

RELATÓRIO

QUADRIMESTRAL

MAIO - AGOSTO



MINISTÉRIO DO
TRABALHO
E EMPREGO

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO



Ministério do Trabalho e Emprego

Esplanada dos Ministérios - Brasília

Ministro do Trabalho e Emprego

Luiz Marinho

Secretário-Executivo

Francisco Macenada Silva

Ouvidor

Paulo Marcello Fonseca Marques

Coordenadora de Ouvidoria

Josiane Dal Mas Gelelete

Coordenadora de Transparência

Elta Íris Silva

Produção e Diagramação

Bruno da Silva Alarcão

Mateus de Castro Aguiar

Nathália Gomes Araújo

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Edição e Diagramação Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego

Copyright © 2024 Ministério do Trabalho e Emprego





SUMÁRIO

Introdução.....	4
Metodologia.....	5
Estrutura da Ouvidoria.....	6
Painel de Dados - Ouvidoria.....	7
Carta de serviços aos Usuários.....	8
Ouvidoria em Números.....	9
Canais de atendimento.....	13
Tipos de Manifestação.....	14
Assunto e subassuntos frequentes.....	16
Transparência Ativa.....	18
Dados Abertos.....	20
Transparência Passiva.....	21
O SIC em números.....	22
Tempo médio das respostas.....	23
Do acesso aos pedidos.....	23
LGPD.....	24



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego é uma instância de participação social, na qual os cidadãos podem manifestar sua opinião, avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados, auxiliar na identificação de irregularidades, além de sugerir propostas e recomendações visando à melhoria contínua desses serviços.

Por tratar-se de um importante canal de diálogo entre a sociedade e o MTE, a Ouvidoria é o órgão responsável por receber, analisar, tratar e dar encaminhamento às manifestações, presencialmente ou por meio da plataforma Fala.BR. A ela compete ainda, coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informações ao Cidadão.

Este relatório tem como objetivo fornecer um panorama sobre as principais atividades desempenhadas pela Ouvidoria durante o período de 01 de maio a 31 de agosto de 2024, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR, das planilhas internas de acompanhamento de demandas e do Painel Resolveu?.

Refletindo o compromisso do Ministério do Trabalho e Emprego com a transparência, a responsabilidade e a melhoria contínua, este relatório evidencia o papel fundamental da Ouvidoria na facilitação do diálogo entre o Ministério e a sociedade. Durante o período, houve um foco significativo na melhoria da prestação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria à sociedade, bem como na interlocução com as diversas áreas do órgão para aprimorar as informações fornecidas aos usuário.





METODOLOGIA

Não obstante o cumprimento da apresentação do Relatório Anual de Gestão, a Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego estabeleceu o compromisso de apresentar, periodicamente, o panorama do tratamento de assuntos mais demandados no Órgão, bem como das atividades realizadas pela Ouvidoria, objetivando subsidiar a melhoria da gestão.

Assim, os relatórios quadrimestrais gerados pela Ouvidoria MTE são prévias do Relatório Anual de Gestão, previsto nos artigos 14, II e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e, do artigo 60, da Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2021.

O presente relatório quadrimestral apresenta dados da Ouvidoria, de transparência Ativa e dados relativos ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no período entre 01 de maio a 31 de agosto de 2024. Os dados apresentados foram extraídos 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 do Ministério do Trabalho e Emprego é composta por duas coordenações, com as seguintes competências:

A Coordenação de Ouvidoria é responsável pela gestão e tratamento das manifestações de ouvidoria (reclamações, solicitações, elogios, denúncias, comunicações, sugestões), pedidos de simplificação de serviços públicos (Simplifique!), atividades do Conselho de Usuários, atualização da carta de serviços do Ministério e análise dos dados e informações com vistas a subsidiar recomendações e propostas de melhorias na 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 Ministério.

O quadro funcional da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego conta com 6 servidores e 18 colaboradores terceirizados, que atuam na recepção, no tratamento e monitoramento dos prazos de atendimento das manifestações de ouvidoria e acesso à informação, além das atividades de gestão e administrativas de competência da unidade.

No mês de julho, a Ouvidoria passou por uma reforma, planejada desde o início do ano, visando a melhor adaptação e aproveitamento do espaço, tornando-o mais confortável para os colaboradores.





PAINEL DE DADOS

Em 2024, a Ouvidoria em trabalho conjunto com Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), reformulou o painel de dados gerenciais, desenvolvido no ano anterior. Em sua nova versão, foi apresentada uma ferramenta com layout mais moderno que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso às informações recebidos pelo Órgão, promovendo a união do Painel Resolveu? e do Painel Lei de Acesso à Informação.

Em abril o painel foi apresentado ao Ministro de Estado do Trabalho e Emprego e está em fase de divulgação interna na Pasta. Cabe destacar que os dados são apresentados em duas abas, uma com dados de manifestação de Ouvidoria e outra com a apresentação dos dados oriundos de manifestações de Lei de Acesso à Informação. Ademais, a apresentação do painel ocorrerá em formato de dois módulos de exibição, um painel externo, para acesso pelos usuários, através de link disponível no endereço eletrônico da Pasta e, um painel interno, utilizado como ferramenta de gestão pela Ouvidoria.





CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

A obrigatoriedade da Carta de Serviços ao Usuário dos Serviços Públicos está contida na Lei nº 13.460, de junho de 2017, em seu art. 6º, inciso I dispõe 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 entre as formas 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 aos usuários é um documento disponibilizado no devido portal, nesse caso o gov.br e, no sítio eletrônico do Órgão com o rol de serviços públicos prestados pela Órgão de forma clara, acessível e detalhada, explicando os procedimentos, o público-alvo de cada serviço e o funcionamento.

Conforme estabelecido na Portaria Normativa da CGU nº 116, de março de 2024, a carta de serviços ao usuário deve se manter atualizada, garantindo que as informações necessárias para o acesso aos serviços públicos sejam apresentados de forma simples. Assim, cabe informar que o documento do Ministério do Trabalho e Emprego foi integralmente revisto e atualizado em agosto de 2024.

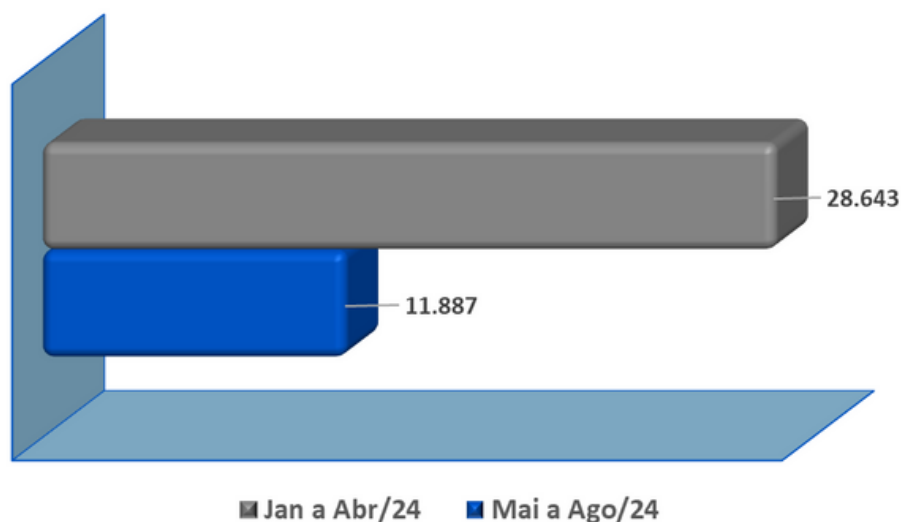


OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego recepcionou 12.610 manifestações de ouvidoria no 2º quadrimestre de 2024, sendo 11.887 de tratamentos internos.

Todavia, 723 manifestações foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, por não se enquadrarem nas competências do Ministério do Trabalho e Emprego, conforme previsão do § 3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

GRÁFICO 01 - QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS NA OUVIDORIA NO 2º QUADRIMESTRE DE 2024
(FONTE: FALA.BR)

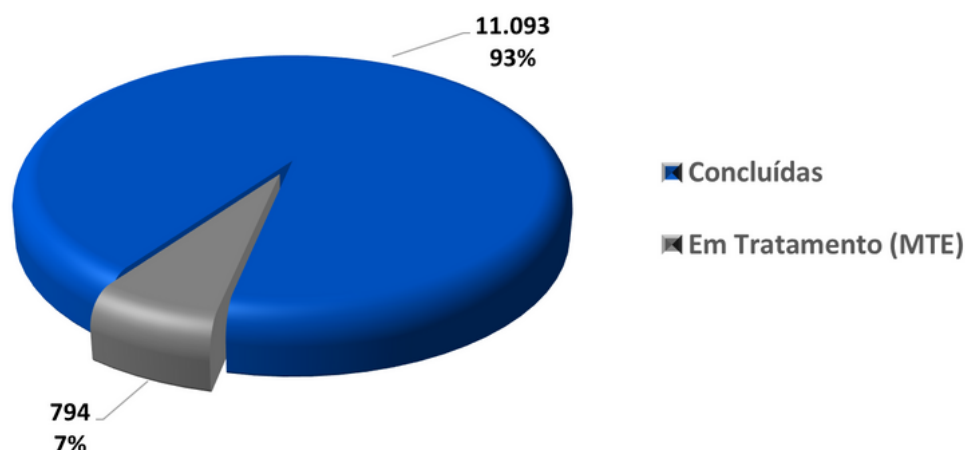


Do total de manifestações cadastradas no segundo quadrimestre de 2024, 7% estão pendentes de análise.

O monitoramento dos prazos realizado pela Coordenação de Ouvidoria acompanha a tramitação das manifestações até o devido encerramento, com um fluxo de cobrança periódico.

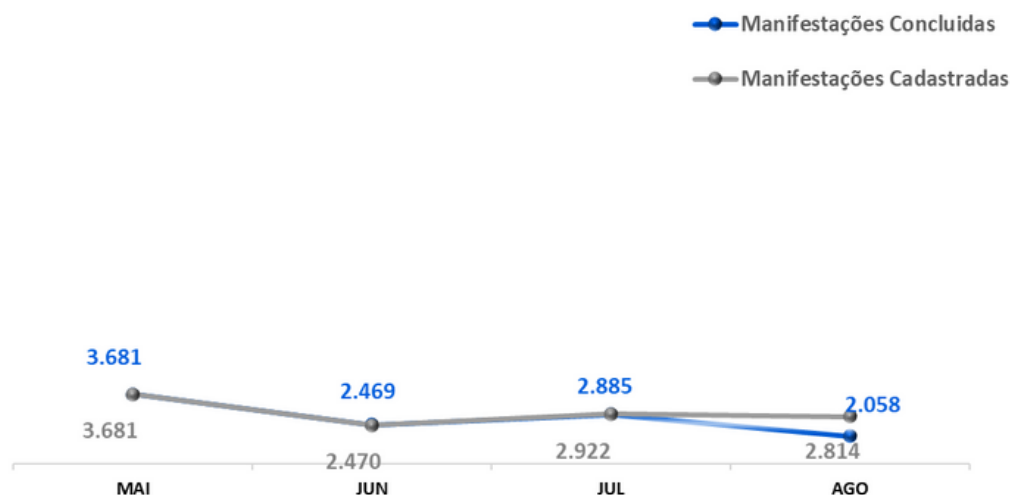


GRÁFICO 02 – TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS NO 2º QUADRIMESTRE DE 2024 (FONTE: FALA.BR)



Na linha do tempo do 2º quadrimestre, gráfico 03, observa-se que o mês de maio foi destaque no número de registros em relação aos demais meses.

GRÁFICO 03 – DEMONSTRATIVO DE MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS X CONCLUÍDAS NO 2º QUADRIMESTRE DE 2024 (FONTE: FALA.BR)

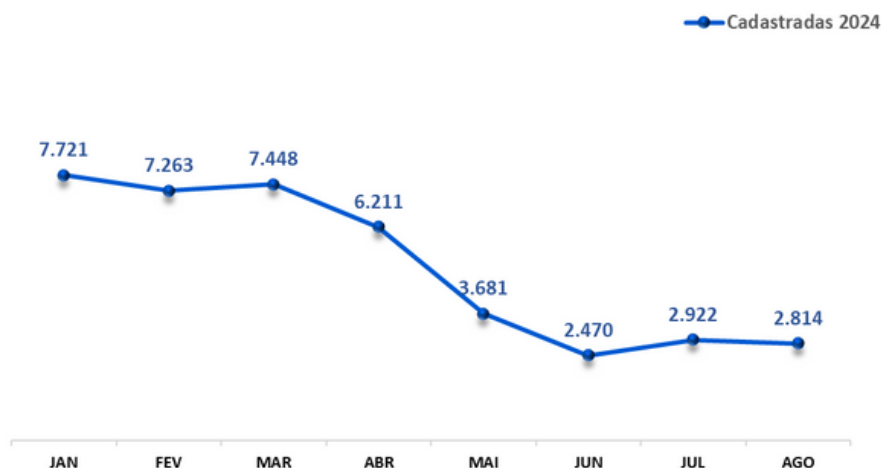


O quantitativo de manifestações recebidas em maio está relacionado, principalmente, às reclamações quanto a insatisfação com sistemas dos serviços e/ou demora em se obter um retorno de manifestações cadastradas anteriormente. Para os demais meses abrangidos por este relatório, percebe-se o alto número de solicitações com dúvidas sobre como acessar determinados serviços e suas funcionalidades.





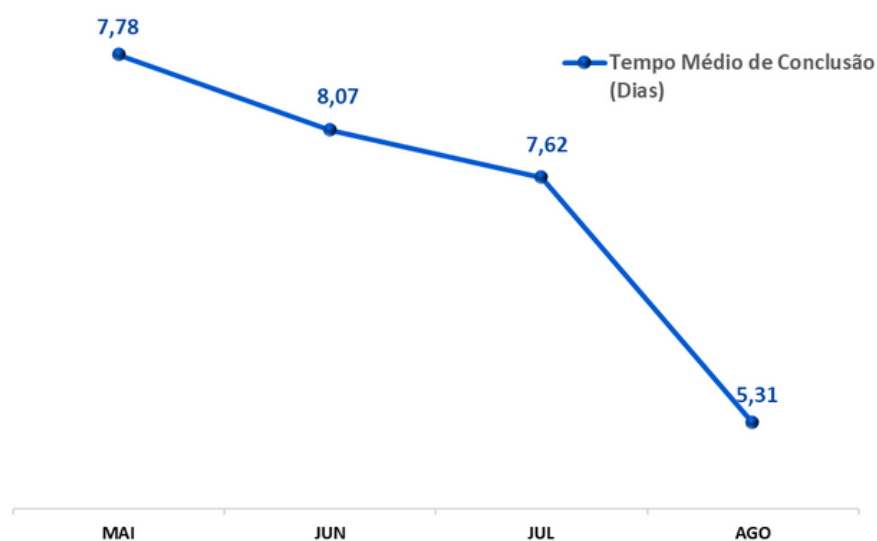
GRÁFICO 04 – DEMONSTRATIVO DE MAIO A AGOSTO DO QUANTITATIVO DE REGISTROS CADASTRADOS (FONTE: FALA.BR)



Observa-se no Relatório de Gestão Anual, que a Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego, durante o ano de 2023, respondeu as manifestações cadastradas pelos usuários de serviços públicos com prazo médio de 7,25 dias.

Para o período deste relatório, o prazo médio para respostas às manifestações foi de 7,19 dias, conforme média indicada no gráfico 05.

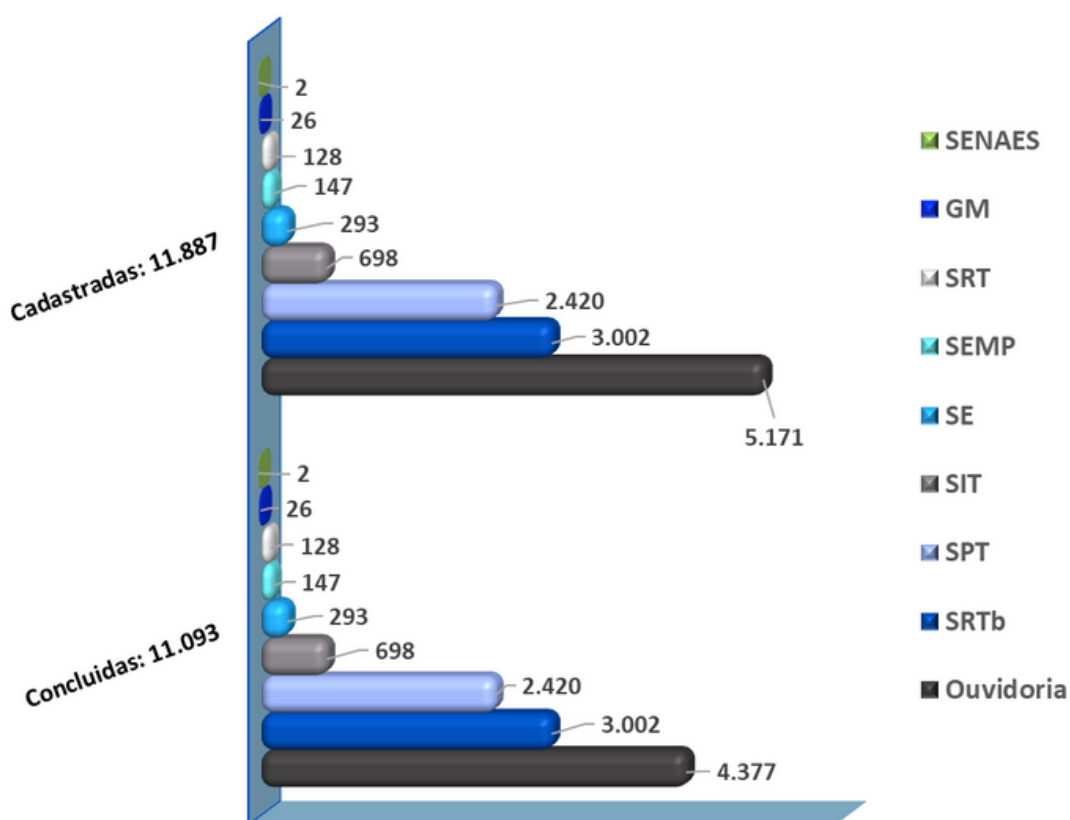
GRÁFICO 05 – DEMONSTRATIVO DA EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA [2] DADOS EXTRAÍDOS DO PAINEL RESOLVEU?





O gráfico 06 indica que a Ouvidoria foi responsável pelo maior quantitativo de manifestações concluídas no âmbito do MTE, que corresponde a 36,25% das 11.888 manifestações finalizadas, seguido de 25,25% das demandas concluídas pelas Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego (SRTb) e, 20,35% das demandas concluídas pela Secretaria de Proteção ao Trabalhador (SPT).

GRÁFICO 06 – MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS E CONCLUÍDAS POR UNIDADES DO MTE DE MAIO A AGOSTO DE 2024 (FONTE: FALA.BR)

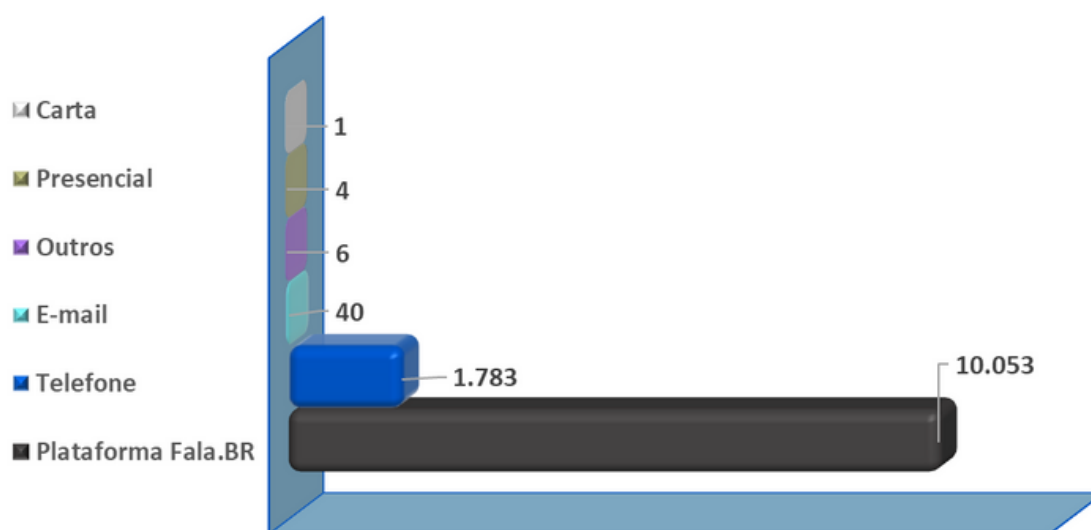


CANAIS DE ATENDIMENTO

O contato entre os usuários de serviços públicos do Ministério do Trabalho e Emprego e a Ouvidoria é realizado por meio digital (Plataforma Fala.BR), postal, presencial e, via canal telefônico de atendimento, através da Central 158 (Alô Trabalho).

Dentre os canais disponibilizados, o meio digital foi o mais utilizado, representando 84,57% do total de manifestações cadastradas.

GRÁFICO 07 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA NO MTE EM 2024 ENTRE OS DIAS 01 DE MAIO A 31 DE AGOSTO DE 2024 (FONTE:FALA.BR)





TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

O art. 3º do Decreto nº 9.492, de 15 de setembro 2018, conceitua cinco tipos de manifestações que podem ser cadastradas na Ouvidoria:

1. DENÚNCIA:

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Comunicação de Irregularidade: é o termo utilizado para denúncia registrada de forma anônima, não sendo passível de acompanhamento pelo seu autor, de ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

2. ELOGIO:

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

3. RECLAMAÇÃO:

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

4. SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA:

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

5. SUGESTÃO:

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

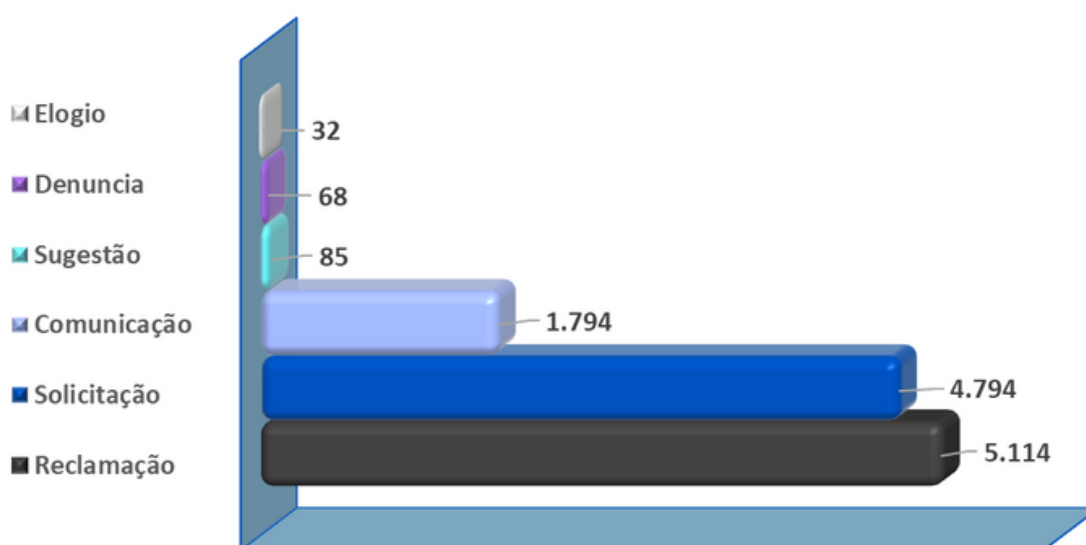




O art. 13 do Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017 previu também a tipologia denominada Simplifique!, com o objetivo de o cidadão apresentar ideias com o desígnio de diminuir os entraves dos procedimentos e dos processos administrativos.

As reclamações e as solicitações lideraram no quantitativo, totalizando 43,02% e 40,33% dos registros, respectivamente.

GRÁFICO 08 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÃO POR TIPO DO MTE EM 2024 (FONTE:FALA.BR)





ASSUNTOS E SUBASSUNTOS FREQUENTES

No comparativo de assuntos classificados, 85,33% referem-se às questões classificadas como “Outros em Trabalho”. Essa classificação foi criada para que a ouvidoria pudesse trabalhar com uma nova árvore de subclassificações específicas (Subassuntos).

TABELA 01 – DEMONSTRATIVO DOS ASSUNTOS NO MTE DE 01 DE MAIO A 31 DE AGOSTO DE 2024
(FONTE:FALA.BR)

ASSUNTOS	TOTAL
Total Geral	11.887
Outros em Trabalho	10.143
Ouvidoria	1.622
Outros em Administração	21
Ouvidoria Interna	17
Assédio Moral	14
Governo Digital	9
Abono Salarial	7
Outros em Previdência	7
Serviços e Sistemas	7
Acesso à Informação	3



Já em relação aos subassuntos do MTE, o abono salarial lidera com 15,65% com as dúvidas gerais, seguido das situações que relacionam-se às comunicações de irregularidade, registradas de forma anônima e com ausência de elementos para tratamento de fiscalização trabalhista, correspondem a 10,54% das manifestações concluída pela Ouvidoria.

Subassuntos	Quantitativo
Abono Salarial - Pedido de Informação	1.860
Ausência de elementos para compreensão do objeto	1.301
Recurso Seguro-Desemprego - Demora na análise	1.011
Abono Salarial - Recurso administrativo	917
Fiscalização Trabalhista - reclamação trabalhista	762
Seguro-Desemprego - Informações	553
Abono Salarial - Informação sobre abono de anos anteriores	490
Seguro-Desemprego - Notificado	479
Abono Salarial - Problema na habilitação	359
Fiscalização Trabalhista	265
Carteira de Trabalho Digital - Não consegue acessar o aplicativo	220
Seguro-desemprego	220
Carteira de Trabalho Digital - Divergências de dados na carteira digital	208
Competência de Órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo Federal	200
Em Tratamento	176
Registro Profissional - Informações	165
Recurso Seguro-Desemprego - Informação	154
Seguro-Desemprego - Demora na análise	123
Seguro-Desemprego - Parcela não liberada/depositada	119
Registro Profissional	111
Carteira de Trabalho Digital - Divergência ou falta de vínculos trabalhistas	108
TOTAL MAIS FREQUENTES	9.801

TABELA 01 – DEMONSTRATIVO DOS ASSUNTOS NO MTE DE 01 DE MAIO A 31 DE AGOSTO DE 2024 (FONTE:FALA.BR)





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.

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>.



TRANSPARÊNCIA ATIVA

1 / 320

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS ?

CUMPRE

CUMPRE PARCIALMENTE

100.000%

NÃO CUMPRE

0.0000%

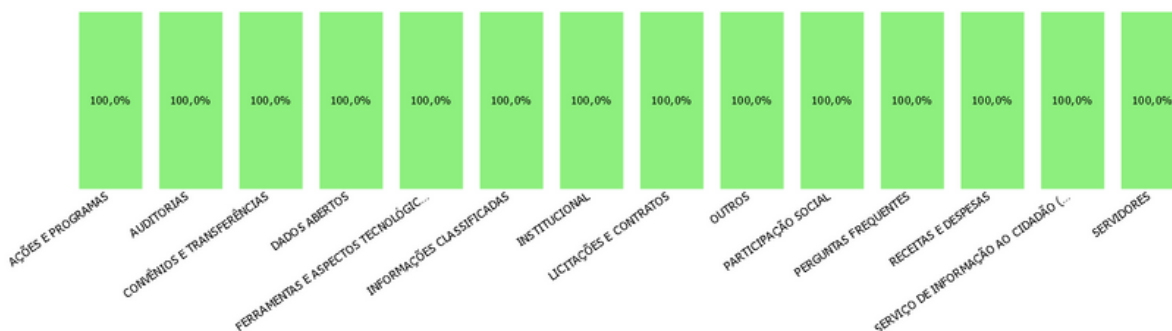
GRÁFICO 10 – CUMPRIMENTO DOS ITENS POR ASSUNTO

CUMPRIMENTO POR ASSUNTO

CUMPRIMENTO POR ITENS

INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS

[Cumare](#)





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 dadosabertos do Órgão.

Destaca-se que sob a responsabilidade desta Ouvidoria está o monitoramento do PDA 2023/2025, publicado em julho de 2023 e em execução no Portal de Dados Abertos.

O PDA 2023/2025 pode ser acessado pelo link:
<https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/dados-.pdf>



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.

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 às 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 informações-CMRI. Ou seja, por meio das Decisões da CGU e da CMRI, podemos conhecer o entendimento legal sobre determinado assunto.



O SIC EM NÚMEROS

O SIC recebeu, do dia 01/05/2024 até o dia 31/08/2024, 413 pedidos de acesso à informação.

Recebeu ainda 756 manifestações que foram repassados para a Ouvidoria por não estarem no escopo da LAI e 23 manifestações que foram reencaminhadas para outros órgãos, por não se enquadrarem nas competências desta Pasta, totalizando, então, o recebimento e tratamento de 1258 manifestações.

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 31 de agosto, o SIC recepcionou 44 recursos em primeira instância, os quais foram dirigidos à autoridade hierarquicamente superior, no âmbito da unidade demandada; e 16 recursos em segunda instância, que foram direcionados à autoridade máxima do órgão.



TEMPO MÉDIO DAS RESPOSTAS

O tempo médio para resposta aos pedidos, segundo o painel da LAI, foi de 17 dias.

Do acesso aos pedidos

Dos pedidos respondidos, verifica-se que 70,21% tiveram o acesso concedido ou parcialmente concedido.

GRÁFICO 11 – TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS

TIPOS DE RESPOSTAS	TOTAL
Acesso Concedido	261
Acesso Negado	44
Acesso Parcialmente Concedido	37
Informação Inexistente	25
Não se trata de solicitação de informação	4
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	8
Pergunta Duplicada/Repetida	18
Em tramitação	16





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 o 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 a 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 indenização 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.



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.



MINISTÉRIO DO
**TRABALHO
E EMPREGO**

