



**OUVIDORIA**  
COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE



Acesso à  
Informação

# RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA

**JULHO  
2025**



**Ouvidoria**

☎ 84 4005 5319

ouvidoria@codern.com.br

Atendimento presencial de segunda a sexta

codern.com.br

## RELATÓRIO MENSAL – JULHO 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 junho de 2025, referente à Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN.

#### **3.1) Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação**

Em julho de 2025 foram registradas 07 demandas, sendo todas relacionadas a ouvidoria.



## RELATÓRIO MENSAL – JULHO 2025

### 3.2. Descrição detalhada das demandas

Tipo	Assunto	Canal de	Data	Órgão	Área Responsável Resp. Concl.
Acesso à Informação	Acesso à informação	E-mail	01/07/2025	CODERN	Ouvidoria
Acesso à Informação	Transparência	Internet	03/07/2025	CODERN	Gerência Administrativa - GEADMI
Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	08/07/2025	CODERN	Gerência de Dados - GEDADOS
Solicitação	Outros em Economia e Finanças	WhatsApp	11/07/2025	CODERN	Administração do Porto de Maceió - APMC
Reclamação	Acesso à informação	Internet	26/07/2025	CODERN	Ouvidoria
Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	29/07/2025	CODERN	Gerência de Dados - GEDADOS
Reclamação	Compras governamentais	E-mail	30/07/2025	CODERN	Gerência Administrativa - GEADMI

#### 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
Março	1	0	0	2	0	3	6
Abril	0	0	0	0	0	7	7
Maiο	1	0	0	1	0	3	5
Junho	0	0	0	0	0	2	2
Julho	0	0	2	1	0	4	7
Total Geral	8	0	3	8	0	28	47

#### 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
Março	3	3	6	2	0	2
Abril	7	0	7	2	0	2
Maiο	3	2	5	1	4	5
Junho	2	0	2	0	3	3
Julho	4	3	7	2	2	4



# OUVIDORIA

COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE

TMR - Tempo médio de resposta (em dias)			
	SIC	OUV	Total
2025*	3,81	1,33	2,57
2024**	11,71	9,00	10,36

\* Compreendendo os meses acumulados nesse relatório.

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

Evolução do TMR (Tempo médio de resposta) apresentado	
Mês (2025)	Registrado
Janeiro	6,95
Fevereiro	5,88
Março	6,46
Abril	6,10
Mai	6,27
Junho	6,25
Julho	2,57

## 4. Visão dos Painéis LAI e CGU Resolve

### VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

4

RANKING

267° / 321

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

3,81

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING

25° / 321

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

### STATUS DOS PEDIDOS

RESPONDIDO



EM TRAMITAÇÃO

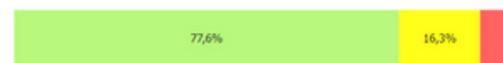


OMISSOES



### CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

Cumpre Cumpre Parcialmente Não Cumpre



Central de Painéis LAI (acessado em 12/08/2025)



Central de Painéis CGU Resolve (acessado em 12/08/2025)



## 5. Outros



Participação na reunião do “De Olho no FalaBR - julho 2025” no dia 08/07/2025, on-line, realizado pela CGU.



Participação da Ouvidoria da CODERN em reunião sobre o tema “Fluxos Internos para o Tratamento de Manifestações de Ouvidoria”, no dia 15/07/2025, na Superintendência da CGU/RN.



Participação da Ouvidoria da CODERN, a convite da Coordenação de Meio Ambiente (Coordenadora Maria da Conceição Fernandes), de evento em comemoração ao Dia do Pescador na sede da Colônia Z-4, em área de atuação do Porto de Natal. Durante o evento foi dada a palavra e a Ouvidoria da CODERN se colocou à disposição para a comunidade em geral, indicando os canais de atendimento.



Ação de divulgação do canal de Ouvidoria, veiculado no instagram da Companhia e na rede interna.



## 6. Análise Geral

### 6.1. Demandas Recebidas

No mês de julho de 2025, foram registradas 7 manifestações, sendo 4 referentes ao SIC da CODERN (Lei de Acesso à Informação), e 3 de Ouvidoria.

### 6.2 Predomínio de demandas

- Tendência continuidade no número de manifestações via SIC ligadas à transparência e acesso à informação pública.

### 6.3. Tempo Médio de Resposta (TMR)

No acumulado até julho de 2025, o TMR médio foi de 2,57 dias, mantendo a tendência de redução em relação à média de 10,36 dias observada em 2024. A baixa com relação aos meses anteriores podem ser explicadas pela utilização de banco de dados de respostas e pela complexidade baixa das solicitações. O resultado reforça a continuidade da eficiência e a agilidade no tratamento das manifestações, mesmo com solicitações que demandem mais tempo.

### 6.4. Adequações no site

A área de Ouvidoria no site está em constante adequações para atendimento a Portaria 116 da CGU.

### 6.5. Conclusão

O mês de julho apresentou um aumento com relação ao número de ocorrências, diversificando a sua tipologia, espelhando um resultado de maior divulgação dos canais de atendimento.

A melhoria no TMR reforça os avanços na gestão das respostas.

**Eduardo Augusto Moura Silva**  
**Ouidor**  
**CODERN**

