

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Conselho Administrativo de Defesa Econômica

Brasília/DF, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

---

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

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

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

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

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

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

## **OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO**

Laura Aparecida Biberg Corrleiro

### **COORDENAÇÃO**

Clari Dorça Stacciarini Abdala

### **EQUIPE DE AVALIAÇÃO**

Clari Dorça Stacciarini Abdala

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Conselho Administrativo de Defesa Econômica.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Conselho Administrativo de Defesa Econômica, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado de manifestações:** 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.

**Data de execução:** 03 de abril de 2023 a 26 de maio de 2023.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Conselho Administrativo de Defesa Econômica, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele 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 CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse 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 as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores do Conselho Administrativo de Defesa Econômica, merecem destaque, tendo em vista sua eficiência, os esforços empreendidos no sentido do cumprimento dos prazos de trinta dias no tratamento das manifestações, com 100% das respostas conclusivas elaboradas dentro do prazo legal de 30 dias, conforme art. 12, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.

Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:


- Utilização de ferramenta inadequada para a tramitação das demandas às áreas internas;
- Ausência de regulamentação abrangendo os fluxos internos de trabalho da Ouvidoria;
- Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações;
- Ausência de elaboração e publicação do Relatório Anual de Gestão;
- Necessidade de adequação das instalações físicas para o atendimento presencial ao cidadão.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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 que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- I – Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, para o encaminhamento das manifestações às demais áreas



do CADE cadastradas no Fala.BR, a fim de possibilitar maior segurança, rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

II – Providenciar a regulamentação dos fluxos internos de trabalho;

III – Avaliar a adoção de procedimentos para o correto preenchimento dos campos “assunto” e “resolutividade”, ao realizar o cadastro das manifestações no Fala.BR;

IV – Elaborar anualmente o Relatório de Gestão da Unidade e disponibilizar integralmente seu conteúdo no sítio do CADE;

V – Avaliar a necessidade do atendimento presencial na Unidade e realizar as adequações nas instalações físicas, em cumprimento ao art. 5º da Lei nº 13.460/2017.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>CADE</b>	Conselho Administrativo de Defesa Econômica
<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>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>MMOUP</b>	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>SBDC</b>	Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>SIC</b>	Serviços de Informação ao Cidadão
<b>TCC</b>	Termo do Compromisso de Cessação de Prática Anticompetitiva
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>9</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>11</b>
1. Achados .....	11
1.1. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.....	11
1.2. Ausência de regulamentação abrangendo os fluxos internos de trabalho da Ouvidoria .....	13
1.3. Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações .....	15
1.4. Ausência de elaboração e publicação do Relatório Anual de Gestão .....	18
1.5. Necessidade de adequação das instalações físicas para o atendimento presencial ao cidadão .....	19
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>20</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>20</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>22</b>
Apêndice A .....	23
Apêndice B.....	36
Apêndice C.....	48

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade, e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a 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 e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. 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 de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.



Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>, no Painel

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2022 a 31/12/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

<sup>2</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

Resolveu<sup>3</sup>, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a 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 dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2022 a 31/12/2022, constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a uma amostra total de 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação (QA)**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), vinculada ao CADE que, por sua vez, está vinculado à estrutura organizacional do Ministério da Justiça e Segurança Pública. A Ouvidoria do CADE é dirigida por um titular com mandato de 3 (três) anos, designado pelo Presidente da autarquia, podendo ser reconduzido uma única vez, por igual período. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

A Ouvidoria do Conselho Administrativo de Defesa Econômica está diretamente vinculada ao Gabinete da Presidência e é regida pelo Regimento Interno do CADE, Resolução nº 22, de 19 de junho de 2019<sup>4</sup>, que estabelece as competências em seu art. 4º.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu*, do sítio eletrônico do Conselho Administrativo de Defesa Econômica, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do Conselho Administrativo de Defesa Econômica estão dispostos no Apêndice A.

<sup>3</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

<sup>4</sup> Disponível em <https://www.gov.br/cade/pt-br/centrais-de-conteudo/regimento-interno> (Acesso em 27/04/2023).

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE.

### 1. Achados

#### 1.1. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

A Ouvidoria do CADE informou sobre a utilização da Plataforma Fala.BR como principal canal para o recebimento de manifestações, e do sistema SEI para o encaminhamento de manifestações às áreas responsáveis tratamento das demandas relacionadas a práticas anticompetitivas, além da utilização do e-mail para as comunicações internas ou para o recebimento de manifestações nesse canal.

A Unidade utiliza o “Clique Denúncia Antitruste” como canal de denúncias relacionadas a práticas anticompetitivas (ex. cartel, tabelamento de preços, venda casada, criar dificuldade ao concorrente, condutas que causem prejuízos à livre concorrência, etc.). Porém, este canal não está sob a responsabilidade da Ouvidoria, porque a Unidade entende que não são denúncias destinadas a usuários de serviços públicos, mas sim da atividade finalística do órgão. A Superintendência-Geral do CADE detém a competência jurídica e técnica para a realização das análises e realiza o acompanhamento da resolutividade destas demandas.

A proteção ao denunciante para os casos de práticas anticompetitivas é realizada conforme Portaria CADE nº 107<sup>5</sup>, de 28/03/2022, que dispõe, em seu art. 3º, que *“sempre que solicitado (...) a Superintendência-Geral deve garantir acesso restrito à identidade do denunciante e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas”*. Convém esclarecer, contudo, que o art. 6º do Decreto nº 10.153/2019, estabelece a obrigatoriedade da preservação dos elementos de identificação do denunciante, independente de sua solicitação, conforme a seguir:

“Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no [§ 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017](#), e no [art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018](#).”

Em relação aos canais de Ouvidoria, observa-se que a sistemática adotada envolve o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR no momento da extração da manifestação para o SEI. A despeito da cautela relatada, com a realização da ocultação da identidade do manifestante, o trânsito das informações constantes da manifestação enseja a ocultação dos dados pessoais fora da Plataforma Fala.BR, havendo necessidade de replicar o conteúdo da manifestação para realização de tal procedimento.

Quanto à utilização do SEI para o trâmite das manifestações, importa esclarecer que se trata de um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como

<sup>5</sup> Disponível em

[https://sei.cade.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?HJ7F4wnlPj2Y8B7Bj80h1lSkjh7ohC8yMfhLoDBLddb5GMIhbwPQJHGVXj3juZ\\_GXl8307gyt0D6npHIZ2ba7iWSSlWaaSDWJ3TRmVWclcmG9LiMSZFQ55-rnYJqowbd](https://sei.cade.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?HJ7F4wnlPj2Y8B7Bj80h1lSkjh7ohC8yMfhLoDBLddb5GMIhbwPQJHGVXj3juZ_GXl8307gyt0D6npHIZ2ba7iWSSlWaaSDWJ3TRmVWclcmG9LiMSZFQ55-rnYJqowbd) (Acesso em 06/06/2023).

exceção, conforme preceitua o Manual SEI<sup>6</sup>. Além disso, ressalta-se que a medida de encaminhamento por e-mail apresenta caráter pessoal ao tratamento da manifestação, com riscos ao processo de tratamento por haver encaminhamento direto a um servidor que poderá se ausentar ou mesmo interromper suas atividades permanentemente na área interna responsável pela análise da demanda.

Quanto à segurança dos dados de usuários, dada a sistemática adotada, com o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR, sublinha-se, em atenção à Lei nº 13.460/2017, que as ouvidorias devem resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva dos dados de identificação dos manifestantes, bem como há de se observar a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos de agentes que não tenham necessidade de conhecer.

No tocante à rastreabilidade, verifica-se que o controle estabelecido não registra o histórico indicando os agentes e as respectivas datas de acesso, o que fragiliza o controle interno e a recuperação posterior das informações, situação especialmente sensível no tocante ao tratamento de denúncias que caracteriza inobservância aos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019.

Acresça-se que a utilização do SEI traz impactos negativos ao acompanhamento da resolutividade das manifestações para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pelo Conselho. O uso da ferramenta atual dificulta o gerenciamento de tais demandas, prejudicando o monitoramento da manifestação desde o recebimento até sua efetiva solução, contrariando os princípios da eficiência e da celeridade previstos na Lei nº 13.460/2017.

Ante o exposto, e diante da insuficiência da ferramenta SEI para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade e segurança, mesmo após a aplicação das medidas mitigadoras adotadas pela Ouvidoria, sugere-se que se avalie a adoção do citado módulo para todas as manifestações.

Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas e os pontos focais, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

“Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.”

Além disso, o art. 5º da Lei nº 13.460/2017 estabelece que:

“Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

(...)

<sup>6</sup> Disponível em <https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/sei/comunicados/arquivos-noticias/cartilha-do-usuario-do-sei> (Acesso em 26/04/2023)

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;”

A utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerencias.

Dessa forma, a Unidade estaria em linha com o preceituado na Portaria CGU nº 581/2021, que trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.”

Assim, a Unidade não apresentou justificativa que pudesse comprovar o atendimento aos seguintes itens:

- Rastreabilidade: registro das áreas internas as quais houve a tramitação, os subsídios inseridos por elas e ferramenta de controle de prazo das demandas em tramitação;
- Segurança: a transferência da manifestação da Plataforma Fala.BR para o SEI afeta o princípio da minimização de dados pessoais e não permite o registro de log de cada servidor/colaborador;
- Resolutividade: existência de ferramenta que permita à ouvidoria obter informações analíticas e gerenciais sobre demandas que ainda ensejam providências por parte do Conselho.

Portanto, caso se opte pela não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

## **1.2. Ausência de regulamentação abrangendo os fluxos internos de trabalho da Ouvidoria.**

A Unidade informou que não possui normativo formalmente instituído estabelecendo fluxos de tratamento das manifestações na Ouvidoria. O fluxo adotado

pela Unidade consiste em tratar todas as manifestações da mesma forma: a) registro no Fala.BR das demandas recebidas pelos demais canais; b) triagem quanto à compreensibilidade e duplicidade da demanda, arquivando-se as manifestações não compreensíveis e duplicadas; c) avaliação quanto à competência ou não do CADE, com o encaminhamento ou indicação de outros órgãos, se for o caso; e d) resposta ao cidadão, quando há insumos suficientes, ou encaminhamento à área técnica. Além disso, as demandas recebidas por outras áreas são encaminhadas, via SEI, à Ouvidoria, para tratamento e encaminhamento pertinentes.

A definição e formalização dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para as atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do CADE durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

Importante destacar que o fluxo de algumas manifestações possui características específicas e deve ser elaborado de forma a atender o disposto em normativos legais, a exemplo do tratamento das denúncias, que devem dispor sobre o cumprimento dos requisitos estabelecidos no Decreto nº 10.153/2019, relacionado à proteção ao denunciante.

Considerando que as denúncias apresentadas no “Clique Denúncia”, relacionadas a práticas anticompetitivas são encaminhadas às áreas técnicas do CADE, a competência para apuração destas denúncias pela área técnica deve estar prevista em normativo interno. Cabe lembrar que, conforme art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, é vedada a realização de diligência junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos, nos casos de denúncia.

Vale ressaltar, conforme art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021, que as unidades do SisOuv devem definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento. Além disso, o art. 71, ““II”, “g” da Portaria CGU nº 581/2021 dispõe sobre a obrigatoriedade de transparência dos normativos relacionados ao tratamento das manifestações da Ouvidoria, conforme reproduzido a seguir:

“Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

(...)

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

(...)

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.”

A elaboração de um normativo estabelecendo os fluxos internos de tratamento das manifestações de ouvidoria é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade (como a atribuição legal do ouvidor para acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência), da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Ademais, a normatização e implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 42), bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

### 1.3. Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações

A avaliação da amostra com 100 manifestações demonstrou a necessidade de melhorias no tratamento das manifestações, em relação aos seguintes aspectos:

#### **a) Campo “Assunto” preenchido inadequadamente:**

Verificou-se que 89% do campo “Assunto” da manifestação na Plataforma Fala.Br não foi preenchido de maneira adequada. O quadro a seguir demonstra alguns exemplos com a classificação preenchida pela unidade e a classificação adequada para cada manifestação, conforme entendimento da equipe de avaliação:

NUP	Preenchimento pelo CADE	Assunto da manifestação
00137xxxxxx2022xx	Outros em administração	Defesa da Concorrência
08198xxxxxx2022xx	Transparência	Defesa do Consumidor
08198xxxxxx2022xx	Corrupção	Defesa da Concorrência
08198xxxxxx2022xx	Auxílio	Auxílio
08198xxxxxx2022xx	Ouvidoria	Defesa da Concorrência
08198xxxxxx2022xx	Corrupção	Defesa da Concorrência
21210xxxxxx2022xx	Outros Administração - Atendimento	Defesa da Concorrência
08198xxxxxx2022xx	Transparência	Telecomunicações
08198xxxxxx2022xx	Certidões e Declarações	Proteção e Benefícios ao Trabalhador
08198xxxxxx2022xx	Agente Público	Outros em Trabalho
08198xxxxxx2022xx	Assistência Jurídica	Atendimento
08198xxxxxx2022xx	Transparência	Certidões e declarações
08198xxxxxx2022xx	Tributos	Serviços e sistemas
08198xxxxxx2022xx	Cadastro Único	Benefícios Sociais

08198xxxxxx2022xx	Corrupção	Assistência Judiciária
08198xxxxxx2022xx	Defesa da Concorrência	Ouvidoria
08198xxxxxx2022xx	Tributos	MEI - Microempreendedor Individual
08198xxxxxx2022xx	Atendimento	Serviços e sistemas

O preenchimento inadequado do campo “Assunto”, entretanto, não foi considerado na avaliação final da unidade, relacionada à amostra com 100 manifestações. Porém, destaca-se que a Unidade deve estar atenta quanto ao correto preenchimento, de forma a se evitar prejuízos na elaboração de relatórios gerenciais, a serem utilizados na proposição de melhorias pela Ouvidoria na gestão da Unidade, conforme preceitua o art. 13, III, da Lei nº 13.460/2017:

“Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

(...)

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; “

#### **b) Ausência de clareza e objetividade em Respostas conclusivas:**

Em verificação às 100 manifestações contidas na amostra, houve 4 respostas conclusivas que não apresentaram clareza e objetividade. A comunicação 08198xxxxxx2022xx não apresentou na resposta conclusiva os motivos de a demanda não ser de competência do CADE, uma vez que nos fatos narrados há relatos sobre a possível formação de cartéis.

A reclamação 03005xxxxxx2022xx não apresentou, na resposta conclusiva, informações específicas sobre o fato reclamado. Em relação à sugestão 08198xxxxxx2022xx, não ficou claro na resposta conclusiva se o CADE iria analisar a demanda, e quanto à sugestão 08198xxxxxx2022xx, não ficou claro na resposta conclusiva se o assunto era de competência do CADE e quais foram as providências adotadas pela autarquia.

Convém esclarecer que o art. 7º, II, da Portaria CGU nº 581/2017 estabelece que:

“Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

(...)

II – adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;”

#### **c) Campo “Resolutividade” das demandas de ouvidoria interna preenchido inadequadamente:**

Em análise às 100 manifestações da amostra, 55% das manifestações apresentaram o campo de “resolutividade” na Plataforma Fala.BR preenchidas inadequadamente. Os motivos pelos quais consideram-se essas manifestações com o preenchimento do campo “resolutividade” estão descritos conforme a seguir:

a) 28% das manifestações foram preenchidas com o campo “resolutividade” “não”, com a resposta conclusiva informando que a competência da demanda não é do



CADE, sendo que, se não restam providências pelo CADE, o campo deveria ser preenchido com “sim”;

b) 26% das manifestações apresentaram informações sobre posterior resposta ao cidadão quanto ao resultado da análise técnica, sem que esta resposta fosse identificada no registro do histórico da manifestação, demonstrando incoerência quanto ao registro da resolutividade “sim” e a expectativa do cidadão pelo recebimento de resposta. Convém esclarecer que a resolutividade “sim” é considerada adequada quando a ouvidoria encaminha os casos de denúncias do “Clique Denúncia” para a Superintendência-Geral, área finalística do órgão responsável por estas demandas. Porém, caso a resposta conclusiva apresente informações sobre posterior resposta ao cidadão, deve-se atentar para que a resposta seja efetivamente apresentada e, após isso, registrar a resolutividade como “sim”;

c) 1% das manifestações apresentaram o campo “resolutividade” preenchido com “sim”, mas não foi anexado Despacho ou Ofício de resposta informado na resposta conclusiva;

d) o percentual de 45% restante das manifestações foi preenchido com o campo “resolutividade” adequado, quando não havia mais providência a ser adotada pelo CADE.

A funcionalidade “resolutividade” permite à ouvidoria identificar as manifestações que já tiveram resposta conclusiva, mas que ainda carecem de alguma providência a ser adotada pelo órgão/entidade. Nesse contexto, quando a manifestação for encaminhada à(s) área(s) apuratória(s) do órgão, o preenchimento adequado do campo “resolutividade” deve ser “não”, uma vez que ainda restam providências quanto à análise da demanda, com exceção nas demandas relacionadas a práticas anticompetitivas, de competência da Superintendência-Geral do órgão, por se tratar de assunto finalístico do órgão. No mesmo sentido, quando a demanda não for de competência do CADE, a “resolutividade” deve ser preenchida com “sim”, pois não restam providências a serem adotadas pelo órgão.

Importante mencionar que o não acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade está em desacordo com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

“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.

§ 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.”

A Unidade informou que o acompanhamento da resolutividade é realizado pela Superintendência-Geral. Nesse sentido, sugere-se que a Ouvidoria passe a adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.Br de forma adequada, quando a demanda estiver de fato resolvida, ainda que o acompanhamento seja realizado no âmbito da Superintendência-Geral do CADE, conforme informado pela Unidade.

#### **d) Classificação inadequada de manifestações**

A análise com as 100 manifestações contidas na amostra, 97% das manifestações foram classificadas da forma correta, enquanto 3% foram classificadas inadequadamente. A denúncia 01015xxxxxx2022xx refere-se, na verdade, a uma reclamação, uma vez que o manifestante demonstra insatisfação quanto à resposta elaborada pelo CADE.

Quanto às reclamações 03005xxxxxx2022xx e 08198xxxxxx2022xx, considerando que houve informações sobre irregularidades no relato das manifestações, as demandas deveriam ter sido classificadas como “denúncia”.

Cabe destacar que a inadequação nos campos “assunto” e a “classificação” das manifestações pode prejudicar a elaboração de relatórios gerenciais, a serem utilizados na proposição de melhorias pela Ouvidoria na gestão da Unidade, conforme preceitua o art. 13, III, da Lei nº 13.460/2017:

“Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

(...)

III – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; “

#### **1.4. Ausência de elaboração e publicação do Relatório Anual de Gestão**

O Relatório de Gestão Anual da Unidade, relacionado ao exercício de 2021, não foi elaborado pela Ouvidoria do CADE. Tal situação está em desacordo com o estabelecido pelo art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a elaboração anual do relatório:

“Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

(...)

II – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.”

O art. 15 da supracitada Lei apresenta o conteúdo mínimo do Relatório de Gestão, além de estabelecer a obrigatoriedade de sua publicação no sítio da unidade, art. 15, parágrafo único, II:

“Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes; e

IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

(...)

II – disponibilizado integralmente na internet.”

Destaca-se que a elaboração do Relatório de Gestão apresenta informações importantes para a utilização de políticas voltadas à melhoria dos serviços oferecidos pelo Autarquia, e a sua publicação no sítio da unidade fortalece a transparência da gestão.

### **1.5. Necessidade de adequação das instalações físicas para o atendimento presencial ao cidadão**

A equipe de avaliação, em visita técnica realizada em 15 de maio de 2023 na Unidade Avaliada, verificou a necessidade de adequação da sala de reunião, utilizada para atendimento presencial ao cidadão, no sentido de proporcionar sinalização e acessibilidade para o atendimento. Além disso, o espaço físico não é exclusivo e reservado para a Ouvidoria, uma vez que a Unidade utiliza uma sala de reuniões para o atendimento ao cidadão, que não está adaptada para pessoas com mobilidade reduzida, deficiência visual ou auditiva.

Os arts. 8º e 9º da Portaria CGU nº 581/2021 dispõem sobre os critérios para o atendimento presencial no âmbito do tratamento de manifestações:

“Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante.

Art. 9º Ao realizar o atendimento presencial, as unidades do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:

I – atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II – resiliência no trato de situações não previstas;

III – respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV – respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.”

Convém esclarecer que o atendimento presencial não é de cunho obrigatório, mas caso a Unidade entenda pela sua necessidade, deve-se atentar aos requisitos do art. 5º, X, da Lei nº 13.460/2017:

Lei nº 13.460/2017:

“Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

(...)

X – manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;”

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do CADE, em ordem de prioridade:

- I – Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, para o encaminhamento das manifestações às demais áreas do CADE cadastradas no Fala.BR, a fim de possibilitar maior segurança, rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- II – Providenciar a regulamentação dos fluxos internos de trabalho;
- III – Avaliar a adoção de procedimentos para o correto preenchimento dos campos “assunto” e “resolutividade”, ao realizar o cadastro das manifestações no Fala.BR;
- IV – Elaborar anualmente o Relatório de Gestão da Unidade e disponibilizar integralmente seu conteúdo no sítio do CADE;
- V – Avaliar a necessidade do atendimento presencial na Unidade e realizar as adequações nas instalações físicas, em cumprimento ao art. 5º da Lei nº 13.460/2017.

## CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do CADE, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de **01/01/2022 a 31/12/2022**, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão de processos e pessoal capazes de contribuir para o tratamento das demandas de Ouvidoria, principalmente em face do prazo de resolutividade das manifestações.

Entretanto, foram identificadas fragilidades e oportunidades de aprimoramento que podem impactar o cumprimento de obrigações legais da unidade: a utilização de ferramenta inadequada para a tramitação das demandas às áreas internas; a ausência de regulamentação abrangendo os fluxos internos de trabalho; ausência de elaboração e publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria; necessidade de melhorias

quanto ao tratamento das manifestações; e necessidade de adequação das instalações físicas para o atendimento presencial ao cidadão.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

*Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada*

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Autarquia em regime especial do Poder Executivo Federal
<b>Localização na estrutura do órgão</b>	Vinculado ao Ministério da Justiça e Segurança Pública
<b>E-mail</b>	ouvidoria @cade.gov.br
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.gov.br/cade/pt-br/pagina-inicial">https://www.gov.br/cade/pt-br/pagina-inicial</a>
<b>Endereço</b>	Setor de Edifícios de Utilidade Pública Norte – SEPN, Entrequadra 515, Conjunto D, Lote 4, Edifício Carlos Taurisano.
<b>Telefone – Canais de Atendimento</b>	(61) 2031-1283
<b>Horário de funcionamento – Canais de Atendimento:</b>	Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
<b>Ouvidora</b>	<p><b>Iara do Espírito Santo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vínculo: Servidora efetiva do Conselho Administrativo de Defesa Econômica</li> <li>• Cargo: Bibliotecário</li> <li>• Formação: Biblioteconomia e Arquivologia</li> <li>• Início do mandato: 02/06/2022 (Portaria CADE nº 218, de 02 de junho de 2022<sup>7</sup>)</li> </ul>
<b>Ouvidor Substituto</b>	<b>Caio Carvalho Correia Bastos</b>

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

O Decreto-Lei nº 200/1967, em seu art. 4º, estabelece a organização da administração pública federal conforme abaixo transcrito:

Art. 4º A Administração Federal compreende:

I – A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

<sup>7</sup> Disponível em:

[https://sei.cade.gov.br/sei/publicacoes/controlador\\_publicacoes.php?acao=publicacao\\_visualizar&id\\_documento=1148865&id\\_orgao\\_publicacao=0](https://sei.cade.gov.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=1148865&id_orgao_publicacao=0) (Acesso em 11/04/2023).

II – A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- a) Autarquias;
- b) Empresas Públicas;
- c) Sociedades de Economia Mista;
- d) Fundações Públicas.

Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade

O Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) é uma autarquia federal em regime especial responsável pela prevenção e repressão às infrações contra a ordem econômica e está submetido à Lei nº 12.529/2011, que estrutura o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência (SBDC).

O art. 2º do Regimento Interno da Unidade<sup>8</sup>, dispõe sobre a seguinte estrutura organizacional do Conselho:

I – órgãos de assistência direta e imediata ao Presidente do Conselho Administrativo de Defesa Econômica:

- a) Gabinete – GAB-PRES;
- b) Assessoria Internacional; e
- c) Assessoria de Comunicação Social;

II – órgãos seccionais:

- a) Diretoria de Administração e Planejamento;
- b) Auditoria; e
- c) Procuradoria Federal Especializada junto ao Cade;
- d) Corregedoria;

III – órgãos específicos e singulares:

- a) Superintendência-Geral – SG;
- b) Departamento de Estudos Econômicos – DEE; e

IV – órgão colegiado: Tribunal Administrativo de Defesa Econômica.

Na figura a seguir é representada a estrutura organizacional do Cade<sup>9</sup>:

<sup>8</sup> Disponível em <https://cdn.cade.gov.br/Portal/centrais-de-conteudo/regimento-interno/Regimento-interno-Cade-versao-05-2021.pdf> (Acesso em 11/04/2023).

<sup>9</sup> Disponível em: <https://www.gov.br/cade/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/estrutura> (Acesso em 11/04/2023).





A Ouvidoria do CADE integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.

O CADE está submetido à Lei nº 12.529/2011, que estrutura o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência. Conforme art. 3º da supracitada lei, e art. 3º do Regimento Interno da unidade<sup>10</sup>, aprovado pela Resolução nº 22, de 19 de junho de 2019, o Gabinete da Presidência possui a competência de supervisão das atividades de Ouvidoria:

“Art. 3º Ao Gabinete da Presidência compete:

VI- supervisionar as atividades da Ouvidoria do Cade, sendo responsável pelo acompanhamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados pelo Cade.”

### A.3 Normativos Internos

A Portaria CADE nº 113, de 28 de março de 2022<sup>11</sup>, que dispõe sobre a criação e implantação da Ouvidoria do CADE, estabeleceu como competências da Unidade:

“Art. 6º Compete à Ouvidoria do CADE estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos, por meio do recebimento de críticas, reclamações, opiniões, denúncias e sugestões sobre procedimentos ou práticas inadequadas ou irregulares, erros, omissões e

<sup>10</sup> Disponível em: <https://www.gov.br/cade/pt-br/centrais-de-conteudo/regimento-interno> (Acesso em 02/05/2023).

<sup>11</sup> Disponível em: [https://sei.cade.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?HJ7F4wnIPj2Y8B7Bj80h1lSkjh7ohC8yMfhLoDBLddbGRT49kvbK0gd3yIX5RO94BBEVfjZfNnd5H55lrw5zpYipRDQG0oMcsrB5WHaDuj5\\_axGDHIIIUhcU0ATBJRK](https://sei.cade.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?HJ7F4wnIPj2Y8B7Bj80h1lSkjh7ohC8yMfhLoDBLddbGRT49kvbK0gd3yIX5RO94BBEVfjZfNnd5H55lrw5zpYipRDQG0oMcsrB5WHaDuj5_axGDHIIIUhcU0ATBJRK) (Acesso em 11/04/2023).

abusos, atuando no sentido de levar os envolvidos a aperfeiçoá-las e corrigi-las de forma célere, clara e objetiva, pela busca dialogada e consensual.

Parágrafo único. No exercício de suas competências, incumbe ao Ouvidor:

- I – exercer a função de representante do cidadão junto à instituição;
- II- prestar informações de caráter público, com observância das restrições constitucionais e legais, em atendimento às solicitações formuladas por entidades públicas e privadas e por cidadãos;
- III – recomendar ao responsável à adoção de providências necessárias a prevenção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração;
- IV – promover anualmente Pesquisa de Opinião junto aos diversos stakeholders (servidores, órgãos de governo, advogados, economistas, parlamentares, empresários, veículos de imprensa, consumidores, entidades representativas das referidas classes etc.);
- V – realizar ou promover estudos e pesquisas com base em dados e informações colhidos do desenvolvimento de suas atividades;
- VI – fornecer subsídios para elaboração do Planejamento Estratégico do CADE;
- VII – organizar, facilitar e simplificar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria e os respectivos procedimentos;
- VIII – encorajar a utilização dos serviços da Ouvidoria e orientar os usuários, administradores e administrados em geral sobre a melhor forma de encaminhar seus pedidos, instruí-los e acompanhar sua tramitação, promovendo assim o controle social efetivo e colaborativo das atividades do CADE;
- IX – manter registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração;
- X – interagir com os setores responsáveis e acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados dos procedimentos aplicáveis e das providências eventualmente tomadas;
- XI – solicitar informações e documentos ao órgão público em que atua, bem como esclarecimentos dos funcionários;
- XII – zelar pela manutenção de caráter de discricção e fidedignidade com relação às questões que lhe são submetidas;
- XIII – encaminhar questões ou sugestões apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- XIV – produzir relatórios semestrais que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir mudanças, tanto gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;
- XV – divulgar, através dos diversos canais de comunicação do CADE, o trabalho realizado pela Ouvidoria, assim como informações e orientações que considerar necessárias ao desenvolvimento de suas ações;
- XVI – encaminhar para estudo da Administração análises, teses e/ou propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos que lhe pareçam ser a causa de problemas identificados.”

No que se refere aos fluxos de tratamento das manifestações, a Portaria CADE nº 107, de 28 de março de 2022<sup>12</sup>, regulamentou o tratamento de manifestações anônimas no âmbito do Conselho. A apreciação das denúncias anônimas compete à Superintendência-Geral, conforme estabelecido no art. 2º da referida Portaria:

“Art. 2º A denúncia anônima apresentada ao Cade será apreciada pela Superintendência-Geral, que:

I – arquivará de plano, quando não houver possibilidade de realizar ato instrutório para aferir os fatos, ou quando tratar-se de lide privada, sem interesse para a coletividade, e/ou a narrativa dos seus fatos e fundamentos não apresentar elementos mínimos de inteligibilidade; ou

II – após a realização de atos instrutórios de ofício, nos termos do artigo 12 da Lei 12.529/2011, poderá instaurar Procedimento Preparatório de Inquérito Administrativo, se forem identificados elementos suficientes ou caso se vislumbre meios de verificação dos fatos narrados, de forma a caracterizar a conduta como matéria de competência do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência, nos termos da Lei nº 12.529/2011.”

A unidade não possui regulamentação quanto aos procedimentos institucionalizados dos fluxos de trabalho, relacionados ao tratamento das manifestações de ouvidoria.

#### A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A equipe de Ouvidoria é constituída por 3 (três) membros, sendo 2 (dois) servidores e 1 (um) colaborador terceirizado, sendo este último uma secretária compartilhada com a Coordenação-Geral Processual do Cade, conforme resposta do Questionário de Avaliação da Unidade. Quanto aos 2 (dois) servidores, a Unidade informou sobre as atividades desempenhadas pela Ouvidora e pelo Ouvidor substituto, que foram distribuídas da seguinte maneira:

Nome	Cargo	Nível de Escolaridade	Formação Acadêmica	Período de Atuação da Ouvidoria	Atividades Desempenhadas
Iara do Espírito Santo (Ouvidora)	Bibliotecária	Superior	Biblioteconomia e Arquivologia	Desde jun/2022	Recebimento, tratamento e resposta a manifestações, o gerenciamento do sistema Fala.BR, a interlocução com demais áreas do Cade e a participação em grupos de trabalho.
Caio Carvalho Correia Barros (Ouvidor Substituto)	Analista Técnico Administrativo	Superior	Relações Internacionais	Desde jul/2022	Não tem dedicação exclusiva na Ouvidoria, portanto, além de outras atividades, desempenha na Ouvidoria o suporte no recebimento, tratamento e resposta a manifestações.

Em relação à estrutura física, a Ouvidoria do CADE informou que as instalações, os equipamentos e os sistemas informatizados são suficientes para a realização de todas as atividades da Ouvidoria.

<sup>12</sup> Disponível em:

[https://sei.cade.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?HJ7F4wnlPj2Y8B7Bj80h1lSkjh7ohC8yMfhLoDBLddb5GMLhbwPQJHGVXj3juZ\\_GXl8307gyt0D6npHlZ2ba7iWSSlWaaSDWJ3TRmVWclcmG9LiMSZFQ55-rnYJqowbd](https://sei.cade.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?HJ7F4wnlPj2Y8B7Bj80h1lSkjh7ohC8yMfhLoDBLddb5GMLhbwPQJHGVXj3juZ_GXl8307gyt0D6npHlZ2ba7iWSSlWaaSDWJ3TRmVWclcmG9LiMSZFQ55-rnYJqowbd) (Acesso em 11/04/2023).

### A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e 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.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União – CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A indicação do titular atual da Ouvidoria do CADE foi submetida à avaliação da CGU, conforme Parecer nº 54/2022/CGOUV/OGU, em 23/06/2022, e sua aprovação ocorreu em 14/09/2022, conforme Portaria CADE nº 218, de 02 de junho de 2022, com mandato de 3 anos, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

### A.6 Canais de Atendimento

Conforme página da Ouvidoria do CADE<sup>13</sup>, os canais de atendimento disponibilizados pela UA são cinco:

- i. atendimento presencial;
- ii. correspondência;
- iii. telefônico;
- iv. e-mail;
- v. via sistema Fala.BR.

A página da Ouvidoria da Unidade<sup>6</sup> apresenta as informações para o registro nos canais, indicando também o site Fala.BR, para que os usuários possam registrar manifestações, conforme mostra a imagem a seguir:

---

<sup>13</sup> Disponível em: [https://www.gov.br/cade/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/cade/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria) (Acesso em 11/04/2023).

gov.br Ministério da Justiça e... Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade PT Entrar com o gov.br

Conselho Administrativo de Defesa Econômica

O que você procura?

Canais de Atendimento > Ouvidoria

## Ouvidoria

A Ouvidoria do Cade tem como objetivos promover a participação cidadã na Administração Pública; 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 reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos relativos à atuação do órgão antitruste.

O registro e análise das declarações é realizado pela plataforma **Fala.BR**. O sistema funciona 24h e permite acompanhar o andamento de uma manifestação cadastrada.

[Acesse o Fala.BR](#)

Também é possível solicitar atendimento presencial, por correspondência, por telefone ou por e-mail:

Endereço: Setor de Edifícios de Utilidade Pública Norte – SEPN, Entrepraça 515, Conjunto D, Lote 4, Edifício Carlos Taurisano.  
CEP: 70770-504 - Brasília/DF  
Telefone: (55 61) 3031-1283  
E-mail: ouvidoria@cade.gov.br

A página relacionada aos Canais de Atendimento do CADE<sup>14</sup> relaciona, ainda o “Clique Denúncia Antitruste”, para o registro de denúncias relacionadas a práticas anticompetitivas, como cartel, cartel em licitações, influência a conduta uniforme, tabelamento de preço, restrições territoriais e de base de clientes, preços predatórios, fixação de preços de revenda, acordos de exclusividade, venda casada, recusa de contratar, criar dificuldade ao concorrente ou demais condutas de empresas ou pessoas físicas que prejudiquem a livre concorrência.

gov.br Ministério da Justiça e... Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade PT Entrar com o gov.br

Conselho Administrativo de Defesa Econômica

O que você procura?

Canais de Atendimento

### Canais de Atendimento

- Fale Conosco
- Contato das Unidades do Cade
- Imprensa
- Clique Denúncia
- SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)
- Ouvidoria

<sup>14</sup> Disponível em [https://www.gov.br/cade/pt-br/canais\\_atendimento](https://www.gov.br/cade/pt-br/canais_atendimento) (Acesso em 24/04/2023).

Ao clicar-se em “Clique Denúncia”, há um direcionamento para a página que contém as informações relacionadas a este canal de atendimento<sup>15</sup>, conforme imagem a seguir:

gov.br Ministério da Justiça e Segurança Pública Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade PT

Entrar com o gov.br

Conselho Administrativo de Defesa Econômica

O que você procura?

Canais de Atendimento > Clique Denúncia

## Clique Denúncia

O Cade é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, responsável por investigar e decidir sobre conduta anticoncorrencial, por analisar e aprovar atos de concentração econômica e por fomentar e disseminar a cultura da livre concorrência.

No canal Clique Denúncia Antitruste, qualquer pessoa ou empresa pode relatar práticas anticompetitivas das quais tenha conhecimento, como cartel, cartel em licitações, influência a conduta uniforme, tabelamento de preço, restrições territoriais e de base de clientes, preços predatórios, fixação de preços de revenda, acordos de exclusividade, venda casada, recusa de contratar, criar dificuldade ao concorrente ou demais condutas de empresas ou pessoas físicas que prejudiquem a livre concorrência.

O Clique Denúncia Antitruste também é o canal de recebimento de denúncias sobre operações de fusões e aquisições não notificadas à autarquia ou possíveis descumprimentos de Acordos em Controle de Concentrações.

Caso tenha dúvidas sobre os tipos de condutas, basta acessar a área “Perguntas Frequentes”.

Nesta página você escolhe se deseja preencher um formulário de nova denúncia, somente para denúncias relacionadas às práticas anticompetitivas, ou efetuar o login na plataforma para realizar o acompanhamento de uma acusação já realizada. Basta clicar em um dos botões abaixo:

Nova denúncia Acompanhar denúncia

### OUTRAS DENÚNCIAS

Outras manifestações não relacionadas às práticas anticompetitivas, podem ser realizadas pelo [Fala.BR](#), canal de comunicação com a Ouvidoria do Cade, por meio do qual é possível comunicar denúncias de ilícitos na autarquia ou de seus servidores, solicitar informações ou registrar reclamações e sugestão sobre os serviços prestados. Saiba mais na página da [Ouvidoria do Cade](#).

Acesse o Fala.BR Acesse a Ouvidoria do Cade

Ao clicar-se em “Nova Denúncia”, há um direcionamento para a página de preenchimento das denúncias relativas a práticas anticompetitivas<sup>16</sup>, conforme imagem a seguir:

<sup>15</sup> Disponível em [https://www.gov.br/cade/pt-br/canais\\_atendimento/clique-denuncia](https://www.gov.br/cade/pt-br/canais_atendimento/clique-denuncia) (Acesso em 24/04/2023).

<sup>16</sup> Disponível em [https://sei.cade.gov.br/sei/modulos/cliquedenuncia/formulario\\_denuncia.php?acao\\_externa=denuncia&acao\\_origem\\_externa=denuncia&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.cade.gov.br/sei/modulos/cliquedenuncia/formulario_denuncia.php?acao_externa=denuncia&acao_origem_externa=denuncia&id_orgao_acesso_externo=0&id_orgao_acesso_externo=0) (Acesso em 24/04/2023).

CONSELHO ADMINISTRATIVO DE DEFESA ECONÔMICA  
SEI 1.1.5  
Clique Denúncia

**CADE**  
Conselho Administrativo de Defesa Econômica

O canal Clique Denúncia Arbitrate é administrado pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE).  
Presença de dados abaixo para relatar práticas anticompetitivas, denúncias sobre operações de fusões e aquisições não notificadas à autarquia ou possíveis descumprimentos de Acordos em Controle de Concentrações.  
Em caso de dúvidas, acesse a aba "Perguntas Frequentes"

Identificação: \*  
Nome: \*  
E-mail: \*  
Confirmar E-mail: \*  
Telefone: (00) 00000-0000

Descrição completa dos fatos elou denúncia de conduta anticompetitiva elou sobre operações de fusões e aquisições não notificadas ao CADE: \*

Pessoa(s) física(s) ou jurídica(s) envolvidas: \*  
Anexar Arquivo: Adicionar Anexo

Obs: Apenas arquivos pdf, avi, bmp, jpg, mpeg, png, doc, docx, ppt, pptx, xls, xlsx, odt, ods, odp, txt.  
Quantidade máxima de arquivos: 05.  
Tamanho Máximo: 25MB.

Não sou um robô

Cancelar e Voltar Enviar

## A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a Unidade utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma.

Além disso, a Unidade informou sobre a utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para o encaminhamento das manifestações às áreas responsáveis e do e-mail para as comunicações internas ou recebimento de manifestações nesse canal.

## A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Unidade informou sobre a utilização do mesmo fluxo de recebimento e tratamento para todas as manifestações, conforme resposta do Questionário de Avaliação. Conforme fluxo informado, as etapas são as seguintes

- a) a Ouvidora e o Ouvidor substituto acessam as manifestações, registrando no Fala.BR as demandas recebidas pelos demais canais;
- b) a primeira triagem refere-se à compreensibilidade e duplicidade da demanda, arquivando-se as manifestações não compreensíveis e duplicadas;
- c) a seguir, a Ouvidoria avalia se a demanda é de competência do CADE, encaminhando as manifestações a outros órgãos, quando não for de sua competência, ou indicando o órgão competente na resposta conclusiva;
- d) quando a demanda é de competência do CADE, a Ouvidoria responde ao cidadão, quando possui insumos suficientes, ou encaminha à área técnica via SEI.

## A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais 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 implica para a organização 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 do CADE encontra-se disponível no portal Gov.BR, em <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/conselho-administrativo-de-defesa-economica>, com informações sobre o detalhamento dos serviços disponibilizados pela Unidade aos usuários, que estão divididos em:

- Busca de Jurisprudência do CADE;
- Denunciar Infrações à Ordem Econômica;
- Enviar representação ao CADE;
- Meios de pagamento de serviços públicos;
- Negociar Acordo de Leniência;
- Negociar termo do compromisso de cessação de prática anticompetitiva (TCC);
- Requerer posicionamento do Tribunal Administrativo sobre questão concorrencial;
- Solicitar aprovação para ato de concentração econômica sob o procedimento ordinário;
- Solicitar aprovação para ato de concentração econômica sob o procedimento sumário.

A Carta de Serviços do CADE também está disponível no formato PDF, por meio do link: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/conselho-administrativo-de-defesa-economica/@@download.pdf>.

Convém registrar, consoante Questionário de Avaliação, que a Ouvidoria do CADE informou participar do processo de atualização da Carta de Serviços da Instituição.

No que se refere ao estabelecimento de Conselho de Usuários, a Ouvidoria do CADE não iniciou o processo de chamamento público para instituição de Conselho de Usuários no âmbito do CADE.

A esse respeito, o art. 24-E do Decreto nº 9.492/2018 estabelece a competência da unidade setorial de Ouvidoria pela condução do chamamento público, além da composição dos conselhos de usuários:

“Art. 24-E. Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado. O chamamento público a que se refere o caput será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

§ 1º O chamamento público a que se refere caput será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários



de serviços públicos cadastrados junto à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

§ 2º O usuário que quiser se candidatar informará os serviços públicos cujo conselho tenha interesse em participar.

§ 3º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão do serviço poderá adotar critérios adicionais de seleção que garantam a representatividade dos usuários inscritos no chamamento público a que se refere o caput.”

A Portaria CGU nº 581/2021, que estabeleceu orientações acerca do exercício das competências instituídas pelo Decreto nº 9492/2018, dispõe em seu art. 7º, as seguintes atividades:

“Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

(...)

VIII – em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados;”

Posto isso, constata-se a necessidade de implementação pela Unidade das etapas que constituem o Conselho de Usuários no âmbito do CADE, de forma que os usuários dos serviços possam acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade, além de possibilitar a proposição de melhorias na prestação dos serviços públicos, em conformidade com o art. 24-D do Decreto nº 9.492/2018:

“Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete:

- I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
- II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.”

#### **A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados**

O art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017, estabelece que a Ouvidoria deve elaborar, anualmente, o Relatório de Gestão, consolidando as informações relacionadas ao recebimento, análise e resposta das manifestações. Este Relatório deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão, conforme disposto no art. 15, parágrafo único, I, da Lei supracitada.

Acerca do Relatório de Gestão da Ouvidoria do CADE, a Unidade informou que os dados da Ouvidoria estão contidos no Relatório Integrado de Gestão do CADE<sup>17</sup>. Este Relatório Integrado apresentou o quantitativo de demandas tratadas pela equipe de

<sup>17</sup> Disponível em <https://www.gov.br/cade/pt-br/aceso-a-informacao/auditoria> (Acesso em 02/05/2023).

ouvidoria, além de informações relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Porém, não apresenta informações sobre os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes, assim como as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas, conforme art. 15, II, III e IV da Lei nº 13.460/2017.

Além disso, cabe registrar que o Relatório Integrado de Gestão do CADE de 2021, informado pela Ouvidoria, embora traga informações sobre a Ouvidoria da Unidade, foi elaborado em cumprimento ao disposto na Instrução Normativa TCU nº 84, de 22 de abril de 2020, e na Decisão Normativa TCU nº 187, de 09 de setembro de 2020, normativos relacionados à prestação e tomadas de contas na administração pública federal. Nesse sentido, o Relatório Integrado de Gestão não representa o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria, cuja obrigatoriedade está estabelecida nos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017.

### A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Conforme Questionário de Avaliação, a Unidade informou que não promove ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social. Além disso, a Ouvidoria não informou sobre a disseminação de boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão.

### A.12 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema 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.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?* considerando o Conselho Administrativo de Defesa Econômica e o período de **01/01/2022 a 31/12/2022**:

#### a) Quantitativo Geral:

*Imagem 01: Quantitativo geral de manifestações*



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 11/04/2023.

**b) Tipologia das manifestações:**

*Imagem 02: Quantitativo dos tipos de manifestações*



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 11/04/2023.

**c) Resolutividade da demanda:**

*Imagem 03: Proporção de resolutividade das demandas, de acordo com respostas dos usuários.*



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 11/04/2023.

**d) Satisfação com a resposta:**

*Imagem 04: nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado.*



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 11/04/2023.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/01/2022 a 31/12/2022**, era composta de 171 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

*Quadro 03: Composição da amostra*

Tipo	Quantidade
Comunicação	52
Denúncia	51
Elogio	0
Reclamação	20
Simplifique	0
Solicitação	41
Sugestão	7
<b>Total</b>	<b>171</b>

Fonte: elaboração própria a partir dos dados extraídos do Fala.BR.

A amostra dos dados objeto para análise, em um total de 100 manifestações, a partir de uma amostra inicial de 171, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período **01/01/2022 a 31/12/2022**, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo. Cabe ressaltar que não foram recebidas pela UA, manifestações do tipo Simplifique no período em análise, de modo que não foi obtida representatividade desse tipo de manifestação na amostra;

4) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

Salienta-se que tanto na seleção inicial como na seleção objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Situação
- Tipo Manifestação
- Texto Resposta
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Data de Registro
- Data da Resposta
- Demanda Resolvida?

Pelo exposto, o método de amostragem adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

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 no Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 12, inciso III, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; 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 e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) **Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel *Resolveu?*. É necessário destacar que o sistema disponibiliza a 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. 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 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de perguntas, elencadas abaixo:

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?*
3. *A informação sobre resolatividade foi preenchida adequadamente?*
4. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
5. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
6. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?*
7. *A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
8. *A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
9. *A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
10. *A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
11. *A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
12. *A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*

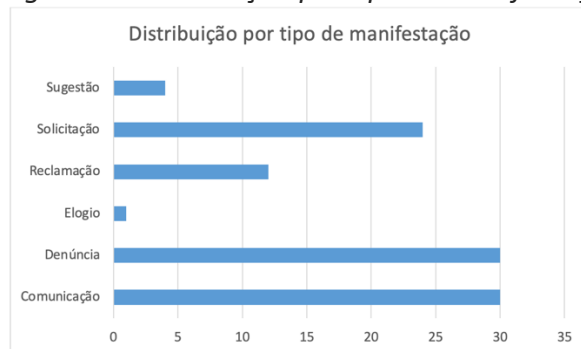
## **B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra**

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/01/2022 a 31/12/2022** constantes do Fala.BR. Foram selecionadas somente

manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal seleção resultou em um total de 171 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pelo CADE no período de **01/01/2022 a 31/12/2022** foram reservadas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

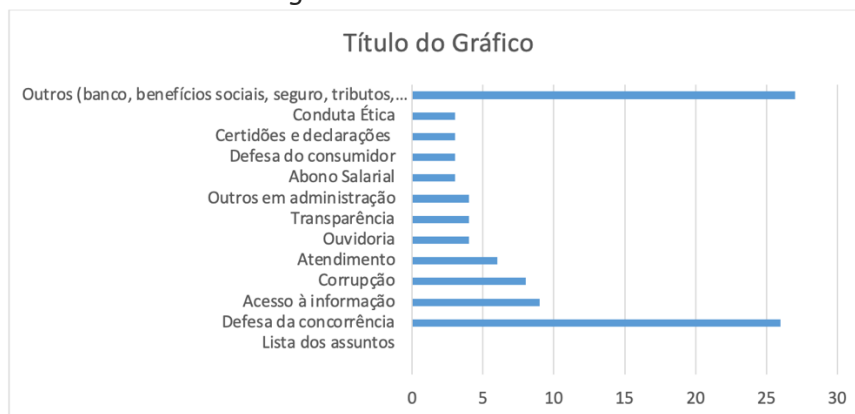
*Imagem 10: Distribuição por tipo de manifestação*



Fonte: elaboração própria a partir dos dados extraídos do Fala.BR.

A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:

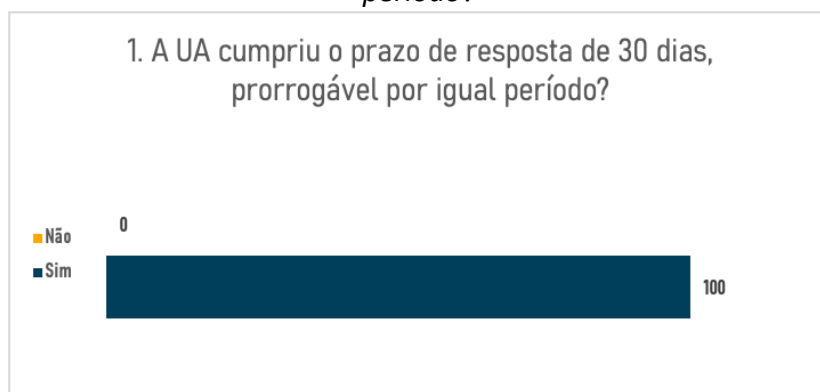
*Imagem 11: Lista dos Assuntos*



Fonte: elaboração própria a partir dos dados extraídos do Fala.BR.

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir:

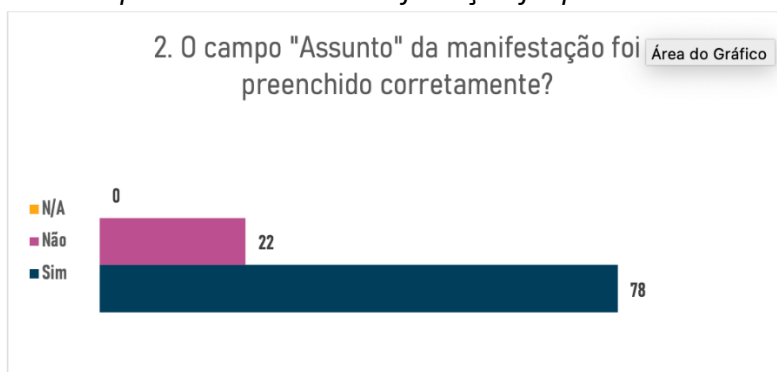
Gráfico 01: A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

Gráfico 02: O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao campo "Assunto" da manifestação, conforme Pergunta 2, verificou-se que 22% não foi preenchido de maneira adequada, conforme exemplos apresentados na tabela a seguir:

NUP	Preenchimento pelo CADE	Assunto da manifestação
00137xxxxxx2022xx	Outros em administração	Defesa da Concorrência
08198xxxxxx2022xx	Transparência	Defesa do Consumidor
08198xxxxxx2022xx	Corrupção	Defesa da Concorrência
08198xxxxxx2022xx	Auxílio	Auxílio
08198xxxxxx2022xx	Ouvidoria	Defesa da Concorrência
08198xxxxxx2022xx	Corrupção	Defesa da Concorrência
21210xxxxxx2022xx	Outros Administração - Atendimento	Defesa da Concorrência
08198xxxxxx2022xx	Transparência	Telecomunicações
08198xxxxxx2022xx	Certidões e Declarações	Proteção e Benefícios ao Trabalhador
08198xxxxxx2022xx	Agente Público	Outros em Trabalho
08198xxxxxx2022xx	Assistência Jurídica	Atendimento
08198xxxxxx2022xx	Transparência	Certidões e declarações
08198xxxxxx2022xx	Tributos	Serviços e sistemas
08198xxxxxx2022xx	Cadastro Único	Benefícios Sociais
08198xxxxxx2022xx	Corrupção	Assistência Judiciária



08198xxxxxx2022xx	Defesa da Concorrência	Ouvidoria
08198xxxxxx2022xx	Tributos	MEI - Microempreendedor Individual
08198xxxxxx2022xx	Atendimento	Serviços e sistemas

No que se refere ao preenchimento da “resolutividade” da demanda em campo específico do Fala.BR, verificou-se que 55% das manifestações apresentaram o campo de “resolutividade” no Fala.BR preenchidas inadequadamente. Os motivos pelos quais consideram-se essas manifestações com o preenchimento do campo “resolutividade” estão descritos conforme a seguir:

a) 28% das manifestações foram preenchidas com o campo “resolutividade” “não”, com a resposta conclusiva informando que a competência da demanda não é do CADE, sendo que, se não restam providências pelo CADE, o campo deveria ser preenchido com “sim”;

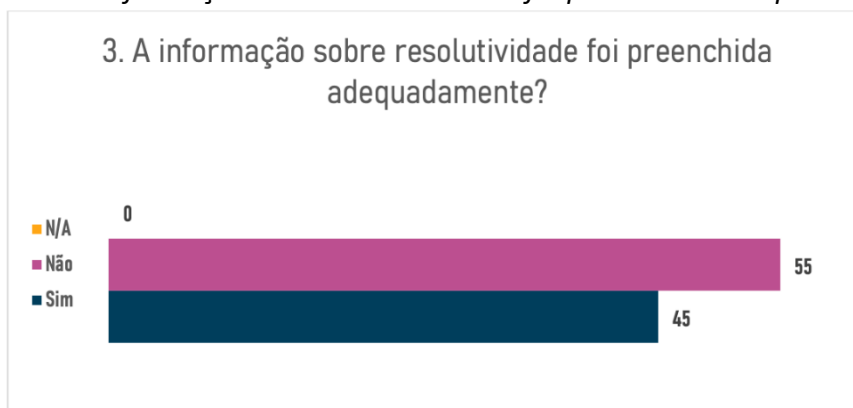
b) 26% das manifestações apresentaram informações sobre posterior resposta ao cidadão quanto ao resultado da análise técnica, sem que esta resposta fosse identificada no registro do histórico da manifestação, demonstrando incoerência quanto ao registro da resolutividade “sim” e a expectativa do cidadão pelo recebimento de resposta. Convém esclarecer que a resolutividade “sim” é considerada adequada quando a ouvidoria encaminha os casos de denúncias do “Clique Denúncia” para a Superintendência-Geral, área finalística do órgão responsável por estas demandas. Porém, caso a resposta conclusiva apresente informações sobre posterior resposta ao cidadão, deve-se atentar para que a resposta seja efetivamente apresentada e, após isso, registrar a resolutividade como “sim”;

c) 1% das manifestações apresentaram o campo “resolutividade” preenchido com “sim”, mas não foi anexado Despacho ou Ofício de resposta informado na resposta conclusiva;

d) o percentual de 45% restante das manifestações foi preenchido com o campo “resolutividade” adequado, quando não havia mais providência a ser adotada pelo CADE.

O gráfico a seguir representa o percentual de manifestações que apresentaram o campo “resolutividade” do Fala.BR preenchido de forma adequada:

Gráfico 03: A informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente?



Fonte: elaboração própria.

Cabe lembrar que, conforme art. 19, §4º, da Portaria CGU nº 581/2021, a manifestação é considerada resolvida quando não houver mais providências a serem adotadas pelo órgão:

Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 19

(...)

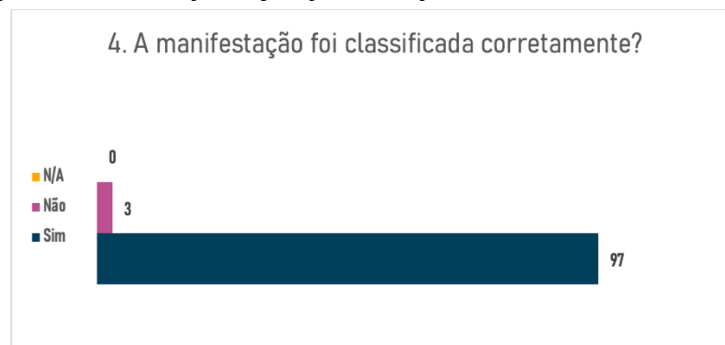
§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

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.”

Em relação à Pergunta 4, a análise com as 100 manifestações contidas na amostra, 97% das manifestações foram classificadas da forma correta, enquanto 3% foram classificadas inadequadamente. A denúncia 01015xxxxxx2022xx refere-se, na verdade, a uma reclamação, uma vez que o manifestante demonstra insatisfação quanto à resposta elaborada pelo CADE. Quanto às reclamações 03005xxxxxx2022xx e 08198xxxxxx2022xx, considerando que houve informações sobre irregularidades no relato das manifestações, as demandas deveriam ter sido classificadas como "denúncia".

Gráfico 04: A manifestação foi classificada corretamente?

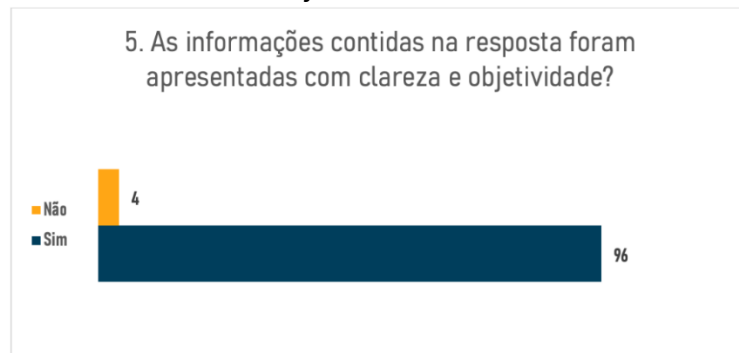


Fonte: elaboração própria.

Como se verifica no gráfico da Pergunta 5, houve 4 respostas conclusivas que não apresentaram clareza e objetividade. A comunicação 08198xxxxxx2022xx não apresentou na resposta conclusiva os motivos de a demanda não ser de competência do CADE, uma vez que nos fatos narrados há relatos sobre formação de cartéis.

A reclamação 03005xxxxxx2022xx não apresentou, na resposta conclusiva, informações específicas sobre o fato reclamado. Em relação à sugestão 08198xxxxxx2022xx, não ficou claro na resposta conclusiva se o CADE iria analisar a demanda, e quanto à sugestão 08198xxxxxx2022xx, não ficou claro na resposta conclusiva se o assunto era de competência do CADE e quais foram as providências adotadas pela autarquia.

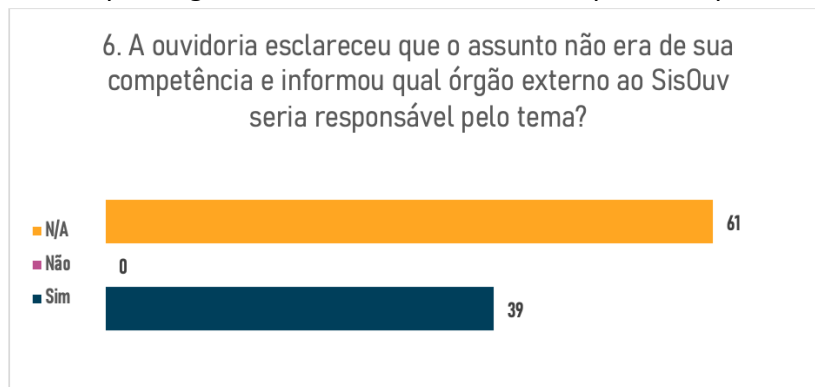
Gráfico 05: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Pontua-se que as respostas, no geral, contaram com textos escritos corretamente e com linguagem acessível. E naqueles casos em que a demanda não era de sua competência, a Ouvidoria do CADE buscava sempre apresentar os devidos esclarecimentos e informar qual melhor encaminhamento para o caso em questão, como pode ser constatado no gráfico a seguir, com 39% das manifestações adequadas quanto à Pergunta 6, sendo que 61% não se aplicava à questão, por não se tratar de competência da unidade.

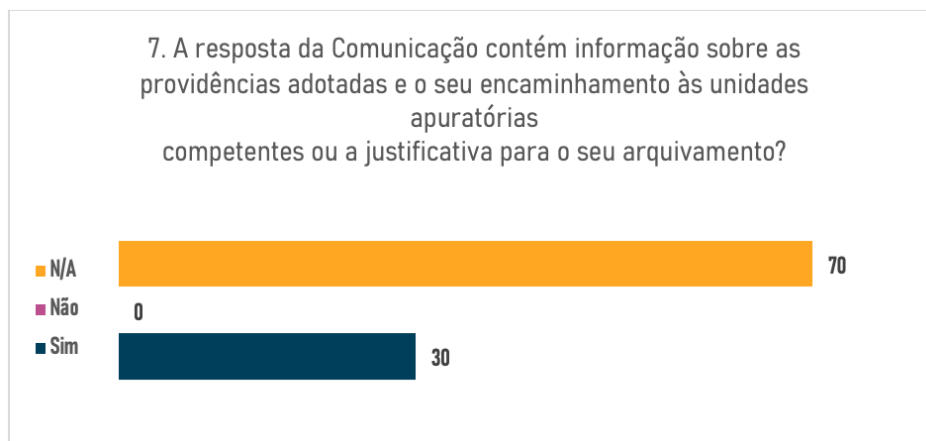
Gráfico 06: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao SisOuv seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral, conforme indicado no gráfico, no que se refere às 30 comunicações da amostra, verificou-se que todas continham informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para o seu arquivamento, conforme gráfico a seguir.

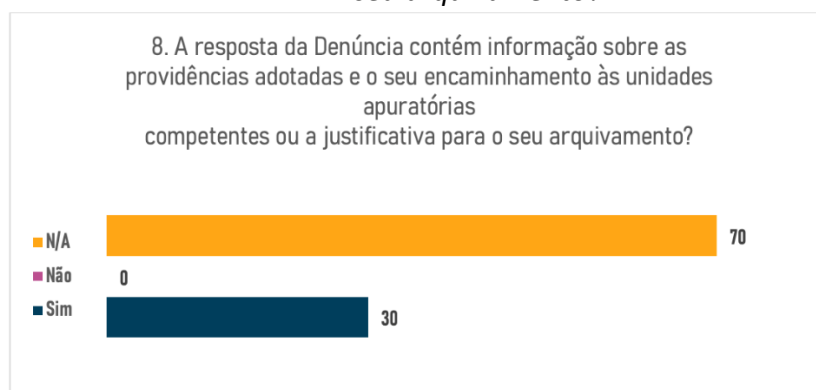
*Gráfico 07: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*



Fonte: elaboração própria.

Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que as 30 denúncias da amostra apresentaram informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento à unidade apuratória competente. Os 70% restantes não se aplicam à questão, por não se referirem a denúncias.

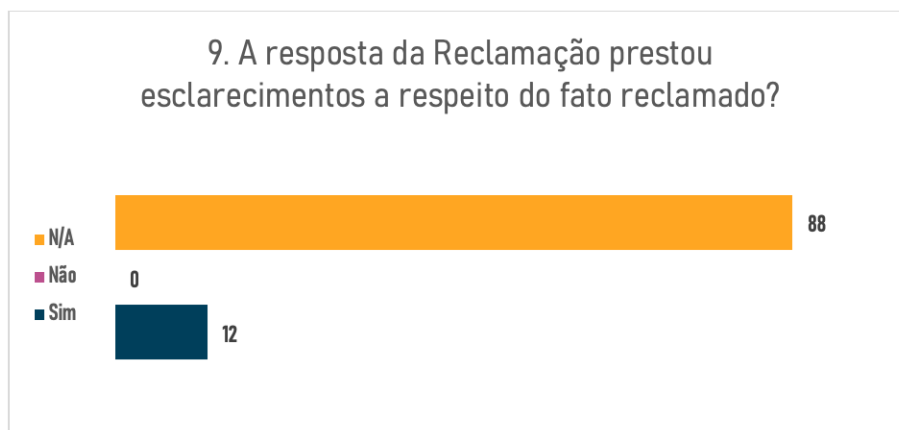
*Gráfico 08: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 9 revela que 12 reclamações da amostra de 100 manifestações apresentaram esclarecimentos a respeito do fato reclamado, conforme demonstrado a seguir:

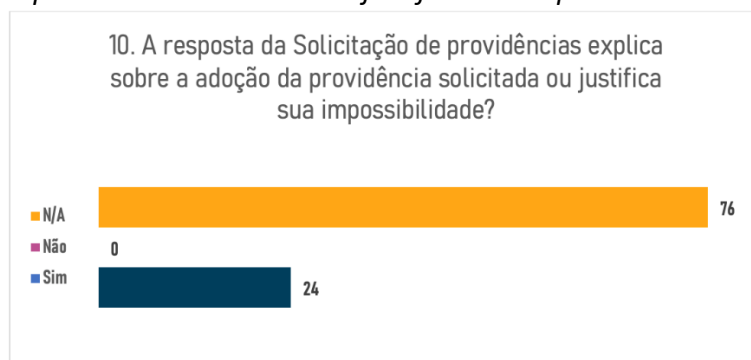
Gráfico 09: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral foi revelado que as 24 solicitações contidas na amostra de 100 manifestações apresentaram explicação sobre a providência adotada ou justificaram a sua impossibilidade, conforme demonstrado no gráfico da Pergunta 10:

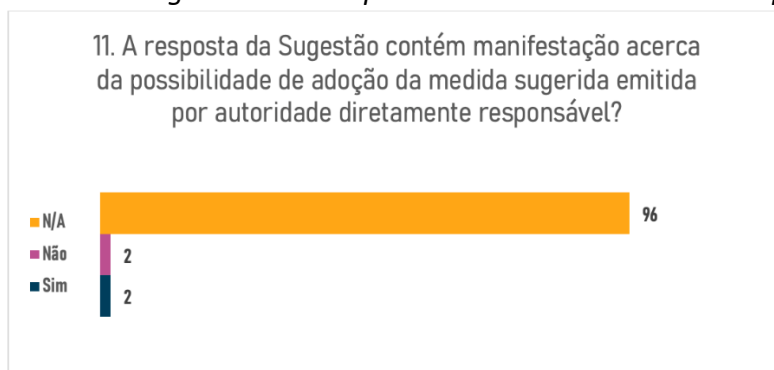
Gráfico 10: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Conforme gráfico da Pergunta 11, verificou-se que a sugestão 08198xxxxxx2022xx apresentou a resposta conclusiva informando sobre a possibilidade de apuração dos fatos, o que indica que a sugestão se refere, na verdade, a uma denúncia. Quanto à sugestão 08198xxxxxx2022xx, a resposta conclusiva não apresentou com clareza a possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável.

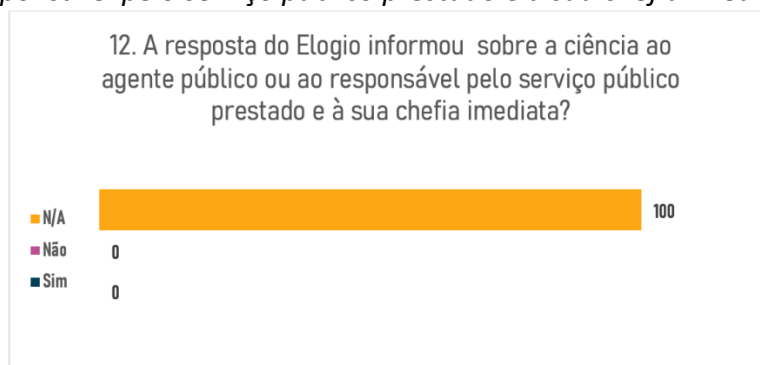
Gráfico 11: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 12 demonstra que não houve nenhuma manifestação do tipo “Elogio” na amostra com 100 manifestações.

Gráfico 12: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



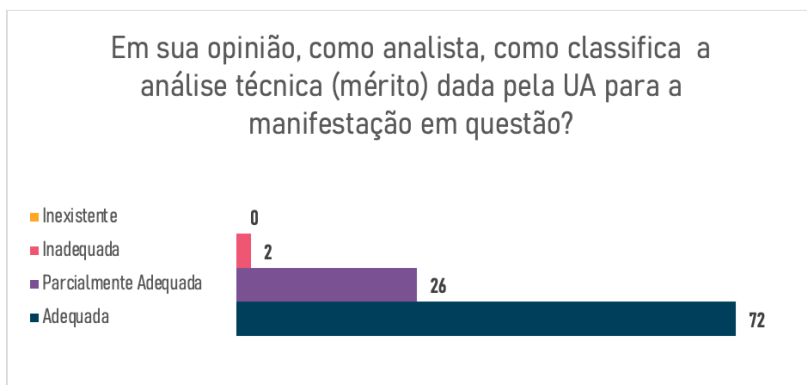
Fonte: elaboração própria.

Conforme apresentado anteriormente, o número de manifestações do tipo Simplifique foi obtido de maneira residual, uma vez que, de modo geral, tais demandas são recebidas com menos frequência pelas ouvidorias. Nesse sentido, não houve manifestação do tipo Simplifique na amostra com as 100 manifestações.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:

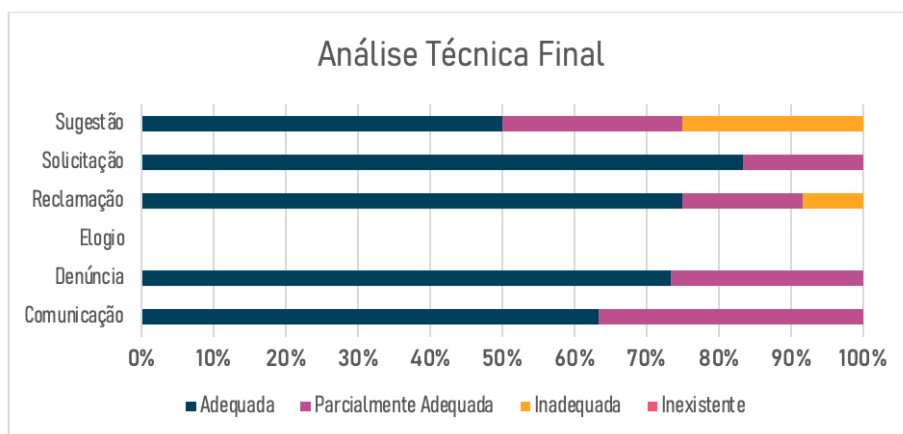
Gráfico 13: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Avaliação Geral mostra o desempenho da unidade na Análise Técnica Final, considerando as análises mencionadas anteriormente, considerando a amostra examinada.

Gráfico 14: Análise Técnica Final.



Fonte: elaboração própria.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>18</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

<sup>18</sup> Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Conforme Ofício nº 7315/OUV/CADE, de 10/08/2023, a Unidade Avaliada apresentou manifestações acerca dos achados e das recomendações sugeridas, conforme a seguir:

#### 1.1. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“Sobre a recomendação I, de utilização do módulo de triagem, afirma-se que o Cade tem a especificidade de ser uma instituição pequena, tendo a Ouvidoria recebido poucas manifestações para encaminhamento às demais unidades. Desta forma, a Autarquia entende que o custo demandado para adotar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, que seria de cadastro dos servidores, capacitação e uso do sistema, não apresenta benefício operacional suficiente. Mesmo superando o cadastro e o treinamento, a Ouvidoria ainda teria de comunicar as unidades responsáveis para atendimento das manifestações, tendo em vista que o Fala.BR não é ferramenta de uso corriqueiro, o que não ocorre quando do encaminhamento pelo SEI. Ciente da importância da segurança das informações no SEI e da mensuração da resolutividade, a Ouvidoria reforça seu procedimento de inclusão de manifestações no SEI e de acompanhamento da resolutividade das manifestações nesse sistema.”

#### Análise da Equipe de Avaliação:

A Unidade informou que o Fala.BR não é ferramenta de uso corriqueiro, diferente do que ocorre com o SEI. Porém, cumpre reforçar que o SEI não atende aos requisitos de segurança, resolutividade e rastreabilidade. Convém registrar que, embora o SEI seja uma ferramenta mais difundida no âmbito do CADE, ela não é uma ferramenta adequada para o tratamento de manifestações que exigem a proteção ao denunciante, uma vez que apresenta riscos, conforme relatado no Achado 1.1 deste Relatório.

Nesse sentido, mantém-se a recomendação para que a Unidade possa avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, ou adote ferramenta que possibilite o atendimento dos requisitos de segurança, rastreabilidade e resolutividade, uma vez que o SEI não cumpre estes requisitos.

#### 1.2. Ausência de regulamentação abrangendo os fluxos internos de trabalho da Ouvidoria.

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“Sobre a recomendação II, de regulamentação dos fluxos internos de trabalho, a Ouvidoria e a Presidência do Cade estão empenhadas em cumprir esse apontamento.”



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

Considerando a manifestação da Unidade, no sentido de que a Ouvidoria e a Presidência do Cade estão empenhadas para a regulamentação dos fluxos internos de trabalho, mantém-se a recomendação para acompanhamento.

#### **1.3. Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações.**

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“Sobre a recomendação IV, de preenchimento dos campos “assunto” e “resolutividade” no Fala.BR, a Ouvidoria reforçou seus procedimentos internos para atendimento desse apontamento.”

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

A Unidade informou que reforçou os procedimentos internos para atender o apontamento. Nesse sentido, mantém-se a recomendação para acompanhamento e para que a Unidade encaminhe as evidências da implementação da recomendação.

#### **1.4. Ausência de elaboração e publicação do Relatório Anual de Gestão.**

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“Sobre a recomendação V, de elaboração de Relatório de Gestão, a Ouvidoria e a Presidência do Cade estão empenhadas em cumprir esse apontamento.”

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

Considerando a manifestação da Unidade, no sentido de que a Ouvidoria e a Presidência do órgão estão empenhadas para a elaboração do Relatório de Gestão, mantém-se a recomendação para acompanhamento.

#### **1.5. Necessidade de adequação das instalações físicas para o atendimento presencial ao cidadão.**

Foram apresentadas as seguintes manifestações:

“Sobre a recomendação VI, de avaliação da necessidade de atendimento presencial, a Ouvidoria reforça que a demanda de atendimento presencial não é suficiente para que haja espaço exclusivo para isso. Não obstante, a área responsável do Cade tem realizado avaliações e melhorias quanto à acessibilidade do prédio. Portanto, entende-se que há salas suficientemente disponíveis na sede para atendimento presencial e que será avaliada a definição de atendimento mediante agendamento prévio.”

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

A Unidade informou sobre a existência de salas para atendimento presencial e sobre a avaliação para definição de atendimento mediante agendamento. Reforça-se que o ambiente para atendimento deve conter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento. Desta forma, mantém-se a recomendação para acompanhamento.



## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade