

Carta de Serviços ao Cidadão

Ministério do
Trabalho e Emprego

G O V E R N O F E D E R A L



PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

Carta de Serviços ao Cidadão
Ministério do Trabalho e emprego

Janeiro de 2014.

Presidenta da República

Dilma Rousseff

Vice-Presidente da República

Michel Temer

Ministro do Trabalho e Emprego

Manoel Dias

Secretário Executivo

Nilton Fraiberg Machado

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	11
2. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO.....	12
3. ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO.....	12
4. LOCALIZAÇÃO DO MINISTÉRIO.....	12
5. MINISTRO DO TRABALHO.....	13
6. ORGANIZAÇÃO DO MINISTÉRIO.....	13
7. ÓRGÃOS NA UNIDADE CENTRAL.....	14
Órgãos de Assistência Direta e Imediata ao Ministro de Estado.....	14
Órgãos Colegiados.....	15
Órgãos Específicos Singulares.....	16
8. ÓRGÃOS NOS ESTADOS E DISTRITO FEDERAL.....	18
9. ENTIDADE VINCULADA.....	19
10. QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	20
Formas de Atendimento.....	20
Gratuidade.....	20
Acessibilidade, Sinalização, Limpeza e Conforto.....	20
Tratamento aos Usuários.....	21
Tempo e Prioridades no Atendimento.....	21
Indisponibilidade de Sistema Informatizado.....	22
Procedimentos e Prazos.....	22
Consulta à Tramitação de Informações ou Serviços Requeridos.....	23
Comunicação com os Usuários.....	24

Manifestações, Sugestões e Reclamações.....	24
11. ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	24
Protocolo Geral.....	24
Biblioteca.....	25
Pesquisa Legislativa.....	25
Centro de Referência do Trabalhador.....	26
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	27
Central de Atendimento da Secretaria de Relações do Trabalho.....	27
Ouvidoria.....	28
Casa do Migrante.....	29
Núcleo de Informação e Apoio a Trabalhadores Emigrantes Retornados do Exterior – NIATRE.....	29
12. ATENDIMENTO PELA INTERNET.....	30
Portal Mais Emprego.....	30
Projovem Trabalhador.....	30
Esocial.....	31
Juventudeweb.....	32
Programa Nacional do Microcrédito Produtivo Orientado – PNMPO.....	32
Declarações à Relação Anual de Informações Sociais – RAIS.....	33
Declarações ao Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – CAGED.....	33
Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT.....	34
Cadastro de Sistema de Registro Eletrônico de Ponto – CAREP.....	34
Controle de Processos de Multas e Recursos – CPMR.....	34

Homologação de Rescisão de Contrato de Trabalho – HOMOLOGNET	35
Registro de Empresas de Trabalho Temporário – SIRETT.....	36
Registro de Convenções e Acordos Coletivos de Trabalho – MEDIADOR.....	36
Mediação Coletiva de Conflitos Trabalhistas – MEDIADOR.....	37
Registro Sindical – Cadastro Nacional de Entidades Sindicais.....	37
Alteração Estatutária – Cadastro Nacional de Entidades Sindicais.....	38
Campanha de Atualização Sindical – Cadastro Nacional de Entidades Sindicais.....	38
Atualização de Dados Perenes – Cadastro Nacional de Entidades Sindicais.....	38
Sistema de Distribuição de Processos – SDP.....	39
Coordenação Geral de Imigração, Consulta a Processos e Sistema Migranteweb.....	39
Biblioteca.....	40
Centro de Referência do Trabalhador.....	40
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	40
Fale Conosco.....	40
Ouvidoria.....	41
13. ATENDIMENTO POR TELEFONE.....	41
Ministério do Trabalho e Emprego.....	41
Atendimento Nacional.....	41
Protocolo Geral.....	41
Biblioteca.....	42
Pesquisa Legislativa.....	42

Centro de Referência do Trabalhador.....	42
Casa do Migrante.....	42
Núcleo de Informação e Apoio a Trabalhadores Emigrantes Retornados do Exterior – NIATRE.....	42

1. APRESENTAÇÃO

O **Ministério do Trabalho e Emprego** é órgão da Administração Federal que tem por: a) **missão** - promover trabalho, emprego e renda e garantir condições dignas ao trabalhador, por meio de políticas públicas participativas e sustentáveis, que visem contribuir para o bem estar individual e o desenvolvimento econômico e social do País; b) **visão** - ser referência na excelência dos serviços prestados e na sustentação do trabalho decente e; c) **valores** - ética, criatividade, proatividade, transparência, comprometimento. Como parte dos esforços para efetivar a sua missão, visão e valores, o Ministério traz a público a presente Carta de Serviços ao Cidadão.

Esta Carta expõe – de maneira abrangente, sucinta, clara e objetiva – os compromissos de qualidade que orientam o atendimento ao público e a prestação de informações e serviços realizada no âmbito do Ministério do Trabalho e Emprego.

A Carta também esclarece aos usuários interessados nas informações e serviços prestados pelos órgãos do Ministério do Trabalho e Emprego: a) os locais de acesso, os requisitos e os documentos necessários à prestação; b) a maneira de requerer as prestações disponíveis; c) os modos, as etapas e os prazos de realização das prestações oferecidas; d) as formas de comunicação com os solicitantes; e) o tratamento, as prioridades e o tempo para o atendimento dos interessados; f) os mecanismos de recepção e resposta às manifestações dos usuários sobre as informações e serviços disponíveis; e g) os meios para consulta ao andamento das prestações requeridas.

O Documento ora apresentado trata, ainda, da localização, dos horários de funcionamento, da acessibilidade, da sinalização, da limpeza e do conforto das unidades ministeriais onde há atendimento ao público.

Desse modo, oferece-se à sociedade mais um instrumento destinado a conferir qualidade agilidade e transparência ao atendimento aos usuários dos serviços e informações prestados pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

A Carta de Serviços ao Cidadão do Ministério do Trabalho e Emprego também está **disponível na internet**, no endereço www.trabalho.gov.br.

2. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

O Ministério do Trabalho e Emprego é órgão do Poder Executivo da União, diretamente subordinado à Presidência da República, responsável pela realização das políticas públicas do Governo Federal voltadas:

- à garantia e promoção do trabalho decente;
- ao desenvolvimento do mercado de trabalho;
- à geração de emprego e renda;
- ao fomento da prática de negociação coletiva entre empregadores e empregados;
- ao desenvolvimento da produção, circulação e consumo de bens por meio da economia solidária;
- à modernização das relações entre empregadores e empregados;
- à formação e desenvolvimento profissional;
- à segurança e saúde no trabalho;
- ao trabalho imigrante, por meio da atuação do Conselho Nacional de Imigração.

3. ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO

O Ministério do Trabalho e Emprego realiza suas atribuições mediante:

- prestação de informações e serviços públicos;
- edição de normas administrativas de proteção ao trabalho;
- fiscalização do cumprimento das normas constitucionais, legais e administrativas de proteção ao trabalho;
- aplicação de sanções ao empregador que violar normas de proteção ao trabalho.

4. LOCALIZAÇÃO DO MINISTÉRIO

O Ministério do Trabalho e Emprego tem sua unidade central localizada na Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifícios Sede e Anexo, Zona Cívico-Administrativa, Brasília, Distrito Federal, CEP 70056-900, telefone (61) 2031-6000.

O Ministério conta, também, com as seguintes unidades nos Estados e Distrito Federal:

- Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego;
- Gerências Regionais do Trabalho e Emprego;
- Agências Regionais. Os endereços das unidades de atendimento ora referidas estão informados no sítio do Ministério do Trabalho e Emprego na rede mundial de computadores – internet: www.trabalho.gov.br.

Há ainda a Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho – FUNDACENTRO, entidade vinculada ao Ministério do Trabalho e Emprego, com sede localizada na Rua Capote Valente, n. 710, Pinheiros, São Paulo, São Paulo, CEP 05409-002, e escritórios espalhados pelo território nacional, como informa o sítio oficial dessa entidade na internet: www.fundacentro.gov.br.

5. MINISTRO DO TRABALHO

O Ministro de Estado do Trabalho e Emprego, autoridade máxima na hierarquia ministerial, é nomeado pelo(a) Presidente(a) da República dentre brasileiros maiores de vinte e um anos e no exercício dos direitos políticos.

São atribuições do Ministro do Trabalho e Emprego:

- orientar, coordenar e supervisionar os órgãos e entidades da administração federal na área de sua competência;
- referendar os atos e decretos produzidos pelo(a) Presidente(a) da República;
- expedir instruções para a execução das leis, decretos e regulamentos;
- apresentar relatório anual de sua gestão ao(à) Presidente(a) da República;
- praticar os atos pertinentes às atribuições que lhe forem atribuídas pelo(a) Presidente(a) da República.

6. ORGANIZAÇÃO DO MINISTÉRIO

O Ministério do Trabalho e Emprego está organizado da seguinte forma:

- órgãos na unidade central –
 - órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado,
 - órgãos colegiados,
 - órgãos específicos singulares;
- órgãos nos Estados e Distrito Federal –
 - Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego,

- Gerências Regionais do Trabalho e Emprego,
- Agências Regionais;
- entidade vinculada à estrutura do Ministério do Trabalho e Emprego –
 - Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho – FUNDACENTRO.

7. ÓRGÃOS NA UNIDADE CENTRAL

■ ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA AO MINISTRO DE ESTADO

São os seguintes os **órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro do Trabalho e Emprego**:

- Gabinete, composto pela –
 - Coordenação Geral do Gabinete,
 - Coordenação Geral de Imigração,
 - Assessoria de Comunicação Social,
 - Assessoria Internacional,
 - Assessoria Parlamentar;
- Secretaria Executiva, à qual estão subordinadas a –
 - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração,
 - Corregedoria,
 - Coordenação Geral do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço;
- Consultoria Jurídica;
- Ouvidoria Geral.

O **Gabinete** – auxiliado pela Coordenação Geral do Gabinete, Coordenação Geral de Imigração, Assessoria de Comunicação Social, Assessoria Internacional e Assessoria Parlamentar – tem como atribuições principais: a) assistir ao Ministro de Estado no desempenho de suas funções e assessorá-lo no diálogo com a sociedade brasileira e a comunidade internacional; b) divulgar, na imprensa nacional e mundial, as informações ligadas à atuação do Ministério; c) providenciar a publicação oficial de assuntos relacionados com as matérias relativas à atuação do Ministério; d) acompanhar a tramitação dos projetos de interesse do Ministério no Congresso Nacional e atender às demandas deste órgão; e) supervisionar as atividades do Conselho Nacional de Imigração.

Cabe à **Secretaria Executiva**, com apoio da Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração, da Corregedoria e da

Coordenação Geral do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço: a) auxiliar o Ministro do Trabalho e Emprego na formulação de políticas públicas, programas e propostas de alterações legislativas na área de atuação do Ministério; b) supervisionar e coordenar a atuação dos demais órgãos do Ministério e da FUNDACENTRO; c) cuidar dos assuntos gerenciais administrativos e financeiros atinentes às atribuições do Ministério.

A **Consultoria Jurídica** assessora o Ministro do Trabalho e Emprego em assuntos de natureza jurídica e no controle de legalidade dos atos praticados no âmbito de atuação do Ministério. No desempenho de suas atribuições, a Consultoria Jurídica segue as diretrizes fixadas pela Advocacia Geral da União, bem como coordena e supervisiona as atividades do órgão jurídico da FUNDACENTRO.

A **Ouvidoria Geral** recebe, examina e encaminha manifestações dos usuários dos serviços públicos referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos do Ministério do Trabalho e Emprego e da FUNDACENTRO.

■ ÓRGÃOS COLEGIADOS

São **órgãos colegiados** do Ministério do Trabalho e Emprego, com funções de responder a consultas, analisar, decidir, estabelecer normas e agir em assuntos atinentes à proteção do trabalho os seguintes:

- Conselho de Relações do Trabalho;
- Conselho Curador do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço;
- Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador;
- Conselho Nacional de Imigração;
- Conselho Nacional de Economia Solidária.

O **Conselho de Relações do Trabalho** é órgão com natureza orientadora que tem por fim promover e fomentar: a) a democratização das relações do trabalho; b) o convívio entre o Governo Federal, trabalhadores e empregadores; c) o entendimento entre trabalhadores, empregadores e Governo Federal nas questões relativas às relações do trabalho e à organização sindical; d) a negociação coletiva e o diálogo social.

O **Conselho Curador do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço**: a) auxilia o Ministro do Trabalho e Emprego nos assuntos que lhe são submetidos; b) participa na formulação e execução de políticas públicas, programas e propostas de alterações legislativas referentes à alocação de recursos do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS; c) acompanha, avalia, pronuncia-se e intervém no que atine à gestão econômica e financeira dos recursos do FGTS.

O Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador: a) auxilia o Ministro do Trabalho e Emprego nos assuntos que lhe são submetidos; b) participa na formulação e execução de políticas públicas, programas e propostas de alterações legislativas referentes à gestão do Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT, ao Seguro Desemprego e ao Abono Salarial.

O Conselho Nacional de Imigração: a) auxilia o Ministro do Trabalho e Emprego nos assuntos que lhe são submetidos; b) participa na formulação e execução de políticas públicas, programas e propostas de alterações legislativas referentes à política de imigração; c) efetua o levantamento periódico das necessidades de mão de obra estrangeira qualificada, para admissão no território nacional, em caráter permanente ou temporário; d) viabiliza a realização de estudos, esclarece dúvidas e omissões normativas relativas à imigração.

O Conselho Nacional de Economia Solidária: a) auxilia o Ministro do Trabalho e Emprego nos assuntos que lhe são submetidos; b) participa na formulação e execução de políticas públicas, programas e propostas de alterações legislativas referentes à economia solidária, ao desenvolvimento e ao combate ao desemprego e à pobreza; c) estimula a participação da sociedade civil e do Governo no âmbito da política de economia solidária; d) propõe diretrizes, prioridades e medidas para o aperfeiçoamento da legislação, com vistas ao fortalecimento da economia solidária; e) avalia o cumprimento dos programas da Secretaria Nacional de Economia Solidária do Ministério do Trabalho e Emprego e sugere medidas para aperfeiçoar o desempenho deste órgão ministerial.

■ ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES

São **órgãos específicos singulares** do Ministério do Trabalho e Emprego, dedicados ao estudo, à edição de normas e à execução dos atos necessários à realização das políticas públicas atribuídas ao Ministério, em suas respectivas áreas de atuação, os seguintes:

- Secretaria de Políticas Públicas de Emprego, à qual estão subordinados o –
 - Departamento de Emprego e Salário,
 - Departamento de Qualificação,
 - Departamento de Políticas de Trabalho e Emprego para a Juventude;
- Secretaria de Inspeção do Trabalho, à qual estão subordinados o –
 - Departamento de Fiscalização do Trabalho,
 - Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho;
- Secretaria de Relações do Trabalho;

- Secretaria Nacional de Economia Solidária, à qual estão subordinados o –
 - Departamento de Estudos e Divulgação,
 - Departamento de Fomento à Economia Solidária.

A **Secretaria de Políticas Públicas de Emprego**, com a colaboração do Departamento de Emprego e Salário, do Departamento de Qualificação e do Departamento de Políticas de Trabalho e Emprego para a Juventude: a) auxilia o Ministro do Trabalho e Emprego nos assuntos que lhe são submetidos; b) participa na formulação e execução de políticas públicas, programas e propostas de alterações legislativas referentes a emprego, renda, salário, qualificação profissional, seguro-desemprego e abono salarial; c) acompanha o cumprimento, em âmbito nacional, dos acordos e convenções ratificados pelo Governo brasileiro junto a organismos internacionais, nos assuntos de sua área de competência.

A **Secretaria de Inspeção do Trabalho**, assistida pelo Departamento de Fiscalização do Trabalho e Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho: a) auxilia o Ministro do Trabalho e Emprego nos assuntos que lhe são submetidos; b) participa na formulação e execução de políticas públicas, programas e propostas de alterações legislativas referentes à inspeção do trabalho, à segurança e saúde do trabalhador, à fiscalização dos recolhimentos ao sistema do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, ao aperfeiçoamento técnico profissional e gerência do pessoal da inspeção do trabalho; c) participa de ações integradas com as fiscalizações federais; d) supervisiona, em conjunto com a Secretaria de Relações do Trabalho, a mediação em conflitos coletivos de trabalho; e) supervisiona o desenvolvimento de programas e ações de cooperação técnico científica com organismos nacionais e internacionais, na área de sua competência; f) acompanha o cumprimento, em âmbito nacional, dos acordos e convenções ratificados pelo Governo brasileiro junto a organismos internacionais, nos assuntos de sua competência.

A **Secretaria de Relações do Trabalho**: a) auxilia o Ministro do Trabalho e Emprego nos assuntos que lhe são submetidos; b) participa na formulação e execução de políticas públicas, programas e propostas de alterações legislativas referentes à democratização das relações do trabalho, promoção da autonomia das relações entre trabalhadores e empregadores, bem como ações para capacitação e aperfeiçoamento técnico dos profissionais que atuam no âmbito das relações do trabalho; c) promove a cultura e prática da negociação coletiva, mediação e arbitragem em questões afetas às relações coletivas do trabalho; d) mantém o cadastro de entidades sindicais de trabalhadores, empregadores e servidores públicos civis, bem como o banco de dados sobre relações de trabalho; e) concede e cancela o registro de empresas de trabalho temporário e registro de entidades sindicais; f) acompanha o cumprimento, em âmbito nacional, dos

acordos e convenções ratificados pelo governo brasileiro junto a organismos internacionais, nos assuntos de sua competência.

A **Secretaria Nacional de Economia Solidária**, com a colaboração do Departamento de Estudos e Divulgação e do Departamento de Fomento à Economia Solidária: a) auxilia o Ministro do Trabalho e Emprego nos assuntos que lhe são submetidos; b) estimula a criação, manutenção e ampliação de oportunidades de trabalho e acesso à renda, por meio de empreendimentos geridos e organizados de forma coletiva e participativa; c) estimula as relações sociais de produção e consumo baseadas na cooperação, na solidariedade, na satisfação e valorização dos seres humanos e do meio ambiente; d) supervisiona, orienta e coordena os serviços de secretaria do Conselho Nacional de Economia Solidária; e) apoia tecnicamente os órgãos colegiados do Ministério, em questões relativas à sua competência. As ações da Secretaria Nacional de Economia Solidária – promovidas de forma direta ou mediante convênios, celebrados com órgãos públicos e entidades privadas sem fins lucrativos – abrangem: a) projetos de ações integradas de formação, incubação, assistência técnica, comercialização e finanças solidárias em base territorial, cadeias produtivas, segmentos e arranjos econômicos para apoio, fomento e fortalecimento de empreendimentos econômicos solidários e redes de cooperação da economia solidária; b) projetos estruturantes, regionais e nacionais, de articulação, integração e suporte às ações territoriais por meio de centros de formação em economia solidária; c) promoção do comércio justo e solidário; d) articulação de redes de finanças solidárias; e) desenvolvimento e disseminação de tecnologias sociais, metodologias de incubação e assessoramento técnico.

8. ÓRGÃOS NOS ESTADOS E DISTRITO FEDERAL

São órgãos do Ministério do Trabalho e Emprego nos Estados e Distrito Federal, as **Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego** estruturadas em:

- Gerências Regionais do Trabalho e Emprego,
- Agências Regionais.

As Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego atuam nos territórios dos Estados onde estão localizadas e do Distrito Federal. Esses órgãos distribuem parte de seus deveres às **Gerências Regionais do Trabalho e Emprego** e às **Agências Regionais**. Vale dizer: as Gerências e

Agências Regionais agem em parcelas do território de atuação das Superintendências Regionais.

Desse modo, as Superintendências Regionais, auxiliadas pelas Gerências e Agências Regionais: a) executam e monitoram as ações relacionadas às políticas públicas desenvolvidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego; b) operam o Sistema Público de Emprego; c) orientam e apoiam os usuários do serviço público federal no que atine ao cumprimento das normas de proteção ao trabalho; d) fiscalizam, por meio dos Auditores Fiscais do Trabalho, as relações de trabalho entre empregadores e empregados; e) mediam e arbitram em negociações coletivas.

As Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego manterão suas próprias cartas de serviços ao cidadão.

As unidades do Ministério do Trabalho e Emprego nos Estados e no Distrito Federal observarão parâmetros de qualidade e princípios relativos à prestação de informações e serviços estabelecidos nesta Carta de Serviços ao Cidadão.

9. ENTIDADE VINCULADA

A **Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho – FUNDACENTRO** é fundação pública especializada na promoção de ciência e tecnologia em saúde, segurança e higiene no trabalho. Desenvolve pesquisas em sua área de atuação e difunde o conhecimento e tecnologia produzidos por meio de: cursos, congressos, seminários, palestras, produção de material didático e publicações periódicas científicas e informativas. Além disso, presta serviços à comunidade e assessoria técnica a órgãos públicos, empregadores e trabalhadores.

A FUNDACENTRO manterá sua própria carta de serviço ao cidadão e observará parâmetros de qualidade e princípios relativos à prestação de informações e serviços estabelecidos nesta Carta de Serviços ao Cidadão.

Para maiores informações, o usuário pode consultar, na internet: www.fundacentro.gov.br.

10. QUALIDADE NO ATENDIMENTO

■ FORMAS DE ATENDIMENTO

O Ministério do Trabalho e Emprego mantém atendimento aos usuários de seus serviços de forma presencial e à distância.

O atendimento presencial é realizado nos endereços das unidades do Ministério, diretamente ao usuário ou, excepcionalmente, a quem tenha poderes para lhe representar.

O atendimento à distância é realizado de dois modos:

- por meio da internet, www.trabalho.gov.br ;
- por meio de telefone, 158.

Os locais de atendimento presencial, telefones, horários de atendimento e endereços eletrônicos para as prestações de informações e serviços realizadas pelo Ministério estão discriminados no item 11 desta Carta.

■ GRATUIDADE

Em regra, os serviços e informações prestados pelo Ministério do Trabalho e Emprego são gratuitos aos seus usuários.

Excepcionalmente, há cobrança para custeio dos meios empregados na prestação da informação ou do serviço. Nessas hipóteses, a cobrança será realizada por meio de Guia de Recolhimento da União – GRU, a ser preenchida pelo interessado e paga junto a estabelecimento bancário, nos termos indicados pelo Ministério da Fazenda: www.tesouro.fazenda.gov.br/pt/gru.

■ ACESSIBILIDADE, SINALIZAÇÃO, LIMPEZA E CONFORTO

As unidades de atendimento do Ministério do Trabalho e Emprego possuem estrutura e equipamentos que as tornam acessíveis a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Há estacionamento de uso público, com vagas reservadas próximas dos acessos de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas, para veículos que transportem pessoas com deficiência ou dificuldade de locomoção. Os acessos ao interior dos prédios das unidades do Ministério encontram-se

livres de barreiras arquitetônicas e obstáculos à acessibilidade. Os itinerários que comunicam horizontal e verticalmente as dependências e serviços dos edifícios, entre si e com o exterior, cumprem os requisitos de acessibilidade previstos nas normas técnicas e jurídicas em vigência. As edificações nas quais há atendimento aos usuários também dispõem de instalações sanitárias acessíveis.

Os prédios contam com sinalização adequada. As entradas, saídas, rampas, escadas, elevadores e acessos aos locais de prestação de serviços aos usuários estão devidamente identificadas. A localização dos órgãos responsáveis pelo atendimento aos usuários está indicada de modo claro. Há sinalização identificadora dos equipamentos e procedimentos necessários em caso de emergência.

As instalações das unidades contam, ainda, com mobiliário e equipamentos necessários para prestar atendimento rápido, em condições de salubridade, limpeza e conforto aos usuários dos serviços prestados pelo Ministério.

■ TRATAMENTO AOS USUÁRIOS

Os usuários de serviços e informações prestados pelos órgãos do Ministério do Trabalho e Emprego serão: a) atendidos com isonomia e presteza, em linguagem clara, simples e objetiva; b) tratados com cortesia, urbanidade e respeito.

■ TEMPO E PRIORIDADES NO ATENDIMENTO

Nos órgãos do Ministério do Trabalho e Emprego, o atendimento será realizado de modo imediato. Na impossibilidade de atendimento imediato, o usuário será atendido em tempo razoável, não excedente ao mínimo necessário à prestação, tendo-se em conta a complexidade da informação ou do serviço demandado e os meios disponíveis para responder à demanda.

Salvo o caso de informação ou serviço prestado à distância, o usuário será atendido por ordem de chegada e, excepcionalmente, por sistema de distribuição de senha, de acordo com as necessidades da prestação do serviço e os meios existentes para essa tarefa.

Pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário. A essas pessoas serão dispensados serviços individualizados que assegurem tratamento compatível com sua condição.

■ INDISPONIBILIDADE DE SISTEMA INFORMATIZADO

Em caso de impossibilidade de acesso aos sistemas informatizados que instrumentalizam a prestação de informações e serviços públicos em atendimento presencial, os usuários prejudicados entregarão suas demandas aos competentes agentes ministeriais. As demandas serão cadastradas em sistema de registro que independa do instrumento informatizado indisponível, para processamento imediato após a normalização do acesso ao sistema informatizado em questão. O usuário prejudicado receberá comprovação do protocolo do seu pedido processado na forma ora explanada.

Na impossibilidade de acesso aos sistemas informatizados que instrumentalizam a prestação de informações e serviços públicos em atendimento à distância, os usuários prejudicados deverão contatar o Ministério do Trabalho e Emprego, telefone (61) 2031-6000, de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, horário de Brasília, para relato do problema e obtenção de informações e soluções alternativas ao atendimento da demanda.

■ PROCEDIMENTOS E PRAZOS

Nos órgãos do Ministério do Trabalho e Emprego, as informações e os serviços serão prestados de imediato. Na impossibilidade de prestação imediata, serão prestados em tempo razoável, não excedente ao mínimo necessário à execução da tarefa, tendo-se em conta o tipo de informação e a complexidade do serviço demandados e os meios disponíveis para responder às demandas.

O órgão ou agente ministerial poderá oferecer meios e orientação para que o próprio usuário pesquise a informação de seu interesse. Nesse caso, ser-lhe-á informado, por escrito, o lugar e a forma pela qual poderá consultar a informação. Se o usuário declarar-se impossibilitado de realizar a consulta, a informação ser-lhe-á prestada por órgão ou agente do Ministério.

Se a informação requerida for parcial ou totalmente protegida por sigilo, o órgão ministerial deixará de prestar a parte sigilosa da informação e indicará as razões de fato ou de direito para a recusa ao acesso pretendido. Ao elaborar a fundamentação para a recusa de prestação, o agente ministerial deverá atentar para não revelar direta ou indiretamente o teor sigiloso da informação. O usuário será informado, por escrito, do prazo, das condições de recurso e da autoridade a quem recorrer.

Caso o órgão ministerial não possua acesso à informação requerida, este comunicará o fato ao usuário e em seguida: a) remeterá o requerimento a órgão ou entidade federal que a detenha, do que dará ciência ao interessado ou; b) se for do seu conhecimento, indicará o órgão ou entidade do Distrito Federal, de Estado ou Município possuidor da informação.

As certidões acerca de informações passíveis de serem prestadas de imediato serão expedidas em até quinze dias, contados do dia em que for protocolizado o pedido do usuário.

Os serviços e informações que tenham sua prestação dependente da abertura de procedimento composto por mais de um ato administrativo estão sujeitos aos prazos e fases de prestação previstos na legislação que disciplina o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal e do Ministério do Trabalho e Emprego.

■ CONSULTA À TRAMITAÇÃO DE INFORMAÇÕES OU SERVIÇOS REQUERIDOS

O usuário poderá consultar o andamento dos pedidos de prestação de informações e serviços que não forem passíveis de serem prestados de imediato.

Os meios de consulta serão especificados em cada caso pelo órgão prestador do serviço ou informação, de acordo com a legislação aplicável e com a disponibilidade de meios aptos à viabilização da consulta.

A consulta à tramitação dos serviços e das informações pendentes de serem prestados poderá ser:

- presencial – realizada diretamente pelo usuário e, excepcionalmente, por quem tenha poderes para lhe representar, nas instalações do órgão prestador, em dias e horários previamente comunicados ao interessado;
- à distância –
 - por meio da internet – em endereço eletrônico previamente comunicado ao usuário interessado,
 - por meio de telefone – com discagem a número telefônico em dias e horários previamente comunicados ao usuário.

■ COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A comunicação, entre os órgãos ministeriais encarregados de prestar serviços e informações e os usuários interessados, pode ser efetuada por qualquer meio que assegure a certeza da ciência do interessado quanto ao teor da comunicação.

No caso de interessados indeterminados, desconhecidos ou com domicílio indefinido, a comunicação deve ser efetuada por meio de publicação oficial.

■ MANIFESTAÇÕES, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

As manifestações acerca das informações e serviços prestados pelos órgãos do Ministério do Trabalho e Emprego podem ser encaminhadas à:

- Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego –
 - endereço – Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Térreo, Zona Cívico-Administrativa, Brasília, Distrito Federal, CEP 70056-900,
 - internet – <http://ouvidoria.mte.gov.br>;
- Ouvidoria Geral da União da Controladoria Geral da União –
 - endereço – SAS, Quadra 01, Bloco A, 8º andar, Brasília, Distrito Federal, CEP 70070-905,
 - telefones – (61) 2020-6500, (61) 2020-7500; de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, horário de Brasília,
 - internet – <http://www.cgu.gov.br/Ouvidoria>.

11. ATENDIMENTO PRESENCIAL

■ PROTOCOLO GERAL

O Protocolo Geral é o órgão encarregado de receber as manifestações e documentos dos usuários, endereçados aos órgãos do Ministério do Trabalho e Emprego.

As unidades do Ministério do Trabalho e Emprego localizadas nos Estados e Distrito Federal mantêm sistema de protocolo com função similar ao Protocolo Geral. Essas unidades recebem documentos e manifestações direcionados a qualquer órgão do Ministério do Trabalho e Emprego, ainda que esse órgão não pertença à estrutura da unidade em que ocorrer a protocolização da manifestação ou documento. O órgão de protocolo que

receber manifestação ou documento endereçado a órgão de outra unidade ministerial, remeterá o recebido ao órgão destinatário, independentemente de sua localização no território nacional.

As consultas à tramitação das demandas entregues no protocolo serão realizadas pelos usuários junto aos órgãos destinatários das manifestações e documentos protocolizados.

A comunicação acerca da tramitação das demandas se dará entre o usuário interessado e o órgão ministerial demandado.

O Protocolo Geral do Ministério do Trabalho e Emprego funciona na Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Sede, Térreo, Sala T40, Zona Cívico-Administrativa, Brasília, Distrito Federal, CEP 70056-900.

O atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Protocolo Geral será de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, horário de Brasília.

■ BIBLIOTECA

A Biblioteca Sérgio Buarque de Holanda do Ministério do Trabalho e Emprego possui vasto acervo de publicações e documentos concernentes ao mundo do trabalho.

A unidade dispõe da ferramenta de busca e acesso a bancos de dados Aleph, disponibilizada para os integrantes da Rede Virtual de Bibliotecas do Congresso Nacional.

A Biblioteca está situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Térreo, Zona Cívico-Administrativa, Brasília, Distrito Federal, CEP 70056-900.

O atendimento aos usuários da Biblioteca é realizado de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h, horário de Brasília.

Maiores informações a respeito da Biblioteca Sérgio Buarque de Holanda no endereço eletrônico: <http://portal.mte.gov.br/biblioteca/>.

■ PESQUISA LEGISLATIVA

O Ministério do Trabalho e Emprego dispõe de amplo acervo de instrumentos de normas jurídicas produzidas pelo Estado brasileiro desde o ano de 1809 até o presente. Este acervo pode ser objeto de consulta e pesquisa pelos usuários interessados.

O acervo de documentos legislativos é composto de exemplares: a) do Diário Oficial da União desde 1940; b) da Coleção de Leis do Brasil de 1809 a 1981; c) dos Boletins do Pessoal e Boletins Administrativos de 1967 a 2007; d) do Diário Oficial Informatizado de 1983 a 2006; e) da Legislação Federal e Marginália – Lex de 1937 a 2012; f) de arquivo em fichário de 1948 a 1989 e de 1986 a 1999; g) de portarias ministeriais desde 1970; h) de outras normas jurídicas produzidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

Esse serviço disponibiliza ainda pesquisa aos seguintes bancos de dados jurídicos: Presidência da República, Datalegis, Senado Federal, Câmara dos Deputados e Jusbrasil.

O serviço de consulta e pesquisa ao acervo de documentos legislativos do Ministério do Trabalho e Emprego funciona na Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Prédio Anexo, Subsolo, Sala 20, Zona Cívico-Administrativa, Brasília, Distrito Federal, CEP 70056-900.

O atendimento aos usuários ocorre de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, horário de Brasília.

■ CENTRO DE REFERÊNCIA DO TRABALHADOR

O Centro de Referência do Trabalhador Leonel Brizola é órgão do Ministério do Trabalho e Emprego responsável por: a) concentrar e preservar a história do trabalho no Brasil; b) colaborar com a preservação do acervo de documentos históricos do Ministério; c) difundir o conhecimento sobre o papel institucional do Ministério; d) incentivar a produção de conhecimento histórico sobre trabalho no Brasil.

No que diz respeito ao atendimento aos usuários do serviço público federal, o Centro de Referência: a) promove visitas orientadas ao Museu do Trabalho; b) oferece espaço para estudos e pesquisas sobre seu acervo histórico; c) exibe filmes de sua cinemateca; d) disponibiliza espaço para a realização de cursos, seminários e outros eventos.

O Centro de Referência está instalado no Setor de Indústrias e Abastecimento – SIA, Trecho III, Lote 1220, Brasília, Distrito Federal, CEP 71200-030.

O atendimento ao público ocorre de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, horário de Brasília.

■ SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC tem como atribuições: a) viabilizar o acesso do usuário às informações atinentes à atuação institucional do Ministério; b) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; c) realizar audiências ou consultas públicas; d) incentivar a participação popular na condução e fiscalização da atuação do Ministério.

Qualquer interessado poderá requerer informações ao SIC. Para tanto, o usuário deve acessar o endereço eletrônico: <http://portal.mte.gov.br/portal-mte/acesso-a-informacao>. O requerimento deve conter a identificação do requerente e a informação requerida.

A informação requerida será prestada ao usuário de modo imediato, salvo impossibilidade de fazê-lo. Não sendo possível conceder o acesso imediato à informação requerida, o SIC deverá prestar a informação solicitada em prazo não superior a vinte dias, prorrogáveis por mais dez se houver justificativa a tanto, ou, alternativamente: a) comunicar a data, local e modo para a prestação da informação ao usuário; b) indicar as razões da recusa, total ou parcial, à prestação da informação requerida; c) informar que não possui a informação e indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém; d) remeter o requerimento ao órgão ou entidade detentor da informação requerida, cientificando o interessado dessa remessa.

Na hipótese de negativa de acesso à informação em razão de sigilo, o requerente será informado sobre a possibilidade, prazos e condições para interposição de recurso, bem como lhe será indicada a autoridade a quem recorrer.

O Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério do Trabalho e Emprego funciona na Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Sede, Térreo, Sala T40, Zona Cívico-Administrativa, Brasília, Distrito Federal, CEP 70056-900.

O atendimento aos usuários ocorre de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, horário de Brasília.

■ CENTRAL DE ATENDIMENTO DA SECRETARIA DE RELAÇÕES DO TRABALHO

A Secretaria de Relações do Trabalho mantém uma Central de Atendimento aos usuários externos de seus serviços, com as seguintes atribuições: a) viabilizar a obtenção de cópias de documentos constantes dos autos de processos administrativos sob sua guarda ou que tramitem na Secretaria; b)

atender às solicitações de vistas de documentos, termos e atos de processos administrativos sob sua guarda ou que tramitem na Secretaria; c) atender às solicitações de desentranhamento de documentos originais encartados nos autos de processos administrativos sob sua guarda ou que tramitem na Secretaria; d) responder às consultas formuladas pelos usuários; e) atender ao requerimento de mediação em conflitos coletivos do trabalho.

O requerimento de cópia e vistas de documentos, atos ou termos de processo de registro sindical e preenchimento de Guia de Recolhimento da União – GRU deve ser realizado por envio de mensagem eletrônica ao endereço: atendimentosrt@mte.gov. As cópias serão custeadas pelo usuário.

No mais, os serviços da Central de Atendimento da Secretaria de Relações do Trabalho são prestados aos usuários de modo presencial. O usuário interessado deve comparecer à Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Sede, Térreo, Sala T40, Zona Cívico-Administrativa, Brasília, Distrito Federal, CEP 70056-900.

O atendimento ocorre: a) segundas-feiras – das 12h às 17h; b) terças a quintas-feiras – das 08h às 17h; c) sextas-feiras – das 08h às 12h.

■ OUVIDORIA

A Ouvidoria possibilita ao usuário manifestar-se sobre os serviços e informações prestados pelos órgãos e agentes do Ministério do Trabalho e Emprego e da FUNDACENTRO.

A Ouvidoria tem por objetivos recepcionar as manifestações dos usuários, orientá-los e agir para evitar ilegalidades, erros, negligência e má qualidade nas informações e nos serviços prestados pelo Ministério do Trabalho e Emprego e pela FUNDACENTRO.

No desempenho de suas atribuições, a Ouvidoria: a) recebe, analisa e encaminha as manifestações dos usuários aos órgãos pertinentes; b) acompanha e opina sobre as providências adotadas no caso; c) mantém o usuário informado sobre a tramitação de suas manifestações; d) sugere mudanças ao Ministério e à FUNDACENTRO, com o fito de sanar problemas apresentados pelos usuários.

A Ouvidoria funciona na Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala A, Sala 15, Zona Cívico-Administrativa, Brasília, Distrito Federal, CEP 70056-900.

O atendimento aos usuários é realizado de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, horário de Brasília.

■ CASA DO MIGRANTE

A unidade Casa do Migrante foi inaugurada em 20 de junho de 2008, na cidade de Foz do Iguaçu, Paraná. Situa-se próxima à fronteira com o Paraguai por conta de dezenas de milhares de brasileiros residirem do lado paraguaio da região fronteira e transitarem, permanentemente, por Foz do Iguaçu.

A Casa do Migrante presta atendimento a trabalhadores brasileiros que vivem no Paraguai e frequentemente retornam ao Brasil em busca de informação e auxílio. A Casa também atende a trabalhadores paraguaios e outros imigrantes que prestam serviços no Brasil.

Além disso, graças à parceria existente entre o Ministério do Trabalho e Emprego, a Prefeitura de Foz do Iguaçu e a Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República, a Casa realiza atendimento multidisciplinar, que engloba orientações específicas às mulheres migrantes, a exemplo de informações sobre documentação pessoal, acesso à saúde e proteção legal ao trabalho da mulher.

A Casa do Migrante funciona na Rua Osvaldo Cruz, n. 400, Vila Portes, Foz do Iguaçu, Paraná, CEP 85685-155.

O atendimento aos usuários é realizado de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h50min, horário de Brasília.

■ NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E APOIO A TRABALHADORES EMIGRANTES RETORNADOS DO EXTERIOR – NIATRE

O NIATRE destina-se ao atendimento de trabalhadores brasileiros retornados do exterior. Tem por fim prestar orientação, facilitar a reintegração do trabalhador ao mercado de trabalho brasileiro e garantir o acesso aos direitos e deveres que compõem a cidadania brasileira.

O NIATRE está localizado próximo à principal comunidade nipo-brasileira, no bairro da Liberdade em São Paulo Capital. Isso porque, somente do Japão, dados oficiais apontam o regresso de mais de oitenta mil brasileiros que lá viviam.

A constituição do NIATRE ocorreu após longo debate com as entidades que compõem a comunidade de origem nipônica no Brasil e foi materializado por meio de convênio entre o Ministério do Trabalho e Emprego e o Instituto de Solidariedade Educacional e Cultural – ISEC, entidade ligada àquela comunidade.

O NIATRE funciona na Rua São Joaquim, n. 381, 1º subsolo, Liberdade, São Paulo, São Paulo, CEP 01508-001.

O atendimento aos usuários é realizado de segunda a sexta-feira, das 09h às 17h, horário de Brasília.

12. ATENDIMENTO PELA INTERNET

■ PORTAL MAIS EMPREGO

Ao trabalhador, o Portal Mais Emprego oferece a possibilidade de: a) verificar o andamento da concessão do benefício do Seguro Desemprego por ele requerido; b) cadastrar-se no banco de trabalhadores do programa Intermediação de Mão de Obra do Ministério do Trabalho e Emprego, em busca de emprego em qualquer lugar do país; c) registrar interesse em cursos de qualificação profissional, com possibilidade de inscrição quando houver disponibilização do curso; d) verificar oportunidades de emprego de acordo com o perfil cadastrado.

Ao empregador, o Portal Mais Emprego possibilita: a) preencher guias de requerimento de Seguro Desemprego pela internet; b) disponibilizar vagas de emprego ao Sistema Nacional de Emprego – SINE, para cruzamento do perfil desejado com o perfil dos trabalhadores já cadastrados no sistema; c) consultar currículos dos trabalhadores inscritos no SINE e convocá-los para participação em processo de seleção e entrevistas; d) propor cursos de qualificação profissional; e) acessar o portal do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados; f) acessar o portal da Classificação Brasileira de Ocupações.

Para utilizar os serviços do Portal Mais Emprego, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico <http://maisemprego.mte.gov.br>.

■ PROJOVEM TRABALHADOR

O ProJovem Trabalhador é programa que objetiva preparar o jovem para o mercado de trabalho e ocupações alternativas geradoras de renda. O ProJovem Trabalhador unificou as ações dos programas Consórcio Social

da Juventude, Empreendedorismo Juvenil, Juventude Cidadã e Escola de Fábrica.

O programa terá suas ações desenvolvidas em sistema de parceria com outras entidades.

A ação Juventude Cidadã, única em execução atualmente, é realizada em parceria com Municípios com população superior a vinte mil habitantes, Estados e Distrito Federal. A ação Consórcios Sociais da Juventude será levada a efeito em parceria com entidades da sociedade civil organizada e da iniciativa privada.

Podem participar do ProJovem Trabalhador os jovens desempregados com idade entre 18 e 29 anos, que sejam membros de famílias com renda *per capita* de até um salário mínimo.

Os cursos de qualificação serão de trezentas e cinquenta horas-aula, divididas em cem horas-aula de qualificação social e duzentas e cinquenta horas-aula de qualificação profissional. Os participantes receberão bolsa auxílio de até seis parcelas no valor de R\$ 100,00 (cem reais) cada, desde que comprovem frequência a, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) das aulas ministradas.

Para usufruir dos serviços do ProJovem Trabalhador, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico http://portal.mte.gov.br/politicas_juventude/projovem-trabalhador-1.htm .

■ ESOCIAL

O eSocial é um sistema de informação destinado a registrar fatos relevantes ocorridos nas relações de trabalho e tem como objetivos: a) garantir direitos trabalhistas e previdenciários; b) simplificar o cumprimento das obrigações trabalhistas e fiscais; c) melhorar as informações relativas ao mundo do trabalho; bem como d) diminuir a inadimplência, sonegação e fraude nas relações de trabalho.

Por ora, o eSocial atende apenas ao empregador doméstico. No portal, disponibilizam-se serviços e facilidades que possibilitam ao empregador o cumprimento de algumas de suas obrigações trabalhistas e fiscais de modo fácil e intuitivo.

Quando estiver totalmente implantado, o eSocial será estendido aos demais empregadores, pessoas físicas e jurídicas; o sistema possibilitará: a) atendimento a diversos órgãos do governo como fonte de informações; b) integração dos sistemas informatizados das empresas com o ambiente nacional do eSocial; c) automação na transmissão das informações dos

empregadores à Administração Pública Federal; d) padronização e integração dos cadastros das pessoas físicas e jurídicas no âmbito dos órgãos participantes do projeto.

Para dispor dos serviços prestados no eSocial, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico www.esocial.gov.br/

■ JUVENTUDEWEB

O sistema JuventudeWeb é um conjunto de ações e instrumentos voltados a facilitar a inserção de jovens no mercado de trabalho.

O serviço permite o acesso a diversas ações desenvolvidas no Departamento de Políticas de Trabalho e Emprego para a Juventude, dentre elas: a) cadastro de interessados; b) qualificação profissional; c) pagamento de auxílio financeiro a jovens beneficiários das ações de qualificação desenvolvidas no departamento; d) intermediação de mão de obra; e) administração de termo de adesão de empresas; f) aprendizagem.

Utilizam-se dos serviços do JuventudeWeb os empregadores da mão de obra jovem e as entidades prestadoras de serviço conveniadas.

Para usufruir dos serviços prestados pelo JuventudeWeb, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico http://portal.mte.gov.br/politicas_juventude/juventude-web.htm.

■ PROGRAMA NACIONAL DO MICROCRÉDITO PRODUTIVO ORIENTADO – PNMPO

O Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado – PNMPO objetiva: a) incentivar a geração de trabalho e renda entre os microempreendedores populares; b) disponibilizar recursos para o microcrédito produtivo orientado; c) oferecer apoio técnico às instituições de microcrédito produtivo orientado.

No âmbito desse programa, são considerados microempreendedores populares as pessoas físicas e jurídicas empreendedoras de atividades produtivas de pequeno porte, com renda bruta anual de até R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais).

O microcrédito produtivo orientado é o crédito concedido para o atendimento das necessidades financeiras desse público, acompanhado da orientação direta aos empreendedores, prestada no local onde suas atividades econômicas são desempenhadas.

Para usufruir do serviço prestado no PNMPPO, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico <http://portal.mte.gov.br/pnmpo>.

■ DECLARAÇÕES À RELAÇÃO ANUAL DE INFORMAÇÕES SOCIAIS – RAIS

A Relação Anual de Informações Sociais – RAIS é o conjunto de informações destinadas a suprir banco de dados mantido pela Administração Pública Federal, anualmente exigidas dos órgãos e entes públicos e dos agentes econômicos brasileiros.

A RAIS é utilizada para identificar os trabalhadores com direito ao recebimento do benefício do Abono Salarial. As informações contidas na RAIS também subsidiam estudos para definição de políticas públicas de promoção de emprego, renda e redução de disparidades sociais.

Mais informações sobre quem está obrigado a declarar a RAIS no endereço <http://www.rais.gov.br>.

Para declarar as informações da RAIS o usuário deverá acessar o endereço eletrônico <http://portal.mte.gov.br/rais>.

■ DECLARAÇÕES AO CADASTRO GERAL DE EMPREGADOS E DESEMPREGADOS – CAGED

O Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – CAGED é banco de dados mantido pela Administração Pública Federal, suprido por informações mensalmente exigidas do empregador que celebra ou extingue, no período abrangido pela declaração, contrato de trabalho regido pela Consolidação das Leis do Trabalho.

O CAGED registra dados sobre o mercado de trabalho formal no Brasil, além de consignar as admissões e desligamentos de empregados ocorridas em todo o território nacional. É utilizado como fonte de informações em pesquisas realizadas: a) nas ações de concessão e pagamento do benefício Seguro Desemprego; b) nos programas públicos de qualificação e recolocação profissional; c) nas ações de fiscalização realizadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego; d) nos estudos sobre o comportamento do emprego formal em todo o País; e) nas formulações de políticas públicas voltadas ao mercado de trabalho.

Para enviar informações ao CAGED o usuário deverá acessar o endereço eletrônico <http://portal.mte.gov.br/caged>.

■ PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR – PAT

O Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT institui mecanismos que garantem o atendimento de parte das necessidades alimentares para a nutrição dos empregados que ganham até cinco salários mínimos mensais.

O PAT tem por objetivo melhorar as condições nutricionais desses empregados, com repercussões positivas para a sua qualidade de vida e produtividade.

Para participar do PAT o usuário deverá acessar o endereço eletrônico <http://portal.mte.gov.br/pat>.

■ CADASTRO DE SISTEMA DE REGISTRO ELETRÔNICO DE PONTO – CAREP

O Cadastro de Sistema de Registro Eletrônico de Ponto - CAREP viabiliza o registro necessário à utilização do Sistema de Registro Eletrônico de Ponto pelos empregadores interessados.

Atualmente, todas as empresas que adotam o registro eletrônico de ponto devem utilizar o Programa de Tratamento de Registro de Ponto, bem como cadastrar o seu equipamento registrador no CAREP.

Para dispor dos serviços prestados no CAREP, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico <http://portal.mte.gov.br/pontoeletronico>.

■ CONTROLE DE PROCESSOS DE MULTAS E RECURSOS – CPMR

O Controle de Processos de Multas e Recursos – CPMR permite ao interessado obter informações sobre o andamento de processos administrativos iniciados por autos de infração e notificações de débito lavrados pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

O processo administrativo fiscal no âmbito da Inspeção do Trabalho é composto por duas fases ou etapas.

A primeira fase compreende a inspeção do meio ambiente laboral e a auditoria dos negócios jurídicos trabalhistas realizados pelo empregador.

A segunda etapa constitui-se do processo administrativo destinado a: a) viabilizar ao fiscalizado o exercício de seu direito ao contraditório e à ampla

defesa; b) decidir sobre a subsistência ou insubsistência de auto de infração e notificação de débito do Fundo de Garantia e da Contribuição Social lavrados ante a pessoa fiscalizada. Essa segunda etapa surge somente se, na primeira fase da ação fiscal, houver lavratura de auto de infração ou notificação de débito.

Para usufruir do CPMR, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico <http://consultacpmr.mte.gov.br>.

■ HOMOLOGAÇÃO DE RESCISÃO DE CONTRATO DE TRABALHO – HOMOLOGNET

Na extinção de contrato de trabalho firmado há mais de um ano, o ato de pagamento e recebimento das verbas rescisórias exige uma formalidade especial denominada assistência.

A assistência confere validade jurídica aos pagamentos realizados em razão da extinção contratual. Os objetivos da assistência são: a) garantir o cumprimento da lei; b) assegurar o efetivo pagamento das verbas rescisórias ao empregado despedido; c) orientar e esclarecer as partes sobre os direitos e deveres decorrentes do fim da relação empregatícia.

O Ministério do Trabalho e Emprego assistirá ao trabalhador se: a) a categoria profissional não possuir representação sindical na localidade; b) houver cobrança para a realização da assistência pela entidade sindical competente, fato que deve ser comunicado ao Setor de Relações do Trabalho do órgão regional para providências; c) a entidade sindical recusar-se a prestar a assistência.

Nos casos em que a assistência ao trabalhador for prestada pelo Ministério, o empregador deverá acessar o endereço eletrônico do sistema Homolognet para elaborar e transmitir o Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho – TRCT a ser homologado. A elaboração e transmissão do TRCT realizada nesses termos permitirá que as informações acerca do contrato de trabalho possam ser processadas no sistema Homolognet e utilizadas no momento da prestação da assistência, o que traz rapidez ao procedimento.

Os agentes ministeriais que atuam nas unidades do Ministério do Trabalho e Emprego nos Estados e Distrito Federal também podem utilizar o sistema Homolognet para agendar a assistência em rescisões, nos caso em que tenham que realizar esse procedimento.

Para utilizar os serviços prestados pelo Homolognet, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico http://portal.mte.gov.br/ass_homolog.

■ REGISTRO DE EMPRESAS DE TRABALHO TEMPORÁRIO – SIRETT

O trabalho temporário é aquele prestado por pessoa física a uma empresa, para atender a necessidade transitória de substituição de seu pessoal regular e permanente ou a acréscimo extraordinário de serviços.

A lei condiciona o funcionamento da empresa de trabalho temporário ao prévio registro no Ministério do Trabalho e Emprego. Esse registro pode ser realizado por meio do Sistema de Registro de Empresas de Trabalho Temporário – SIRETT. Depois de registrada, a empresa de trabalho temporário estará apta a exercer sua atividade econômica em conformidade com a lei.

Para se beneficiar dos serviços prestados por meio do SIRETT, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico [http://portal.mte.gov.br/trab temp](http://portal.mte.gov.br/trab_temp).

■ REGISTRO DE CONVENÇÕES E ACORDOS COLETIVOS DE TRABALHO – MEDIADOR

As convenções e os acordos coletivos de trabalho devem ser registrados no Ministério do Trabalho e Emprego para que se tornem públicos. As entidades que negociarem normas coletivas de trabalho devem prestar informações sobre o instrumento coletivo pactuado e em seguida transmiti-las ao Ministério do Trabalho e Emprego, por meio do sistema Mediador.

Nas hipóteses de norma coletiva com abrangência nacional ou interestadual, o comprovante do pedido de registro de norma coletiva do trabalho, feito no sistema Mediador, deverá ser protocolizado na Secretaria de Relações do Trabalho, unidade central do Ministério do Trabalho e Emprego.

Nos casos de registro de norma coletiva com abrangência estadual, intermunicipal ou municipal o comprovante do pedido de registro da referida norma, realizado no sistema Mediador, deve ser protocolizado nas unidades do Ministério do Trabalho e Emprego nos Estados e Distrito Federal.

Realizado o registro, os instrumentos coletivos ficarão disponíveis para consulta de qualquer interessado no sítio do Ministério do Trabalho e Emprego na internet: www.trabalho.gov.br.

Para utilizar o sistema Mediador, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico http://portal.mte.gov.br/dep_registro.

■ MEDIAÇÃO COLETIVA DE CONFLITOS TRABALHISTAS – MEDIADOR

A mediação de conflitos é um mecanismo de autocomposição, no qual as partes, com o auxílio de um terceiro mediador, procuram uma solução negociada para a contenda.

O Ministério do Trabalho e Emprego realiza em média nove mil e duzentas mediações de conflitos por ano, com isso, beneficia milhões de trabalhadores.

A mediação de conflitos coletivos de trabalho realizada pelo Ministério do Trabalho e Emprego ocorre em situação de: a) controvérsia na celebração de convenção ou acordo coletivo de trabalho; b) descumprimento de normas coletivas de trabalho; c) divergência de interpretação de norma coletiva ou de norma legal de proteção ao trabalho; d) conflito intersindical relativo à representação das categorias.

Para utilizar o sistema Mediador, as entidades sindicais e empregadores interessados deverão acessar o endereço eletrônico <http://portal.mte.gov.br/mediacao>.

■ REGISTRO SINDICAL – CADASTRO NACIONAL DE ENTIDADES SINDICAIS

O registro sindical tem por escopo preservar a unicidade sindical.

A entidade sindical interessada deverá solicitar seu registro no Cadastro Nacional de Entidades Sindicais – CNES, prestar as informações e apresentar os documentos que lhe forem solicitados.

A entidade sindical só poderá iniciar a solicitação de registro sindical se possuir cadastro ativo no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica da Receita Federal, no qual conste a natureza jurídica de: a) entidade sindical (código 3131); b) associação (código 3026); ou c) outras formas de associação (código 3999). É obrigatório o uso de certificação digital no processo de registro ora tratado.

Para utilizar o serviço de Registro Sindical, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico <http://portal.mte.gov.br/cnes/registro-sindical-sc.htm>.

■ ALTERAÇÃO ESTATUTÁRIA – CADASTRO NACIONAL DE ENTIDADES SINDICAIS

O serviço de alteração estatutária é destinado à entidade sindical que possui cadastro ativo no Cadastro Nacional de Entidades Sindicais no Ministério do Trabalho e Emprego e deseja alterar sua categoria ou base territorial. O procedimento é similar àquele de solicitação do registro sindical. É obrigatório o uso de certificação digital no processo de registro ora tratado.

Para utilizar o serviço de Alteração Estatutária, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico <http://portal.mte.gov.br/cnes/alteracao-estatutaria.htm>.

■ CAMPANHA DE ATUALIZAÇÃO SINDICAL – CADASTRO NACIONAL DE ENTIDADES SINDICAIS

A atualização sindical possibilita a alteração dos dados cadastrais das entidades sindicais registradas no Ministério do Trabalho e Emprego.

Apenas as entidades sindicais registradas que não possuem cadastro ativo necessitam atualizar seu registro.

Para utilizar o serviço de Atualização Sindical, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico <http://portal.mte.gov.br/cnes/campanha-de-atualizacao-sindical-sr.htm>.

■ ATUALIZAÇÃO DE DADOS PERENES – CADASTRO NACIONAL DE ENTIDADES SINDICAIS

O serviço de atualização de dados perenes possibilita a modificação dos seguintes dados da entidade sindical com cadastro ativo no Cadastro Nacional de Entidades Sindicais: filiação, diretoria, endereço e denominação.

Para utilizar a Atualização de Dados Perenes, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico <http://portal.mte.gov.br/cnes/atualizacao-de-dados-perene-sd.htm>.

■ SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE PROCESSOS – SDP

O Sistema de Distribuição de Processos – SDP permite que as entidades sindicais consultem o andamento e a posição dos processos atinentes ao registro sindical em trâmite na Secretaria de Relações do Trabalho. No SDP, os processos são cadastrados por ordem cronológica de protocolização dos requerimentos no Ministério do Trabalho e Emprego, para posterior distribuição ao setor de análise.

O SDP foi desenvolvido e implantado com o fito de trazer mais transparência e publicidade à tramitação de processos de registro sindical.

Para consultar dados do SDP, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico <http://www3.mte.gov.br/sistemas/sdp/consultadistribuicao.aspx>

■ COORDENAÇÃO GERAL DE IMIGRAÇÃO, CONSULTA A PROCESSOS E SISTEMA MIGRANTEWEB

O Atendimento Especializado da Coordenação Geral de Imigração – consulta a processos e sistema Migranteweb – fornece instrumentos aos trabalhadores estrangeiros interessados em obter autorização para trabalhar no Brasil.

O atendimento, inclusive no que atine a pedido de vista e cópias de processos, é feito mediante o envio de mensagem eletrônica ao endereço imigrante.cgig@mte.gov.br. As mensagens postadas pelos usuários são respondidas em até setenta e duas horas.

As dúvidas dos usuários concernentes à formalização dos processos são sanadas por consulta ao guia de procedimentos disponível no endereço eletrônico do sistema Migranteweb.

Já os questionamentos relativos ao pré-cadastro do usuário interessado devem ser remetidos por mensagem eletrônica ao endereço migranteweb@mte.gov.br.

Para consultar processos da Coordenação Geral de Imigração e receber os serviços prestados por meio do sistema Migranteweb, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico http://portal.mte.gov.br/trab_estrang.

■ BIBLIOTECA

Trata-se do mesmo serviço descrito no item 11 desta Carta, também prestado pelo Ministério do Trabalho e Emprego por meio de envio de mensagem eletrônica ao endereço biblioteca.cdin@mte.gov.br.

■ CENTRO DE REFERÊNCIA DO TRABALHADOR

Cuida-se do mesmo serviço descrito no item 11 desta Carta, também prestado pelo Ministério do Trabalho e Emprego por meio de envio de mensagem eletrônica ao endereço centrodereferencia@mte.gov.br.

■ SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

Trata-se do mesmo serviço descrito no item 11 desta Carta, também prestado pelo Ministério do Trabalho e Emprego por meio de acesso ao endereço eletrônico especificado acima.

Por meio deste serviço, o usuário poderá: a) protocolizar seu pedido de informações; b) acompanhar a tramitação de seu requerimento; c) receber a resposta de sua solicitação por mensagem a ser enviada ao endereço eletrônico que indicar; d) interpor recurso para pedir a modificação da decisão de seu pedido, caso seja de seu interesse; e) consultar a resposta à sua solicitação.

Para receber informações prestadas pelo SIC via internet, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico <http://portal.mte.gov.br/portal-mte/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/>.

■ FALE CONOSCO

O serviço Fale Conosco é canal de comunicação entre o Ministério do Trabalho e Emprego e os usuários de seus serviços. Trata-se de mais um instrumento viabilizador da participação do usuário na prestação dos serviços públicos oferecidos pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

Com o Fale Conosco, o usuário pode acessar: a) informações sobre serviços prestados pelo Ministério; b) perguntas e respostas mais frequentes dos usuários atendidos pelo Ministério; c) números para atendimento telefônico em temas relacionados às atribuições do Ministério; d) formulário eletrônico para o envio de manifestações e perguntas dos usuários sobre os serviços prestados pelo Ministério.

Para usar os serviços do Fale Conosco, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico <http://portal.mte.gov.br/faleconosco>.

■ OUVIDORIA

Trata-se do mesmo serviço descrito no item 11 desta Carta, também prestado pelo Ministério do Trabalho e Emprego por meio de acesso ao endereço eletrônico especificado acima.

Para receber os serviços prestados pela Ouvidoria, o usuário deverá acessar o endereço eletrônico <http://portal.mte.gov.br/ouvidoria>.

13. ATENDIMENTO POR TELEFONE

■ MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

Telefone: (61) 2031-6000.

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, horário de Brasília.

■ ATENDIMENTO NACIONAL

Telefone: 158.

Atendimento: de segunda-feira a sábado, das 07h às 19h, horário de Brasília.

■ PROTOCOLO GERAL

Telefone: (61) 2031-6188. Fax: (61) 2031-8242.

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 07h às 18h, horário de Brasília.

Observação: o atendimento telefônico realizado pelo Protocolo Geral destina-se a orientar usuários; apenas em casos urgentes, em que haja risco de perecimento de direito, será admitida a protocolização de manifestações ou documentos por fax nesse serviço.

■ BIBLIOTECA

Telefones: (61) 2031-6186 e (61) 2031-6064.

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h, horário de Brasília.

■ PESQUISA LEGISLATIVA

Telefones: (61) 2031-6369 e (61) 2031-6184.

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, horário de Brasília.

■ CENTRO DE REFERÊNCIA DO TRABALHADOR

Telefones: (61) 2031-2453 e (61) 2031-2454.

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, horário de Brasília.

■ CASA DO MIGRANTE

Telefone: (45) 3901-3282.

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h50min, horário de Brasília.

■ NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E APOIO A TRABALHADORES EMIGRANTES RETORNADOS DO EXTERIOR – NIATRE

Telefone: (11) 3203-1916.

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 09h às 17h, horário de Brasília.

Dúvidas e observações sobre o conteúdo desta Carta de Serviços devem ser enviadas à Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego:
<http://portal.mte.gov.br/ouvidoria>

