

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO | MTE

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA | 2023



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

Ministério do Trabalho e Emprego - MTE
Esplanada dos Ministérios – Brasília
<https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br>

LUIZ MARINHO
Ministro do Trabalho e Emprego

FRANCISCO MACENA DA SILVA
Secretário-Executivo

PAULO MARCELLO FONSECA MARQUES
Ouvidor

JOSIANE DAL MAS GELELETE
Coordenadora de Ouvidoria

ELTA ÍRIS SILVA
Coordenadora de Transparência

KARLA ALVES MESSIAS DOS SANTOS
MATEUS DE CASTRO AGUIAR
Produção e Elaboração Gráfica

Edição e Diagramação: Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego

ÍNDICE REMISSIVO

INTRODUÇÃO.....	04
APRESENTAÇÃO.....	05
COMPETÊNCIAS.....	06
ESTRUTURA DA OUVIDORIA.....	07
COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA.....	08
CANAIS DE ATENDIMENTO.....	08
ANÁLISE QUANTITATIVA.....	09
Ouvidoria em números.....	09
Detalhamento por tipo de manifestação.....	13
Canais de Entrada.....	16
Representatividade das áreas técnicas.....	17
Prazo das manifestações.....	18
Assuntos mais frequentes.....	19
ANÁLISE QUALITATIVA	20
PERCEPÇÃO QUALITATIVA POR ÁREA TÉCNICA.....	20
Gabinete do Ministro (GM).....	20
Ouvidoria.....	22
Secretaria Executiva (SE).....	23
Secretaria de Proteção do Trabalhador (SPT).....	25
Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT).....	26
Secretaria de Relações do Trabalho (SRT).....	29
Secretaria de Qualificação, Emprego e Renda (SEMP).....	30
Secretaria Nacional de Economia Popular e Solidária (SENAES).....	31
Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego (SRTE).....	32
COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA.....	34
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC).....	34
Número de Pedidos.....	34
Assuntos.....	35
Recursos.....	36
PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2023 E PERSPECTIVAS PARA 2024.....	37
CONCLUSÃO.....	38
GLOSSÁRIO.....	39

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Pública tem como finalidade estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber serviços públicos de qualidade. Neste sentido, ela deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

Assim, o objetivo principal da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego é fomentar a participação social, para que o cidadão, por meio de suas reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, possa contribuir para correção e aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Pedidos Cadastrados

1.492

Assuntos em Destaque

RAIS/CAGED

Fiscalização Trabalhista

Trabalho Escravo

Acesso a Processos/Documentos

Legislação/Normas

Dados Estatísticos do Trabalho

Recursos ao SIC

190

OUVIDORIA

Manifestações Cadastradas

100.229

Manifestações Concluídas

100.177

Meio de Entrada + Utilizado

Via Internet

Tipo mais Demandado

Reclamação
Comunicação de Irregularidade

Assuntos em Destaque

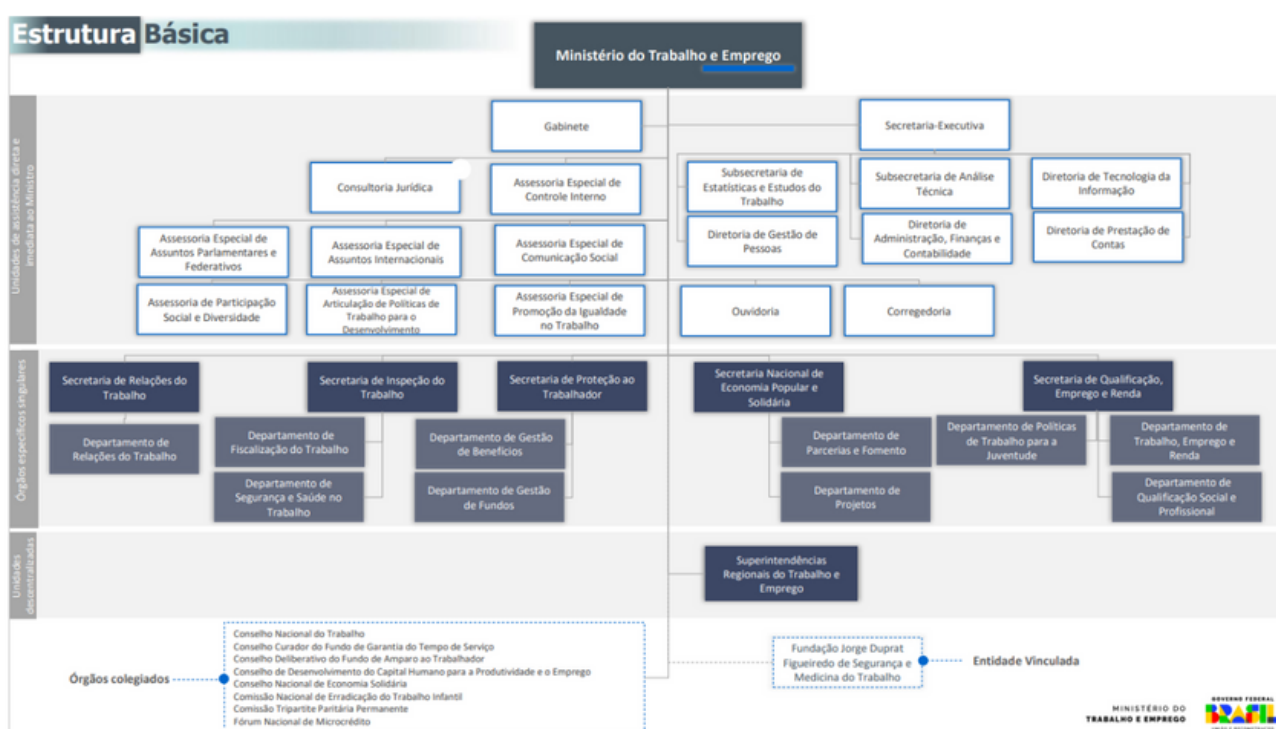
Fiscalização Trabalhista
Abono Salarial

Tempo Médio de Conclusão

7,25 dias

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE, em cumprimento ao 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, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2023, contemplando informações detalhadas sobre as manifestações recebidas dos usuários dos serviços do órgão, os resultados alcançados e demais iniciativas que visam aprimorar a prestação dos serviços públicos. Por meio deste, temos por objetivo demonstrar a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações cadastradas e tratadas pelas unidades do órgão, além das melhorias internas para o bom funcionamento da Ouvidoria.



O presente relatório abrange informações referentes às manifestações de usuários de serviços públicos, e aos pedidos de acesso à informação, recebidas ao longo do exercício 2023, no âmbito da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), por meio do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, canal de interlocução dos cidadãos com o Ministério.

COMPETÊNCIAS

O Ministério do Trabalho e Emprego foi instituído pela Medida Provisória N° 1.154, de 01 de janeiro de 2023, convertida na Lei N° 14.600, de 19 de junho de 2023. E teve sua estrutura regimental aprovadas pelo Decreto N° 11.779, de 13 de novembro de 2023.

A Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego é um órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado do Trabalho e Emprego, que tem por competência executar as atividades previstas no art. 13 da Lei N° 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 10 do Decreto N° 9.492, de 05 de setembro de 2018.

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. À ela compete ainda, coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informações ao Cidadão.

Ademais, a Ouvidoria é responsável por atuar na mediação de conflitos entre o cidadão e a Administração Pública, estimular a participação da sociedade na melhoria dos serviços públicos e à articulação de ações para transparência e conformidade às normas vigentes.

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A equipe da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego é composta por um Ouvidor e duas Coordenações. Seu quadro funcional conta com 8 servidores e 18 colaboradores terceirizados, que atuam na recepção, no tratamento e monitoramento dos prazos de atendimento das manifestações de ouvidoria e, de acesso à informação, além das atividades de gestão e administrativas de competência da unidade.

A Ouvidoria possui duas áreas de atuação:

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

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



COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de atendimento do Ministério do Trabalho e Emprego para registro de manifestações são os seguintes:

- **Fala.Br** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação disponível na página da Controladoria Geral da União (CGU), no **Endereço eletrônico:** <https://falabr.cgu.gov.br>;
- E-mail: ouvidoria@mte.gov.br;
- **Presencialmente no endereço:** Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Anexo A - sala T 17 Térreo, CEP 70059-900 – Brasília/DF
- **Telefone:** Central de Atendimento 158

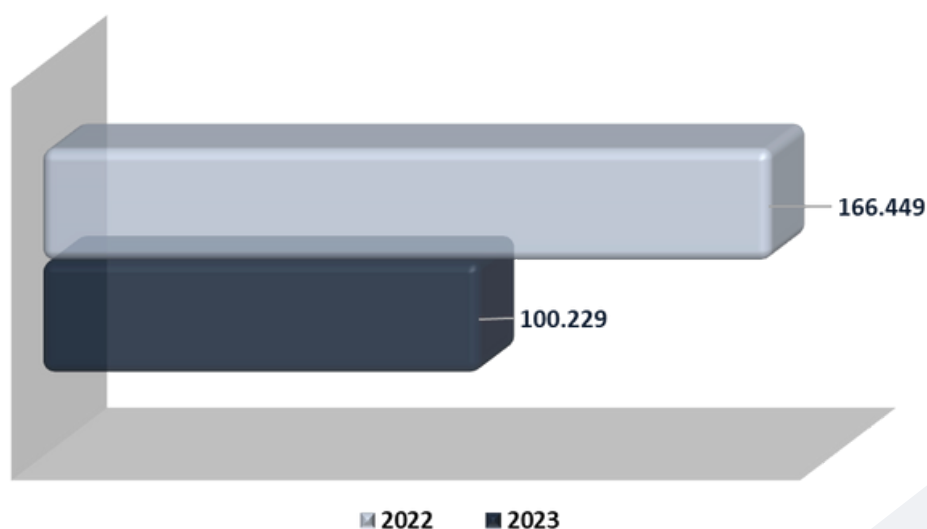
ANÁLISE QUANTITATIVA

1. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Inicialmente cabe destacar que a Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego atuou em 2023 na recepção e tratamento das demandas do Ministério da Previdência, por força da publicação da Medida Provisória N° 1.154, de 01 de janeiro de 2023, convertida na Lei N° 14.600, de 19 de junho de 2023, que extinguiu o Ministério do Trabalho e Previdência (MTP) e, recriou o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e o Ministério da Previdência Social (MPS). Assim, por questões técnicas, só foi possível separar as demandas de Ouvidoria recebidas e relacionadas a assuntos exclusivos do MTE a partir de abril, quando ocorreu a cisão definitiva das atividades de ouvidoria entre MTE e MPS.

Neste sentido, a Ouvidoria recebeu e deu tratamento a 36.084 manifestações no âmbito do MTP e, recebeu e deu tratamento a 100.229 manifestações no âmbito do MTE, todas registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). Todavia, o detalhamento apresentado no presente relatório refere-se apenas ao período de atuação exclusiva do MTE, ou seja, de abril a dezembro de 2023.

Gráfico 01 – Quantitativo de Manifestações recebidas na Ouvidoria no ano de 2022 e 2023



Do total de manifestações cadastradas em 2023, apenas 52 ficaram pendentes de análise.

Somadas a estas, 37.858 manifestações foram arquivadas, devido à falta de elementos que permitissem o tratamento da demanda e/ou a impossibilidade de solicitar a complementação de informações, conforme ilustrado abaixo.

Gráfico 02 – Tratamento dado as manifestações cadastradas em 2023

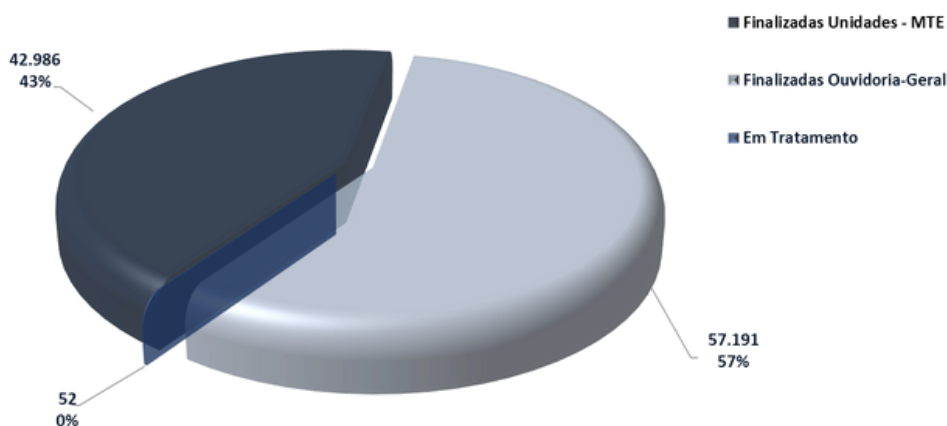
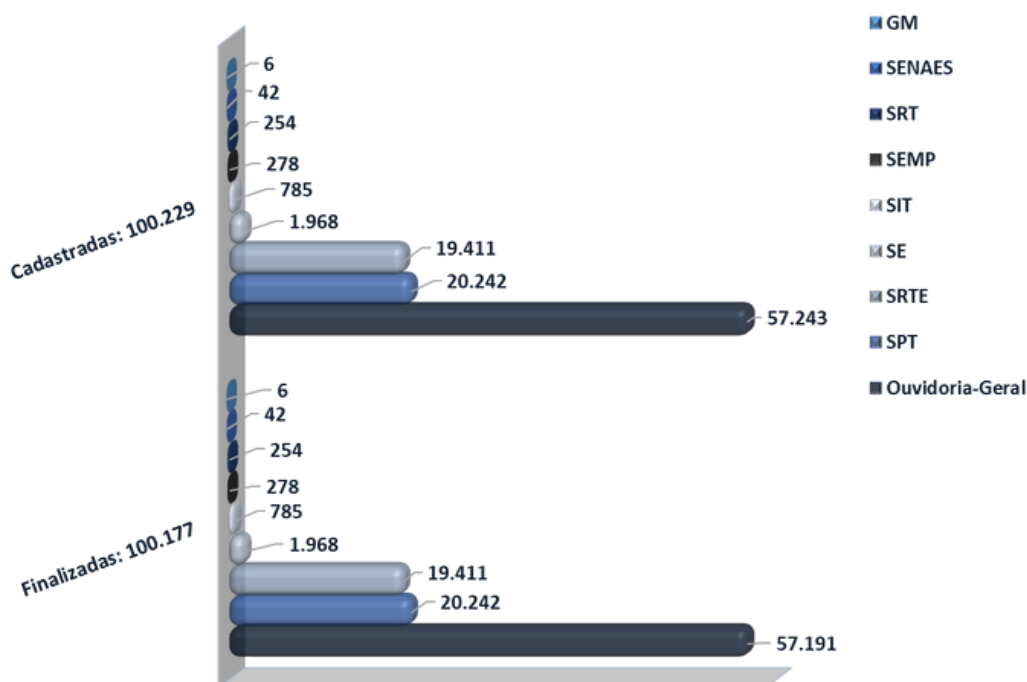


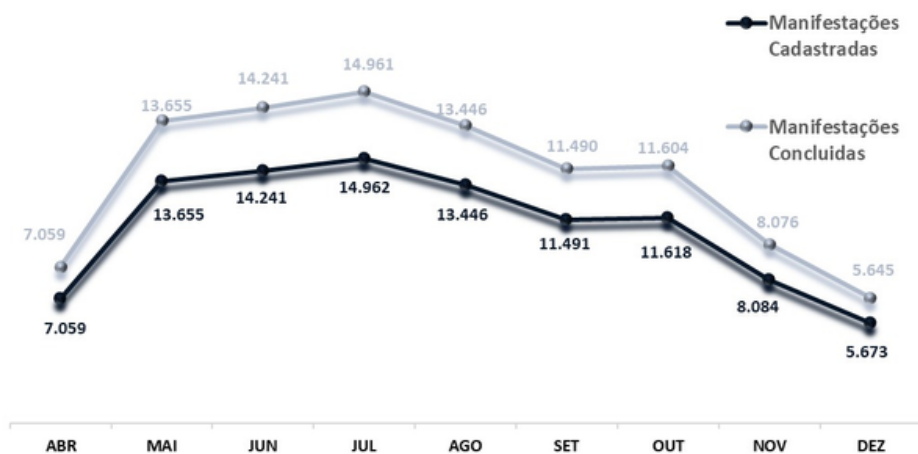
Gráfico 03 – Manifestações cadastradas e concluídas por órgão em 2023



No quadro comparativo de manifestações cadastradas e concluídas durante o ano de 2023, observa-se crescimento nos registros de Ouvidoria até o mês de agosto, em virtude de questões relacionadas ao Abono Salarial.

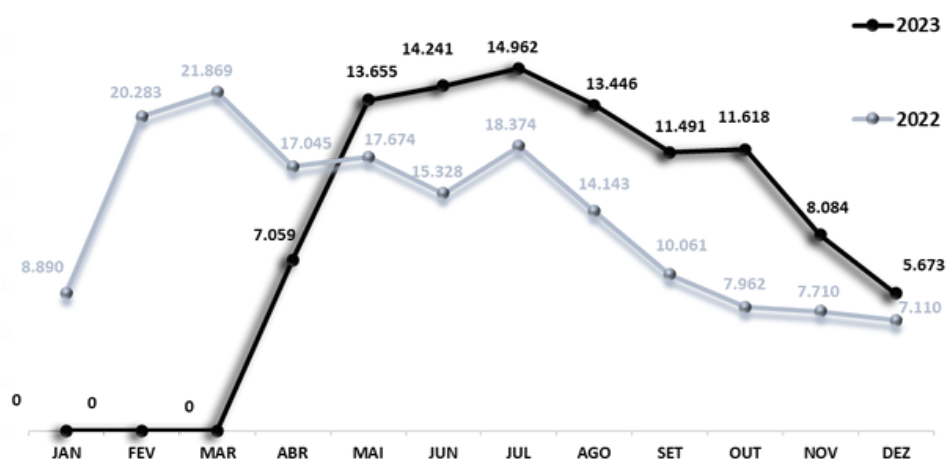
Destaca-se que o Abono Salarial é um benefício anual e está assegurado aos trabalhadores que recebem, de empregadores contribuintes do Programa de Integração Social (PIS) ou do Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PASEP), em média até dois salários mínimos de remuneração mensal, tenham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

Gráfico 04 – Demonstrativo de manifestações cadastradas x concluídas por mês em 2023



Reitera-se que, a separação das manifestações de Ouvidoria recebidas e relacionadas a assuntos exclusivos do MTE, ocorreu apenas no mês de abril, quando houve a cisão definitiva das atividades de ouvidoria entre MTE e MPS. Neste sentido, o quantitativo apresentado demonstra que, embora apresente ligeira queda em comparação ao ano de 2022, a unidade manteve um número elevado de manifestações.

Gráfico 05 – Comparação do quantitativo mensal de registros cadastrados: 2022 x 2023



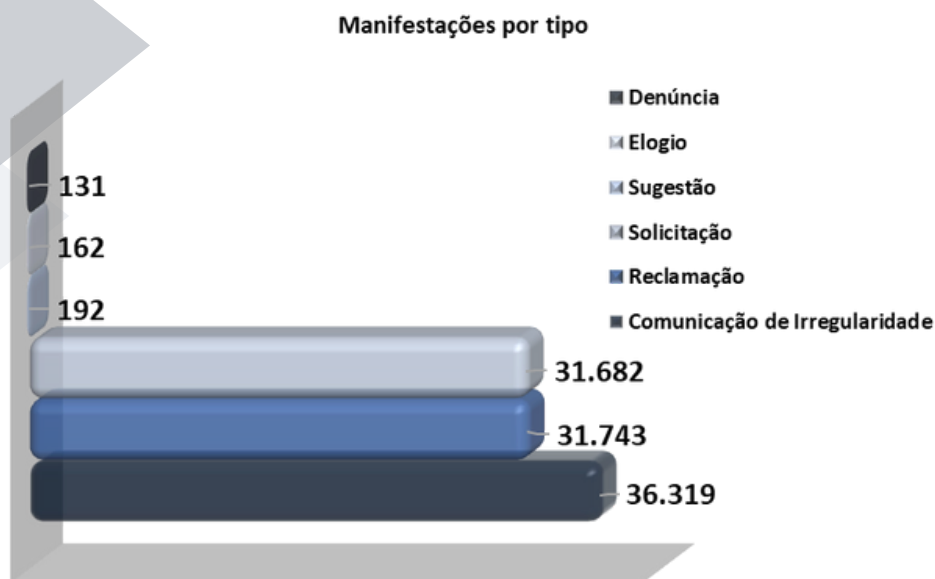
2. DETALHAMENTO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

As competências precípua de atendimento por ouvidorias públicas estão expressas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. De acordo com esses normativos, manifestações típicas de ouvidoria são aquelas definidas como um pronunciamento de usuário que tenha como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. São elas:

- **Denúncia:** comunicação de ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **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;
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou 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 de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.
- **Sugestão:** proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.
- **Simplifique!:** instituído pelo Decreto nº 9.094/2017, trata-se de proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público.

Observa-se que os tipos de manifestações mais recorrentes registrados em 2023, por meio da Plataforma Fala.BR, foram as comunicações de irregularidades e as reclamações, as quais juntas representam 67,9% do total. Ressalta-se que, para as manifestações do tipo comunicação de irregularidade, o formulário disponibilizado na Plataforma Fala.BR, possibilita ao cidadão o encaminhamento de manifestação anônima.

Gráfico 6 - Manifestações por tipo



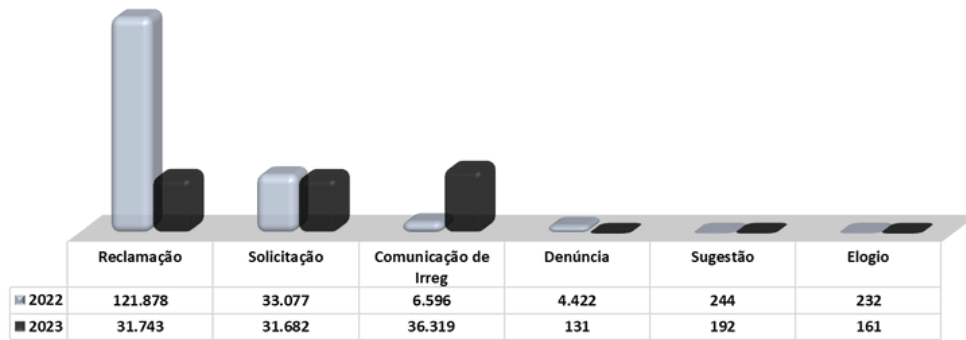
Em comparação com o total de manifestações cadastradas em 2022, observa-se aumento de 450,62% dos registros de comunicações de irregularidades. Entre as possíveis causas do significativo aumento de comunicações de irregularidade pode-se destacar a possibilidade de encaminhar uma manifestação anônima, principalmente envolvendo as ações de fiscalizações trabalhistas.

Destacamos ainda, queda significativa, em 97%, no registro de manifestações do tipo denúncia em 2023, comparado ao ano de 2022. Informa-se que para a manifestação do tipo denúncia, o Ministério do Trabalho e Emprego possui dois canais de entrada distintos, quais sejam: pela Ouvidoria, com registros pela Plataforma Fala.BR e, pela Secretaria de Inspeção do Trabalho que, por canal próprio realiza o tratamento das denúncias relacionadas à fiscalização trabalhista. A SIT abriga ainda um canal específico para manifestações que versam sobre irregularidade trabalhista.

Ainda em relação à tipologia, vale destacar a redução de 73,96% no recebimento de reclamações, 4,22% das solicitações de providências, 21,32% das sugestões e, 30,61% nos elogios.

Destaca-se que não foram recebidas, em 2023, manifestações do tipo “Simplifique”.

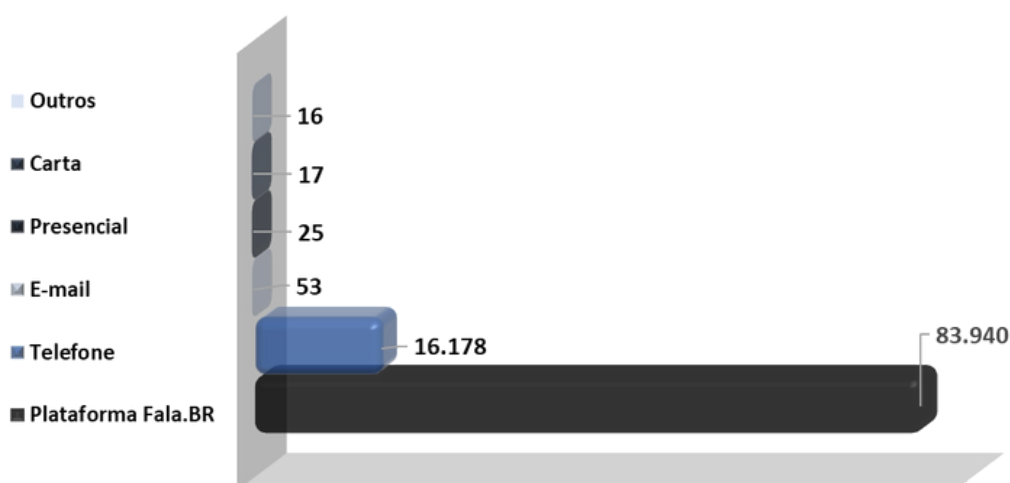
Gráfico 07– Comparativo entre 2022 e 2023



3. CANAIS DE ENTRADA

A Plataforma Fala.BR, em 2023, segue como principal canal utilizado pelos cidadãos para o registro de manifestações de ouvidoria, com 83,75% do total de demandas recebidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme pode ser observado no gráfico abaixo.

Gráfico 08 – Quantitativo de manifestações por canal de entrada em 2023



Importante destacar que, em cumprimento ao art. 25, II, da Portaria CGU nº 581, de 2021, as manifestações recepcionadas por carta e por e-mail, assim como as decorrentes do atendimento presencial, são cadastradas na Plataforma Fala.BR pela equipe da Ouvidoria. Ademais, em cumprimento ao inciso I do art. 13 da referida Portaria, passou-se a solicitar autorização do cidadão para uso dos dados pessoais, para fins de registro no Fala.BR, decorrentes dos atendimentos presenciais, cartas e outros meios de recepção que não ocorressem pela Plataforma de Ouvidoria, permitindo o acompanhamento e o recebimento de respostas de forma simples e segura.

Destacamos ainda que o atendimento presencial, por telefone e por e-mail, visa ampliar os canais de comunicação dos cidadãos com a Ouvidoria do MTE, de modo a orientá-los sobre a relevância e o uso da Plataforma Fala.BR, além de prestar informações básicas e indicar a busca das informações que estão disponíveis em transparência ativa, na seção “Acesso à Informação”, da página institucional do MTE, no gov.br.

4. REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS

Após análise preliminar das manifestações recebidas, a Ouvidoria realiza o direcionamento às áreas técnicas responsáveis pelo assunto ou serviço objeto da manifestação, ou responde diretamente ao cidadão.

Do total de manifestações recepcionadas, a Ouvidoria foi a unidade responsável pelo tratamento de 55.822 mil manifestações, o que corresponde 55,69% das manifestações concluídas no Órgão. As respostas foram subsidiadas por consultas aos sistemas corporativos e às orientações padronizadas das diversas áreas técnicas do Órgão.

Em seguida, destaca-se a atuação da Secretaria de Proteção ao Trabalhador, da qual fazem parte a Coordenação do Abono Salarial e a Coordenação do Seguro-desemprego, responsável por tratar 20.215 manifestações, o que corresponde a 20,16% das manifestações concluídas.

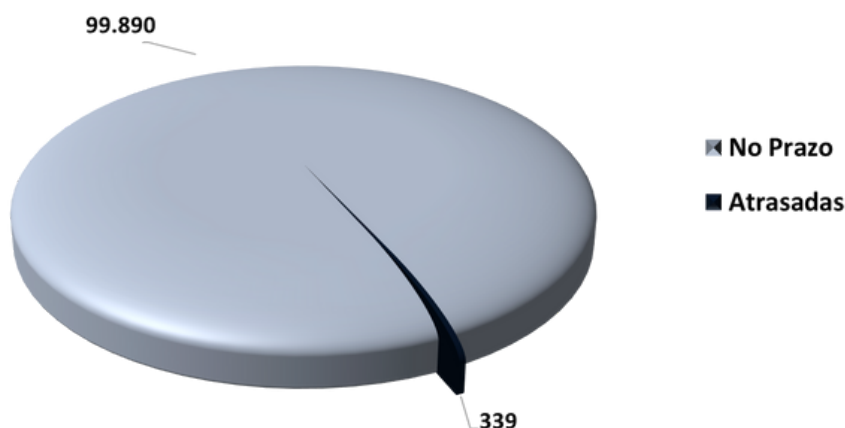
5. PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação ao prazo para atendimento às manifestações, a Lei nº 13.460, de 2017, em seu art. 16, estabeleceu o prazo de 30 dias para atendimento das demandas apresentadas às ouvidorias, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa por parte das áreas competentes.

Em 2023, do total de manifestações recepcionadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, 99.890 (99,66%) foram atendidas dentro do prazo legal estabelecido, enquanto 339 (0,34%) foram respondidas fora do prazo.

De acordo com as informações do Painel Resolveu?, o MTE levou em média 7,25 dias para enviar a resposta ao cidadão.

Gráfico 09 - Demonstrativo das situações das manifestações recepcionadas no MTE em 2023

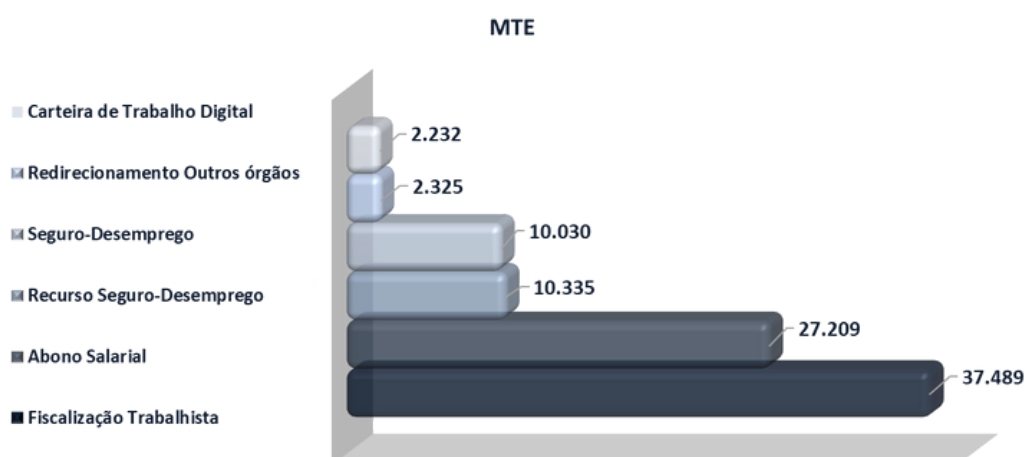


6. ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Dentre as manifestações recepcionadas em 2023, os assuntos relacionados aos direitos trabalhistas foram os mais demandados à Ouvidoria.

As comunicações de irregularidades relacionadas à fiscalização trabalhista destacam-se como um dos assuntos mais recorrentes, seguido das reclamações relacionadas ao não recebimento dos pagamentos dos benefícios e à demora na análise do pedido de recurso administrativo, assim como os pedidos de orientação e informação sobre o tema.

Gráfico 10 – Assuntos em destaque no MTE



ANÁLISE QUALITATIVA

Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o Painel Resolveu? visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. Neste sentido, o painel é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema Fala.br. Por meio da ferramenta é possível pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Em 2023, o tempo médio de tratamento das manifestações, por parte da Ouvidoria do MTE, compreendendo desde a recepção até o registro de resposta conclusiva ao cidadão foi de 7,25 dias, conforme informação obtida junto ao “Painel Resolveu?”.

Os resultados obtidos pela Ouvidoria do MTE, especialmente quanto ao cumprimento dos prazos legais de tratamento às manifestações e aos pedidos de acesso à informação, foram muito positivos e fruto, em grande parte, da atuação da Unidade, junto aos servidores designados como pontos focais das unidades do MTE.

Destaca-se que a análise qualitativa apresentada a seguir se refere ao desempenho da Ouvidoria do MTE, quanto ao tratamento das manifestações recebidas pelo Órgão e quanto às demais competências atribuídas à Unidade.

1. PERCEÇÃO QUALITATIVA POR ÁREA TÉCNICA

1.1) Gabinete do Ministro

O Gabinete do Ministro, unidade responsável por assistir o Ministro de Estado em sua representação política e social, possui a estrutura composta pela Ouvidoria, Corregedoria, Consultoria Jurídica, Assessoria de Participação Social e Diversidade, Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos, Assessoria Especial de Comunicação Social, Assessoria Especial de Assuntos Internacionais, Assessoria Especial de Controle Interno, Assessoria Especial de Promoção da Igualdade no Trabalho, Assessoria Especial de Articulação de Políticas de Trabalho para o Desenvolvimento.

Gráfico 11 – Assuntos em destaque no GM

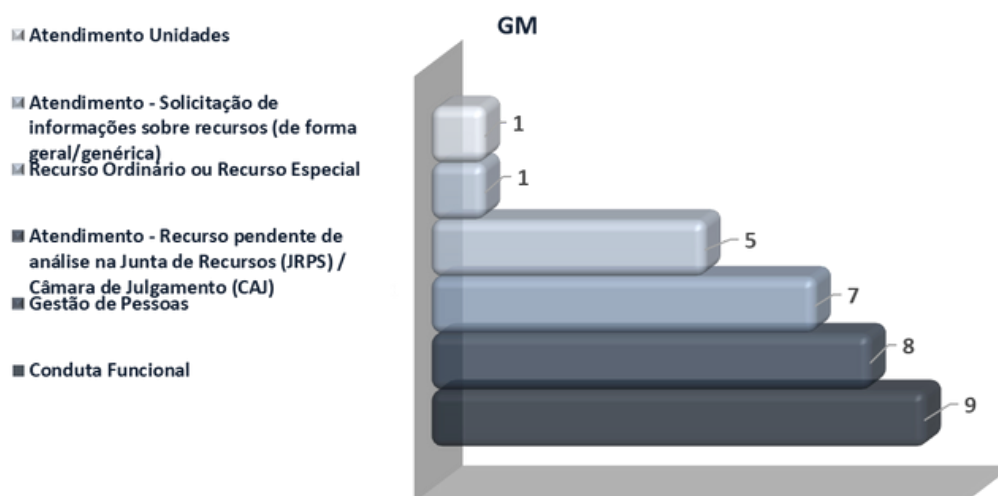
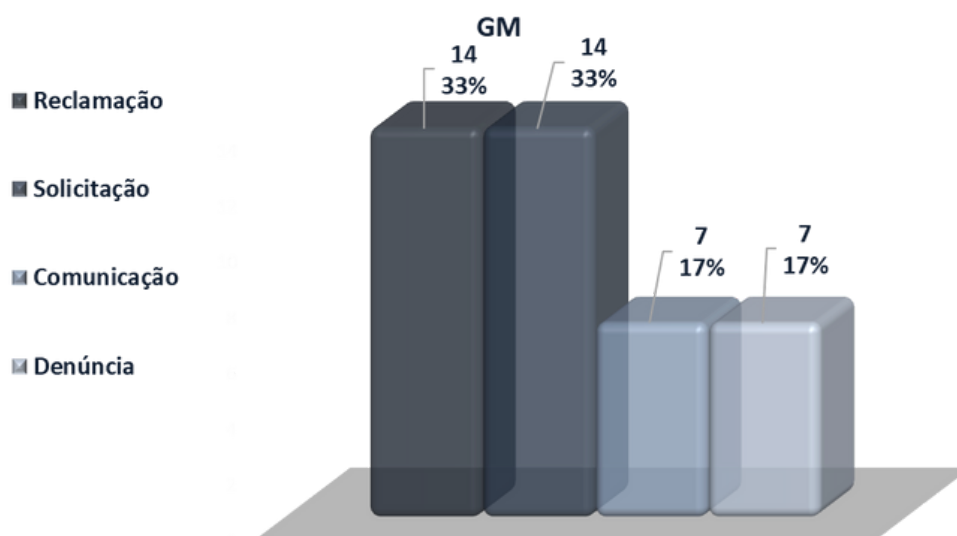


Gráfico 12 – Percentual de manifestações recepcionadas por tipo em 2023 no GM



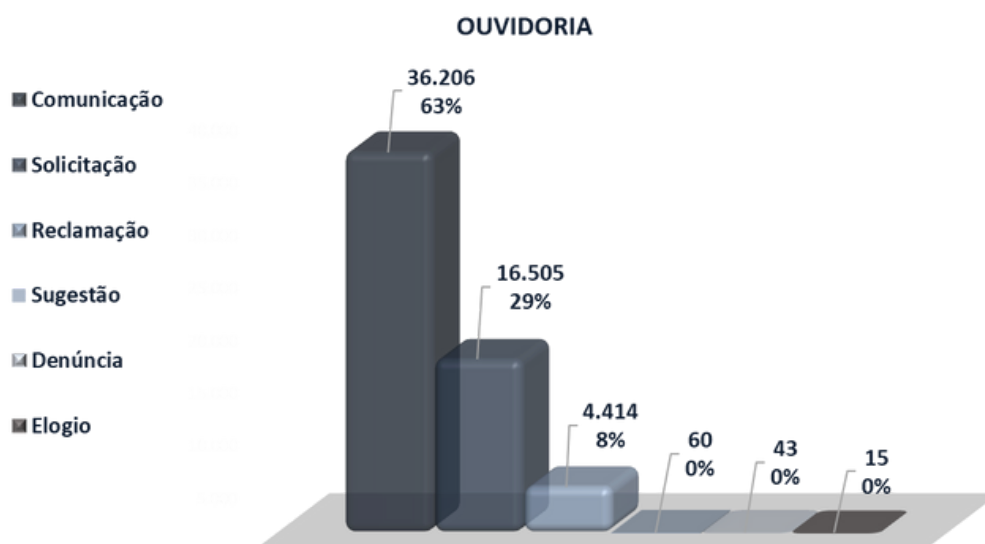
1.1.1) Ouvidoria

A Ouvidoria realizou tratamento de 57,1% das manifestações tramitadas contendo assuntos como: fiscalização trabalhista, abono salarial e seguro-desemprego. Cabe salientar que, embora a Ouvidoria seja um setor integrante do Gabinete do Ministro, para efeito desse relatório, a Ouvidoria é a área de recepção de todas as manifestações, ao mesmo tempo que também é setor solucionador já que responde boa parte das manifestações diretamente ao cidadão, mediante cooperação entre as áreas para melhor atender o usuário.

Gráfico 13 – Assuntos em destaque na Ouvidoria



Gráfico 14 – Percentual de manifestações recepcionadas por tipo em 2023 na Ouvidoria



A Ouvidoria recepcionou 57.243 mil manifestações, desse total, concluiu 57.191 manifestações, correspondendo a 57,1% do total de manifestações tratadas pelo órgão.

Foram tramitados 60 registros do tipo sugestão, com ênfase, principalmente, na preservação dos direitos dos trabalhadores. Os elogios foram registrados de forma genérica e totalizaram 15 manifestações.

As comunicações de irregularidade e as solicitações de providências foram os tipos mais demandados, com 36.206 e 16.505 registros respectivamente. Destes, em relação à temática, destacam-se: Abono Salarial, Seguro-desemprego e fiscalização trabalhista, o que representou 92% da demanda tratada pela Ouvidoria.

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

Foram registradas 4.414 reclamações e 43 denúncias relatando, principalmente, supostas irregularidades trabalhistas: falta de pagamento, carga horária de trabalho excessiva e trabalho sem carteira assinada.

1.2) Secretaria-Executiva

A Secretaria-Executiva exerce a função de assistir o Ministro de Estado na definição de diretrizes, na supervisão e na coordenação das atividades das áreas de competência dos órgãos integrantes da estrutura organizacional do Ministério e de suas entidades vinculadas.

Compõem a estrutura da Secretaria Executiva: Subsecretaria de Estatísticas e Estudos do Trabalho, Subsecretaria de Análise Técnica, Diretoria de Tecnologia da Informação, Diretoria de Gestão de Pessoas, Diretoria de Administração, Finanças e Contabilidade e Diretoria de Prestação de Contas.

Gráfico 15 – Assuntos em destaque na Secretaria-Executiva em 2023

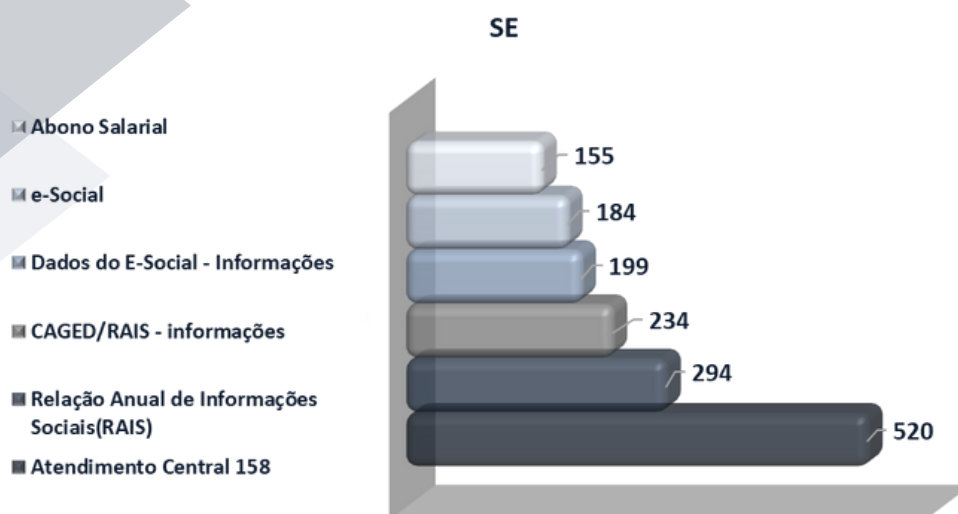
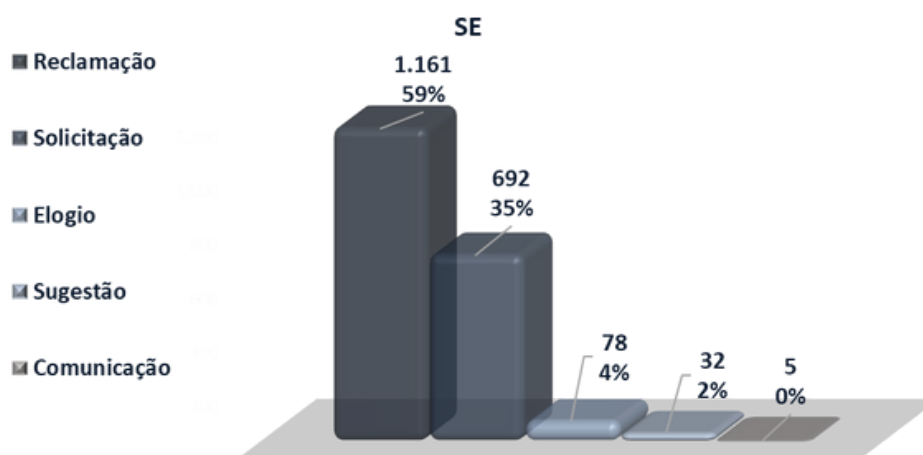


Gráfico 16 – Percentual de manifestações recepcionadas por tipo em 2023 na SE



A Secretaria-Executiva recebeu 1.968 manifestações, Desse total, 1.161 são reclamações e 692 solicitações de providências.

1.3) Secretaria de Proteção ao Trabalhador

A Secretaria de Proteção ao Trabalhador possui como principais competências promover e supervisionar a gestão econômica e financeira dos recursos do FGTS e do FAT; planejar e supervisionar, em articulação com as demais unidades do Ministério, a integração do Seguro-Desemprego com as demais ações do Sistema Nacional de Emprego – Sine; promover e coordenar a implementação de medidas de aperfeiçoamento da governança do FGTS e do FAT; definir e implementar ações relativas à identificação do trabalhador e ao registro profissional; adotar políticas para viabilizar os direitos dos trabalhadores aos benefícios do Programa do Seguro-Desemprego e do abono salarial;

Na Secretaria de Proteção ao Trabalhador, os assuntos abono salarial, carteira de trabalho digital e recurso do seguro-desemprego representaram 20,17% do total de manifestações tratadas pelas unidades do MTE.

Gráfico 17 – Assuntos em destaque na SPT em 2023

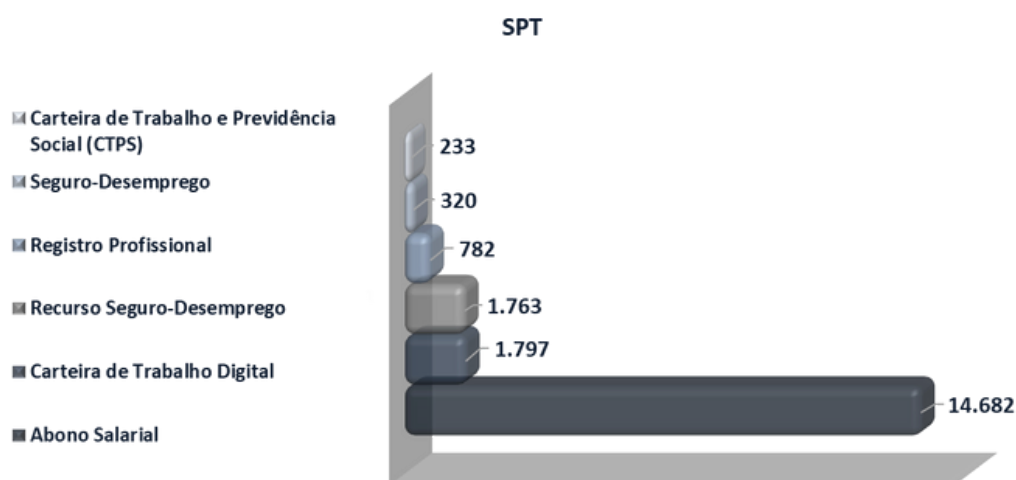
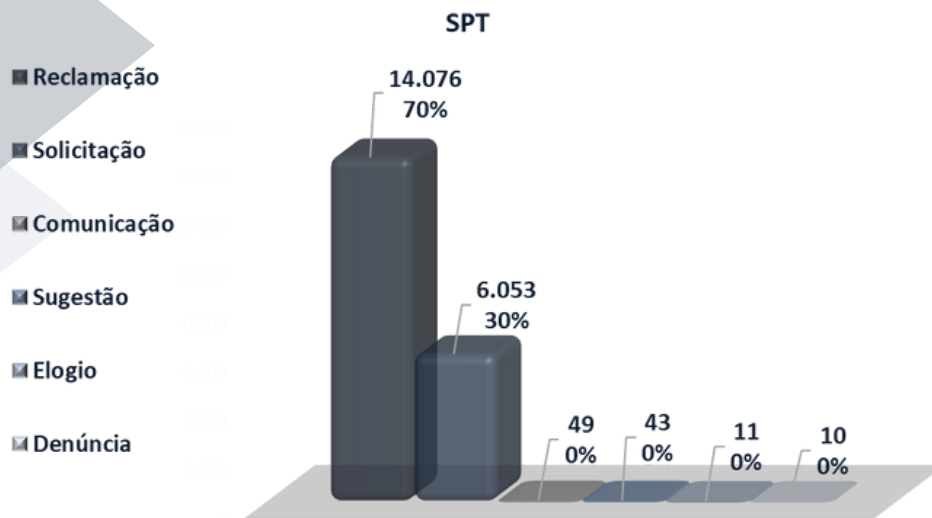


Gráfico 18 – Percentual de manifestações recepcionadas por tipo em 2023 na SPT



As reclamações com 14.076 manifestações foi o tipo mais utilizado pelo usuário para questionar, principalmente, sobre abono salarial, recurso do seguro-desemprego e seguro-desemprego, em razão da demora no processamento e pagamento dos pedidos. No abono salarial, também houve relevância das situações que concernem ao recurso administrativo que visam a regularização do benefício.

A unidade recebeu ainda, 6.053 solicitações de providências quanto à atualização cadastral ou celeridade de análise na concessão de abono salarial, seguro-desemprego e recurso seguro-desemprego.

1.4) Secretaria de Inspeção do Trabalho

A Secretaria de Inspeção do Trabalho possui competência de formular e propor diretrizes de inspeção do trabalho, com prioridade para o estabelecimento de política de combate ao trabalho em condições análogas à escravidão, ao trabalho infantil e às outras formas de trabalho degradante e de discriminação no emprego e na ocupação; além de formular e propor diretrizes e normas de atuação na área de segurança e saúde no trabalho, inclusive do trabalho portuário e aquaviário;

Gráfico 19 – Assuntos em destaque SIT em 2023

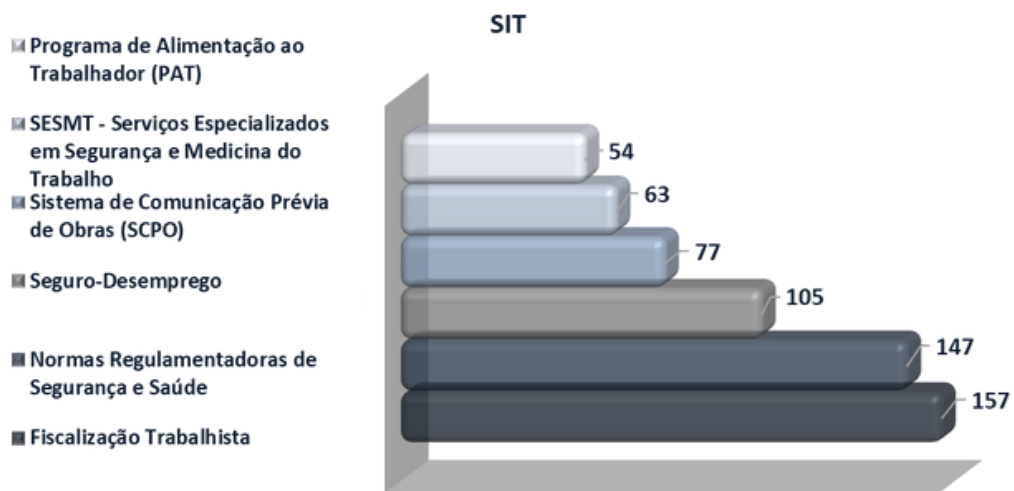
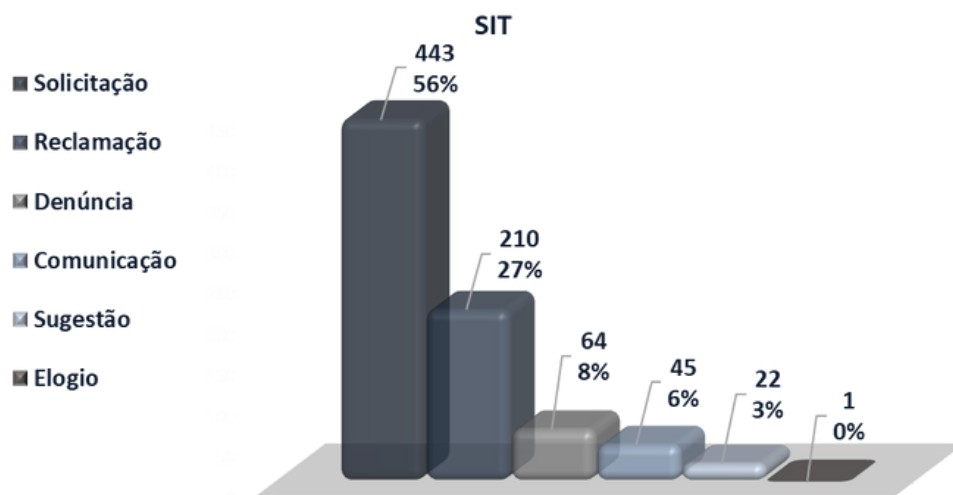


Gráfico 20 – Percentual de manifestações recepcionadas por tipo em 2023 na SIT



Observou-se que a SIT foi a unidade responsável por 0,8% do volume de manifestações do Ministério do Trabalho e Emprego.

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

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

A proteção ao denunciante, igualmente ocorre na Plataforma Fala.BR, é regra nos registros. Porém, a apuração das condições de características de situações de trabalho análogo à escravidão e das irregularidades trabalhistas envolvem especificidades.

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

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

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

1.5) Secretaria de Relações do Trabalho

A Secretaria de Relações do Trabalho possui competência para formular e propor políticas, programas e projetos destinados à democratização das relações do trabalho, em articulação com as demais políticas públicas, com vistas a fortalecer o diálogo entre o Governo, os trabalhadores e os empregadores, propor diretrizes e normas destinadas à promoção da autonomia das relações entre trabalhadores e empregadores, planejar, coordenar, orientar e promover as práticas de negociação coletiva, de mediação e de arbitragem no âmbito das relações de trabalho, elaborar estudos, emitir posicionamento técnico e elaborar proposições sobre legislação sindical e trabalhista.

Gráfico 21 – Assuntos em destaque SRT em 2023

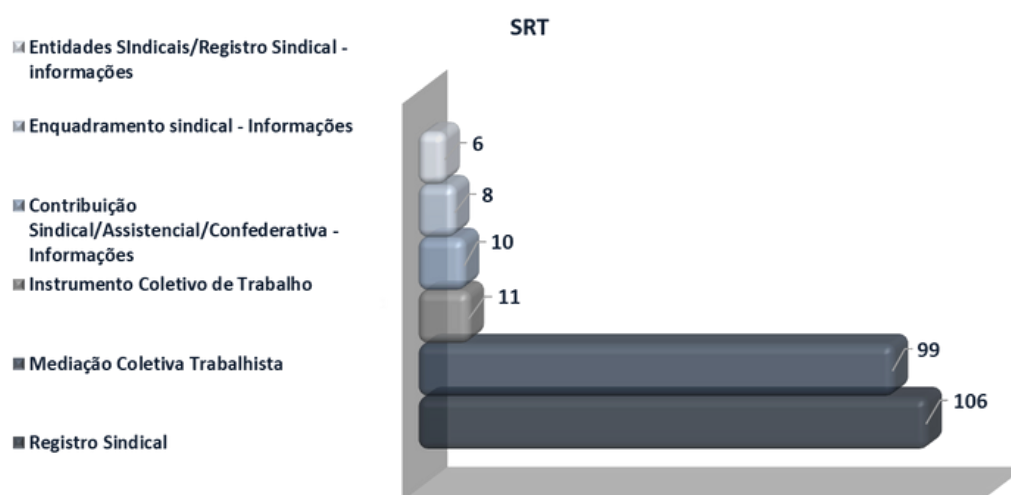
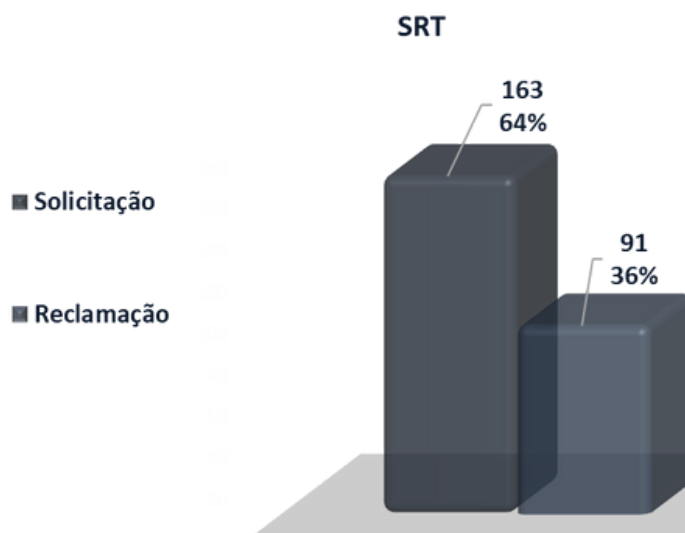


Gráfico 22 – Percentual de manifestações recepcionadas por tipo em 2023 na SRT



Os registros de solicitação de providências e reclamações foram de 163 e 91 manifestações, respectivamente, que versam, predominantemente, sobre registro sindical e mediação coletiva.

1.6) Secretaria de Qualificação, Emprego e Renda

A Secretaria de Qualificação, Emprego e Renda possui competência para subsidiar o Ministro de Estado na definição de políticas públicas de emprego, trabalho, renda e qualificação social e profissional, planejar, controlar e avaliar os programas relacionados com a geração de emprego, trabalho e renda e a formação e o desenvolvimento profissional para o mercado de trabalho.

Gráfico 23 – Assuntos em destaque SEMP em 2023

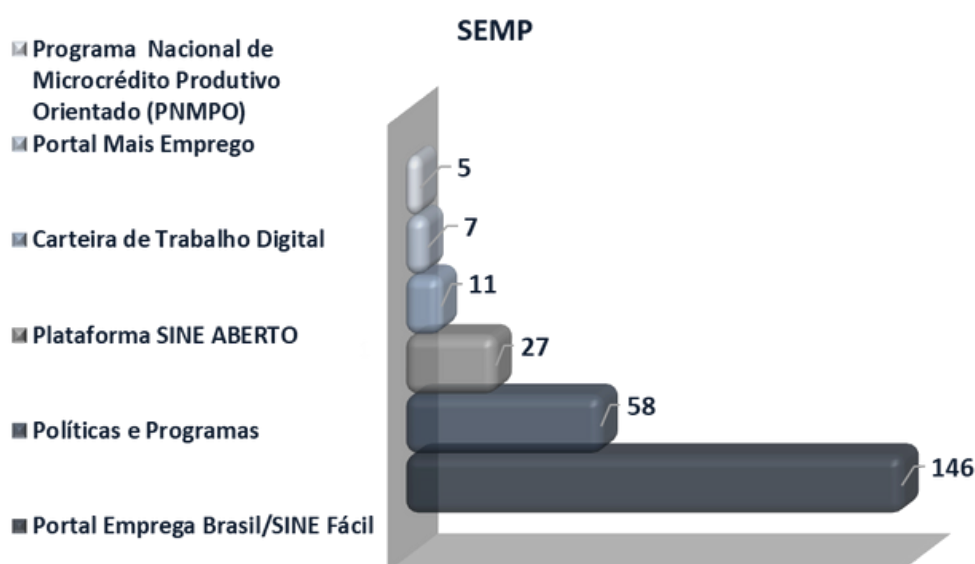
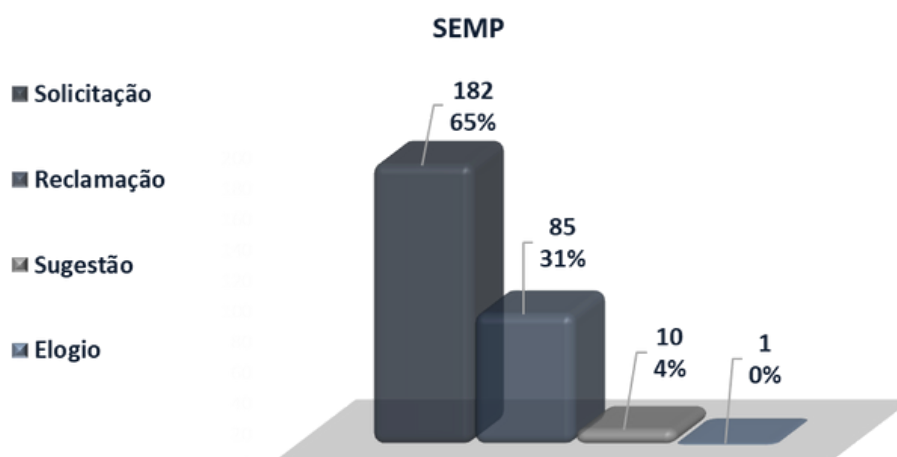


Gráfico 24 – Percentual de manifestações recepcionadas por tipo em 2023 na SEMP



Os registros de solicitação de providências e reclamações foram de 182 e 85 manifestações, respectivamente, que versam, predominantemente, sobre políticas e programas implementados, além de assuntos correlatos ao Portal Emprega Brasil.

1.7) Secretaria Nacional de Economia Popular e Solidária

A Secretaria Nacional de Economia Popular e Solidária possui competência para subsidiar a definição e coordenar as políticas de economia popular e solidária no âmbito do Ministério, promover a articulação com representações da sociedade civil que contribuam para a determinação de diretrizes e prioridades da política de economia popular e solidária, além de planejar, controlar e avaliar os programas relacionados à economia popular e solidária.

A SENAES foi a unidade com menor quantitativo de manifestações tratadas no âmbito do Ministério do Trabalho e Emprego. Possivelmente isso se justifica por ser uma secretaria criada recentemente.

Gráfico 25 – Assuntos em destaque SENAES em 2023

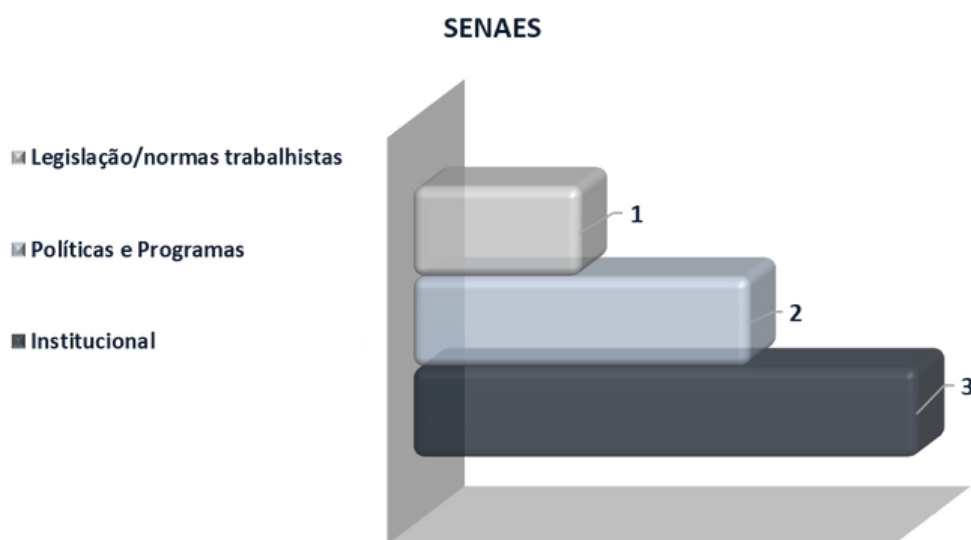
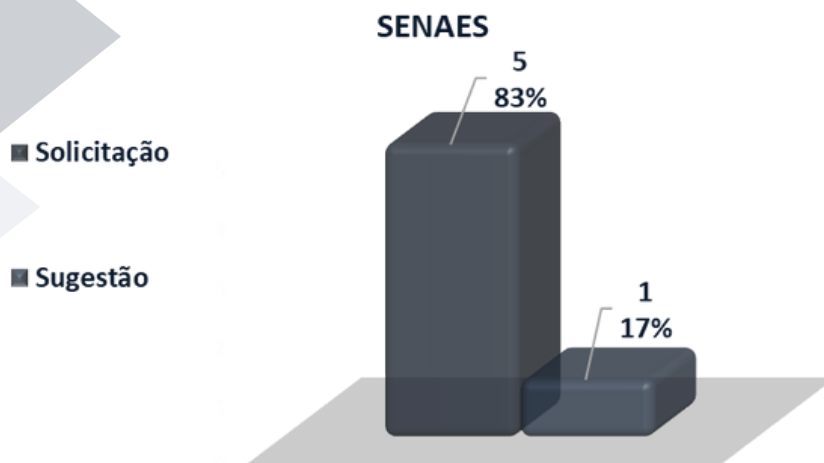


Gráfico 26 – Percentual de manifestações recepcionadas por tipo em 2023 na SENAES



1.8) Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego

As Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego são unidades descentralizadas subordinadas diretamente ao Ministro de Estado. A elas compete executar, supervisionar e monitorar ações relacionadas a políticas públicas relativas ao Ministério na sua área de circunscrição, especialmente as de fomento ao trabalho, ao emprego e à renda, apoio à coordenação nacional do Sine, acompanhamento e articulação da política de economia popular e solidária, fiscalização do trabalho, da mediação e da arbitragem em negociação coletiva; e melhoria contínua nas relações de trabalho e na orientação e no apoio ao cidadão.

As SRTEs foram as unidades responsáveis por 19,3% do volume de manifestações do Ministério do Trabalho e Emprego, distribuídas conforme gráficos abaixo:

Gráfico 27 – Assuntos em destaque SRTEs em 2023

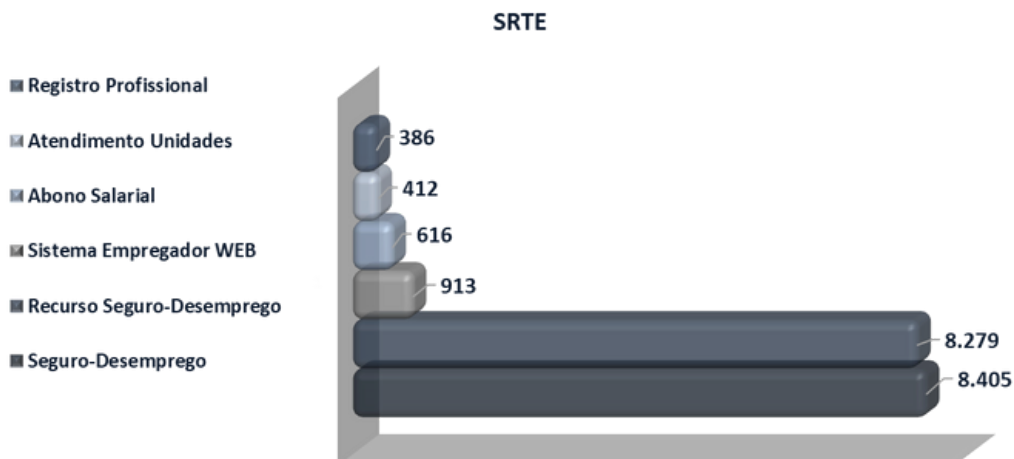
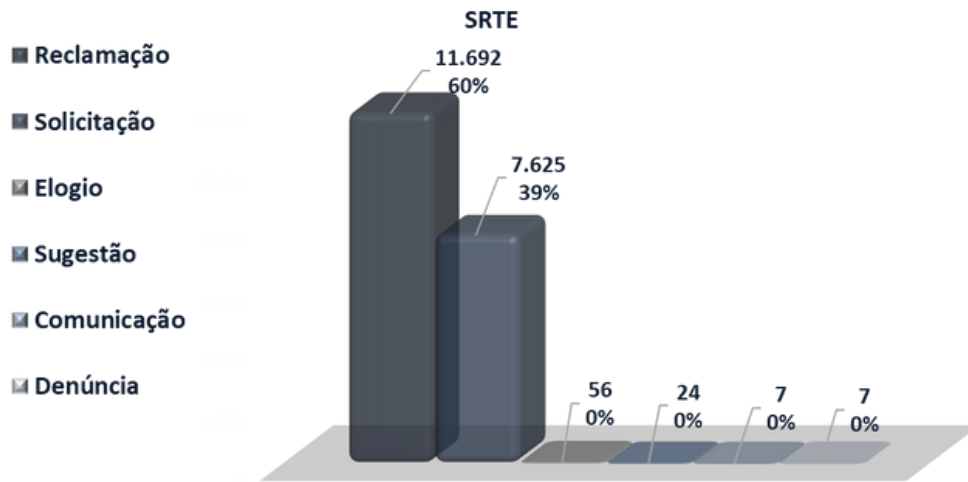


Gráfico 28 – Percentual de manifestações recepcionadas por tipo em 2023 na SRTEs



COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

O Serviço de Informação ao cidadão é responsável por receber, atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, conforme previsto no artigo 9º, da Lei 12.527/2011.

1. NÚMEROS DE PEDIDOS¹

O Serviço de Informação ao Cidadão nota do Ministério do Trabalho e Emprego (SIC/MTE) recebeu 1.491 pedidos de acesso à informação ao longo do ano de 2023. Desse total de pedidos cadastrados, todos foram tempestivamente tratados e entregues ao cidadão.

Gráfico 29 – Comparativo da quantidade de pedido de informação entre 2022 e 2023

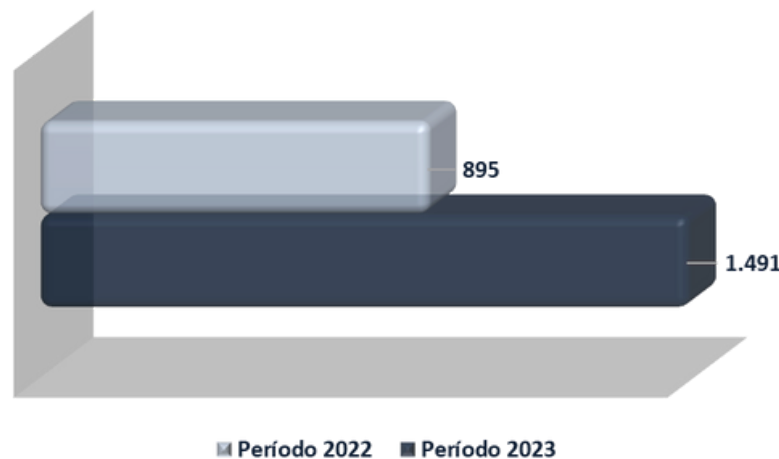
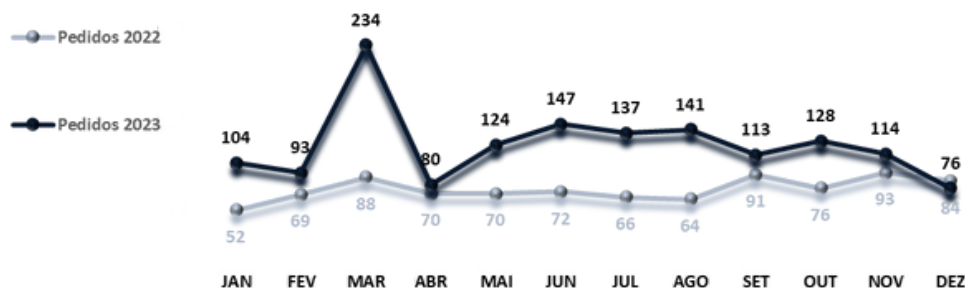


Gráfico 30 – Comparativo da quantidade de pedido de informação entre 2022 e 2023 mês a mês

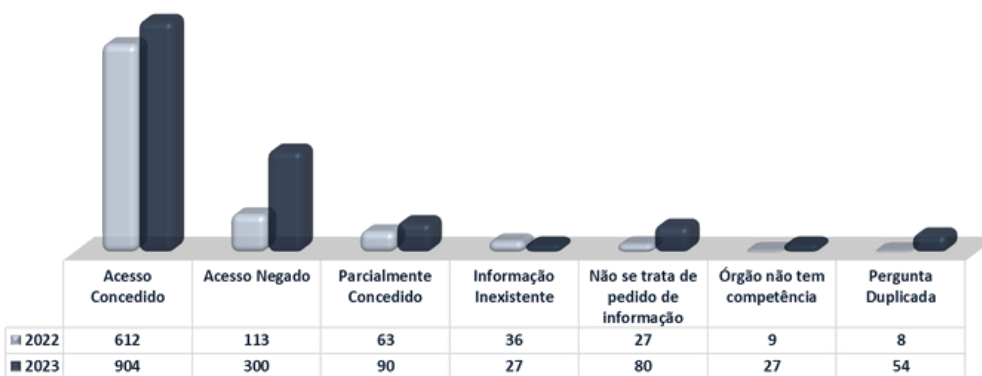


¹Dados referentes ao total de pedidos de informação, tratamento e decisões do período compreendido entre 01/2023 e 04/2023 foram extraídos em 08/02/2024, da plataforma Fala.BR do Órgão MTPS em virtude do MPS E MTE ainda usarem a mesma conta naquele período.

O SIC recebeu ainda 4.924 manifestações que, por não se enquadrarem no escopo da LAI, foram repassadas para a Ouvidoria do MTE, e 199 manifestações que foram reencaminhadas para outros órgãos, por não estarem na competência da Pasta, totalizando, então, o recebimento e tratamento de 6.614 manifestações.

No que tange ao tratamento dos pedidos de informação recebidos pelo Ministério do Trabalho e Emprego, verifica-se que cerca de 60% dos pedidos de informação tiveram o acesso concedido; 6% tiveram o acesso parcialmente concedido, e aproximadamente 20% dos pedidos tiveram o acesso negado, com a devida justificativa para a negativa amparadas na Lei de Acesso à Informação.

Gráfico 31 - Comparativo das decisões em 2022 e 2023



2. ASSUNTOS

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

Tabela 01 – Assuntos mais demandados

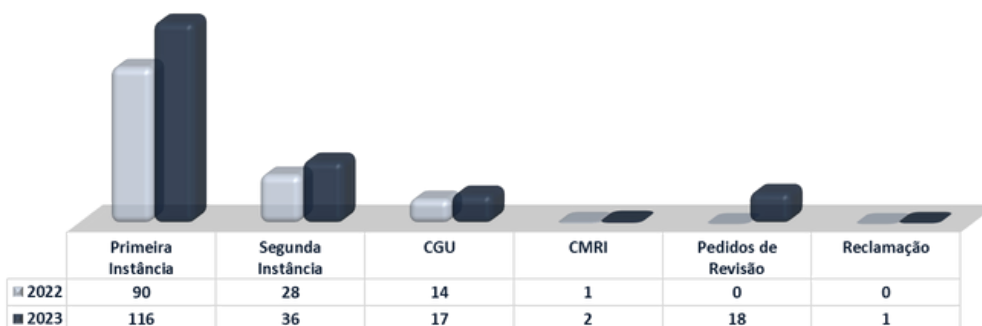
Assuntos mais demandados	Total
Dados RAIS/CAGED	331
Fiscalização Trabalhista	103
Trabalho Escravo	99
Acesso a Processos/Documentos	90
Legislação/Normas	82
Dados Estatísticos do Trabalho	81
Seguro-Desemprego	68
Registro Sindical	62

3. RECURSOS

A Lei de Acesso à Informação prevê a hipótese de interposição de recursos contra a decisão em dois casos: no caso de indeferimento de acesso à informações e no caso do não fornecimento das razões da negativa.

Em 2023, o Ministério do Trabalho e Emprego recebeu 116 recursos em primeira instância, os quais foram dirigidos à autoridade hierarquicamente superior e 36 recursos em segunda instância, que foram direcionados à autoridade máxima do órgão. Dos recursos analisados por este órgão, 17 subiram para a instância superior e foram analisados à Controladoria-Geral da União e apenas 2 recursos chegaram à Comissão Mista de Reavaliação da Informação (CMRI), instância máxima da Lei de Acesso à Informação.

Gráfico 32 – Comparativo da quantidade de recurso entre 2022 e 2023



PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2023 E PERSPECTIVAS PARA 2024

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

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

Destaca-se que o novo espaço possui uma sala exclusiva para atendimento presencial ao cidadão e que as duas coordenações foram instaladas em espaços adequados e, cada uma delas comporta a sua respectiva equipe.

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.

Ademais, com o objetivo de modernizar e otimizar os trabalhos da equipe da Ouvidoria, a Diretoria de Tecnologia da Informação disponibilizou 20 novas máquinas para execução das atividades.

Ainda em 2023, a Ouvidoria iniciou novo processo de contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de mão de obra terceirizada, para atender a Ouvidoria. O processo foi finalizado e a execução foi iniciada em 08/01/2024.

Para o ano de 2024, a Ouvidoria do MTE está desenvolvendo o painel de Ouvidoria e LAI, com objetivo de possibilitar uma melhor gestão do atendimento das demandas de ouvidoria pelas unidades administrativas do MTE. Na ferramenta estarão disponíveis dados como quantitativos de manifestações cadastradas, as tipologias, assuntos, prazo de atendimento e áreas técnicas responsáveis.

Ademais, com o objetivo de capacitar todos os colaboradores, a Ouvidoria está promovendo ciclos de treinamentos internos para melhorar a qualidade de atendimento às manifestações recebidas, além de viabilizar que toda a equipe obtenha a Certificação em Ouvidoria Pública pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP.

Por fim, ainda para o ano de 2024, a Ouvidoria quer promover ações no âmbito do MTE para destacar o seu papel como ouvidoria interna, com objetivo de tratar as manifestações dos servidores e colaboradores que compõem a força de trabalho do deste órgão e que tenham como tema questões referentes ao ambiente interno do MTE.

CONCLUSÃO

Para a elaboração do presente Relatório de Gestão, foram analisados os dados e informações obtidos por meio da Central de Painéis e da Plataforma Fala.BR, como também relatórios elaborados pela equipe da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego.

A partir do exposto neste relatório, é possível afirmar que a Ouvidoria do MTE atuou para melhorar o atendimento do cidadão e fornecer dados gerenciais para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Órgão.

Por meio da análise dos dados apresentados, entende-se que os cidadãos que procuraram os serviços desta Ouvidoria optaram pela internet para cadastrar as manifestações. Ainda é possível verificar que 67,91% das manifestações se enquadraram na tipologia comunicação de irregularidade e reclamação.

Verificou-se, em 2023, um aumento significativo no número de manifestações de comunicação de irregularidade. Entre as possíveis causas desse aumento, destaca-se a possibilidade do encaminhamento da manifestação de forma anônima, e os assuntos mais recorrentes nestas comunicações de irregularidades envolveram as ações de fiscalizações trabalhistas.

Ainda em relação ao quantitativo das manifestações tratadas, no que se refere a denúncias envolvendo fiscalizações trabalhistas, a Ouvidoria manteve a diretriz de orientar os usuários sobre a necessidade de acessar os canais adequados disponibilizados pelo Órgão nos registros dos serviços. Tal fato ocorre em vista de que o MTE, por intermédio da Secretaria de Inspeção do Trabalho SIT, mantém um canal específico destinado recepcionar as denúncias trabalhistas, e este, permite que o cidadão insira o maior número de informações possíveis para que a fiscalização do trabalho identifique corretamente o problema apresentado.

Por todo o exposto, entendemos que os resultados obtidos em 2023 foram satisfatórios e refletem o comprometimento da equipe da Ouvidoria, que foi responsável por dar tratamento a mais de 57,11% das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR, além da atuação dos demais servidores que, mesmo diante de outras atribuições de suas unidades, se esforçaram para atender de forma satisfatória as demandas do cidadão usuário dos serviços e beneficiários das políticas públicas do MTE.

Por fim, concluímos que a Ouvidoria e o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC), do Ministério do Trabalho e Emprego, cumpriram com suas competências, por meio do trabalho de sua equipe com a colaboração dos dirigentes e servidores das demais unidades do Órgão, em atendimento ao disposto no inciso II do caput do art. 14 e apresenta, de forma consolidada, aos itens previstos nos incisos I a IV, do art. 15, ambos da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017; no inciso II do art. 40, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI); e no inciso II do art. 67, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a LAI, no que se refere ao conteúdo que deve constar nos relatórios anuais de gestão desta Unidade, referentes aos resultados apurados no tratamento de manifestação e atendimento dos pedidos de acesso à informação.

Em atendimento ao disposto no artigo 52, da PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021, este Relatório foi encaminhado ao Gabinete do Ministro, por meio do processo SEI 19955.201361/2024-04, no dia 19/03/2024, para conhecimento.

GLOSSÁRIO

- **ÁREAS TÉCNICAS:** unidades responsáveis pelo tratamento da manifestação.
- **CENTRAL ALÔ TRABALHO 158:** responsável por prestar atendimento aos cidadãos que buscam serviços do Ministério do Trabalho e Emprego.
- **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.
- **FALA.BR:** plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, gerida pela Controladoria-Geral da União (CGU).
- **PAINEL RESOLVEU:** ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria recebidas diariamente pela Administração Pública, por meio do sistema Fala.BR.
- **PONTO FOCAL:** servidor indicado pela área técnica para atuar no tratamento das manifestações.
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC):** unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).
- **SIMPLIFIQUE!:** tipo de manifestação por meio da qual o usuário contribui e participa do processo de simplificação de serviços públicos (Decreto nº 9.094, de 17 de julho 2017).
- **SISOUVIDOR:** sistema de ouvidoria, integrado ao FALABR, utilizado para tramitar manifestações nas áreas técnicas do Ministério da Economia.
- **SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.
- **SUGESTÃO:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.
- **TRANSPARÊNCIA ATIVA:** divulgação ativa de dados e informações relativas à Lei nº 12.527, 18 de novembro de 2011.

MINISTÉRIO DO
TRABALHO E EMPREGO

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO