



OUVIDORIA
COMPANHIA DO CAS DO RIO GRANDE DO NORTE



Acesso à
Informação

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA

**DEZEMBRO
2025**



Ouvidoria

☎ 84 4005 5319

ouvidoria@codern.com.br

Atendimento presencial de segunda a sexta

codern.com.br

RELATÓRIO MENSAL – DEZEMBRO 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 dezembro de 2025, referente à Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN.

3.1. Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação

Em dezembro de 2025 foram registradas 04 demandas pelo Sistema FalaBR.



RELATÓRIO MENSAL – DEZEMBRO 2025

3.2. Descrição detalhada das demandas

Tipo	Assunto	Canal de Entrada	Esfera	Órgão	Área Responsável Resp. Concl.
Acesso à Informação	Patrocínio	Internet	Federal	CODERN	Gerência de Planejamento e Orçamento - GEPLAN
Acesso à Informação	Gestão de Pessoas	Internet	Federal	CODERN	Gerência Administrativa - GEADMI
Acesso à Informação	Concursos e processos seletivos	Internet	Federal	CODERN	Administração do Porto de Maceió - APMC
Solicitação	Gestão de Pessoas	Internet	Federal	CODERN	Ouvidoria

Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação 2025							
Mês	Comunicação	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
Novembro	0	0	0	2	0	1	3
Dezembro	0	0	0	1	0	3	4
Total Geral	11	0	4	13	0	41	69

Observação: No relatório referente ao mês de outubro de 2025, foram identificados erros nos somatórios da tabela apresentada. As inconsistências foram corrigidas no presente mês.

RELATÓRIO MENSAL – DEZEMBRO 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
Novembro	1	2	3	1	4	5
Dezembro	3	1	4	4	7	11

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
Novembro	5,75
Dezembro	5,90

TMR - Tempo médio de resposta (em dias)			
	SIC	OUV	Total
2025*	7,6	4,2	5,9
2024**	11,71	9,00	10,36

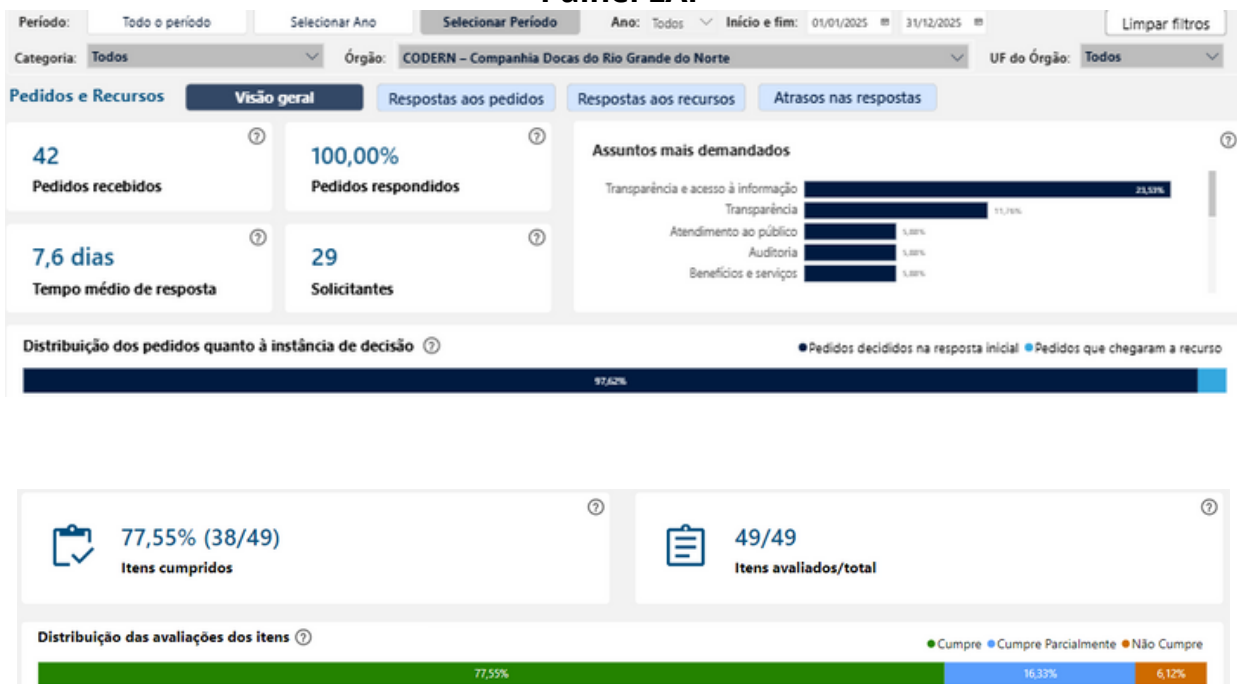
* Compreendendo os meses acumulados nesse relatório.

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

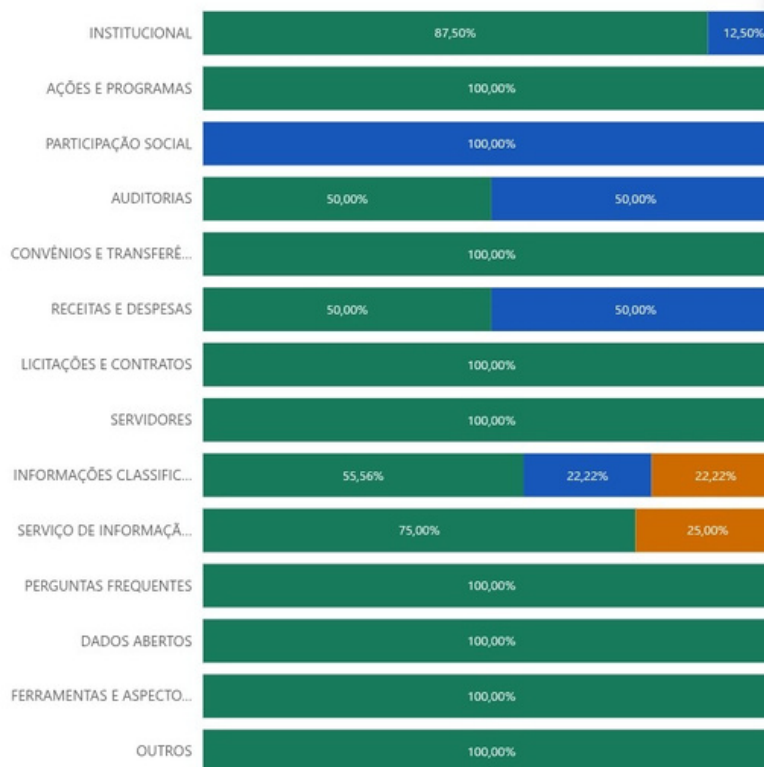


4. Visão dos Painéis LAI e CGU Resolve (mês referência)

Painél LAI



Distribuição do cumprimento por assunto

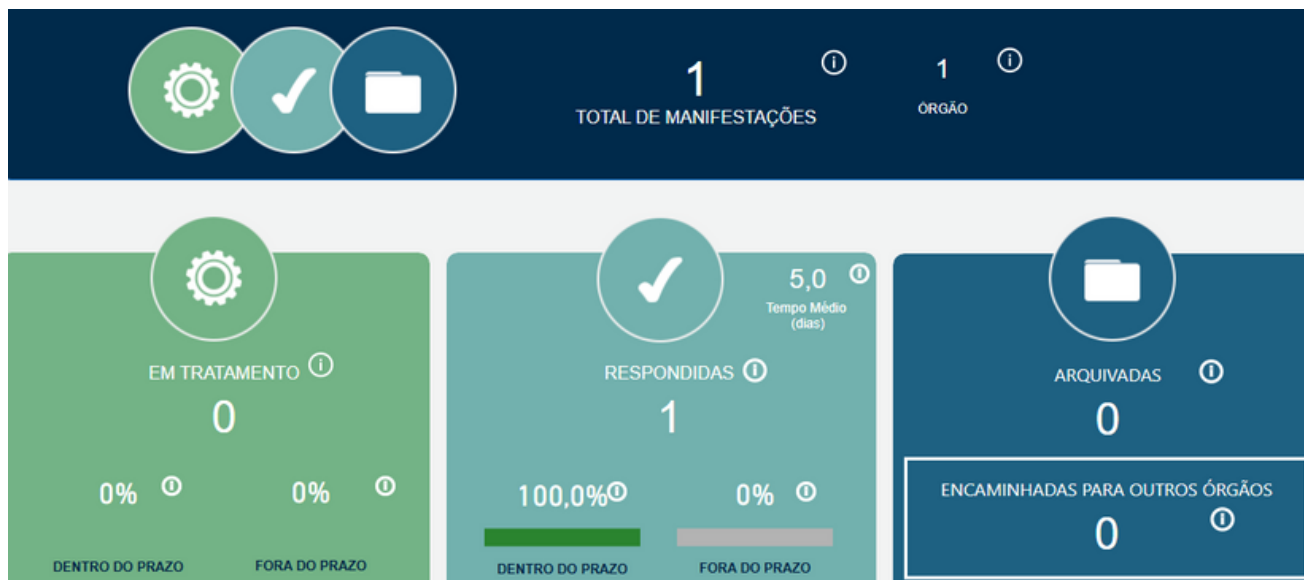


● Cumpre ● Cumpre Parcialmente ● Não Cumpre

Central de Painéis LAI - (acessado em 07/01/2026 - referência dez/25)

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

Painél CGU Resolve



Central de Painéis CGU Resolve (acessado em 07/01/2026 - referência dez/2025)

5. Atualizações de documentos:

Documento	Status	Previsão	Observação
Regimento Interno da Ouvidoria	Iniciado	Janeiro/26	Prazo estendido devido as férias do ouvidor.
Carta de Serviços	Iniciado	Janeiro/26	Prazo estendido devido as férias do ouvidor.
Plano de Gerenciamento dos Programas de Integridade	Não Iniciado	Março/26	-
Cartilha de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação - CODERN	Iniciado	Fevereiro/26	-

6. Outros

6.1. Participações



A Companhia Docas do Rio Grande do Norte (CODERN) foi premiada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) com certificação Nível Prata, devido aos avanços na divulgação de informações e à qualidade da transparência em seu site institucional. A premiação integrou uma solenidade realizada em Brasília e destacou 42 órgãos e instituições federais que se destacaram em boas práticas de transparência pública.

7. Análise Geral

7.1. Demandas Recebidas

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

7.2 Predomínio de demandas

- Solicitações com teor de acesso à informação a respeito da Companhia.
- Registro de 1 demanda referente à dúvidas do concurso da Administração do Porto de Maceió, respondida no prazo, mas com impetração de recurso para complemento de resposta (dúvida por parte do usuário).

7.3. Tempo Médio de Resposta (TMR)

No acumulado até dezembro de 2025, o TMR médio foi de 5,90 dias, mantendo a tendência de redução em relação à média de 10,36 dias observada em 2024. Referente ao mês em análise, foi constatado um tempo maior para conclusão de respostas via LAI, mas ainda dentro dos prazos aceitáveis.

7.4. Conclusão

Percebe-se que as demandas de informações referentes ao Porto de Maceió-AL normalmente necessitam de um prazo mais dilatado para atendimento (em comparação com as demandas do Porto de Natal). Convém a atualização de informações no site da Administração do Porto de Maceió-AL, ou de canal ativo específico que atenda o usuário da referida Administração.

Não houve novidades em relação aos itens de análise da Transparência Ativa.

Eduardo Augusto Moura Silva
Ouvidor
CODERN