



COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE

# O U V I D O R I A

**Relatório Mensal  
(Setembro/2022)**

Natal/RN, outubro/2022

## 1. Apresentação

Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria da CODERN relativo ao mês de setembro 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          |
| Maio               | 1        | -      | -          | 1           | -        | 2         | 4          |
| Junho              | -        | -      | -          | -           | -        | 5         | 5          |
| Julho              | -        | -      | 1          | 4           | -        | 3         | 8          |
| Agosto             | -        | -      | -          | 2           | -        | 2         | 4          |
| Setembro           | 1        | -      | 1          | 2           | -        | 1         | 5          |
| Outubro            |          |        |            |             |          |           |            |
| Novembro           |          |        |            |             |          |           |            |
| Dezembro           |          |        |            |             |          |           |            |
| <b>Total geral</b> | <b>4</b> | -      | <b>5</b>   | <b>16</b>   | <b>3</b> | <b>22</b> | <b>50</b>  |
| <b>%</b>           | <b>8</b> | -      | <b>10</b>  | <b>32</b>   | <b>6</b> | <b>44</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         |
| Abri         | 2                       | 3           | 5           | 2                       | 0            | 2            | 0                      | -           | 150         |
| Maio         | 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     | 1                       | 4           | 5           | 5                       | 5            | 10           | -80                    | -20         | -50         |
| Outubro      |                         |             |             | 1                       | 2            | 3            |                        |             |             |
| Novembro     |                         |             |             | 2                       | 2            | 4            |                        |             |             |
| Dezembro     |                         |             |             | 1                       | 1            | 2            |                        |             |             |
| <b>Total</b> | <b>22</b>               | <b>28</b>   | <b>50</b>   | <b>29</b>               | <b>22</b>    | <b>51</b>    | <b>-24%</b>            | <b>27%</b>  | <b>-2%</b>  |
| <b>TMR *</b> | <b>11,48</b>            | <b>7,00</b> | <b>9,24</b> | <b>13,41</b>            | <b>17,79</b> | <b>15,60</b> | <b>-14%</b>            | <b>-61%</b> | <b>-41%</b> |

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

### 2.3) Demandas por setores

| SETORES                                | OUV | SIC | Total     | %  |
|--|-----|-----|-----------|----|
| Coordenação de RH - COOREH             | 7   | 7   | <b>14</b> | 33 |
| Diretoria Da Presidência – DP          | 3   |     | <b>3</b>  | 7  |
| Gerência do Tersab - GERTAB            | 2   | 1   | <b>3</b>  | 7  |
| Gerência de Operações - GEOPER         | 1   | 2   | <b>3</b>  | 7  |
| Coordenação de Meio Ambiente - COORMA  | 1   | 2   | <b>3</b>  | 7  |
| Setor de Contratos e Convênios         |     | 2   | <b>2</b>  | 5  |
| Diretoria Técnica e Comercial - DTC    | 1   | 1   | <b>2</b>  | 5  |
| Comissão Permanente de Licitação - CPL | 1   | 1   | <b>2</b>  | 5  |
| APMC                                   | 2   |     | <b>2</b>  | 5  |
| Coordenação de Tesouraria - COORTE     | 1   |     | <b>1</b>  | 2  |
| Setor de Compras                       | 1   |     | <b>1</b>  | 2  |
| Gerência Jurídica - GERJUR             | 1   |     | <b>1</b>  | 2  |
| Comitê de Correição Permanente - CCP   | 1   |     | <b>1</b>  | 2  |

### 2.4) Descrição detalhada das demandas

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Nº da Manifestação (NUP)</b> | <b>00121000052202223</b>  |
| Tipo                            | Solicitação   |
| Data de Abertura                | 10/09/2022  |
| Demandra                        | Envio de currículo para vagas de emprego.                               |
| Situação                        | Concluído (deferido)  |
| Setor Responsável               | Coordenação de Recursos Humanos - COOREH                                |
| Data da Resposta                | 14/09/2022  |
| Resumo da Resposta              | Vagas efetivas são preenchidas mediante realização de concurso público. |

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Nº da Manifestação (NUP)</b> | <b>00121000053202278</b>  |
| Tipo                            | Solicitação   |
| Data de Abertura                | 19/09/2022  |
| Demandra                        | Palestra e/ou visita para alunos de engenharia civil de uma instituição de ensino superior de Natal/RN. |

|                    |  |
|--------------------|--|
| Situação           | Concluído (deferido)                     |
| Setor Responsável  | Gerência Comercial - GERCOM              |
| Data da Resposta   | 22/09/2022                               |
| Resumo da Resposta | Informações sobre agendamentos enviadas. |

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Nº da Manifestação (NUP)</b> | <b>00121000054202212</b>  |
| Tipos                           | Denúncia  |
| Data de Abertura                | 24/09/2022  |
| Demandas                        | Denúncia sobre conduta ética de empregado.  |
| Situação                        | <b>Em trâmite.</b><br>Esta denúncia foi encaminhada ao Comitê de Ética para análise inicial e apuração dos fatos (Processo SEI 50902.005126/2022-07). Como esse é um processo complexo, que requer tempo para levantamento das informações até a decisão administrativa final, o processo foi encerrado no Fala.BR. Tão logo seja finalizado, emitiremos uma resposta informando sobre a conclusão do processo. |
| Setor Responsável               | Comitê de Ética   |

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Nº da Manifestação (NUP)</b> | <b>00121000055202267</b>   |
| Tipos                           | Acesso à Informação  |
| Data de Abertura                | 28/09/2022   |
| Demandas                        | Acesso aos dados estatísticos de passageiros do Porto de Maceió. |
| Situação                        | <b>Em trâmite</b>  |
| Setor Responsável               | Administração do Porto de Maceió - APMC                          |
| Data da Resposta                | -  |
| Resumo da Resposta              | -  |

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Nº da Manifestação (NUP)</b> | <b>00121000056202210</b>                                       |
| Tipo                            | Reclamação   |
| Data de Abertura                | 29/09/2022   |
| Demandas                        | Demora em receber uma declaração pessoal junto ao setor de RH. |
| Situação                        | Concluído (deferido)   |
| Setor Responsável               | Coordenação de Recursos Humanos - COOREH                       |
| Data da Resposta                | 04/10/2022   |
| Resumo da Resposta              | Documento enviado pelo setor de RH.                            |

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