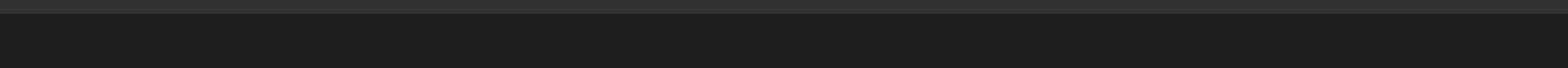


RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA 2025



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.

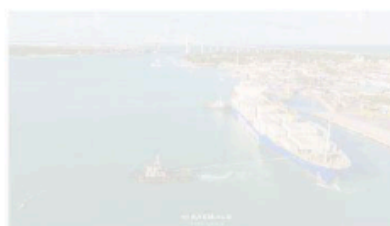
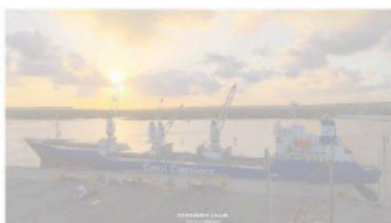
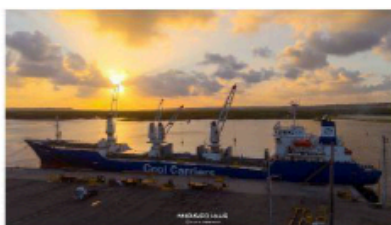
Disponível em:

<https://www.codern.com.br/ouvidoria>

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

ouvidoria@codern.com.br

84 4005 5319



COMPOSIÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD

Luíza de Amorim Motta Deusdará
Presidente do Conselho de Administração
Representante do Ministério de Portos e Aeroportos

Felipe Martins Matos
Representante do Ministério de Portos e Aeroportos

Valber Paulo Martins Gomes
Representante do Ministério de Portos e Aeroportos

Otávio Viegas Caixeta
Representante do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

Darlan Emanuel Silva dos Santos
Representante da Classe Empresarial

James Tibúrcio de Souza
Representante dos Empregados da CODERN

CONSELHO FISCAL - CONFIS

Yohana Valeria Zavattiero Tognolo
Representante do Tesouro Nacional

Maria Gorete Pereira
Representante do Ministério de Portos e Aeroportos

Lacerda de Vasconcelos Elias
Representante do Ministério de Portos e Aeroporto

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 e Diretor Administrativo e Financeiro Substituto

Paulo Sidney Gomes Silva
Diretor Técnico e Comercial

OUVIDORIA

Eduardo Augusto Moura Silva
Ouvidor

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
METODOLOGIA	5
FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA	6
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	7
PAINÉIS DE VISUALIZAÇÃO	12
ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES (2024 X 2025)	14
AÇÕES IMPLEMENTADAS	18
OUVIDORIA EM 2026	21

MIRAERIALS
@MIRA.AERIALS

SUMÁRIO

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 colaboradores, 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

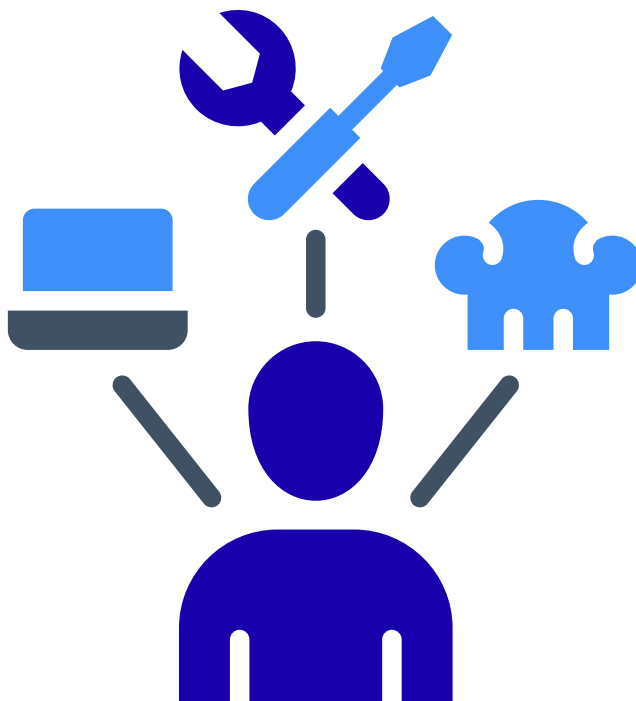
A metodologia adotada para elaboração deste relatório é composta de duas etapas:

- 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 2025**.

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 n° 061 de 22 de novembro de 2024, previamente aprovado conforme OFÍCIO N° 16246/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 30/10/2024, sendo responsável pelos atendimentos das demandas a respeito da CODERN, em Natal, e da Administração do Porto de Maceió - APMC, na referida cidade. O Ouvidor da CODERN tem por atribuição o atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação e das manifestações típicas de Ouvidoria. Atualmente, para melhor aplicação das obrigações de ouvidoria, é necessário uma maior composição do setor, com acréscimo de pessoal para atuação e/ou auxílio. . .



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Baseado na Portaria Normativa CGU ° 116/2024

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte recebeu 68 demandas, sendo 41 manifestações de ouvidoria e 44 manifestações relacionadas a pedido de acesso à informação, que foram tratados e respondidos 100% dentro do prazo conforme será apresentado neste relatório. As demandas focadas em “acesso à informação” reforçam a necessidade de informações explícitas e de fácil acesso nos meios virtuais, como o site da Companhia, aumentando o compromisso dos setores em suas atualizações. O serviço da Ouvidoria está em processo contínuo de amadurecimento e conta com o apoio da atual gestão Companhia.

A classificação das demandas se distribuiu da seguinte forma:

Registros no Sistema FalaBR		
Tipo de Manifestação	2025	%
Acesso à Informação	44	64,7%
Reclamação	3	19,1%
Solicitação	13	11,8%
Comunicação	8	4,4%
Elogio	0	0%
Total	68	100%

Fonte: FalaBr.

Vale ressaltar que algumas manifestações classificadas pelos usuários como “Reclamação” ou “Solicitação” foram ligadas à “Acesso à Informação”, pois em seu teor expressam a solicitação de acesso ou conhecimento de alguma informação da Companhia Docas do Rio grande do Norte.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Baseado na Portaria Normativa CGU ° 116/2024

No quadro abaixo realizamos o comparativo com o ano de 2024:

Registros no Sistema FalaBR			
Tipo de Manifestação	2024	2025	Tendência Apresentada
Acesso à Informação	22	44	Crescimento de 100%
Reclamação	4	3	Estabilidade
Solicitação	9	13	Aumento leve
Comunicação	26	8	Redução drástica
Elogio	5	0	Queda total

Fonte: FalaBr.

Em 2024, as manifestações eram mais equilibradas entre Comunicação (36%) e Acesso à Informação (33%). Já em 2025, houve um salto drástico nos pedidos de Acesso à Informação, que passaram a representar quase 65% do total, enquanto as Comunicações caíram bastante. Isso sugere um aumento na busca por transparência passiva ou dados específicos da companhia no último ano.

Houve crescimento das demandas de "Acesso à Informação" entre 2024 e 2025, indicando que a sociedade ou órgãos de controle passaram a demandar dados muito mais específicos da Companhia no último ano, é dado mais relevante.

Em 2024, havia um espaço maior para o feedback positivo (Elogios), reflexo esse não apresentado em 2025.



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Baseado na Portaria Normativa CGU ° 116/2024

O uso da Internet como canal (72,1%) demonstra a consolidação dos serviços digitais. Canais mais tradicionais como o telefone são residuais (1,5%), enquanto o WhatsApp já apresenta maior relevância (7,3%) que o contato telefônico direto.

Registros no Sistema FalaBR		
Canal de Entrada	Quantidade	%
Internet	49	72,1%
E-mail	7	10,3%
Ouvidoria (Presencial/Interno)	6	8,8%
WhatsApp	5	7,3%
Telefone	1	1,5%
Total	68	100%

Fonte: FalaBr.

Hoje a Ouvidoria da CODERN conta, além do FalaBr, canais de Whatsapp, E-mail e telefone, além de uma sala exclusiva e reservada para atendimento presencial.

DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR SETORES

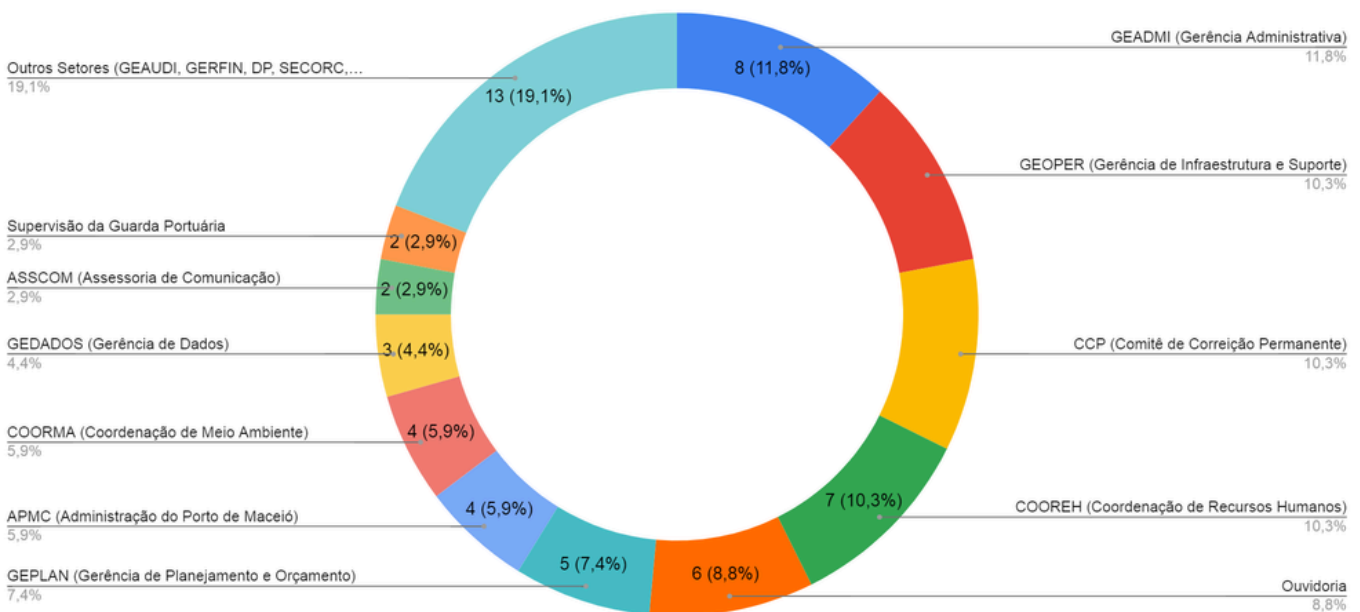
Área Responsável	Quantidade
GEADMI (Gerência Administrativa)	8
GEOPER (Gerência de Infraestrutura e Suporte)	7
CCP (Comitê de Correição Permanente)	7
COOREH (Coordenação de Recursos Humanos)	7
Ouvidoria	6
GEPLAN (Gerência de Planejamento e Orçamento)	5
APMC (Administração do Porto de Maceió)	4
COORMA (Coordenação de Meio Ambiente)	4
GEDADOS (Gerência de Dados)	3
ASSCOM (Assessoria de Comunicação)	2
Supervisão da Guarda Portuária	2
Outros Setores (GEAUDI, GERFIN, DP, SECORC, etc.)	13
Total	68

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Baseado na Portaria Normativa CGU ° 116/2024

A Gerência Administrativa (GEADMI), a Coordenação de Recursos Humanos (COOREH), Gerência de Infraestrutura e Suporte Operacional (GEOPER), Comitê de Correição Permanente (CCP) concentram sozinhos mais de 42% de todo o recebimento de manifestações da Companhia, com destaque para GEADMI e COOREH (subordinada diretamente à GEADMI) que são o foco de encaminhamento de solicitações, normalmente ligadas à acesso à informação e transparência. O Comitê de Correição (CCP) possui uma participação relevante (10,3%), lidando com temas sensíveis referentes à denúncias gerais.

Quantidade e Porcentagem (%)



Fonte: FalaBr.



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, extraído do FalaBr para base desta análise.:

Tipo	Assunto	Canal de Entrada	Área Responsável para Resposta	
1	Acesso à Informação	Seguro	Internet	Gerência Administrativa - GEADMI
2	Comunicação	Assédio moral	Internet	Comitê de Correição Permanente - CCP
3	Comunicação	Outros em Trabalho	Internet	Comitê de Correição Permanente - CCP
4	Comunicação	Assédio moral	Internet	Comitê de Correição Permanente - CCP
5	Comunicação	Conduta Ética	Internet	Comitê de Correição Permanente - CCP
6	Comunicação	Defesa e vigilância sanitária	Internet	Comitê de Correição Permanente - CCP
7	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Coordenação de Recursos Humanos - COOREH
8	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Gerência de Infraestrutura e Suporte Operacional - GEOPER
9	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Gerência de Infraestrutura e Suporte Operacional - GEOPER
10	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Gerência de Infraestrutura e Suporte Operacional - GEOPER
11	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Gerência de Infraestrutura e Suporte Operacional - GEOPER
12	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Gerência de Infraestrutura e Suporte Operacional - GEOPER
13	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Gerência de Infraestrutura e Suporte Operacional - GEOPER
14	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - ASSCOM
15	Solicitação	Acesso à informação	E-mail	Supervisão da Guarda Portuária/Coordenação de Meio Ambiente-COORMA
16	Solicitação	Gestão de Pessoas	E-mail	Coordenação de Recursos Humanos - COOREH
17	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Gerência de Planejamento e Orçamento - GEPLAN
18	Solicitação	Universidades e Institutos	Internet	ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - ASSCOM
19	Comunicação	Transparência ativa	Internet	Comitê de Correição Permanente - CCP
20	Comunicação	Normas e Fiscalização	Internet	Diretoria da Presidência - DP
21	Acesso à Informação	Transparência	Internet	Gerência de Planejamento e Orçamento - GEPLAN
22	Solicitação	Acesso à informação	WhatsApp	Ouvidoria
23	Acesso à Informação	Auditoria	Internet	Gerência de Auditoria - GEAUDI
24	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Gerência de Recursos Financeiros - GERFIN
25	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Gerência de Dados - GEDADOS
26	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Coordenação de Meio Ambiente - COORMA
27	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Gerência de Planejamento e Orçamento - GEPLAN
28	Acesso à Informação	Planejamento e Gestão	Internet	Coordenação de Meio Ambiente - COORMA
29	Acesso à Informação	Tributos	Internet	Coordenação de Recursos Humanos - COOREH
30	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Coordenação de Recursos Humanos
31	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Setor de Contratos/GERCOM
32	Solicitação	Denúncia Crime	Internet	Comitê de Correição Permanente - CCP
33	Comunicação	Corrupção	Internet	Ouvidoria
34	Acesso à Informação	Licitações	Internet	Gerência Administrativa - GEADMI
35	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Gerência de Infraestrutura e Suporte Operacional - GEOPER
36	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Ouvidoria
37	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Ouvidoria
38	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL
39	Acesso à Informação	Acesso à informação	E-mail	Ouvidoria
40	Acesso à Informação	Transparência	Internet	Gerência Administrativa - GEADMI
41	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Gerência de Dados - GEDADOS
42	Solicitação	Outros em Economia e Finanças	WhatsApp	Administração do Porto de Maceió - APMC
43	Reclamação	Acesso à informação	Internet	Ouvidoria
44	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Gerência de Dados - GEDADOS
45	Reclamação	Compras públicas	E-mail	Gerência Administrativa - GEADMI
46	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Ouvidoria
47	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Gerência Administrativa - GEADMI
48	Acesso à Informação	Acesso à informação	Internet	Supervisão da guarda portuária
49	Comunicação	Corrupção	Internet	Ouvidoria
50	Acesso à Informação	Dados Pessoais - LGPD	Internet	Supervisão da guarda portuária
51	Acesso à Informação	Transparência e acesso à informação	Internet	Gerência Administrativa - GEADMI
52	Acesso à Informação	Transparência e acesso à informação	Internet	Secretaria dos Órgãos Colegiados - SECORC
53	Solicitação	Transparência e acesso à informação	WhatsApp	Ouvidoria
54	Acesso à Informação	Benefícios e serviços	Internet	Coordenação de Recursos Humanos - COOREH
55	Acesso à Informação	Atendimento ao público	Internet	Coordenação de Recursos Humanos - COOREH
56	Acesso à Informação	Transparência e acesso à informação	E-mail	Coordenação de Recursos Humanos - COOREH
57	Reclamação	Concursos e processos seletivos	E-mail	Administração do Porto de Maceió - APMC
58	Comunicação	Descontos e Consignações	Internet	Comitê de Correição Permanente - CCP
59	Solicitação	Transparência e acesso à informação	E-mail	Administração do Porto de Maceió - APMC
60	Solicitação	Cadastros e Documentação	WhatsApp	Administração do Porto de Maceió - APMC
61	Acesso à Informação	Transparência e acesso à informação	Internet	Supervisão de Contratos
62	Acesso à Informação	Patrocínio	Internet	Gerência de Planejamento e Orçamento - GEPLAN
63	Acesso à Informação	Gestão de Pessoas	Internet	Gerência Administrativa - GEADMI
64	Acesso à Informação	Concursos e processos seletivos	Internet	Administração do Porto de Maceió - APMC
65	Solicitação	Acesso à informação	Telefone	Coordenação de Meio Ambiente - COORMA
66	Solicitação	Acesso à informação	E-mail	Ouvidoria
67	Solicitação	Processo Seletivo	Internet	Ouvidoria
68	Solicitação	Gestão de Pessoas	Internet	Ouvidoria

PAINÉIS DE VISUALIZAÇÃO

Painel Resolveu e Painel LAI

O Painel Resolveu da Companhia Docas do Rio Grande do Norte apresentou desempenho operacional positivo em 2025, com 26 manifestações registradas e 100% de atendimento dentro do prazo regulamentar, assegurando plena conformidade nos prazos de resposta ao usuário.

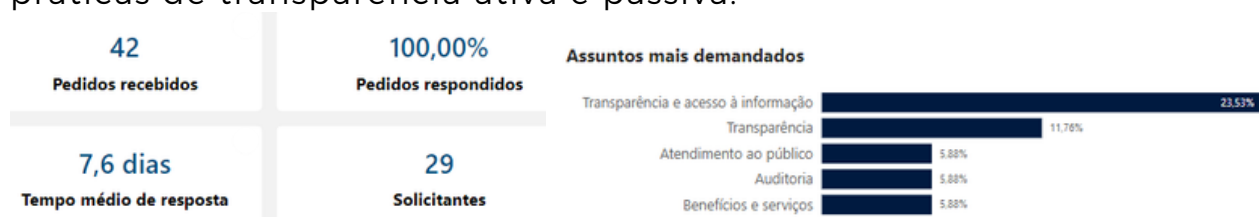
Destaca-se a redução significativa no tempo médio de resposta, que passou de 9,0 dias em 2024 para 4,2 dias em 2025, representando melhoria superior a 50% na celeridade do atendimento, evidenciando maior eficiência, agilidade processual e aprimoramento contínuo da gestão das demandas.



Fonte: Painel Resolveu - CGU

O Painel LAI da Companhia Docas do Rio Grande do Norte registrou, em 2025, 42 pedidos de acesso à informação, evidenciando crescimento significativo da demanda e maior engajamento dos usuários com os canais de transparência institucional.

Mesmo diante do aumento do volume de solicitações, observou-se ganho de eficiência no atendimento, com tempo médio de resposta de 7,6 dias, representando redução em relação a 2024, quando o indicador foi de 11,71 dias. O resultado demonstra aprimoramento dos fluxos internos, maior celeridade processual e fortalecimento das práticas de transparência ativa e passiva.



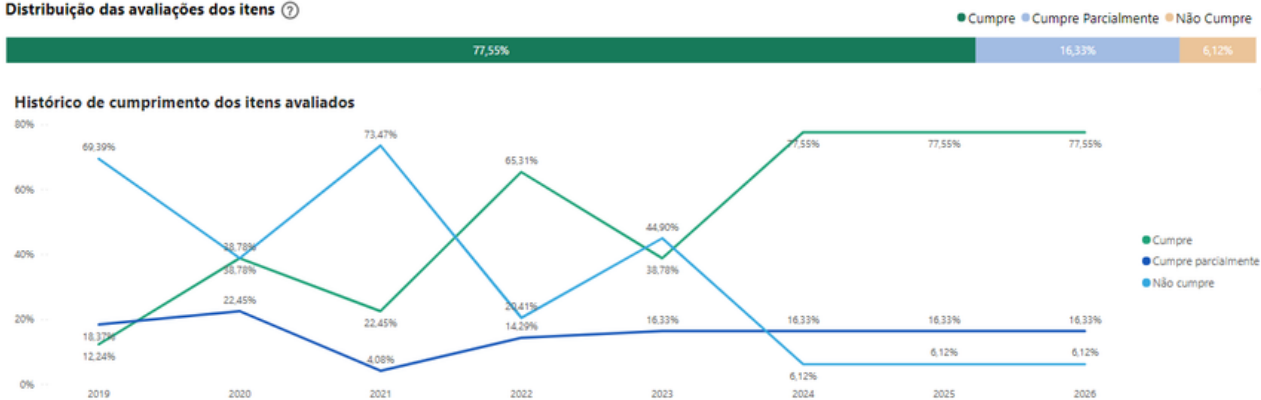
Fonte: Painel LAI - CGU

PAINÉIS DE VISUALIZAÇÃO

Painel Resolveu e Painel LAI

A Transparência ativa indicada pelo Painel LAI manteve-se inalterada com relação ao ano anterior 93,88% (cumpre/cumpre parcialmente), com indicativo de melhora para o ano de 2026.

Distribuição das avaliações dos itens



Fonte: Painel LAI - CGU

Ainda sobre a temática de Transparência, a Companhia Docas do Rio Grande do Norte (CODERN) foi reconhecida com evolução para o selo prata pelo Tribunal de Contas da União (TCU), devido aos avanços na divulgação de informações e à qualidade da transparência em seu site institucional. A premiação destacou 42 órgãos e instituições federais que se tiveram avanço em boas práticas de transparência pública.



ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES (2024 X 2025)

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

Em 2025, o Painel Resolveu registrou 26 manifestações, mantendo 100% de atendimento dentro do prazo regulamentar, o que demonstra conformidade integral com os padrões de resposta ao usuário.

Observou-se expressivo ganho de eficiência operacional, com redução do tempo médio de resposta de 9,0 dias (2024) para 4,2 dias (2025), representando diminuição superior a 50% no prazo de atendimento.

O resultado evidencia:

- maior celeridade na tramitação interna das demandas;
- aperfeiçoamento dos fluxos de trabalho;
- fortalecimento da capacidade de resposta institucional;
- melhoria direta na experiência do cidadão/usuário.

O desempenho indica maturidade processual da Ouvidoria, mesmo com estrutura enxuta de pessoal.

No âmbito da Lei de Acesso à Informação, 2025 apresentou 42 pedidos recebidos, demonstrando aumento significativo da demanda por transparência passiva e informações institucionais.

Apesar do crescimento do volume, houve ganho de desempenho no atendimento, com redução do tempo médio de resposta de 11,71 dias (2024) para 7,6 dias (2025), representando melhoria aproximada de 35% na agilidade.

Esse cenário demonstra:

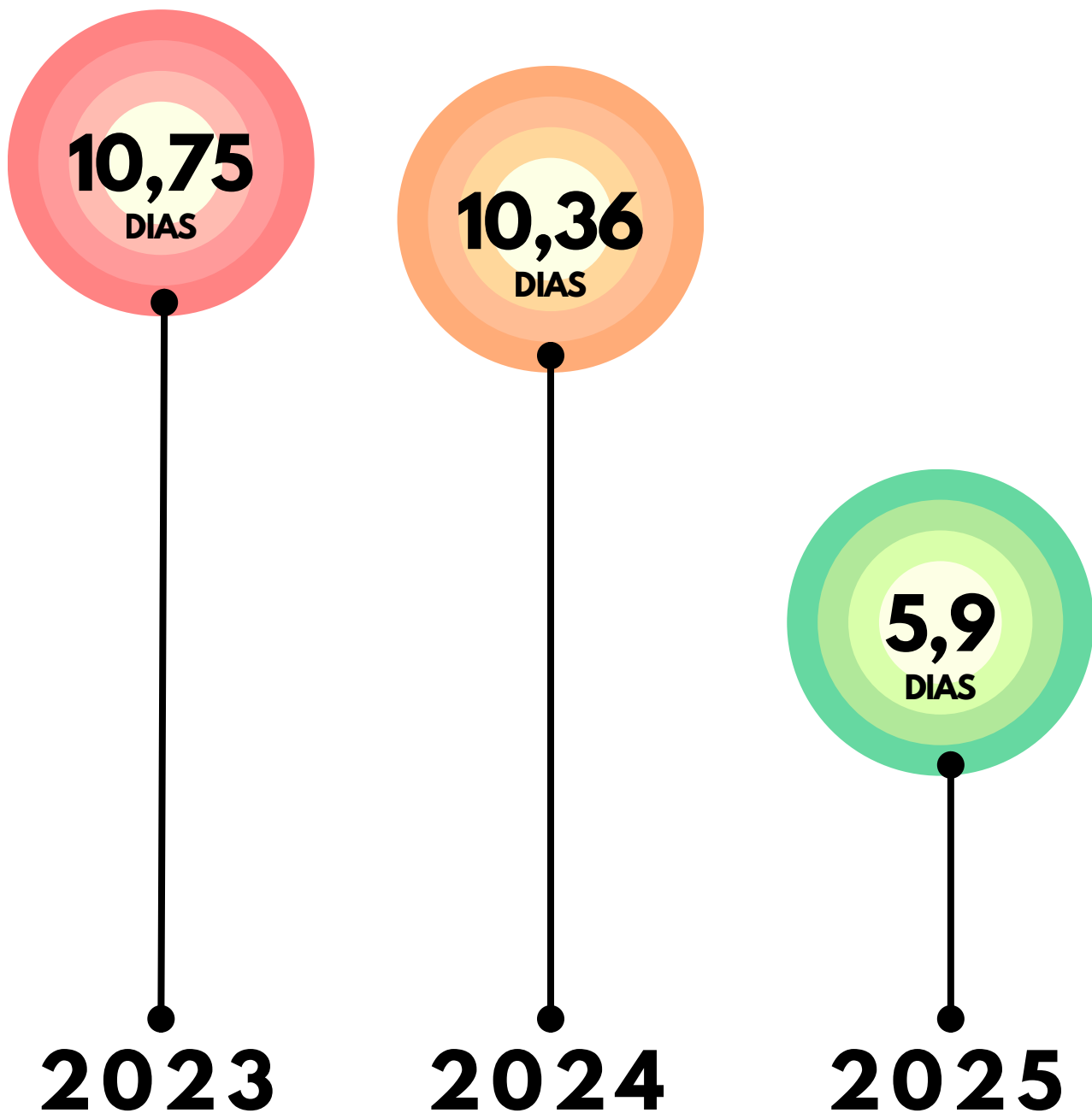
- maior eficiência no tratamento das solicitações;
- melhor organização documental e disponibilidade de informações;
- fortalecimento da cultura de transparência;
- capacidade de absorver aumento de demanda sem perda de qualidade.

Indicador	2024	2025	Variação	Tendência
Manifestações – Resolveu	41	26	↓ 36%	Conformidade total
Prazo médio – Resolveu	9,0 dias	4,2 dias	↓ 53%	Melhoria expressiva
Pedidos LAI	25	42	↑ demanda	Procura por transparência
Prazo médio – LAI	11,71 dias	7,6 dias	↓ 35%	Melhoria relevante
Atendimento no prazo	100%	100%	Mantido	Eficiência operacional

ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES (2024 X 2025)

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

Na média geral de atendimentos de 2025, juntando manifestações LAI e de Ouvidoria, o setor conseguiu atender em 5,9 dias, reduzindo consideravelmente o índice apresentado em 2024 que foi de 10,36 dias, e em 2023 que foi de 10,75.



ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES (2024 X 2025)

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

Com base nos dados dos relatórios de 2024 e 2025 e nas suas observações sobre os principais tipos e motivos das manifestações, apresentamos a análise por Fraquezas, Oportunidades, Problemas e Soluções (FOPS):

1. Fraquezas

- **Concentração de Demanda:** Setores como a Gerência Administrativa (GEADMI) e a Coordenação de Recursos Humanos (COOREH) ainda concentram, juntos, os maiores volumes de resposta em 2025.
- **Ausência de Feedback Positivo:** A queda de 5 elogios em 2024 para zero em 2025 sugere que o canal está sendo utilizado de forma estritamente funcional, perdendo-se o registro de boas práticas reconhecidas pelo cidadão.
- **Número de colaboradores da Ouvidoria:** Para uma melhoria efetivação das ações e cumprimento de demandas, seria ideal, no mínimo, mais um colaborador lotado no setor.

2. Oportunidades

- **Transparência Ativa:** O aumento expressivo nos pedidos de "Acesso à Informação" (de 22 para 44 itens) demonstra o que o cidadão mais busca, permitindo que esses dados sejam antecipados no site oficial.
- **Atendimento:** A predominância do canal "Internet" (mais de 70% em 2025) facilita a implementação de respostas automatizadas e o envio de links diretos para documentos já públicos. A possibilidade do uso do WhatsApp e as ações de divulgação do FalaBr foram um avanços significativos.

3. Problemas

- **Pedidos Repetitivos:** Uma boa parcela das solicitações de informação em 2025 refere-se a dados que já constam no site, gerando trabalho manual desnecessário para as gerências.
- **Temas Éticos Sensíveis:** Apesar da melhoria no fluxo, o sistema ainda registra casos de sensibilidade ética para apuração, que exigem vigilância constante. Problemas de clima organizacional e integridade ainda demandam atenção constante do Comitê de Correição (CCP).

ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES (2024 X 2025)

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

4. Soluções

- Fortalecimento do CCP: Devido à natureza crítica dos temas de Comunicação, sugere-se que o Comitê de Correição Permanente seja estruturado, fortalecido e priorizado pela Companhia.
- Continuidade de ações educativas do Comitê de Gestão da Integridade para evitar irregularidades e difundir canais de atendimento. Melhorar canais de comunicação e transparência nas respostas às manifestações.

Análise do cenário apresentado no exercício de 2025 para melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria da CODERN:

<p>A ausência total de elogios em 2025 (0%) comparada aos 5 registros de 2024 (7,6%) sugere um distanciamento afetivo ou uma percepção puramente burocrática do canal pelo cidadão.</p>	<p>O canal de WhatsApp ainda possui adesão (7,3% em 2025), podendo ser utilizado para triagem automatizada antes do registro oficial.</p>	<p>Problemas de clima organizacional e integridade ainda demandam atenção constante do Comitê de Correição (CCP)</p>	<p>Melhorar canais de comunicação e transparência nas respostas às manifestações.</p>
<p>Quantidade de colaboradores na Ouvidoria</p>	<p>Com a migração massiva para o canal Internet (72,1% em 2025 contra 62,1% em 2024), podendo focar mais em canais on-line.</p>	<p>Muitas solicitações de informação em 2025 refere-se a dados que já constam no site</p>	<p>Continuidade de ações educativas do Comitê de Gestão da Integridade para evitar irregularidades.</p>
<p>Áreas como a GEADMI e COOREH enfrentam uma concentração elevada de demandas (mais de 11% cada), o que pode gerar gargalos no tempo de resposta.</p>	<p>O aumento dos pedidos de Acesso à Informação (que dobrou de 22 para 44 itens) é uma oportunidade para aprimorar a Transparência Ativa, publicando previamente os dados mais solicitados</p>	<p>Muitas solicitações de informação em 2025 refere-se a dados que já constam no site</p>	<p>Fortalecimento do CCP: Devido à natureza crítica dos temas de Comunicação, sugere-se que o Comitê de Correição Permanente seja fortalecido e priorizado pela Companhia.</p>

AÇÕES IMPLEMENTADAS

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

IntegraCODERN 2025

No mês de agosto de 2025, entre os dias 25 e 28/08/2025, foi implementada a ação “IntegraCODERN 2025”, promovida pelo Comitê de Integridade da CODERN (Ouvidoria, Coordenadoria de Conformidade e Gestão de Riscos - COORCRI, Comissão de Ética e Comitê de Correição Permanente - CCP), com o objetivo de fortalecer a cultura de integridade e ampliar a divulgação dos normativos e canais de denúncia junto aos colaboradores e gestores.

A ação obteve a adesão da Diretoria Executiva (DIREXE), que assinou o termo de compromisso com a integridade e recebeu, de forma simbólica, o Plano de Integridade vigente.

Na ocasião, foi iniciada a divulgação do informativo on-line “IntegraCODERN”, com publicação via canais institucionais e redes sociais da empresa, bem como visitas do Comitê de Integridade aos setores, oportunidade em que foram entregues as “sacolas da transparência”, contendo adesivos com QR Code, doces e símbolo da campanha aos colaboradores e gestores. Durante toda a semana, houve também divulgação de mídia no Instagram e no site institucional. A Comissão de Ética colaborou com a palestra do Agosto Lilás “A importância de reconhecer os sinais de violência contra a mulher.”, destinada a todos os colaboradores.

Com alcance aproximado de 80 colaboradores diretos, e custo reduzido, a iniciativa foi considerada bem-sucedida, alcançando os objetivos de aproximar o Comitê de Integridade dos colaboradores e reforçar o compromisso da CODERN com a transparência, ética e integridade.



AÇÕES IMPLEMENTADAS

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

Participações junto à SOCIEDADE:

A Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte (CODERN) participou, a convite da Coordenação de Meio Ambiente e da iniciativa Porto Cidade, de evento realizado na sede da Colônia de Pescadores Z-4, em área de atuação do Porto de Natal, em comemoração ao Dia do Pescador.

A atividade reuniu membros da comunidade pesqueira local, representantes institucionais e participantes do programa de responsabilidade social do porto, abrindo um importante espaço de diálogo e aproximação com a sociedade. Durante o encontro, foram apresentados temas relacionados à atuação institucional do porto e às iniciativas voltadas ao fortalecimento da relação com a comunidade.

Na ocasião, a Ouvidoria da CODERN apresentou brevemente seu papel como canal de comunicação entre a sociedade e a administração pública, destacando os instrumentos disponíveis para registro de manifestações, como sugestões, solicitações, denúncias, reclamações e elogios. Também foram divulgados os canais oficiais de atendimento, reforçando a importância da participação cidadã para o aprimoramento dos serviços públicos e da gestão portuária.

Destaca-se que, ao longo de 2025, a Ouvidoria buscou ampliar sua presença junto à sociedade em outros eventos diversos, sempre a convite de outros setores e comitês da Companhia, como a Coordenação de Meio Ambiente e do Porto Cidade, fortalecendo o diálogo direto com comunidades do entorno e colaboradores do setor portuário, ampliando a transparência, fortalecendo a escuta ativa e consolidando a Ouvidoria como instrumento de participação social.



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.

OUVIDORIA EM 2026

A Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte (CODERN) pretende realizar melhorias e fortalecer a transparência ativa da Companhia, com intuito de promover um atendimento cada vez mais acessível, eficiente e alinhado às melhores práticas de governança pública.

Em 2026, a Ouvidoria da CODERN continuará com participações e aperfeiçoamentos promovidos pela Controladoria-Geral da União (CGU), pelo Ministério Supervisor e por outras ouvidorias de órgãos públicos. O intercâmbio de experiências, o acompanhamento das tendências e a adoção de novas práticas iniciado em 2025 ajudaram na evolução do atendimento na Companhia, e no estreitamento de laços com outras Ouvidorias Portuárias ligadas ao SISOUV. O intuito é poder realizar melhorias junto à colaboradores e usuários, com foco em ações educativas, voltados para a disseminação da cultura de transparência e ética dentro da CODERN.

Devido a natureza do tema e a necessidade de ações focadas em combate ao assédio e outras questões relacionadas às relações de trabalho, a Ouvidoria, junto ao Comitê Gestor da Integridade (Portaria DP nº 17, de 5 de fevereiro de 2025). O objetivo é fortalecer uma cultura organizacional baseada no respeito, na ética e na valorização das pessoas.

A Ouvidoria da CODERN buscará em 2026 aumentar e reforçar seu papel como um canal de comunicação e aprimoramento da gestão, refletindo melhoria contínua dos serviços prestados.

OUVIDORIA EM 2026

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 14/2026)



OUVIDORIA

COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE

COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE

Autoridade Portuária



COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

DELIBERAÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO Nº 022/2026

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE - CODERN, no uso das atribuições legais e estatutárias e, de acordo com o decidido na **776ª Reunião Ordinária**, realizada nesta data,

DELIBERA:

I. Aprovar o Relatório Anual de Ouvidoria da CODERN, exercício 2025, por meio do qual a Ouvidoria apresenta suas ações, quantificações e análises gerenciais, garantindo transparência e melhoria contínua dos serviços, além do cumprimento de exigências legais, conforme disposto no art.14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017 e Portaria Normativa CGU nº 116, nos termos da minuta apresentada por meio do Processo SEI Nº 50902.000275/2026-03.

Natal/RN, 27 de março de 2026.

LUÍZA DE AMORIM MOTTA DEUSDARÁ

Presidente do Conselho de Administração
Conselheira representante do MPOR

VALBER PAULO MARTINS GOMES

Conselheiro representante do MPOR

OTÁVIO VIEGAS CAIXETA

Conselheiro representante do MGI

DARLAN EMANOEL SILVA DOS SANTOS

Conselheiro representante dos Empresários

JAMES TIBÚRCIO DE SOUZA

Conselheiro representante dos Empregados



Documento assinado eletronicamente por **Valber Paulo Martins Gomes, Conselheiro(a) representante do Ministério da Infraestrutura - Presidente Substituto**, em 27/03/2026, às 13:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Luíza de Amorim Motta Deusdará, Presidente do CONSAD**, em 27/03/2026, às 13:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Darlan Emanuel Silva dos Santos, Conselheiro(a) representante da Classe Empresarial**, em 27/03/2026, às 13:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Otávio Viegas Caixeta, Representante do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos**, em 27/03/2026, às 13:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **James Tiburcio de Souza, Conselheiro(a) representante da classe dos trabalhadores**, em 27/03/2026, às 14:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11059145** e o código CRC **A35290DC**.



Referência: Processo nº 50902.000491/2026-41



SEI nº 11059145

Av. Eng. Hildebrando de Gois, 220 - Bairro Ribeira
Natal/RN, CEP 59010-700
Telefone: 4005-5320