



OUVIDORIA
COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE



Acesso à
Informação

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA

**FEVEREIRO
2025**

Ouvidoria

 **84 4005 5319**

ouvidoria@codern.com.br

Atendimento presencial de segunda a sexta



codern.com.br

RELATÓRIO MENSAL – FEVEREIRO 2025

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 pelo Ouvidor, que tem por atribuição o atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação e das manifestações típicas de Ouvidoria.

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 fevereiro de 2025, referente à Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN.

3.1) Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação

Em fevereiro de 2025 foram registradas 03 demandas, sendo todas relacionadas a ouvidoria.



RELATÓRIO MENSAL – FEVEREIRO 2025

3.2. Descrição detalhada das demandas

Situação	NUP	Tipo	Assunto	Canal de	Data de A	Órgão	Muni	Data Res	Área Responsável Resp. Concl.
Concluída	00121000019202546	Solicitação	Universidades e Institutos	Internet	10/02/2025	CODERN RN	Natal	10/02/2025	Assessoria de Comunicação - ASSCOM
Concluída	00121000020202571	Comunicação	Transparência ativa	Internet	15/02/2025	CODERN AL	Maceió	19/02/2025	Comitê de Correição Permanente - CCP
Concluída	1,21E+14	Solicitação	Acesso à informação	Telefone	28/02/2025	CODERN		28/02/2025	Coordenação de Meio Ambiente - COORMA

Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação 2025

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	SIC	Total
Janeiro	5	0	1	2	0	9	17
Fevereiro	1	0	0	2	0	0	3
Total Geral	6	0	1	4	0	9	20
%	30	0	5	20	0	45	100

Variação das Demandas recebidas por mês

Mês	2025			2024		
	SIC	OUV	Total	SIC	OUV	Total
Janeiro	9	8	17	4	1	5
Fevereiro	0	3	3	2	0	2

TMR - Tempo médio de resposta (em dias)

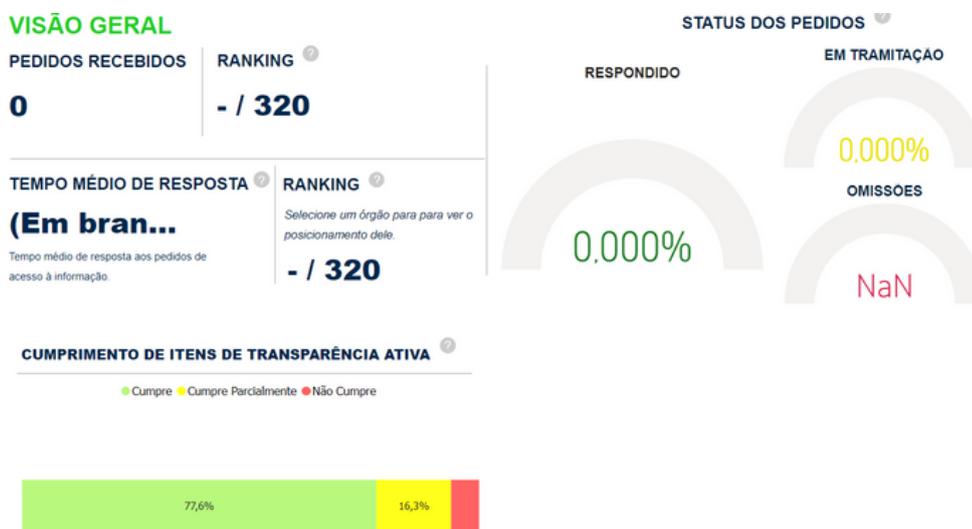
	SIC	OUV	Total
2025*	6,36	5,40	5,88
2024**	11,71	9,00	10,36

* Compreendendo os meses analisados nesse relatório.

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



4. Visão dos Painéis LAI e CGU Resolve



Central de Painéis LAI (acessado em 06/03/2025)



Central de Painéis CGU Resolve (acessado em 06/03/2025)



5. Análise Geral

5.1. Demandas Recebidas

Foram registradas 3 manifestações, sendo:

- Denúncia: 1 (33,33%)
- Elogio: 0 (0%)
- Reclamação: 0 (0%)
- Solicitação: 2 (66,67%)
- Sugestão: 0 (0%)
- SIC (Sistema de Informação ao Cidadão): 0 (0%)

5.2 Predomínio de demandas

- A maioria das manifestações foi registrada via plataforma digital (FalaBR e e-mail), demonstrando a importância de manter e melhorar os canais online de atendimento.
- O predomínio de demandas em fevereiro de 2025 foi em Solicitações, que representaram 66,67% do total. As Denúncias representaram 33,33%. Não houve registros de Elogios, Reclamações, Sugestões, ou demandas via SIC.

5.3 Assuntos recorrentes

- O foco principal foi em Solicitações, o que pode indicar uma preocupação com demandas de serviço ou requisições específicas por parte dos cidadãos.

5.4. Comparação com fevereiro de 2024

- Em fevereiro de 2024, o total de demandas foi de 2, com todas elas sendo do SIC. Não houve demandas registradas para Ouvidoria (OUV).
- Em fevereiro de 2025, o total de demandas aumentou para 3, com 3 demandas registradas em Ouvidoria (OUV) e nenhuma em SIC. A principal mudança foi a ausência de registros no SIC em 2025, enquanto em 2024 o SIC foi a única categoria com demandas.

5.5. Tempo Médio de Resposta (TMR)

Análise do TMR: Nota-se uma redução significativa no tempo médio de resposta em 2025, evidenciando um aprimoramento na eficiência no atendimento às demandas.

5.5. Conclusão

Observa-se uma queda nas demandas em fevereiro de 2025 comparado com janeiro de 2025, especialmente no campo SIC, seguindo tendência apresentada em 2024. O Comitê Gestor da Integridade deverá atuar de maneira pontual em uma demanda recebida (comunicação), relacionada à transparência ativa na Administração do Porto de Maceió, que pode indicar uma necessidade de maior clareza e acesso à informação para o público. A diminuição do TMR também é um ponto positivo, demonstrando avanços na agilidade do atendimento.

Eduardo Augusto Moura Silva
Ouvidor
CODERN

