

# RELATÓRIO

## QUADRIMESTRAL

MAIO - AGOSTO



MINISTÉRIO DO  
TRABALHO  
E EMPREGO

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO



# **Ministério do Trabalho e Emprego**

Esplanada dos Ministérios - Brasília

## **Ministro do Trabalho e Emprego**

Luiz Marinho

### **Secretário-Executivo**

Francisco Macenada Silva

### **Ouvidor**

Paulo Marcello Fonseca Marques

### **Coordenadora de Ouvidoria**

Josiane Dal Mas Gelelete

### **Coordenadora de Transparência**

Elta Íris Silva

### **Produção e Diagramação**

Bruno da Silva Alarcão

Mateus de Castro Aguiar

Nathália Gomes Araújo

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Edição e Diagramação Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego

Copyright © 2024 Ministério do Trabalho e Emprego





# SUMÁRIO

<b>Introdução.....</b>	<b>4</b>
<b>Metodologia.....</b>	<b>5</b>
<b>Estrutura da Ouvidoria.....</b>	<b>6</b>
Painel de Dados - Ouvidoria.....	7
<b>Carta de serviços aos Usuários.....</b>	<b>8</b>
<b>Ouvidoria em Números.....</b>	<b>9</b>
Canais de atendimento.....	13
Tipos de Manifestação.....	14
Assunto e subassuntos frequentes.....	16
<b>Transparência Ativa.....</b>	<b>18</b>
Dados Abertos.....	20
Transparência Passiva.....	21
O SIC em números.....	22
Tempo médio das respostas.....	23
Do acesso aos pedidos.....	23
LGPD.....	24



---

# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego é uma instância de participação social, na qual os cidadãos podem manifestar sua opinião, avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados, auxiliar na identificação de irregularidades, além de sugerir propostas e recomendações visando à melhoria contínua desses serviços.

Por tratar-se de um importante canal de diálogo entre a sociedade e o MTE, a Ouvidoria é o órgão responsável por receber, analisar, tratar e dar encaminhamento às manifestações, presencialmente ou por meio da plataforma Fala.BR. A ela compete ainda, coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informações ao Cidadão.

Este relatório tem como objetivo fornecer um panorama sobre as principais atividades desempenhadas pela Ouvidoria durante o período de 01 de maio a 31 de agosto de 2024, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR, das planilhas internas de acompanhamento de demandas e do Painel Resolveu?.

Refletindo o compromisso do Ministério do Trabalho e Emprego com a transparência, a responsabilidade e a melhoria contínua, este relatório evidencia o papel fundamental da Ouvidoria na facilitação do diálogo entre o Ministério e a sociedade. Durante o período, houve um foco significativo na melhoria da prestação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria à sociedade, bem como na interlocução com as diversas áreas do órgão para aprimorar as informações fornecidas aos usuário.





---

# METODOLOGIA

Não obstante o cumprimento da apresentação do Relatório Anual de Gestão, a Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego estabeleceu o compromisso de apresentar, periodicamente, o panorama do tratamento de assuntos mais demandados no Órgão, bem como das atividades realizadas pela Ouvidoria, objetivando subsidiar a melhoria da gestão.

Assim, os relatórios quadrimestrais gerados pela Ouvidoria MTE são prévias do Relatório Anual de Gestão, previsto nos artigos 14, II e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e, do artigo 60, da Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2021.

O presente relatório quadrimestral apresenta dados da Ouvidoria, de transparência Ativa e dados relativos ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no período entre 01 de maio a 31 de agosto de 2024. Os dados apresentados foram extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal – Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu?.





# ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego é composta por duas coordenações, com as seguintes competências:

A Coordenação de Ouvidoria é responsável pela gestão e tratamento das manifestações de ouvidoria (reclamações, solicitações, elogios, denúncias, comunicações, sugestões), pedidos de simplificação de serviços públicos (Simplifique!), atividades do Conselho de Usuários, atualização da carta de serviços do Ministério e análise dos dados e informações com vistas a subsidiar recomendações e propostas de melhorias na prestação de serviços públicos.

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

O quadro funcional da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego conta com 6 servidores e 18 colaboradores terceirizados, que atuam na recepção, no tratamento e monitoramento dos prazos de atendimento das manifestações de ouvidoria e acesso à informação, além das atividades de gestão e administrativas de competência da unidade.

No mês de julho, a Ouvidoria passou por uma reforma, planejada desde o início do ano, visando a melhor adaptação e aproveitamento do espaço, tornando-o mais confortável para os colaboradores.





---

# PAINEL DE DADOS

Em 2024, a Ouvidoria em trabalho conjunto com Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), reformulou o painel de dados gerenciais, desenvolvido no ano anterior. Em sua nova versão, foi apresentada uma ferramenta com layout mais moderno que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso às informações recebidos pelo Órgão, promovendo a união do Painel Resolveu? e do Painel Lei de Acesso à Informação.

Em abril o painel foi apresentado ao Ministro de Estado do Trabalho e Emprego e está em fase de divulgação interna na Pasta. Cabe destacar que os dados são apresentados em duas abas, uma com dados de manifestação de Ouvidoria e outra com a apresentação dos dados oriundos de manifestações de Lei de Acesso à Informação. Ademais, a apresentação do painel ocorrerá em formato de dois módulos de exibição, um painel externo, para acesso pelos usuários, através de link disponível no endereço eletrônico da Pasta e, um painel interno, utilizado como ferramenta de gestão pela Ouvidoria.

