

# O U V I D O R I A

## Relatório Mensal (Agosto/2022)

## 1. Apresentação

Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria da CODERN relativo ao mês de agosto de 2022, referente aos portos de: Porto de Natal, Terminal Salineiro de Areia Branca e Porto de Maceió.

## 2. Relatório de Atividades da Ouvidoria

### 2.1) Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	SIC	Total mês
Janeiro	1	-	-	-	-	2	3
Fevereiro	1	-	1	3	-	2	7
Março	-	-	-	4	2	3	9
Abril	-	-	2	-	1	2	5
Maiο	1	-	-	1	-	2	4
Junho	-	-	-	-	-	5	5
Julho	-	-	1	4	-	3	8
Agosto	-	-	-	2	-	2	4
Setembro							
Outubro							
Novembro							
Dezembro							
<b>Total geral</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>45</b>
<b>%</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>7</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

### 2.2) Variação das Demandas recebidas por mês

Mês	Canal de Entrada (2022)			Canal de Entrada (2021)			Variação 2022/2021 (%)		
	Sic	Ouv	Total	Sic	Ouv	Total	Sic	Ouv	Total
Janeiro	2	1	3	1	2	3	100	-50	0
Fevereiro	2	5	7	6	2	8	-67	150	-13
Março	3	6	9	2	1	3	50	500	200
Abril	2	3	5	2	0	2	0	-	150
Maiο	2	2	4	3	1	4	-33	100	0
Junho	5	0	5	1	4	5	400	-	0
Julho	3	5	8	1	2	3	200	150	167
Agosto	2	2	4	4	0	4	-50	-	0
Setembro				5	5	10			
Outubro				1	2	3			
Novembro				2	2	4			
Dezembro				1	1	2			
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>51</b>	<b>-28%</b>	<b>9%</b>	<b>-12%</b>
<b>TMR *</b>	<b>11,48</b>	<b>7,17</b>	<b>9,33</b>	<b>13,41</b>	<b>17,79</b>	<b>15,60</b>	<b>-14%</b>	<b>-60%</b>	<b>-40%</b>

\* TMR - Tempo médio de resposta (em dias)

### 2.3) Demandas por setores

SETORES	OUV	SIC	Total	%
Coordenação de RH - COOREH	5	7	12	32
Diretoria Da Presidência – DP	3		3	8
Gerência do Tersab - GERTAB	2	1	3	8
Gerência de Operações - GEOPER	1	2	3	8
Coordenação de Meio Ambiente - COORMA	1	2	3	8
Setor de Contratos e Convênios		2	2	5
Diretoria Técnica e Comercial - DTC	1	1	2	5
Comissão Permanente de Licitação - CPL	1	1	2	5
Coordenação de Tesouraria - COORTE	1		1	3
Setor de Compras	1		1	3
Gerência Jurídica - GERJUR	1		1	3
Comitê de Correição Permanente - CCP	1		1	3
APMC	1		1	3

### 2.4) Descrição detalhada das demandas

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000048202265</b>
<b>Tipo</b>	Solicitação
<b>Data de Abertura</b>	03/08/2022
<b>Demanda</b>	A certidão de débitos da CODERN apresentando pendências.
<b>Situação</b>	Concluído (deferido)
<b>Setor Responsável</b>	Gerência Financeira - GERFIN
<b>Data da Resposta</b>	22/08/2022
<b>Resumo da Resposta</b>	Informações sobre a certidão de débitos enviadas.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000049202218</b>
<b>Tipo</b>	Acesso à Informação
<b>Data de Abertura</b>	12/08/2022
<b>Demanda</b>	Informações sobre a nova carteira de identidade no RN.

Situação	Concluído (deferido)
Setor Responsável	Ouvidoria
Data da Resposta	17/08/2022
Resumo da Resposta	Orientado a verificar no site do ITEP/RN - Instituto Técnico-Científico de Perícia.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000050202234</b>
Tipo	Solicitação
Data de Abertura	16/08/2022
Demanda	Sobre participação em pesquisa/estudo no setor portuário.
Situação	Concluído (deferido)
Setor Responsável	Ouvidoria
Data da Resposta	22/08/2022
Resumo da Resposta	Informações enviadas.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000051202289</b>
Tipo	Acesso à Informação
Data de Abertura	22/08/2022
Demanda	Informações sobre acordo de cooperação vigente junto ao Banco do Brasil para acesso ao Portal Licitações-e.
Situação	Concluído (deferido)
Setor Responsável	Comissão Permanente De Licitação - CPL
Data da Resposta	06/09/2022
Resumo da Resposta	Informações enviadas.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000047202211</b>
<b>Tipo</b>	Denúncia
<b>Data de Abertura</b>	01/08/2022
<b>Demanda</b>	Spam.
<b>Situação</b>	<b>Arquivada.</b> Motivo do arquivamento: Manifestação desconexa encaminhada com cópia para diversos órgãos. Justificativa do arquivamento: manifestação encerrada pois trata-se apenas de um spam.

Alessandro Jefferson Gomes de Lima  
Analista Portuário - Ouvidor