



# OUVIDORIA

**Relatório Anual  
(2023)**



## **Apresentação**

A Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte – CODERN foi criada pela Resolução 047/2018-DIREXE, de 14 de junho de 2018; Deliberação nº 014/2018-CONSAD, de 28 de junho de 2018 e Deliberação nº 034/2018-CONSAD, de 30 de outubro de 2018.

A Ouvidoria está estruturada regimentalmente e organizacionalmente como uma das unidades internas de governança da empresa, estando vinculada diretamente ao Conselho de Administração, possuindo autonomia para a execução de suas atividades, buscando sempre atuar de forma alinhada com as diretrizes, objetivos, e o planejamento da Diretoria e dos Colegiados.

Compete à Ouvidoria ser o meio de interlocução entre a CODERN e a sociedade, promovendo o atendimento às demandas dos cidadãos, como também, apoiando a alta gestão no desenvolvimento de políticas públicas e alcance de sua missão, seus objetivos e metas.

A Ouvidoria é o **canal único** para recebimento de manifestações, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – “Fala.BR”, que podem ser registradas sob a forma de denúncias, comunicações de irregularidades, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação.

O **presente relatório** apresenta um panorama geral do resultado da atuação e das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CODERN, referentes ao Porto de Natal e Porto de Maceió, no período de gestão 2023, apresentando informações sintéticas e dados estatísticos extraídos do Sistema Fala.BR no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro, que possam subsidiar tomadas de decisão pela Gestão da Companhia.

Alessandro Jefferson Gomes de Lima  
**Analista Portuário - Ouvidor**

## Canais de atendimento

A Ouvidoria conta com um colaborador fixo, sendo o setor composto por:

*Alessandro Jefferson Gomes de Lima*  
*Analista Portuário – Ouvidor*

A Ouvidoria utiliza o sistema informatizado disponibilizado pela Controladoria Geral da União, o Fala.BR, bem como o sistema SEI, para tramitação interna de processos.

Vale destacar que a Ouvidoria da CODERN é responsável também pela coordenação e monitoramento dos pedidos de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/11) e preside o Comitê de Gestão da Integridade da CODERN juntamente com outros setores de apuração de denúncias, com vistas a fortalecer a governança e a integridade da Companhia.

As manifestações, tanto para Ouvidoria, quanto para o SIC, poderão ser feitas através dos seguintes canais de atendimento:

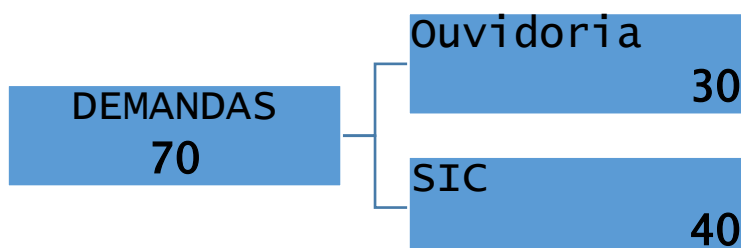
- 1) *Sistema FALA.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>)*
- 2) *E-mail institucional ([ouvidoria@codern.com.br](mailto:ouvidoria@codern.com.br));*
- 3) *Telefone e WhatsApp (84) 99139-4506;*
- 4) *Pessoalmente (sob agendamento) ou,*
- 5) *Envio de correspondência para o endereço:*

***Ouvidoria da CODERN - Companhia Docas do Rio Grande do Norte-CODERN***  
*Av. Eng. Hildebrando de Góis, 220, Ribeira, Natal/RN CEP 59010-700*

**As atividades da Ouvidoria vêm sendo realizados de forma remota (Teletrabalho), conforme disposto em processo SEI 50902.004094/2022-14.**

## A Ouvidoria em números

Em 2023 foram cadastradas na Ouvidoria da Codern **70 demandas**, sendo **30 manifestações** de ouvidoria e **40 pedidos de acesso à informação**.



Mês	Canal de Entrada (2023)			Canal de Entrada (2022)			Variação 2023/2022(%)		
	Sic	Ouv	Total	Sic	Ouv	Total	Sic	Ouv	Total
Janeiro	3	6	9	2	1	3	50	500	200
Fevereiro	1	4	5	2	5	7	-50	-20	-29
Março	1	1	2	3	6	9	-67	-83	-78
Abril	5	0	5	2	3	5	150	-100	0
Maio	4	2	6	2	2	4	100	0	50
Junho	4	2	6	5	0	5	-20	-	20
Julho	5	1	6	3	5	8	67	-80	-25
Agosto	6	3	9	2	2	4	200	50	125
Setembro	5	3	8	1	4	5	400	-25	60
Outubro	3	3	6	0	4	4	-	-25	50
Novembro	1	4	5	3	1	4	-67	300	25
Dezembro	2	1	3	3	3	6	33	67	50
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>70</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>64</b>	<b>43%</b>	<b>-17%</b>	<b>9%</b>
<b>TMR *</b>	<b>10,13</b>	<b>11,33</b>	<b>10,73</b>	<b>12,79</b>	<b>7,03</b>	<b>9,91</b>	<b>-21%</b>	<b>61%</b>	<b>8%</b>

\* TMR - Tempo médio de resposta (em dias)

Destaca-se que todas as demandas foram cumpridas dentro dos prazos estabelecidos pela legislação pertinente (Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 e na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Lei das Ouvidorias). A demanda total cresceu em 9% e o TMR - Tempo Médio de Resposta ao cidadão aumentou em 8%.

### a) Manifestações recebidas por mês

Na tabela ao lado apresentamos os tipos de manifestações distribuídos anualmente; e logo abaixo apresentamos os números distribuídos mensalmente:

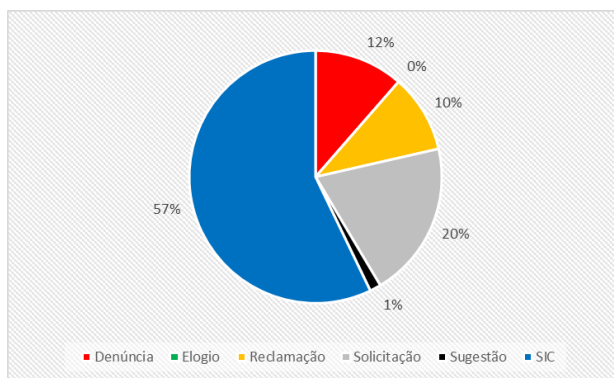
Tipos de Dem:	2019	2020	2021	2022	2023
Denúncia	7	7	4	8	8
Elogio	3	-	-	-	-
Reclamação	4	5	3	6	7
Solicitação	11	8	6	18	14
Sugestão	1	1	-	4	1
SIC	65	47	20	28	40

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Acesso à Informação	Total
Janeiro	2	-	3	1	-	3	9
Fevereiro	2	-	2	-	-	1	5
Março	-	-	-	1	-	1	2
Abril	-	-	-	-	-	5	5
Maió	-	-	-	2	-	4	6
Junho	2	-	-	-	-	4	6
Julho	1	-	-	-	-	5	6
Agosto	-	-	-	3	-	6	9
Setembro	1	-	-	2	-	5	8
Outubro	-	-	1	2	-	3	6
Novembro	-	-	1	3	-	1	5
Dezembro	-	-	-	-	1	2	3
<b>Total geral</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>70</b>
%	12	-	10	20	1	57	100

**b) Manifestações recebidas por tipo de demanda**

O gráfico ao lado apresenta, em valores percentuais, as manifestações recebidas pela Ouvidoria de acordo com os tipos de demanda.

Destaca-se que, das 70 demandas recebidas pela Ouvidoria, mais da metade (57%) foram Pedidos de Acesso a Informação.



As denúncias anônimas, quando inserida no Sistema FalaBR, são reclassificadas como Comunicação. Para um melhor entendimento deste relatório adotamos apenas a **tipologia denúncia** englobando os valores relativos à denúncias e comunicações.

**c) Manifestações distribuídas por setor**

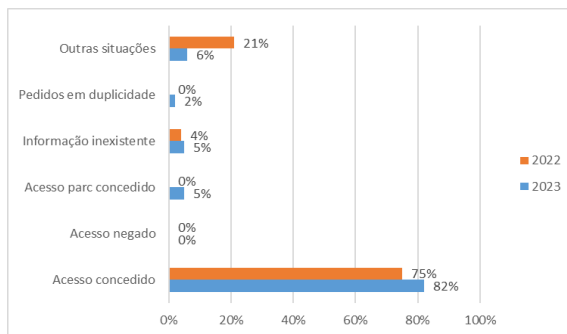
Ao lado, apresentamos os setores mais demandados pelas manifestações recebidas.

SETORES	OUV	SIC	Total	%
Coordenação de RH - COOREH	4	8	12	22
Gerência Operacional - GEOPER	2	5	7	12
Setor de Contratos e Convênios		4	4	7
Coordenação de Meio Ambiente - COORMA		4	4	7
Administração do Porto de Maceió		4	4	7
Outros	-	-	-	45

Os pedidos de acesso à informação podem ser integralmente atendidos, parcialmente atendidos ou indeferidos.

Em 2023 o percentual de atendimento foi de 82%.

Fonte: Painel LAI



Há casos em que o acesso às informações solicitadas possui caráter sigiloso ou a informação não está disponível na forma solicitada. Nessas situações o pedido é negado, apresentando-se os motivos para tal e informando a possibilidade de recurso. Em 2023 houve impetração de 02 recursos, a mesma quantidade de 2022.



Fonte: Painel LAI

## Capacitação, reuniões, eventos

A Ouvidoria deve buscar, de forma continuada, maior capacitação e evolução dos serviços a partir de capacitação através de cursos, como também, da participação em reuniões e eventos ligados ao setor.

Em 2023 a Ouvidoria participou de eventos online, com destaque para:

- ✓ Treinamentos do Sistema FalaBr;
- ✓ Eventos sobre Integridade e Transparência pública;
- ✓ Eventos sobre Modelo de Maturidade da Ouvidoria Pública;

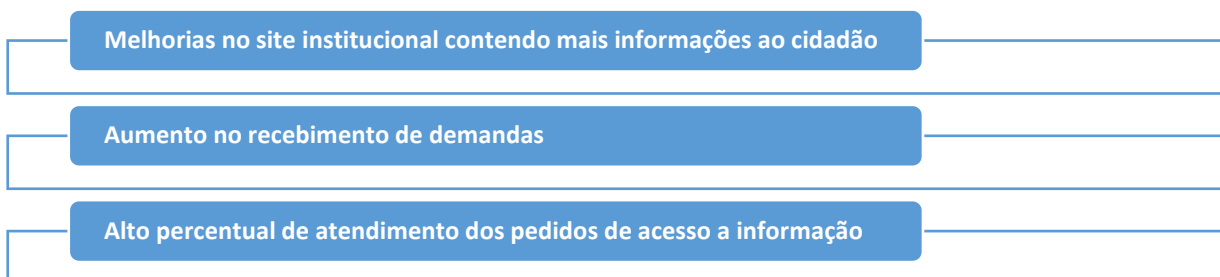
## Considerações finais e perspectivas para 2024

Durante o **período de gestão 2023**, a Ouvidoria procurou cumprir seu papel, dentre outros, de funcionar como mediador, permitindo um melhor controle social da qualidade dos serviços prestados pela CODERN.

Mesmo com poucos recursos financeiros e de pessoal, além da dificuldade de atuação no Porto de Maceió, foram realizadas ações de forma contínua no decorrer do exercício. No quadro abaixo, a execução do Plano de Trabalho 2023.

OBJETIVO	METAS	PRAZO	STATUS
Melhorar o relacionamento da CODERN com o cidadão (público interno/externo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atender o cidadão com cortesia e respeito, respondendo às suas demandas no menor prazo possível, com clareza e objetividade.</li> <li>✓ Atuar na prevenção e mediação de conflitos entre a Administração Pública e o público interno/externo, preservando as dimensões legais e legítimas da CODERN.</li> </ul>	Ação Contínua	<p>Realizado</p> <p>-----</p> <p>Não houve casos de mediação de conflitos</p>
Capacitação dos colaboradores da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar de eventos voltados à capacitação profissional das atividades de Ouvidoria em temas relacionados à área (LGPD, LAI, Governança, etc.)</li> <li>✓ Realizar cursos, treinamentos, oficinas e eventos criados pelo governo federal, bem como, outros cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.</li> </ul>	Ação Contínua	Realizado
Revisar/atualizar atos Normativos da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atualizar o Regimento Interno da Ouvidoria.</li> <li>✓ Atualizar a Carta de Serviços ao Cidadão.</li> </ul>	Anualmente ou eventualmente, em caso de necessidade	<p>Realizado</p> <p>-----</p> <p>Remanejado para 2024, pois foi atualizada apenas parcialmente</p>
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fazer apresentação de Integração aos Colaboradores da CODERN através de palestras e disponibilizar material de divulgação.</li> <li>✓ Divulgar os serviços da Ouvidoria através dos canais de comunicação da CODERN e manter atualizada a seção de Ouvidoria no portal da instituição.</li> </ul>	Ação Contínua	<p>Remanejado para 2024, pois não houve compatibilidade de data com outros setores envolvidos</p> <p>-----</p> <p>Realizado</p>
Ouvidoria Itinerante	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Integração entre Ouvidoria e demais Unidades Portuárias/Administrativas, com visitas técnicas para ampliar o alcance de atendimento e conscientizar sobre a importância dos serviços de Ouvidoria.</li> <li>✓ A Ouvidoria Itinerante visa desenvolver um trabalho de divulgação dos seus serviços junto à comunidade interna e a sociedade, indo ao encontro do funcionário, usuário e o cidadão, fortalecendo assim o papel da Ouvidoria.</li> <li>✓ Serão realizadas visitas técnicas programadas, no 1º ou 2º semestres, ao Porto de Natal e ao Porto de Maceió, visando a apresentação da Ouvidoria, seguida de um bate papo com os empregados e terceirizados e atendimento "in loco".</li> </ul>	Anualmente ou eventualmente, em caso de necessidade	<p>Remanejado para 2024, pois não houve compatibilidade de data com outros setores envolvidos</p>
Produção de Relatórios e Indicadores de Processos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Enviar Relatório mensal ao Comitê de Auditoria – COAUD, Conselho de Administração – CONSAD e à Diretoria da CODERN com informações sobre as manifestações registradas, como quantitativo, tempo médio de resposta e outros assuntos demandados, além de divulgar no site da CODERN, mantendo atualização constante.</li> <li>✓ Apresentar Relatório Anual ao Comitê de Auditoria – COAUD, Conselho de Administração – CONSAD e à Diretoria da CODERN, analisando os tipos de manifestações recebidas e a qualidade das</li> </ul>	Ação Mensal / Anual	Realizado

Entretanto, mesmo com dificuldades, os números apresentados mostram que houve avanços em relação ao exercício anterior:



Para o **próximo exercício, em 2024**, a perspectiva é a continuidade do trabalho, prosseguindo com as atividades na busca de equilíbrio entre as competências regimentais e exigências que possibilitem construir os objetivos pretendidos, como: **aumentar a participação social; aumentar a confiabilidade nos processos internos; promover a utilização de informações no planejamento estratégico e no processo decisório no âmbito da companhia.**

Assim, com o apoio da Diretoria Executiva e Conselhos, a Ouvidoria pretende continuar focando nos seguintes pontos em 2024:



Implementar mais ações de divulgação das atividades da Ouvidoria, com foco no público interno e externo.



Melhorias contínuas no site institucional, aperfeiçoando e tornando-o mais intuitivo e que as informações e procedimentos referentes aos serviços fiquem mais acessíveis para os cidadãos.



Otimizar o Tempo Médio de Atendimento - TMR, respondendo às demandas com qualidade e de forma tempestiva.