

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

JANEIRO/JUNHO - 2025

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

Coordenadora de Transparência

Elta Íris Silva

MINISTÉRIO DO
TRABALHO E EMPREGO



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	1
ESTRUTURA E EQUIPE DE OUVIDORIA.....	2
IMPLEMENTAÇÃO DE ATENDENTE VIRTUAL.....	3
OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	4
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	6
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO.....	7
TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	8
DADOS ABERTOS.....	9
TRANSPARÊNCIA PASSIVA.....	10
DOSS RECURSOS.....	11

I N T R O D U Ç Ã O

A ouvidoria, como instância de promoção e defesa de direitos, possui um papel cada vez mais estratégico na Administração Pública.

Com base em marcos legais como a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e a Política de Dados Abertos (Decreto nº 8.777/2016), a ouvidoria atua de forma integrada para garantir transparência, acesso à informação e proteção dos dados pessoais.

Nesse sentido, a participação do usuário contribui para a construção de soluções mais eficazes para problemas coletivos, estimula a proposição de novas formas de entrega dos serviços públicos e fortalece o controle social, ao garantir que o cidadão exerça seu papel na fiscalização e no aprimoramento das políticas públicas.

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A equipe da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego é composta pelo Ouvidor, dois coordenadores, quatro servidores públicos e dezoito colaboradores terceirizados. Esses profissionais atuam na recepção, tratamento e monitoramento dos prazos de atendimento das manifestações de ouvidoria e das solicitações previstas na Lei de Acesso à Informação. Além disso, desempenham atividades administrativas e de gestão inerentes à unidade.

No que diz respeito à sua estrutura organizacional, a Ouvidoria é composta por duas coordenações:

- **Coordenação de Ouvidoria:** responsável pela gestão e tratamento das manifestações de ouvidoria, pelos pedidos de simplificação de serviços públicos (*Simplifique!*), pelas atividades do Conselho de Usuários e pela análise de dados e informações, com vistas a subsidiar recomendações e propor melhorias na prestação dos serviços públicos.
- **Coordenação de Transparência:** encarregada de coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do Ministério. Ademais, é responsável por monitorar a transparência ativa e por apoiar a elaboração e o acompanhamento do Plano de Dados Abertos (PDA) do MTE.

Destaca-se que em decorrência da rescisão, em dezembro de 2024, do contrato de prestação de serviços com mão de obra exclusiva, firmado com a empresa Produtiva Terceirização de Serviços LTDA — até então gerido pela própria Ouvidoria — os colaboradores passaram a integrar o contrato da empresa G&E Serviços, cuja gestão está sob responsabilidade da Diretoria de Administração, Finanças e Controle.

Implementação de Atendente Virtual Inteligente para Otimização do Atendimento

No primeiro semestre, foi iniciado, pela Ouvidoria como apoio da Diretoria de Tecnologia da Informação, o desenvolvimento de um atendente virtual com tecnologia de inteligência artificial, com o objetivo de automatizar atendimentos repetitivos e de baixa complexidade. A iniciativa visa ampliar a eficiência operacional e melhorar a experiência do usuário.

Entre as funcionalidades principais está o atendimento automatizado a perguntas frequentes (FAQ) e disponibilidade 24 horas.

A adoção de um canal virtual de atendimento pela Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego foi inspirada na experiência bem-sucedida do Ministério dos Transportes (MT), que gentilmente disponibilizou o código-fonte e ofereceu apoio técnico para a adaptação da solução.

A adoção do atendente virtual pela Ouvidoria do MTE representa um passo importante na modernização dos canais de atendimento ao cidadão, promovendo maior eficiência, acessibilidade e transparência.

A solução está alinhada às diretrizes de governo digital, promovendo maior acessibilidade, transparência e modernização dos serviços públicos.

A expectativa de conclusão do projeto é para outubro/2025.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego recebeu e tratou 75.991 manifestações no período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2025. Em comparação com o primeiro semestre de 2024, quando foram registradas 34.811 manifestações, houve aumento superior a 100% no volume de demandas recebidas e analisadas.

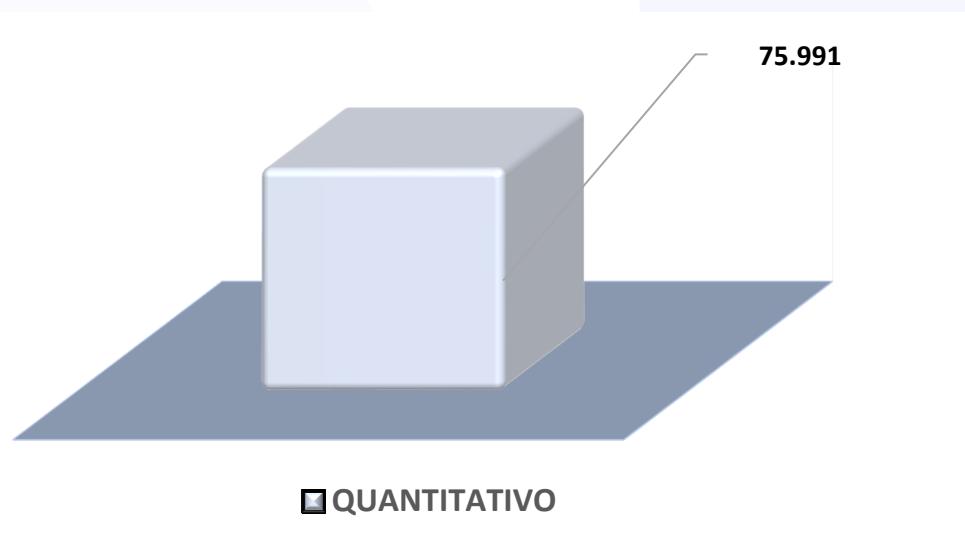


Gráfico 01 - Quantitativo de manifestações recepcionadas na Ouvidoria no 1º semestre de 2025 (Fonte: Fala.BR)

Do total de manifestações recebidas no primeiro semestre de 2025, 903 foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, por tratarem de assuntos fora da competência do Ministério do Trabalho e Emprego, conforme previsto no § 3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Além disso, 4.758 manifestações foram arquivadas devido à falta de clareza ou à insuficiência de informações que impossibilitaram o adequado tratamento.

Do total de manifestações cadastradas no primeiro semestre de 2025, 26% estão pendentes de análise.

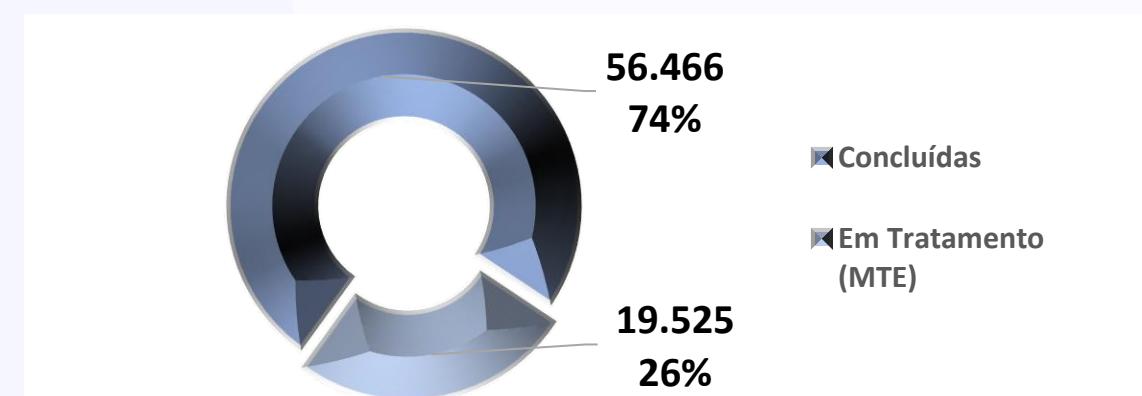


Gráfico 02 – Tratamento das manifestações cadastradas no 1º semestre de 2025 (Fonte: Fala.BR) – concluídas e em tratamento

Na linha do tempo do 1º semestre, gráfico 03, observa-se que o mês de maio foi destaque no número de registros em relação aos demais meses.

O aumento de manifestações registradas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2025 está diretamente relacionado ao lançamento do Programa Crédito do Trabalhador, instituído pela Medida Provisória nº 1.292, de 2025, que alterou dispositivos da Lei nº 10.820/2025. A implementação do programa gerou grande demanda por informações e esclarecimentos por parte dos usuários, refletindo-se no crescimento significativo das manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

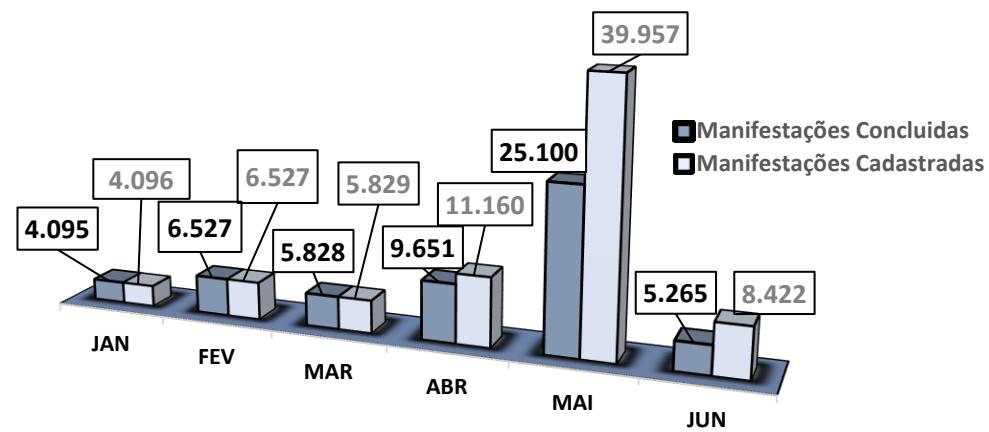


Gráfico 03 – Demonstrativo de manifestações cadastradas x concluídas no 1º semestre de 2025 (Fonte: Fala.BR)

Nos demais meses abrangidos por este relatório, a maior parte das manifestações registradas esteve relacionada à sazonalidade do pagamento do abono salarial, cujo calendário teve início em fevereiro, bem como às comunicações de irregularidades encaminhadas à fiscalização trabalhista

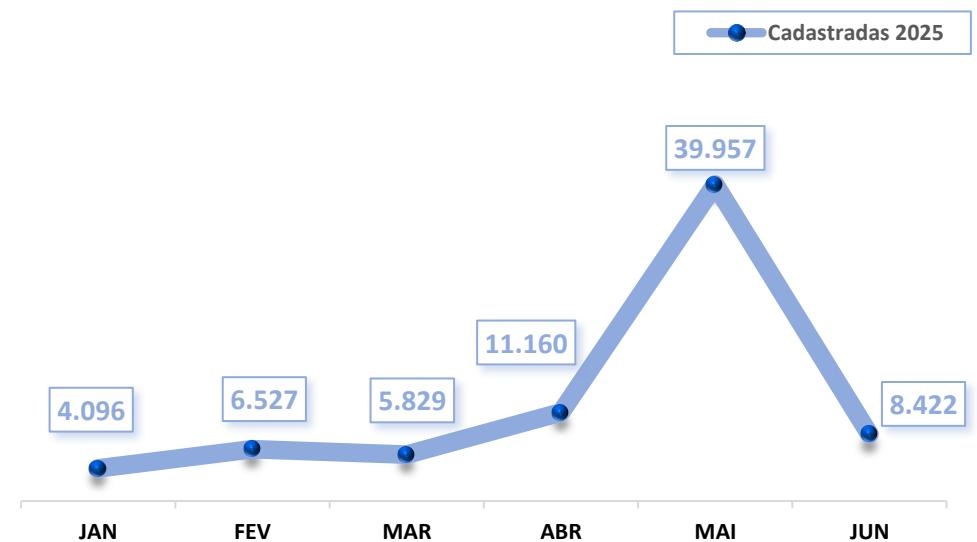


Gráfico 04 – Demonstrativo de Janeiro a Junho do quantitativo de registros cadastrados (Fonte: Fala.BR)

Tempo médio de resposta

Conforme registrado no Relatório de Gestão Anual, a Ouvidoria encerrou o ano de 2024 com um prazo médio de resposta de 7,25 dias. No entanto, no primeiro semestre de 2025, em razão do expressivo aumento no volume de manifestações recebidas, observou-se um acréscimo no tempo médio para conclusão das demandas, que passou para 17,01 dias. Apesar desse aumento, a Ouvidoria manteve esforços contínuos para garantir que os usuários não fossem impactados na resolução de suas questões.

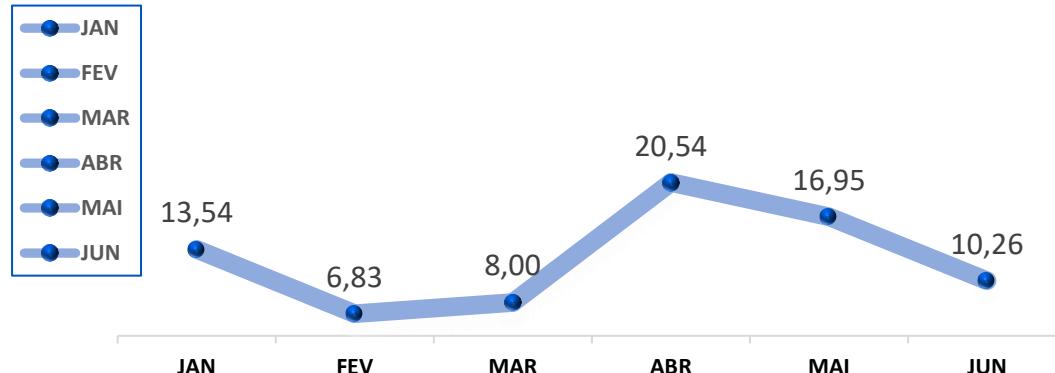


Gráfico 05 – Demonstrativo da evolução do tempo médio de resposta [2] Dados Extraídos do Painel Resolveu?

Canais de entrada

O contato entre os usuários dos serviços públicos do Ministério do Trabalho e Emprego e a Ouvidoria é realizado por meio de diferentes canais: digitalmente, por meio da Plataforma Fala.BR; via correspondência postal; atendimento presencial; e por meio do canal telefônico da Central de Atendimento 158.

Dentre os canais disponibilizados, o meio digital foi o mais utilizado, representando 97,32% do total de manifestações cadastradas.

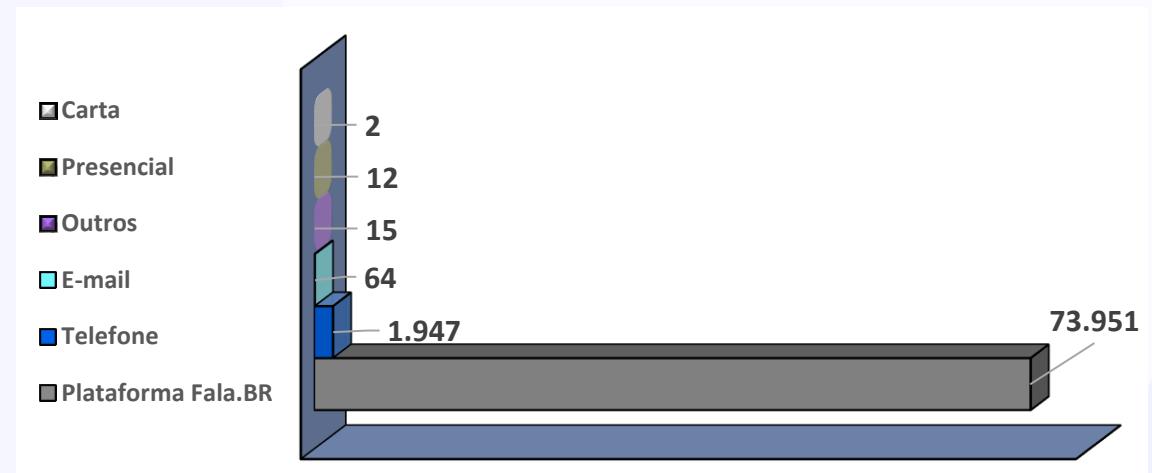


Gráfico 06 – Quantitativo de manifestações por canal de entrada no MTE entre os dias 01 de janeiro a 30 de junho de 2025 (Fonte: Fala.BR)

Tipos de Manifestação

No que se refere à tipologia das manifestações, o tipo mais recorrente foi a Reclamação, com 42.853 registros no período analisado, representando 56,39% do total. Em seguida, destacam-se as Solicitações, com 21.362 manifestações, e as Comunicações de Irregularidades, que somaram 11.508 registros.

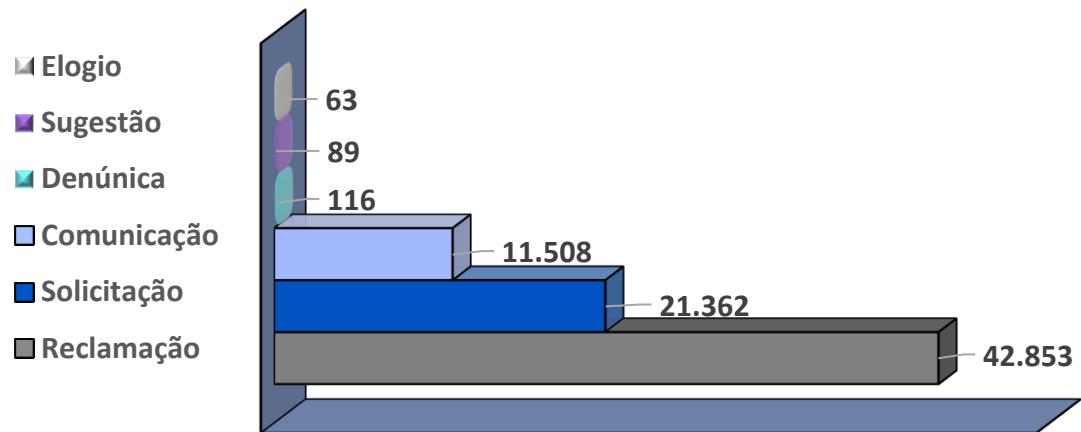


Gráfico 07 – Quantitativo de manifestação por tipo do MTE em 2025 (Fonte: Fala.BR)

Áreas e assuntos mais demandados

No primeiro semestre de 2025, a área mais demandada pela Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego foi a Secretaria de Proteção ao Trabalhador, em razão do lançamento do Programa Crédito do Trabalhador. Ao todo, foram registradas 44.023 manifestações relacionadas ao tema.

Subassunto	Quantitativo
Total Geral	75.991
Total Mais Ativos	72.451
Programa Crédito do Trabalhador	44.023
Fiscalização Trabalhista - reclamação trabalhista	8.879
Abono Salarial - Pedido de Informação	6.384
Ausência de elementos para compreensão do objeto	3.043
Abono Salarial - Problema na habilitação	1.522
Recurso Seguro-Desemprego - Demora na análise	1.426
Fiscalização Trabalhista	1.038
Seguro-Desemprego - Informações	771
Seguro-Desemprego - Notificado	727
Competência de Órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo Federal	645
Abono Salarial - Recurso administrativo	538
Seguro-desemprego	536
Carteira de Trabalho Digital - Divergências de dados na carteira digital	487
Recurso Seguro-Desemprego - Informação	422
Registro Profissional - Informações	363
Carteira de Trabalho Digital - Divergência ou falta de vínculos trabalhistas	303
Conduta Funcional - Suposto assédio moral	276
Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) - Sistema CTPSWEB	245
Carteira de Trabalho Digital - Não consegue acessar o aplicativo	218
Legislação/normas trabalhistas - Informação	216
Abono Salarial - Divergência de valores	195
Seguro-Desemprego - Demora na análise	194

TRANSPARÊNCIA ATIVA

O direito de acesso à informação, assegurado pelo artigo 5º da Constituição Federal e regulamentado pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e pelo Decreto nº 7.724/2012, impôs aos órgãos públicos o compromisso de fortalecer a transparência e fomentar o controle social sobre a administração pública.

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

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

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

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

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

Nesse primeiro Semestre a Publicação permaneceu com 100% dos itens publicados:



D A D O S A B E R T O S

A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, regulamentada pelo Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, tem como finalidade promover a ampla disponibilização, em meio digital, de dados e informações sob a responsabilidade dos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Essa política visa assegurar o acesso público irrestrito a tais dados, permitindo sua livre reutilização, com o objetivo de fortalecer a transparência governamental, fomentar a cultura de abertura de dados e ampliar a participação cidadã por meio do acesso qualificado às informações produzidas ou acumuladas pelo Governo Federal.

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

O Plano de Dados Abertos (PDA) em vigor no âmbito do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) tem vigência até o dia 17 de julho de 2025 e, atualmente, disponibiliza 19 bases de dados abertas, reforçando seu compromisso com a transparência e o acesso à informação pública

Antecipando o encerramento deste ciclo, já está em andamento a elaboração de um novo plano, cuja coordenação está sendo conduzida conjuntamente pela Assessoria Especial de Controle Interno (AECI) e pela Ouvidoria deste Ministério, com o apoio do Comitê de Governança de Dados e Informação. De acordo com o cronograma estabelecido, a finalização do novo PDA está prevista para o dia 10 de agosto de 2025.

TRANSPARÊNCIA PASSIVA

As informações que não se encontram disponíveis por meio da Transparência Ativa podem ser solicitadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), por meio da Plataforma Fala.BR. Os pedidos de acesso à informação, fundamentados na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e no Decreto nº 7.724/2012, são recebidos pelo SIC e encaminhados às secretarias e unidades responsáveis pela produção ou guarda das informações solicitadas.

Após a elaboração da resposta pelas unidades competentes, o SIC realiza a revisão prévia do conteúdo e, em seguida, insere a resposta na Plataforma Fala.BR. Cabe ao SIC zelar pela qualidade e tempestividade das respostas fornecidas pelo órgão, o que frequentemente exige interlocução com as unidades envolvidas, a fim de orientá-las quanto à conformidade das respostas com os dispositivos da LAI.

O SIC atua para assegurar que o acesso à informação pública seja garantido de forma transparente e eficiente, reforçando que eventuais negativas devem ser devidamente fundamentadas nos termos da legislação vigente, especialmente a Lei nº 12.527/2011 e o Decreto nº 7.724/2012.

O SIC EM NÚMEROS

No período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2025, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) recebeu um total de 714 pedidos de acesso à informação. Além disso, foram registradas 4.397 manifestações que, por não se enquadarem no escopo da Lei de Acesso à Informação (LAI), foram devidamente encaminhadas à Ouvidoria. Outras 60 manifestações foram reencaminhadas a órgãos competentes, por tratarem de matérias alheias à competência desta Pasta. Assim, o total de manifestações recebidas e tratadas pelo SIC no período foi de 5.180.

DOS PEDIDOS

Dos pedidos respondidos, 485 tiveram o acesso concedido ou parcialmente concedido.

Acesso concedido	430
Acesso parcialmente concedido	58
Acesso negado	129
Informação inexistente	54
Órgão não tem competência	15
Duplicadas/ não se trata de LAI	28

TEMPO MÉDIO DAS RESPOSTA

O tempo médio para resposta aos pedidos, segundo o painel da LAI, é de 14,85 dias

DOS RECURSOS

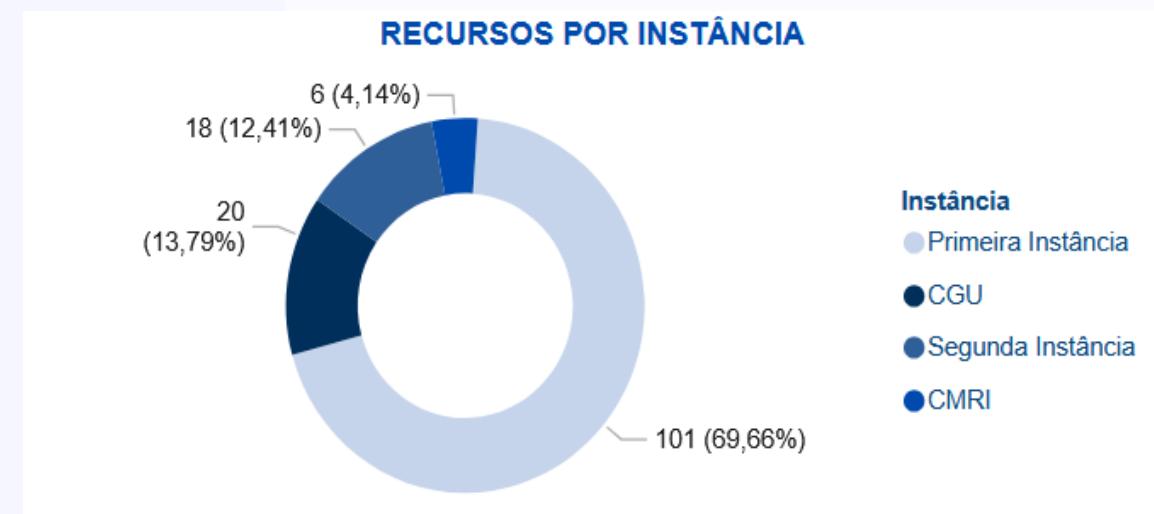
O recurso no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI) é uma garantia fundamental para assegurar o direito constitucional de acesso às informações públicas. Esse mecanismo permite que o cidadão conteste decisões que neguem, total ou parcialmente, o fornecimento de informações solicitadas aos órgãos e entidades da administração pública.

A LAI prevê a possibilidade de interposição de recursos em duas situações: quando há indeferimento do pedido de acesso à informação ou quando não são apresentadas as justificativas para a negativa

No período de de 1º de janeiro a 30 de junho de 2025, o Serviço de Informações recepcionou 121 recursos.

FONTE: Fala.BR

Foram impetrados 101 recursos em primeira instância, os quais foram encaminhados à autoridade hierarquicamente superior da unidade responsável pela resposta. Também foram recebidos 20 recursos em segunda instância, direcionados à autoridade máxima do órgão. Ademais, 18 recursos subiram para a Controladoria Geral da União e desses, 6 foram para a Comissão Mista de Reavaliação da Informação-CMRI.



**MINISTÉRIO DO
TRABALHO E EMPREGO**



Ministério do Trabalho e Emprego
Esplanada dos Esplanada dos Ministérios, Bloco F, sala 515, Edifício Sede,
Brasília - DF | 70.059-900