

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA

Ficha Institucional

Presidente da República

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro da Justiça e Segurança Pública

Ricardo Lewandowski

Presidente do Cade

Alexandre Cordeiro Macedo

Conselheiros do Cade

Camila Cabral Pires Alves
Carlos Jacques Vieira Gomes
Diogo Thomson de Andrade
Gustavo Augusto Freitas de Lima
José Levi Mello do Amaral Júnior
Victor Oliveira Fernandes

Superintendente-Geral do Cade

Alexandre Barreto de Souza

Procurador-Chefe do Cade

André Luís Macagnan Freire

Economista-Chefe

Lílian Santos Marques Severino

Maria Luiza Bittar Khouri

Ouvidora

Silvana Stadniki Morato Miranda

Ouvidora Substituta

Amanda Cristina da Silva

Assistente Administrativo



Sumário

Apresentação	4
A Ouvidoria-Geral do Cade	5
Competências	5
Ouvidoria do Cade em números	5
Considerações Finais	10

Apresentação

A Ouvidoria do **Conselho Administrativo de Defesa Econômica** (Cade) desempenha um papel crucial na interlocução entre o cidadão e a autarquia, servindo como um canal para receber, analisar e responder a manifestações de usuários, sejam elas reclamações, sugestões, elogios, solicitações ou denúncias. Por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), os cidadãos têm à sua disposição um meio eficaz para exercer seus direitos e contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos.

Qualquer cidadão pode apresentar suas manifestações, em especial pelo canal Fala.BR, sistema gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

O objetivo principal da Ouvidoria do Cade é fomentar a participação social, permitindo que o usuário, por meio de suas manifestações, contribua para o aprimoramento dos serviços prestados pela autarquia.

A Ouvidoria do Cade também se configura como principal canal para recepção de demandas internas do Cade, oferecendo aos servidores e colaboradores um espaço confiável de comunicação, no qual podem expressar suas preocupações e sugestões, com vistas à melhoria do ambiente interno e fomento à integridade da autarquia.

Desta forma, a Ouvidoria do Cade, atuando como uma ponte entre o cidadão e suas demandas, é capaz de apresentar dados e informações produzidos pela autarquia para a sociedade. A elaboração e a publicação deste relatório representam o compromisso do Cade com a transparência, a eficiência e a responsabilidade social, destacando-se como uma ferramenta essencial para o controle social e o aprimoramento dos serviços públicos no Brasil.

No ano de 2023, a Ouvidoria do Cade manteve um prazo médio de resposta de 3,14 dias para todas as manifestações tratadas internamente, garantindo o cumprimento dos prazos estabelecidos pela legislação, isto é, 100% (cem por cento) das manifestações foram respondidas no prazo.

Este Relatório de Gestão é elaborado em conformidade com as exigências da Lei nº 13.460/2017, do Decreto nº 9.492/2018, e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Sua publicação é um passo fundamental para assegurar que as ações da Ouvidoria estejam acessíveis e transparentes para todos os cidadãos, cumprindo assim o compromisso de promover um serviço público de qualidade, responsivo às necessidades da sociedade.

A Ouvidoria-Geral do Cade

O Regimento Interno do **Conselho Administrativo de Defesa da Econômica** (Cade), em seu artigo 3º, inciso VI, instituiu como competência da Presidência a supervisão da Ouvidoria. Até 2023 a parte operacional da Ouvidoria (tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados pela autarquia) era de responsabilidade da Coordenação-Geral Processual (CGP), unidade vinculada à Diretoria de Administração e Planejamento (DAP).

Em 2023, a Ouvidoria do Cade observou um aumento de 33,45% nas manifestações recebidas em comparação ao ano anterior, refletindo um maior engajamento da sociedade com a autarquia e seus serviços.

Competências

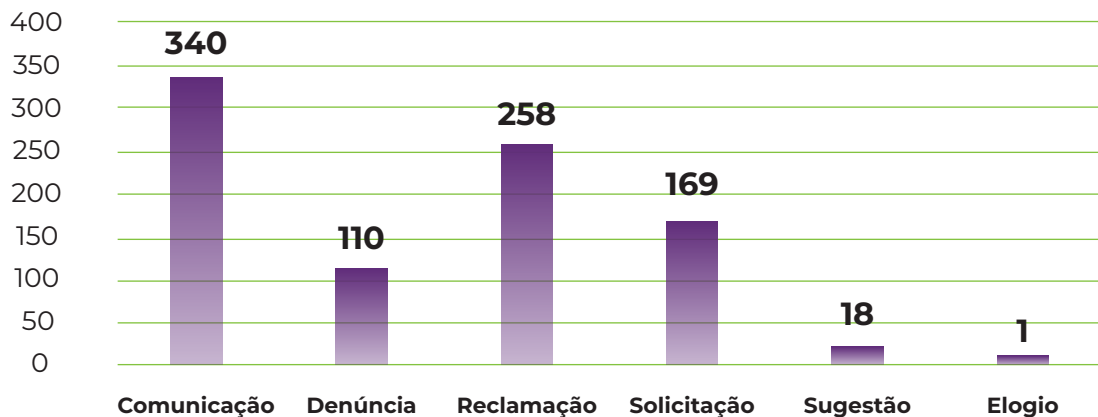
A Ouvidoria do Cade tem como objetivos promover a participação cidadã nos serviços prestados pela autarquia; receber, analisar e encaminhar as manifestações, acompanhando seu tratamento; fomentar o aperfeiçoamento dos serviços públicos e a defesa dos direitos dos seus usuários; e promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a administração.

As manifestações à Ouvidoria podem ser do tipo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos relativos aos serviços públicos prestados pela autoridade nacional antitruste.

Ouvidoria do Cade em números

Em 2023, a Ouvidoria do CADE recebeu um total de 896 (oitocentas e noventa e seis) manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, conforme os tipos e as quantidades apresentados a seguir. Cumpre esclarecer que o tipo “Comunicação” se refere a reclamações ou denúncias recebidas de forma anônima.

Tipos de manifestação

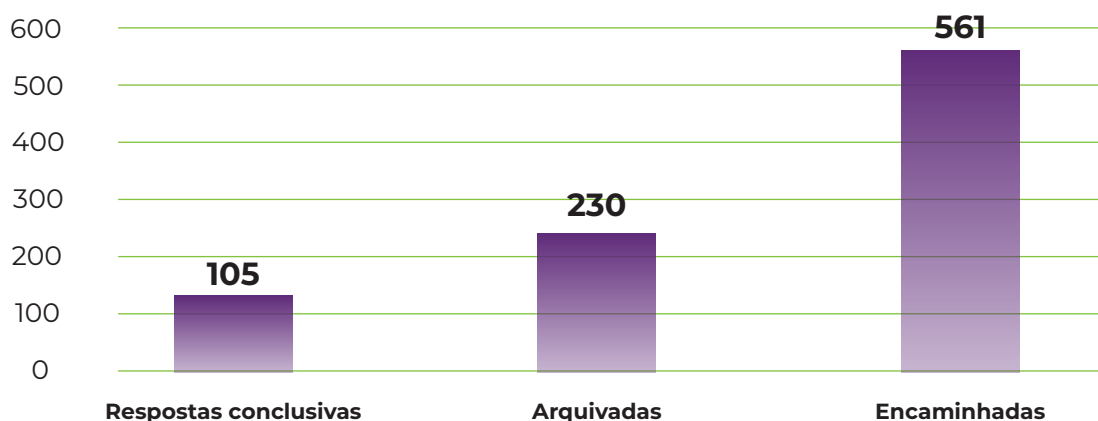


Fonte: Plataforma Fala.BR

Destacam-se as Comunicações (37,94%) e as Reclamações (28,79%), que ocuparam o primeiro e segundo lugares, respectivamente, entre os tipos de manifestações mais recebidas.

Quanto ao tipo de tratamento, os encaminhamentos a outros órgãos corresponderam a 62,61% (561 manifestações), enquanto as manifestações tratadas internamente corresponderam a 37,38% (335 manifestações). Destas, 68,65% foram arquivadas (a maioria por falta de clareza/insuficiência de dados ou manifestação imprópria, ou inadequada) e 31,34% foram respondidas pela equipe de Ouvidoria do Cade.

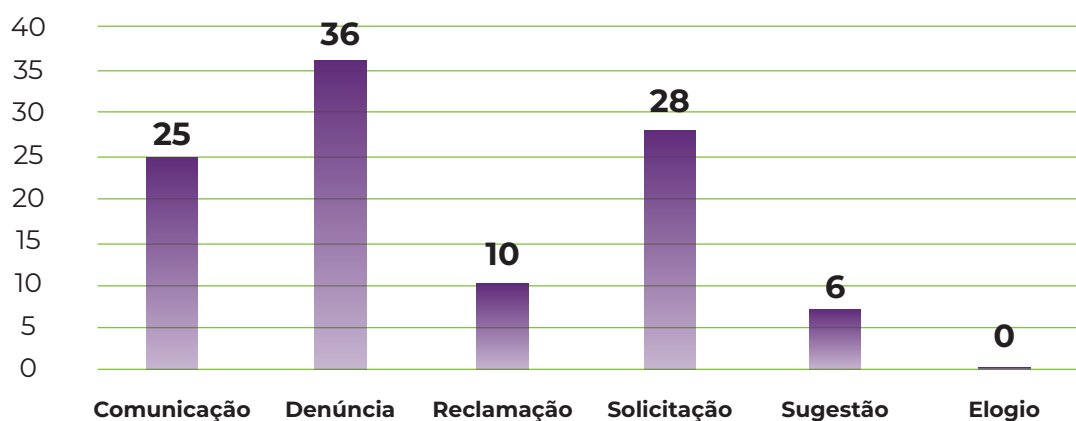
Manifestações recebidas em 2023 Total: 896



Fonte: Plataforma Fala.BR

Das respostas conclusivas (105 manifestações), observa-se que as denúncias e as solicitações foram os tipos mais recorrentes, conforme representado no gráfico abaixo.

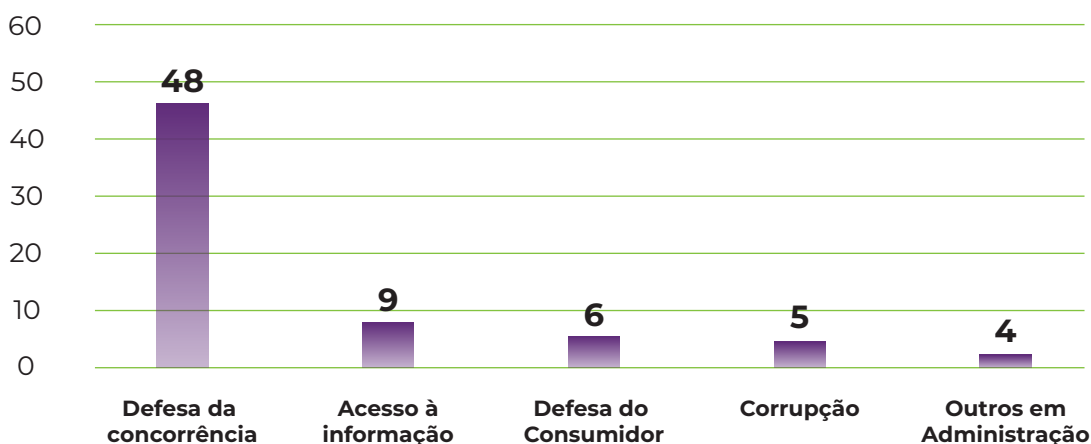
Tipos de manifestações das respostas conclusivas



Fonte: Plataforma Fala.BR

O gráfico a seguir demonstra os principais assuntos das manifestações respondidas pela Ouvidoria do Cade em 2023.

Principais assuntos das respostas conclusivas



Fonte: Plataforma Fala.BR

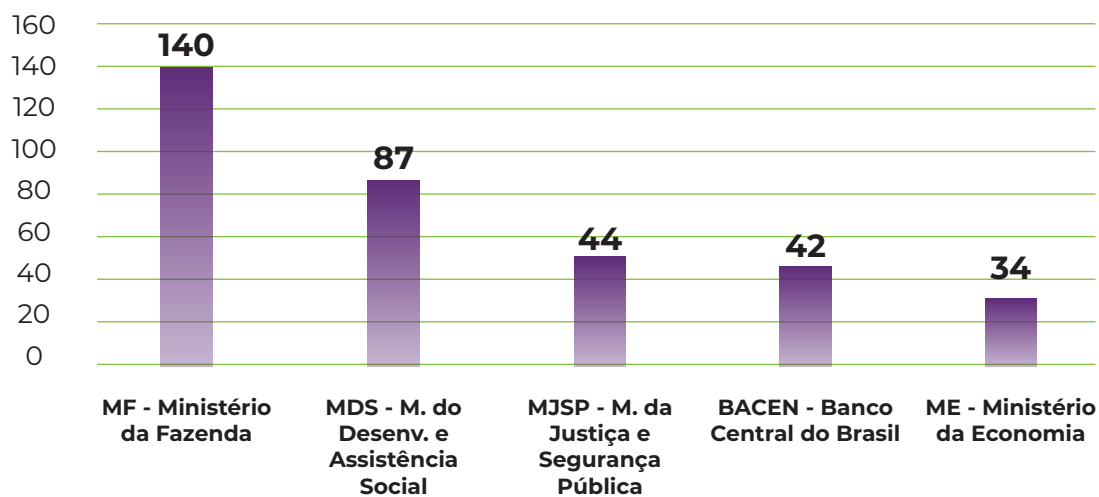
Importante mencionar que, de acordo com registros no Painel Resolveu, todas as 335 (trezentos e trinta e cinco) manifestações tratadas pela Ouvidoria do Cade, foram respondidas no prazo de 30 dias previsto no Decreto nº 9.492/2018. O tempo médio de resposta foi de 3,17 dias, demonstrando o compromisso com a eficiência e a celeridade no atendimento ao cidadão.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

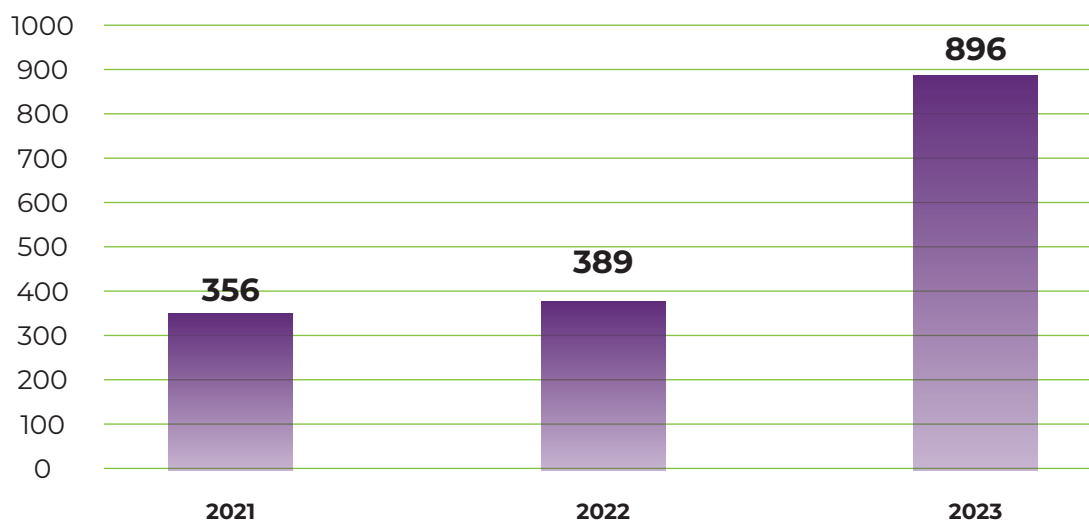
Considerando que todas as manifestações encaminhadas a outros órgãos são cuidadosamente analisadas antes do envio para o órgão competente pela matéria tratada, visando conferir celeridade aos anseios do cidadão para que sua demanda não demore mais tempo para ser respondida em casos de encaminhamentos equivocados, registra-se a seguir os cinco órgãos mais demandados em 2023 pela Ouvidoria do Cade, com destaque para o Ministério da Fazenda, que recebeu um total de 140 manifestações, seguido do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social (MDS), com 87 manifestações.

Órgãos com mais demandas encaminhadas



Em comparação aos três últimos anos, verifica-se que Cade aumentou o número de manifestações recebidas, sendo que de 2022 para 2023 houve um aumento de 130,33%.

Evolução anual de recebimento de manifestações



Considerações Finais

Em 2023, a Ouvidoria do Cade reafirmou seu compromisso com a transparência, a eficiência e a responsabilidade social. O número de manifestações recebidas aumentou significativamente, indicando maior envolvimento do público com os serviços da autarquia.

Esse crescimento demonstra a confiança da sociedade no Cade como canal adequado para exercer seus direitos e buscar soluções em suas interações com a instituição.

A Ouvidoria registrou um prazo médio de resposta de 3,14 dias para todas as solicitações internas, atendendo 100% dos casos dentro do prazo legal. Esse resultado reflete uma gestão eficiente e ágil, reforçando a importância da Ouvidoria como instrumento de participação social e controle dos serviços públicos.

A Ouvidoria continuará trabalhando para aperfeiçoar seus processos, buscando o diálogo com o cidadão e a melhoria contínua dos serviços prestados. A publicação deste Relatório de Gestão reforça o compromisso do Cade com transparência e responsabilidade social, contribuindo para uma administração pública mais eficiente e alinhada às expectativas da sociedade.