

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

JANEIRO | ABRIL



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

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

Produção e Diagramação
Karla Alves Messias dos Santos
Mateus de Castro Aguiar

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

INTRODUÇÃO.....	4
METODOLOGIA.....	5
1. ESTRUTURA DA OUVIDORIA.....	6
2. OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO.....	7
2.1. PAINEL DE DADOS - OUVLAI.....	8
3. ESTRUTURA E EQUIPE DA COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA.....	9
4. OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	10
4.1. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	14
4.2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO.....	15
4.3. ASSUNTOS E SUBASSUNTOS FREQUENTES.....	17
5. TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	19
5.1. DADOS ABERTOS.....	21
5.2. TRANSPARÊNCIA PASSIVA.....	22
5.3. O SIC EM NÚMEROS.....	23
5.3.1. TEMPO MÉDIO DAS RESPOSTAS.....	24
5.3.2. DO ACESSO AOS PEDIDOS.....	24
5.4. LGPD.....	25



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

O presente relatório tem como objetivo fornecer um panorama sobre as principais atividades desempenhadas pela Ouvidoria durante o período de 01 de janeiro a 30 de abril de 2024, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR, das planilhas internas de acompanhamento de demandas e do Painel Resolveu?.

Este relatório reflete o compromisso do Ministério do Trabalho e Emprego com a transparência, a responsabilidade e a melhoria contínua, evidenciando o papel fundamental da Ouvidoria na facilitação do diálogo entre o Ministério e a sociedade. O período foi de foco na melhoria da prestação dos serviços prestados à sociedade pela Ouvidoria e interlocução com as diversas áreas do órgão para o aprimoramento das informações ao 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 janeiro a 30 de abril 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?.



1. 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.



2.OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

A Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego possui atuação como o órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado, com a missão de fomentar a participação social, mediar conflitos entre cidadãos e a instituição. É, portanto, a unidade responsável por receber e redistribuir as manifestações provenientes da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), para as unidades técnicas do Ministério do Trabalho e Emprego.

A Ouvidoria do MTE estabeleceu uma agenda contínua de ações que visam a melhoria da qualidade das informações prestadas à sociedade. Assim, suas atividades estão voltadas para o processo de participação do usuário, de modo que essa interação resulte em buscas de soluções inovadoras para problemas coletivos identificados e, de maneira primordial, resulte na melhoria dos serviços públicos prestados.



2.1.PAINEL DE DADOS – OUVLAI

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.

O referido painel foi, no mês de abril, 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.



3. ESTRUTURA E EQUIPE DA COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA

No ano 2023, a Ouvidoria concluiu o processo de contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de mão de obra terceirizada, para atender a Ouvidoria. A execução do contrato foi iniciada em 08 janeiro de 2024.

O quadro funcional da equipe da Coordenação de Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego conta com 3 servidores e 15 colaboradores terceirizados, que atuam na recepção, no tratamento e monitoramento dos prazos de atendimento das manifestações de ouvidoria, além das atividades de gestão e administrativas de competência da unidade.

Visando o aperfeiçoamento contínuo das competências dos analistas, em especial, em razão dos normativos relacionados às atividades de ouvidoria e das novas funcionalidades criadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), a equipe participou de capacitações e treinamentos que foram disponibilizados em plataforma EAD, promovendo internamente o debate e a multiplicação de conhecimento. No exercício de 2024, foram realizadas as seguintes capacitações:

CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA		
CURSO	CARGA HORÁRIA	QUANTIDADE DE COLABORADORES
Gestão em Ouvidoria	20 horas	16
Proteção ao Denunciante	20 horas	15
Resolução de Conflitos	20 horas	16
Acesso à Informação	20 horas	12
Avaliação de Qualidade de Serviços	20 horas	12
Controle Social	20 horas	11
Inovando a Gestão de Projetos	20 horas	11
Como Implementar a LGPD	25 horas	9
Linguagem Simples Aproxima	20 horas	5
Atuação Gerencial das Ouvidoria	20 horas	5



4. OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego recebeu 28.643 manifestações de ouvidoria no 1º quadrimestre.

Todavia, 723 manifestações foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, por não se enquadrarem nas competências do Ministério do Trabalho e Emprego, conforme previsão do § 3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

GRÁFICO 01 - QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO 1º QUADRIMESTRE DE 2024
(FONTE: FALA.BR)



Do total de manifestações cadastradas no primeiro quadrimestre de 2024, apenas 2% estão pendentes de análise. Notadamente, o desenvolvimento do tratamento de manifestações no Órgão é observado com o rigor, conforme demonstram os gráficos 02 e 03.

O monitoramento dos prazos realizado pela Coordenação de Ouvidoria acompanha a tramitação das manifestações até o devido encerramento, com um fluxo de cobrança periódico. A manutenção de um baixo percentual de manifestações em aberto após o prazo previsto no Art. 16, da Lei nº 13.460/17, deve-se ao controle junto às respectivas áreas técnicas para providências.



GRÁFICO 02 – TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS NO 1º QUADRIMESTRE DE 2024 (FONTE: FALA.BR)

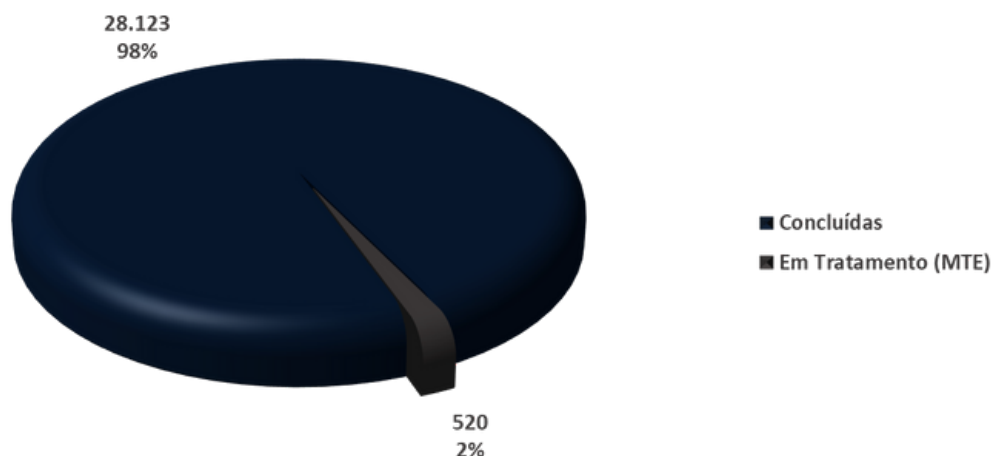
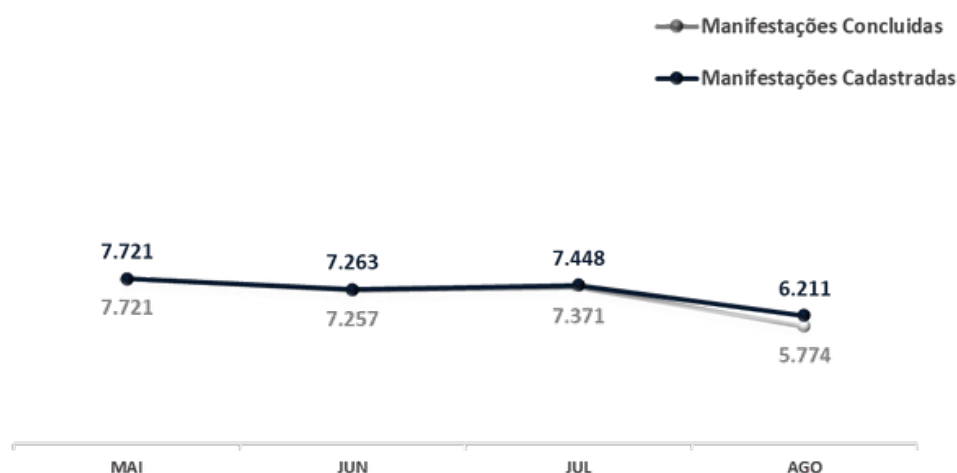


GRÁFICO 03 – DEMONSTRATIVO DE MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS X CONCLUÍDAS NO 1º QUADRIMESTRE DE 2024 (FONTE: FALA.BR)

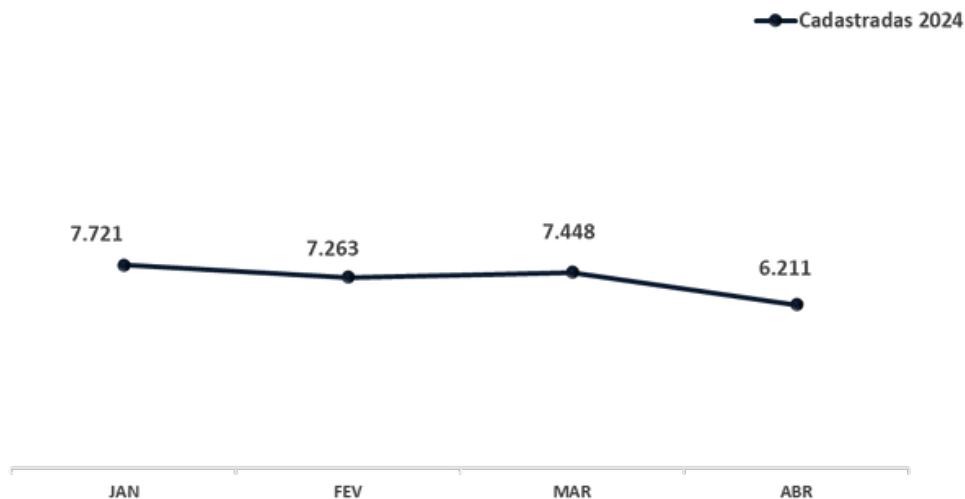


Na linha do tempo do 1º trimestre, gráfico 03, observa-se que o mês de janeiro foi destaque no número de registros em relação aos demais meses.

O quantitativo de manifestações recebidas em janeiro está relacionado, principalmente, às comunicações de irregularidades direcionadas à fiscalização trabalhista. Para os demais meses abrangidos por este relatório, o aumento nos registros de manifestações se relaciona, em sua grande maioria, com a sazonalidade do benefício do abono salarial que, abrange o período de fevereiro a meados de novembro.

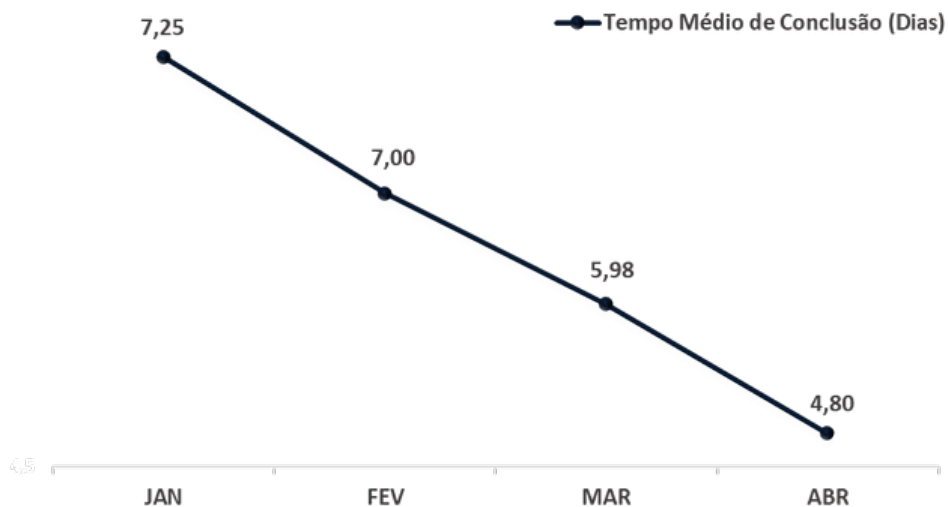


GRÁFICO 04 – DEMONSTRATIVO DE JANEIRO A ABRIL DO QUANTITATIVO DE REGISTROS CADASTRADOS (FONTE: FALA.BR)



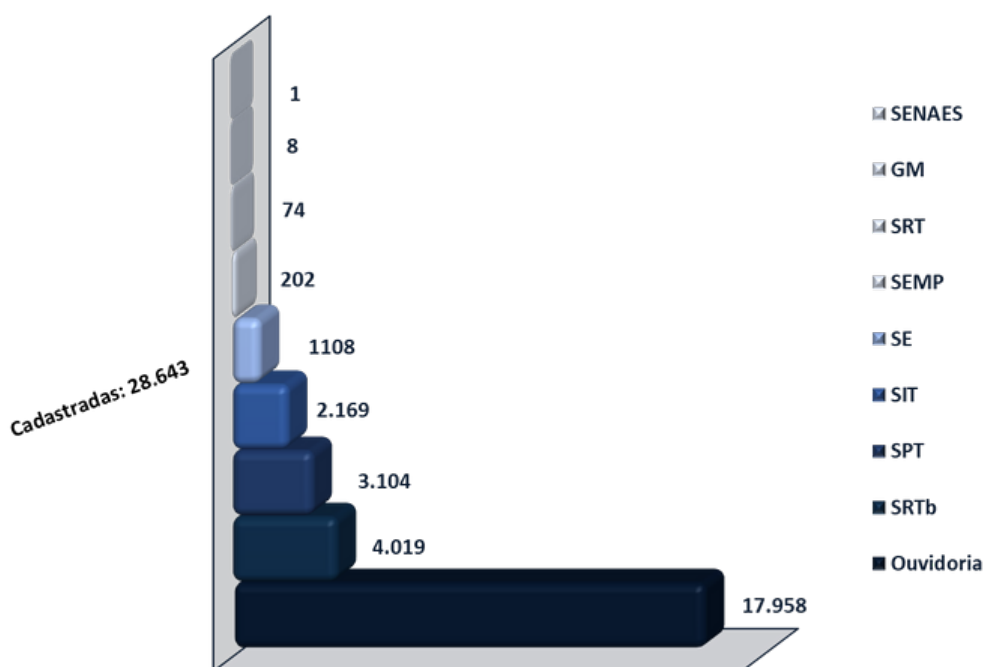
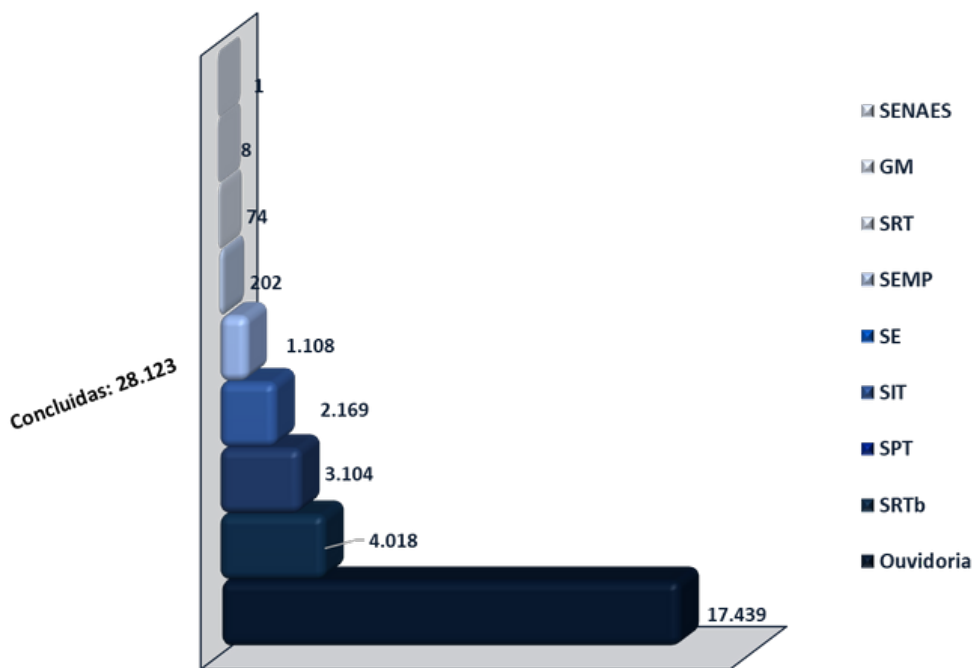
Observa-se que no Relatório de Gestão Anual, a Ouvidoria encerrou o ano de 2023 com prazo médio de resposta em 7,25 dias. Neste sentido, a equipe da Coordenação de Ouvidoria mantém esforço contínuo para que o usuário não seja impactado na solução de suas questões e trabalhou com o prazo médio de resposta para a conclusão de manifestações de 6,24 dias para o período do relatório, conforme indicado no gráfico 05.

GRÁFICO 05 – DEMONSTRATIVO DA EVOLUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA [2] DADOS EXTRAÍDOS DO PAINEL RESOLVEU? NO DIA 13/005/2024



O gráfico 06 indica que a Ouvidoria foi responsável pelo maior quantitativo de manifestações concluídas no âmbito do MTE, que corresponde a 62,7% das 28.123 manifestações finalizadas, seguido de 14,03% das demandas concluídas pelas Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego (SRTb) e, 10,84% das demandas concluídas pela Secretaria de Proteção ao Trabalhador (SPT).

GRÁFICO 06 – MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS E CONCLUÍDAS POR UNIDADES DO MTE DE JANEIRO A ABRIL DE 2024
(FONTE: FALA.BR)

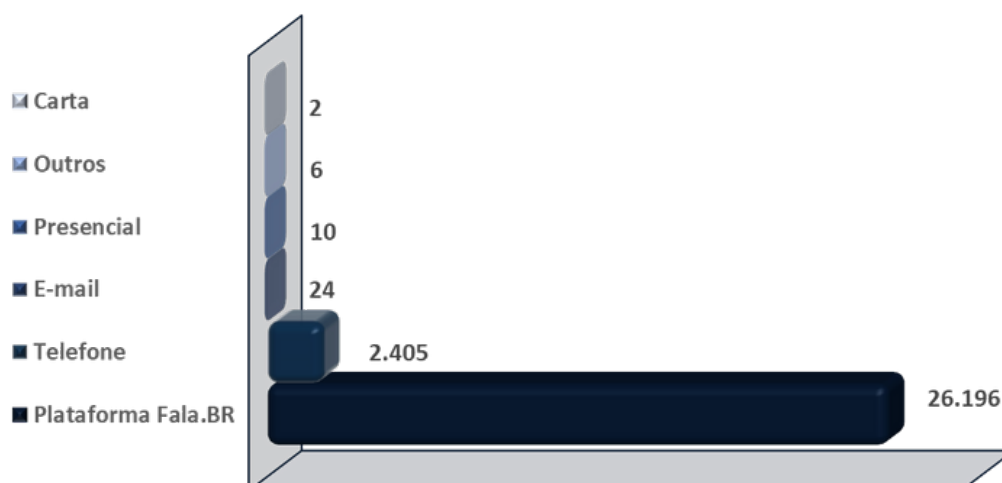


4.1. CANAIS DE ATENDIMENTO

O contato entre os usuários de serviços públicos do Ministério do Trabalho e Emprego e a Ouvidoria é realizado por meio digital (Plataforma Fala.BR), postal, presencial e, via canal telefônico de atendimento, através da Central 158.

Dentre os canais disponibilizados, o meio digital foi o mais utilizado, representando 91,46% do total de manifestações cadastradas.

GRÁFICO 07 - QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA NO MTE EM 2024 ENTRE OS DIAS 01 DE JANEIRO A 30 DE ABRIL DE 2024 (FONTE: FALA.BR)



4.2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

O art. 3º do Decreto nº 9.492, de 15 de setembro 2018, conceitua cinco tipos de manifestações que podem ser cadastradas na Ouvidoria:

4.2.1. DENÚNCIA:

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

4.2.1. DENÚNCIA:

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

- **Comunicação de Irregularidade:** é o termo utilizado para denúncia registrada de forma anônima, não sendo passível de acompanhamento pelo seu autor, de ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

4.2.2. ELOGIO:

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

4.2.3. RECLAMAÇÃO:

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

4.2.4. SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA:

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

4.2.5. SUGESTÃO:

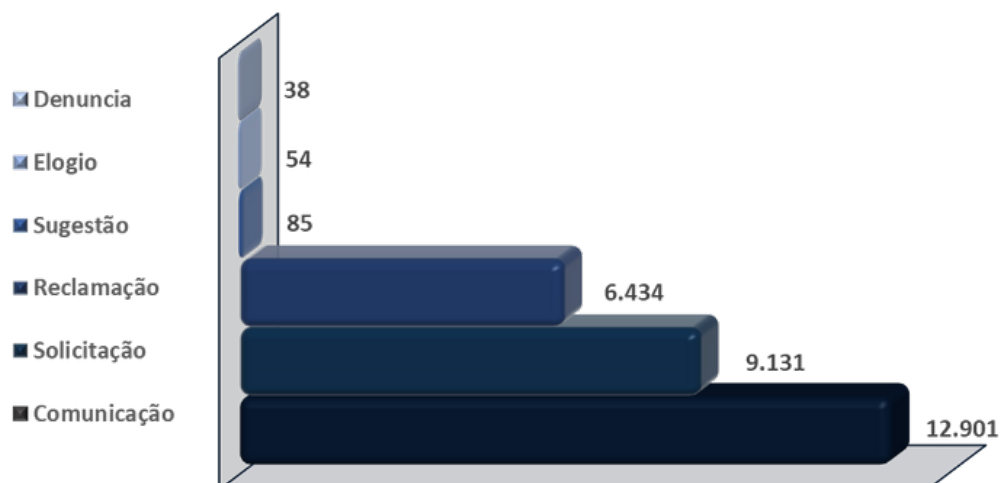
Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.



O art. 13 do Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017 previu também a tipologia denominada Simplifique!, com o objetivo de o cidadão apresentar ideias com o desígnio de diminuir os entraves dos procedimentos e dos processos administrativos.

As comunicações de irregularidade e as solicitações lideraram no quantitativo, totalizando 45,04% e 31,88% dos registros. A justificativa sobre o alto número de comunicações de irregularidades deve-se a possibilidade de denunciar, de forma anônima, as irregularidades trabalhistas.

GRÁFICO 08 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÃO POR TIPO DO MTE EM 2024 (FONTE: FALA.BR)



4.3. ASSUNTOS E SUBASSUNTOS FREQUENTES

No comparativo de assuntos classificados, 70,7% referem-se às questões classificadas como “Outros em Trabalho”. Essa classificação foi criada para que a ouvidoria pudesse trabalhar com uma nova árvore de subclassificações específicas (Subassuntos).

TABELA 01 – DEMONSTRATIVO DOS ASSUNTOS NO MTE DE 01 DE JANEIRO A 30 DE ABRIL DE 2024 (FONTE: FALA.BR)

ASSUNTOS	TOTAL
Total Geral	28.643
Outros em Trabalho	20.266
Ouvidoria	8.328
Ouvidoria Interna	27
Outros em Administração	12
Outros em Previdência	4
Governo Digital	2
Abono Salarial	1
Ações Afirmativas	1
Discriminação	1
Relações de Trabalho	1

Já em relação aos subassuntos do MTE, as situações em destaque relacionam-se às comunicações de irregularidade, registradas de forma anônima e com ausência de elementos para tratamento de fiscalização trabalhista., correspondem a 43% das manifestações concluídas pela Ouvidoria. O abono salarial e seguro-desemprego, os quais representaram 38,8% do total de manifestações concluídas pelas unidades do MTE até o momento.



Destaca-se que para os meses de março e abril do ano corrente e, em vista da aplicabilidade da Lei nº 14.611, de julho de 2023, que dispõe sobre a igualdade salarial e de critérios remuneratórios entre mulheres e homens, esta Ouvidoria recebeu o total de 103 manifestações que versam sobre o tema, principalmente no que se refere ao cadastro das empresas no Portal Emprega Brasil e acessos aos relatórios gerados.

TABELA 02 – DEMONSTRATIVO DOS SUBASSUNTOS NO MTE DE 01 DE JANEIRO A 30 DE ABRIL DE 2024 (FONTE: FALA.BR)

ASSUNTO	TOTAL
Ausência de elementos para compreensão do objeto	7.364
Abono Salarial - Pedido de Informação	4.917
Fiscalização Trabalhista - reclamação trabalhista	4.732
Abono Salarial - Recurso administrativo	1.275
Recurso Seguro-Desemprego - Demora na análise	1.262
Fiscalização Trabalhista	1.171
Seguro-Desemprego - Informações	994
Abono Salarial - Problema na habilitação	851
Seguro-Desemprego - Demora na análise	459
Seguro-Desemprego - Notificado	431
Recurso Seguro-Desemprego - Informação	354
Carteira de Trabalho Digital - Divergências de dados na carteira digital	342
Redirecionamento Outros órgãos	333
Conduta Funcional - Suposto assédio moral	317
Carteira de Trabalho Digital - Não consegue acessar o aplicativo	231
Competência de Órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo Federal	205
Registro Profissional - Informações	203
Seguro-Desemprego - Parcela não liberada/depositada	157
Abono Salarial - Divergência de valores	114
Carteira de Trabalho Digital - Divergência ou falta de vínculos trabalhistas	110
Atendimento Unidades - Falta de vagas no agendamento	106
CAGED/RAIS - informações	105
Relatório de transparência salarial	103
Legislação/normas trabalhistas - Informação	98
Abono Salarial - Informação sobre abono de anos anteriores	97
TOTAL MAIS FREQUENTES	26.331



5. TRANSPARÊNCIA ATIVA

O direito ao acesso à informação, previsto no Artigo 5º da Constituição Federal, implementado pela Lei 12.527/2011, regulamentado pelo Decreto 7724/2012, trouxe para os órgãos públicos o desafio de promover a transparência e o controle social.

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.

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>.

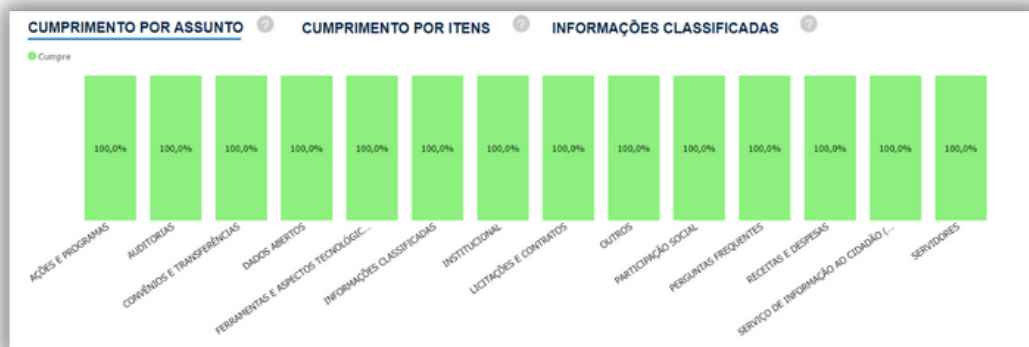


Nos Painéis abaixo, verifica-se a O cumprimento dos itens em Transparência Ativa:

GRÁFICO 9 – QUANTITATIVO DE ITENS CUMPRIDOS



GRÁFICO 10 – CUMPRIMENTO DOS ITENS POR ASSUNTO



5.1 DADOS ABERTOS

A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal foi instituída pelo Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, e tem por objetivo disponibilizar na internet, por parte dos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, dados e informações acessíveis ao público que possam ser livremente reutilizados, visando aprimorar a cultura de transparência pública e franquear aos cidadãos, de forma aberta, os dados produzidos ou acumulados 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.

Destaca-se que sob a responsabilidade desta Ouvidoria está o monitoramento do PDA 2023/2025, publicado em julho de 2023 e em execução no Portal de Dados Abertos.

O PDA 2023/2025 pode ser acessado pelo link:
<https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/pda-2023.pdf>



5.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

As informações que não estão disponíveis em Transparência Ativa podem ser solicitadas, via Plataforma Fala.BR, ao Serviço de Informação ao Cidadão-SIC.

O SIC do MTE tem atuado para disseminar a cultura da Transparência e a importância do cumprimento da Lei de Acesso à informação, destacando que a transparência é regra e o sigilo é a exceção.

Os pedidos de acesso à informação, com base na Lei 12.527/2011 e no Decreto 7.724/2012, são recepcionados pelo SIC e direcionados às secretarias e unidades que produziram ou estão custodiando as informações. Após a produção da resposta pelas unidades, o próprio SIC, após prévia revisão, insere a resposta na plataforma Fala.BR.

É competência do SIC é zelar pela tempestividade e qualidade das respostas oferecidas pelo órgão. Desse modo, destaca-se que o SIC, recorrentemente, precisa realizar interlocução com as unidades, com o objetivo de orientar quanto à necessidade de adequação da resposta oferecida, nos moldes da Lei de Acesso à Informação-LAI.

O SIC sempre orienta as unidades que a fundamentação para a negativa deve ser realizada nos termos da Lei 12.527 e do Decreto 7724/2012.

Ademais, para os assuntos mais complexos, o SIC sempre orienta consultar os precedentes da CGU e da Comissão Mista de Reavaliação das informações-CMRI. Ou seja, por meio das Decisões da CGU e da CMRI, podemos conhecer o entendimento legal sobre determinado assunto.



5.3 O SIC EM NÚMEROS

O SIC recebeu, do dia 01/01/2024 até o dia 30/04/2024, 473 pedidos de acesso à informação.

Recebeu ainda 1.812 manifestações que foram repassados para a Ouvidoria por não estarem no escopo da LAI e 50 manifestações que foram reencaminhadas para outros órgãos, por não se enquadrarem nas competências desta Pasta, totalizando, então, o recebimento e tratamento de 2.335 manifestações.

A Lei de Acesso à Informação prevê a hipótese de interposição de recursos contra a decisão em dois casos: no caso de indeferimento de acesso à informação ou no caso do não fornecimento das razões pelas quais o pedido foi negado.

Até o dia 30 de abril, o SIC recebeu 122 recursos em primeira instância, os quais foram dirigidos à autoridade hierarquicamente superior, no âmbito da unidade demandada; e 10 recursos em segunda instância, que foram direcionados à autoridade máxima do órgão.



5.3.1 TEMPO MÉDIO DAS RESPOSTAS

O tempo médio para resposta aos pedidos, segundo o painel da LAI, é de 16,77 dias.

5.3.2 DO ACESSO AOS PEDIDOS

Dos pedidos respondidos, verifica-se que 60,25% tiveram o acesso concedido ou parcialmente concedido.

GRÁFICO 11 – TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS

ASSUNTOS	TOTAL
Acesso Concedido	285
Acesso Negado	64
Informação Inexistente	45
Acesso Parcialmente Concedido	28
Não se trata de solicitação de informação	14
Pergunta Duplicada/Repetida	9
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	7
Em tramitação	21

Até o dia 20 de abril, o SIC recepcionou 24 recursos em primeira instância, os quais foram dirigidos à autoridade hierarquicamente superior, no âmbito da unidade demandada; e 10 recursos em segunda instância, que foram direcionados à autoridade máxima do órgão.



5.4 LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, visa proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade do indivíduo.

De acordo com ao artigo 5º, Inciso II, da LGPD, dado pessoal é o dado sobre a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Enquanto o inciso XXXII, do art. 5º, da CF, regulamentado pela LAI, prevê que todos têm direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da Lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do estado, o inciso X, do mesmo artigo da CF, regulamentado pela LGPD, prevê que são invioláveis a intimidade, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito de indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

Com o advento da LGPD, recai sob as instituições públicas de todos os poderes e esferas da federação o dever de adequar suas ações, processos, documentos físicos e eletrônicos e sistemas informatizados de forma a atender as diretrizes da Lei e, assim, garantir que o tratamento de dados pessoais seja realizado apenas nas hipóteses legais previstas e com a transparência necessária perante os titulares de dados pessoais e, ainda, garantindo a eles um canal oficial, por meio do qual poderão pleitear o exercício dos direitos instituídos.



Com o objetivo de proteger as informações pessoais relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem, detidas pelos órgãos e entidades, a edição do Decreto nº 10.543/2020, possibilitou a autenticação do solicitante por meio de assinaturas eletrônicas.

Desse modo, a Plataforma Fala.BR possui funcionalidades para validar a identificação do manifestante quando o acesso é realizado por meio do login "Gov.BR" que estabelece três níveis (Básico, Verificado e Comprovado) em Selos de Confiabilidade.

Atualmente, a Controladoria-Geral da União (CGU) orienta que os pedidos de informações que contenham dados pessoais poderão ser atendidos desde que possuam autenticação de identidade pelo login único Gov.BR com selo de confiabilidade Nível Comprovado (Ouro) ou Nível Verificado (Prata), a depender da exigência do serviço requerido.



MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
OUVIDORIA

