

Central de Atendimento do Ministério do Trabalho e Emprego passa a atender no número 158.

A partir deste mês, o novo canal de atendimento ao cidadão, do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), está operando em todo o país. É a Central de Atendimento gratuita 158 que atende questões sobre legislação trabalhista, seguro-desemprego e abono salarial, além de todos os programas sociais, ouvidoria e ações desenvolvidas pelo MTE. Anteriormente, as informações eram acessadas por dois canais telefônicos 0800. O serviço está disponível de segunda a sábado, das 7h às 19h.

As informações mais procuradas pelos cidadãos através da Central são sobre seguro-desemprego, com mais de 70% do total de ligações recebidas. Em segundo lugar aparece o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), que auxilia o usuário no preenchimento de declarações, acertos, cancelamentos e outras ações necessárias. Diariamente, em média 36 mil pessoas procuram o 158 e têm suas perguntas respondidas pelo serviço eletrônico.

Para o ouvidor-geral, Leocledes Arruda, o novo serviço vai ajudar no contato do cidadão com o MTE. "O Canal 158 representa um grande avanço que vem facilitar o contato do cidadão com o Ministério do Trabalho e Emprego.

O que antes era feito por intermédio de um canal de telefonia 0800, gratuito, porém de difícil memorização, hoje com a discagem de apenas três números (158), é possível acessar, de qualquer parte do país, as informações disponíveis no MTE. Temos a certeza de que a Central vai facilitar a vida do cidadão. A cada dia maior número de pessoas terão acesso aos nossos serviços", afirma o ouvidor-geral.

O Canal 158 é gerenciado pela Ouvidoria-Geral do MTE. No atendimento, a pergunta do cidadão é respondida eletronicamente no ato do atendimento; e, eventualmente, quando o assunto abordado não consta do banco de conhecimento, é aberta uma ocorrência para avaliação e resposta pela área competente. Nesses casos o prazo para retorno ao cidadão é de cinco dias.

Ouvidoria do MTE – É um canal direto de comunicação com a população que permite ao cidadão fazer reclamações, sugestões, críticas, elogios e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes diretamente ligados ou subordinados ao MTE.

As demandas chegam ao serviço de ouvidoria de acordo com o canal escolhido pelo cidadão: Internet, carta, telefone (158) ou pessoalmente. Depois de receber e analisar tais demandas, o operador responsável classifica e direciona

a manifestação para a área competente, requisitando esclarecimentos. E finaliza com a informação ao cidadão da solução adotada ou justificativa pertinente.

A Ouvidoria busca facilitar o contato do cidadão com o MTE, orientado-o sobre a busca de seus direitos. Com os canais remotos de atendimento, seja por telefone ou Internet, evita-se que o cidadão tenha que se deslocar a um ponto de atendimento pessoal para resolver demandas com o MTE.

Esse contato possibilita a participação do cidadão no processo de prestação de serviços, por meio de críticas e sugestões apresentadas, estimulando a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

A Ouvidoria tem sua ação no pós-atendimento, ou seja, quando o cidadão já foi atendido em algum posto do MTE e deseja fazer reclamações, sugestões, críticas aos serviços ou ao atendimento recebido e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes diretamente ligados ou subordinados ao MTE, bem como entidades vinculadas.

Ela recebe, analisa e encaminha as manifestações dos cidadãos aos setores do MTE. Acompanha as providências adotadas, cobra soluções e mantém o cidadão informado acerca de suas manifestações.

(Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego)