



Publicado em: 10/09/2024 | Edição: 175 | Seção: 1 | Página: 91

Órgão: Ministério do Trabalho e Emprego/Gabinete do Ministro

[Portaria MTE nº 1.504, de 9 de setembro de 2024](#) (retificada por [Retificação publicada no DOU de 16 de setembro de 2024, Seção 1, Página 115](#))

Alterada pela [Portaria MTE nº 1.753, de 18 de outubro de 2024](#)

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial da União

PORTARIA MTE Nº 1.504, DE 9 DE SETEMBRO DE 2024

Dispõe sobre procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria e da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Ministério do Trabalho e Emprego.

O MINISTRO DE ESTADO DO TRABALHO E EMPREGO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no Decreto nº 11.779, de 13 de novembro de 2023, na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, e no Processo nº 19955.201448/2024-73, resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Ficam estabelecidos os procedimentos para o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria que devem ser observados pelos órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado do Trabalho e Emprego e pelos órgãos específicos singulares do Ministério do Trabalho e Emprego.

Art. 2º São consideradas atividades de ouvidoria o tratamento das demandas relativas a:

I - manifestações de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

II - solicitações de simplificação de serviços públicos, nos termos do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

III - pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012; e

IV - coordenação e o monitoramento da execução da Carta de Serviços ao Usuário do Ministério do Trabalho e Emprego, nos termos da legislação vigente.

CAPÍTULO II

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3º Para fins desta Portaria considera-se:

I - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

II - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

III - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

IV - solicitação de simplificação - pedido de simplificação de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VI - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII - comunicação de irregularidade - informação, sem identificação do usuário, que comunique irregularidades ou ilícitos e que contenha a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, para a qual será dado o tratamento de denúncia, conforme dispõe o art. 33 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024;

VIII - Fala.BR - plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração pública federal;

IX - Painel Resolveu - ferramenta da Controladoria-Geral da União que reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria e que permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa;

X - SisOuv - Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal composto pela Controladoria-Geral da União, como órgão central, e pelas ouvidorias públicas, como órgãos setoriais;

XI - unidade - área administrativa responsável por tratar manifestação de acordo com suas competências institucionais;

XII - unidade de apuração - área de correição que tem a competência para atuar nos atos ilícitos praticado por agentes públicos;

XIII - unidade gestora de serviço - unidade administrativa responsável pela gestão e manutenção de serviços públicos disponibilizados ao cidadão;

XIV - agente público - servidor ou terceirizados investidos de capacidade técnica para prestar informação ou realizar atendimento ao público;

XV - análise prévia - procedimento realizado pela unidade de apuração com objetivo de verificar a existência de elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal chegar a tais elementos;

XVI - pseudonimização - tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

XVII - conselhos de usuários de serviços públicos - mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, nos termos do art. 18 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e

XVIII - Carta de Serviços ao Usuário - tem por objetivo informar os meios de acessos, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento em relação aos serviços disponibilizados aos cidadãos.

§ 1º Constituem-se manifestações de ouvidoria aquelas conceituadas nos incisos I a VI do caput, sendo que as mensagens não consideradas manifestações serão de imediato concluídas.

§ 2º As comunicações de irregularidade serão tratadas na forma do art. 25.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 4º À Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego compete, sem prejuízo de outras competências que lhe forem legalmente atribuídas:

I - receber, analisar e dar tratamento às manifestações de usuários de serviços públicos no âmbito do Ministério do Trabalho e Emprego;

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais, normas procedimentais e dos padrões de qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - coletar ou receber dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

IV - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações, com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

V - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços ao Usuário do Ministério do Trabalho e Emprego;

VI - promover a interlocução e a mediação entre o usuário e a unidade responsável pela resolução da manifestação, sempre que necessário;

VII - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

VIII - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

IX - acompanhar o tratamento das demandas previstas no art. 2º e analisar a qualidade das respostas oferecidas aos usuários de serviços públicos, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente;

X - elaborar relatórios periódicos de sua atuação; e

XI - elaborar relatório anual de gestão, a ser publicado até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangidas as informações referentes ao ano anterior, relativo às atividades previstas no art. 2º.

§ 1º Os relatórios periódicos previstos no inciso X do caput serão encaminhados aos gestores do órgão e conterão, sem prejuízo de outros dados, as seguintes informações:

I - identificação dos tipos de manifestação recebidas no período;

II - análise dos pontos que recorrentemente tenham sido objeto de manifestação dos usuários dos serviços públicos prestados pela unidade; e

III - recomendação de melhorias ou correções.

§ 2º O relatório anual de gestão previsto no inciso XI do caput conterà, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - número de manifestações de ouvidoria e de pedidos de informação recebidos no ano anterior, por unidade administrativa do Ministério do Trabalho e Emprego;

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de informação;

IV - análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e melhorias decorrentes, quando houver; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços ao Usuário do Ministério do Trabalho e Emprego.

§ 3º O relatório anual de gestão será encaminhado ao Ministro de Estado do Trabalho e Emprego para aprovação.

Art. 5º Os relatórios de que tratam os incisos X e XI do caput do art. 4º devem divulgados no sítio eletrônico do Ministério do Trabalho e Emprego.

CAPÍTULO IV

DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 6º Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar manifestação de ouvidoria, na forma da Lei nº 13.460, de 14 de agosto de 2017, e do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Art. 7º O cidadão poderá registrar e realizar o acompanhamento da manifestação nas seguintes modalidades:

I - preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, ou por outro sistema congênere que vier a sucedê-la, diariamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, exceto em períodos de interrupção para manutenção ou atualização da plataforma;

II - por meio de central de atendimento;

III - por correspondência física dirigida às unidades do Ministério do Trabalho e Emprego; e

IV - presencialmente, por meio de comparecimento a sede, em Brasília, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e dias de ponto facultativo, das 9h às 17h, na sala da Ouvidoria, preferencialmente com a presença de dois agentes públicos.

§ 1º São vedadas imposições de exigências que visem dificultar o registro de manifestação de ouvidoria.

§ 2º As manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema a que se refere o caput, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário.

§ 3º O registro realizado presencialmente será reduzido a termo, ocasião em que será solicitada a assinatura do manifestante, e inseridas no sistema em forma de anexo, facultada a identificação do manifestante somente no caso de denúncias, mediante observação das seguintes diretrizes:

I - registro fidedigno, conforme os fatos narrados pelo cidadão;

II - classificação do tipo e assunto, conforme o assunto registrado; e

III - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

§ 4º Após o registro da manifestação, cabe à Ouvidoria informar ao usuário o número de protocolo e o orientar quanto ao acesso e ao acompanhamento da manifestação no Fala.Br após a conclusão do registro.

§ 5º O servidor que recepcionar a denúncia, na forma do disposto no caput, ou que tiver acessado seu teor, fica impedido de dar publicidade do conteúdo e dos elementos de identificação do denunciante.

Art. 8º As manifestações recebidas por correspondência física serão digitalizadas e inseridas pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR, em forma de anexo.

Art. 9º As manifestações recebidas por correspondência eletrônica serão registradas pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR.

CAPÍTULO V

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Seção I

Das competências da Ouvidoria

Art. 10. As unidades que compõem o Ministério do Trabalho e Emprego indicarão representantes para, na condição de pontos focais, darem tratamento às demandas previstas no art. 2º.

§ 1º As unidades indicarão, no mínimo, 2 (dois) servidores representantes, um titular e um suplente, para desempenharem as atividades previstas no art. 2º.

§ 2º Respeitadas as especificidades das unidades, os servidores indicados deverão:

I - desempenhar funções que lhes possibilitem o acesso ao dirigente máximo da respectiva unidade ou ao gestor de serviço;

II - possuir conhecimento sistêmico da estrutura organizacional e das atribuições das áreas técnicas da unidade em que atuam;

III - apresentar facilidade de comunicação e integração com as áreas técnicas da respectiva unidade; e

IV - deter habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observadas a qualidade e a coerência político-institucional.

§ 3º As unidades comunicarão alterações dos pontos focais, por meio de e-mail, à Coordenação de Ouvidoria e à Coordenação de Transparência da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego.

Art. 11. À Ouvidoria compete:

I - receber a manifestação, por qualquer meio;

II - registrar a manifestação na Plataforma Fala.BR;

III - triar e tramitar a manifestação aos pontos focais para adoção das providências necessárias;

IV - classificar quanto ao tipo e ao assunto de acordo com o teor da manifestação;

V - responder ao manifestante, caso tenha a informação solicitada;

VI - informar ao manifestante, quando for o caso, que a demanda apresentada extrapola o âmbito de atuação do Ministério do Trabalho e Emprego;

VII - solicitar complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VIII - redirecionar, por meio da Plataforma Fala.BR, a demanda ao órgão ou entidade competente pelas providências requeridas, caso envolva matéria alheia à área de atuação do Ministério do Trabalho e Emprego;

IX - reabrir a manifestação para inclusão de informação relevante ao assunto manifestado; e

X - arquivar a manifestação na Plataforma Fala.BR, quando couber.

Parágrafo único. A competência prevista no inciso IV do caput não desobriga o ponto focal de verificar a conformidade da classificação ou fazer a reclassificação em caso de dissonância.

Art. 12. O encaminhamento para outro órgão ou entidade, de manifestações que tratem de matéria alheia à competência do Ministério do Trabalho e Emprego, será realizado imediatamente após a triagem, com o propósito de não impactar no prazo para atendimento da manifestação.

Parágrafo único. Na ausência de cadastro na Plataforma Fala.BR da Ouvidoria responsável pelas providências requeridas na manifestação, a Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego orientará o cidadão sobre os canais corretos para registro da manifestação na ouvidoria responsável pelo tema, quando possível.

Art. 13. O envio das manifestações de Ouvidoria e comunicações de irregularidade para as áreas técnicas e unidades de apuração será realizado pelo módulo de triagem da Plataforma Fala.BR.

Seção II

Do prazo

Art. 14. Sempre que possível, a manifestação será concluída no prazo inicial de 30 (trinta) dias, a contar da data do cadastro.

Art. 15. Na impossibilidade de conclusão no prazo inicial, o prazo de resposta poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante a inclusão de justificativa.

Parágrafo único. Caberá ao ponto focal realizar a prorrogação na Plataforma Fala.Br.

Art. 16. As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão tramitadas para as áreas técnicas no prazo máximo de 3 (três) dias, contado a partir do recebimento na Plataforma Fala.BR.

Art. 17. A manifestação será restituída no prazo máximo de 3 (três) dias à Ouvidoria, contado a partir do recebimento na unidade, quando envolver matéria alheia ou estranha às competências institucionais da unidade.

Parágrafo único. Sempre que possível, o ponto focal indicará a área competente para o tratamento da manifestação.

Art. 18. A Ouvidoria ou os pontos focais poderão solicitar ao usuário a complementação de informações, quando consideradas insuficientes para a atuação das áreas técnicas.

§ 1º A solicitação de complementação de informações conterá, de forma clara e objetiva, as informações consideradas imprescindíveis para o efetivo tratamento da manifestação.

§ 2º As solicitações de complementação de informações serão atendidas pelo manifestante no prazo de (20) vinte dias, contado da data do seu recebimento, nos termos do disposto no § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 3º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no art. 14, que será retomado a partir da data da resposta do cidadão.

§ 4º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situações surgidas com novos documentos apresentados ou novas informações disponibilizadas.

§ 5º Somente o primeiro pedido de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no art. 14, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 6º A ausência de complementação acarretará o arquivamento da manifestação, sem necessidade de produção de resposta conclusiva.

§ 7º Nas denúncias, a não complementação no prazo estabelecido acarretará o não conhecimento da denúncia e o imediato arquivamento da manifestação.

Seção III

Da resposta conclusiva

Art. 19. As respostas conclusivas conterão os seguintes elementos para cada tipo de demanda:

I - reclamação - conterá informação objetiva acerca da análise do fato apontado pelo usuário, sobre quais medidas foram ou serão adotadas para melhoria da prestação do serviço;

II - sugestão - conterá a informação sobre a possibilidade de adoção da providência sugerida, informado o período estimado necessário à sua implementação, quando couber;

III - elogio - conterá a informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

IV - solicitação de providência - conterá a análise da possibilidade e as providências que foram ou serão adotadas para o atendimento da solicitação, além da forma e o meio para o seu atendimento;

V - solicitação de simplificação - conterá a informação acerca da possibilidade de adoção da melhoria do serviço, incluído o resultado da análise quanto à viabilidade de implementação da proposta de simplificação de procedimentos; e

VI - denúncia e comunicação de irregularidade - conterá informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

§ 1º A resposta será redigida em linguagem clara e objetiva, e com aderência aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 14 de agosto de 2017, evitando o uso de siglas, termos técnicos, jargões e estrangeirismos.

§ 2º A estruturação dos textos priorizará a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixadas as informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

§ 3º No caso de solicitação de simplificação, caberá ao gestor do serviço informar objetivamente:

I - a descrição da simplificação a ser implementada;

II - as fases e o cronograma de implantação da simplificação;

III - a forma de acompanhamento pela qual o cidadão poderá monitorar a implementação da simplificação; e

IV - os motivos que levaram ao não acatamento da proposta de simplificação.

§ 4º No caso de inviabilidade de atendimento do Simplifique!, o gestor do serviço indicará de forma objetiva, o motivo da manutenção do procedimento, consideradas as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Art. 20. Entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre procedimentos que foram adotados ou que ainda serão adotados para apuração dos fatos denunciados pela unidade de apuração.

Parágrafo único. No ato do envio de resposta conclusiva, o ponto focal sinalizará, em campo próprio, no Fala.Br, a situação resolutiva da manifestação:

I - resolvida - quando as informações ou as providências adotadas se mostrarem suficientes para atender as necessidades do cidadão; ou

II - não resolvida - quando as informações ou as providências adotadas se mostrarem insuficientes para atender as necessidades do cidadão.

Art. 21. A Ouvidoria poderá solicitar a revisão da resposta à unidade, mediante reabertura da manifestação, quando:

- I - deixar de atender ou esclarecer objetivamente os pontos manifestados;
- II - apresentar termos ou expressões inadequados à boa convivência;
- III - usar termos técnicos que comprometam a comunicação efetiva; e
- IV - responder fora de contexto, vaga ou confusamente.

Seção IV

Do tratamento da denúncia e comunicação de irregularidade

Art. 22. As denúncias e comunicações de irregularidades serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Fala.Br ou do sistema de ouvidoria vigente.

Art. 23. Não será recusado o recebimento de denúncia formulado nos termos da Lei nº 13.460, de 14 de agosto de 2017, e do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, sob pena de apuração de responsabilidade do agente público que a recusou.

§ 1º Na hipótese de a denúncia ser recebida em meio físico, e-mail, telefone, presencialmente, ou qualquer outro meio de atendimento, a Ouvidoria a inserirá no sistema de ouvidoria vigente.

§ 2º A denúncia recebida por qualquer unidade do Ministério do Trabalho e Emprego será encaminhada, obrigatória e impreterivelmente, no prazo de 15 (quinze) dias, à Ouvidoria, para inserção no sistema de ouvidoria vigente.

§ 3º Serão aplicados à denúncia sem identificação, no que couber, os mesmos procedimentos adotados para o tratamento de denúncia identificada.

Art. 24. A Ouvidoria realizará análise preliminar de denúncias e comunicações anônimas de irregularidade no prazo previsto no art. 14.

§ 1º A denúncia e a comunicação de irregularidade serão conhecidas quando apresentarem elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos.

§ 2º A denúncia e a comunicação de irregularidade serão encaminhadas, conforme o caso:

- I - às unidades de apuração; e
- II - às áreas técnicas.

Art. 25. A denúncia ou a comunicação de irregularidade serão encaminhadas à unidade competente para apuração dos fatos, que se posicionará quanto à relevância, materialidade e autoria.

Parágrafo único. Os registros anônimos, ou quaisquer outras notícias de irregularidades de que não se possa conhecer a autoria, serão recepcionados como comunicação de irregularidade, após análise preliminar.

Art. 26. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, a Ouvidoria assegurará que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluídos os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, a justificativa sobre o seu arquivamento.

Art. 27. A Ouvidoria informará ao órgão central, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de Cargo Comissionado

Executivo - CCE ou Função Comissionada Executiva - FCE a partir do nível 13, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, abrangidas pelo Decreto nº 10.829, de 5 de outubro de 2021, ou que exerça atividade de direção, de chefia ou de assessoramento equivalente ou superior, no âmbito das demais instituições integrantes do SisOuv.

Parágrafo único. O registro da informação a que se refere o caput não desonera o órgão ou a entidade da adoção das medidas pertinentes de análise prévia e apuração dos fatos relatados.

Art. 28. Caso a denúncia seja de competência de outros órgãos, o encaminhamento da manifestação e dos elementos de identificação será precedido de pedido de consentimento ao denunciante, o qual deverá se manifestar no prazo de (20) vinte dias.

Parágrafo único. A ausência de manifestação do denunciante será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos, o que não impede o encaminhamento, desde que os elementos de identidade sejam pseudonimizados.

Art. 29. Se o órgão ou a entidade não estiver cadastrado no Fala.Br, a manifestação será concluída, prestadas, sempre que possível, as orientações ao cidadão acerca dos canais de atendimento disponíveis para resolução de sua demanda.

Art. 30. Após a conclusão da apuração, a Ouvidoria reabrirá, na Plataforma Fala.BR, a manifestação para informar, sempre que possível, o resultado ao denunciante, ressalvadas as informações sobre as quais a lei imponha o dever de sigilo.

Art. 31. A denúncia e a comunicação de irregularidade serão concluídas no âmbito da Ouvidoria:

I - na hipótese de não habilitação; e

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação.

Seção V

Da garantia e da proteção ao denunciante

Art. 32. O denunciante terá seus elementos de identificação salvaguardados a partir do recebimento da denúncia, nos termos do disposto no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que ocorrerá por meio da pseudonimização dos dados ou das informações, de modo a não permitir a associação direta ou indireta à denúncia por ele realizada.

§ 1º Caberá à Ouvidoria a adoção de medidas, objetivando a preservação da identidade do autor da denúncia, para posterior envio à unidade competente para apuração.

§ 2º A unidade responsável pela apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia, mediante justificativa expressa.

§ 3º A salvaguarda de proteção à identidade de que trata o caput, compreendem:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

Art. 33. O servidor que divulgar ou permitir acesso à informação a pessoa não autorizada, se sujeitará à responsabilização civil, penal e administrativa nos termos da lei.

Parágrafo único. O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante, na forma prevista neste artigo, não implica a perda de sua natureza restrita.

Art. 34. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado:

I - mediante consentimento do titular, nos casos de encaminhamento de denúncia para outra unidade setorial do SisOuv; ou

II - para cumprimento de ordem judicial.

Seção VI

Do arquivamento da manifestação

Art. 35. A manifestação será arquivada nas hipóteses de:

I - duplicidade de manifestação de um mesmo manifestante;

II - falta de clareza, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda;

III - falta de urbanidade;

IV - manifestação imprópria ou inadequada; e

V - perda de objeto.

Parágrafo único. Se a manifestação recebida contiver matéria de competência de órgão de outra esfera ou Poder, a Ouvidoria procederá ao seu encaminhamento, nos termos do art. 14.

CAPÍTULO VI

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 36. A Ouvidoria atuará em conjunto com a unidade gestora do serviço na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º As atividades de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreendem, entre outros processos:

I - a identificação e a definição de escopo dos serviços que devem compor a Carta de Serviços ao Usuário, considerada a definição de serviço do portal Gov.br e as jornadas de seus usuários;

II - o levantamento das informações previstas no art. 11 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;

III - o cadastramento, a publicação e a edição das informações dos serviços no portal Gov.br;

IV - a avaliação e a adequação do formato, da acessibilidade, da linguagem, da precisão e da suficiência das informações dos serviços, considerados os perfis e as necessidades de seus usuários;

V - o monitoramento do cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de que tratam o § 3º do art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e o § 3º do art. 11, do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados;

VI - a identificação da necessidade e o apoio à formulação ou à melhoria de serviços pelas unidades gestoras dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas; e

VII - a atualização contínua das informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário.

§ 2º As informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário serão objeto de revisão anual.

Art. 37. A unidade gestora terá atuação em conjunto com a Ouvidoria, periodicamente, pelos meios de comunicação disponíveis e nas campanhas de chamamentos públicos para convocação dos conselheiros para compor os conselhos de usuários.

Parágrafo único. O gestor de serviço apoiará a Ouvidoria na elaboração de proposta de consulta a ser submetida aos conselheiros por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de serviços públicos.

Art. 38. Caberá à Ouvidoria a publicação, o acompanhamento, a extração e a elaboração de relatório após o fim do ciclo da consulta, o qual será encaminhado à autoridade superior.

CAPÍTULO VII

DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Art. 39. O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, assegurará o atendimento dos pedidos de acesso à informação realizados com fundamento na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

Art. 40. Ao Serviço de Informações ao Cidadão compete:

I - assegurar o atendimento de pedidos de acesso à informação realizados com fundamento na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

II - atender e orientar o público quanto aos meios de acesso a informações disponíveis;

III - orientar as unidades administrativas do Ministério do Trabalho e Emprego quanto à aplicação dos dispositivos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, nas respostas oferecidas aos cidadãos;

IV - realizar triagem dos pedidos de acesso à informação e, se possível, fornecer prontamente a informação;

V - encaminhar o pedido às unidades detentoras das informações solicitadas;

VI - monitorar os prazos de atendimento estipulados na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

VII - receber a resposta da unidade administrativa, promover a revisão do conteúdo e da qualidade e encaminhar ao interessado;

VIII - devolver o pedido para que a unidade reformule a resposta, caso verifique que não atende à solicitação do cidadão ou que esteja em desacordo com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012; e

IX - capacitar os servidores sobre os procedimentos relacionados ao tratamento dos pedidos de informação em cada unidade do Ministério do Trabalho e Emprego.

Seção II

Do pedido de informação

Art. 41. Entende-se como objeto de pedido de acesso à informação formulado nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, a solicitação de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato, produzidos ou acumulados pelo Ministério do Trabalho e Emprego, recolhidos ou não ao arquivo.

Art. 42. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos - pedidos inespecíficos que não descrevam de forma delimitada o objeto da solicitação;

II - desproporcionais - pedidos que comprometam significativamente a realização das atividades regulares das unidades do Ministério do Trabalho e Emprego, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes;

III - desarrazoados - pedidos não amparados pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, ou pelas garantias fundamentais previstas na Constituição Federal ou ainda contrários aos interesses públicos, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da administração pública;

IV - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, tais como:

a) orientação sobre a aplicação de legislações ou sobre a interpretação de determinado dispositivo legal;

b) pesquisas estruturadas que demandem a produção ou a consolidação de informações; ou

c) esclarecimentos ou requerimentos formulados pelo servidor público da administração pública federal relativos à sua situação funcional;

V - que consistam na prestação de serviços do Ministério do Trabalho e Emprego, quando houver canal específico;

VI - que solicitem providências administrativas;

VII - que demandem posicionamento ou manifestação das unidades do Ministério do Trabalho e Emprego; e

VIII - que se caracterizem como reclamações, denúncias e sugestões.

§ 1º Os pedidos a que se refere a alínea "c" do inciso IV do caput serão solicitados à unidade de gestão de pessoas a que o interessado esteja vinculado, a qual cabe prestar o atendimento.

§ 2º As manifestações a que se refere o inciso VIII do caput serão encaminhadas ao Sistema de Ouvidoria para tratamento.

Seção III

Dos prazos e dos procedimentos internos de atendimento do SIC

Art. 43. Caso não seja possível a disponibilização imediata da informação, o SIC tramitará o pedido para a unidade administrativa competente, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, por meio do Sistema eletrônico de Informação - SEI.

Parágrafo único. Se a informação não for de sua competência, a unidade devolverá o pedido no prazo de 1 (um) dia útil, contado de seu recebimento.

Art. 44. A unidade administrativa terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para produzir a resposta e encaminhá-la ao SIC.

§ 1º No caso de negativa total ou parcial de acesso à informação, a resposta indicará o fundamento legal para a negativa e as razões de fato e de direito que a justifiquem.

§ 2º Caso a unidade administrativa verifique a necessidade de mais tempo para atendimento do pedido, o ponto focal solicitará ao SIC, dentro do prazo previsto no caput, a prorrogação do prazo interno de resposta por mais 5 (cinco) dias úteis, devidamente justificada.

§ 3º Expirado o prazo final de resposta ao cidadão sem que a unidade administrativa se manifeste, a Autoridade de Monitoramento poderá informar o fato à Corregedoria para apuração de eventual infração disciplinar, conforme disposto no art. 32 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 45. Os documentos eletrônicos serão enviados, preferencialmente, via sistema disponibilizado pela Controladoria-Geral da União sem qualquer ônus ao solicitante.

§ 1º A unidade que produziu o documento é a responsável por disponibilizá-lo por acesso externo no SEI ou outro meio digital.

§ 2º Quando o volume de informações não for suportado pelo sistema de que trata o caput, elas poderão ser encaminhadas por outros meios digitais ou eletrônicos pela unidade que produziu a informação.

§ 3º A solicitação de acompanhamento do conteúdo dos documentos, que tramitam no SEI, produzidos no processo, enquadra-se como pedido de acesso à informação.

Art. 46. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento físico ou cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, será oferecida cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Art. 47. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 48. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, ressalvada a cobrança do valor necessário ao ressarcimento do custo dos materiais utilizados, por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU.

§ 1º Estarão isentos de ressarcir os custos referidos no caput os solicitantes cuja situação econômica não lhes permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

§ 2º A comprovação do pagamento das despesas por meio de GRU será encaminhada ao SIC por meio de correio eletrônico, correspondência física ou entrega presencial no prazo de até 10 (dez) dias, a contar do recebimento da resposta do SIC com as orientações para o pagamento da GRU.

§ 3º Após o recebimento da comprovação de pagamento da GRU, a unidade administrativa responsável providenciará o fornecimento da informação e dará ciência ao SIC.

§ 4º Nos casos em que a entrega da informação implicar reprodução de documentos, a unidade responsável terá o prazo de 10 (dez) dias para disponibilizá-la, contado da comprovação de pagamento pelo interessado.

Art. 49. Para a entrega de informações pessoais do próprio solicitante será necessária a comprovação de identidade.

Art. 50. Para as informações pessoais de terceiros, além da comprovação de identidade será necessário apresentar procuração ou documento que comprove a representatividade do solicitante.

Art. 51. A comprovação de identidade será realizada pela autenticação de identidade realizada pelo login único do Gov.BR, com selo de confiabilidade Nível Comprovado (Ouro) ou Nível Verificado (Prata).

Seção IV

Do tratamento dos pedidos de informação

Art. 52. Os pedidos de acesso à informação, no âmbito do Ministério do Trabalho e Emprego, serão tramitados pelo SEI.

Parágrafo único. O fluxo dos processos do SIC será estabelecido pela Ouvidoria, e os servidores que atuarem no tratamento das demandas atuarão de acordo com os seguintes perfis:

I - ponto focal; e

II - respondente.

Art. 53. Ao ponto focal compete:

I - receber os pedidos de acesso à informação pelo SEI e encaminhá-los ao respondente responsável pelo assunto;

II - gerenciar os pedidos relativos à sua unidade administrativa, prezando pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das respostas; e

III - analisar e consolidar as respostas desdobradas e aprová-las com o dirigente máximo da unidade, se necessário.

Art. 54. Ao respondente compete:

I - fornecer as informações ou os documentos requeridos e, nos casos de negativa de acesso à informação, apresentar justificativa fundamentada;

II - prezar pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das respostas;

III - assinar as respostas dos pedidos de informação direcionados à sua unidade; e

IV - consultar para produção das respostas, o posicionamento do dirigente máximo da unidade, quando julgar necessário.

Parágrafo único. O respondente ficará responsável pelo tarjamento de eventuais dados pessoais das informações a serem disponibilizadas.

Seção V

Do recurso

Art. 55. No caso de indeferimento de acesso à informação ou às razões da negativa de acesso, o requerente poderá interpor recurso contra a decisão, no prazo de 10 (dez) dias, contados da sua ciência.

~~§ 1º O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que proferiu a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.~~

§ 1º O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que proferiu a decisão impugnada. (Retificada por [Retificação publicada no DOU de 16 de setembro de 2024, Seção 1, Página 115](#))

§ 2º Recebido o recurso, o SIC o encaminhará ao ponto focal da unidade, que deverá direcioná-lo, de imediato, à autoridade hierarquicamente superior àquela que proferiu a decisão.

Art. 56. A autoridade hierárquica restituirá ao SIC, no prazo de 4 (quatro) dias, contados do recebimento do recurso, a resposta ao recurso com decisão motivada, acompanhada da informação solicitada pelo requerente ou da fundamentação da negativa.

Parágrafo único. Para fins do disposto nesta Portaria, considera-se autoridade hierárquica o dirigente investido na função de chefia ou de direção superior àquele responsável pela decisão que negou acesso à informação ou pela recusa à solicitação de fornecimento das razões de negativa do acesso à informação.

Art. 57. Não provido o recurso de que trata o art. 55, o interessado poderá apresentar novo recurso no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, à autoridade máxima do órgão.

Art. 58. O SIC encaminhará às unidades administrativas as decisões proferidas no âmbito da sede recursal da Controladoria-Geral da União e da Comissão Mista de Reavaliação de Informações e monitorará o seu cumprimento para atendimento do prazo estabelecido pela instância competente.

Art. 59. A resposta ao pedido de informação e ao recurso será inserida em formulário próprio disponível no SEI.

Seção VI

Da transparência ativa

Art. 60. À Coordenação de Transparência da Ouvidoria compete:

I - acompanhar a página da transparência do Ministério do Trabalho e Emprego de maneira a permitir o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II - promover a cultura da transparência no âmbito do órgão; e

III - orientar as unidades administrativas para que a informação disponibilizada esteja acessível e passível de reprodução nos diversos formatos eletrônicos.

Art. 61. A Ouvidoria, por meio da Coordenação de Transparência, monitorará a atualização da seção específica do sítio eletrônico do Ministério do Trabalho e Emprego, criada em atendimento ao art. 7º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, para divulgar as informações, produzidas por este órgão.

Parágrafo único. Com base nos pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria poderá propor soluções de transparência ativa para divulgação das informações produzidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

Art. 62. A Ouvidoria, por meio de sua Coordenação de Transparência, apoiará a Autoridade de Monitoramento, prevista no art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no acompanhamento das ações voltadas para a gestão dos dados abertos.

Parágrafo único. A Coordenação de Transparência, em conjunto com as unidades do Ministério do Trabalho e Emprego, elaborará e acompanhará a execução do Plano de Dados Abertos da Pasta e dos relatórios de monitoramento.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

~~Art. 63. Quando o objeto do pedido de informação envolver duas unidades do Ministério do Trabalho e Emprego, o SIC consolidará as manifestações e os dirigentes das unidades assinarão a resposta em conjunto.~~

Art. 63. Quando o objeto do pedido de informação envolver duas unidades do Ministério do Trabalho e Emprego, o SIC consolidará as manifestações e as unidades assinarão a resposta em conjunto. (Redação dada pela [Portaria MTE nº 1.753, de 18 de outubro de 2024](#))

~~Art. 64. Quando o objeto do pedido de informação envolver três ou mais unidades do Ministério do Trabalho e Emprego, o SIC consolidará as manifestações e o Secretário Executivo assinará a resposta.~~

Art. 64. Quando o objeto do pedido de informação envolver três ou mais unidades do Ministério do Trabalho e Emprego, o SIC consolidará as manifestações e a Secretaria-Executiva assinará a resposta. (Redação dada pela [Portaria MTE nº 1.753, de 18 de outubro de 2024](#))

Art. 65. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação da presente Portaria serão solucionadas pelo Ouvidor.

Art. 66. Esta Portaria entra em vigor na data de publicação.

LUIZ MARINHO

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.