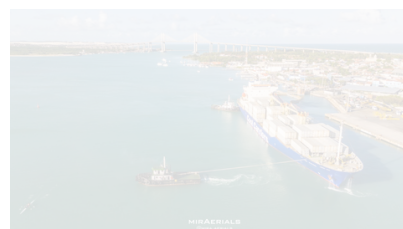
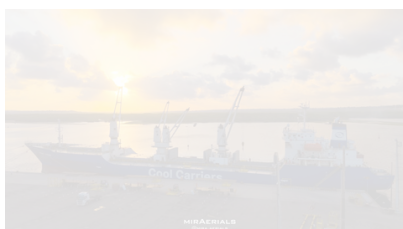
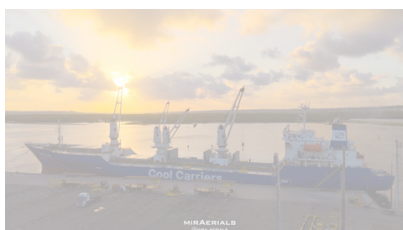




OUVIDORIA

COMPANHIA DOCS DO RIO GRANDE DO NORTE

Relatório Mensal de Ouvidoria



JANEIRO/2026

☎ 84 4005 5319
ouvidoria@codern.com.br



RELATÓRIO MENSAL

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 janeiro de 2026, referente à Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN.

3.1. Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação:

Em janeiro de 2026 foram registradas 04 demandas pelo Sistema FalaBR.

3.2. Descrição detalhada das demandas

Tipo	Assunto	Canal de Entrada	Órgão	Área Responsável
Solicitação	Transparência e acesso à informação	Internet	CODERN	Diretoria da Presidência
Acesso à Informação	Patrocínio	Internet	CODERN	Gerência de Planejamento e Orçamento - GEPLAN
Solicitação	Canais de atendimento	WhatsApp	CODERN	OUVIDORIA
Solicitação	Transporte aquaviário	Telefone	CODERN	OUVIDORIA

Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação 2026							
Mês	Comunicação	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	SIC	Total
Janeiro	0	0	0	3	0	1	4
Fevereiro							
Março							
Abril							
Maio							
Junho							
Julho							
Agosto							
Setembro							
Outubro							
Novembro							
Dezembro							
Total Geral	0	0	0	3	0	1	4

Fonte: FalaBR.

3.2. Descrição detalhada das demandas (continuação).

Variação das Demandas recebidas por mês						
Mês	2026			2025		
	SIC	OUV	Total	SIC	OUV	Total
Janeiro	1	3	4	9	8	17
Fevereiro	-	-	-	0	3	3
Março	-	-	-	3	3	6
Abril	-	-	-	7	0	7
Maio	-	-	-	3	2	5
Junho	-	-	-	2	0	2
Julho	-	-	-	4	3	7
Agosto	-	-	-	3	1	4
Setembro	-	-	-	2	1	4
Outubro	-	-	-	4	4	8
Novembro	-	-	-	1	2	3
Dezembro	-	-	-	3	1	4

Evolução do TMR (Tempo médio de resposta)		
Mês	2025	2026
Janeiro	6,95	4,0
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	

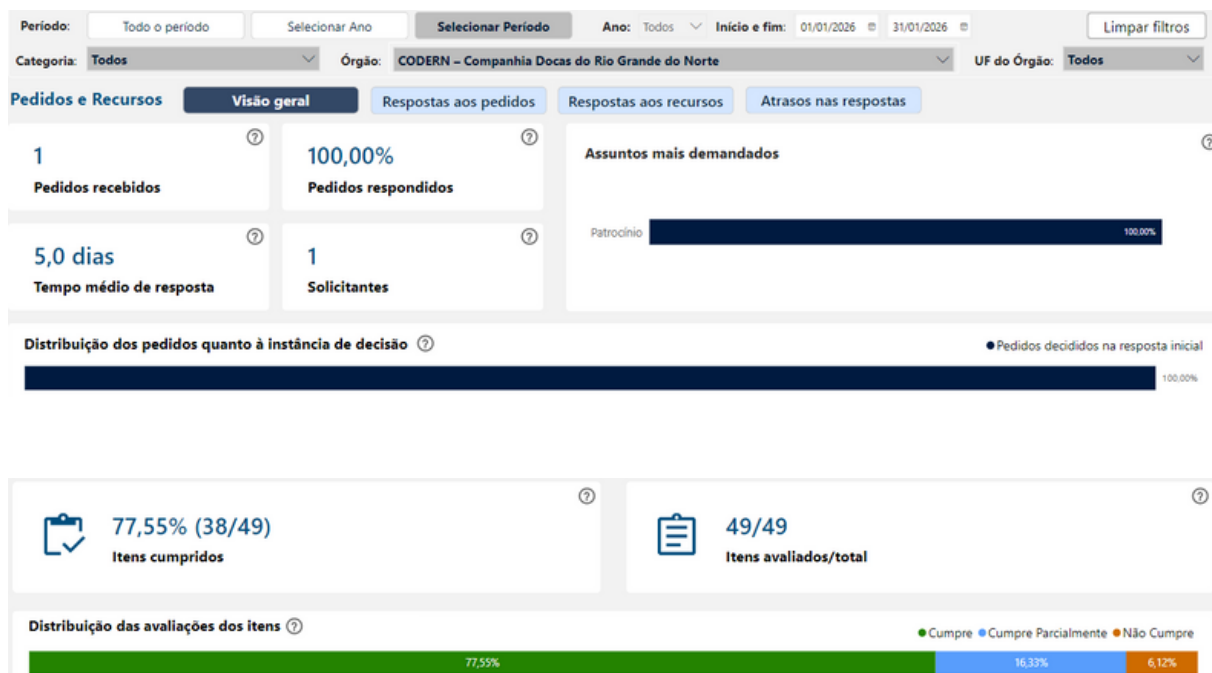
TMR - Tempo médio de resposta (em dias)			
	SIC	OUV	Total
2026*	5,0	3,0	4,0
2025**	7,6	4,2	5,9

* Compreendendo os meses acumulados nesse relatório.

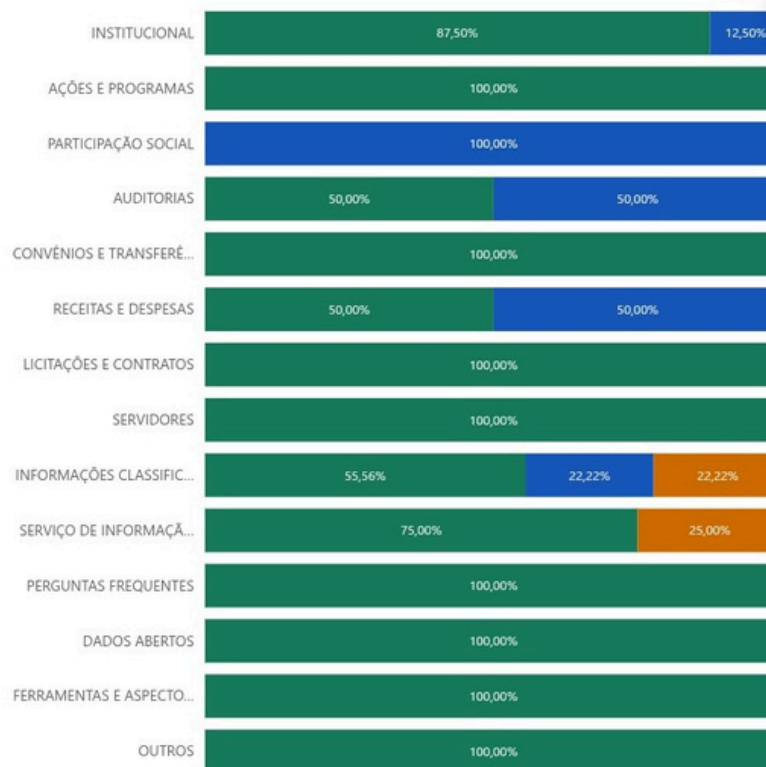
** Compreendendo os meses de janeiro à dezembro de 2025.

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 02/02/2026 - referência jan/26)

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

Painél CGU Resolve



Central de Painéis CGU Resolve (acessado em 02/02/2026 - referência jan/2026)

5. Atualizações de documentos:

Documento	Status	Previsão	Observação
Regimento Interno da Ouvidoria	Iniciado	Janeiro/26	Minuta
Carta de Serviços	Iniciado	Janeiro/26	Recebido novo dispositivo sobre o assunto.
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	Minuta
Relatório Anual de Ouvidoria 2025	Iniciado	Março/26	-
Relatório Anual de Integridade 2025	Iniciado	Março/26	-

6. Análise Geral

6.1. Demandas Recebidas

No mês de janeiro de 2026, foram registradas 4 manifestações, sendo 1 referente ao SIC da CODERN (Lei de Acesso à Informação), e 3 de Ouvidoria (Solicitação), sendo um número inferior ao apresentado no ano de 2025.

6.2 Predomínio de demandas

- Solicitações com teor de acesso à informação a respeito da Companhia, sendo 2 captadas via nosso canal de WhatsApp.
- Registro de 1 demanda referente à dúvidas recorrentes com teor de solicitações de informações a respeito de possíveis patrocínios esportivos da Companhia.

6.3. Tempo Médio de Resposta (TMR)

No mês de janeiro de 2026, o TMR médio foi de 4,0 dias, buscando manter a redução obtida em 2025.

6.4. Conclusão

Percebe-se que o mês de janeiro de 2026 foi de poucas captações de manifestações no FalaBR, mas com boa atividade em canais alternativos como telefone e whatsapp. Não houve novidades em relação aos itens de análise da Transparência Ativa. Ademais, informo que a previsão de conclusão do Relatório Anual de Ouvidoria e o Relatório Anual de Integridade será no mês de março 2026.

Eduardo Augusto Moura Silva
Ouvidor
CODERN