



OUVIDORIA

COMPANHIA DOCS DO RIO GRANDE DO NORTE

RELATÓRIO ANUAL --- OUVIDORIA

2024

DESENVOLVIDO PELA

Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.



Disponível em:

www.codern.com.br

Av. Eng. Hildebrando de Góis, 220 - Ribeira,
Natal - RN, 59010-700.

ouvidoria@codern.com.br

84 4005 5319

COMPOSIÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD

Euclides Bandeira de Souza Neto
Presidente - Representante do Ministério de Portos e Aeroportos

Felipe Martins Matos
Representante do Ministério de Portos e Aeroportos

Swedenberger do Nascimento Barbosa
Representante do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

Wellington Rodrigues de Oliveira
Representante da classe trabalhadora da CODERN

Darlan Emanuel Silva dos Santos
Representante da Classe Empresarial

CONSELHO FISCAL - CONFIS

Elias Jacó dos Santos
Presidente do Conselho - Representante do Tesouro Nacional

Maria Gorete Pereira
Representante do Ministério de Portos e Aeroportos

Lacerda de Vasconcelos Elias
Representante do Ministério de Portos e Aeroportos

COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO - COAUD

Francisco de Souza Meira
Marcelo da Costa Bernardo
Fabrício Antônio de Souza Martins

DIRETORIA EXECUTIVA - DIREXE

Paulo Henrique de Macedo Carlos
Diretor-Presidente

Ana Valda Teixeira de Vasconcelos Galvão
Diretora Administrativa e Financeira

Paulo Sidney Gomes Silva
Diretor Técnico e Comercial

OUVIDORIA

Eduardo Augusto Moura Silva
Ouvidor

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| INTRODUÇÃO | 3 |
| METODOLOGIA | 3 |
| FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA | 4 |
| MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS | 5 |
| PAINÉIS DE VISUALIZAÇÃO | 8 |
| ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES (2023 X2024) | 9 |
| PROBLEMAS X SOLUÇÕES | 12 |
| AÇÕES IMPLEMENTADAS | 12 |
| OUVIDORIA EM 2025 | 13 |

INTRODUÇÃO

A **Ouvidoria** da Companhia Docas do Rio Grande do Norte (CODERN) é um **canal essencial** de comunicação entre a instituição, seus colaboradores, clientes e a sociedade em geral. Sua principal função é atuar como um elo entre os diferentes públicos, garantindo transparência, qualidade nos serviços prestados e aprimoramento contínuo das atividades desenvolvidas pela Companhia.

Internamente, a Ouvidoria desempenha um papel fundamental na promoção de um ambiente de trabalho mais **harmonioso** e **eficiente**. Por meio dela, colaboradores podem apresentar sugestões, reclamações e denúncias, contribuindo para a melhoria dos processos internos, a valorização dos profissionais e o fortalecimento da governança corporativa.

Externamente, a Ouvidoria atua como um **canal de escuta ativa** para clientes, usuários dos serviços portuários, fornecedores e a comunidade. Através dela, é possível registrar manifestações, esclarecer dúvidas e garantir que as demandas da sociedade sejam analisadas e atendidas de forma eficiente e responsável. Dessa maneira, a Companhia reafirma seu compromisso com a **ética**, a **transparência** e a **responsabilidade social**.

A Ouvidoria da CODERN está disponível para atender a todos que desejam contribuir para a melhoria da gestão e dos serviços prestados, assegurando a construção de uma Companhia mais eficiente, inclusiva e responsiva aos interesses da sociedade.

Caso necessitem, nossa **Carta de Serviços** está disponível em nosso site (<https://www.codern.com.br/>).

METODOLOGIA

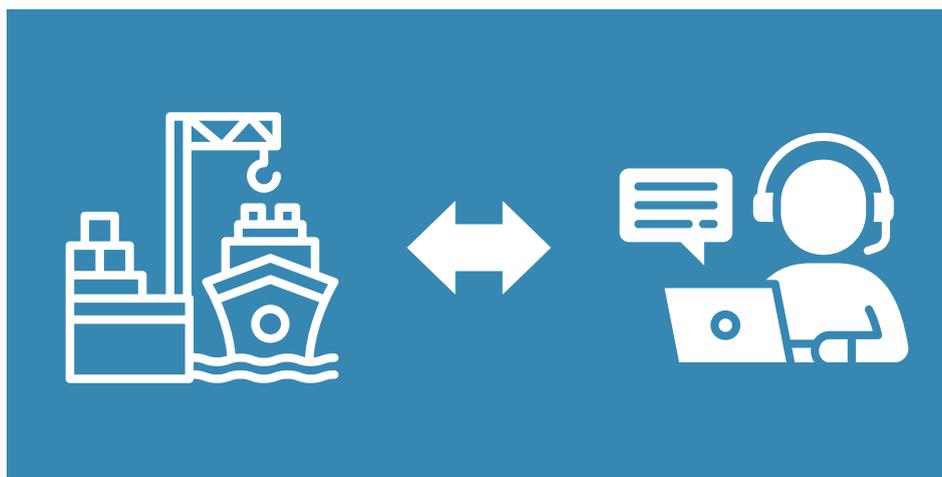
A metodologia adotada para elaboração deste relatório é composta de duas etapas:

- 1) tratamento de informações e relatórios produzidos pela Ouvidoria para a Companhia Docas do Rio Grande do Norte e;
- 2) dados coletados nas respectivas plataformas (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBR, “Painel Resolveu?” e “Painel LAI”), compreendendo o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA

Art. 60, inciso I da Portaria Normativa CGU ° 116/2024

A Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte conta com 1 (um) empregado lotado, o Técnico Portuário Eduardo Augusto Moura Silva, designado como Ouvidor por meio da Deliberação CONSAD nº 061 de 22 de novembro de 2024, previamente aprovado conforme OFÍCIO Nº 16246/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 30/10/2024, em substituição ao mandato de Alessandro Jefferson Gomes de Lima, Analista Portuário da Companhia, que desempenhou um papel fundamental para a implantação e adaptação da Ouvidoria em nossa instituição, sendo responsável pelos atendimentos das demandas a respeito da CODERN, em Natal, e da Administração do Porto de Maceió - APMC, na referida cidade.



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Baseado na Portaria Normativa CGU ° 116/2024

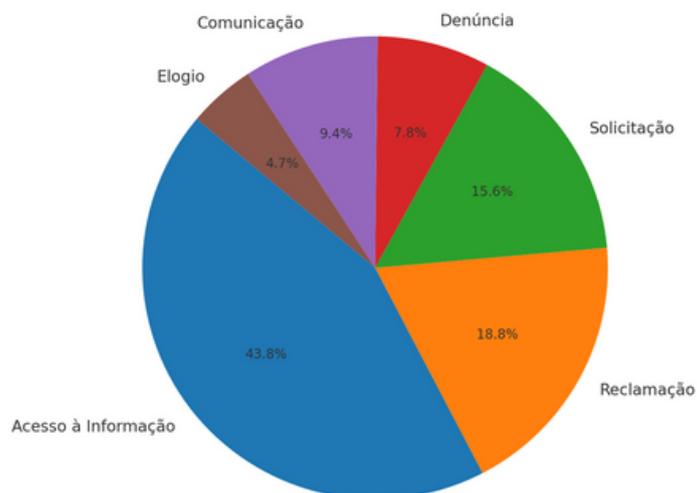
No exercício de 2024, a Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte recebeu 66 demandas, sendo 41 manifestações de ouvidoria e 25 pedidos de acesso à informação, que foram tratados e respondidos 100% dentro do prazo conforme será apresentado neste relatório. O serviço da Ouvidoria está em processo contínuo de amadurecimento e conta com o apoio da atual gestão Companhia.

A classificação das demandas se distribuíram da seguinte forma:

| Registros no Sistema FalaBR | |
|-----------------------------|------|
| Tipo de Manifestação | 2024 |
| Acesso à Informação | 28 |
| Reclamação | 12 |
| Solicitação | 10 |
| Denúncia | 5 |
| Comunicação | 6 |
| Elogio | 3 |

Fonte: FalaBr.

Distribuição das Manifestações em 2024

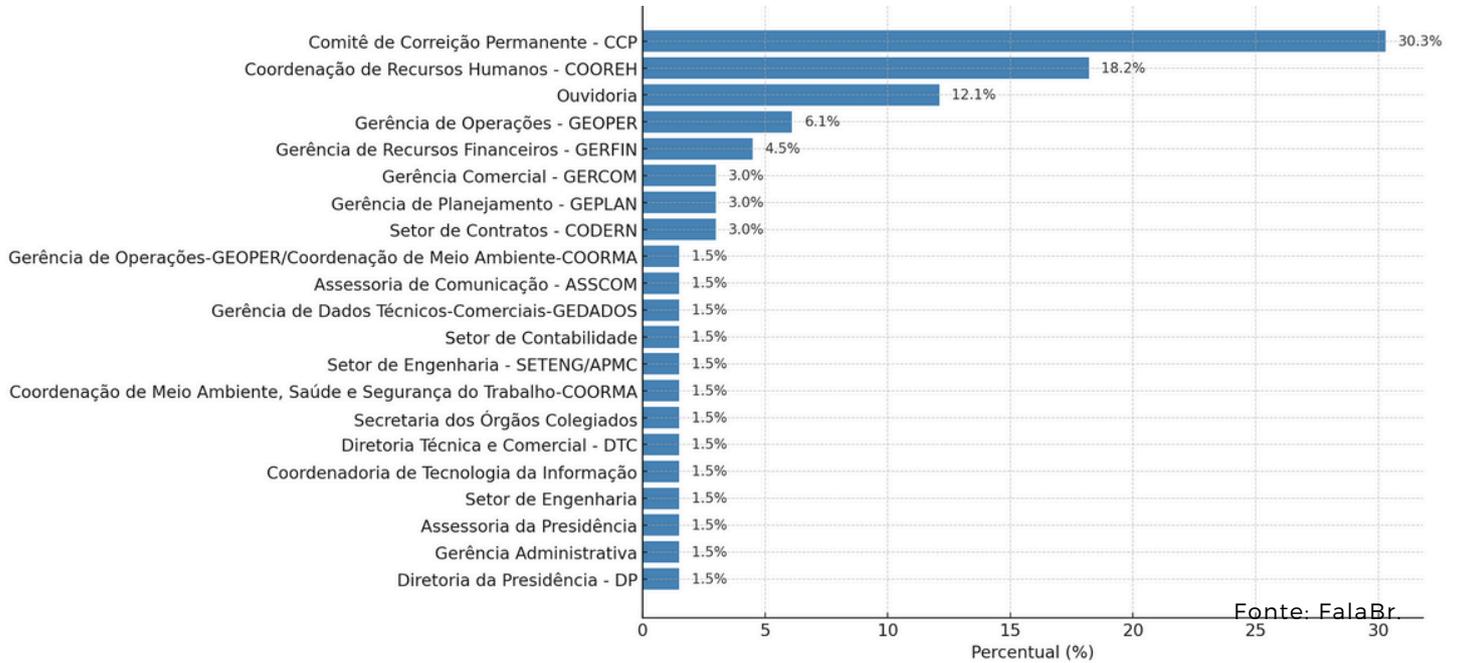


Distribuição proporcional das manifestações em 2024. "Acesso à Informação" continua sendo a categoria mais frequente, seguida por "Reclamação" e "Solicitação".

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Baseado na Portaria Normativa CGU ° 116/2024

DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR SETORES



Com exceção do Comitê de Correição Permanente - CCP, os setores mais demandados são os que tem um fluxo de informações maiores, gerando mais solicitações de acesso à informação. Essa movimentação representa um aumento pela busca de transparência.



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Baseado na Portaria Normativa CGU ° 116/2024

A planilha abaixo representa quantitativamente os tipos de demandas, com seu assunto genérico, canal de atendimento e setor responsável:

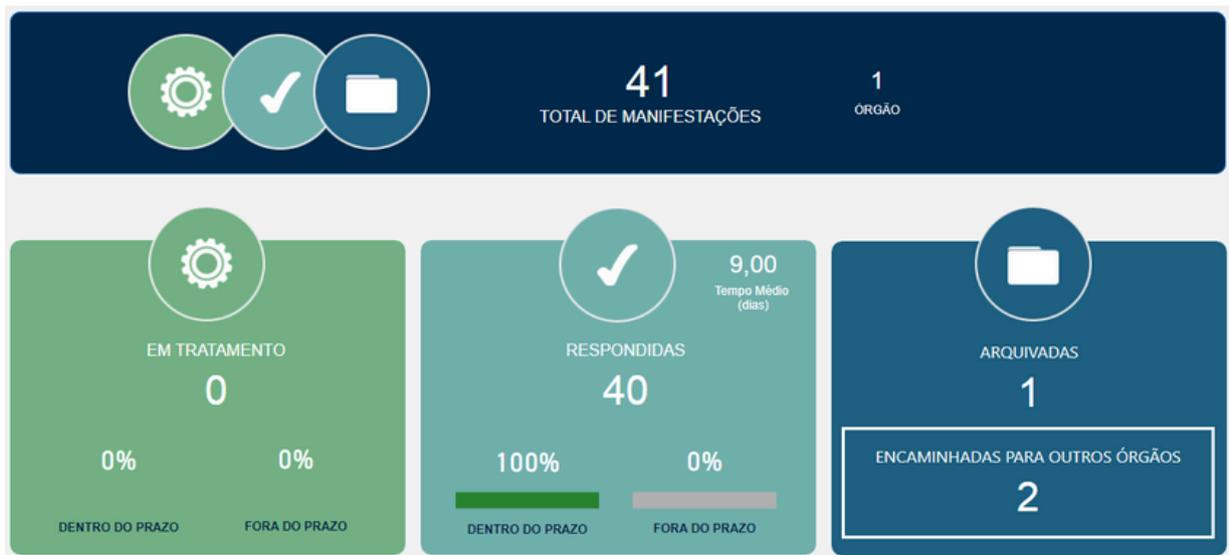
| Tipo | Assunto | Canal | Área Responsável para resposta | |
|------|---------------------|---|--------------------------------|--|
| 1 | Comunicação | Relações de Trabalho | Internet | Encaminhada |
| 2 | Acesso à Informação | Acesso à informação | Internet | Coordenação de Recursos Humanos - CODERN |
| 3 | Acesso à Informação | Acesso à informação | Internet | Gerência de Planejamento - GEPLAN |
| 4 | Comunicação | Outros em Administração | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 5 | Acesso à Informação | Concurso | Internet | Coordenação de Recursos Humanos - COOREH |
| 6 | Acesso à Informação | Concurso | Internet | Gerencia Administrativa - Coordenacao de Recursos Humanos |
| 7 | Acesso à Informação | Acesso à informação | Internet | Setor de Contratos - CODERN |
| 8 | Acesso à Informação | Licitações | Internet | Setor de Contratos e Convênios. |
| 9 | Acesso à Informação | Acesso à informação | Internet | Gerência Comercial - GERCOM |
| 10 | Acesso à Informação | Acesso à informação | Internet | Gerência Administrativa |
| 11 | Solicitação | Outros em Administração | Internet | Assessoria da Presidência |
| 12 | Solicitação | Emprego | E-mail | Coordenação de Recursos Humanos - COOREH |
| 13 | Reclamação | Recursos Humanos em Saúde | E-mail | Coordenação de Recursos Humanos - COOREH |
| 14 | Comunicação | Denúncia Crime | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 15 | Elogio | Lazer | WhatsApp | Ouvidoria |
| 16 | Solicitação | Acesso à informação | Internet | Gerência de Operações - GEOPER |
| 17 | Solicitação | Agendamento | WhatsApp | Ouvidoria |
| 18 | Reclamação | Denúncia de irregularidades de servidores | Internet | Coordenação de Recursos Humanos - COOREH |
| 19 | Elogio | Planejamento e Gestão | WhatsApp | Ouvidoria |
| 20 | Elogio | Agradecimento aos profissionais da Saúde | Internet | Ouvidoria |
| 21 | Acesso à Informação | Patrimônio | Internet | Setor de Engenharia |
| 22 | Acesso à Informação | Acesso à informação | Internet | Coordenadoria de Tecnologia da Informação |
| 23 | Solicitação | Infraestrutura e Fomento | E-mail | Ouvidoria |
| 24 | Acesso à Informação | Acesso à informação | WhatsApp | Ouvidoria |
| 25 | Acesso à Informação | Acesso à informação | E-mail | Secretaria dos Órgãos Colegiados |
| 26 | Acesso à Informação | Acesso à informação | Internet | Gerência de Operações - GEOPER |
| 27 | Acesso à Informação | Acesso à informação | Internet | Gerência de Operações - GEOPER |
| 28 | Acesso à Informação | Outros em Administração | Internet | Gerência de Planejamento - GEPLAN |
| 29 | Denúncia | Assédio moral | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 30 | Acesso à Informação | Acesso à informação | Internet | Gerência Financeira |
| 31 | Comunicação | Outros em Administração | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 32 | Comunicação | Outros em Administração | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 33 | Comunicação | Outros em Administração | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 34 | Comunicação | Outros em Administração | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 35 | Comunicação | Outros em Administração | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 36 | Comunicação | Outros em Administração | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 37 | Acesso à Informação | Transporte Hidroviário | Internet | Gerência de Operações - GEOPER |
| 38 | Comunicação | Outros em Administração | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 39 | Comunicação | Outros em Administração | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 40 | Comunicação | Outros em Administração | Internet | Coordenação de Recursos Humanos - COOREH |
| 41 | Comunicação | Outros em Administração | Internet | Diretoria Técnica e Comercial - DTC |
| 42 | Comunicação | Outros em Administração | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 43 | Acesso à Informação | Acesso à informação | Internet | Setor de Contratos e Convênios. |
| 44 | Elogio | Planejamento e Gestão | E-mail | Ouvidoria |
| 45 | Solicitação | Assistência Social | WhatsApp | Coordenação de Recursos Humanos - COOREH |
| 46 | Acesso à Informação | Acesso à informação | Internet | Coordenação de Recursos Humanos - COOREH |
| 47 | Acesso à Informação | Outros em Pesquisa e Desenvolvimento | Internet | Gerência de Operações-GEOPER/Coordenação de Meio Ambiente-COORMA |
| 48 | Comunicação | Conduta Ética | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 49 | Solicitação | Outros em Trabalho | E-mail | Coordenação de Recursos Humanos - COOREH |
| 50 | Acesso à Informação | Outros em Meio Ambiente | E-mail | Coordenação de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho-COORMA |
| 51 | Solicitação | Acesso à informação | WhatsApp | Setor de Engenharia - SETENG |
| 52 | Comunicação | Denúncia de irregularidades de servidores | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 53 | Acesso à Informação | Acesso à informação | Internet | Setor de Contabilidade |
| 54 | Acesso à Informação | Acesso à informação | Internet | Gerência de Dados Técnicos-Comerciais-GEDADOS |
| 55 | Comunicação | Auditoria | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 56 | Comunicação | Auditoria | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 57 | Solicitação | Infraestrutura e Fomento | Internet | Gerência Comercial e de Gestão de Contratos-GERCOM |
| 58 | Acesso à Informação | Acesso à informação | Internet | Assessoria de Comunicação - ASSCOM |
| 59 | Comunicação | Auditoria | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 60 | Comunicação | Auditoria | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 61 | Comunicação | Auditoria | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 62 | Comunicação | Normas e Fiscalização | Internet | Comitê de Correição Permanente - CCP |
| 63 | Acesso à Informação | Acesso à informação | Internet | Gerência de Recursos Financeiros - GERFIN |
| 64 | Reclamação | Benefícios Sociais | E-mail | Coordenação de Recursos Humanos - COOREH |
| 65 | Reclamação | Normas e Fiscalização | WhatsApp | Coordenação de Recursos Humanos - COOREH |
| 66 | Elogio | Planejamento e Gestão | WhatsApp | Diretoria da Presidência - DP |

Fonte: FalaBr.

PAINÉIS DE VISUALIZAÇÃO

Painel Resolveu e Painel LAI

Espelho do Painel Resolveu da Companhia Docas do Rio Grande do Norte, com **41 manifestações** registradas em 2024, e 100% respondida dentro do prazo para o usuário, apresentando um tempo médio de resposta de **9.00 (dias)**.



Fonte: Painel Resolveu - CGU

Espelho do Painel LAI da Companhia Docas do Rio Grande do Norte, com **25 pedidos recebidos**, ficando em 291º no ranking geral de pedidos. com tempo médio de resposta de **11.71 dias**, ficando em 122º no ranking geral. Quanto ao cumprimento dos itens de transparência ativa, a Companhia apresentou evolução com relação ao ano de 2023.

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

25

RANKING

291° / 320

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

11,71

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING

122° / 320

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

STATUS DOS PEDIDOS

RESPONDIDO



EM TRAMITAÇÃO

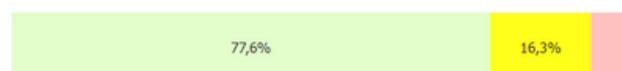
0,000%

OMISSOES

0,000%

CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

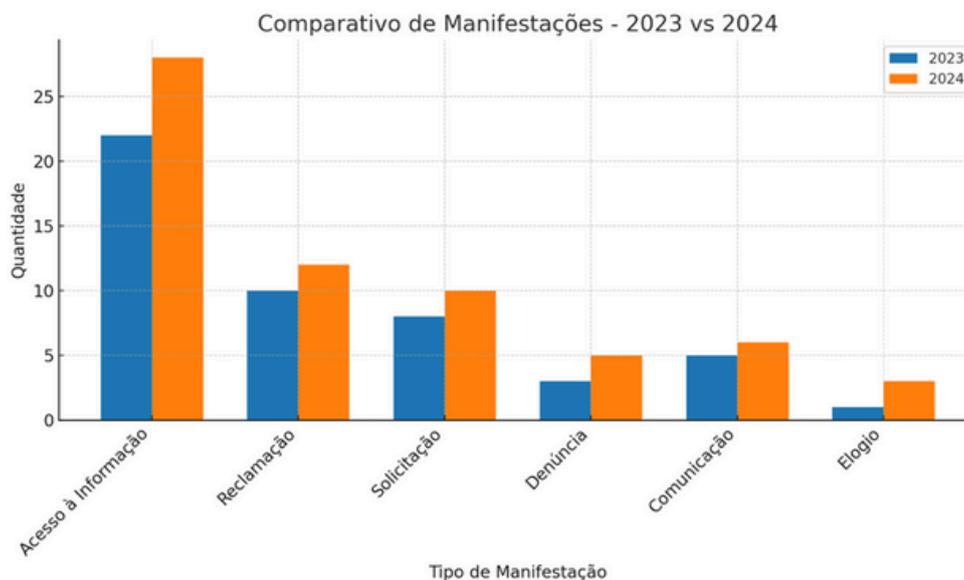
Cumprir Cumprir Parcialmente Não Cumprir



Fonte: Painel LAI - CGU

ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES (2023 X 2024)

Art. 60, inciso III da Portaria Normativa CGU ° 116/2024



comparação dos tipos de manifestações entre 2023 e 2024, apresentando aumento significativo em algumas categorias, como "Acesso à Informação", "Denúncia" e "Elogio".

Fonte: FalaBr.

Podemos observar os seguintes pontos com base nas demandas registradas entre 2023 e 2024:

Tipos de Manifestações:

- 1. Acesso à Informação:** São as manifestações mais recorrentes, com destaque para questões envolvendo solicitação de informações gerais sobre recursos humanos (quantitativo de pessoal) e administração em geral.
- 2. Solicitações:** Há uma diversidade de solicitações, incluindo demandas de acesso a informações e questões relacionadas a concursos, atendimento e infraestrutura.
- 3. Denúncias:** Embora menos frequentes, as denúncias de assédio moral e possíveis irregularidades têm se destacado, principalmente no contexto das relações de trabalho. As demandas são filtradas e encaminhadas para análise do Comitê de Correição.
- 4. Elogios:** Representam uma pequena parte das manifestações, relacionadas a profissionais de cuidado operacional e gestão administrativa.

ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES (2023 X 2024)

Art. 60, inciso III da Portaria Normativa CGU ° 116/2024

Identificamos um aumento nas manifestações de Acesso à Informação: Em 2024, ocorreram mais solicitações e manifestações relacionadas ao acesso à informação, o que pode indicar um **aumento da conscientização pública** ou um **aprimoramento nos canais de comunicação da CODERN**.

Com relação de assuntos demandados, em 2023, as questões foram mais focadas em temas como **recursos humanos** e **serviços administrativos**. Já em 2024, observa-se um aumento das manifestações sobre temas como **concursos públicos**, **auditoria** e **normas de fiscalização**.

Os números gerais indicam uma crescente demanda por transparência e eficiência na gestão pública, especialmente em áreas como acesso à informação e gestão de recursos humanos. Em 2025, é importante que a gestão se concentre na melhoria dos processos internos para reduzir o volume de reclamações, bem como proporcionar uma comunicação mais ágil com o público.

| Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN | | | |
|---|------|------|--------------|
| Tipo de Manifestação | 2023 | 2024 | Variação (%) |
| Acesso à Informação | 22 | 28 | +27,3% |
| Reclamação | 10 | 12 | +20% |
| Solicitação | 8 | 10 | +25% |
| Denúncia | 3 | 5 | +66,7% |
| Comunicação | 5 | 6 | +20% |
| Elogio | 1 | 3 | +200% |

• Acesso à Informação continua sendo o tipo de manifestação mais recorrente, com um aumento de 27.3% em 2024.

• Denúncias aumentaram em 66.7%, principalmente relacionadas a assédio moral e irregularidades de servidores.

• O maior aumento ocorreu em elogios (+200%), indicando uma percepção mais positiva em algumas áreas.

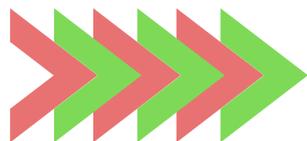
Fonte: FalaBr.

ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES (2023 X 2024)

Art. 60, inciso III da Portaria Normativa CGU ° 116/2024

Análise do cenário apresentado no exercício de 2024 para melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria da CODERN:

| | | | |
|--|---|--|---|
| Aumento de denúncias (66,7%), especialmente sobre assédio moral e irregularidades. | Maior engajamento da população na busca por transparência (+27,3% em Acesso à Informação). | Falta de comunicação eficiente pode estar gerando aumento de solicitações e reclamações. | Melhorar canais de comunicação e transparência nas respostas às manifestações. |
| Crescimento das reclamações e solicitações (20% e 25%, respectivamente). | Crescimento nos elogios (+200%) indica reconhecimento de melhorias em algumas áreas. | Demandas por concursos públicos e auditorias mostram necessidade de mais clareza nos processos internos. | Implementação do Comitê de Gestão da Integridade e reforço na fiscalização para evitar irregularidades. |
| Possível sobrecarga da ouvidoria devido ao aumento das manifestações. | Aumento do uso do sistema FalaBr pode ser explorado para aprimorar a eficiência no atendimento. | Tempo de resposta pode estar impactando a percepção do público sobre a eficiência da gestão. | Digitalização e automação dos processos para agilizar o tratamento das manifestações. |



PROBLEMAS X SOLUÇÕES

Art. 60, incisos IV a VI da Portaria Normativa CGU ° 116/2024

Com a identificação de demandas relacionadas à integridade e acolhimento, a gestão da CODERN reativou o Comitê de Gestão da Integridade, que tem como principal objetivo a promoção dos temas envolvidos, com base em princípios de ética, transparência e conformidade legal, com implementação e acompanhamento de políticas que garantam o compromisso da CODERN com os seguintes objetivos:

- Promoção da ética e transparência, prevenindo de práticas ilícitas.
- Fortalecimento da governança institucional.
- Apoio ao combate à corrupção e ao tratamento adequado de denúncias.
- Fomento à cultura de integridade através da capacitação e conscientização de colaboradores e parceiros da CODERN.

AÇÕES IMPLEMENTADAS

Art. 60, incisos IV a VI da Portaria Normativa CGU ° 116/2024

A Companhia Docas do Rio Grande do Norte (CODERN) implementou, ao longo de 2024, uma série de melhorias voltadas para a modernização e o aperfeiçoamento do atendimento ao público. Entre as principais ações está a fixação de **novos canais virtuais** de atendimento, como WhatsApp e e-mail, além do início da integração dos setores ao FalaBR, a plataforma oficial do Governo Federal para manifestações da sociedade. Essas iniciativas visam ampliar a acessibilidade, oferecendo mais agilidade e praticidade para que usuários possam registrar sugestões, reclamações, denúncias e elogios de forma simples e eficiente.

Além da ampliação dos canais digitais, um marco importante da gestão foi a criação da **sala física de atendimento da Ouvidoria**, uma demanda antiga que agora se torna realidade. Esse novo espaço proporciona um **ambiente adequado** e **reservado** para o **acolhimento** das manifestações presenciais, garantindo mais conforto, privacidade e um **atendimento humanizado** aos usuários. Com isso, a CODERN reforça seu compromisso com a **transparência**, a **escuta ativa** e a **melhoria contínua** dos serviços prestados.

Essas ações refletem o empenho da Companhia em modernizar sua comunicação e fortalecer o relacionamento com a sociedade, promovendo um atendimento mais eficiente, acessível e alinhado às melhores **práticas de governança**.

OUVIDORIA EM 2025

A Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte (CODERN) pretende ampliar o processo de modernização e fortalecimento da transparência, com avanços mais significativos. O objetivo é ampliar as melhorias já implementadas, promovendo um atendimento cada vez mais acessível, eficiente e alinhado às melhores práticas de **governança pública**.

Um dos focos para 2025 será o fortalecimento da participação da Ouvidoria da CODERN em eventos promovidos pela Controladoria-Geral da União (CGU), pelo Ministério Supervisor e por outras ouvidorias de órgãos públicos. Essa maior representatividade permitirá o **intercâmbio de experiências**, o **acompanhamento das tendências** e a adoção de **novas práticas** que possam contribuir para a evolução do atendimento na Companhia. A partir desse conhecimento ampliado, a Ouvidoria pretende transformar essas experiências em treinamentos internos e ações educativas, voltados para a qualificação dos colaboradores e a disseminação da cultura de **transparência** e **ética** dentro da CODERN.

Entre outras iniciativas planejadas, destaca-se a realização de ações voltadas para o enfrentamento do assédio e outras questões relacionadas às relações de trabalho, com a efetiva difusão do Guia Lilás da CGU, com a atuação direta da Ouvidoria na presidência do **Comitê Gestor da Integridade** (Portaria DP nº 17, de 5 de fevereiro de 2025). Por meio do retorno da **Ouvidoria Itinerante**, ocorrerão campanhas de conscientização, treinamentos e espaços de escuta qualificada, garantindo que colaboradores e demais públicos tenham canais seguros e confiáveis para relatar qualquer irregularidade. O objetivo é fortalecer uma cultura organizacional baseada no respeito, na ética e na valorização das pessoas.

Ainda para 2025, a Ouvidoria realizará a revisão e atualização da Carta de Serviços da Companhia, para disponibilização em nosso site e ampla divulgação para todos os usuários.

Com isso, busca-se não apenas aprimorar os processos internos, mas também garantir que a Companhia esteja cada vez mais preparada para atender às demandas da sociedade de forma ágil e eficaz. Com planejamento estratégico e compromisso com a excelência, a Ouvidoria da CODERN seguirá em 2025 reforçando seu papel como um canal essencial de comunicação e aprimoramento da gestão, sempre em busca da inovação e da melhoria contínua dos serviços prestados.

OUVIDORIA EM 2025

| ATIVIDADES DA OUVIDORIA | | |
|--|---|-----------------------------|
| OBJETIVOS | ATIVIDADES | EXECUÇÃO |
| 1. ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES | 1. Recebimento, registro, tratamento e resposta conclusiva para as manifestações dos usuários de serviços públicos; | Ação Contínua / Por demanda |
| 2. DIVULGAÇÃO DOS PAPÉIS DA OUVIDORIA JUNTO AO USUÁRIO E À INSTITUIÇÃO | 2.1. Campanhas junto aos servidores da instituição; 2.2. Ouvidorias ativas e campanhas junto aos usuários de serviços públicos; | Ação Contínua / Por demanda |
| 3. AÇÕES DE MELHORIA NA GESTÃO | 3.1. Ação de revisar/atualizar atos normativos; 3.2. Ações de monitoramento da transparência ativa; 3.3. Procedimentos para implantação dos Conselhos de usuários de serviços públicos; | Ação Contínua / Por demanda |
| | 3.4. Elaboração de relatórios e informações estratégicas que possam subsidiar a gestão pública; | Mensal |
| | 3.5. Elaboração de comunicações e recomendações para correção ou melhoria na gestão pública em função das demandas recebidas pela ouvidoria; | Por demanda |
| 4. PLANEJAMENTO | 4.1. Elaboração do Plano Anual de Ouvidoria; 4.2. Elaboração do Relatório Anual de Ouvidorias; | Anual |
| 5. QUALIFICAÇÃO | 5.1. Ações de Capacitação para atuar na Ouvidoria; | Ação Contínua / Por demanda |
| 6. ADMINISTRATIVAS | 6.1. Participação em Comitês de Trabalho; 6.2. Atividades administrativas da Ouvidoria. | Ação Contínua / Por demanda |

Aprovado pelo Conselho de Administração (Deliberação CONSAD nº 17/2024 em via Plano de Trabalho 2025.



OUVIDORIA

COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE

COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE

Autoridade Portuária