manifestação conforme a Departamento Regional de Perícia Médica Federal (DRPMF) responsável pela análise;
- **Conselho de Recurso de Previdência Social (CRPS):** retorno dos acessos ao e-SISREC e ao Plenus (ou ao que substituí-lo) para tramitação da manifestação conforme a unidade da Junta de Recursos ou Câmara de Julgamento responsável pela análise.

Em observância ao inciso III do § 1º do art. 8º do Decreto nº 10.761, de 2021, e em consonância ao inciso II do art. 15 da Lei 13.460, de 2017, **propõe-se:**

1. à Secretaria de Previdência

- Conscientizar sobre a importância de resolutividade das manifestações de Ouvidoria dentro do prazo previsto em Lei.

2. à Subsecretaria de Perícia Médica Federal

- Desenvolver ações que visem humanizar o atendimento e a comunicação entre o médico e os segurados do INSS.

3. ao Conselho de Recursos da Previdência Social

- Criar mecanismo que permita indicar a posição na fila e estimativa de tempo para conclusão do pedido de recurso, levando em consideração a força de trabalho empregada pelas Juntas de Recursos.

**MINISTÉRIO DO TRABALHO E
PREVIDÊNCIA**

