



OUVIDORIA
COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE



Acesso à
Informação

RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA

**JANEIRO
2025**

Ouvidoria

 **84 4005 5319**

ouvidoria@codern.com.br

Atendimento presencial de segunda a sexta



codern.com.br

RELATÓRIO MENSAL – JANEIRO 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 (informações de janeiro), referente à Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN.

3.1) Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação

Em janeiro de 2025 foram registradas 17 demandas, sendo 08 demandas de ouvidoria e 09 de acesso à informação





3.2. Descrição detalhada das demandas

Situação	NUP	Tipo	Registrado	Assunto	Canal de	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Modo de Resp	Data Resp.	Coi	Área Responsável	Resp.	Concl.
Cadastrada	00121000016202511	Solicitação	Cidadão	Recursos Humanos	E-mail	27/01/2025	26/02/2025	Correspondência eletrônica (e-mail)					
Concluída	00121000001202544	Acesso à Informação	Cidadão	Seguro	Internet	06/01/2025	27/01/2025	Pelo sistema (08/01/2025	Gerência Administrativa - GEADMI			
Concluída	00121000002202559	Comunicação	Cidadão	Assédio moral	Internet	07/01/2025	07/02/2025	Pelo sistema (15/01/2025	Comitê de Correção Permanente - CCP			
Concluída	00121000003202533	Comunicação	Cidadão	Outros em Trabalho	Internet	07/01/2025	07/02/2025	Pelo sistema (15/01/2025	Comitê de Correção Permanente - CCP			
Concluída	00121000004202588	Comunicação	Cidadão	Assédio moral	Internet	07/01/2025	07/02/2025	Pelo sistema (15/01/2025	Comitê de Correção Permanente - CCP			
Concluída	00121000005202522	Comunicação	Cidadão	Conduta Ética	Internet	07/01/2025	07/02/2025	Pelo sistema (15/01/2025	Comitê de Correção Permanente - CCP			
Concluída	00121000006202577	Comunicação	Cidadão	Defesa e vigilância sanitária	Internet	09/01/2025	10/02/2025	Pelo sistema (15/01/2025	Comitê de Correção Permanente - CCP			
Concluída	00121000007202511	Acesso à Informação	Cidadão	Acesso à Informação	Internet	10/01/2025	03/02/2025	Pelo sistema (22/01/2025	Coordenação de Recursos Humanos - COOREH			
Concluída	00121000008202566	Acesso à Informação	Cidadão	Acesso à Informação	Internet	16/01/2025	05/02/2025	Pelo sistema (22/01/2025	Gerência de Infraestrutura e Suporte Operacional - GEOPER			
Concluída	00121000009202519	Acesso à Informação	Cidadão	Acesso à Informação	Internet	16/01/2025	05/02/2025	Pelo sistema (22/01/2025	Gerência de Infraestrutura e Suporte Operacional - GEOPER			
Concluída	00121000010202535	Acesso à Informação	Cidadão	Acesso à Informação	Internet	16/01/2025	05/02/2025	Pelo sistema (22/01/2025	Gerência de Infraestrutura e Suporte Operacional - GEOPER			
Concluída	00121000011202580	Acesso à Informação	Cidadão	Acesso à Informação	Internet	16/01/2025	05/02/2025	Pelo sistema (22/01/2025	Gerência de Infraestrutura e Suporte Operacional - GEOPER			
Concluída	00121000012202524	Acesso à Informação	Cidadão	Acesso à Informação	Internet	16/01/2025	05/02/2025	Pelo sistema (22/01/2025	Gerência de Infraestrutura e Suporte Operacional - GEOPER			
Concluída	00121000013202579	Acesso à Informação	Cidadão	Acesso à Informação	Internet	16/01/2025	05/02/2025	Pelo sistema (22/01/2025	Gerência de Infraestrutura e Suporte Operacional - GEOPER			
Concluída	00121000014202513	Acesso à Informação	Cidadão	Acesso à Informação	Internet	18/01/2025	10/02/2025	Pelo sistema (20/01/2025	Assessoria de Comunicação - ASSCOM			
Concluída	00121000015202568	Solicitação	Cidadão	Acesso à Informação	E-mail	20/01/2025	19/02/2025	Pelo sistema (29/01/2025	Supervisão da Guarda Portuária/Coordenação de Meio Ambiente-COORMA			
Cadastrada	00121000017202557	Reclamação	Cidadão	Benefício	Internet	29/01/2025	03/03/2025	Pelo sistema (com avisos por					





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
Total Geral	5	0	1	2	0	9	17
%	29	0	6	12	0	53	100

3.3) Variação das Demandas recebidas por mês

Variação das Demandas recebidas por mês

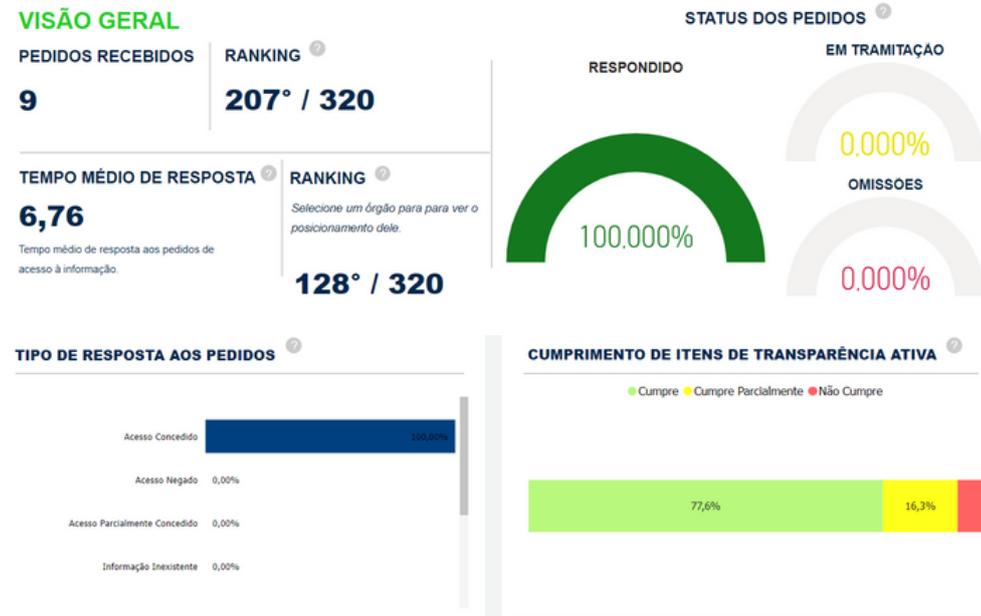
Mês	2025			2024			2025/2024 (%)		
	SIC	OUV	Total	SIC	OUV	Total	SIC	OUV	Total
Janeiro	9	8	17	4	1	5	125	700	240



3.4) TMR - Tempo médio de resposta (em dias)

TMR - Tempo médio de resposta (em dias)			
	SIC	OUV	Total
2025	9	8	17
TMR	6,76	7,14	6,95
2024	25	42	67
TMR 2024 FINAL	11,71	9,00	10,36

4. Visão dos Painéis LAI e CGU Resolve



Central de Painéis LAI (acessado em 31/01/2025)



Central de Painéis CGU Resolve (acessado em 31/01/2025)



5. Análise Geral

5.1. Demandas Recebidas

Foram registradas 17 manifestações, sendo:

- Denúncias: 5 (29%)
- Elogios: 0 (0%)
- Reclamações: 1 (6%)
- Solicitações: 2 (12%)
- Sugestões: 0 (0%)
- Pedidos de Acesso à Informação (SIC): 9 (53%)

5.2 Predomínio de demandas via internet

- 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.

5.3 Assuntos recorrentes

- Acesso à Informação: Representa a maior parte das solicitações e é tratado por diferentes áreas (Recursos Humanos, Infraestrutura, Comunicação).
- Denúncias de Assédio Moral e Conduta Ética: Foram encaminhadas ao Comitê de Correição Permanente.
- Reclamações sobre Benefícios e Recursos Humanos: Indicam insatisfação de funcionários ou usuários.

5.4. Comparação com Janeiro de 2024

- Em janeiro de 2024, houve apenas 5 manifestações no total, contra 17 em 2025, representando um aumento de 240%.
- As demandas de ouvidoria cresceram 700% (de 1 para 8).
- Os pedidos via SIC aumentaram 125% (de 4 para 9).

5.5. Tempo Médio de Resposta (TMR)

- Janeiro de 2025: 6,95 dias em média
 - SIC: 6,76 dias
 - Ouvidoria: 7,14 dias
- Janeiro de 2024: 10,36 dias em média
 - Houve uma redução considerável no tempo médio de resposta.

Análise

- O aumento significativo nas manifestações pode indicar maior participação da população e colaboradores.
- A maioria das demandas (53%) foi referente à Lei de Acesso à Informação (SIC), sugerindo um interesse crescente em transparência.
- A redução no tempo médio de resposta sugere uma melhoria na eficiência do atendimento da Ouvidoria.
- A Ouvidoria da CODERN demonstrou avanços na eficiência e na transparência, mas há espaço para aprimorar ainda mais a experiência do cidadão. Com as futuras ações já estabelecidas no Plano de Trabalho, voltadas para tecnologia, treinamento e transparência, será possível consolidar a melhoria dos serviços.

Eduardo Augusto Moura Silva

**Ouvidor
CODERN**

