

# OUVIDORIA

## Relatório Anual (2021)

## **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.

Está estruturada regimentalmente e organizacionalmente, estando vinculada diretamente ao Conselho de Administração da empresa e busca 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.

O presente relatório apresenta um panorama geral do resultado da atuação e das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CODERN no período de gestão 2021, apresentando informações sintéticas e dados estatísticos extraídos do Sistema Fala.BR, 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 e um ponto de contato no Porto de Maceió, sendo o setor composto por:

**Alessandro Jefferson Gomes de Lima**

*Analista Portuário – Ouvidor*

**Eliane Freire de Souza Cid**

*Secretária Administrativa da APMC: Ponto de contato da Ouvidoria*

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).

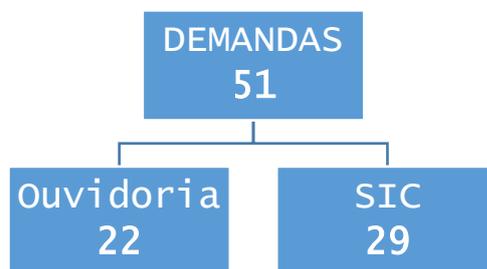
As manifestações, tanto para Ouvidoria, quanto para o SIC, poderão ser feitas através dos seguintes canais de atendimento:

- 1) *Sistema FALA.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>)*
- 2) *E-mail institucional ([ouvidoria@codern.com.br](mailto:ouvidoria@codern.com.br));*
- 3) *Telefone fixo (84) 4005-5322; (temporariamente suspenso)*
- 4) *Pessoalmente (temporariamente suspenso) 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*

**Devido às restrições impostas para o enfrentamento da pandemia da Covid-19, as atividades da Ouvidoria vêm sendo realizados de forma remota (Teletrabalho).**

## A Ouvidoria em números

Em 2021 foram cadastradas na Ouvidoria da Codern **51 demandas**, sendo **22 manifestações** de ouvidoria e **29 pedidos de acesso à informação**.



Mês	Canal de Entrada (2021)			Canal de Entrada (2020)			Variação 2021/2020 (%)		
	Sic	Ouv	Total	Sic	Ouv	Total	Sic	Ouv	Total
Janeiro	1	2	3	4	1	5	-75	100	-40
Fevereiro	6	2	8	8	3	11	-25	-33	-27
Março	2	1	3	3	5	8	-33	-80	-63
Abril	2	0	2	5	2	7	-60	-100	-71
Maio	3	1	4	3	1	4	0	0	0
Junho	1	4	5	1	0	1	0	-	400
Julho	1	2	3	8	2	10	-88	0	-70
Agosto	4	0	4	1	0	1	300	-	300
Setembro	5	5	10	4	2	6	25	150	67
Outubro	1	2	3	6	0	6	-83	-	-50
Novembro	2	2	4	3	4	7	-33	-50	-43
Dezembro	1	1	2	1	1	2	0	0	0
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>51</b>	<b>47</b>	<b>21</b>	<b>68</b>	<b>-38%</b>	<b>5%</b>	<b>-25%</b>
<b>TMR *</b>	<b>13,41</b>	<b>17,79</b>	<b>15,60</b>	<b>15,4</b>	<b>21,63</b>	<b>18,51</b>	<b>-13%</b>	<b>-18%</b>	<b>-16%</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) e que o TMR - Tempo Médio de Resposta ao cidadão foi reduzido em 16%.

**TMR = - 16%**

**a) Manifestações recebidas por mês**

No gráfico ao lado é possível perceber a variação mensal das manifestações.

Na tabela abaixo apresentamos os números, distribuídos mensalmente, dos tipos de manifestações recebidas:

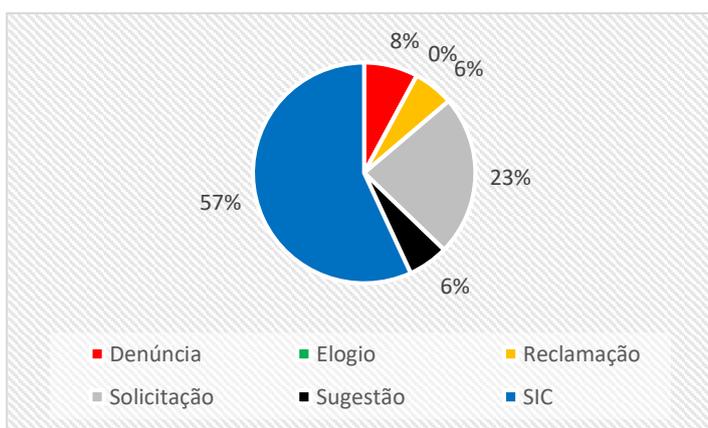


Tipos de Demandas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Denúncia	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4
Elogio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Reclamação	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	3
Solicitação	1	-	1	-	1	2	1	-	3	1	2	-	12
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>22</b>
SIC	1	6	2	2	3	1	1	4	5	1	2	1	29
<b>Total Geral</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>51</b>

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

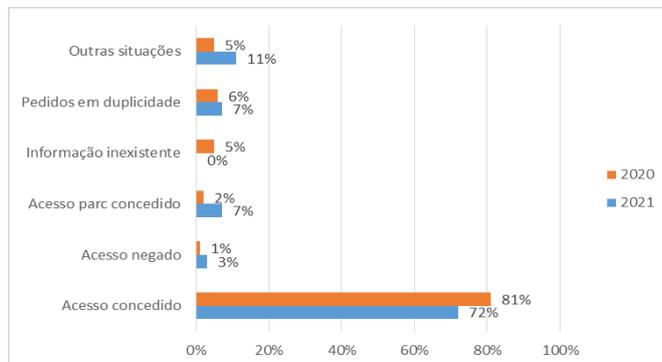
O gráfico ao lado apresenta, em valores percentuais, as manifestações recebidas pela Ouvidoria de acordo com os tipos de demanda.

Destaca-se que, das 51 demandas recebidas pela Ouvidoria, a maioria (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.

Os pedidos de acesso à informação podem ser integralmente atendidos, parcialmente atendidos ou indeferidos. Em 2021 o percentual de atendimento foi de 72%.



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 2021 houve impetração de apenas 02 recursos contra 03 em 2020.



Fonte: Painel LAI

## Avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho da Ouvidoria é medida mensalmente, com apresentação de Relatórios Mensais enviados 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.

## **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.

A Ouvidoria da Codern integra o Comitê Técnico das Ouvidorias vinculadas ao Ministério da Infraestrutura - Minfra, responsável pela coordenação e monitoramento das ações estratégicas das ouvidorias integrantes, e vem participando ativamente das reuniões convocadas.

Em 2021 a Ouvidoria participou de eventos online, com destaque para:

- ✓ Treinamentos do Sistema FalaBr;
- ✓ Integridade e Transparência pública;
- ✓ Reuniões do CTO-Comitê Técnico de Ouvidoria;
- ✓ Proteção de Dados Pessoais no Setor Público;
- ✓ Modelo de Maturidade da Ouvidoria Pública;
- ✓ Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários.

## **Considerações finais e perspectivas para 2022**

Durante o período de gestão 2021, principalmente devido às restrições impostas para o enfrentamento da pandemia da Covid-19, a Ouvidoria vivenciou alguns **problemas e desafios** como:

- Baixa participação social;
- Pouca participação nos processos decisórios no âmbito da companhia;
- Dificuldade de atuação no Porto de Maceió e no Terminal Salineiro de Areia branca.

Ainda assim a Ouvidoria procurou cumprir seu papel, dentre outros, de funcionar como mediador, permitindo um melhor controle social da qualidade dos serviços prestados pela CODERN. É preciso ressaltar que a mediação da Ouvidoria por meio do diálogo, esclarecimentos sobre a instituição, entre outros, foi exercitado, porém, é difícil de mensurar por meio de relatório.

Mesmo com dificuldades, os números apresentados mostram que houve avanços na atuação da Ouvidoria:

- ✓ **Redução em 16% do TMR - Tempo Médio de Resposta ao cidadão.**
- ✓ **Alto percentual de atendimento dos pedidos de acesso a informação**
- ✓ **Redução na impetração de recursos.**

Para o próximo exercício a Ouvidoria, com o apoio da Diretoria Executiva e Conselhos, pretende focar nos seguintes pontos:

- 1. Implementar mais ações de divulgação das atividades da Ouvidoria, com foco no público interno e externo, visando assim melhorias na gestão da Companhia;**
- 2. Melhorias contínuas no site institucional, aperfeiçoando e tornando-o mais intuitivo e que as informações e procedimentos referentes a produtos e serviços fiquem mais acessíveis para os cidadãos em geral;**
- 3. Adaptação da Ouvidoria à reestruturação da Companhia em virtude do atendimento as demandas do Porto de Maceió e do Terminal Salineiro de Areia branca.**

Importante destacar que as metas elencadas compreendem ações de forma contínua e atividades a serem desenvolvidas no decorrer do exercício que possibilitem construir os objetivos pretendidos.