



COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE

O U V I D O R I A

**Relatório Mensal
(Novembro/2023)**

Natal/RN, dezembro/2023

1. Apresentação

Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria da CODERN relativo ao mês de novembro de 2023, referente aos portos de: Porto de Natal e Porto de Maceió.

2. Relatório de Atividades da Ouvidoria

2.1) Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação

Em novembro de 2023 foram registradas 05 demandas, sendo 04 manifestações de ouvidoria e 01 pedido de acesso à informação.



Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Acesso à Informação	Total
Janeiro	2	-	3	1	-	3	9
Fevereiro	2	-	2	-	-	1	5
Março	-	-	-	1	-	1	2
Abril	-	-	-	-	-	5	5
Maio	-	-	-	2	-	4	6
Junho	2	-	-	-	-	4	6
Julho	1	-	-	-	-	5	6
Agosto	-	-	-	3	-	6	9
Setembro	1	-	-	2	-	5	8
Outubro	-	-	1	2	-	3	6
Novembro	-	-	1	3	-	1	5
Dezembro							
Total geral	8	-	7	14	-	38	67
%	12	-	10	21	-	57	100

2.2) Variação das Demandas recebidas por mês

Mês	Canal de Entrada (2023)			Canal de Entrada (2022)			Variação 2023/2022(%)		
	Sic	Ouv	Total	Sic	Ouv	Total	Sic	Ouv	Total
Janeiro	3	6	9	2	1	3	50	500	200
Fevereiro	1	4	5	2	5	7	-50	-20	-29
Março	1	1	2	3	6	9	-67	-83	-78
Abril	5	0	5	2	3	5	150	-100	0
Maio	4	2	6	2	2	4	100	0	50
Junho	4	2	6	5	0	5	-20	-	20
Julho	5	1	6	3	5	8	67	-80	-25
Agosto	6	3	9	2	2	4	200	50	125
Setembro	5	3	8	1	4	5	400	-25	60
Outubro	3	3	6	0	4	4	-	-25	50
Novembro	1	4	5	3	1	4	-67%	300%	25%
Dezembro				3	3	6			
Total	38	29	67	28	36	64	36%	-19%	5%
TMR *	10,27	11,33	10,80	12,79	7,03	9,91	-20%	61%	9%

* TMR - Tempo médio de resposta (em dias)

2.3) Principais demandas por setores

SETORES	OUV	SIC	Total	%
Coordenação de RH - COOREH	4	7	11	21
Gerência Operacional - GEOPER	2	5	7	13
Setor de Contratos e Convênios		4	4	7
Coordenação de Meio Ambiente - COORMA		4	4	7
Administração do Porto de Maceió		4	4	7
Outros	-	-	-	45

2.4) Descrição detalhada das demandas

Nº da Manifestação (NUP)	00121000062202340
Tipo	Solicitação
Data de Abertura	06/11/2023
Demanda	Relação de contatos para divulgação de eventos.
Situação	Concluído (deferido)
Setor Responsável	Gerência Comercial - GERCOM
Data da Resposta	06/11/2023
Resumo da Resposta	Informação enviada.

Nº da Manifestação (NUP)	00121000063202394
Tipo	Reclamação
Data de Abertura	21/11/2023
Demanda	Problemas para emitir Certidão de Antecedentes Criminais no site da polícia federal.
Situação	Concluído (indeferido)
Setor Responsável	Ouvidoria
Data da Resposta	23/11/2023
Resumo da Resposta	Informado ser competência de outro órgão.

Nº da Manifestação (NUP)	00121000064202339
Tipo	Acesso à Informação
Data de Abertura	27/11/2023
Demanda	Informações sobre Área de Despejo de Dragagem e Área de Fundeio do Porto de Natal.
Situação	Concluído (deferido)
Setor Responsável	Gerência de Operações – GEOPER
Data da Resposta	27/12/2023
Resumo da Resposta	Informação enviada.

Nº da Manifestação (NUP)	00121000065202383
Tipo	Solicitação
Data de Abertura	28/11/2023
Demanda	Consulta a respeito de disponibilidade de vaga para uma possível transferência entre Docas do Pará e do RN.
Situação	Concluído (deferido)
Setor Responsável	Diretoria Financeira e Administrativa - DAF
Data da Resposta	01/12/2023
Resumo da Resposta	Informação enviada.

Nº da Manifestação (NUP)	00121000066202328
Tipo	Solicitação
Data de Abertura	29/11/2023
Demanda	Solicitação da escala de navios de cruzeiro no porto de Maceió na temporada 23/24.
Situação	Concluído (deferido)



Setor Responsável	Administração do Porto de Maceió
Data da Resposta	15/12/2023
Resumo da Resposta	Informação enviada.

Alessandro Jefferson Gomes de Lima
Analista Portuário - Ouvidor