



OUVIDORIA
COMPANHIA DO CAS DO RIO GRANDE DO NORTE



Acesso à
Informação

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA

**NOVEMBRO
2025**



Ouvidoria

☎ 84 4005 5319

ouvidoria@codern.com.br

Atendimento presencial de segunda a sexta

codern.com.br

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

3.1. Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação

Em novembro de 2025 foram registradas 03 demandas pelo Sistema FalaBR.



RELATÓRIO MENSAL – NOVEMBRO 2025

3.2. Descrição detalhada das demandas

Tipo	Assunto	Canal de Entrada	Esfera	Órgão	Área Responsável Resp. Concl.
Solicitação	Transparência e acesso à informação	E-mail	Federal	CODERN	Administração do Porto de Maceió - APMC
Solicitação	Cadastros e Documentação	WhatsApp	Federal	CODERN	Administração do Porto de Maceió - APMC
Acesso à Informação	Transparência e acesso à informação	Internet	Federal	CODERN	Supervisão de Contratos

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
Total Geral	11	0	4	12	0	38	65

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 – NOVEMBRO 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

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

TMR - Tempo médio de resposta (em dias)			
	SIC	OUV	Total
2025*	7,3	4,2	5,75
2024**	11,71	9,00	10,36

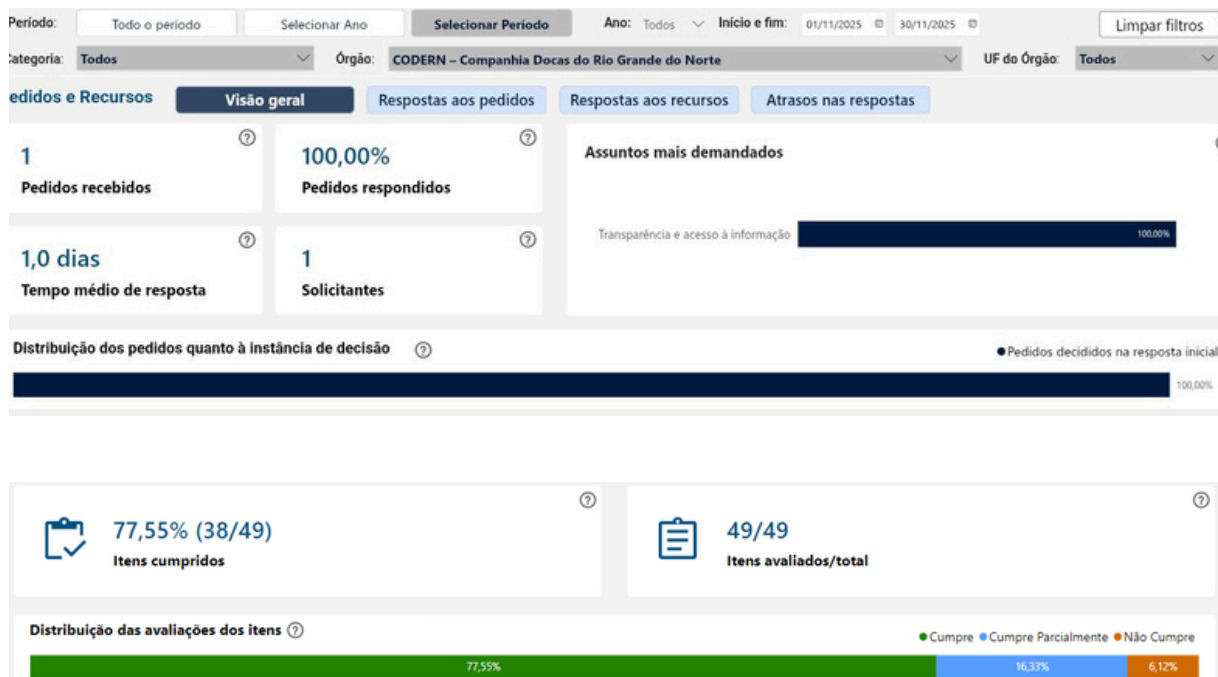
* Compreendendo os meses acumulados nesse relatório.

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

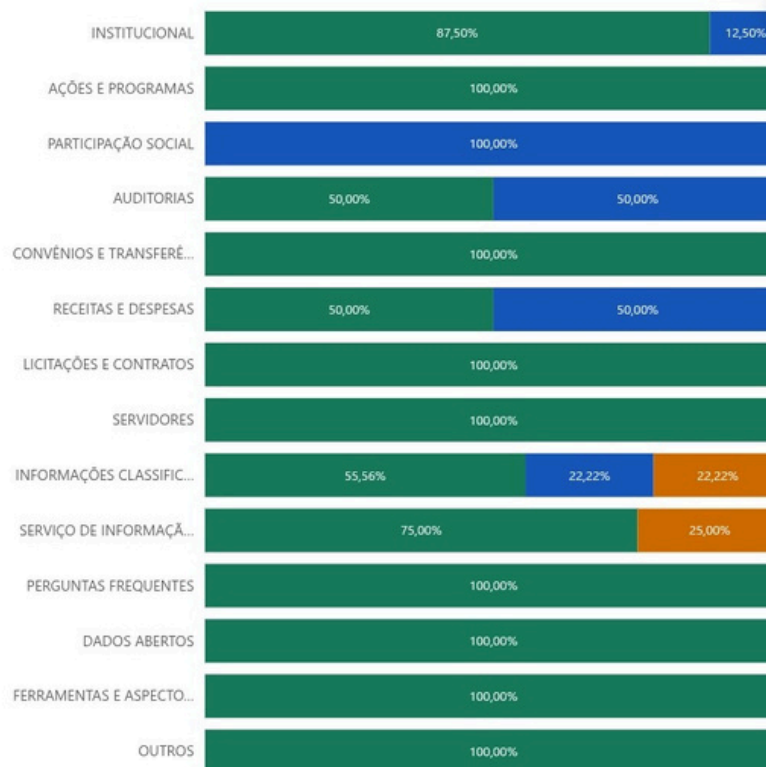


4. Visão dos Painéis LAI e CGU Resolve (mês referência)

Painél LAI



Distribuição do cumprimento por assunto



● Cumpre ● Cumpre Parcialmente ● Não Cumpre

Central de Painéis LAI - (acessado em 10/12/2025 - referência nov/25)

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

Painél CGU Resolve



Central de Painéis CGU Resolve (acessado em 10/12/2025 - referência nov/2025)

5. Atualizações de documentos:

Documento	Status	Previsão
Regimento Interno da Ouvidoria	Iniciado	Janeiro/26
Carta de Serviços	Iniciado	Janeiro/26
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. Análise Geral

6.1. Demandas Recebidas

No mês de novembro de 2025, foram registradas 3 manifestações, sendo 1 referente ao SIC da CODERN (Lei de Acesso à Informação), e 2 de Ouvidoria.

6.2 Predomínio de demandas

- Solicitações com teor de acesso à informação a respeito da Companhia.

6.3. Tempo Médio de Resposta (TMR)

No acumulado até novembro de 2025, o TMR médio foi de 5,85 dias, mantendo a tendência de redução em relação à média de 10,36 dias observada em 2024.

6.4. Conclusão

As demandas de informações foram referentes ao Porto de Maceió-AL indicando a necessidade de atualização de informações no site da Administração do Porto de Maceió-AL, ou de canal ativo específico que atenda o usuário da referida Administração.

Eduardo Augusto Moura Silva
Ouvidor
CODERN