



OUVIDORIA
COMPANHIA DO CAS DO RIO GRANDE DO NORTE



Acesso à
Informação

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA

**AGOSTO
2025**



Ouvidoria

☎ 84 4005 5319

ouvidoria@codern.com.br

Atendimento presencial de segunda a sexta

codern.com.br

RELATÓRIO MENSAL – AGOSTO 2025

1. Objetivo da Ouvidoria da CODERN

A Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte – CODERN tem como objetivo fortalecer a comunicação entre a sociedade e a instituição, aprimorando a qualidade dos serviços prestados, garantindo maior transparência e eficiência na administração pública. Por meio do recebimento, registro e tratamento de manifestações, como consultas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, a Ouvidoria busca promover a participação cidadã na definição e avaliação das políticas públicas, contribuindo para a melhoria contínua da gestão e dos serviços oferecidos pela CODERN.

2. Composição

A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor, que tem por atribuição o atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação e das manifestações típicas de Ouvidoria.

Eduardo Augusto Moura Silva

Ouvidor

Técnico Portuário

3. Relatório de Atividades da Ouvidoria

Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria da CODERN relativo ao mês de agosto de 2025, referente à Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN.

3.1) Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação

Em agosto de 2025 foram registradas 04 demandas, sendo todas relacionadas a ouvidoria.



RELATÓRIO MENSAL – AGOSTO 2025

3.2. Descrição detalhada das demandas

Tipo	Assunto	Canal	Data	Órgão	Área Responsável Resp. Concl.
Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	01/08/2025	CODERN	Ouvidoria
Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	07/08/2025	CODERN	Gerência Administrativa - GEADMI
Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	09/08/2025	CODERN	Supervisão da Guarda Portuária
Solicitação	Processo Seletivo	Internet	19/08/2025	CODERN	Ouvidoria

Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação 2025							
Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	SIC	Total
Janeiro	5	0	1	2	0	9	17
Fevereiro	1	0	0	2	0	0	3
Março	1	0	0	2	0	3	6
Abril	0	0	0	0	0	7	7
Maio	1	0	0	1	0	3	5
Junho	0	0	0	0	0	2	2
Julho	0	0	2	1	0	4	7
Agosto	0	0	0	1	0	3	4
Total Geral	8	0	3	9	0	31	47

Variação das Demandas recebidas por mês						
Mês	2025			2024		
	SIC	OUV	Total	SIC	OUV	Total
Janeiro	9	8	17	4	1	5
Fevereiro	0	3	3	2	0	2
Março	3	3	6	2	0	2
Abril	7	0	7	2	0	2
Maio	3	2	5	1	4	5
Junho	2	0	2	0	3	3
Julho	4	3	7	2	2	4
Agosto	3	1	4	1	3	4

TMR - Tempo médio de resposta (em dias)			
	SIC	OUV	Total
2025*	7,4	3,68	5,54
2024**	11,71	9,00	10,36

* Compreendendo os meses acumulados nesse relatório.
 ** Compreendendo os meses de janeiro à dezembro de 2025.

Evolução do TMR (Tempo médio de resposta) apresentado	
Mês (2025)	Registrado
Janeiro	6,95
Fevereiro	5,88
Março	6,46
Abril	6,10
Maio	6,27
Junho	6,25
Julho	5,79
Agosto	5,54

4. Visão dos Painéis LAI e CGU Resolve (mês referência)



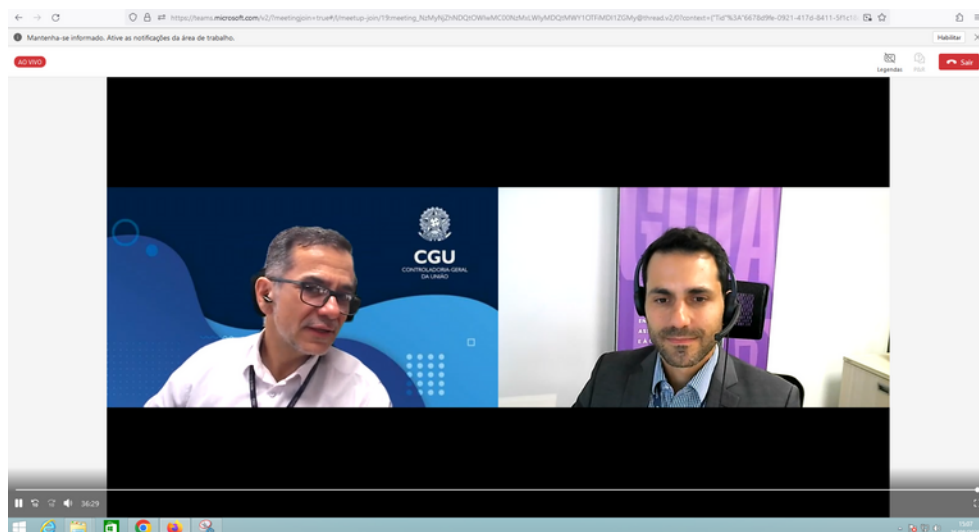
Central de Painéis LAI - Novo Layout (acessado em 10/09/2025 - referência agosto/25)



Central de Painéis CGU Resolve (acessado em 10/09/2025)

5. Outros

5.1 Participações



Participação na reunião do “De Olho no FalaBR - julho 2025” no dia 08/07/2025, on-line, realizado pela CGU.

5.2 Ações decorrentes de manifestações na Ouvidoria

No mês de agosto a Ouvidoria da CODERN recebeu uma manifestação registrada no FalaBr (entre outras ligações telefônicas e contatos de WhatsApp), na qual um usuário externo relatou ter recebido, via aplicativo de mensagens, anúncio fraudulento se passando pelo Porto de Natal e oferecendo vagas de emprego, com indícios de tentativa de golpe para obtenção de valores.



Considerando a gravidade da situação e o risco para os cidadãos, recomendamos (Processo SEI 50902.001695/2025-18) que fossem adotadas mais ações de comunicação preventiva, com reforço de alertas já existentes, por meio dos canais oficiais da Companhia, além da comunicação do fato para a Polícia Federal, que foi prontamente atendido pela Assessoria de Comunicação da CODERN. As medidas visaram ampliar o alcance da informação, proteger a sociedade contra possíveis golpes e preservar a imagem institucional da Companhia, atendendo à identificações de problemas e soluções adotadas, conforme recomendado na Portaria Normativa CGU 116/2024.

5.3 Ação IntegraCODERN - Comitê de Integridade

Entre os dias 25 e 28/08/2025, foi realizada a ação “IntegraCODERN 2025”, promovida pelo Comitê de Integridade da CODERN (Ouvidoria, Coordenadoria de Conformidade e Gestão de Riscos – COORCRI, Comissão de Ética e Comitê de Correição Permanente - CCP), com o objetivo de fortalecer a cultura de integridade e ampliar a divulgação dos normativos e canais de denúncia junto aos colaboradores e gestores.

A programação teve início na segunda-feira (25/08/2025), com a adesão simbólica da Diretoria Executiva (DIREXE), que assinou o termo de compromisso com a integridade e recebeu, de forma simbólica, o Plano de Integridade vigente. Na ocasião, também foram entregues brindes aos diretores. Toda a ação contou com cobertura da Assessoria de Comunicação (ASSCOM).

Na terça-feira (26/08/2025) foi iniciada a divulgação do informativo on-line “IntegraCODERN”, com publicação via canais institucionais e redes sociais da empresa.

Na ainda na terça-feira, ocorreram as visitas do Comitê de Integridade aos setores, oportunidade em que foram entregues as “sacolas da transparência” contendo adesivos com QR Code, doces e símbolo da campanha aos colaboradores e gestores. Durante toda a semana, houve também divulgação de mídia no Instagram e no site institucional. Na quinta-feira (27/08/2025), a Comissão de Ética colaborou com a palestra do Agosto Lilás “A importância de reconhecer os sinais de violência contra a mulher.”, destinada a todos os colaboradores.

Com alcance aproximado de 80 colaboradores diretos, a iniciativa foi considerada bem-sucedida, alcançando os objetivos de aproximar o Comitê de Integridade dos colaboradores e reforçar o compromisso da CODERN com a transparência, ética e integridade.



Modelo de wallpaper sugerido para a Campanha 2025.



Assinatura do Termo de Compromisso com a Integridade.



OUVIDORIA

COMPANHIA DOCS DO RIO GRANDE DO NORTE



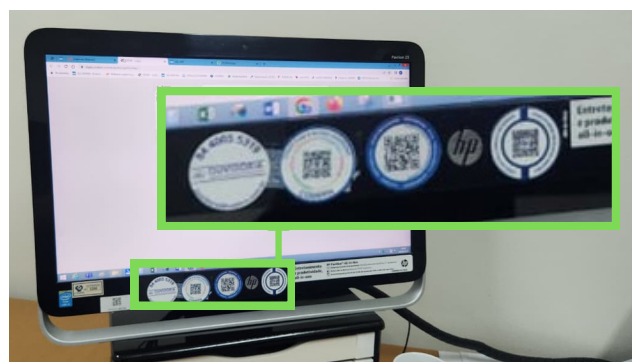
Entrega dos brindes e visita aos setores.



Edição 1 de divulgação do Informativo IntegraCODERN.



Palestra do Agosto Lilás, organizada pela Comissão de Ética e parte da ação do IntegraCODERN.



A distribuição dos stickers resultando em uma difusão mais fácil e acessível entre os colaboradores (foto da máquina de um colaborador).



Acesso à
Informação

6. Análise Geral

6.1. Demandas Recebidas

No mês de agosto de 2025, foram registradas 4 manifestações, sendo 3 referentes ao SIC da CODERN (Lei de Acesso à Informação), e 1 de Ouvidoria.

6.2 Predomínio de demandas

- Tendência continuidade no número de manifestações via SIC ligadas à transparência e acesso à informação pública.
- Manifestação recebida via Ouvidoria com importância significativa para ação.

6.3. Tempo Médio de Resposta (TMR)

No acumulado até agosto de 2025, o TMR médio foi de 5,54 dias, mantendo a tendência de redução em relação à média de 10,36 dias observada em 2024.

6.4. Adequações no site

A área de Ouvidoria no site está em constante adequações para atendimento a Portaria 116 da CGU.

6.5. Conclusão

O tratamento das manifestações recebidas resultaram em ações de divulgação por parte da Assessoria de Comunicação, mostrando integração entre os setores.

As ações desenvolvidas pelo Comitê de Integridade reforçaram os canais de atendimento utilizados pela Ouvidoria, bem como a difusão dos normativos entre os colaboradores, obtendo uma aceitação muito boa por parte dos funcionários.

A melhoria no TMR reforça os avanços na gestão das respostas.

Eduardo Augusto Moura Silva
Ouvidor
CODERN