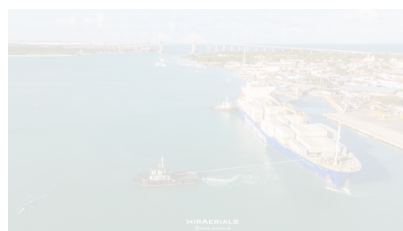




OUVIDORIA

COMPANHIA DOCS DO RIO GRANDE DO NORTE

Relatório Mensal de Ouvidoria



FEVEREIRO/2026

☎ 84 4005 5319
ouvidoria@codern.com.br



RELATÓRIO MENSAL

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 apenas pelo Ouvidor, que 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.

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 2026, referente à Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN.

3.1. Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação:

Em janeiro de 2026 foram registradas 04 demandas pelo Sistema FalaBR.

3.2. Descrição detalhada das demandas

Tipo	Assunto	Canal de Entrada	Órgão	Área Responsável
Acesso à Informação	Transparência e acesso à informação	Internet	CODERN	Administração do Porto de Maceió - APMC
Acesso à Informação	Gestão Pública	Internet	CODERN	Gerência de Dados - GEDADOS
Acesso à Informação	Concursos e processos seletivos	Internet	CODERN	Administração do Porto de Maceió - APMC
Sugestão	Benefícios e serviços	Internet	CODERN	Ouvidoria

Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação 2026							
Mês	Comunicação	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	SIC	Total
Janeiro	0	0	0	3	0	1	4
Fevereiro	0	0	0	0	1	3	4
Março							
Abril							
Maio							
Junho							
Julho							
Agosto							
Setembro							
Outubro							
Novembro							
Dezembro							
Total Geral	0	0	0	3	0	1	4

Fonte: FalaBR.

3.2. Descrição detalhada das demandas (continuação).

Variação das Demandas recebidas por mês						
Mês	2026			2025		
	SIC	OUV	Total	SIC	OUV	Total
Janeiro	1	3	4	9	8	17
Fevereiro	3	1	4	0	3	3
Março	-	-	-	3	3	6
Abril	-	-	-	7	0	7
Maio	-	-	-	3	2	5
Junho	-	-	-	2	0	2
Julho	-	-	-	4	3	7
Agosto	-	-	-	3	1	4
Setembro	-	-	-	2	1	4
Outubro	-	-	-	4	4	8
Novembro	-	-	-	1	2	3
Dezembro	-	-	-	3	1	4

Evolução do TMR (Tempo médio de resposta)		
Mês	2025	2026
Janeiro	6,95	4,0
Fevereiro	5,88	4,4
Março	6,46	
Abril	6,10	
Maio	6,27	
Junho	6,25	
Julho	5,79	
Agosto	5,54	
Setembro	5,75	
Outubro	5,98	
Novembro	5,75	
Dezembro	5,90	

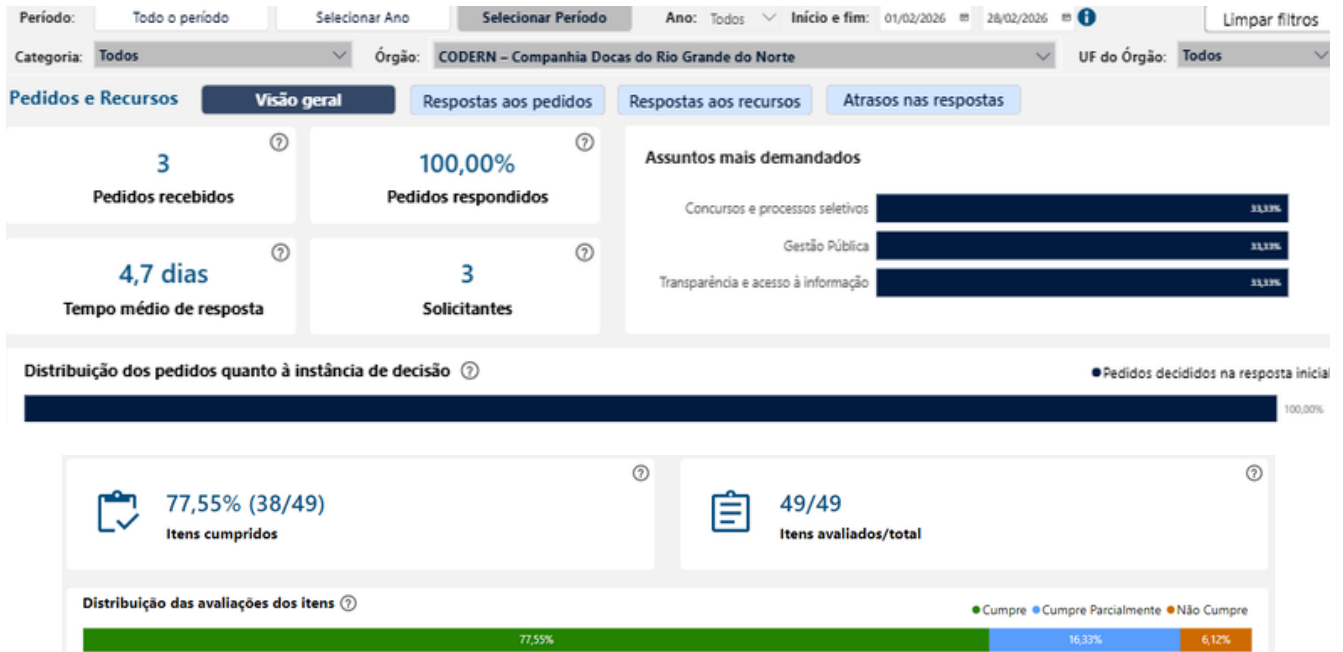
TMR - Tempo médio de resposta (em dias)			
	SIC	OUV	Total
2026*	4,8	4	4,4
2025**	7,6	4,2	5,9

* Compreendendo os meses acumulados nesse relatório.

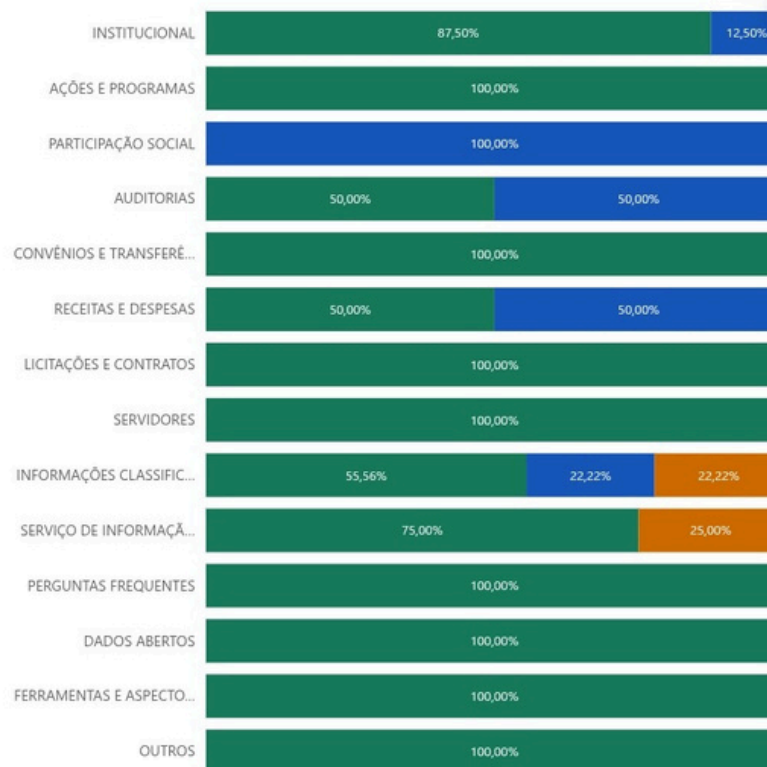
** Compreendendo os meses de janeiro à dezembro de 2025.

4. Visão dos Painéis LAI e CGU Resolve (mês referência)

Painél LAI



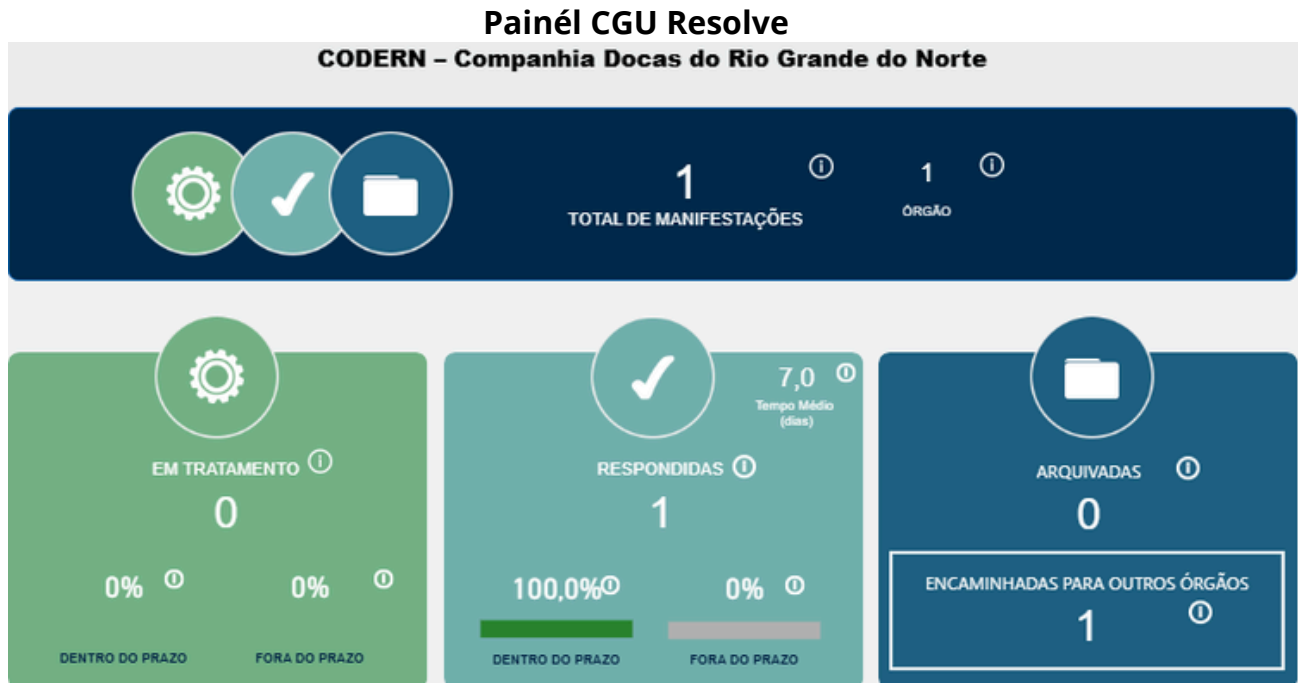
Distribuição do cumprimento por assunto



● Cumprir ● Cumprir Parcialmente ● Não Cumprir

Central de Painéis LAI - (acessado em 09/03/2026 - referência fev/26)

4. Visão dos Painéis LAI e CGU Resolve (mês referência)



Central de Painéis CGU Resolve (acessado em 09/03/2026 - referência fev/2026)

5. Atualizações de documentos:

Documento	Status	Previsão	Observação
Regimento Interno da Ouvidoria	Iniciado	março/26	COORCRI
Carta de Serviços	Iniciado	abril/26	Adequação ao novo dispositivo sobre Carta de Serviços.
Plano de Gerenciamento dos Programas de Integridade	Não Iniciado	Março/26	-

6. Análise Geral

6.1. Demandas Recebidas

No mês de janeiro de 2026, foram registradas 4 manifestações, sendo 3 referentes ao SIC da CODERN (Lei de Acesso à Informação), e 1 de Ouvidoria (cadastrada pelo usuário como Sugestão, mas com assunto fora do escopo da CODERN), igualando o número apresentado no ano de 2025.

6.2 Predomínio de demandas

- Foco em acesso à informação com temas variados.
- Registro de 1 demanda encaminhada para outro órgão, com assunto que não diz respeito à Companhia.

6.3. Tempo Médio de Resposta (TMR)

No mês de fevereiro de 2026, o TMR médio foi de 4,4 dias, buscando manter a redução obtida em 2025.

6.4. Conclusão

No mês de fevereiro de 2026, as captações de manifestações no FalaBR voltaram a ser registradas no número esperado, com diversidade de temas e assuntos. Não houve novidades em relação aos itens de análise da Transparência Ativa.

Eduardo Augusto Moura Silva
Ouvidor
CODERN