

MINISTÉRIO DO
TRABALHO
E EMPREGO



RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA

20

25

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

Ministro do Trabalho e Emprego

Luiz Marinho

Secretário-Executivo

Francisco Macena da Silva

Ouvidor

Paulo Marcello Fonseca Marques

Coordenadora de Ouvidoria

Josiane Dal Mas Gelelete

Diagramação e elaboração gráfica

Josiane Dal Mas Gelelete

Mateus de Castro Aguiar

Informações

E-mail: ouvidoria@mte.gov.br

*É permitida a reprodução total ou parcial, desde que citada a fonte.

Ministério do Trabalho e Emprego

gov.br/trabalho-e-emprego

SUMÁRIO

04**Apresentação****05****Ouvidoria do MTE****06****Estrutura da Ouvidoria****08****Ouvidoria em Números****11****Manifestações por Canal de Entrada****13****Manifestações por Tipologia****16****Arquivamento****17****Tempo Médio de Resposta****18****Áreas Técnicas****22****Assuntos mais Frequentes****28****Carta de Serviços****29****Satisfação do Usuário****29****Assistente Virtual - Celeste****34****Desafios e Projetos Futuros****35****Considerações Finais**

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria desempenha uma função estratégica no âmbito do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), atuando não apenas como canal de comunicação entre a sociedade e a Administração Pública, mas também como importante instrumento de gestão, transparência e aprimoramento institucional. Por meio do recebimento, análise, tratamento e encaminhamento das manifestações dos cidadãos, a unidade contribui diretamente para o fortalecimento das políticas públicas, para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e para a consolidação de uma administração pública orientada pelos princípios da transparência, eficiência e participação social.

Além do atendimento às demandas externas, este relatório evidencia o papel relevante da Ouvidoria também no âmbito interno do órgão, ao atuar como espaço de acolhimento, escuta qualificada e mediação institucional, fortalecendo o ambiente organizacional e contribuindo para a prevenção de conflitos e para o aperfeiçoamento de processos internos.

Nesse contexto, a Ouvidoria se consolida como unidade essencial tanto para o cidadão quanto para a Administração, reafirmando os valores de ética, responsabilidade pública, controle social e centralidade no usuário, que orientam a atuação do Ministério do Trabalho e Emprego.

O presente relatório tem por objetivo apresentar à sociedade um panorama abrangente das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria do MTE ao longo de 2025, contemplando análises quantitativas e qualitativas, em cumprimento às exigências legais estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017, pelo Decreto nº 9.492/2018, pela Portaria CGU nº 116/2024 e pela Portaria MTE nº 1.504/2024.

Por fim, registra-se que este documento não inclui informações relativas aos pedidos de acesso à informação direcionados ao Ministério do Trabalho e Emprego, regulados pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI). O detalhamento aprofundado desses dados será apresentado em relatório específico da Autoridade de Monitoramento da LAI, conforme determina o art. 40 da referida lei.

OUVIDORIA DO MTE

A Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), vinculada ao Gabinete do Ministro, constitui instância qualificada de comunicação entre a sociedade e o Ministério. Suas competências estão estabelecidas no art. 12 do Decreto nº 12.764, de 28 de novembro de 2025, que aprova a estrutura regimental do MTE.

Além disso, integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), coordenado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o que assegura alinhamento às diretrizes governamentais, padronização de procedimentos e eficiência na execução das atividades de ouvidoria em âmbito ministerial.

A unidade opera por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, utilizada para o recebimento, tratamento e resposta às manifestações da sociedade, abrangendo denúncias, elogios, reclamações, sugestões, solicitações, pedidos de simplificação e comunicações diversas.

No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria do MTE é responsável pela coordenação e gestão de dois canais formais de atendimento ao cidadão:

- **Canal de ouvidoria, previsto na Lei nº 13.460/2017 e regulamentado pelo Decreto nº 9.492/2018, destinado ao tratamento de denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação de serviços públicos;**
- **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), disciplinado pela Lei nº 12.527, de 2011, que trata dos pedidos de acesso à informação dirigidos ao Ministério.**

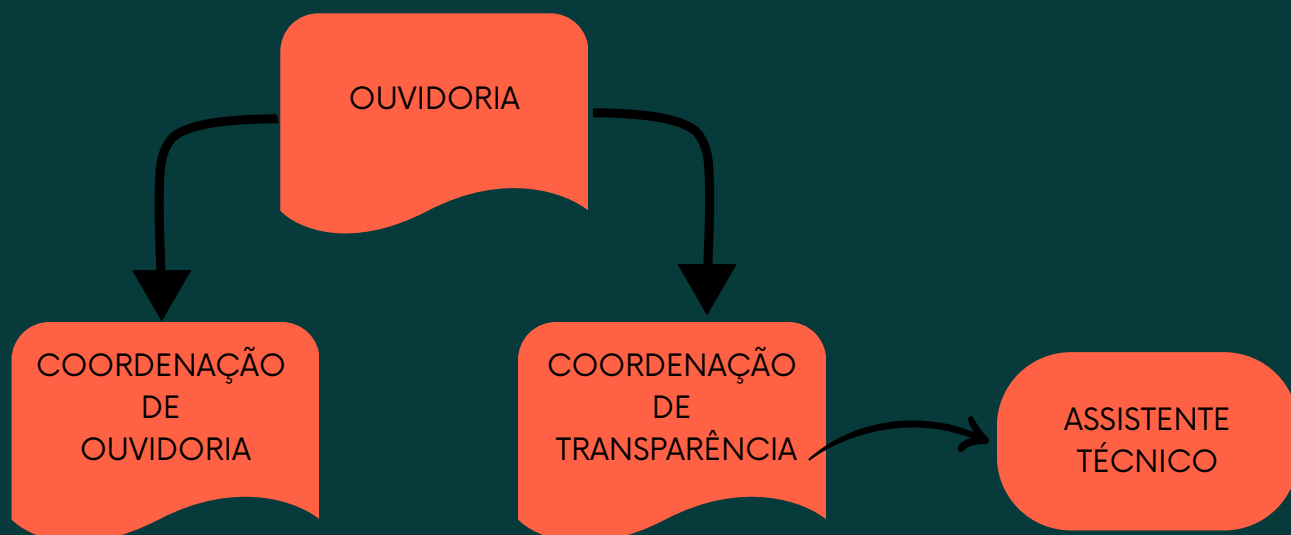
Para além de atuar como espaço de acolhimento e resposta às demandas dos usuários externos, a Ouvidoria também exerce papel relevante no âmbito interno, funcionando como canal de escuta qualificada para servidores e colaboradores do MTE. Nessa função, orienta quanto ao uso apropriado dos mecanismos de ouvidoria pelo público interno, contribuindo para a prevenção de conflitos, o aperfeiçoamento dos processos institucionais e o fortalecimento de um ambiente organizacional mais saudável e transparente.

Adicionalmente, compete à Ouvidoria fomentar a participação social, apoiar ações de transparência ativa, estimular a melhoria contínua dos serviços públicos e promover a aderência às normas vigentes, reforçando seu papel estratégico na governança e no aperfeiçoamento da Administração Pública.

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

O quadro funcional da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) é composto por 5 servidores públicos, incluindo o Ouvidor, e 18 colaboradores terceirizados. Esses profissionais encontram-se distribuídos em duas coordenações — a Coordenação de Ouvidoria e a Coordenação de Transparência — e atuam de forma integrada, fornecendo suporte essencial às atividades desenvolvidas pela unidade.

A estrutura da Ouvidoria segue o seguinte organograma:



A seguir, são apresentadas as principais atividades das duas áreas de atuação da Ouvidoria:



Coordenação de Ouvidoria

A Coordenação de Ouvidoria é responsável por receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações apresentadas pelos cidadãos, abrangendo sugestões, denúncias, reclamações, elogios, solicitações de providências e pedidos de simplificação de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

Além da triagem e do tratamento das manifestações, compete à unidade:

- gerir as demandas registradas no Fórum de Melhorias do Conselho de Usuários;
- atualizar a Carta de Serviços do Ministério;
- realizar a análise de dados e informações para subsidiar recomendações e propostas de aprimoramento dos serviços públicos.

Por meio dessas atividades, a coordenação contribui diretamente para o melhoramento contínuo da qualidade do atendimento e para a consolidação de uma gestão orientada ao usuário.



Coordenação de Transparência

A Coordenação de Transparência é responsável por coordenar, orientar, executar e monitorar as ações relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do Ministério, assegurando o atendimento às solicitações de acesso à informação, conforme a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Entre suas atribuições, destacam-se:

- o monitoramento da transparência ativa, garantindo que informações de interesse público sejam disponibilizadas de forma clara, acessível e atualizada;
- o apoio à conformidade institucional quanto às obrigações legais de publicidade;
- a implementação e o acompanhamento do Plano de Dados Abertos (PDA) do MTE.

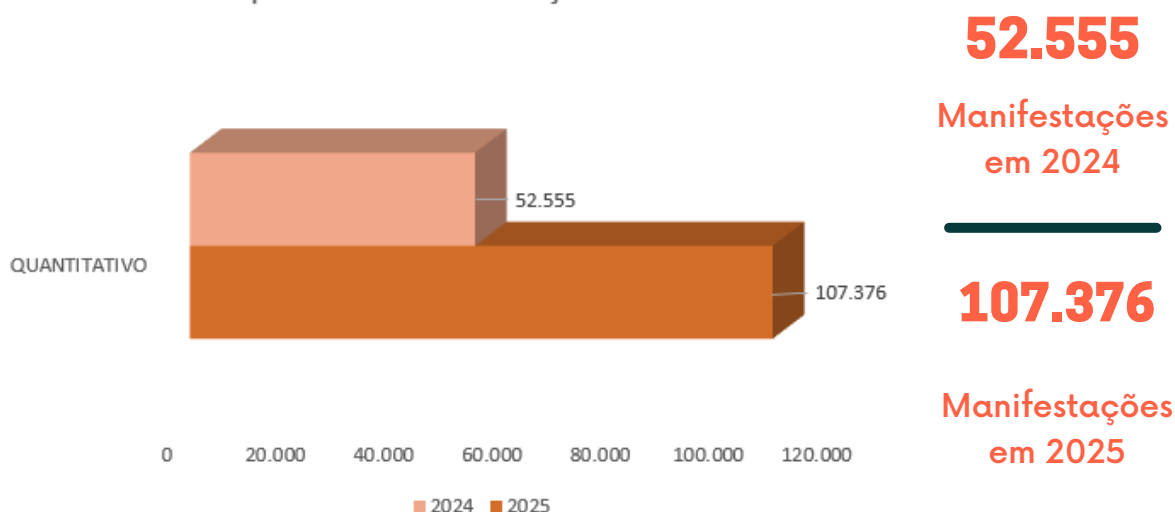
Por meio dessas ações, a coordenação fortalece os princípios de transparência, acesso à informação e governo aberto, fundamentais para a promoção do controle social e da integridade pública.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

Em 2025, a Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego recebeu e tratou 107.376 manifestações, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017. Desse total, 3.765 manifestações tratavam de assuntos de competência de outros órgãos e entidades da Administração Pública e, por essa razão, foram devidamente reencaminhadas aos destinatários responsáveis.

Além disso, 5.488 manifestações foram arquivadas por insuficiência de informações, uma vez que não apresentavam os elementos mínimos necessários para permitir sua adequada análise ou tratamento.

Comparativo de manifestações 2024x2025



Fonte: Plataforma Fala.BR

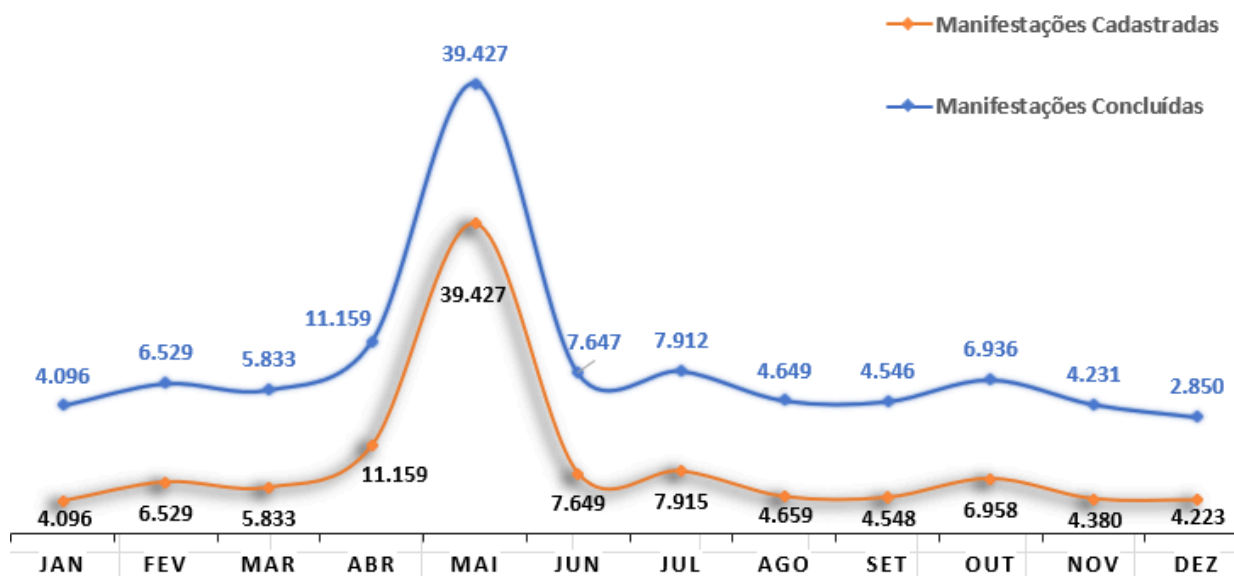
O exercício de 2025 registrou um expressivo aumento no volume de interações com o cidadão, com o número de demandas mais que dobrando em comparação a 2024. As manifestações de ouvidoria apresentaram crescimento superior a 100%, resultado diretamente associado ao lançamento do Programa Crédito do Trabalhador, em março de 2025, que ampliou significativamente a procura pelos canais de atendimento do Ministério.

2025

107.376
MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS E
TRATADAS PELA
OUVIDORIA

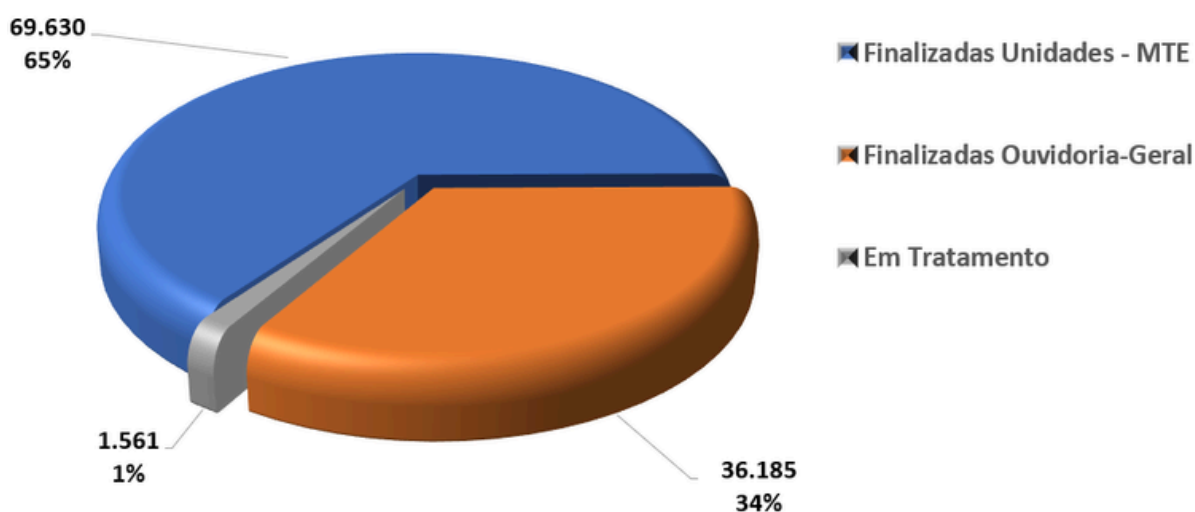
3.765
MANIFESTAÇÕES
ENCAMINHADAS
PARA OUTROS
ÓRGÃOS

No gráfico comparativo de manifestações cadastradas e concluídas durante o ano de 2025 é possível verificar que os números se apresentam mais elevados a partir do mês de abril, em virtude de questões, principalmente, relacionadas ao lançamento do Programa Crédito do Trabalhador.



Fonte: Plataforma Fala.BR

Pontua-se ainda que 1.561 manifestações ficaram pendentes de análise, ou seja, foram cadastradas no ano de 2025, entretanto, apenas terão registro de resposta conclusiva no ano de 2026.



Fonte: Plataforma Fala.BR

Para garantir um atendimento claro, rápido e eficiente, todas as manifestações registradas na Ouvidoria passam primeiro por uma análise inicial, chamada de triagem. Nessa etapa, a equipe verifica se o assunto informado é realmente de responsabilidade do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

Embora não se enquadrem na esfera de competência do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), é importante destacar o volume de demandas encaminhadas a outros órgãos. Esse fluxo evidencia a expressiva quantidade de registros recebidos e o esforço de trabalho dedicado pela Ouvidoria, uma vez que cada manifestação exige análise prévia para identificar corretamente o tema e o órgão responsável pelo tratamento. No ano de 2025, 3.765 manifestações recebidas pelo MTE foram encaminhadas para outros órgãos.

Quando não é possível realizar o encaminhamento — seja pela ausência de elementos mínimos ou pela impossibilidade de identificar o órgão competente — o cidadão é informado sobre não competência do MTE para tratar a demanda, sendo orientado a direcionar seu pedido ao órgão adequado.

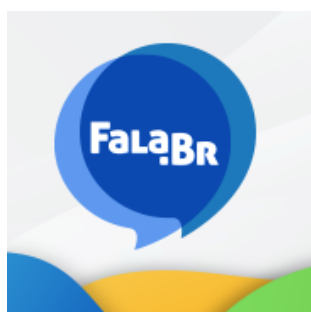
Quando o tema é de competência do MTE, a manifestação é tramitada, pela Plataforma Fala.BR, para a área técnica responsável, que analisa o caso e prepara as informações necessárias para responder ao cidadão.

Depois que a área técnica conclui a análise, ela devolve a manifestação à Ouvidoria, que faz uma revisão final da resposta, cuidando para que esteja escrita de forma clara, simples e acessível. Em seguida, a Ouvidoria envia ao cidadão a resposta conclusiva, também pela Plataforma Fala.BR.

Esse fluxo garante que cada manifestação receba o tratamento adequado e que o cidadão tenha acesso a informações corretas, completas e apresentadas de forma fácil de entender.

MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA

O contato entre os usuários de serviços públicos do Ministério do Trabalho e Emprego e Ouvidoria, para registro de manifestações, pode ser feito pelos seguintes canais de atendimento:



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>



Presencialmente/ou envio de carta no endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Anexo A Térreo, CEP 70059-900 – Brasília/DF



E-mail: ouvidoria@mte.gov.br

O uso da Plataforma Fala.BR é obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492/2018. Importante destacar que, em cumprimento ao art. 10, II, e § 1º do Art. 12 da Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024, toda manifestação recebida por outros meios disponíveis: carta, telefone, atendimento presencial e correspondência eletrônica, é registrada na Plataforma Fala.BR.

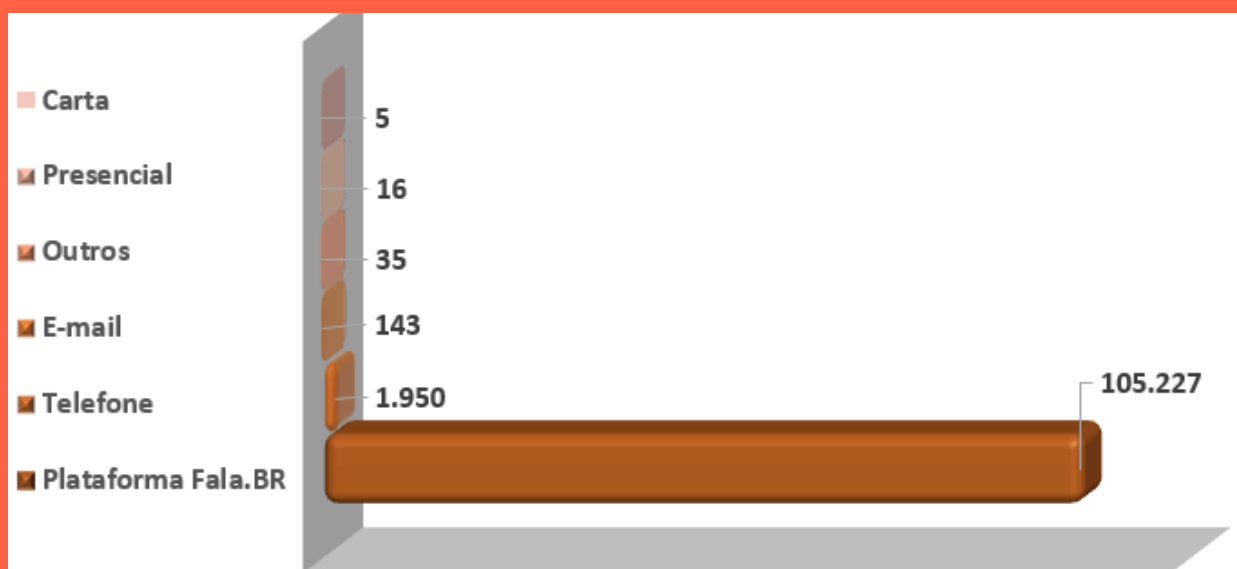
Ao longo do exercício de 2025, observa-se que a plataforma Fala.BR manteve-se como o principal canal de recepção das manifestações dirigidas à Ouvidoria.

Considerando os canais de entrada disponíveis ao cidadão, o registro no Fala.BR foi o mais utilizado, totalizando 105.227 registros, o que representa 98% das manifestações.

A Ouvidoria MTE também recepcionou manifestações encaminhadas por meio de cartas e e-mails, as quais foram devidamente cadastradas no sistema, de modo a garantir o tratamento padronizado e a segurança das informações.

Ademais, tivemos 16 registros de atendimento presencial. Nestes casos, após a orientação prestada e conforme opção do cidadão no momento do atendimento, o registro das manifestações foi realizado por meio da plataforma Fala.BR.

Destacamos que o atendimento presencial, por telefone e por e-mail visa ampliar os canais de comunicação dos cidadãos com a Ouvidoria do MTE. Nosso objetivo é orientá-los sobre a importância e o uso da Plataforma Fala.BR, além de fornecer informações básicas e orientativas



Fonte: Plataforma Fala.BR

MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

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.



SOLICITAÇÃO : 35.598 - 33,15%

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



RECLAMAÇÃO: 53.746 - 50,05%

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



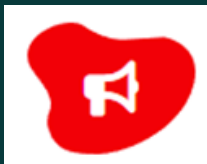
SUGESTÃO: 171 - 0,16%

Proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos



ELOGIO: 85 - 0,08%

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



DENÚNCIA: 354 - 0,33%

Comunicação de ato que indica prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.



ANÔNIMA

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE: 17.422 - 16,23%

Relato anônimo de ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Por ser uma denúncia registrada de forma anônima, não é passível, portanto, de acompanhamento pelo autor.



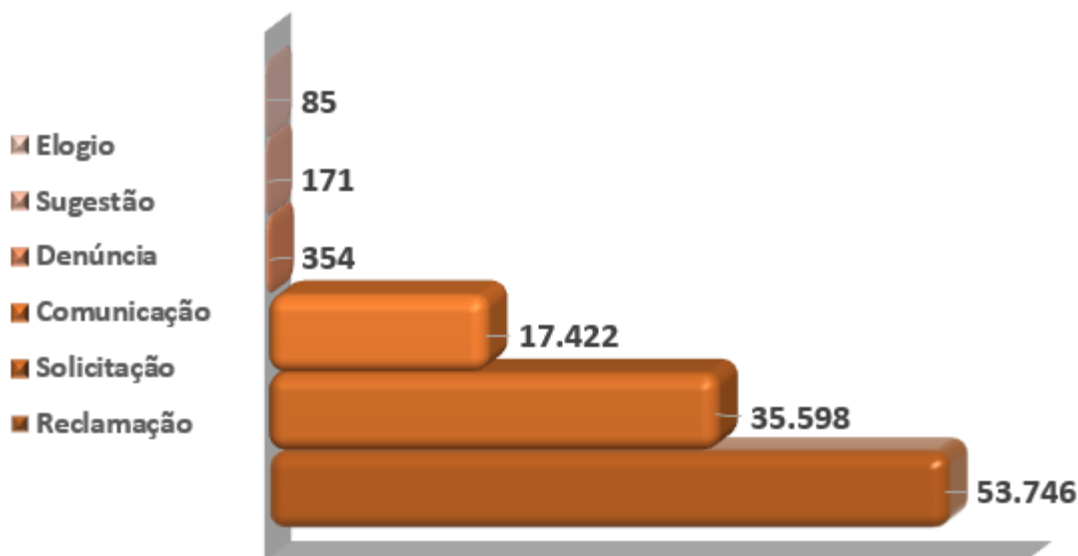
SIMPLIFIQUE!

Registro que permite aos usuários apresentar sugestões de melhorias, identificação de falhas e questionamentos com o objetivo de diminuir as dificuldades enfrentadas nos procedimentos e dos processos administrativos

No gráfico abaixo, demonstramos os totais de manifestações conforme a tipologia. Considerando a tipologia, a maioria das manifestações é do tipo Reclamação, o que representa 50,05% das manifestações registradas, seguido por Solicitação, com 33,15%.

Verifica-se que os tipos reclamação e solicitação concentraram, conjuntamente, 83,21% do total registrado em 2025.

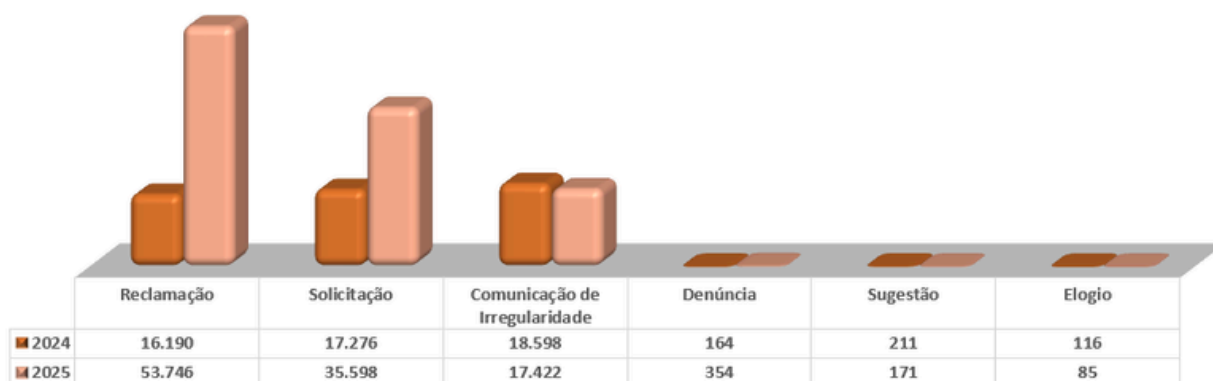
Manifestações por tipo



Fonte: Plataforma Fala.BR

As comunicações de irregularidade totalizaram 17.422 registros em 2025. Em comparação com o conjunto geral de manifestações cadastradas no período, observa-se uma ligeira redução nesse tipo de registro.

Importa destacar que denúncias anônimas, quando encaminhadas por meio da Plataforma Fala.BR, são automaticamente classificadas como comunicação de irregularidade. Por essa razão, não possibilitam acompanhamento posterior pelo usuário, conforme as regras de funcionamento da própria plataforma.



Fonte: Plataforma Fala.BR

Ainda no que se refere à tipologia das manifestações, observa-se um aumento superior a 100% nos registros de reclamações e solicitações, bem como uma diminuição nos elogios recebidos ao longo de 2025.

Ressalta-se, por fim, que não foram recebidas manifestações do tipo “Simplifique!” no exercício de 2025.

ARQUIVAMENTO

No exercício de 2025, foram arquivadas 5.488 manifestações. Nesse período, prevaleceram os arquivamentos motivados por falta de clareza ou insuficiência de dados (4.646 registros) e por duplicidade (698 registros), que, somados, representam a maior parte dos casos.

As demais hipóteses tiveram incidência significativamente menor:

- 116 manifestações arquivadas por ausência de competência do Ministério;
- 12 manifestações por falta de urbanidade;
- 11 manifestações por perda de objeto (quando não existe mais a matéria a ser tratada, tornando desnecessária qualquer providência adicional por parte do órgão).
- 3 manifestações classificadas como impróprias ou inadequadas.

A Ouvidoria do MTE atua de forma contínua para garantir que todas as manifestações recebidas sejam respondidas de maneira conclusiva, clara e satisfatória.

Quando a manifestação carece de dados essenciais, a Ouvidoria solicita a complementação das informações, concedendo ao cidadão o prazo de 20 dias, conforme previsto no § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492/2018. Somente após o término desse prazo, sem retorno do manifestante, a manifestação é arquivada.

É importante destacar que nenhum registro é arquivado sem a prévia solicitação de complementação, exceto nas hipóteses expressamente previstas na legislação e nas normas do Sistema de Ouvidorias (como duplicidade, falta de urbanidade ou comunicação de irregularidade). No caso específico das comunicações de irregularidade, o arquivamento ocorre quando não é possível estabelecer contato com o cidadão, uma vez que esse tipo de manifestação não permite acompanhamento pelo usuário.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Conforme o artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, o prazo estabelecido para resposta às manifestações é de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período.

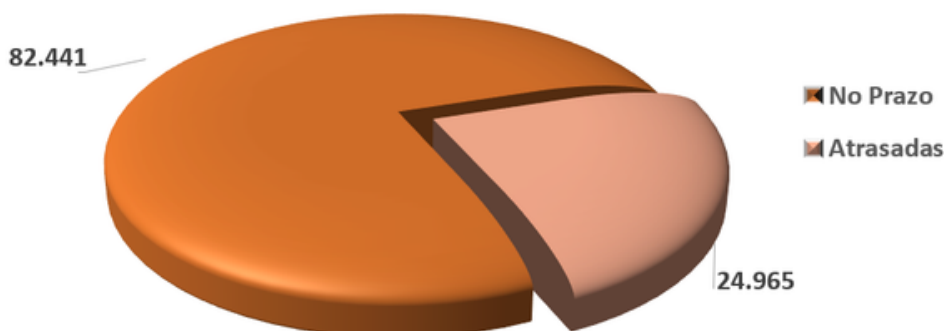
Em 2024, a Ouvidoria do MTE registrou tempo médio de resposta de 7,9 dias, patamar significativamente inferior ao limite legal aplicável. Em 2025, o tempo médio foi de 31,1 dias, ultrapassando o prazo legal estabelecido.



31,1 DIAS

No exercício de 2024, as manifestações, em grande maioria, tratavam de temáticas sobre serviços já consolidados do órgão e, cuja equipe técnica responsável apresenta elevado grau de conhecimento, organização dos fluxos de atendimento e consolidação de bases informacionais, o que confere maior previsibilidade à análise e celeridade à formulação das respostas.

Em 2025, por sua vez, com o lançamento do Programa Crédito do Trabalhador, houve um acúmulo de manifestações na área técnica competente, em decorrência, principalmente de alto quantitativo de manifestações e equipe técnica reduzida para realizar o tratamento. Somando-se a esses fatores, foi identificado que a heterogeneidade das matérias demanda análises individualizadas, além de articulação com outros órgãos administrativos e a elaboração de respostas específicas, em consonância com as particularidades de cada demanda, o que repercute no tempo médio de resposta em razão da necessidade de maior aprofundamento técnico.



Fonte: Plataforma Fala.BR

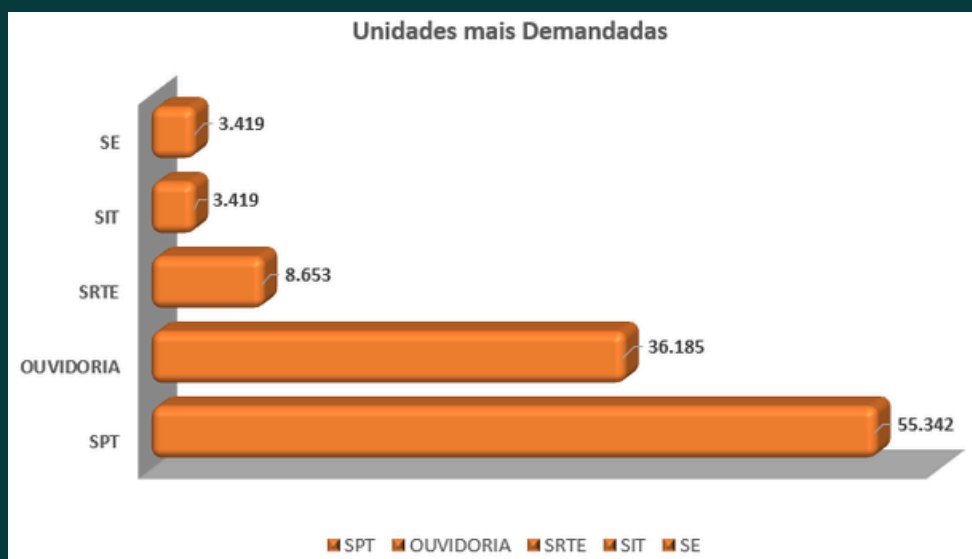
ÁREAS TÉCNICAS

As atribuições regimentais do Ministério do Trabalho e Emprego, definidas pelo Decreto nº 12.764, de 28 de novembro de 2025, estabelece a Estrutura Regimental do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), confere ao órgão um amplo conjunto de competências voltadas à formulação, coordenação e execução de políticas públicas relacionadas ao mundo do trabalho.

O MTE atua na formulação e execução de políticas públicas voltadas à proteção, promoção e desenvolvimento do trabalho, com foco na geração de emprego e renda, melhoria das relações laborais e fortalecimento dos direitos dos trabalhadores.

Tais competências orientaram a atuação institucional do MTE ao longo do exercício, permitindo o fortalecimento das políticas públicas de trabalho, emprego e renda, bem como o aprimoramento das ações de fiscalização, proteção social, qualificação profissional e promoção da cidadania laboral.

Nesse contexto, após análise preliminar das manifestações recebidas, a Ouvidoria realiza o direcionamento às áreas técnicas competentes pelo assunto ou serviço objeto da manifestação. A fim de garantir uma análise mais objetiva, as áreas técnicas do Ministério do Trabalho e Emprego foram categorizadas pelo quantitativo de manifestações recebidas.



Fonte: Plataforma Fala.BR

No exercício de 2025, a Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego registrou 107.376 manifestações. Desse total, a unidade foi responsável pelo tratamento direto de 36.185 manifestações, o que corresponde a 33,69% das demandas tratadas pelo órgão. As respostas encaminhadas aos usuários foram elaboradas com base em consultas aos sistemas corporativos e em orientações padronizadas fornecidas pelas áreas técnicas competentes.

É importante destacar que a Ouvidoria constitui a porta de entrada de todas as manifestações recebidas pelo Ministério. Ademais, desde outubro de 2024, com a alteração do fluxo interno de tratamento, a Ouvidoria passou a ser a unidade responsável por responder diretamente todas as manifestações ao cidadão, em cooperação com as demais áreas do órgão, que fornecem os subsídios técnicos necessários para a elaboração das respostas conclusivas.

A Secretaria de Proteção ao Trabalhador foi responsável pelo tratamento de 55.342 manifestações, destacando-se também na tipologia de reclamações. Esse aumento expressivo está diretamente relacionado ao lançamento do Programa Crédito do Trabalhador, política pública de abrangência nacional que gerou forte demanda social por informações e esclarecimentos. Após a divulgação do programa, observou-se um crescimento significativo no número de cidadãos buscando orientações sobre requisitos, prazos, operacionalização dos pagamentos, indeferimentos e etapas de análise.

Essa elevação no volume de interações resultou em um aumento proporcional dos registros na Ouvidoria, visto que muitos usuários recorreram ao canal para confirmar informações, relatar dificuldades de acesso, solicitar revisão ou simplesmente buscar esclarecimentos adicionais sobre o funcionamento do programa. Dessa forma, o impacto do Crédito do Trabalhador constitui um dos principais fatores que explicam o aumento expressivo no total de manifestações registradas no período.

Também integram o escopo de competências da Secretaria de Proteção ao Trabalhador as demandas relacionadas ao Abono Salarial, à Carteira de Trabalho Digital e ao Seguro-Desemprego, o que contribui para o elevado volume de registros sob sua responsabilidade.

As Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego (SRTEs), por sua vez, realizaram o tratamento de 8.653 manifestações, com predominância das reclamações. Tal destaque se deve ao fato de que essas unidades são responsáveis pela análise de recursos do Seguro-Desemprego e pela tramitação de processos de registro profissional, temas com alta demanda por parte dos cidadãos.

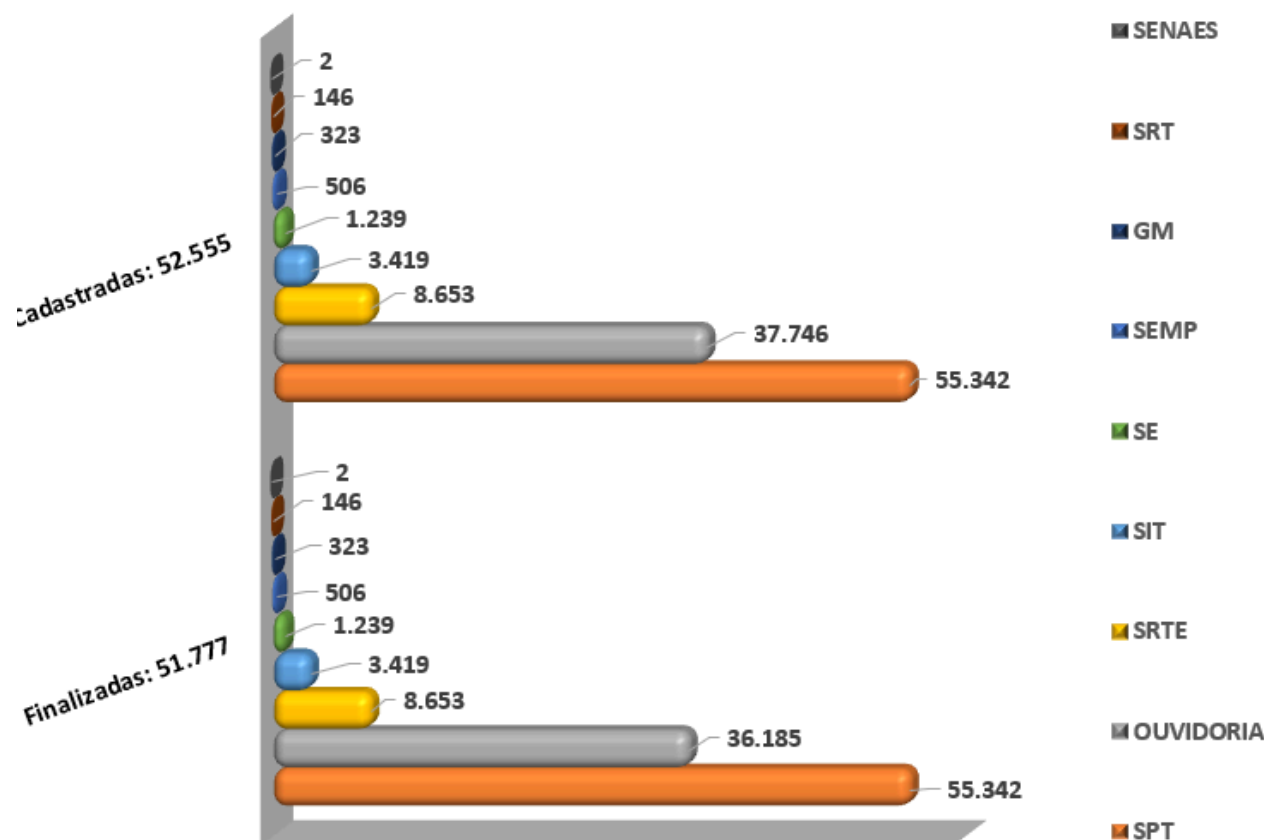
A Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT) foi responsável pelo tratamento de 3.419 manifestações em 2025, com destaque para a tipologia comunicação de irregularidade. Entre os assuntos mais frequentes, predominam relatos de supostas irregularidades trabalhistas, como falta de pagamento, jornada excessiva e ausência de registro em carteira de trabalho.

Pontuamos que o dado apresentado se justifica pelo fato de o Ministério do Trabalho e Emprego possuir canais específicos para denúncias de trabalho análogo ao de escravo, trabalho infantil e outras denúncias trabalhistas. Esses canais são geridos pela Secretaria de Inspeção do Trabalho e, assim como na Plataforma Fala.BR, a proteção ao denunciante é uma regra nos registros.

Adicionalmente, o Portal da Inspeção do Trabalho (Radar SIT – trabalho.gov.br) disponibiliza informações e estatísticas sobre a atuação fiscalizatória em todo o país, incluindo dados sobre trabalho escravo, trabalho infantil, tráfico de pessoas, autuações e outros temas relacionados às competências da SIT.

Nesse contexto, a Ouvidoria mantém como diretriz a orientação dos usuários para o uso dos canais específicos da Inspeção do Trabalho, priorizando o registro adequado das denúncias e direcionando a Plataforma Fala.BR aos casos de pós-atendimento, quando o cidadão manifesta insatisfação com o serviço prestado ou busca esclarecimentos adicionais.

Por fim, a Secretaria-Executiva foi responsável pelo tratamento de 3.419 manifestações, principalmente relacionadas a cadastros administrativos (RAIS e CAGED), eSocial e atendimentos da central Alô Trabalho (158).



Fonte: Plataforma Fala.BR

ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

As manifestações recebidas pela Ouvidoria refletem não apenas o interesse da sociedade nas políticas e ações sob responsabilidade do Ministério, mas também a complexidade e diversidade temática inerentes às competências institucionais do MTE.

Nesse sentido, a Ouvidoria atua de forma transversal em todas as áreas do Ministério, consolidando-se como unidade essencial para a transparência, o aprimoramento dos serviços públicos e o fortalecimento da confiança social.

A análise dos assuntos mais demandados constitui, portanto, um instrumento estratégico de gestão, ao permitir compreender as expectativas dos usuários, identificar pontos sensíveis na implementação das políticas públicas e apoiar o aperfeiçoamento contínuo da atuação institucional.

Conforme apresentado ao longo deste relatório, a tipologia Reclamação permanece como a de maior incidência no MTE. A partir desse conjunto, é possível identificar os temas mais mencionados pelos cidadãos, evidenciando que a maior parte das reclamações está relacionada ao Programa Crédito do Trabalhador, com um crescimento abrupto a partir de abril, culminando em um pico extremamente elevado em maio.

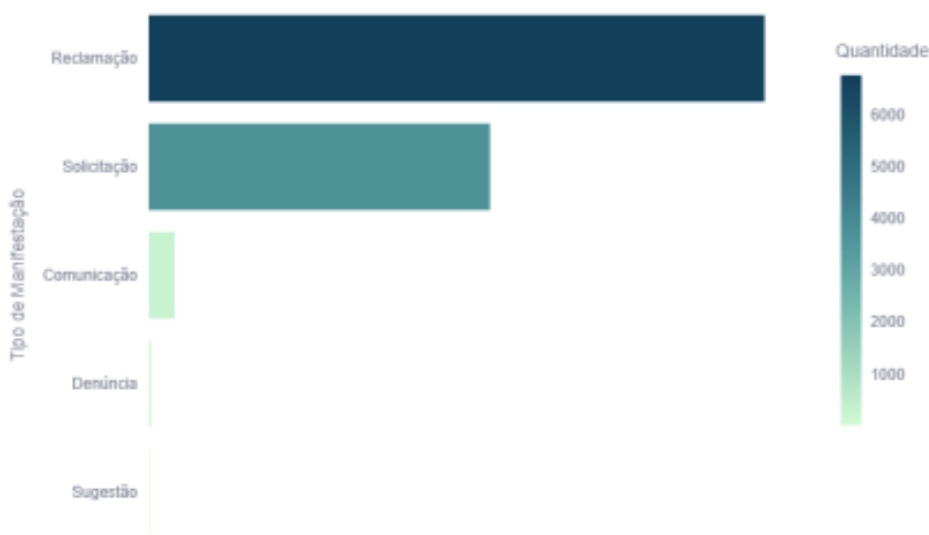
PROGRAMA CRÉDITO DO TRABALHADOR

Foram cadastradas 51.034 manifestações relacionadas ao Programa Crédito do Trabalhador foram apresentadas pelos usuários do aplicativo Carteira de Trabalho Digital contendo as principais dificuldades, especialmente no que diz respeito ao reconhecimento do vínculo empregatício e à simulação ou contratação de empréstimos consignados destinados a trabalhadores celetistas. Os relatos evidenciaram problemas como ausência ou inconsistência no registro do vínculo, mensagens de erro genéricas ou restritivas que impediam a conclusão da simulação ou contratação do crédito e falta de transparência nas orientações disponibilizadas ao usuário para resolução dessas situações.

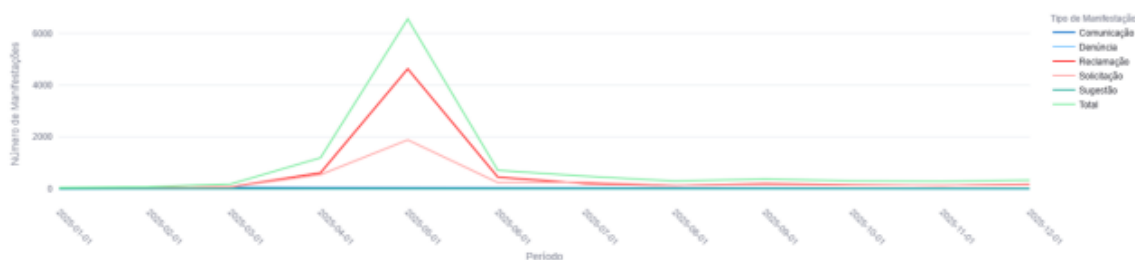
Essas falhas resultaram em grande frustração para os trabalhadores, que, mesmo possuindo vínculos válidos e direitos assegurados, encontraram barreiras que os impediram de acessar serviços financeiros vinculados ao contrato de trabalho, os quais dependem diretamente da integração correta das informações constantes na Carteira de Trabalho Digital.

Os gráficos a seguir demonstram as distribuições das manifestações relacionadas ao Programa do Crédito do trabalhador, por tipo e ao longo do ano de 2025.

Distribuição por Tipo de Manifestação



Fonte: Plataforma Fala.BR

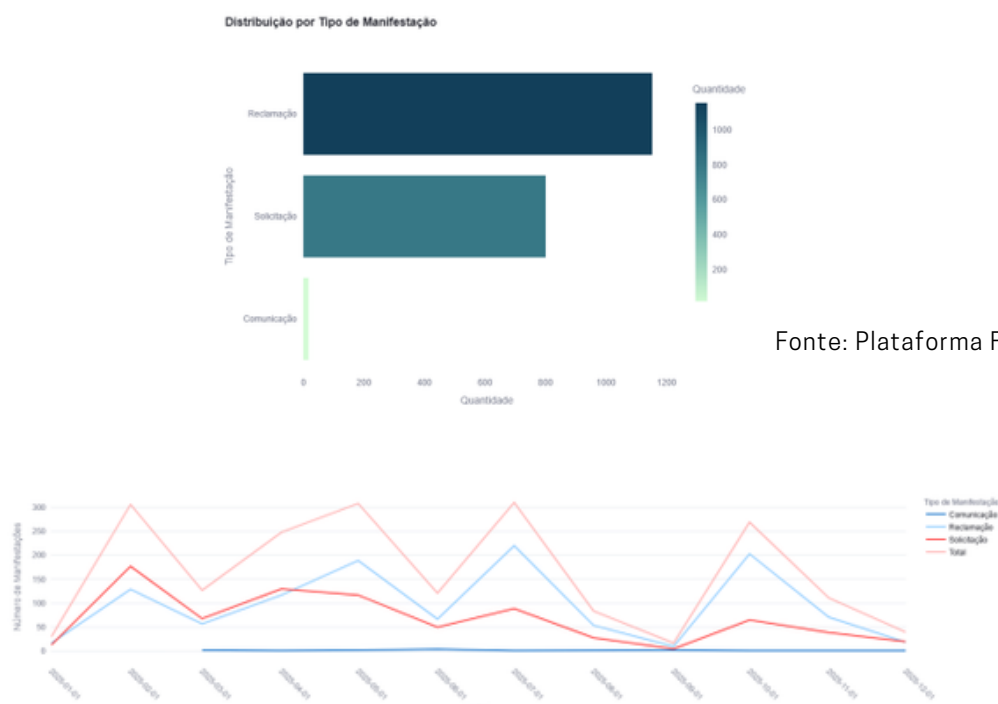


Fonte: Plataforma Fala.BR

Observa-se ainda que muitos usuários registraram insatisfação com a demora na análise de recursos administrativos, principalmente aqueles relacionados ao pagamento de benefícios trabalhistas.

ABONO SALARIAL

Foram registradas 17.603 manifestações relacionadas ao pagamento do Abono Salarial ao longo de 2025. Os gráficos abaixo demonstram a distribuição das manifestações por tipo e ao longo do ano.



Fonte: Plataforma Fala.BR

As manifestações cadastradas revelam que muitos trabalhadores enfrentaram dificuldades para receber o Abono Salarial. Os principais motivos identificados envolvem cancelamento, suspensão ou negativa do benefício, geralmente decorrentes de erros cadastrais, pendências em auditorias, divergências de dados nas bases oficiais ou interpretação incorreta dos critérios legais. Os registros mostram que grande parte dos usuários buscou esclarecimentos sobre:

- tempo mínimo de inscrição no PIS/PASEP (cinco anos);
- critérios de renda e atividade remunerada exigidos pela legislação;
- motivos para bloqueios ou impedimentos;
- como apresentar recursos administrativos ou solicitar revisão.

De forma geral, as manifestações refletem a dificuldade dos trabalhadores em compreender e solucionar as inconsistências que impedem o acesso ao benefício, evidenciando a necessidade de orientação clara e melhor integração das bases de dados que suportam a concessão do Abono Salarial.

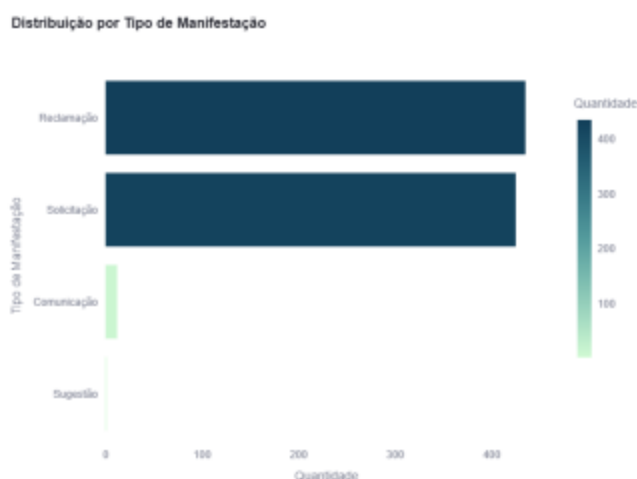
SEGURO-DESEMPREGO

Entre os problemas mais recorrentes, no Seguro-Desemprego, que estiveram presentes em 8.018 manifestações, destacam-se demora na análise do recurso, alegação de atrasos no pagamento das parcelas, falhas na liberação do benefício, divergências cadastrais que impedem a concessão, erros no cálculo dos valores, cancelamentos inesperados e problemas no atendimento ao público.

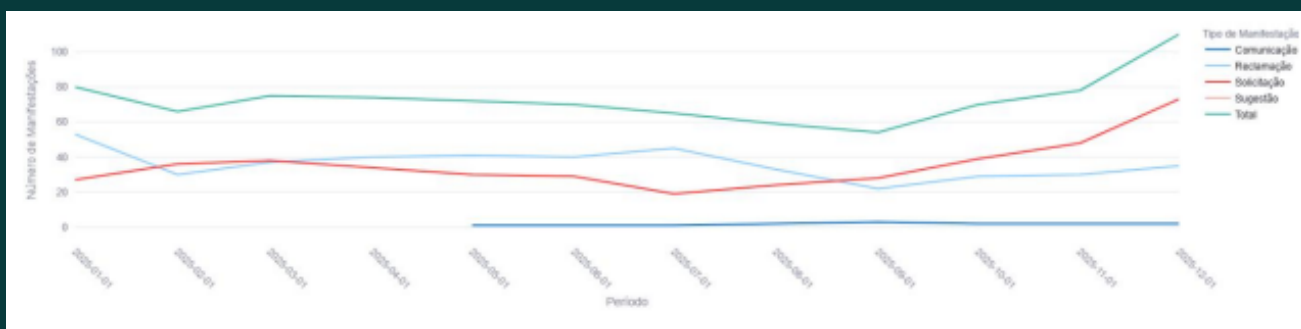
Também são frequentes as reclamações sobre a indisponibilidade de vagas para agendamento presencial, além de problemas relacionados à qualidade do atendimento prestado pela Central Alô Trabalho (158), que, em alguns casos, não fornece orientações suficientes para a resolução da demanda.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria e analisadas pelas áreas técnicas evidenciam a necessidade de revisão dos processos, correção e atualização de dados nas bases oficiais e melhorias no sistema de atendimento. O conjunto dessas situações aponta para um cenário complexo e sensível, que impacta diretamente a subsistência dos trabalhadores desempregados, reforçando a importância de aprimorar continuamente os fluxos e a comunicação com o usuário.

Os gráficos abaixo demonstram a distribuição das manifestações por tipo e ao longo do ano



Fonte: Plataforma Fala.BR

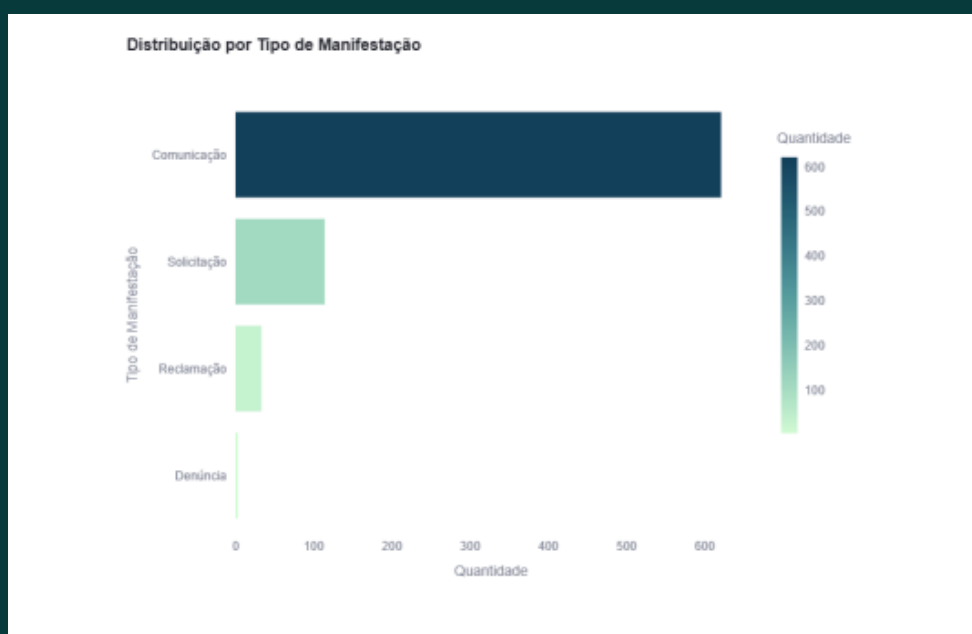


Fonte: Plataforma Fala.BR

IRREGULARIDADES TRABALHISTAS

Este tópico reúne relatos referentes a 15.477 manifestações, em sua maioria denúncias anônimas, que apontam diversas situações de irregularidades e riscos em ambientes de trabalho. As manifestações destacam a ausência de medidas adequadas de segurança, ausência de equipamentos de proteção e não concessão dos adicionais legais de insalubridade e periculosidade.

Também são frequentemente relatadas condições precárias de trabalho, como ambientes abafados e sem ventilação adequada, restrições abusivas ao uso de banheiros, jornadas exaustivas e práticas irregulares relacionadas ao controle de ponto e à formalização contratual.

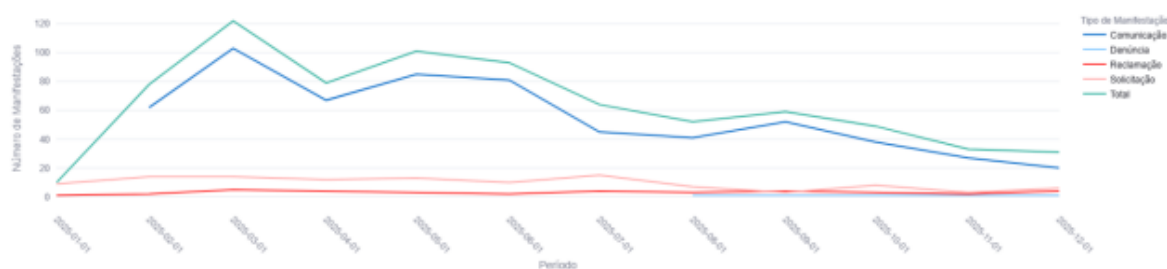


Fonte: Plataforma Fala.BR

A predominância de denúncias anônimas — automaticamente classificadas como comunicação de irregularidade na Plataforma Fala.BR — embora garanta a proteção do denunciante, frequentemente resulta na falta de informações essenciais para viabilizar a apuração dos fatos. Essa limitação impacta diretamente a atuação da Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT), que depende de dados mínimos para realizar a fiscalização.

Diante desse cenário, torna-se mais desafiador promover uma ação fiscalizatória célere e efetiva, especialmente em casos nos quais a identificação de local, período, responsáveis e circunstâncias é indispensável para a atuação do órgão competente.

Distribuição dos tipos de manifestações relacionadas ao tema Irregularidades Trabalhistas ao longo de 2025



Fonte: Plataforma Fala.BR

CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento obrigatório para todos os órgãos e entidades da administração pública, instituído pela Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. Segundo o art. 7º da Lei, a Carta de Serviços tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso e os padrões de qualidade do atendimento.

Trata-se, portanto, de um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

A Ouvidoria MTE monitora e promove a revisão e a atualização periódicas da Carta de Serviços com os objetivos de assegurar os direitos básicos do usuário previstos na Lei nº 13.460/2017 e de identificar novas oportunidades de aprimoramento das informações disponíveis na Carta.

No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria realizou atualizações pontuais nos conteúdos da Carta de Serviços do MTE, com foco na verificação de responsáveis, ajustes de informações descritivas e acompanhamento de alterações decorrentes da dinâmica institucional, incluindo a inclusão de novos serviços e a retirada daqueles que deixaram de integrar o rol de competências do Ministério. Essa revisão resultou em 107 serviços publicados e atualizados.

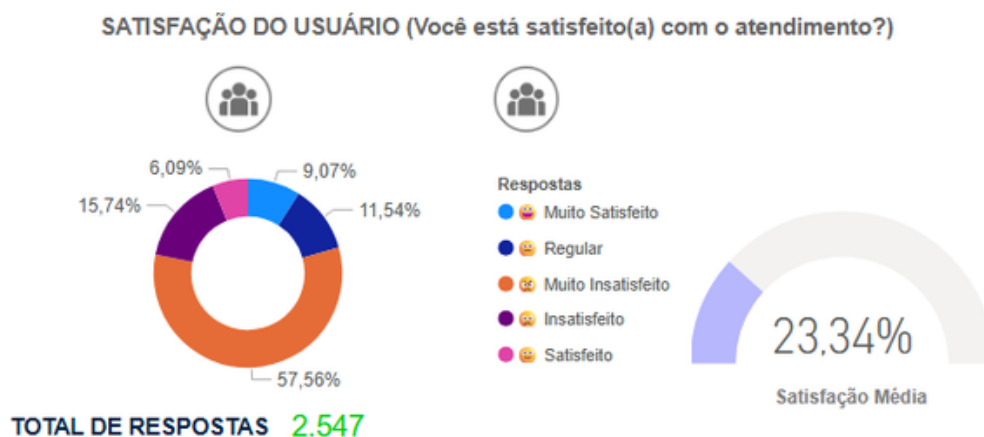
A Carta de Serviços do MTE encontra-se disponível no portal gov.br e, pode ser acessada através do endereço: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-trabalho-e-emprego>

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Plataforma Fala.BR, onde são registradas todas as manifestações de ouvidoria recebidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), disponibiliza ao usuário uma pesquisa de satisfação após o encerramento da demanda. O Índice de Satisfação do Usuário (ISU) é calculado com base nesse questionário, elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU) e enviado automaticamente ao cidadão. O preenchimento é opcional e permite avaliar aspectos como: clareza e qualidade da resposta; prazo de atendimento; resolutividade; experiência geral com o serviço recebido.

A mensuração da satisfação dos usuários constitui um importante instrumento de monitoramento e de aprimoramento contínuo do atendimento prestado pela Ouvidoria. Contudo, a interpretação dos resultados exige cautela, em razão de limitações metodológicas que afetam a representatividade das respostas.

Em 2025, das 107.376 manifestações respondidas pelo MTE, apenas 2.547 receberam avaliação, o que corresponde a pouco mais de 2% do total. A participação reduzida limita a generalização dos resultados, pois o perfil dos respondentes não necessariamente representa o conjunto dos usuários atendidos.



Observa-se que a avaliação tende a refletir mais o resultado da demanda do que a qualidade do atendimento. Usuários que tiveram seus pedidos indeferidos ou não atendidos, mesmo com explicações legais e técnicas, demonstram maior propensão a registrar avaliações negativas. Por outro lado, usuários satisfeitos ou que não consideram relevante participar da pesquisa geralmente não respondem, contribuindo para um viés de resposta.

Assim, mesmo quando a Ouvidoria oferece atendimento adequado, tempestivo e tecnicamente fundamentado, a avaliação pode ser negativa apenas porque o cidadão não teve sua demanda acolhida, seja por impedimento legal, normativo ou de competência institucional. Esse fenômeno, comum em ouvidorias públicas, reforça que o índice de satisfação do usuário deve ser interpretado com essa particularidade.

ASSISTENTE VIRTUAL - CELESTE

No primeiro semestre, a Ouvidoria, em parceria com a Diretoria de Tecnologia da Informação, iniciou o desenvolvimento de um atendente virtual baseado em tecnologia de inteligência artificial, com o objetivo de automatizar atendimentos repetitivos e de baixa complexidade, ampliando a eficiência e a capacidade de resposta ao cidadão. A assistente virtual do Ministério do Trabalho e Emprego, denominada CeLesTe, foi concebida para oferecer orientações a trabalhadores, trabalhadoras e empresas sobre os serviços disponibilizados pelo MTE.

Com tecnologia de IA e funcionamento ininterrupto, a CeLesTe permanece disponível 24 horas por dia, fornecendo informações de forma ágil, padronizada e acessível. O lançamento oficial da ferramenta ocorreu em 30 de outubro de 2025, durante as celebrações da Semana do Servidor e da Servidora. No período compreendido entre 30 de outubro e 16 de dezembro de 2025, a CeLesTe registrou 63.233 interações, alcançando uma média diária de 1.317 atendimentos, demonstrando rápida adesão e relevância como canal complementar de atendimento ao público.

AÇÕES DA OUVIDORIA

Com o objetivo de aperfeiçoar o atendimento ao cidadão e fortalecer a efetividade dos serviços públicos prestados pelo Ministério do Trabalho e Emprego, a Ouvidoria implementou, ao longo de 2025, um conjunto de ações estratégicas voltadas ao aumento da transparência, melhoria da comunicação e qualificação do fluxo de tratamento das manifestações. Entre as principais iniciativas, destacam-se:

- **Monitoramento dos Prazos e Apoio às Áreas Técnicas**

Com o objetivo de otimizar o fluxo de trabalho e garantir maior celeridade no atendimento às demandas dos cidadãos, a equipe de Monitoramento da Ouvidoria implementou, em 2025, um sistema de acompanhamento sistemático das manifestações. Diariamente, as unidades técnicas passaram a receber alertas automáticos sobre manifestações que ultrapassaram o prazo legal de 30 dias sem resposta.

Paralelamente, o ano de 2025 registrou um aumento expressivo das manifestações, especialmente após o lançamento do Programa Crédito do Trabalhador, que gerou forte demanda por informações, esclarecimentos e suporte. O crescimento acelerado das manifestações, somado à capacidade limitada de pessoal técnico, resultou em acúmulo de registros na Plataforma Fala.BR, impondo novos desafios operacionais à Ouvidoria.

Para mitigar esses impactos, especialmente no segundo semestre de 2025, a Ouvidoria intensificou sua articulação com a Secretaria de Proteção ao Trabalhador (SPT) e, com apoio da Secretaria-Executiva, implementou um conjunto de medidas emergenciais, dentre as quais destacam-se:

- mobilização de equipes em regime de força-tarefa, com dedicação exclusiva ao atendimento e à análise das manifestações de Ouvidoria;
 - atualização e ampliação das informações no atendimento virtual, com o aprimoramento do conteúdo disponibilizado pela assistente virtual CeLesTe, ampliando a capacidade de resolução automática e reduzindo o volume de demandas repetitivas e de baixa complexidade.
-

- **Atualização do FAQ - Perguntas Frequentes**

Uma das estratégias adotadas para garantir agilidade no atendimento ao cidadão foi a padronização de respostas para temas recorrentes. A partir do monitoramento contínuo dos assuntos mais demandados, as áreas técnicas competentes, por solicitação da Ouvidoria, realizaram a revisão e elaboração de respostas-padrão, organizadas em uma seção de Perguntas Frequentes (FAQ).

Essa iniciativa possibilitou que parte das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR fossem respondidas sem necessidade de tramitação interna, reduzindo o tempo médio de resposta, diminuindo o retrabalho e desonerando as áreas técnicas, que puderam concentrar esforços nas demandas de maior complexidade.

- **Ouvidoria Itinerante**

No segundo semestre, a Ouvidoria do MTE participou, representada por seu Ouvidor, do evento Ouvidoria Itinerante – Direitos em Movimento, organizado pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. A iniciativa tem como propósito levar o Estado a territórios em situação de vulnerabilidade, promovendo o acesso direto da população a serviços públicos, o acolhimento de denúncias, a escuta ativa e a orientação sobre direitos, fortalecendo a presença institucional do Governo Federal em regiões historicamente invisibilizadas. Na edição realizada no município de São Cristóvão, no estado de Sergipe, além de prestar orientações sobre os serviços oferecidos pelo MTE e realizar escuta ativa das demandas locais, o Ouvidor apresentou aos participantes a assistente virtual CeLesTe, destacando sua importância no processo de modernização do atendimento e ampliação da acessibilidade às informações trabalhistas.

- **Qualidade das respostas:**

Com a alteração do fluxo interno de tratamento das manifestações, a Ouvidoria passou a realizar a revisão de todas as respostas elaboradas pelas áreas técnicas, assegurando uniformidade, clareza e aderência às normas de linguagem cidadã. Essa mudança ampliou significativamente o volume de manifestações sob responsabilidade direta da unidade, ao mesmo tempo em que aprimorou o padrão de qualidade das respostas encaminhadas ao cidadão.

- **Sala de Acolhimento:**

Desde 2024, o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) disponibiliza uma Sala de Acolhimento para atendimento aos servidores e colaboradores do órgão. O espaço, inaugurado pelo Grupo de Trabalho de Mulheres (GT Mulheres) do MTE, está localizado nas dependências da Ouvidoria, no térreo do prédio anexo do MTE, e oferece atendimentos presenciais e remotos, garantindo o acesso de todos os profissionais do Ministério, incluindo aqueles que atuam nas Superintendências Regionais, Gerências e Agências. O espaço possibilita acolhimentos individuais ou coletivos, com foco em suporte psicossocial sigiloso e orientação para prevenção e enfrentamento de situações de assédio e discriminação no ambiente de trabalho.

A iniciativa está alinhada ao disposto na Portaria MGI nº 6.719, que institui o Plano Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação na Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional. O plano estabelece diretrizes para a promoção de ações eficazes de prevenção, acolhimento, apuração, responsabilização e autocomposição de conflitos, com vistas à construção de ambientes de trabalho seguros, saudáveis e livres de violência.

DESAFIOS E PROJETOS FUTUROS

Para 2025, a Ouvidoria pretende intensificar o monitoramento do cumprimento de prazos, aperfeiçoar a análise da qualidade das respostas conclusivas, ampliar parcerias com outras Ouvidorias, e realizar publicação de informativos trimestrais.

Essas iniciativas têm como objetivo fornecer à alta gestão diagnósticos mais precisos sobre as necessidades identificadas nas interações dos cidadãos com a Ouvidoria, permitindo corrigir falhas, aperfeiçoar fluxos internos e realinhar prioridades, sempre com o propósito de elevar a eficiência e a satisfação do usuário com os serviços públicos prestados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a missão de atuar como canal qualificado de comunicação entre o cidadão e o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), a Ouvidoria dedicou-se, ao longo de 2025, ao tratamento de mais de 107 mil manifestações, garantindo escuta ativa, acolhimento qualificado e respostas fundamentadas às demandas recebidas. A atuação reafirma o compromisso institucional de promover transparência, acesso à informação e melhoria contínua dos serviços públicos, consolidando a Ouvidoria como instrumento essencial de participação e controle social.

A Ouvidoria manteve seu compromisso de aperfeiçoar o atendimento e o tratamento das manifestações, investindo na capacitação de sua equipe e na articulação interna para implementar novas estratégias de trabalho diante das mudanças no contexto institucional, especialmente após a alteração do fluxo de respostas, que passou a centralizar na unidade a revisão e emissão das respostas conclusivas aos cidadãos.

O ciclo de aprimoramento incluiu a implementação de novos fluxos de trabalho, revisão de procedimentos internos e qualificação do processo de análise e resposta, resultando em maior consistência, rigor técnico e uso de linguagem clara nas comunicações enviadas ao usuário. Esse esforço contínuo demonstra o comprometimento da Ouvidoria com os princípios de transparência, eficiência e foco no usuário, contribuindo para o fortalecimento da confiança e do diálogo entre o MTE e a sociedade.

Para a elaboração deste Relatório de Gestão, foram analisados dados provenientes da Central de Painéis da CGU, da Plataforma Fala.BR e das manifestações registradas na Ouvidoria ao longo de 2025. Os temas tratados refletem diretamente os serviços e políticas públicas sob responsabilidade do MTE, evidenciando áreas sensíveis e oportunidades de aprimoramento.

Com base no conjunto de informações analisadas, é possível afirmar que a Ouvidoria do MTE atuou de forma efetiva em 2025, contribuindo para a melhoria do atendimento ao cidadão e para o fornecimento de dados estratégicos destinados ao aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pelo Ministério. Os resultados são considerados satisfatórios e refletem o comprometimento da equipe da Ouvidoria, bem como o apoio das diversas unidades do MTE.

Entre as entregas previstas para o próximo exercício, destacam-se:

- Oferta de novos cursos de capacitação em ouvidoria para a equipe.
- Aprimoramento da orientação aos analistas no tratamento das manifestações.
- Revisão e atualização de documentos estruturantes da unidade.
- Atualização da Carta de Serviços do MTE.
- Qualificação contínua do atendimento prestado aos usuários.

Tais ações visam consolidar uma cultura organizacional cada vez mais centrada no cidadão, fortalecendo a atuação da Ouvidoria como unidade estratégica para o Ministério.

Por fim, conclui-se que a Ouvidoria do MTE cumpriu integralmente suas competências em 2025, com base no trabalho de sua equipe e na colaboração dos dirigentes e servidores das demais unidades, atendendo ao disposto no art. 14, inciso II, e aos incisos I a IV do art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que orientam a atuação das ouvidorias públicas.

**MINISTÉRIO DO
TRABALHO E EMPREGO**



Ministério do Trabalho e Emprego
Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo A, sala T 01, Brasília - DF | 70.059-900