

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Ministério do Trabalho e Emprego - MTE

Brasília/DF, 2025



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | [cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA  
**Corregedora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

## OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

### SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo

### EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Renata Costa de Sousa

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

**Período avaliado de manifestações:** 1º/03/2024 a 30/04/2024.

**Data de execução:** julho a setembro/2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU/OGU?

Avaliação das atividades de ouvidoria realizadas no Ministério do Trabalho e Emprego, por meio da sua Ouvidoria, unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelo(a) órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas, à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## Por que a CGU/OGU realizou este trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SISOUV, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais são as conclusões alcançadas?

A unidade avaliada exerce adequadamente suas atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema. Contudo, há margem para aprimoramento, sobretudo no que se refere: I) ao tratamento de manifestações; e II) aprimorar os procedimentos de proteção de dados dos denunciantes.

## Quais recomendações deverão ser implementadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações com potencial de aprimorar o desempenho de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações propostas para a unidade avaliada, destacam-se:

- a) Aprimorar os procedimentos de tratamento de manifestações e de proteção dos dados dos denunciantes por meio de treinamentos da equipe;
- b) Iniciar tratativas com a SIT de forma que o órgão utilize o Fala.BR como canal único de entrada das denúncias.

## Lista de siglas e abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MTE</b>	Ministério do Trabalho e Emprego
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>7</b>
<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>9</b>
1. Boas Práticas .....	10
1.1. Painel da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego .....	10
2. Achados .....	11
2.1. Tratamento Inadequado de Manifestações .....	11
2.2. Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciantes e ao processo apuratório.....	13
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>14</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>16</b>
Apêndice A .....	17
Apêndice B.....	29
Apêndice C.....	38

## APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 previu, em seu art. 37, § 3º, que as formas de participação do usuário dos serviços públicos na administração pública direta e indireta seriam disciplinadas por lei. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central do sistema.

De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação das atividades de ouvidoria, que consiste no exame independente e objetivo que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada, para o fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e a sociedade, para melhoria da governança, da gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETIVO E ESCOPO

O exercício da competência de supervisão técnica tem como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas. Essa avaliação também visa identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.<sup>1</sup>

Considerando esse objetivo, o objeto da presente avaliação consiste essencialmente nas atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, sobretudo aquelas previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 7º), incluindo os elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas

---

<sup>1</sup> Conforme previsto na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 (art. 75).

informatizados. O objeto da avaliação também inclui os riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da unidade sobre os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;
2. Decreto nº 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

## METODOLOGIA

Para a avaliação das atividades de ouvidoria dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. planejamento;
- II. interlocução e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar à Unidade Setorial do SisOuv avaliada;
- IV. reunião de busca conjunta de soluções;
- V. publicação de relatório de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- VII. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da unidade setorial avaliada, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel *Resolveu?* (disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>), entre outras fontes,

que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a eventual existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações, foi gerada uma amostra de 112 (cento e doze) manifestações para análise pela OGU, com base em todas as manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR, em nome da ouvidoria avaliada, no período de 01/03/2024 a 30/04/2024. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas que foram objeto da avaliação foram consubstanciados em um questionário de avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em 5 (cinco) dimensões: força de trabalho e estrutura física; canais de atendimento; sistemas informatizados; fluxo de tratamento; e questões gerais.

Desse modo, buscou-se identificar as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a equipe da ouvidoria setorial para o aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e de melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela unidade avaliada.

## **UNIDADE AVALIADA**

O Ministério do Trabalho e Emprego é o órgão responsável pelas decisões do Governo Federal no âmbito das relações de emprego, política salarial e de emprego, bem como pela organização profissional e sindical e proteção ao trabalho.

A Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego é órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado, instituída formalmente em 13 de novembro de 2023, conforme disposto no Decreto nº 11.779/2023. Sua inserção formal permite a participação nos processos de gestão de serviços e políticas públicas do Órgão, incluindo a participação no Comitê de Governança Estratégica. Esta posição, permite à Ouvidoria a sua atuação com grau de independência funcional adequado.

A Ouvidoria é composta pelo cargo de Ouvidor e duas coordenações, tendo por atribuições:

Art. 12. À Ouvidoria compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

II - receber, examinar e encaminhar reclamações, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério, das unidades descentralizadas e da sua entidade vinculada;

III - planejar e coordenar comitê técnico da Ouvidoria do Ministério e da sua entidade vinculada e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

IV - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria; e

V - coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informações ao Cidadão previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, no âmbito do Ministério e das unidades descentralizadas.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do MTE estão dispostos no Apêndice A, deste relatório.

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego.

## **1. Boas Práticas**

Algumas práticas adotadas pela unidade setorial configuram-se como um diferencial por demonstrarem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas, consolidando a Ouvidoria como pilar de Integridade.

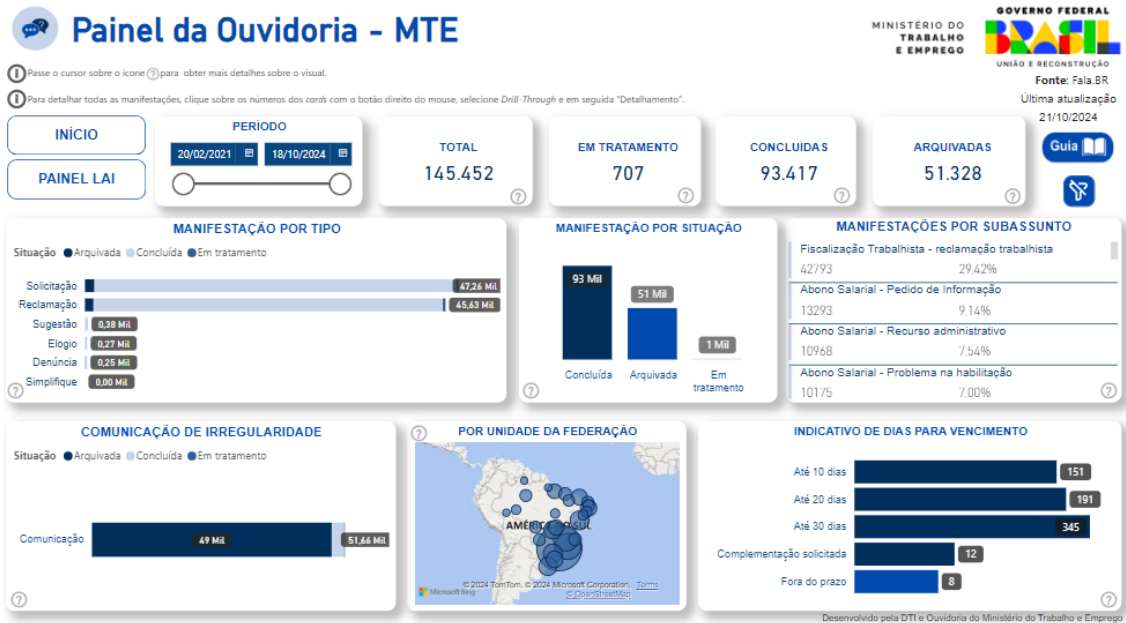
As boas práticas adotadas pela unidade abrangem ações estratégicas com resultados e ações proativas visando à eficiência das atividades de ouvidoria. A continuidade das boas práticas indicadas a seguir auxilia o fortalecimento da gestão da Ouvidoria, contribuindo para a melhoria de suas atividades e da atuação de outras áreas do órgão, além de auxiliar na promoção da mitigação dos riscos relacionados aos direitos dos usuários, no que se refere à utilização dos serviços públicos oferecidos pelo órgão à sociedade.

A seguir estão descritas as principais boas práticas implementadas pela Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego.

### **1.1. Painel da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego**

Destaca-se também a utilização do Painel da Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego, ferramenta de gestão, que oferece um panorama das demandas da população direcionadas ao Ministério, reunindo e tornando acessíveis os dados sobre informações e demandas recebidas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

O Painel pode ser acessado através do endereço: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/noticias-e-conteudo/2024/Maio/painel-da-ouvidoria-do-ministerio-trabalho-e-emprego-ja-esta-no-ar>



Fonte: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRlZTBjZDEtYWM1MS00NWlxLWJkNTMtNmM5ZTFmOTZlZWJlIiwidCI6IjNlYzkyOTY5LVhNTetNGYxOC04YWM5LWVmOThmYmFmYTk3OCJ9>, data: 21/10/2024.

## 2. Achados

### 2.1. Tratamento Inadequado de Manifestações

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado a partir de uma amostra de 112 elementos, selecionados aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa cerca de 0,11% do total de manifestações recebidas no período avaliado.

Os seguintes aspectos do tratamento de manifestações foram objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e iv) adequação do registro da resolatividade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 67% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021, ratificado pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, artigo 28. Além disso, foi constatado que 82% das manifestações analisadas apresentam os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) da Portaria CGU nº 581/2021 e ratificado pelo artigo 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Sobre o assunto, verificou-se que em 97% das manifestações o campo assunto foi preenchido inadequadamente, em desacordo com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que aborda sobre a devida classificação do campo “Assunto” das manifestações no art. 24, e da Portaria CGU nº 581/2021, art. 15, os quais estabelecem:

Art. 10 (...) VI - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos referentes ao seu órgão ou entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

Art. 24. Durante o procedimento de triagem da manifestação, as unidades setoriais do SisOuv deverão observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com

o objetivo de qualificar a manifestação (**Portaria Normativa CGU nº 116/2024**)

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante (**Portaria CGU nº 581/2021**)

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 96% das manifestações analisadas é respondida conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º), ratificada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 22 § 1º).

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observa-se que 94% das manifestações analisadas foi considerada adequada pela equipe de avaliação.

Entretanto, em relação ao registro de resolutividade, foram identificadas manifestações cujo registro foi realizado em desacordo com o que prevê a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º) e Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (Parágrafo único art. 29):

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

[...]

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Na amostra analisada, em cerca de 58% das manifestações, a manifestação foi considerada como "resolvida" quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Ainda, cabe ressaltar que a unidade de ouvidoria pode alterar a informação sobre a resolutividade a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 5º), e art. 29 Parágrafo único, I e II da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

No que se refere às denúncias/comunicações que não eram de competência do órgão, verificou-se em alguns casos que não houve o encaminhamento para o órgão/entidade responsável em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época) e com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Ademais, foi verificado casos de

denúncia/comunicação que não houve informação sobre o encaminhamento à unidade de apuração competente:

Art. 14. Sempre que possível, a unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverá encaminhá-la à unidade do SisOuv responsável pelas providências requeridas, observados os procedimentos específicos para tratamento de denúncias.

Art. 22. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades setoriais do SisOuv compreende:

(...)

V - encaminhamento para outro órgão ou entidade de manifestações que tratem de matéria alheia à sua competência, observados os procedimentos específicos no caso de denúncias;

No que se refere a existência de denúncia de ato praticado por agente público em cargo comissionado, verificou-se que não houve a marcação no campo específico para informar o órgão central, em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época) e com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 20. As unidades do SisOuv informarão 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 cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Art. 36. As unidades setoriais do SisOuv informarão 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.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, atende ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, porém há necessidade de ajustes pontuais no tratamento de algumas manifestações recebidas. Esse entendimento decorre das inconformidades identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao (1) registro da resolatividade e (2) não encaminhamento das manifestações.

## **2.2. Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciante e ao processo apuratório**

A partir da análise das manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR por meio de amostragem no presente trabalho de avaliação, foi possível verificar casos de deficiência técnico-operacionais na pseudonimização de denúncias e comunicações, notadamente na ausência de tarjamento dos documentos anexos aos processos tramitados internamente no órgão.

Vale destacar que, nos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019:

“§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

(...)

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.”

Ademais, verifica-se nos termos dos artigos 34 e 35 da Portaria CGU nº 581/2021 (grifo nosso):

“Art. 34. No procedimento de pseudonimização, a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 23 desta Portaria.

Art. 35. (...)

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros: I - produção de extrato; II - **produção de versão tarjada**; e III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.”

Nestes termos, e considerando que a ocorrência de tal fato possa estar associada a eventual desconhecimento sobre as normas vigentes e sobre as técnicas corretas para tarjamento de documentos, sugere-se à unidade que considere a realização de treinamentos específicos e periódicos com a equipe para este fim, bem como, de forma iminente, que tal procedimento administrativo seja revisto e corrigido, evitando que novas ocorrências similares possam ocorrer doravante.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE:

- I. Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciantes por meio de utilização de ferramentas que possibilitem o tarjamento de denúncias e ainda, treinamentos da equipe para aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere a resolutividade, encaminhamento adequado das manifestações e marcação adequada do campo Assunto.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria. Não foram identificadas questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais. Entretanto, foram identificadas três oportunidades de aprimoramento que podem contribuir com o cumprimento da missão institucional da Ouvidoria do MTE.

A primeira oportunidade de aprimoramento refere-se a conhecer normas e técnicas para o tarjamento de denúncias/comunicação de forma a evitar riscos aos denunciantes e ao processo apuratório.

A segunda oportunidade de aprimoramento trata do registro da resolutividade das manifestações. Quando realizado corretamente, trata-se de um importante instrumento de acompanhamento das manifestações que permite identificar quais são os serviços públicos, condutas de agentes ou assuntos mais críticos no âmbito da entidade à qual a ouvidoria está vinculada.

A terceira oportunidade de aprimoramento envolve o treinamento da equipe de forma a aprimorar o tratamento das manifestações no que envolve a formalização de fluxo institucionalizado utilizado no módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o encaminhamento de todas as manifestações às áreas responsáveis, visando minimizar os riscos que possam ameaçar a salvaguarda dos direitos do manifestante.

E, finalmente, a necessidade de iniciar as tratativas Ouvidoria e Secretaria de Inspeção do Trabalho - SIT para revisão do fluxo para tratamento ou direcionamento das denúncias para os fiscais, uma vez que a denúncia, neste caso, não é registrada através da Plataforma Fala.BR.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Ouvidoria

As informações da Unidade Avaliada a seguir foram coletadas durante a etapa da interlocução e solicitações de informações.

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**Tabela 1: Informações gerais**

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Administração Pública Federal Direta
Data de criação	26/11/1930
E-mail	ouvidoria@mte.gov.br
Página na Internet	<a href="https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria">https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria</a>
Canais de atendimento	<p>- Fala.Br: disponível na página da Controladoria-Geral da União (CGU), no endereço eletrônico: <a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a>;</p> <p>- E-mail: ouvidoria@mte.gov.br; para os e-mails recebidos, os usuários são orientados a utilizar a Plataforma Fala.Br para o registro de suas manifestações. A equipe técnica da Ouvidoria registra a manifestação na Plataforma e informa ao usuário o número de protocolo e a orientação de como acompanhar o andamento da manifestação.</p> <p>- Cartas: Sempre que possível, a equipe técnica da Ouvidoria registra a manifestação na Plataforma Fala.BR, para o seu devido tratamento.</p> <p>- Presencialmente no endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Anexo A Térreo, CEP 70059-900 — Brasília/DF. O atendimento presencial é realizado de segunda à sexta-feira, das 8:30 às 17:00, em espaço exclusivo para esta finalidade, com a estrutura necessária e sempre com a presença de 02 colaboradores.</p> <p>- Telefone: Central de Atendimento 153. A Central de Atendimento Alô Trabalho é um canal de comunicação direto entre cidadão e poder público que funciona em todo o território nacional, de segunda a sábado, das 7h às 22h. Através do número telefônico 158, é possibilitado ao cidadão ter acesso a informações como: seguro-desemprego, abono salarial, aplicativo da CTPS Digital e Portal Gov.br, CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados), legislação trabalhista, entre outros serviços do Ministério. Por meio do atendimento realizado pela central 158 é possível que o cidadão solicite ao atendente o registro de uma manifestação de ouvidoria. No atendimento, o usuário é orientado sobre os tipos de manifestação possíveis de serem registrados e relata o teor da manifestação para registro.</p> <p>As manifestações registradas através da central 158 são tratadas pela Ouvidoria MTE, que as encaminha para posicionamento e subsídios das áreas técnicas para em seguida serem respondidas aos cidadãos.</p>

<b>Endereço</b>	Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Ed. Anexo, Térreo- Ala A – sala 14
<b>Telefone</b>	(61) 20316206
<b>Ouvidor</b>	Paulo Marcello Fonseca Marques Elta Iris da Silva (substituta)

Fonte: elaboração própria.

## A.2 Competências

A Ouvidoria do MTE foi oficialmente instituída em 13 de novembro de 2023, quando passou a vigorar o Decreto nº 11.779, que aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério do Trabalho e Emprego.

Atua como órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de estado. Sua inserção formal no organograma da instituição, conforme dispõe o Decreto nº 11.779, de 13 de novembro de 2023, permite a participação nos processos de gestão de serviços e políticas públicas do Órgão, incluindo a participação no Comitê de Governança Estratégica. Essa posição, permite à Ouvidoria a sua atuação com grau de independência funcional adequado.

Atua, ainda, na coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) de forma a contribuir com a correta aplicação da Lei nº 12.527 - Lei de Acesso à Informação (LAI), de 18 de novembro de 2011, por meio do tratamento aos pedidos de acesso à informação.



A estrutura organizacional da Ouvidoria do MTE é composta pelo cargo de Ouvidor, duas coordenações e um assistente técnico, tendo por atribuições:

“Art. 12. À Ouvidoria compete:

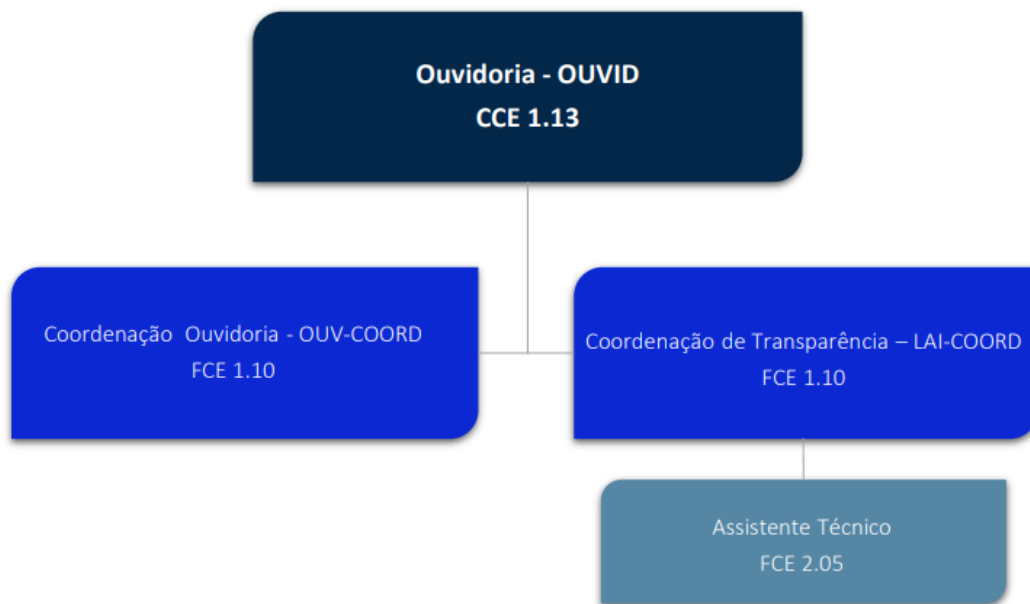
I - executar as atividades de ouvidoria previstas no [art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), e no [art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#);

II - receber, examinar e encaminhar reclamações, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério, das unidades descentralizadas e da sua entidade vinculada;

III - planejar e coordenar comitê técnico da Ouvidoria do Ministério e da sua entidade vinculada e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

IV - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria; e

V - coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informações ao Cidadão previstas na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), e no [Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#), no âmbito do Ministério e das unidades descentralizadas”.



### A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Em atendimento ao Decreto nº 9.492/2018 (art. 11, § 1º e 3º), a nomeação do Ouvidor foi submetida à CGU, e aprovada, conforme consta do Ofício nº 1811/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 08/02/2023. Portanto, a duração do mandato está em conformidade com o prazo previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

### A.4 Normativos Internos

O Decreto nº 11.779, de 13 de novembro de 2023 dispõe sobre a estrutura do Ministério do Trabalho e Emprego, informando sobre as competências da Ouvidoria em seu art. 12.

O Regimento Interno do Ministério do Trabalho e Emprego está em fase final de elaboração (Processo SEI nº 19955.203834/2024-08) e nele também estão previstas as competências da Ouvidoria.

Por fim, a Portaria nº 1.504, de 09 de setembro de 2024, regulamenta no âmbito do Órgão o recebimento e tratamento das manifestações de Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

### **A.5 Equipe e Estrutura Física**

A força de trabalho da Ouvidoria é distribuída da seguinte forma:

- Vínculo: Servidores efetivos: 8; Terceirizados: 18.
- Nível de Formação: Ensino médio: 4; Graduação: 19; Especialização: 2; Mestrado: 0; e Doutorado: 1.
- Tempo médio na ouvidoria: até um ano: 6; um a dois anos: 5; dois a quatro anos: 8; e mais de quatro anos: 7.
- Estrutura física (instalações): O espaço físico disponibilizado para que a Ouvidoria desempenhe suas atividades foi recentemente reformado e está localizado no térreo do edifício anexo, próxima à recepção do anexo A do Ministério, sendo de fácil acesso aos usuários dos serviços públicos. A Ouvidoria conta com uma recepção própria, sala de atendimento aos usuários e uma sala de capacitação. A sala de atendimento aos usuários é utilizada exclusivamente para atendimento presencial dos cidadãos, de fácil acesso, equipada com mesa, telefone e computador com conexão de Internet. Destaca-se ainda que está em andamento a criação de um espaço específico para atendimento das mulheres em parceria com o Grupo de Trabalho formado no âmbito da Portaria MTE nº 256, de 04 de março de 2024.

No questionário de avaliação foi informado que há uma equipe específica para o tratamento de manifestações do tipo denúncia.

No que se refere à capacitação, foi informado que todos os colaboradores em atividade na Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego concluíram, em junho de 2024, a Certificação em Ouvidoria, pela ENAP.

### **A.6 Canais de Atendimento**

Para o recebimento e o tratamento das manifestações, a Ouvidoria utiliza-se da Plataforma Fala.BR, como principal canal disponibilizado ao cidadão para o registro de suas demandas. Além do Fala.BR, a Ouvidoria dispõe dos seguintes canais, conforme informado no Questionário Avaliativo:

- E-mail: [ouvidoria@mte.gov.br](mailto:ouvidoria@mte.gov.br); Para os e-mails recebidos, os usuários são orientados a utilizar a Plataforma Fala.Br para o registro de suas manifestações. A equipe técnica da Ouvidoria registra todas as manifestações na Plataforma e informa ao usuário o número de protocolo e a orientação de como acompanhar o andamento da manifestação.
- Cartas: Sempre que possível, a equipe técnica da Ouvidoria registra a manifestação na Plataforma Fala.BR para o seu devido tratamento.
- Presencialmente no endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Anexo A Térreo, CEP 70059-900 — Brasília/DF. O atendimento presencial é realizado em espaço exclusivo para esta finalidade, com a estrutura necessária e sempre com a presença de 02 colaboradores.
- Telefone: Central de Atendimento 153. A Central de Atendimento Alô Trabalho é um canal de comunicação direto entre cidadão e poder público que funciona em todo o território nacional, de segunda a

sábado, de 7h às 22h. Através do número telefônico 158, é possibilitado ao cidadão ter acesso a informações como: seguro-desemprego, abono salarial, aplicativo da CTPS Digital e Portal Gov.br, CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados), legislação trabalhista, entre outros serviços do Ministério.

Em resposta ao questionário de avaliação foi informado que *“todas as manifestações recebidas por e-mail, atendimento presencial ou cartas são registradas na Plataforma Fala.Br. Por telefone, o Ministério recebe apenas as oriundas da Central Alô Trabalho (Central 158)”*.

### A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial do Ministério do Trabalho e Emprego há submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Canais de Atendimento - “Ouvidoria”.

## ☰ Ministério do Trabalho e Emprego

ACESSO À INFORMAÇÃO	ASSUNTOS	CANAIS DE ATENDIMENTO
Institucional	Aprendizagem Profissional	Atendimento à Imprensa
Ações e Programas	Análise de Impacto	Contatos Regionais
Participação Social	Regulatório - AIR	Envio de Ofícios Judiciais
Auditorias	CBO	Fale Conosco
Convênios e Transferências	Combate ao Trabalho Infantil	Ouvidoria
Despesas e Despesas		

Fonte: Consulta feita em 29/07/2024

### ***Ouvidoria — Ministério do Trabalho e Emprego (www.gov.br)***

#### Serviços

Formas de Acesso	Prazos	Tipos de Manifestação	Documentação Necessária
Painéis de Ouvidoria	Legislação	Fluxos	Relatórios

No submenu “Ouvidoria” há uma apresentação sobre a unidade, informações sobre os canais de atendimento, relatórios produzidos pela ouvidoria e Plataforma Fala.BR (dentro de Formas de Acesso).

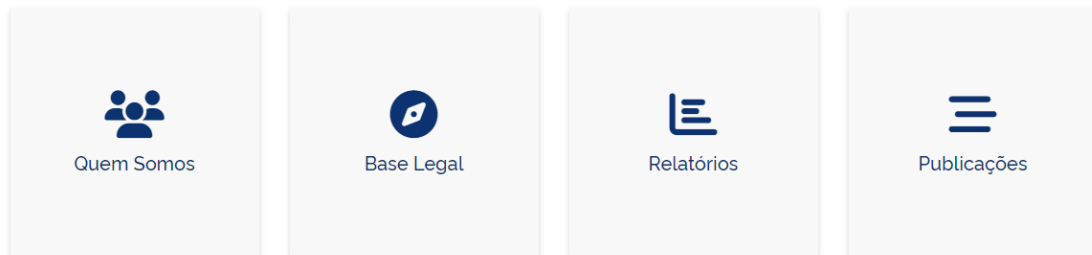
☰ Ministério do Trabalho e Emprego

O que você procura?



🏠 > Canais de Atendimento > Ouvidoria

## Ouvidoria



☰ Ministério do Trabalho e Emprego

O que você procura?



🏠 > Canais de Atendimento > Ouvidoria > Quem Somos

### Ouvidoria

A Ouvidoria é a Unidade integrante da estrutura administrativa do Gabinete do Ministro (GM) e atua como instância de integridade, nos termos da Lei 13.460/17. A Ouvidoria tem a missão de difundir no órgão, a transparência, ampliar a participação e controle social, além de atuar no diálogo com a sociedade e contribuir para a melhoria dos serviços prestados a partir da consolidação de temas mais recorrentes.

Compete ainda à Ouvidoria, recepcionar, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências, pedidos de simplificação e pedidos de acesso à informação.

### Sobre o Ouvidor

Paulo Marcello Fonseca Marques

[Currículo do Ouvidor](#)

A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período. ( Artigo 7º- Portaria CGU Nº 1181/2020)

[Portaria de Nomeação](#)

## ☰ Ministério do Trabalho e Emprego

🏠 > Canais de Atendimento > Ouvidoria > Base Legal

# Ouvidoria

## Base Legal

- ▼ Ouvidoria
- ▼ Conselho de Usuários
- ▼ Simplifique!
- ▼ Acesso à Informação

## Relatórios

Nesta seção estão disponíveis os relatórios de gestão de Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego. Os relatórios de 2019 a 2021 foram elaborados pelo Ministério da Economia (ME), enquanto estava presente na estrutura como Secretaria Especial de Previdência e Trabalho.

Relatório de Ouvidoria - Primeiro Quadrimestre de 2024

Relatório de Gestão Anual - 2023

Relatório de Ouvidoria - terceiro Quadrimestre de 2023

🏠 > Canais de Atendimento > Ouvidoria > Publicações



Manuais

# Ouvidoria

## Formas de Acesso

- ▼ Internet
- ▼ Telefone
- ▼ Carta
- ▼ Presencial

Fonte: [https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria). Consulta feita em 29/07/2024.

### A.8 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria é responsável pelo tratamento de todas as manifestações recebidas pelo Fala.BR. A Ouvidoria informou que utiliza o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR para todas as manifestações.

Existe outro canal para tratamento de denúncias recebidas pela Secretaria de Inspeção do Trabalho, conforme informado:

“A Secretaria de Inspeção do Trabalho disponibiliza dois canais específicos para coleta e tratamento de denúncias recebidas, gerenciados pela referida Secretaria. O sistema pê é utilizado para coleta, concentração e tratamento das denúncias de trabalho em condições análogas às de escravo no território brasileiro. Nesse canal, o interessado em denunciar deverá acessar o sistema e inserir o maior número de informações para viabilizar as ações de fiscalização do trabalho. Já o canal destinado às denúncias trabalhistas (Denúncias-SFITWEB), permite que o cidadão insira o maior número de informações possíveis para que a fiscalização do trabalho identifique corretamente o problema apresentado”.

Em reunião foi solicitado esclarecimento em relação à SIT:

“A Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT) possui competência de formular e propor diretrizes de inspeção do trabalho, com prioridade para o estabelecimento de política de combate ao trabalho em condições análogas à escravidão, ao trabalho infantil e às outras formas de trabalho degradante e de discriminação no emprego e na ocupação. Em razão da competência da SIT e das especificidades da sua atuação, foi disponibilizado um canal digital para recepcionar as denúncias de trabalho análogo à escravidão, trabalho infantil, desigualdade salarial entre homens e mulheres e irregularidades trabalhistas, através de preenchimento de formulários específicos com a inserção de um maior número de informações possíveis para que a fiscalização do trabalho identifique corretamente o problema apresentado.

Nesse contexto, os registros de comunicação de irregularidade e denúncias, nos quais os usuários reportam, predominantemente, irregularidades trabalhistas e trabalho análogo à escravidão são direcionados ao canal denúncias de irregularidade trabalhistas, orientando aos usuários que acesse o Canal Denúncia (trabalho.gov.br) <https://denuncia.sit.trabalho.gov.br/home>, e denúncias de trabalho análogo ao de escravo e trabalho infantil, registro no “Sistema Ipê”, disponível em: Sistema de Denúncias DETRAE/SIT (trabalho.gov.br).

Destaca-se que a Ouvidoria não participa do fluxo para tratamento ou direcionamento das denúncias para os fiscais, uma vez que a denúncia, neste caso, não é registrada através da Plataforma Fala.BR.

Pelo exposto, a Ouvidoria mantém a diretriz de orientar os usuários sobre a necessidade de acessar os canais adequados disponibilizados pelo Órgão nos registros dos serviços, destinando à Plataforma Fala.BR apenas os casos de pós-atendimento”.

A ouvidoria recebe muitas denúncias/comunicações de irregularidades que são de competência da Secretaria de Inspeção do Trabalho – SIT pelo sistema Fala.BR. Verifica-se que elas não são encaminhadas para a SIT, mas é enviado o link para o cidadão fazer a denúncia diretamente. Não existe clareza para o cidadão em relação ao que deve ser enviado para tratamento da ouvidoria e o que deve ser tratado em outro canal. Ademais, a ouvidoria não tem acesso ao fluxo da SIT, não podendo encaminhar as manifestações recebidas para a SIT dar o tratamento adequado.

Percebe-se que há diferença nos tipos de denúncia/comunicação de irregularidades que entram pelo sistema da SIT e pelo Fala.BR, mas não há clareza nessa separação. Assim, é importante que o órgão entenda o que é manifestação de ouvidoria e o que não é, sendo sugerido que o órgão faça um estudo para esclarecer o que de fato é denúncia de ouvidoria, para que seja dado o tratamento adequado e para que essa informação seja disponibilizada no site de forma clara e acessível ao cidadão.

#### **A.9 Fluxo Interno de Tratamento**

A Portaria nº 1.504, de 09 de setembro de 2024, regulamenta no âmbito do Órgão o recebimento e tratamento das manifestações de Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

Os fluxos de tratamento das manifestações podem ser acessados no link: [https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/ouvidoria/fluxos](https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/ouvidoria/fluxos).

#### **A.10 Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais são os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática contribui para a organização de um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A Carta de Serviços é atualizada anualmente junto ao Portal GOV.BR e encontra-se disponível no sítio eletrônico do Ministério do Trabalho e Emprego (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-trabalho-e-emprego>). Foi atualizada no Portal GOV.BR em setembro de 2024 e no sítio eletrônico do Ministério do Trabalho e Emprego em 10/10/2024.

Fonte: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-trabalho-e-emprego>, consulta feita em 10/12/2024.

#### A.11 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nesta esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando o órgão e o período de 01/03/2024 a 30/04/2024<sup>2</sup>.

#### A) Quantitativo Geral:

**Imagem 1: Quantitativo de Manifestações, de 01/03/2024 a 30/04/2024**  
MTE - Ministério do Trabalho e Emprego



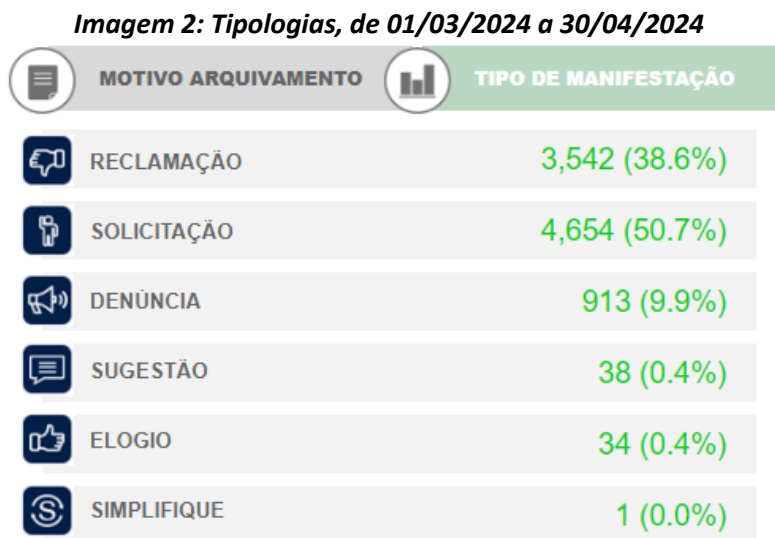
Fonte: Painel *Resolveu?*. Em 14/09/2024.

No período em análise, a ouvidoria recebeu 13.658 manifestações via Fala.BR, sendo 9.182 respondidas, 4.476 arquivadas e 291 encaminhadas para outros órgãos.

<sup>2</sup> A consulta foi realizada em 14/09/2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

De todas as manifestações respondidas, 100% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 6,71, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

**B) Tipologia das manifestações:**



\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

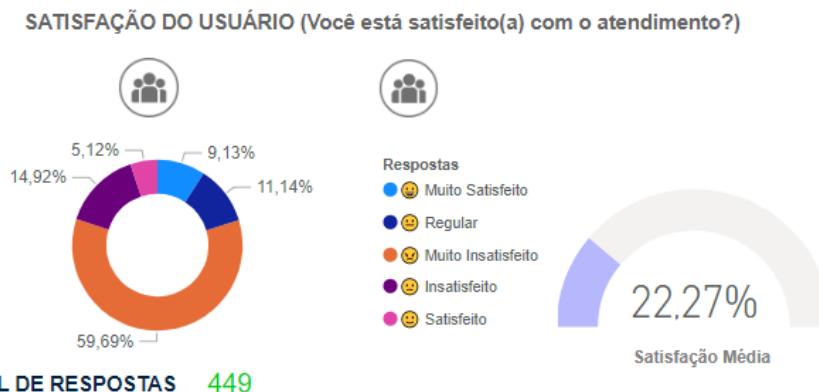
Fonte: Painel *Resolveu?*. Em 14/09/2024.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela ouvidoria.

A Solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela ouvidoria, correspondendo a 50,7% do total, seguido da reclamação, que representou 38,6% e denúncia, com 9,9% das manifestações respondidas.

**C) Satisfação com a resposta**

**Imagem 3: Satisfação com a resposta, de 01/03/2024 a 30/04/2024**



Fonte: Painel *Resolveu?*. Em 14/09/2024.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das manifestações respondidas, 9,13% estão muito satisfeitos e 5,12% estão satisfeitos com a resolução das demandas.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

#### B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/03/2024 a 30/04/2024, que totalizaram 13.658 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Da população selecionada, uma amostra de 112 manifestações foi selecionada aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

**Tabela 2: Dados da amostra**

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Comunicação	15	13,39%
Denúncia	12	10%
Elogio	3	2,67%
Reclamação	44	39,28%
Solicitação	38	33,92%
Sugestão	0	0%
<b>Soma</b>	<b>112</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas.

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável

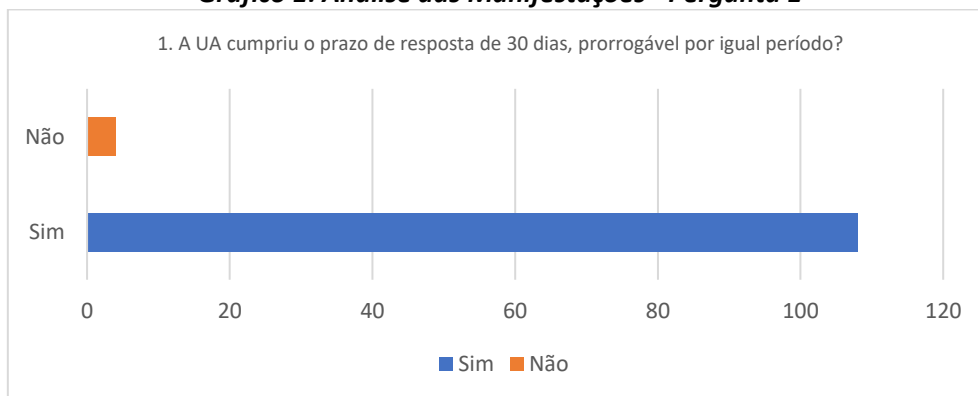
por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017, a Portaria CGU nº 581/2021, no inciso VIII do art. 12 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto pelas perguntas detalhadas no item a seguir B.2 com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

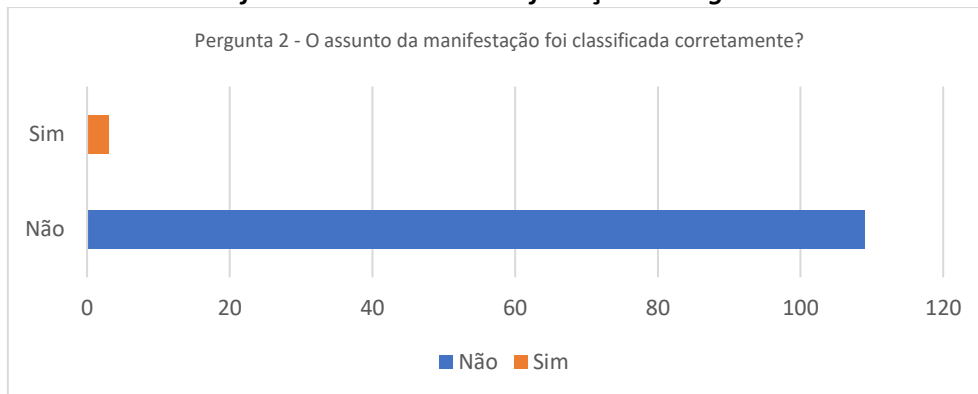
**Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1**



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a ouvidoria respondeu 108 das 112 manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

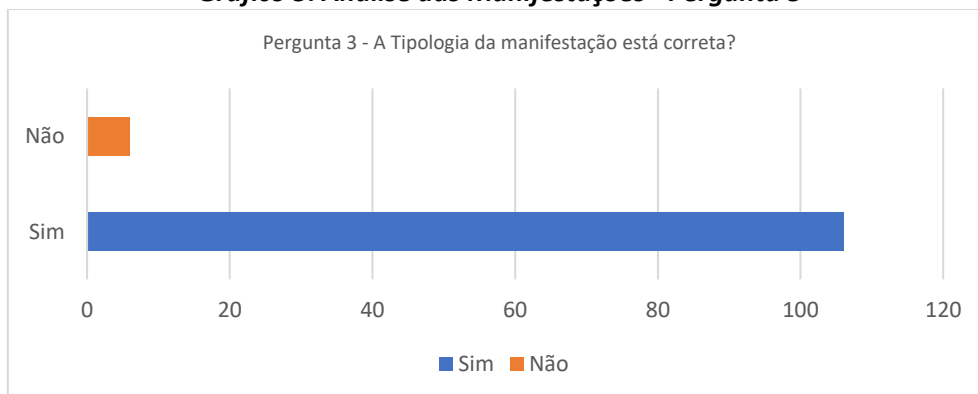
**Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2**



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao assunto das manifestações, observa-se que 109 do total de 112 manifestações o assunto não foi classificado adequadamente. Verificou-se que todos os assuntos estão classificados como “outros”, e detalhados nos subassuntos. Todavia, essa classificação aberta do assunto pode dificultar para a Ouvidoria no momento da geração de relatórios.

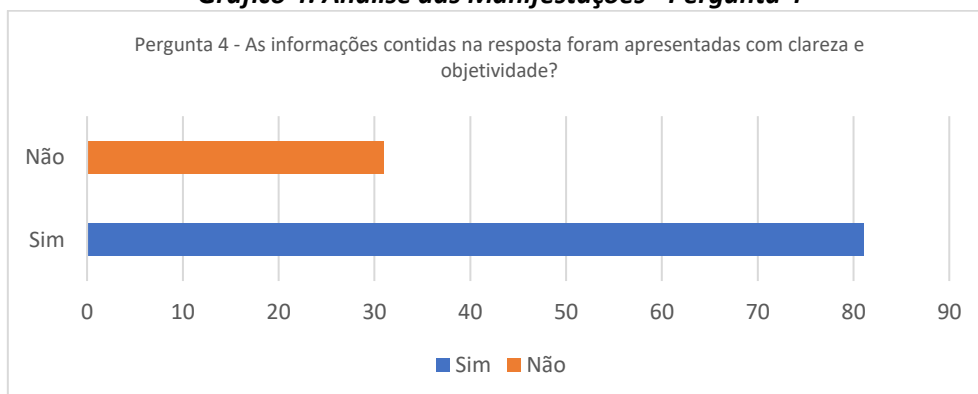
**Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3**



Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia das manifestações, observa-se que, das 112 manifestações analisadas, verificou-se que 106 foram classificadas corretamente.

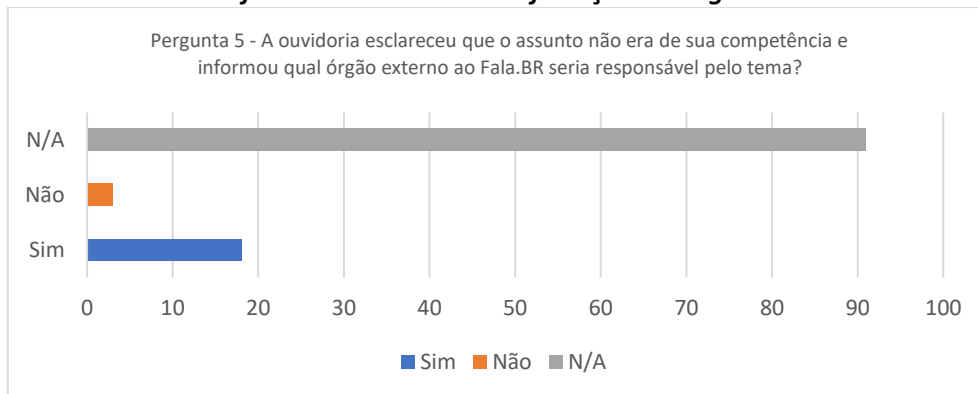
**Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4**



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 81 manifestações foram consideradas claras e objetivas, restando 38 manifestações que não foram consideradas claras e objetivas.

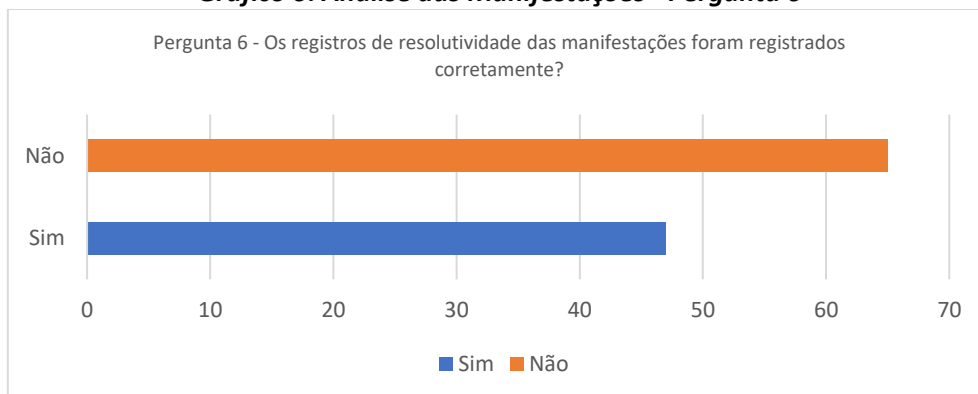
**Gráfico 5: Análise das Manifestações - Pergunta 5**



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que de 21 manifestações, em 18 a ouvidoria respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Em 03 manifestações não houve o esclarecimento que a demanda não era da competência do órgão. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

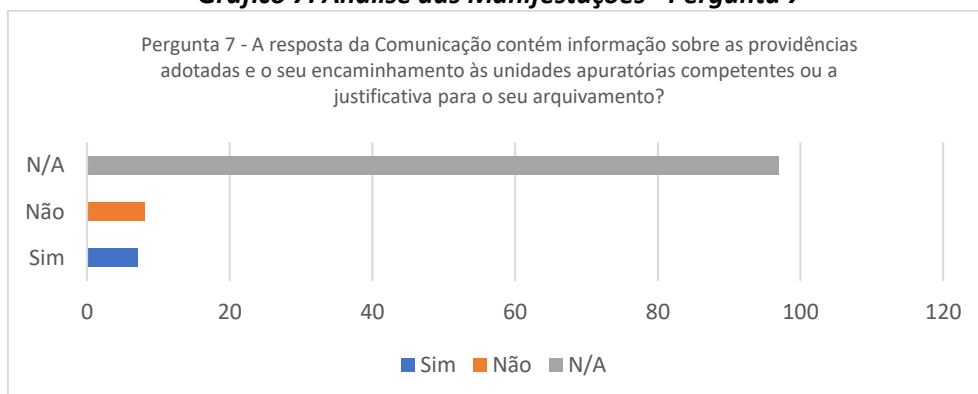
**Gráfico 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6**



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao registro de resolatividade, das 112 manifestações presentes na amostra, em 47 manifestações a marcação da resolatividade estava adequada.

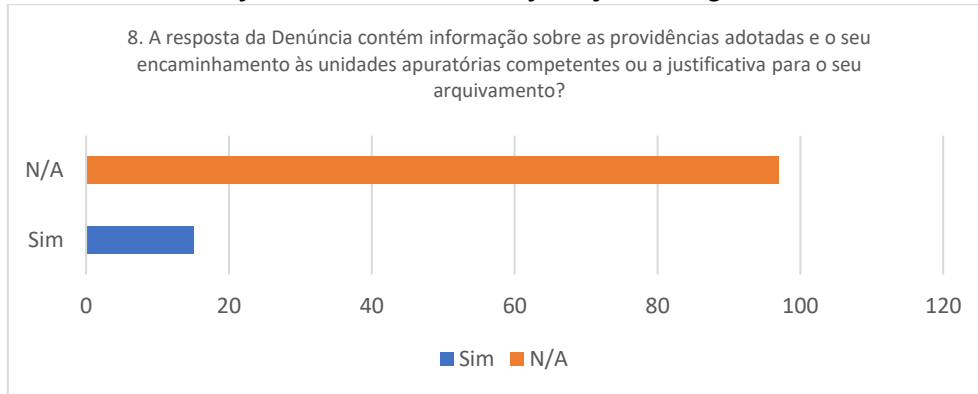
**Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7**



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 15 comunicações presentes na amostra, 7 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

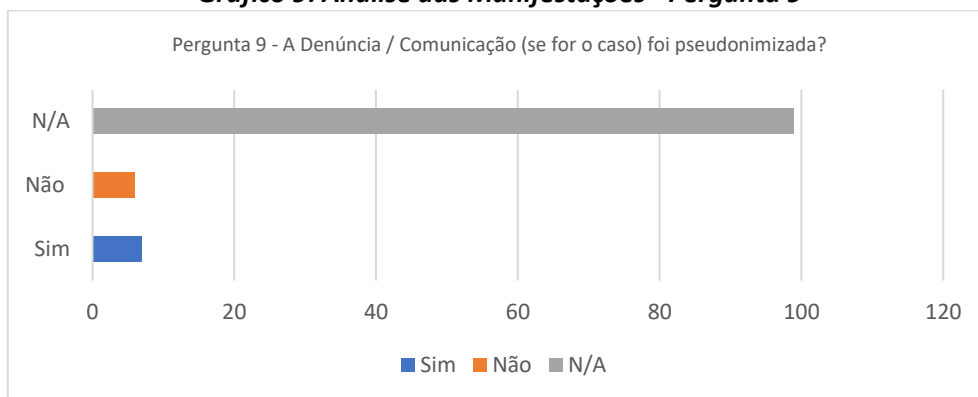
**Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8**



Fonte: elaboração própria.

Das 12 manifestações classificadas como denúncias, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Verificou-se que 3 manifestações não eram denúncias (1 reclamação e 2 solicitações), mas foram tratadas como se fossem denúncias e suas respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou justificaram o seu arquivamento. Dessa forma, considerou-se um total de 15 denúncias para análise. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

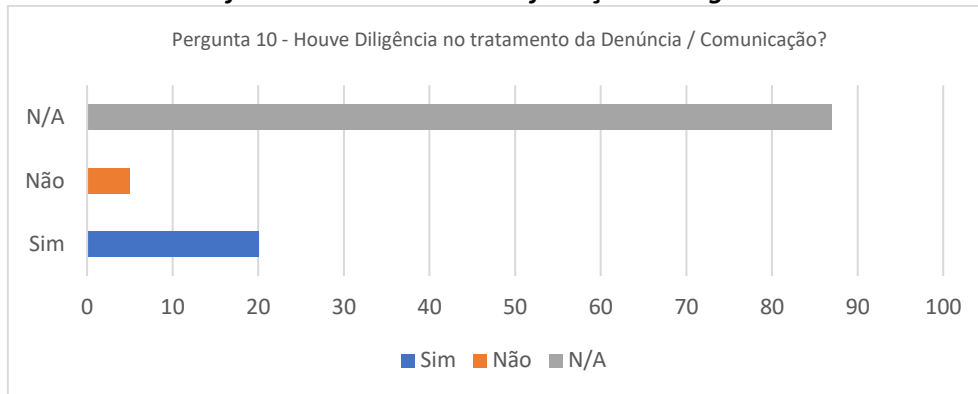
**Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9**



Fonte: elaboração própria.

No Gráfico 9, no que se refere ao questionamento se a denúncia/comunicação foi pseudonimizada, verifica-se que do total de 27 manifestações (denúncia/comunicação), 6 foram pseudonimizadas e 7 não foram pseudonimizadas. Nos outros 14 casos não havia necessidade de pseudonimização em razão de não ter dados dos cidadãos. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia/comunicação.

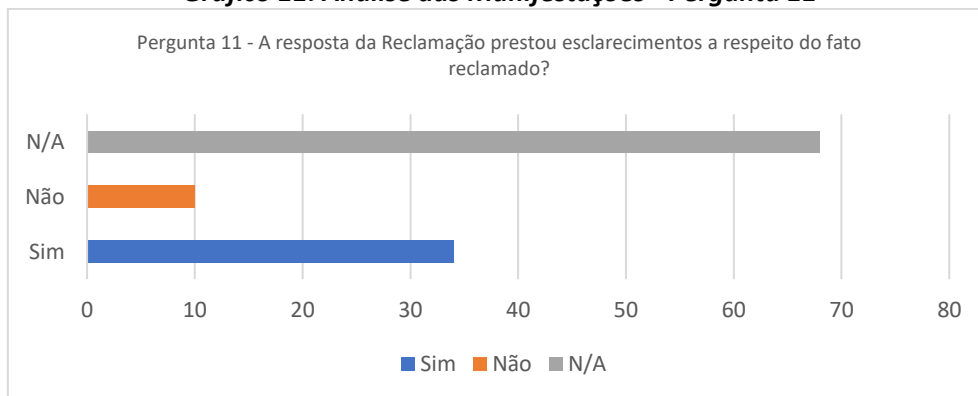
**Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10**



Fonte: elaboração própria.

Já no Gráfico 10, verificou-se que a ouvidoria foi diligente em 17 manifestações de um total de 27 manifestações classificadas como denúncia/comunicação. Foi diligente em 3 manifestações, que não estavam classificadas como denúncia/comunicação, mas tiveram o tratamento dado a esses tipos de manifestações. Não foi diligente em 5 manifestações. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia/comunicação.

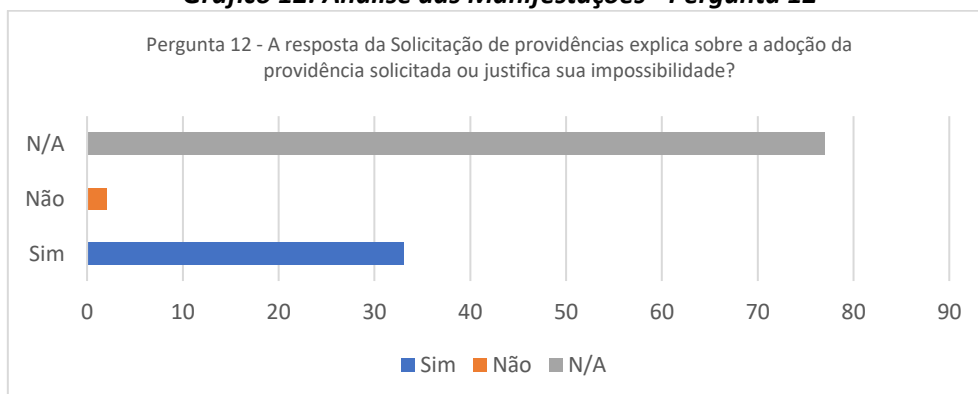
**Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11**



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, de um total de 44 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado em 34 delas. As demais 68 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

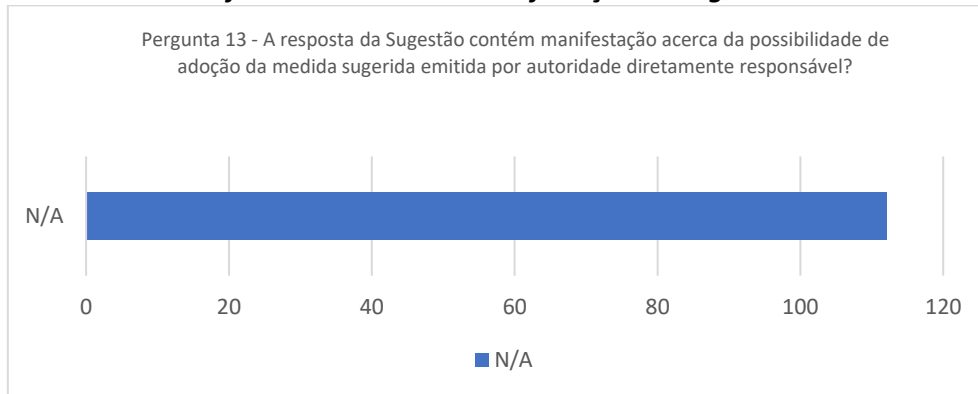
**Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12**



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 38 manifestações classificadas como solicitação, em 33 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 2 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela ouvidoria não traz os esclarecimentos devidos; e 3 manifestações do tipo solicitação foram tratadas como denúncia. As demais 77 manifestações não se enquadram como solicitação.

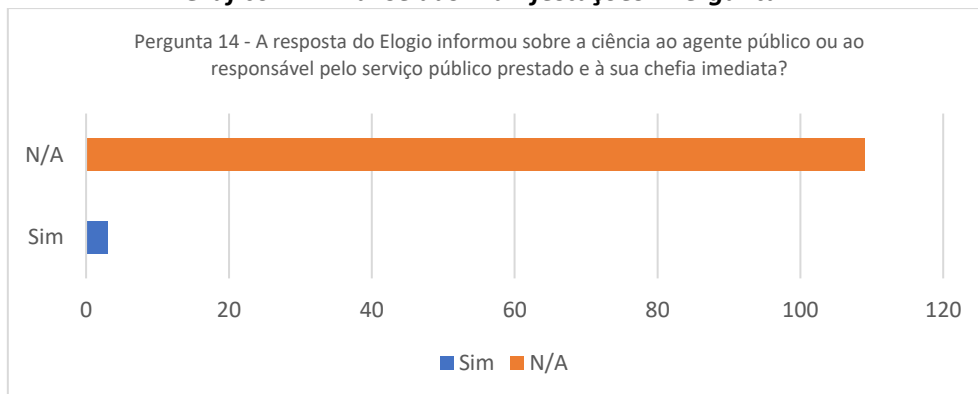
**Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13**



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com tipologia de sugestão, observa-se que não há nenhuma na amostra.

**Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14**

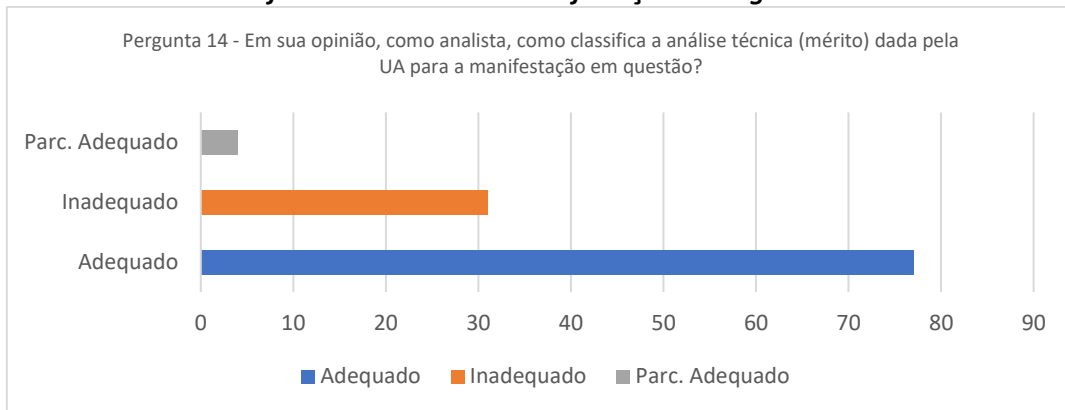


Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, foi verificado que havia 3 elogios na amostra e todos foram tratados de forma adequada.

### B.3 Avaliação Final

**Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14**



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 112 manifestações analisadas, verifica-se que 68% foram consideradas adequadas. Todavia, 27% inadequadas, pois a ouvidoria deveria ter dado o devido encaminhamento diretamente pelo sistema Fala.BR, e não informar o cidadão o que fazer; e 3,33% parcialmente adequadas.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à pseudonimização e proteção dos dados de denunciante, marcação adequada da resolatividade, classificação correta do assunto da manifestação, necessidade de encaminhamento à órgão/área competente, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 112 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das**

**Manifestações<sup>3</sup>.** Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

---

<sup>3</sup> Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 17790/2024/CGOUV/OGU/CGU, de 19/11/2024, foi concedido um prazo de 15 dias para a Ouvidoria avaliada se manifestar acerca do Relatório, bem como, foi realizada uma reunião de busca conjunta de soluções em 14/11/2024. Nessa reunião, foram discutidos os achados, as recomendações sugeridas e as providências em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Foi solicitado à ouvidoria a elaboração e o encaminhamento a CGOUV/OGU, de pronunciamento formal da ouvidora, item a item, sobre as Recomendações do Relatório Preliminar, quanto à concordância ou discordância com o teor, quanto à sugestão de acréscimos ou supressões de conteúdo com as devidas justificativas e/ou anexação de posicionamentos interno do órgão.

A esse respeito, vale as seguintes ponderações apresentadas pela unidade avaliada, associada, na sequência, pelos comentários finais por parte da equipe de avaliação da CGOUV/OGU/CGU.

#### C.1 Tratamento inadequado de manifestações

- a) “Sobre a informação de que em 97% das manifestações o campo assunto foi preenchido inadequadamente, é necessário esclarecer que, devido às especificidades do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) na prestação dos serviços ofertados, a classificação do campo assunto disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) é insuficiente para correta classificação das manifestações recebidas. Assim, ficou acordado no início da atual gestão que, não sendo possível classificar o assunto das manifestações nas opções disponibilizadas pela CGU, o MTE deve utilizar a classificação disponível “Outros em Trabalho” e a classificação do subassunto criado pelo órgão para a classificação das manifestações recepcionadas. Dessa forma, ainda que a maior das manifestações esteja classificada como “Outros em Trabalho”, na produção dos relatórios gerenciais, o subassunto é utilizado para classificar as manifestações conforme a temática de referência, evitando impacto na apresentação dos dados gerenciais.

Cabe ainda esclarecer que, em maio de 2024, a relação de subassuntos do MTE foi completamente revisada, de modo que inativar o que não estava sendo utilizado e otimizar a classificação das manifestações. Desta revisão, no Campo assunto classificado como “Outros em Trabalho” está disponível o quantitativo de 166 subassuntos que refletem a realidade do órgão e são utilizados na produção dos relatórios gerenciais”.

#### Análise da Equipe de Avaliação

Quanto à classificação do campo "Assunto", 97% das manifestações foram preenchidas de forma inadequada, contrariando a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que trata sobre a correta classificação no art. 24, e a Portaria CGU nº 581/2021, art. 15. Foi informado à equipe de avaliação que, no início da atual gestão, acordou-se que, caso o assunto das manifestações não se encaixasse nas opções da CGU, seria preciso buscar alternativas.

É importante lembrar que a avaliação visa verificar se as funções de ouvidoria são plenamente exercidas e identificar questões que possam impactar o cumprimento de suas atribuições, além de boas práticas e oportunidades de melhoria. Assim, a gestão adequada dos indexadores de assuntos e subassuntos, bem como o correto preenchimento dos campos qualificadores das manifestações, é um dever legal da Unidade.

Embora o MTE utilize a classificação "Outros em Trabalho" e seus próprios subassuntos para categorizar as manifestações recebidas, e possua controle sobre elas por meio desses subassuntos, a qualidade dos dados para fins de sistema fica comprometida, já que no Painel *Resolveu?* (Transparência Ativa) todas as manifestações estão classificadas como "Outros em Trabalho".

Portanto, **o achado permanece.**

- b) “Em relação ao registro de resolutividade, cabe destacar que, durante o período analisado, a Ouvidoria operava com um fluxo de tratamento de manifestações em que a área técnica competente respondia diretamente aos cidadãos. Informamos que, em outubro de 2024, foi implementado um novo fluxo de tratamento de manifestações. Agora, as respostas são devolvidas por todas as áreas técnicas para que a equipe de analistas da Ouvidoria realize a revisão, atentando para o registro de resolutividade, e, em seguida, responda de forma conclusiva aos manifestantes”.

#### **Análise da Equipe de Avaliação**

Em relação ao registro de resolutividade, a Ouvidoria informou que a partir de outubro/2024 foi implementado um novo fluxo de tratamento das manifestações em que as respostas são devolvidas pelas áreas técnicas para a equipe da ouvidoria, de forma que as respostas conclusivas e a marcação da resolutividade são feitas pela equipe da ouvidoria. Assim, **mantém-se o achado** em relação às manifestações tratadas até a data informada e **mantém-se a recomendação para acompanhamento do tratamento das manifestações futuras.**

- c) “No que se refere às denúncias/comunicações que não eram de competência do órgão, cabe informar que a equipe de analistas da Ouvidoria foi integralmente substituída devido a uma alteração contratual. Durante o período analisado, ainda estávamos em fase de treinamento, o que impactou nossa avaliação. Com base nos resultados apresentados, estamos programando um ciclo de novos treinamentos com a equipe para destacar a importância de uma análise mais adequada no tratamento de denúncias e comunicações.

Para o treinamento, estão previstas, além da revisão e explanação do tratamento de denúncias/comunicações de forma geral, um destaque para a utilização de procedimentos de pseudonimização, visando aprimorar os procedimentos de proteção de dados dos denunciante.

Neste ponto, destacaremos também a importância da marcação no campo específico para informar ao órgão central a existência de denúncia de ato praticado por agente público em cargo comissionado.

Ademais, reitera-se que a partir de outubro de 2024, um novo fluxo de tratamento de manifestações foi implementado. Neste sentido, todas as

manifestações atualmente passam por revisão da equipe de analistas antes de serem respondidas aos manifestantes”.

### **Análise da Equipe de Avaliação**

No que se refere às questões tratadas acima, verifica-se que a ouvidoria criou um novo fluxo de tratamento das manifestações e está programando treinamento da equipe para erradicar todos estes pontos. Assim, **mantém-se o achado** em relação às manifestações tratadas até a data informada **mantém-se a recomendação para acompanhamento do tratamento das manifestações futuras**.

- d) “Em seguimento, considerando a recomendação de *“Iniciar tratativas com a SIT de forma que o órgão utilize o Fala.BR como canal único de entrada das denúncias”*, informamos que estamos trabalhando com um cronograma de reuniões junto a Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT), com o apoio da Assessoria Especial de Controle Interno (AECI) para tratar sobre a utilização do Fala.Br como canal único de recepção das denúncias junto ao Ministério”.

### **Análise da Equipe de Avaliação**

No que se refere às tratativas com a SIT, **mantemos a recomendação** e aguardamos informações sobre o andamento das tratativas, datas e pessoas responsáveis.

## **C.2 Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciante e ao processo apuratório**

### **Análise da Equipe de Avaliação**

Tratado na alínea “c” do item C1.

## **C.3 Apêndice A**

Em relação ao apêndice A, seguem algumas observações:

- No que se refere ao item A.10 - Carta de Serviços ao Usuário: Informamos que a carta de serviços do MTE foi atualizada no Portal GOV.BR em setembro de 2024. Ela também está disponível, também, no sítio eletrônico do Ministério do Trabalho e Emprego.

### **Análise da Equipe de Avaliação**

Informação alterada no item A.10 do Relatório.

- No que se refere ao item A.11, subitem “b) Tipologia das manifestações”: solicitamos a correção da informação de que a reclamação representa a tipologia de manifestação mais respondida pela ouvidoria. Conforme gráfico apresentado, a solicitação é a tipologia mais respondida, representando 50,7% do total, seguida da reclamação, que corresponde a 38,6% do total.

### **Análise da Equipe de Avaliação**

Informação alterada no item A.11 do Relatório.



## **MISSÃO**

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

## **VISÃO**

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

## **VALORES**

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.