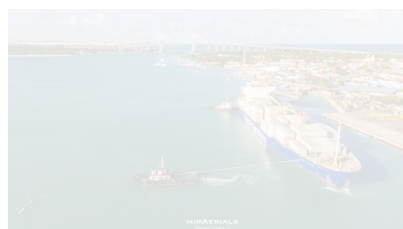
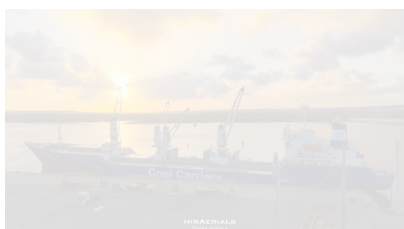
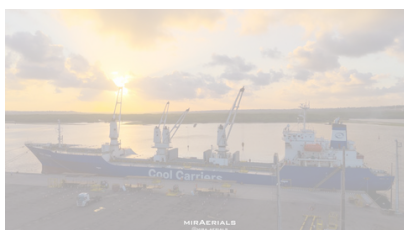




OUVIDORIA

COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE

Relatório Mensal de Ouvidoria



MARÇO/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 março de 2026, referente à Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN.

3.1. Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação:

Em março de 2026 foram registradas 06 demandas pelo Sistema FalaBR.

3.2. Descrição detalhada das demandas

| Tipo | Assunto | Canal de Entrada | Órgão | Área Responsável |
|---------------------|---------------------------------|-------------------------|--------------|----------------------------------|
| Comunicação | Concursos e processos seletivos | E-mail | CODERN | Ouvidoria |
| Solicitação | Concursos e processos seletivos | WhatsApp | CODERN | Ouvidoria |
| Solicitação | Concursos e processos seletivos | Internet | CODERN | Ouvidoria |
| Solicitação | Patrocínio | WhatsApp | CODERN | Ouvidoria |
| Acesso à Informação | Concursos e processos seletivos | Internet | CODERN | Gerência Administrativa - GEADMI |
| Reclamação | Cadastros e Documentação | 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 | 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 1 | 6 |
| Abril | | | | | | | |
| Mai | | | | | | | |
| Junho | | | | | | | |
| Julho | | | | | | | |
| Agosto | | | | | | | |
| Setembro | | | | | | | |
| Outubro | | | | | | | |
| Novembro | | | | | | | |
| Dezembro | | | | | | | |
| Total Geral | 1 | 0 | 1 | 6 | 1 | 5 | 14 |

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 | 1 | 5 | 6 | 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 | 3,65 |
| 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 | |

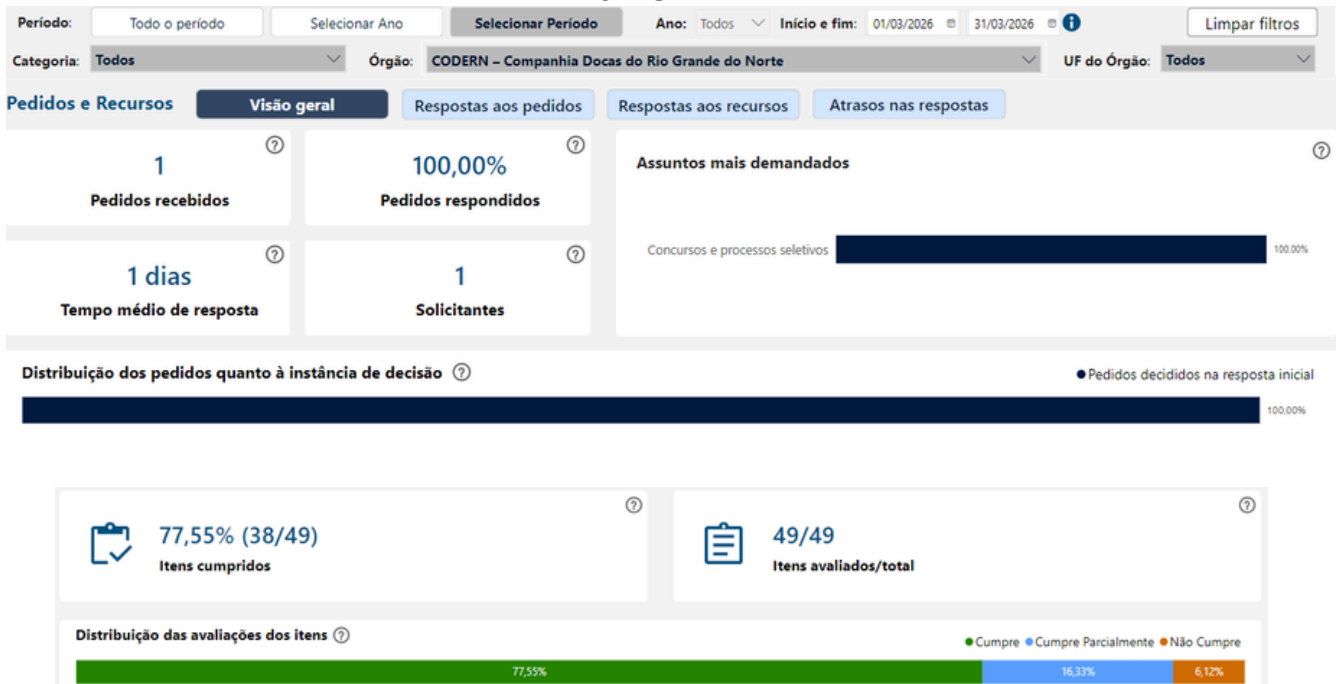
| TMR - Tempo médio de resposta (em dias) | | | |
|---|-----|-----|-------|
| | SIC | OUV | Total |
| 2026* | 4 | 3,3 | 3,65 |
| 2025** | 7,6 | 4,2 | 5,9 |

* 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



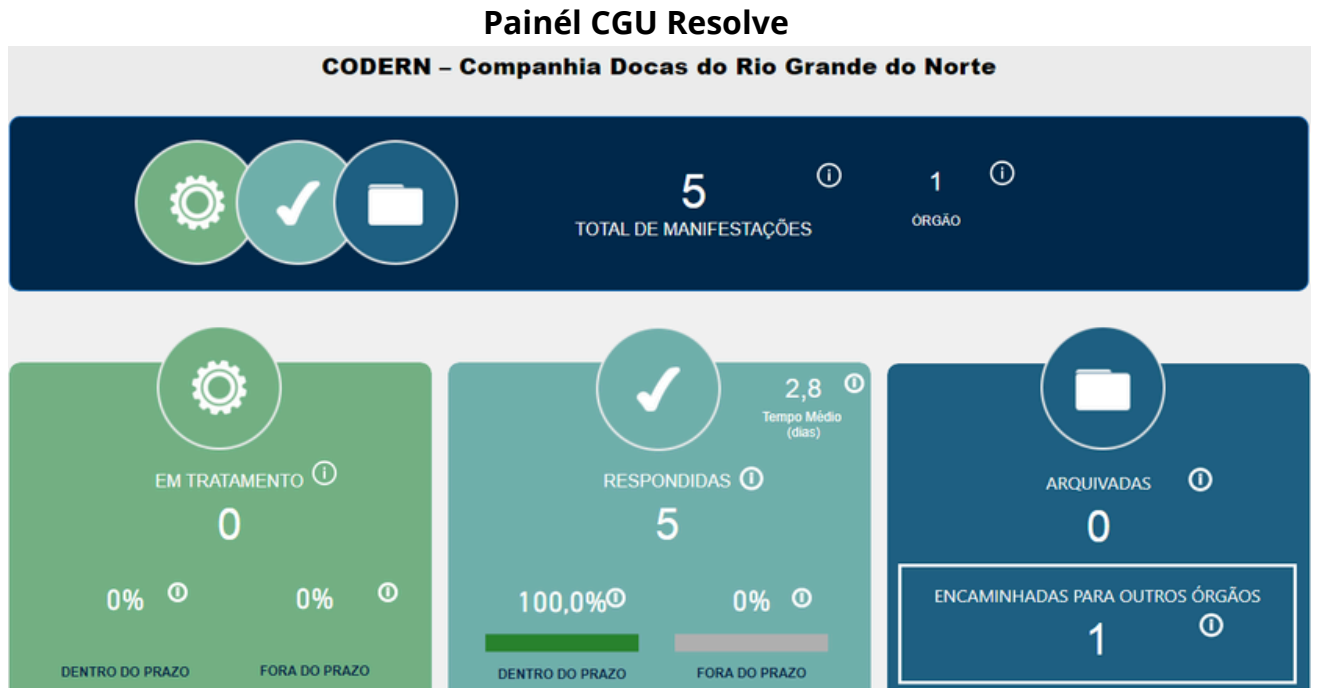
Distribuição do cumprimento por assunto



● Cumprir ● Cumprir Parcialmente ● Não Cumprir

Central de Painéis LAI - (acessado em 10/04/2026 - referência mar/26)

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



Central de Painéis CGU Resolve (acessado em 10/04/2026 - referência mar/2026)

5. Atualizações de documentos:

| Documento | Status | Previsão | Observação |
|---|---------------|-----------------|--|
| Carta de Serviços | Iniciado | maio/26* | Adequação ao novo dispositivo sobre Carta de Serviços. |
| Plano de Gerenciamento dos Programas de Integridade | Iniciado | maio/26* | - |

6. Análise Geral

6.1. Demandas Recebidas

No mês de março de 2026, foram registradas 6 manifestações, sendo 1 referente ao SIC da CODERN (Lei de Acesso à Informação), e 5 de Ouvidoria.

6.2 Predomínio de demandas

- Foco em acesso à informação com ênfase nos concursos (Natal e Maceió).
- Registro de 1 demanda encaminhada para outro órgão, com assunto que não diz respeito à Companhia.
- Denúncia recebida via e-mail e tramitada para apuração interna na Companhia.

6.3. Tempo Médio de Resposta (TMR)

No mês de março de 2026, o TMR médio foi de 3,65 dias, buscando manter a redução obtida em 2025.

6.4. Conclusão

No mês de março de 2026, as captações de manifestações no FalaBR estiveram dentro do 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