

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

QUADRIMESTRAL - JANEIRO A 20 DE ABRIL/23

Ouvidoria  
MINISTÉRIO DO  
TRABALHO E  
EMPREGO





## **OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO**

**Ministério do Trabalho e Emprego - MTE**  
Esplanada dos Ministérios – Brasília

**LUIZ MARINHO**  
Ministro da Trabalho e Emprego

**FRANCISCO MACENA DA SILVA**  
Secretário-Executivo

**PAULO MARCELLO FONSECA MARQUES**  
Ouvendor

**MARIA IZABEL DE ANDRADE**  
Coordenadora de Ouvidoria

**ELTA IRIS SILVA**  
Coordenadora de Transparência

**JEFFERSON MATOS SOUZA**  
**MATEUS DE CASTRO AGUIAR**  
Produção e Elaboração

Edição e Diagramação: Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego

# ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	04
METODOLOGIA.....	04
ESTRUTURA DA OUVIDORIA.....	05
1. HISTÓRICO DA TRANSAÇÃO.....	05
2. NOVOS RUMOS DA OUVIDORIA DO MTE.....	08
2.1 CARTA DE SERVIÇOS.....	08
2.2 CONSELHO DE USUÁRIOS.....	09
2.3 OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	09
2.3.1 Canais de Atendimento.....	13
2.3.2 Tipos de Manifestação.....	14
2.3.3 Assuntos e Subassuntos frequentes.....	15
3. TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	17
3.1 DADOS ABERTOS.....	19
3.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA.....	19
3.3 O SIC EM NÚMEROS.....	20
3.3.1 Tempo Médio das Respostas.....	20
3.3.2 Do Acesso aos Pedidos.....	20
3.4 LGPD.....	21
3.5 INTERLOCUÇÃO COM A CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO.....	22
4. GESTÃO DO ESPAÇO FÍSICO, INFRAESTRUTURA E PESSOAL.....	22
4.1 GESTÃO DE PESSOAL.....	23
5. CAPACITAÇÕES E EVENTOS.....	23
6. DESAFIOS.....	24
7. CENÁRIO PÓS TRANSIÇÃO.....	24

# INTRODUÇÃO

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 permitindo a proposição de novas formas de entrega dos serviços públicos e possibilitando que o cidadão exerça seu direito de participar na Administração Pública, fomentando o controle social.

A ouvidoria, instância de promoção e defesa de direitos, e de participação e controle social recepcionou novas atribuições ao longo dos anos, inicialmente com a edição da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à informação), o Decreto 7724/2012 que a regulamenta, a Lei nº 13.460/17 (Código de Defesa do Usuário) e Lei 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), além implementação da Política de Dados Abertos, com a edição do Decreto 8777/16 e da Resolução INDA nº 03/2017.

A Ouvidoria do MTE passou a funcionar de forma autônoma na nova estrutura do Ministério do Trabalho e Emprego, atuando em novo espaço físico que oferece maior conforto aos trabalhadores e usuários.

## METODOLOGIA

A produção de relatório anual de gestão está prevista 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, publicado na página eletrônica do órgão.

Não obstante o cumprimento da apresentação do Relatório de Gestão, a Ouvidoria do Ministério do Trabalho estabeleceu o compromisso de apresentar periodicamente o panorama do tratamento de assuntos mais demandados, bem como das atividades realizadas pela ouvidoria com vistas a subsidiar a melhoria da gestão.

O presente relatório quadrienal apresenta dados da Ouvidoria e dados relativos ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no período entre 01 de janeiro e 20 de abril de 2023, data em que as Ouvidorias do MPS e do MTE foram separadas. Assim, os dados de cada Ouvidoria passaram a ser contabilizados em suas respectivas bases. Para efeito de comparação decidiu-se assim elaborar relatório considerando ainda dados das duas ouvidorias. A previsão para o próximo relatório quadrienal (maio a agosto) é a utilização de dado gerados exclusivamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

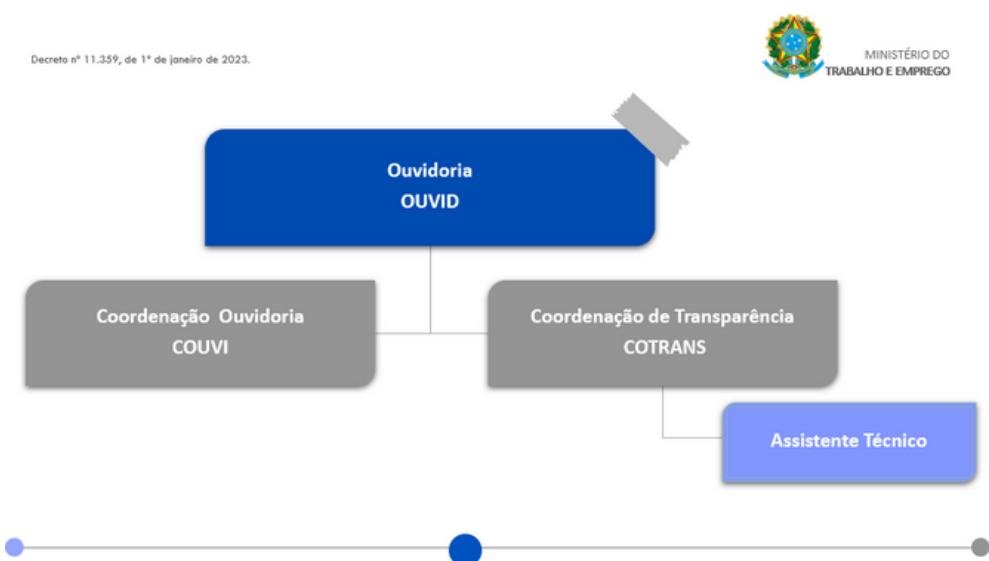
A extração de dados para a confecção deste relatório foi efetuada nas bases da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal - Plataforma Fala.BR e do (Painel Resolveu?).

# ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é composta por duas coordenações com as seguintes competências:

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 Usuários e análise dos dados e informações com vistas a subsidiar recomendações e propostas de melhorias para a prestação de serviços públicos.

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 MTE.



## 1. HISTÓRICO DA TRANSIÇÃO

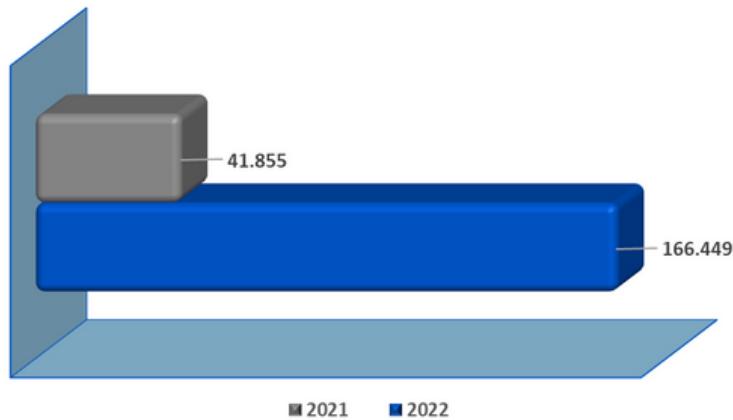
A atual estrutura da Ouvidoria do Trabalho e Emprego teve origem no desmembramento do Ministério do Trabalho em Previdência criado pelo Decreto nº 10.761, de 2 de agosto de 2021 e Decreto nº 11.068, de 10 de Maio de 2022.

Anteriormente, no formato Trabalho e Previdência, a pasta possuía como áreas de competência i) a Secretaria da Previdência, composta pela Subsecretaria de Perícia Médica Federal e Conselho de Recursos da Previdência Social, órgão destinados à tratar questões previdenciárias; e ii) Secretaria do Trabalho, que tratava políticas e diretrizes do trabalho, incluída a geração de emprego e renda e de apoio ao trabalhador, fiscalização, segurança e saúde no trabalho e política salarial, conforme destacado no Art. 1º do anexo ao Decreto nº 11.068.

Contando com a cooperação do Ministério da Economia, a Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Previdência iniciou as atividades em 13/09/2022, com a criação da faixa de frequência na Plataforma Fala.BR (NUP 46050).

A mudança de Secretaria do Trabalho e Secretaria da Previdência para Ministério do Trabalho e Previdência estabeleceu uma nova etapa na Ouvidoria que passou de 41.855 registros de manifestações em 2021 para 166.449 em 2022 conforme o Relatório de Gestão 2022[1].

Gráfico 01 – Quantitativo de manifestações recepcionadas na Ouvidoria no ano de 2021 e 2022



Com o resultado do pleito eleitoral de 2022, houve a reestruturação ministerial promovida por meio Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023, onde a pasta do Trabalho foi apartada da Previdência, elevando-se à Ministério do Trabalho e Emprego, sendo a estrutura e competência aprovados pelo Decreto nº 11.359, de 1º de janeiro de 2023.

Assim, com a nomeação do Ouvidor para ocupar o cargo da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego iniciaram-se as tratativas para a criação da Ouvidoria deste Ministério, criada na Plataforma Fala.BR a faixa NUP 19955, em 3 de março de 2023.

A partir da criação da nova faixa de frequência na Plataforma Fala.BR foram desenvolvidas as seguintes ações:

I. Indicação dos pontos focais e divulgação da criação da Ouvidoria MTE;

II. Revisão dos fluxos de trabalho de Ouvidoria;

III. Inclusão da estrutura do MTE na Plataforma Fala.BR, que passou de 115 Unidades relacionadas à atividades da pasta do trabalho e da área meio elevando para 147 unidades na atual estrutura MTE (por força normativa, incluiu a atividade meio que atende aos Ministérios do MTE e MPS);

IV. Revisão da listagem dos subassuntos relacionados à competência do MTE e atividade da área meio, para a racionalização do trabalho de classificação, reduzindo 60% dos títulos inseridos.

No gráfico a seguir é possível verificar a estrutura anterior do MTP e a atual estrutura MTE com as revisões de simplificação e racionalização de subassuntos:

[1] [https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/relatorios/relatorio-de-gestao-2022.pdf](https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios/relatorio-de-gestao-2022.pdf)

Gráfico 02 – Demonstrativo do antes e depois do quantitativo de subassuntos e unidades



É importante destacar que, por orientação do Órgão Central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, a CGU, a Ouvidoria do Ministério da Previdência Social deveria iniciar suas atividades de forma concomitante às da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego.

Assim, a fim de dar celeridade ao processo de criação e atendimento ao inciso VI, do Art. 5º, da Portaria MGI nº 433, Ouvidoria MTE compartilhou auxílio técnico e mão de obra para a criação da Ouvidoria MPS.

A Ouvidoria do MTE apresentou proposta do plano de ação ao MPS e à CGU, estipulou-se que a data limite para o encerramento das atividades da Ouvidoria MTP e a abertura das novas frequências NUPs na Plataforma Fala.BR ocorreriam no dia 17/04/2023, e posteriormente acordado para o dia 20/04/2023.

Foram efetuadas as seguintes ações para essa cooperação:

**I. Elaboração de Nota Informativa destinada a instruir a criação da Ouvidoria com o passo-a-passo para os procedimentos a seguir[2]:** i) orientação sobre a solicitação da criação de unidade de Ouvidoria e acesso à informação do Ministério da Previdência Social; ii) orientação sobre a indicação dos pontos focais e comunicações gerais sobre Ouvidoria; iii) auxílio na composição da estrutura organizacional a ser incluída na Plataforma; iv) inclusão de dados da estrutura e pontos focais na Plataforma Fala.Br; v) orientação para os lançamentos da estrutura e dos assuntos e subassuntos do MPS na Plataforma Fala.BR.

**II. Treinamento dos 8 colaboradores que atuariam na Ouvidoria MPS** – totalizando 6 horas de treinamento.

**III. Medidas de cobrança de tratamento de manifestações da Secretaria da Previdência.** Com o objetivo de minimizar os impactos da transição, ainda no exercício das competências do MTP foram oficiados o CRPS e a SPMF por intermédio dos Processos SEI[3].

[2] Processo SEI NUP 19955.100784/2023-19 – Nota Informativa SEI nº 755/2023/MTP

[3] Nº 19955.103914/2022-94, 19955.101009/2023-81, 19955.100994/2023-15 (CRPS), 19955.104147/2022-31, 19955.103909/2022-81 e 19955.100993/2023-62 (SPMF).

**IV. Realização de reunião técnica - Ouvidoria do MPS, MTE e INSS para discutir adequações no fluxo de trabalho da Ouvidoria para a área previdenciária - alinhamento dos fluxos e procedimentos de Ouvidoria, objetivando a melhoria em benefício das áreas atuantes, a satisfação do usuário e a celeridade das respostas relacionadas nos serviços públicos disponibilizados pela DPMF e CRPS.**

## **2. NOVOS RUMOS DA OVIDORIA DO MTE**

A Ouvidoria MTE tem atuado proativamente no atendimento ao cidadão direcionando suas ações de forma a orientar a utilização dos canais adequados, fortalecendo-os. Assim, as manifestações registradas na Ouvidoria teriam foco nas situações de pós-atendimento, o que objetiva reduzir, a longo prazo, os registros tendentes à prestação de serviços com canais próprios.

Neste primeiro momento foram executadas as seguintes ações:

I. Retomada de reuniões periódicas com as áreas mais demandas ou que utilizam a Ouvidoria como um canal de entrada em substituição ao canal de atendimento próprio.

II. Orientação ao usuário para utilização do canal adequado, o Formulário de contato (Fale com o Ministério do Trabalho e Emprego), nos questionamentos relacionados ao abono salarial (assunto objeto de 88.709 registros de ouvidoria na Plataforma Fala.BR no ano de 2022), seguro-desemprego, carteira de trabalho digital e demais assuntos de competência do MTE.

III. Reorganização do espaço do atendimento presencial da Ouvidoria, com sala estruturada para recepção do usuário de forma restrita, equipamentos adequados, acessibilidade, e a possibilidade de acompanhamento pelas Coordenações de Ouvidoria MTE, quando necessário, por estar localizado no espaço térreo com a estrutura da Ouvidoria MTE.

IV. A indicação da Central de atendimento - "Alô Trabalho" - 158, ao usuário que procura atendimento por contato telefônico com a Ouvidoria.

### **2.1 CARTA DE SERVIÇOS**

Retomando as atribuições das Ouvidorias contidas na Lei nº 13.460/2017, o inciso I, art. 6º do normativo, prescreve que os usuários possuem como direito básico a “participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços”. Assevera a referida Lei, art. 7º, que a forma de garantir o acesso aos serviços prestados pela administração pública está a divulgação, por parte dos órgãos e entidades da Administração Pública, de Carta de Serviços ao Usuário.

A Carta de Serviços tem a finalidade informar o usuário a respeito dos serviços oferecidos, as formas de acesso e padrões de qualidade de atendimento ao público e é parte do processo de criação do Conselho de Usuários.

## 2.2 CONSELHO DE USUÁRIOS

Os conselhos de usuários de serviços públicos são instâncias de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos. De acordo com o art. 18 da Lei nº 13.460/2017, os conselhos de usuários de serviços públicos possuem as seguintes atribuições:

I. acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II. propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III. acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

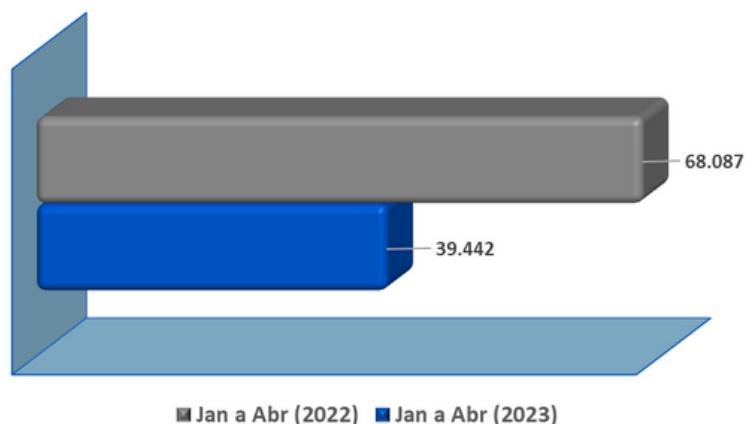
A obrigatoriedade de criação do referido conselho previsto no art. 24-C do Decreto nº 9.492/2018, com consulta que deve ocorrer ao menos uma vez ao ano (Art. 56, da Portaria CGU nº 581/2021), por meio da promoção de chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, referentes aos serviços públicos contidos na Carta de Serviços do Órgão.

A partir da implantação de modelos de boas práticas pela Ouvidoria do MTE, iniciou-se a abertura de projeto que definirá a criação da Carta de serviços e, posteriormente, o Conselho de Usuários.

## 2.3 OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria recepcionou 39.442 manifestações<sup>[4]</sup>. A consolidação soma os registros de manifestações da Ouvidoria do MTP e Ouvidoria do MTE.

Gráfico 03 – Quantitativo de manifestações recepcionadas na Ouvidoria de janeiro a abril nos anos de 2022 e 2023<sup>[4]</sup>



[4] Dados extraídos do ano de 2023 considera registros até 20/04

Com base nos números extraídos do Relatório de Gestão da Ouvidoria do MTP de 2022, o primeiro quadrimestre obteve registro de 68.087 manifestações.

Do total de manifestações cadastradas em 2023[5], conforme previsão do § 3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, 1,09% ficaram pendentes de análise. Notadamente, o desenvolvimento do tratamento de manifestações no Órgão é observado com o rigor, conforme demonstram os gráficos 03 e 04.

O monitoramento dos prazos realizado pela Coordenação de Ouvidoria acompanha a tramitação das manifestações até o devido encerramento, com sistema de cobrança periódico. O baixo percentual de manifestações em aberto após o prazo previsto no Art. 16 da Lei 1340/17 são reportados às respectivas autoridades para providências.

No que tange à prestação de contas dos registros efetuados na faixa de frequência referente à Ouvidoria do MTP[6], o encerramento ocorreu em 100% das manifestações que pertenciam àquela Ouvidoria, sendo os registros não encerrados migrados para as respectivas Ouvidorias do Trabalho e Emprego e; Ouvidoria da Previdência Social, conforme competências.

Gráfico 04 – Tratamento dado as manifestações cadastradas em 2023[5]

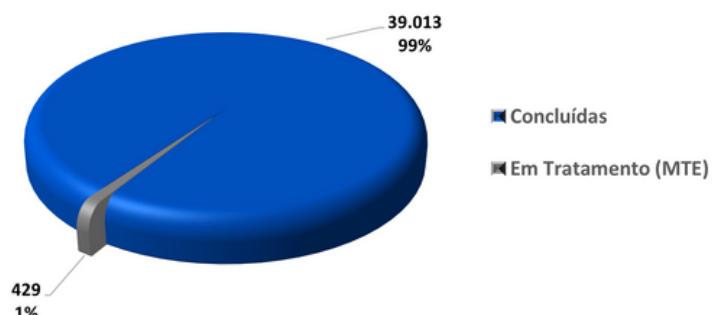
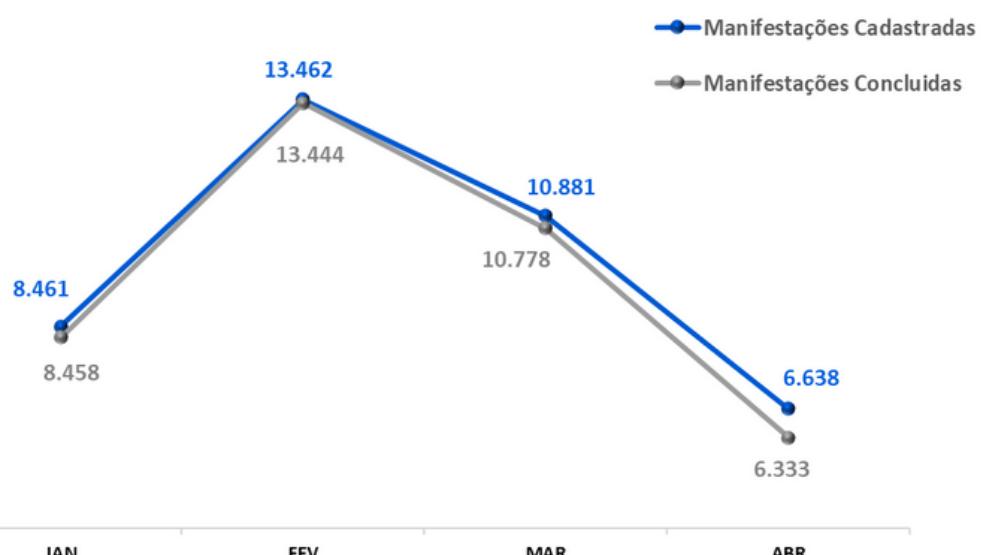


Gráfico 05 – Demonstrativo de manifestações cadastradas x concluídas por mês em 2023

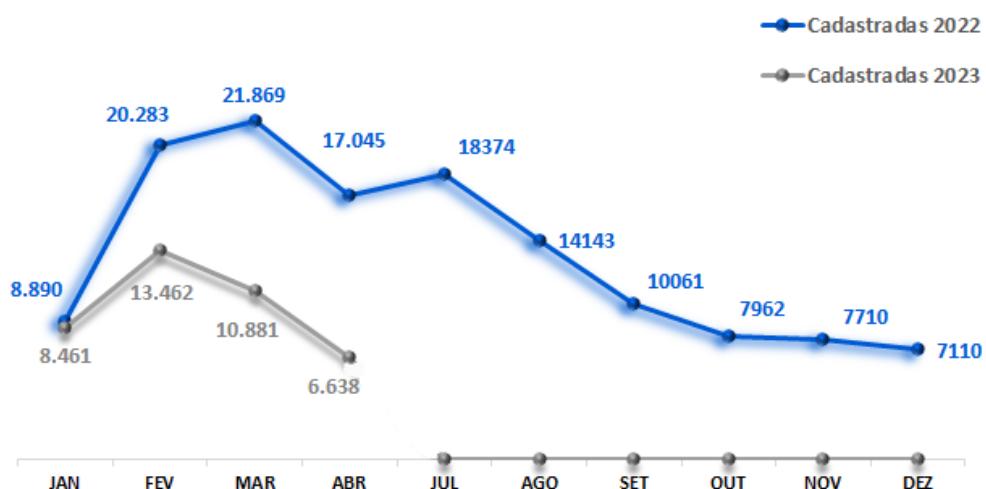


[5] Dados extraídos do ano de 2023 considera registros até 20/04

[6] Registro da faixa de frequência referente à Ouvidoria do MTP (nº 46050)

Na linha do tempo do 1º quadrimestre no gráfico 06, observa-se que o mês de fevereiro foi destaque no número registros, o que marca o início do período de sazonalidade do benefício do abono salarial, que ocorre de fevereiro a agosto.

Gráfico 06 – Comparação quadrimestral do quantitativo de registros cadastrados: 2022 x 2023[7]



No que se refere ao prazo médio de resposta, apesar dos esforços da equipe da Ouvidoria MTE para que os impactos da transição fossem minimizados, houve um aumento no total de dias para a conclusão de manifestações de 11 para 20 dias, o que elevou a média para 21 dias no total.

A previsão é que o prazo médio de resposta retorne aos níveis anteriores (11 dias) com a retirada das atividades causadas pela transição e o represamento gerado no período de reorganização dos registros na unidades da nova estrutura.

O formato procurou não repetir o modelo da criação da Ouvidoria do MTP cuja transição dos registros Ouvidoria do Ministério da Economia para a Ouvidoria do MTP (13/09/2022) foram efetuadas por encaminhamento. Optamos em conjunto com a OGU/CGU pela transferência de registros para as novas faixas de frequência de ouvidorias do MTE e MPS.

O encaminhamento de manifestação entre ouvidorias encerra a contagem dos prazos já iniciados para o tratamento das manifestações, reiniciando-os (30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias), enquanto a transferência feita pelo Órgão Central mantém a contagem de prazo já existente.

Em suma, o modelo de transição embora tenha causado a elevação do prazo temporário para as métricas da Ouvidoria MTE, buscou favorecer o usuário, que no modelo de transição do MTP, em alguns registros, aguardou por mais de 100 dias pela resposta causados pelas recontagens de prazo.

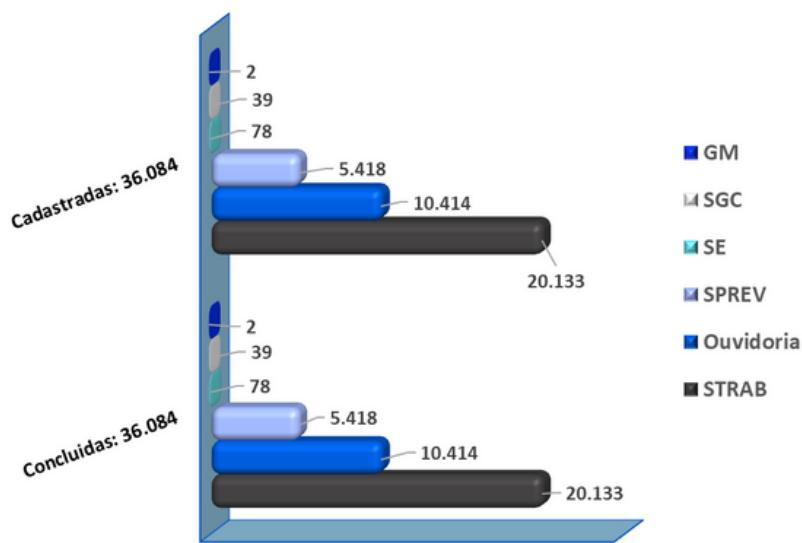
[7] No mês de abril não está somada as manifestações cadastradas do dia 21/04 a 30/04, o que deixaria o quantitativo similar ao dos meses anteriores do ano.

A previsão de tramitação dos 3.358 registros para as unidades do MTE ocorreu em 8 dias úteis, sendo todas as fases previstas no cronograma de criação e monitoramento para a Ouvidoria do MTE foram cumpridas dentro do previsto.

Ainda sobre o cenário da Ouvidoria MTP, o gráfico 07 abaixo, indica que a Secretaria do Trabalho (STRAB) foi o órgão responsável pelo maior quantitativo de manifestações recepcionadas na Ouvidoria do MTP, sendo tramitadas 55,80% das 36.084 manifestações, seguido de 28,90% da demanda concluída diretamente pela Ouvidoria; e 15% da Secretaria da Previdência (SPREV).

Adiante, serão objeto de análise qualitativa dos registros naquela Ouvidoria MTP, inativada e, portanto, sem manifestações em aberto ou as que foram registradas e não concluídas, migradas para as Ouvidorias do MTE e MPS.

Gráfico 07 – Manifestações cadastradas e concluídas por órgãos do MTP de janeiro a abril de 2023

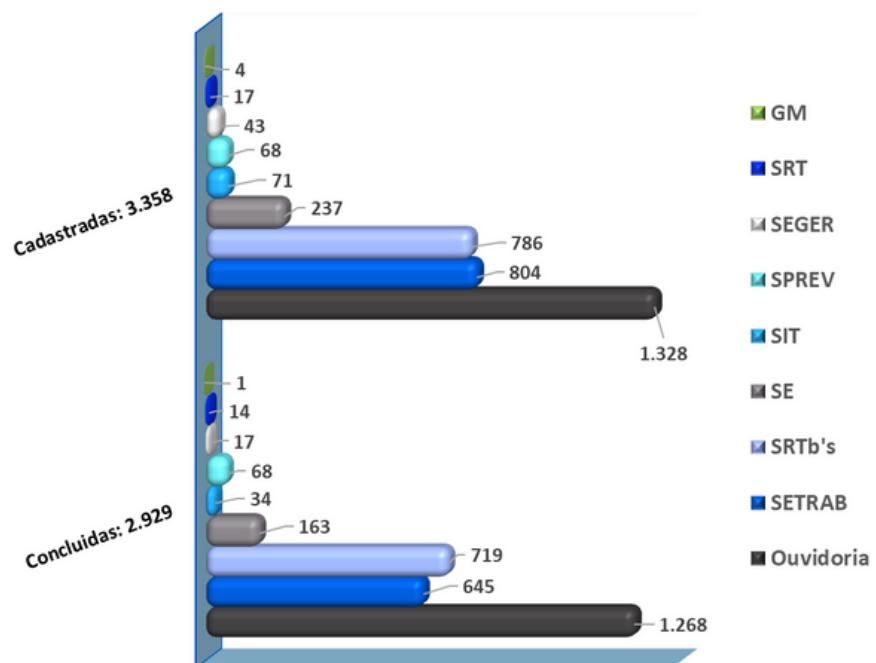


A distribuição dos registros migrados para a Ouvidoria MTE foram tramitados conforme o mapeamento de registros anterior à migração, devolvendo-os as respectivas áreas.

A conclusão das manifestações, apesar das dificuldades que os colaboradores e pontos focais das áreas técnicas encontram na transição, está de acordo com o percentual de 87,22%.

O gráfico 08 indica que a Ouvidoria foi responsável pelo maior quantitativo de manifestações concluídas no âmbito do MTE, que corresponde a 43,30% das 2.929 manifestações finalizadas, seguido de 24,55% da demanda concluída pelas Superintendências Regionais do Trabalho (SRTb's); e 22,02% da Secretaria de Proteção ao Trabalhador (SETRAB).

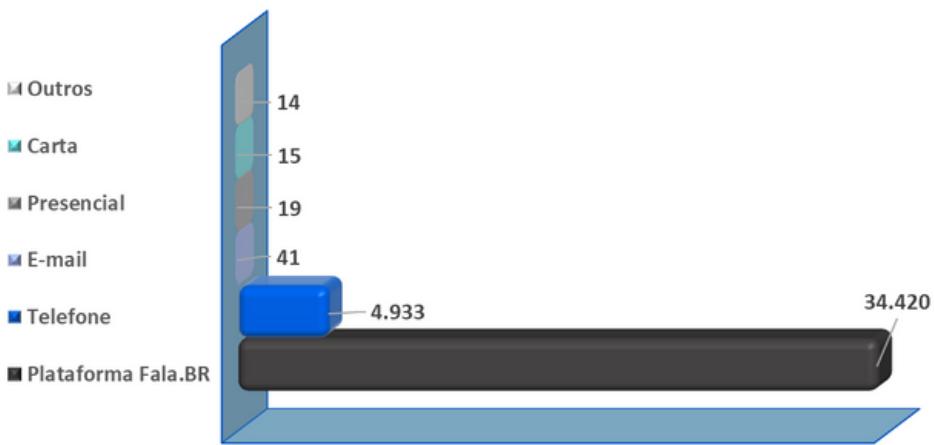
Gráfico 08 – Manifestações cadastradas e concluídas por órgãos do MTE de janeiro a abril de 2023[8]



### 2.3.1 CANAIS DE ATENDIMENTO

Entre os canais disponibilizados, o sistema Fala.BR continua sendo o mais utilizado representando 87,27% do total de manifestações cadastradas, conforme demonstra o gráfico a seguir.

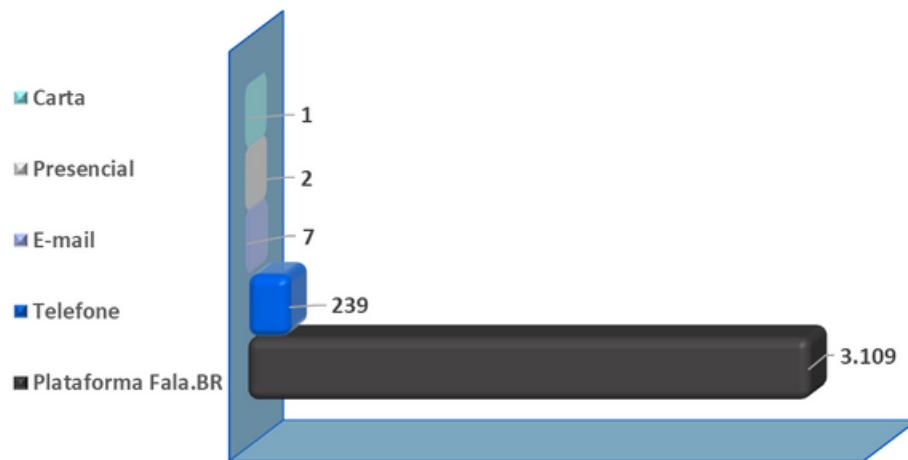
Gráfico 09 – Quantitativo de manifestações por canal de entrada no MTP e MTE em 2023 de janeiro a 20 abril



Essa utilização via internet também é observada quando os usuários buscam exclusivamente a Ouvidoria do Trabalho e Emprego.

[8] Durante a transferência de manifestações no dia 20/04/2023, houve a conclusão de 68 NUPS pertencentes ao MPS que equivocadamente foram alocados no MTE.

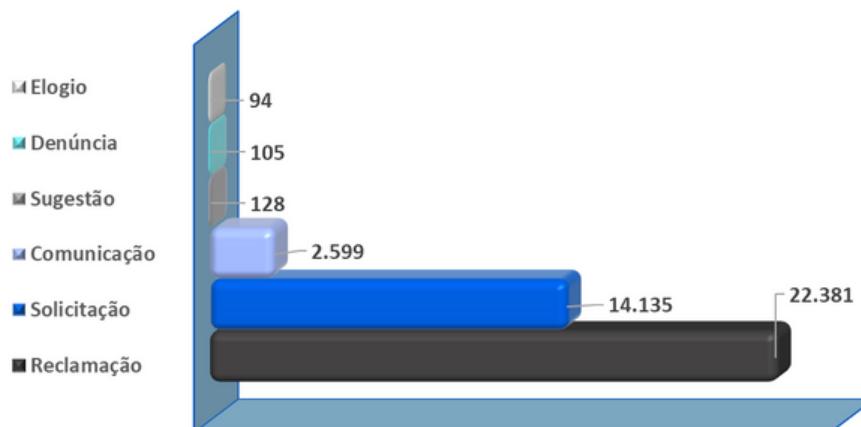
Gráfico 10 – Quantitativo de manifestações por canal de entrada do MTE em 2023 de janeiro a 20 de abril



### 2.3.2 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 11 – Quantitativo de manifestação por tipo do MTE e MTP somados em 2023



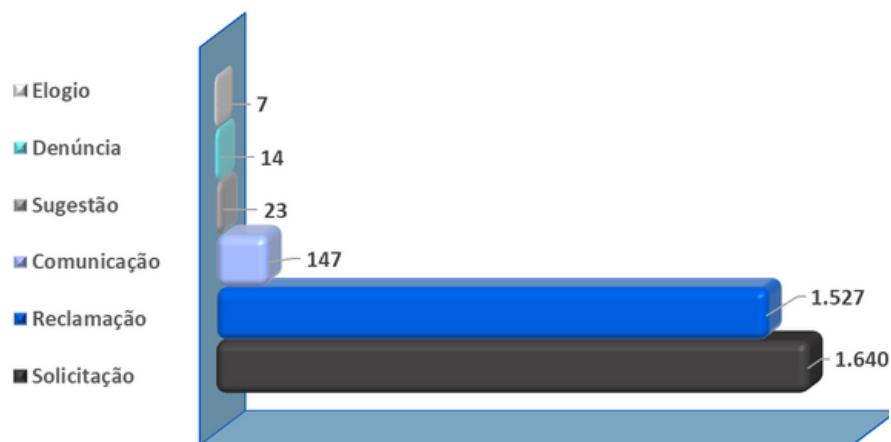
As reclamações permanecem com o maior quantitativo do tipo de manifestações, representando 56,74% dos registros.

Do total de registros, 3.358 foram migrados para o Ministério do Trabalho e Emprego por tratarem de assuntos de sua competência e, desta forma, receberem tratamento das áreas técnicas do Órgão.

Porém, ao analisarmos os dados separadamente nos dois Ministérios, a reclamação não é o tipo de manifestação mais utilizado pelo usuário de Ouvidoria do MTE.

A representatividade da tipologia é mais equilibrada quando comparado na demonstração dos números apenas da Ouvidoria MTE entre solicitação (48,84%) e reclamação (45,47%).

Gráfico 12 – Quantitativo de manifestação por tipo do MTE em 2023



### 2.3.4 ASSUNTOS E SUBASSUNTOS FREQUENTES

Historicamente nos assuntos da Ouvidoria do MTP, as questões relacionadas ao trabalho são a de maior número. No comparativo de assuntos classificados na Ouvidoria MTP, 81,64% referem-se à pasta do Trabalho, seguidos pelas questões previdenciárias em 14,40%.

Tabela 01 – Comparativo dos assuntos no MTP de janeiro a 20 de abril de 2023

Assuntos	TOTAL
Outros em Trabalho	29.458
Outros em Previdência	5.167
Ouvidoria	1.367
Ouvidoria Interna	24
Demais Assuntos	68
<b>TOTAL</b>	<b>36.084</b>

Os subassuntos do MTP referentes as situações do abono salarial, recurso previdenciário, fiscalização trabalhista e recurso de seguro-desemprego figuraram como destaques do Órgão, e somados representaram 61,65% do total de manifestações tratadas pelas unidades do MTP.

Tabela 02 – Comparativo dos subassuntos mais frequentes no MTP de janeiro a 20 de abril de 2023

Subassuntos	TOTAL
Abono Salarial - Problema na habilitação	8.957
Recurso Previdenciário pendente de análise - JRPS/CAJ	3.567
Abono Salarial - Pedido de Informação	3.506
Fiscalização Trabalhista - reclamação trabalhista	3.448
Recurso Seguro-Desemprego - Demora na análise	2.735
<b>TOTAL</b>	<b>22.213</b>

Quando iniciamos a análise das especificidades da Ouvidoria do MTE, os assuntos estão assim quantificados:

Tabela 03 – Comparativo dos assuntos no MTE[9]

Assuntos	TOTAL
Outros em Trabalho	3.118
Ouvidoria	125
Outros em Previdência	68
Ouvidoria Interna	26
Demais Assuntos	18
<b>TOTAL</b>	<b>3.358</b>

Já subassuntos do MTE em destaque foram situações acerca do abono salarial, seguro-desemprego e fiscalização trabalhista, os quais representaram 49,04% do total de manifestações tratadas pelas unidades do MTE até o momento.

Tabela 04 – Comparativo dos subassuntos mais frequentes no MTE

Subassuntos	TOTAL
Abono Salarial - Problema na habilitação	599
Abono Salarial - Pedido de Informação	453
Recurso Seguro-Desemprego - Demora na análise	292
Fiscalização Trabalhista - Reclamação Trabalhista	185
Seguro-Desemprego - Notificado	118
<b>TOTAL</b>	<b>1.647</b>

[9] Durante a transferência de manifestações no dia 20/04/2023, houve a conclusão de 68 NUPS pertencentes ao MPS, que equivocadamente foram alocados no MTE.

### 3. TRANSPARÊNCIA ATIVA

O direito ao acesso à informação, previsto no Artigo 5º da Constituição Federal, implementado pela Lei 12.527/2011, regulamentado pelo Decreto 7724/2012, trouxe para os órgãos públicos o desafio de promover a transparência e o controle social.

A Ouvidoria é setor responsável por monitorar, no âmbito do Ministério do Trabalho e Emprego, a publicação do rol de informações obrigatórias em Transparência Ativa, conforme disposto no artigo 8º da Lei 12.527/2011.

O Rol das Informações em Transparência Ativa é publicado no site do Órgão, na guia de acesso à Informação e a Controladoria-Geral da União propõe padronização desta publicação por meio do Guia de Transparência Ativa[10].

O grande desafio para publicação no Site do MTE foi a publicação das agendas e currículos de todos os ocupantes de cargos até 5º nível hierárquico. Na implementação do E-agendas, a Ouvidoria contou com o apoio do controle interno, no entanto, o monitoramento ainda é responsabilidade da Ouvidoria.

Quanto à publicação dos currículos, a Ouvidoria abriu tratativas com a Diretoria de Gestão de Pessoas para que a publicação ocorra até o final de maio.

A Ouvidoria atuou também, nesse quadrimestre, em atendimento ao artigo 45 do Decreto 7.724/2012, para realizar o levantamento e a consolidação do rol das informações classificadas e desclassificadas, nos últimos doze meses, no âmbito do Ministério do Trabalho e Emprego, um dos itens obrigatórios de publicação em Transparência Ativa. Verificou-se que não houve classificação e nem desclassificação de informações nos moldes dos artigos 25 ao 38 do Decreto 7724/2011.

A publicação do rol de informações obrigatórias em Transparência Ativa é monitorada pela controladoria-Geral da União-CGU pelo Sistema de Transparência Ativa-STA do Fala.BR e a Ouvidoria deve indicar o link onde os 49 itens obrigatórios estão publicados no Portal do Órgão.

Após a avaliação da CGU, quanto ao cumprimento ou não da publicação da informação, as informações são espelhadas para o painel da LAI, onde qualquer cidadão pode verificar quais itens os órgãos cumprem e quais não cumprem: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

Nos Painéis abaixo, verifica-se a evolução do cumprimento dos itens em Transparência Ativa:

[10] <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf>

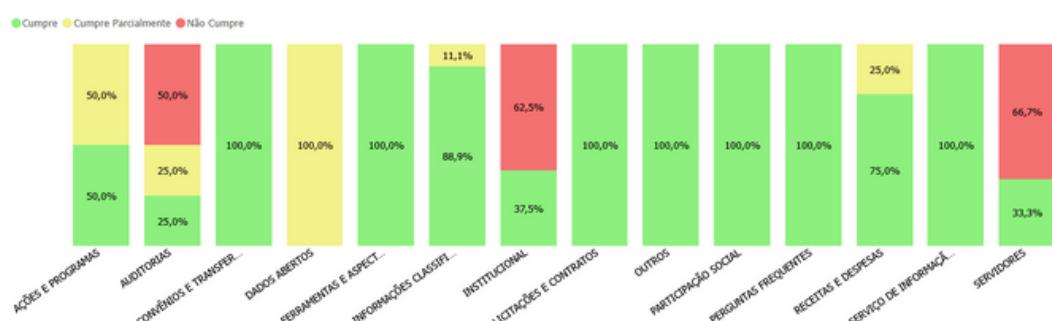
Gráfico 13 – Evolução comparativa da Transparéncia Ativa - Dados antes da auditoria da CGU em 03/05/2023[11]



Gráfico 14 – Evolução comparativa da Transparéncia Ativa - Dados após a 1<sup>a</sup> auditoria em 12/05/2023[11]



Gráfico 15 – Neste Painel abaixo é possível verificar o cumprimento dos itens por assunto[11]



[11] Dados extraídos do Painel da LAI

## 3.1 DADOS ABERTOS

A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal foi instituída pelo Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, e tem por objetivo disponibilizar na internet, por parte dos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, dados e informações acessíveis ao público que possam ser livremente reutilizados, visando aprimorar a cultura de transparência pública e franquear aos cidadãos, de forma aberta, os dados produzidos ou acumulados pelo Governo Federal.

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento que orienta as ações de implementação e promoção de abertura de dados abertos do Órgão.

Destaca-se que sob a responsabilidade desta Ouvidoria está o monitoramento das bases de dados do Órgão, que foram eleitas ainda sob a gestão do Ministério da Economia e estão em execução no Portal de Dados Abertos.

Ainda sobre a responsabilidade desta Ouvidoria está a construção do novo Plano de Dados Abertos para o biênio de 23/24.

A Construção do PDA do MTE começou em 2022, no entanto, com a reestruturação deste Órgão, foi necessário rever alguns procedimentos, como por exemplo, a consulta à nova secretaria que este órgão recepcionou, a SENAES, sobre o eventual inventário de suas bases.

Sob a responsabilidade da Ouvidoria, na construção do novo PDA, estão as orientações para o levantamento do inventário das bases, a consulta pública, a matriz de priorização, o levantamento do Plano Diretor de TI e do Planejamento Estratégico, a consolidação, revisão, diagramação, publicação e monitoramento das eventuais bases abertas.

O relatório dos Dados Abertos do Órgão, produzido neste quadrimestre, pode ser acessado neste link: [Relatório dos Dados Abertos](#)<sup>[12]</sup>.

## 3.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

As informações que não estão disponíveis em Transparência Ativa podem ser solicitadas, via Plataforma Fala.BR, ao Serviço de Informação ao Cidadão-SIC.

O SIC do MTE tem atuado para disseminar a cultura da Transparência e a importância do cumprimento da Lei de Acesso à informação, destacando que a transparência é regra e o sigilo é a exceção.

[12] <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/relatriodemonitoramentodedadosabertos.pdf>

Os pedidos de acesso à informação, com base na Lei 12.527/2011 e no Decreto 7.724/2012, são recepcionados pelo SIC e direcionados para as secretarias e unidades que produziram ou estão custodiando as informações. Após a produção da resposta pelas unidades, o próprio SIC, após prévia revisão, insere a resposta na plataforma Fala.BR.

É competência do SIC é zelar pela tempestividade e qualidade das respostas oferecidas pelo órgão. Desse modo, destaca-se que o SIC, recorrentemente, precisa realizar interlocução com as unidades, com o objetivo de orientar quanto à necessidade de adequação da resposta oferecida, nos moldes da Lei de Acesso à Informação-LAI.

O SIC sempre orienta as unidades que a fundamentação para a negativa deve ser realizada nos termos da Lei 12.527 e do Decreto 7724/2012.

Ademais, para os assuntos mais complexos, o SIC sempre orienta consultar os precedentes da CGU e da Comissão Mista de Reavaliação das informação-CMRI. Ou seja, por meio das Decisões da CGU e da CMRI, podemos conhecer o entendimento legal sobre determinado assunto.

### **3.3 O SIC EM NÚMEROS**

O SIC recebeu, do dia 01/01/2023 até o dia 20/04/2023, 528 pedidos de acesso à informação.

Recebeu ainda 1.935 manifestações que foram repassados para a Ouvidoria por não estarem no escopo da LAI e 50 manifestações que foram reencaminhadas para outros órgãos, por não serem de competência desta Pasta, totalizando, então, o recebimento e tratamento de 2.513 pedidos de acesso à informação.

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 informação ou no caso do não fornecimento das razões pelas quais o pedido foi negado.

Até o dia 20 de abril, o SIC recepcionou 24 recursos em primeira instância, os quais foram dirigidos à autoridade hierarquicamente superior, no âmbito da unidade demandada; e 10 recursos em segunda instância, que foram direcionados à autoridade máxima do órgão.

#### **3.3.1 TEMPO MÉDIO DAS RESPOSTAS**

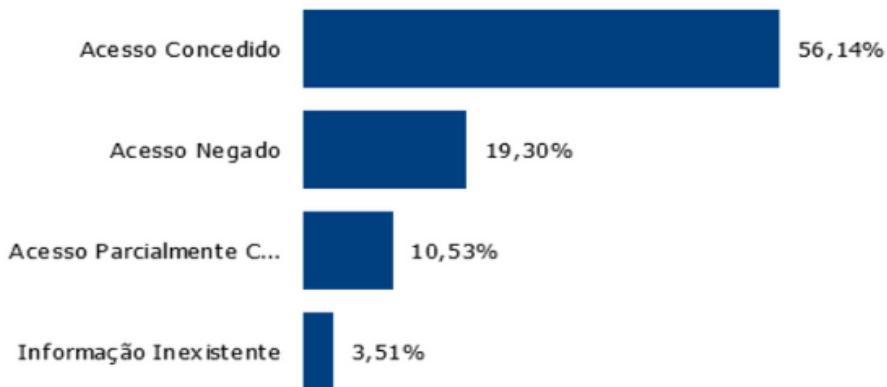
O tempo médio para resposta aos pedidos, segundo o painel da LAI, é de 14,95 dias.

#### **3.3.2 DO ACESSO AOS PEDIDOS**

Dos pedidos respondidos, verifica-se que 66,67% tiveram o acesso concedido ou parcialmente concedido.

Vale destacar que do total de acesso negado, 137 pedidos foram cadastrados por um único cidadão, o qual solicitou acesso ao número de empregados por CNPJ de diferentes empresas, todos negados pela Subsecretaria de Estatística e Estudo do Trabalho-SEET.

Gráfico 16 – Tipo de resposta aos pedidos[13]



A Ouvidoria elaborou e publicou, nesse quadriestre, o Relatório da autoridade de Monitoramento, previsto no inciso II, do artigo 67 do Decreto 7724/2011, que pode ser acessado neste link: [Relatório da Autoridade de Monitoramento](#)[14].

### 3.4 LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, visa proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade do indivíduo.

De acordo com ao artigo 5º, Inciso II, da LGPD, dado pessoal é o dado sobre a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Enquanto o inciso XXXII, do art. 5º, da CF, regulamentado pela LAI, prevê que todos têm direito de receber dos órgãos públicos informações do seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da Lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do estado, o inciso X, do mesmo artigo da CF, regulamentado pela LGPD, prevê que são invioláveis a intimidade, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito de identificação pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

Com o advento da LGPD, recai sob as instituições públicas de todos os poderes e esferas da federação o dever de adequar suas ações, processos, documentos físicos e eletrônicos e sistemas informatizados de forma a atender as diretrizes da Lei e, assim, garantir que o tratamento de dados pessoais seja realizado apenas nas hipóteses legais previstas e com a transparência necessária perante os titulares de dados pessoais e, ainda, garantindo a eles um canal oficial, por meio do qual poderão pleitear o exercício dos direitos instituídos.

[13] Informação extraída dia 09/05/2023

[14] <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacoes-ao-cidadao/relatorios/RelatriodaAutoridadedeMonitoramento9.pdf>

Com o objetivo de proteger as informações pessoais relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem, detidas pelos órgãos e entidades, a edição do Decreto nº 10.543/2020, possibilitou a autenticação do solicitante por meio de assinaturas eletrônicas.

Desse modo, a Plataforma Fala.BR possui funcionalidades para validar a identificação do manifestante quando o acesso é realizado por meio do login "Gov.BR" que estabelece três níveis (Básico, Verificado e Comprovado) em Selos de Confiabilidade.

Atualmente, a Controladoria-Geral da União (CGU) orienta que os pedidos de informações que contenham dados pessoais poderão ser atendidos desde que possuam autenticação de identidade pelo login único Gov.BR com selo de confiabilidade Nível Comprovado (Ouro) ou Nível Verificado (Prata), a depender da exigência do serviço requerido.

A política de proteção de dados, no âmbito do Órgão, não está sob a responsabilidade desta Ouvidoria.

### **3.5 INTERLOCUÇÃO COM A CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

A fim de dirimir dúvidas acerca da negativa das informações de responsabilidade da Subsecretaria de Estudos e Estatística do Trabalho-SEET, para as manifestações relativas à quantidade de funcionários por CNPJ, no dia 22 de março de 2023, a Ouvidoria se reuniu com a Controladoria Geral da União, a Secretaria Executiva e a SEET para tratativas do assunto.

A CGU se comprometeu em estudar o caso e enviar orientações ao MTE.

Ademais, quando o órgão é demandado pela CGU a dar esclarecimentos adicionais, que se tornarão subsídios para a tomada da decisão pelo deferimento ou não do recurso em 3<sup>a</sup> instância, sempre que necessário, esta Ouvidoria se reúne com a unidade demandada e a equipe CGU, a fim de alinhar as informações.

## **4. GESTÃO DO ESPAÇO FÍSICO, INFRAESTRUTURA E PESSOAL**

Com a restruturação do Órgão e posse do novo Ouvidor, verificou-se a necessidade de mudança de espaço físico, considerando que a Ouvidoria havia perdido os espaços. Desse modo, no dia 24 de fevereiro de 2023, a Ouvidoria mudou-se para a Térreo da ala A, do Anexo.

O espaço possui uma sala exclusiva para atendimento presencial ao cidadão.

O Ouvidor foi instalado em uma sala, a qual recebeu pintura nova, limpeza do teto e benfeitorias necessárias para o desempenho de suas funções.

Em continuidade às ações de instalação da nova Ouvidoria, foi realizada a configuração da Placa de entrada da Ouvidoria identificando-a como Ministério do Trabalho e Emprego.

A fim de modernizar e otimizar os trabalhos da equipe da Ouvidoria, a Diretoria de Tecnologia da Informação disponibilizou 20 novas máquinas para execução das atividades.

As duas coordenações foram instaladas em espaços adequados e cada uma delas comporta a sua respectiva equipe. Com a perspectiva de novo contrato terceirizado, a Ouvidoria aguarda expansão do espaço prevista para Agosto/Setembro de 2023.

## 4.1 GESTÃO DE PESSOAL

Atualmente, a Ouvidoria é composta por 8 servidores e 13 colaboradores terceirizados.

Destaca-se que está em andamento a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de mão de obra terceirizada para atender a Ouvidoria.

Há também em curso a formatação de projeto para a capacitação contínua dos colaboradores e servidores da Ouvidoria.

## 5. CAPACITAÇÕES E EVENTOS

A Rede Nacional de Ouvidorias, prevista pelo Decreto n. 9.492/2018, tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A Rede é coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, e todas as ouvidorias que fazem a adesão podem utilizar gratuitamente a Plataforma Fala.BR e ter acesso às ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros.

A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das ouvidorias públicas, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, e para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos.

O Ministério do Trabalho e Emprego, sob representação da Ouvidoria, passou a integrar a RENOUV no dia 27 de março de 2023.

O Ouvidor participou presencialmente do Seminário Nacional de Ouvidorias, evento da Rede Nacional de Ouvidorias, realizado nos dias 15 e 16 de março de 2023, no auditório do Tribunal Regional Eleitoral em Fortaleza/CE.

## 6. NOVOS DESAFIOS

A Ouvidoria recebeu nos últimos anos novas responsabilidades e desafios. Dentre os desafios já citados, há ainda a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão e a criação dos Conselhos de Usuários.

No segundo semestre a Ouvidoria iniciará o projeto para a elaboração da carta de serviços, passo que antecede a organização interna para a criação dos conselhos.

Na área de Transparência os desafios para o próximo quadrimestre são a publicação de 100% de Transparência Ativa e a conclusão da elaboração do Plano de Dados Abertos para o biênio de 2023/2024.

O novo Guia de Transparência Ativa-GTA da CGU trouxe este ano uma nova obrigatoriedade: *Os Órgãos e entidades deverão manter atualizado o perfil profissional desejado para cada CCE ou FCE, de níveis 11 a 17, alocados em suas estruturas regimentais ou seus estatutos.* Por se tratar de exigência nova, buscaremos apoio das unidades.

O Plano de Dados Abertos está em fase final e, no momento, a Diretoria de Tecnologia e Informação está avaliando os dados informados pelas unidades, a fim de verificar a possível abertura.

## 7. CENÁRIO PÓS TRANSIÇÃO

O relatório de Ouvidoria apresentou os quantitativos de registros de manifestações de Ouvidoria e acesso à informação da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Previdência no período de 01/01/2023 até 20/04/2023, quando ocorreu a transição para a Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego.

A transição impactou sobremaneira a condição de trabalho nesta Ouvidoria, e este relatório procurou demonstrar a variação dos números, além dos eventos ocorridos neste período de mudanças.

É importante relatar que, vencida a etapa de migração de registros e reorganização das tramitações, a Ouvidoria MTE apresenta um novo cenário relacionado ao seu desempenho já comprovado em 20/05/2023 – primeiro mês de atividades exclusivamente da Pasta do Trabalho e Emprego, cujo resumo é o que se segue:

Os números registrados na Ouvidoria do Trabalho e Emprego no período de 21/04/2023 a 20/05/2023, constantes do painel Resolveu? (consulta realizada em 26/05/2023).



Estabelecimento predominante da tipologia Solicitação de Providências ao invés das Reclamações:



Destaca-se que o prazo médio de tratamento das manifestações de Ouvidoria totalizou 11 dias antes da transição, 21 dias durante a transição, e neste novo cenário de estabilização das atividades foi reduzido para 4,89 dias.

**MINISTÉRIO DO TRABALHO E  
EMPREGO**

