



OUVIDORIA
COMPANHIA DO CAS DO RIO GRANDE DO NORTE



Acesso à
Informação

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA

**OUTUBRO
2025**



Ouvidoria

☎ 84 4005 5319

ouvidoria@codern.com.br

Atendimento presencial de segunda a sexta

codern.com.br

RELATÓRIO MENSAL – OUTUBRO 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 apenas pelo Ouvidor, que tem por atribuição o atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação e das manifestações típicas de Ouvidoria. Atualmente, para melhor aplicação das obrigações de ouvidoria, é necessário uma maior composição do setor, com acréscimo de pessoal para atuação e/ou auxílio.

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 setembro de 2025, referente à Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN.

3.1. Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação

Em outubro de 2025 foram registradas 08 demandas, sendo 04 relacionadas a Lei de Acesso à Informação, e 04 relacionadas a Ouvidoria.



RELATÓRIO MENSAL – OUTUBRO 2025

3.2. Descrição detalhada das demandas

Tipo	Assunto	Canal de Er	Órgão	Área Responsável Resp. Concl.
Acesso à Informação	Transparência e acesso à informação	Internet	CODERN	Secretaria dos Órgãos Colegiados - SECORC
Solicitação	Transparência e acesso à informação	WhatsApp	CODERN	Ouvidoria
Acesso à Informação	Benefício	Internet	CODERN	Coordenação de Recursos Humanos - COOREH
Acesso à Informação	Atendimento ao público	Internet	CODERN	Coordenação de Recursos Humanos - COOREH
Acesso à Informação	Transparência e acesso à informação	E-mail	CODERN	Coordenação de Recursos Humanos - COOREH
Reclamação	Concurso	E-mail	CODERN	Administração do Porto de Maceió - APMC
Comunicação	Descontos associativos indevidos	Internet	CODERN	Comitê de Correição Permanente - CCP
Comunicação	Cooperativismo e associativismo	Internet	CODERN	Comitê de Correição Permanente - CCP

Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação 2025							
Mês	Comunicaçã o	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
Setembro	1	0	0	0	0	2	3
Outubro	2	0	1	1	0	4	8
Total Geral	11	0	4	10	0	37	58

RELATÓRIO MENSAL – OUTUBRO 2025

3.2. Descrição detalhada das demandas (continuação).

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
Setembro	2	1	4	6	12	18
Outubro	4	4	8	3	3	6

Evolução do TMR (Tempo médio de resposta)	
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
Setembro	5,75
Outubro	5,98

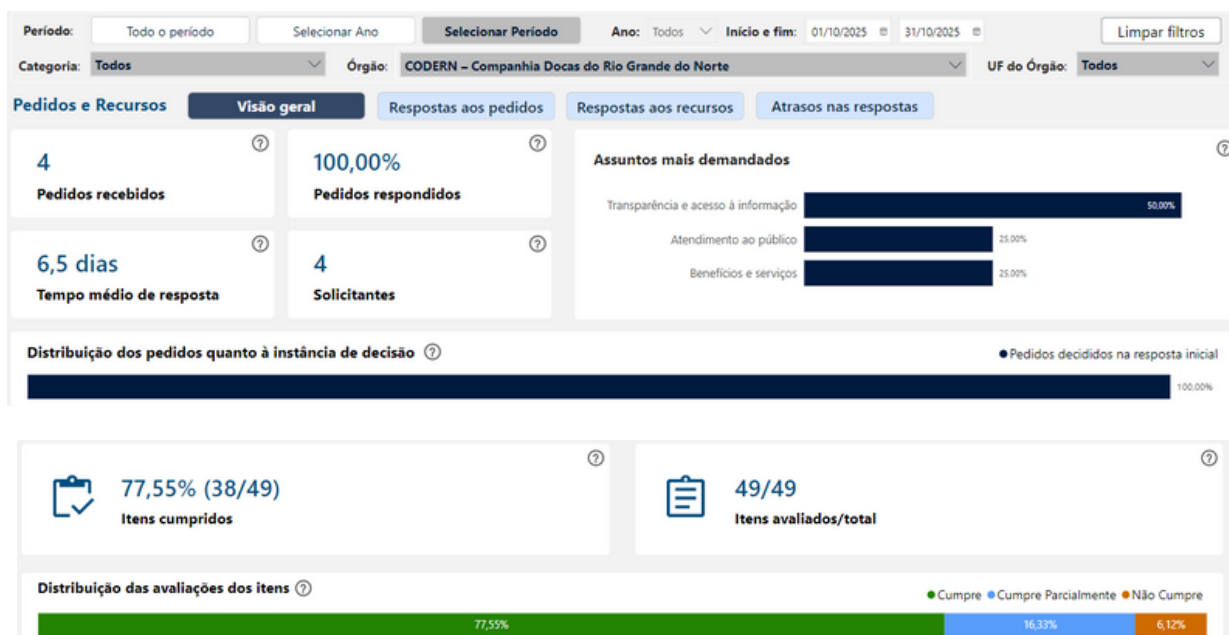
TMR - Tempo médio de resposta (em dias)			
	SIC	OUV	Total
2025*	7,5	4,46	5,98
2024**	11,71	9,00	10,36

* Compreendendo os meses acumulados nesse relatório.

** Compreendendo os meses de janeiro à dezembro de 2025.

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

Painél LAI



Central de Painéis LAI - (acessado em 13/11/2025 - referência out/25)

Painél CGU Resolve



Central de Painéis CGU Resolve (acessado em 13/11/2025 - referência out/2025)

5. Atualizações de documentos:

Documento	Status
Regimento Interno da Ouvidoria	Iniciado
Carta de Serviços	Iniciado
Plano de Gerenciamento dos Programas de Integridade	Não iniciado
Cartilha de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação - CODERN	Não iniciado

6. Outros

6.1. Participações



Participação na "Live Explorando o LAION e o Novo Painel LAI: como cada ferramenta facilita a gestão dos pedidos e recursos de acesso à informação no dia 02/10/2025, on-line, realizado pela CGU.



Participação no webinar "CARTA DE SERVIÇOS EM FOCO: Caminhos e Boas Práticas para Elaboração e Atualização", promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), realizado nos dias 22 e 23 de outubro de 2025, das 15h às 17h, com carga horária total de 04 horas



Participação no SEMINARIO DE OUVIDORIA PÚBLICA E DIREITOS HUMANOS - CONTROL/SEMJDH, realizado no dia 23/10/2025, na Governadoria do Rio Grande do Norte.



Participação do II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025, ocorrido nos dias 15, 16 e 17 de outubro de 2025, no Teatro Amazonas e no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE/AM).



Visita de cortesia ao Porto Chibatão, em Manaus-AM

6. Outros (continuação).

6.2. Informativo IntegraCODERN - outubro 2025



No mês de outubro a Ouvidoria, juntamente com os setores participantes do Comitê de Gestão da Integridade da CODERN, realizou a distribuição virtual da 3ª edição do Informativo IntegraCODERN, abordando o assunto “Conduta Íntegra: Um compromisso de todos nós”, assunto esse pertinente para a Companhia. A Assessoria de Comunicação divulgou por meio virtual a todos os colaboradores da Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN.

6.3. Transparência Ativa.

Não houveram atualizações para o mês de outubro/2025.

6. Análise Geral

6.1. Demandas Recebidas

No mês de setembro de 2025, foram registradas 8 manifestações, sendo 4 referentes ao SIC da CODERN (Lei de Acesso à Informação), e 4 de Ouvidoria.

6.2 Predomínio de demandas

- Tendência continuidade no número de manifestações via SIC ligadas à transparência e acesso à informação pública, no mês analisado observou-se um foco em informações referentes a empregados, como composição de remuneração e portarias.
- Manifestação recebida via Ouvidoria em formato “reclamação”, com teor sobre o concurso da Administração do Porto de Maceió - APMC, prontamente finalizada junto ao usuário.
- Com relação às demandas de “comunicação” recebidas, registra-se a relação com o assunto “Diárias e Passagens”.

6.3. Tempo Médio de Resposta (TMR)

No acumulado até outubro de 2025, o TMR médio foi de 5,98 dias, mantendo a tendência de redução em relação à média de 10,36 dias observada em 2024.

6.4. Conclusão

O aumento das demandas é reflexo da divulgação dos canais de atendimento da Companhia, demonstrando disponibilidade da CODERN junto aos empregados e à sociedade em geral.

Demandas de informações referente ao Porto de Maceió-AL indicam a necessidade de atualização de informações no site da Administração do Porto de Maceió-AL.

Ademais, a Ouvidoria observa com atenção o aumento de manifestações relacionadas ao tema “diárias e passagens”, o que demonstra uma percepção de fragilidade quanto à clareza e à transparência dos processos internos da Companhia, sendo importante o aprimoramento dos fluxos internos e a comunicação institucional, de modo que as informações possam ser disponibilizadas de forma mais clara, tempestiva e acessível aos cidadãos. Tal medida contribuirá para o fortalecimento da transparência ativa, para a redução de manifestações sobre o tema.

Eduardo Augusto Moura Silva
Ouvidor
CODERN