

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

QUADRIMESTRAL - 01 DE SETEMBRO A 31 DE DEZEMBRO/23



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

Ministério do Trabalho e Emprego - MTE

Esplanada dos Ministérios – Brasília

LUIZ MARINHO

Ministro do Trabalho e Emprego

FRANCISCO MACENA DA SILVA

Secretário-Executivo

PAULO MARCELLO FONSECA MARQUES

Ouvidor

ELTA IRIS SILVA

Coordenadora de Transparência

JOSIANE DAL MAS GELELETE

Coordenadora de Ouvidoria

KARLA ALVES MESSIAS DOS SANTOS

MATEUS DE CASTRO AGUIAR

Produção e Elaboração

Edição e Diagramação: Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	04
METODOLOGIA.....	04
1. ESTRUTURA DA OUVIDORIA.....	05
2. OUVIDORIA DO MTE.....	06
2.1 CARTA DE SERVIÇOS.....	06
2.2 PAINEL DE DADOS - OuvLai.....	07
2.3 PROJETO TRABALHO COM QUALIDADE.....	07
2.4 OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	08
2.4.1 Canais de Atendimento.....	11
2.4.2 Tipos de Manifestação.....	11
2.4.3 Assuntos e Subassuntos frequentes.....	12
3. TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	14
3.1 DADOS ABERTOS.....	16
3.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA.....	16
3.3 O SIC EM NÚMEROS.....	17
3.3.1 Tempo Médio das Respostas.....	17
3.3.2 Do Acesso aos Pedidos.....	17
3.4 LGPD.....	18
4. GESTÃO DE PESSOAL.....	19
5. NOVOS DESAFIOS.....	19

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.

Recriada em 3 de março de 2023, a Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego, foi reestruturada pelo novo formato administrativo da Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023 (conversão da MP 1.154/2023) e das competências advindas do Decreto nº 11.359, de 1º de janeiro de 2023.

A Ouvidoria/MTE é instância de promoção e defesa de direitos, e de participação e controle social para a sociedade, e em especial, para a classe trabalhadora, e apresenta o relatório de suas atividades no período de 01 de setembro a 31 de dezembro de 2023, abrangendo o quadrimestre setembro a dezembro.

O período foi de foco na melhoria da prestação dos serviços prestados à sociedade pela Ouvidoria e interlocução com as diversas áreas do órgão para o aprimoramento das informações ao usuário.

METODOLOGIA

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.

Desta forma, 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 art. 7º, XVII, da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, publicado na página eletrônica do órgão.

O presente relatório quadrimestral apresenta dados da Ouvidoria e dados relativos ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no período entre **01 de setembro a 31 de dezembro de 2023**.

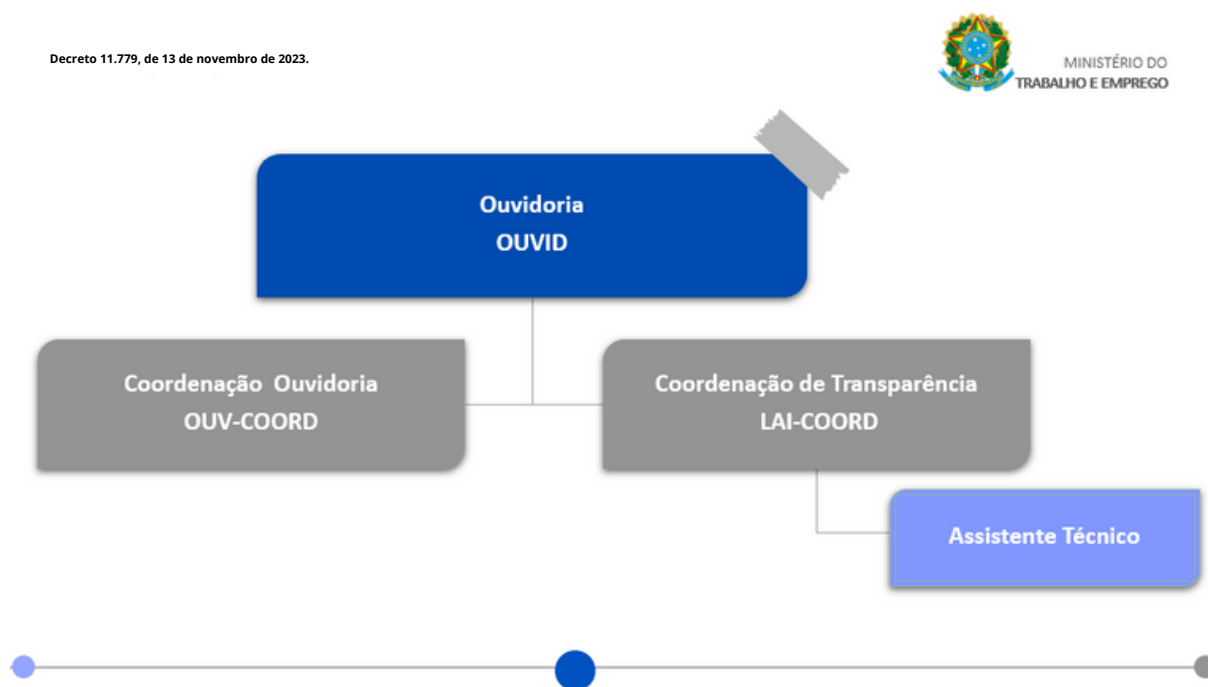
A extração de dados para a confecção deste relatório foi efetuada nas bases da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal - Plataforma Fala.BR e do (Painel Resolveu?).

1. 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.



2. OUVIDORIA DO MTE

A Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego estabeleceu uma agenda de esforços prioritários para a melhoria da qualidade das informações prestadas à sociedade.

A ação de orientação ao usuário para a utilização dos canais adequados tem possibilitado, paulatinamente, que os registros adquiram o teor de pós atendimento.

Nesse sentido, as atividades da Ouvidoria estão voltadas para o processo de participação do usuário, o que contribui para a busca de soluções inovadoras para os problemas coletivos permitindo a proposição de novas formas de entrega dos serviços públicos.

2.1 CARTA DE SERVIÇOS

A reestruturação dos Órgãos requereu a reformulação das páginas eletrônicas e conseqüentemente, a atualização da Carta de Serviços.

A obrigatoriedade da Carta de Serviços ao Usuário dos Serviços Públicos está contida na Lei nº 13.460/2017, o inciso I, art. 6º 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 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 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.

Iniciado no mês de julho, o projeto de atualização da Carta de Serviços ao Usuário concluiu mapeando 107 serviços do Órgão, e a totalidade necessitava de alteração de links e informações sobre a responsabilidade (anteriormente constavam como Ministério do Trabalho e Previdência) e ajustes da descrição na Plataforma GOV.BR.

Apesar de concluída a atualização Processo SEI 19955.102621/2023-71, deverá entrar em uma nova revisão para troca dos endereços eletrônicos que serão alterados para @trabalho.gov.br.

2.2 PAINEL DE DADOS - OuvLai

O desenvolvimento de um painel de dados gerenciais da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego será uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) e pedidos de acesso à informação recepcionados pelo Órgão, promovendo a união do Painel Resolveu? e do Painel Lei de Acesso à Informação a fim de obter informações disponibilizadas de forma rápida, dinâmica e interativa.

O projeto do Painel, processo SEI 19955.103800/2023-25, possui um desenho para exibição de dois painéis: um externo (fomento à transparência) e outro interno (ferramenta de gestão).

Atualmente, encontra-se na fase de desenvolvimento pela Coordenação de Conformidade, Integridade e Riscos da Diretoria de Tecnologia e Informação do MTE.

2.3 PROJETO TRABALHO COM QUALIDADE - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS RESPOSTAS DA OUVIDORIA DO MTE

O projeto de Avaliação da Qualidade das Respostas da Ouvidoria MTE objetiva proporcionar ao usuário a qualidade nas respostas aos seus questionamentos e o feedback às áreas técnicas e colaboradores envolvidos nas atividades de Ouvidoria.

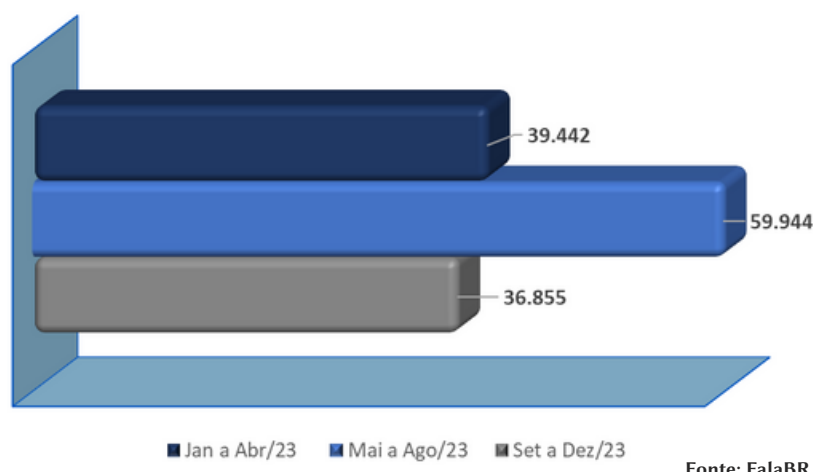
De acordo com a Portaria CGU nº 581, de 14 de março de 2021, Art. 7º, entre as atividades de ouvidoria, está a de adotar medidas necessárias ao cumprimento de prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas.

Nessa linha, a Coordenação de Ouvidoria selecionou 3 unidades para que fossem submetidas à avaliação, a fim de contribuir com o aprimoramento da formulação de resposta dos registros de manifestações e alcançar um padrão de excelência na devolução de informações à sociedade.

2.4 OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria recebeu 36.855 manifestações no 3º quadrimestre[1]. Houve queda no número de registros em relação ao 2º quadrimestre de 51,98%.

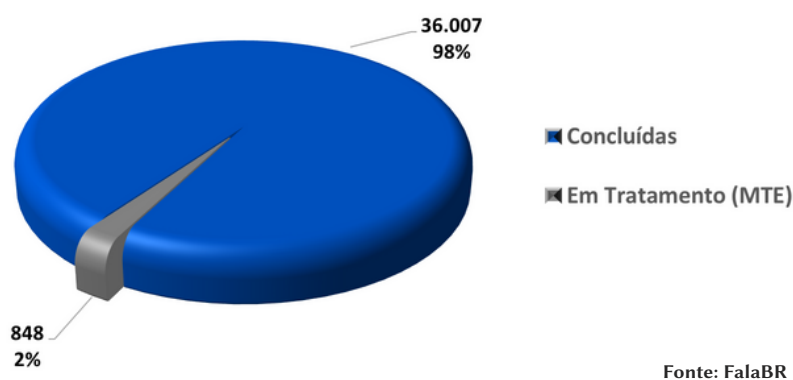
Gráfico 01 – Quantitativo de manifestações recebidas na Ouvidoria no 1º, 2º e 3º Quadrimestre de 2023[1]



Do total de manifestações cadastradas no terceiro quadrimestre de 2023[1], 2% ficaram pendentes de análise. Notadamente, o desenvolvimento do tratamento de manifestações no Órgão é observado com o rigor, conforme demonstram os gráficos 02 e 03.

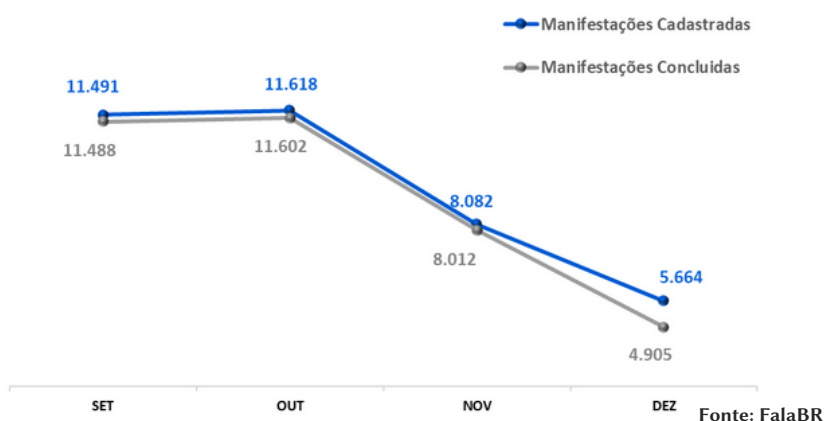
O monitoramento dos prazos realizado pela Coordenação de Ouvidoria acompanha a tramitação das manifestações até o devido encerramento, com um fluxo de cobrança periódico. A manutenção de um baixo percentual de manifestações em aberto após o prazo previsto no Art. 16, da Lei nº 13.460/17, deve-se ao controle junto às respectivas autoridades para providências.

Gráfico 02 – Tratamento das manifestações cadastradas no 3º quadrimestre de 2023[1]



[1] Dados extraídos em 04/01/2024 referentes ao 3º quadrimestre de 2023 que consideram registros de 01/09 até 31/12 de acordo com a data de cadastro.

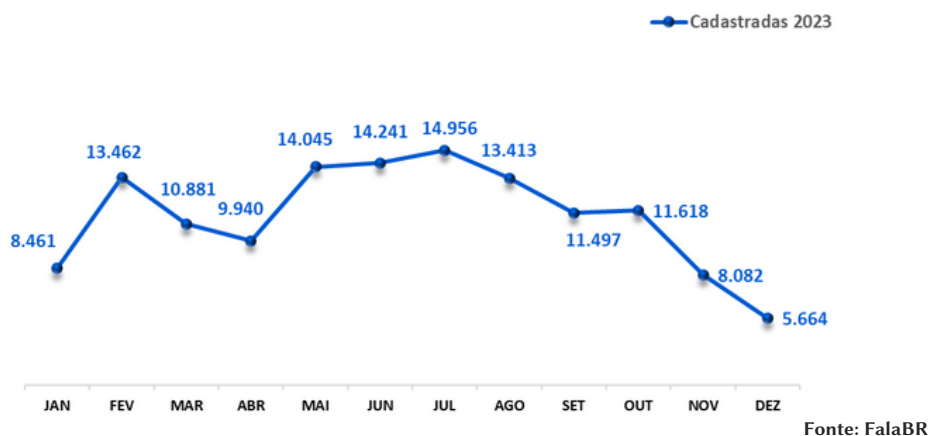
Gráfico 03 – Demonstrativo de manifestações cadastradas x concluídas no 3º quadrimestre em 2023



Na linha do tempo do 3º quadrimestre, gráfico 03, observa-se que o mês de outubro foi destaque no número de registros em relação aos demais meses.

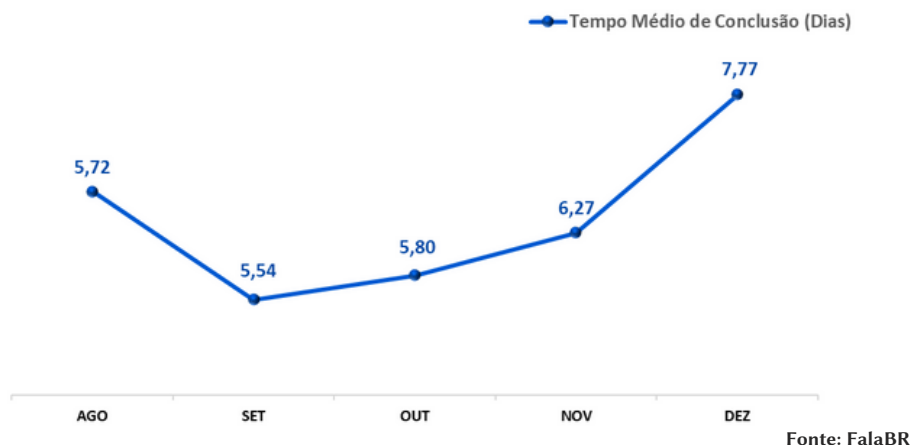
A queda no quantitativo de manifestações está relacionada principalmente com a sazonalidade do benefício do abono salarial que abrange o período de fevereiro a meados de novembro, causaram aumento no quantitativo de registros.

Gráfico 04 – Demonstrativo de Janeiro a Dezembro do quantitativo de registros cadastrados



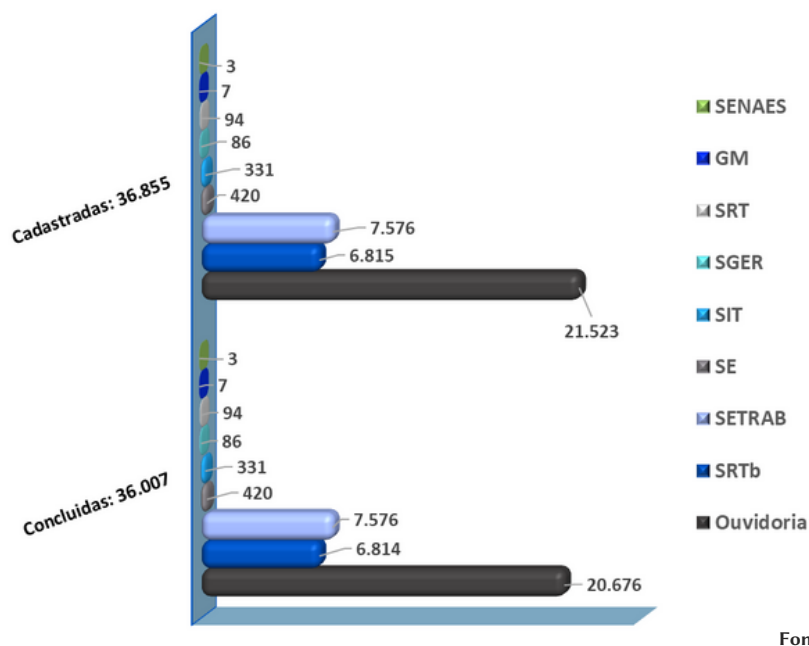
Observa-se que no relatório quadrimestral anterior, a Ouvidoria previu a normalização do prazo médio de resposta para 11 dias. Neste sentido, a Equipe da Ouvidoria mantém o esforço para que o usuário não seja impactado na solução de suas questões e trabalhou com o prazo médio de resposta para a conclusão de manifestações de 7,77 dias para o período do relatório, conforme indicado no gráfico 05.[2]

Gráfico 05 – Demonstrativo da evolução do tempo médio de resposta[2]



O gráfico 06 indica que a Ouvidoria foi responsável pelo maior quantitativo de manifestações concluídas no âmbito do MTE, que corresponde a 58,4% das 36.007 manifestações finalizadas, seguido de 20,56% da demanda concluída pela Secretaria de Proteção ao Trabalhador (SPT) e, 18.49% da demanda concluída pelas Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego (SRTb).

Gráfico 06 – Manifestações cadastradas e concluídas por órgãos do MTE de setembro a dezembro de 2023

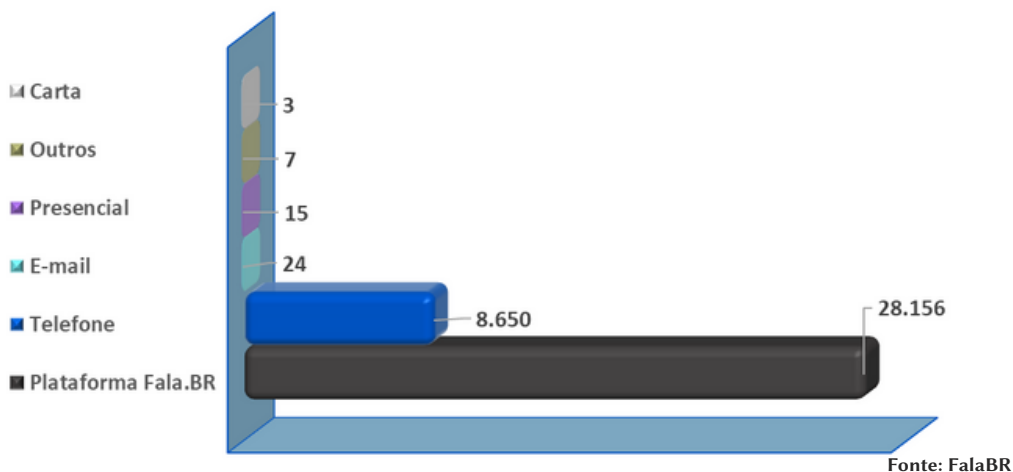


[2] Dados Extraídos do Painel Resolveu? no dia 04/01/2024

2.4.1 CANAIS DE ATENDIMENTO

Entre os canais disponibilizados, a Plataforma Fala.BR continua sendo a mais utilizada representando 76,4% do total de manifestações cadastradas, conforme demonstra o gráfico a seguir.

Gráfico 07 – Quantitativo de manifestações por canal de entrada no MTE em 2023 do dias 01 de Setembro a 31 de Dezembro



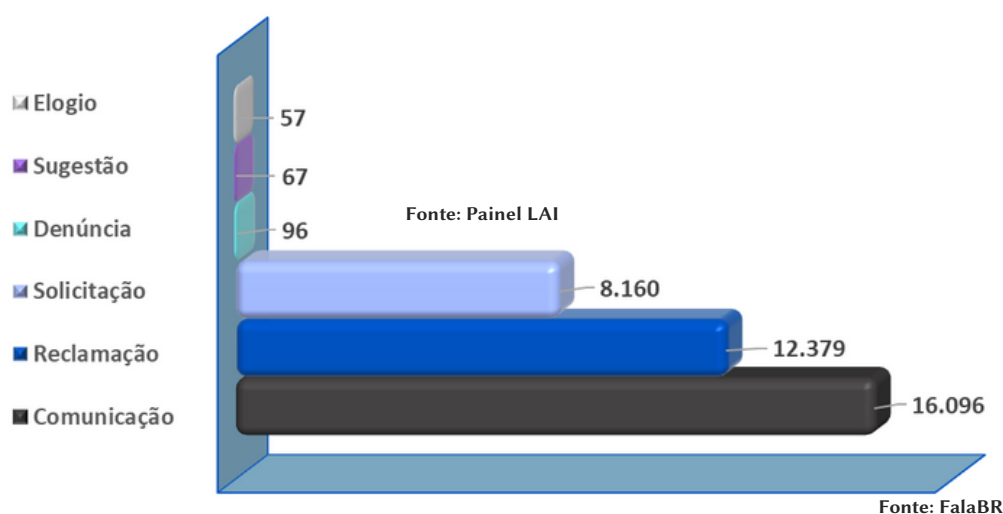
2.4.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- **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.

As comunicações de irregularidade e as reclamações lideraram no quantitativo, totalizando 43,67% e 33,59% dos registros. A justificativa sobre o alto número de comunicações de irregularidades deve-se irregularidades trabalhistas.

Os registros têm apresentado uma redução de reclamações em comparação aos períodos em que a pasta era Secretaria do Trabalho, no extinto Ministério do Trabalho e Previdência.

Gráfico 08 – Quantitativo de manifestação por tipo do MTE em 2023



2.4.3 ASSUNTOS E SUBASSUNTOS FREQUENTES

No comparativo de assuntos classificados, 91,38% referem-se às questões classificadas como “Outros no 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 setembro a 31 de dezembro de 2023

Assuntos	TOTAL
Outros em Trabalho	33.681
Ouvidoria	3.037
Demais assuntos	137
TOTAL CONCLUÍDO	36.855

Já os subassuntos do MTE em destaque foram situações acerca da fiscalização trabalhista, abono salarial e seguro-desemprego, os quais representaram 65,02% do total de manifestações concluídas pela Ouvidoria e unidades do MTE até o momento.

Tabela 02 – Demonstrativo dos subassuntos mais frequentes no MTE de 01 de Setembro a 31 de Dezembro de 2023

Subassuntos	TOTAL
Fiscalização Trabalhista - reclamação trabalhista	15.288
Abono Salarial - Recurso administrativo	4.641
Recurso Seguro-Desemprego - Demora na análise	4.037
Redirecionamento Outros órgãos	1.524
Abono Salarial - Problema na habilitação	1.265
Abono Salarial - Pedido de Informação	1.252
Seguro-Desemprego - Informações	1.182
Seguro-Desemprego - Notificado	980
Conduta Funcional - Suposto assédio moral	974
Abono Salarial - Informação sobre abono de anos anteriores	353
Registro Profissional - Informações	335
Registro profissional - Sistema SIRPWEB	315
Recurso Seguro-Desemprego - Informação	289
TOTAL SUBASSUNTOS MAIS FREQUENTES	32.435
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS	36.855

3. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Após a avaliação da CGU, quanto ao cumprimento ou não da publicação em Transparência Ativa, 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>.

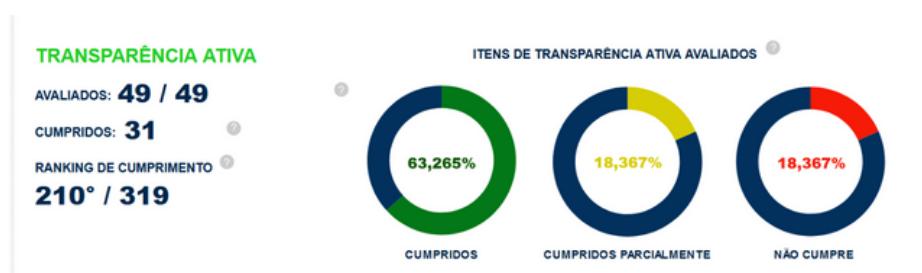
Conforme os dados extraídos do Painel da LAI abaixo, verifica-se a evolução do cumprimento dos itens em Transparência Ativa:

Gráfico 09 – Evolução comparativa da Transparência Ativa - Dados antes da auditoria da CGU em 03/05/2023



Fonte: Painel LAI

Gráfico 10 – Evolução comparativa da Transparência Ativa - Dados após a 1ª auditoria em 12/05/2023



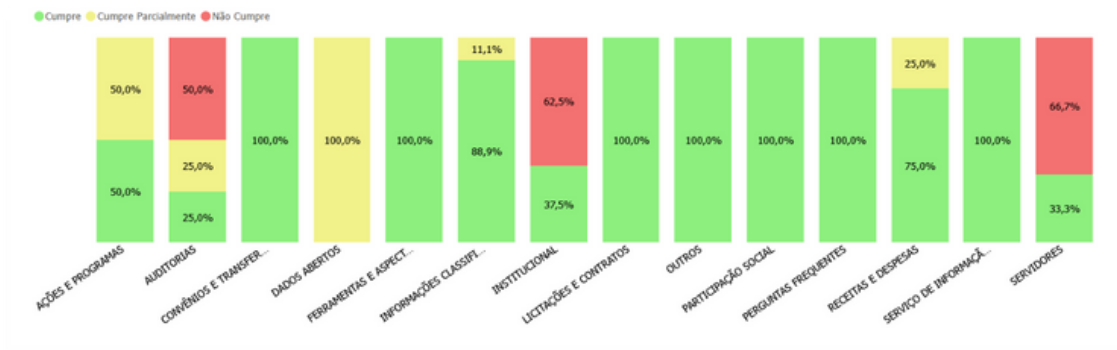
Fonte: Painel LAI

Gráfico 11 - Evolução comparativa da Transparência Ativa – Dados extraídos em 23/01/2024



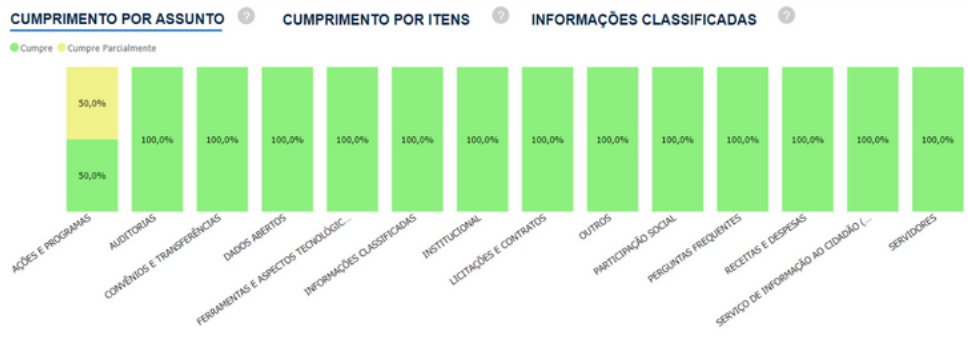
Fonte: Painel LAI

Gráfico 12 - Neste Painel abaixo é possível verificar o cumprimento dos itens por assunto no 1º quadrimestre



Fonte: Painel LAI

Gráfico 13 - Evolução do Cumprimento dos itens por assunto. Dados extraídos em 23/01/2024



Fonte: Painel 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 PDA/MTE foi aprovado pela autoridade máxima do Órgão e publicado em 17 de julho de 2023 e previu a abertura de 5 bases que foram catalogadas no Portal de Dados Abertos:

Quadro Brasileiro de Qualificações (QBQ)

Relação dos terceirizados

Remuneração de Servidores

Capacitações de Servidores

Lista de Força de Trabalho do MTE

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.

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 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 recomenda às unidades que a transparência é a regra e o sigilo, a exceção, bem como orienta que a fundamentação para a negativa deve ser realizada nos termos da Lei 12.527 e do Decreto 7.724/2012.

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.

3.3 O SIC EM NÚMEROS

Neste 3º quadrimestre, do dia 01/09/2023 ao dia 31/12/2023, o SIC recebeu 431 manifestações. recebeu ainda 1.264 manifestações que foram repassados para a Ouvidoria por não estarem no escopo da LAI e 40 manifestações foram reencaminhadas para outros órgãos, por não serem de competência desta Pasta, totalizando então, o recebimento e tratamento de 1.735 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.

O SIC recebeu 36 recursos em primeira instância, os quais foram dirigidos à autoridade hierarquicamente superior, no âmbito da unidade demandada; e 12 recursos foram para segunda instância.

Do total de recursos recebidos, 6 chegaram à CGU e 2 foram parcialmente deferidos.

3.3.1 TEMPO MÉDIO DAS RESPOSTAS

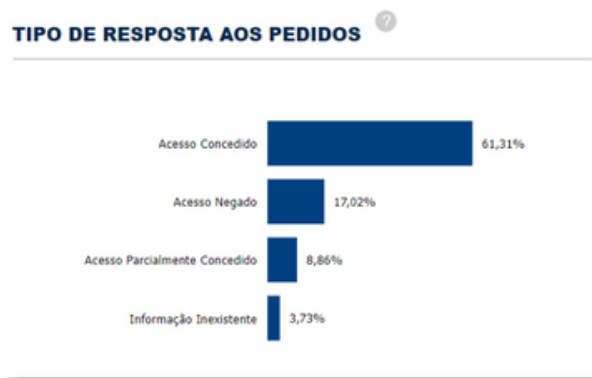
O tempo médio para resposta aos pedidos, neste quadrimestre, segundo o painel da LAI, foi de 17,79 dias dias.[3].[3]



3.3.2 DO ACESSO AOS PEDIDOS

Dos pedidos respondidos, verifica-se que 70,17% tiveram o acesso concedido ou parcialmente concedido.

Gráfico 14 – Tipo de resposta aos pedidos[3]



[3] Dados extraídos do Painel da LAI

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 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 de 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.

4. GESTÃO DE PESSOAL

Atualmente, a Ouvidoria é composta por 8 servidores e 18 colaboradores terceirizados.

O Processo de contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de mão de obra terceirizada, para atender a Ouvidoria, foi finalizado e a execução do contrato teve início em 08/01/2024..

5. NOVOS DESAFIOS

A Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego ainda está em fase de reestruturação tanto internamente: elaboração de normativos, capacitação dos agentes que ingressaram no novo contrato, a revisão de fluxos de trabalho; quanto externamente: no desenvolvimento de projetos que melhorem a transparência e as entregas à sociedade, como é o caso do Painel da Ouvidoria e da LAI.

A promoção do desenvolvimento de uma cultura institucional mais consciente dos problemas advindos das condutas de assédio moral e sexual ou da discriminação na Administração Pública Federal estão na agenda da Ouvidoria. A ação preventiva é agenda do Governo Federal que também será objeto de ações por parte da Ouvidoria do MTE.

A preocupação em agregar valores para a Instituição e para a sociedade é uma constante para a Ouvidoria do MTE. O envolvimento em ações que viabilizem a construção de caminhos que tornem mais próximos a sociedade e o Ministério do Trabalho e Emprego é o maior desafio que a Ouvidoria têm buscado.

Os projetos previstos para o próximo período permanecem com foco na transparência, na interlocução adequada e na celeridade nos trabalhos entregues aos cidadãos pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

**MINISTÉRIO DO TRABALHO E
EMPREGO**

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO