

# **O U V I D O R I A**

## **Relatório Mensal (Julho/2022)**

## 1. Apresentação

Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria da CODERN relativo ao mês de julho 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							
Setembro							
Outubro							
Novembro							
Dezembro							
<b>Total geral</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>41</b>
<b>%</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>49</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				4	0	4			
Setembro				5	5	10			
Outubro				1	2	3			
Novembro				2	2	4			
Dezembro				1	1	2			
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>41</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>51</b>	<b>-34%</b>	<b>0%</b>	<b>-20%</b>
<b>TMR *</b>	<b>11,58</b>	<b>6,67</b>	<b>9,13</b>	<b>13,41</b>	<b>17,79</b>	<b>15,60</b>	<b>-14%</b>	<b>-63%</b>	<b>-42%</b>

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

### 2.3) Demandas por setores

SETORES	OUV	SIC	Total	%
Coordenação de RH - COOREH	5	7	12	34
Diretoria Da Presidência – DP	3		3	9
Gerência do Tersab - GERTAB	2	1	3	9
Gerência de Operações - GEOPER	1	2	3	9
Coordenação de Meio Ambiente - COORMA	1	2	3	9
Setor de Contratos e Convênios		2	2	6
Diretoria Técnica e Comercial - DTC	1	1	2	6
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
Comissão Permanente de Licitação - CPL	1		1	3
APMC	1		1	3

### 2.4) Descrição detalhada das demandas

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000039202274</b>
<b>Tipo</b>	Acesso à Informação
<b>Data de Abertura</b>	03/07/2022
<b>Demanda</b>	Pesquisa referente à acidentes/ocorrências no ambiente de trabalho.
<b>Situação</b>	Concluído (deferido)
<b>Setor Responsável</b>	Coordenação de Meio Ambiente - COORMA
<b>Data da Resposta</b>	05/07/2022
<b>Resumo da Resposta</b>	Informações enviadas.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000040202207</b>
<b>Tipo</b>	Solicitação
<b>Data de Abertura</b>	04/07/2022
<b>Demanda</b>	Entrevista para coleta de dados sobre os procedimentos de inspeções dos navios.

Situação	Concluído (deferido)
Setor Responsável	Diretoria Técnica e Comercial - DTC
Data da Resposta	08/07/2022
Resumo da Resposta	Informações sobre agendamento com DTC.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000041202243</b>
Tipo	Acesso à Informação
Data de Abertura	05/07/2022
Demanda	Informações e/ou documentos referentes ao PUCS do Porto de Maceió.
Situação	Concluído (deferido)
Setor Responsável	Administração do Porto de Maceió - APMC
Data da Resposta	21/07/2022
Resumo da Resposta	Informações enviadas.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>03005319113202248</b>
Tipo	Solicitação
Data de Abertura	05/07/2022
Demanda	Informações e/ou documentos referentes ao PUCS do Porto de Maceió.
Situação	<b>Arquivada.</b> Motivo do arquivamento: Duplicidade de manifestação, pois a mesma já foi respondida através do NUP 00121.000041/2022-43.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000042202298</b>
Tipo	Solicitação
Data de Abertura	06/07/2022

<b>Demanda</b>	Acesso à programação de navios no site da CODERN.
<b>Situação</b>	Concluído (deferido)
<b>Setor Responsável</b>	Gerência de Operações - GEOPER
<b>Data da Resposta</b>	14/07/2022
<b>Resumo da Resposta</b>	Acesso regularizado.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000043202232</b>
<b>Tipo</b>	Reclamação
<b>Data de Abertura</b>	06/07/2022
<b>Demanda</b>	Sobre procedimentos adotados durante o protocolo de vacinação na CODERN.
<b>Situação</b>	Concluído (deferido)
<b>Setor Responsável</b>	Coordenação de Meio Ambiente e Saúde - COORMA
<b>Data da Resposta</b>	11/07/2022
<b>Resumo da Resposta</b>	Enviadas ao setor competente para análise.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000044202287</b>
<b>Tipo</b>	Acesso à Informação
<b>Data de Abertura</b>	18/07/2022
<b>Demanda</b>	Informações sobre a nova carteira de identidade no RN.
<b>Situação</b>	Concluído (deferido)
<b>Setor Responsável</b>	Ouvidoria
<b>Data da Resposta</b>	20/07/2022
<b>Resumo da Resposta</b>	Orientado a verificar no site do ITEP/RN - Instituto Técnico-Científico de Perícia.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000046202276</b>
<b>Tipo</b>	Solicitação
<b>Data de Abertura</b>	20/07/2022
<b>Demanda</b>	Envio da NF de serviço prestado ao navio Fragata União.
<b>Situação</b>	Concluído (deferido)
<b>Setor Responsável</b>	Setor de Faturamento
<b>Data da Resposta</b>	27/07/2022
<b>Resumo da Resposta</b>	Demanda resolvida via contato telefônico pelo Cliente.

Alessandro Jefferson Gomes de Lima  
**Analista Portuário - Ouvidor**