



OUVIDORIA

**Relatório Anual
(2022)**



Apresentação

A Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN 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 aos portos de: Porto de Natal, Terminal Salineiro de Areia Branca e Porto de Maceió, no período de gestão 2022, 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 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) 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:

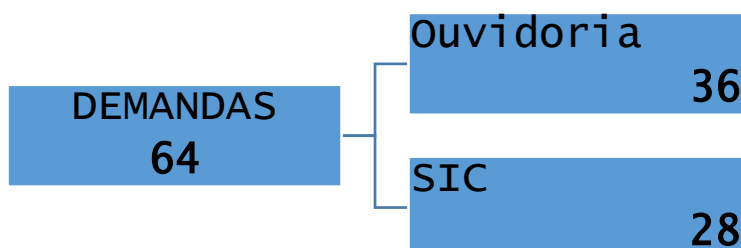
- 1) *Sistema FALA.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>)*
- 2) *E-mail institucional (ouvidoria@codern.com.br);*
- 3) *Telefone e WhatsApp (84) 99139-4506;*
- 4) *Pessoalmente (sob agendamento) ou,*
- 5) *Envio de correspondência para o endereço:*

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 2022 foram cadastradas na Ouvidoria da Codern **64 demandas**, sendo **36 manifestações** de ouvidoria e **28 pedidos de acesso à informação**.



Mês	Canal de Entrada (2022)			Canal de Entrada (2021)			Variação 2022/2021 (%)		
	Sic	Ouv	Total	Sic	Ouv	Total	Sic	Ouv	Total
Janeiro	2	1	3	1	2	3	100	-50	0
Fevereiro	2	5	7	6	2	8	-67	150	-13
Março	3	6	9	2	1	3	50	500	200
Abril	2	3	5	2	0	2	0	-	150
Maio	2	2	4	3	1	4	-33	100	0
Junho	5	0	5	1	4	5	400	-	0
Julho	3	5	8	1	2	3	200	150	167
Agosto	2	2	4	4	0	4	-50	-	0
Setembro	1	4	5	5	5	10	-80	-20	-50
Outubro	0	4	4	1	2	3	-100	100	33
Novembro	3	1	4	2	2	4	50	-50	0
Dezembro	3	3	6	1	1	2	200	200	200
Total	28	36	64	29	22	51	-3%	64%	25%
TMR *	12,79	7,03	9,91	13,41	17,79	15,60	-5%	-60%	-36%

* 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 25% e o TMR - Tempo Médio de Resposta ao cidadão foi reduzido em 36%.

TMR = - 36%

a) Manifestações recebidas por mês

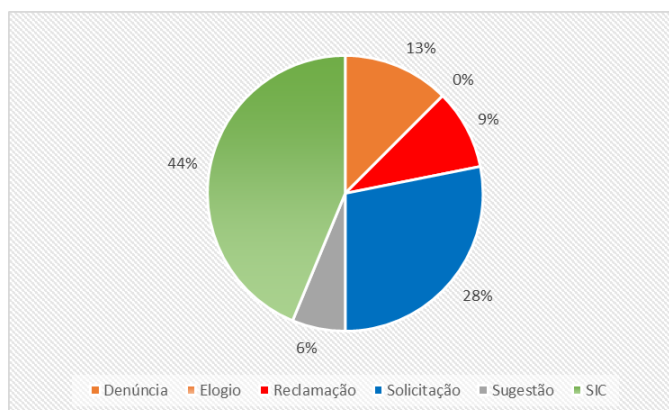
Na tabela abaixo apresentamos os números, distribuídos mensalmente, dos tipos de manifestações recebidas:

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	SIC	Total mês
<i>Janeiro</i>	1	-	-	-	-	2	3
<i>Fevereiro</i>	1	-	1	3	-	2	7
<i>Março</i>	-	-	-	4	2	3	9
<i>Abril</i>	-	-	2	-	1	2	5
<i>Maio</i>	1	-	-	1	-	2	4
<i>Junho</i>	-	-	-	-	-	5	5
<i>Julho</i>	-	-	1	4	-	3	8
<i>Agosto</i>	-	-	-	2	-	2	4
<i>Setembro</i>	1	-	1	2	-	1	5
<i>Outubro</i>	1	-	1	1	1	-	4
<i>Novembro</i>	1	-	-	-	-	3	4
<i>Dezembro</i>	2	-	-	1	-	3	6
Total geral	8	-	6	18	4	28	64
%	13	-	9	28	6	44	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 64 demandas recebidas pela Ouvidoria, quase a metade (44%) 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.

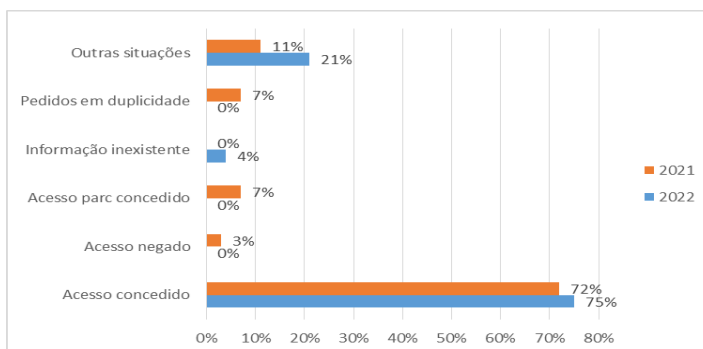
c) Manifestações distribuídas por setor

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

SETORES	OUV	SIC	Total	%
Coordenação de RH - COOREH	8	8	16	31
Setor de Contratos e Convênios		5	5	10
Gerência do Tersab - GERTAB	2	2	4	8
Diretoria Da Presidência – DP	3		3	6
APMC – Porto de Maceió	3		3	6

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

Em 2022 o percentual de atendimento foi de 75%.



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 2022 houve impetração de 02 recursos, a mesma quantidade de 2021.



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.

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 2022 a Ouvidoria participou de eventos online, com destaque para:

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

Considerações finais e perspectivas para 2023

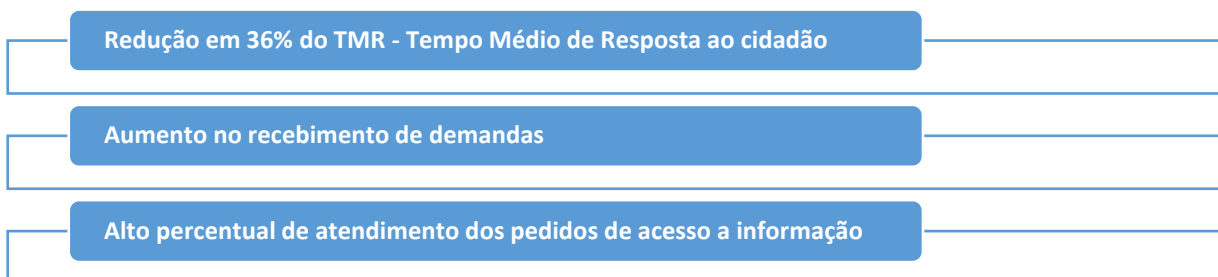
Durante o **período de gestão 2022**, ainda sob efeito de certas restrições impostas devido a pandemia, a Ouvidoria procurou cumprir seu papel, dentre outros, de funcionar como mediador, permitindo um melhor controle social da qualidade dos serviços prestados pela CODERN.

Mesmo com alguns problemas e desafios como poucos recursos financeiros e de pessoal, além da dificuldade de atuação no Porto de Maceió e no Terminal Salineiro de Areia branca, foram realizadas ações de forma contínua no decorrer do exercício. No quadro abaixo, a execução do Plano de Trabalho 2022.

OBJETIVO	METAS	PRAZO	STATUS
Melhorar o relacionamento da CODERN com o cidadão (público interno/externo)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender o cidadão com cortesia e respeito, respondendo às suas demandas no menor prazo possível, com clareza e objetividade. ✓ Atuar na prevenção e mediação de conflitos entre a Administração Pública e o público interno/externo, preservando as dimensões legais e legítimas da CODERN. 	Ação Contínua	Realizado
Capacitação dos colaboradores da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participar de eventos voltados à capacitação profissional das atividades de Ouvidoria em temas relacionados à área (LGPD, LAI, Governança, etc.) ✓ 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. 	Ação Contínua	Realizado
Revisar/atualizar atos Normativos da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atualizar o Regimento Interno da Ouvidoria, com base na Lei nº 13.460/17; Normativos do Decreto nº 10.153/2019; Portaria MINFRA nº 4.296/2019, Portaria OGU/CGU nº 1.181/2020 e demais recomendações previstas na 2ª Reunião de 2020 do CTO/MINFRA. 	Anualmente ou eventualmente, em caso de necessidade	Realizado parcialmente (aguardando liberação pelo COORCRI) -----

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atualizar a Carta de Serviços ao Cidadão. 		Remanejado para 2023, pois foi atualizada em 2021
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atualizar material de divulgação com base na Lei 13.460/17 e dar ampla divulgação dos Informativos oriundos da OGU/CGU e Ouvidoria/MINFRA e dos Relatórios da Ouvidoria. ✓ Fazer apresentação de Integração aos Colaboradores da CODERN através de palestras e disponibilizar material de divulgação. ✓ Divulgar os serviços da Ouvidoria através dos canais de comunicação da CODERN e manter atualizada a seção de Ouvidoria no portal da instituição. 	Ação Contínua	<p>Realizado</p> <p>-----</p> <p>Realizado parcialmente (realizado no Porto de Maceió)</p> <p>-----</p> <p>Realizado</p>
Ouvidoria Itinerante	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ 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. ✓ Serão realizadas visitas técnicas programadas, no 1º ou 2º semestres, ao Porto de Natal, ao Terminal Salineiro de Areia Branca e ao Porto de Maceió, visando a apresentação da Ouvidoria, seguida de um bate papo com os empregados e terceirizados e atendimento "in loco". 	Anualmente ou eventualmente, em caso de necessidade	Realizado parcialmente (realizado no Porto de Maceió)
Produção de Relatórios e Indicadores de Processos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ 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 respostas, visando a melhoria do serviço como um todo. 	Ação Mensal / Anual	Realizado
Participação em Grupos, Comissão e Comitê de Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participar em atividades que a Ouvidoria for designada: Comitê Técnico de Ouvidorias do MINFRA; Comitê de Integridade e outros vinculados a área de Ouvidoria. 	Ação Contínua	Realizado
Conselho de Usuários do Serviço Público	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conduzir no âmbito da CODERN o chamamento público para composição dos Conselhos de usuários para os serviços públicos por meio de campanhas de engajamento. 	Anualmente ou eventualmente, em caso de necessidade	Remanejado para 2023 (aguardando definições sobre a plataforma)

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



Para o **próximo exercício, em 2023**, a perspectiva é a continuidade do trabalho, prosseguindo com as atividades na busca de equilíbrio entre as competências regimentais e exigências, inerentes a atividade de atendimento ao público de formal geral, que possibilitem construir os objetivos pretendidos, como: **aumentar a participação social; conhecer o grau de satisfação dos usuários; aumentar a confiabilidade nos processos internos; promover a utilização de informações sobre a opinião e anseios sociais no planejamento estratégico e no processo decisório no âmbito da companhia.**

Assim, com o apoio da Diretoria Executiva e Conselhos, a Ouvidoria pretende focar nos seguintes pontos em 2023:



Implementar mais ações de divulgação das atividades da Ouvidoria, com foco no público interno e externo, visando assim melhorias na gestão da Companhia.



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.



Adaptação da Ouvidoria à reestruturação da Companhia em virtude do atendimento as demandas do Porto de Maceió e do arrendamento do Terminal Salineiro de Areia branca.