

**SERVICOS PRESTADOS PELA CODERN**

Item	Descrição do serviço	Requisito	Documento	Informação necessária	Principais etapas	Prazo máximo	Forma de prestação	Forma de comunicação	Locais e formas de acesso	Prioridade de atendimento	Tempo de espera	Prazo para realização	Mecanismo de comunicação	Procedimento para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações	Forma de acompanhamento	Mecanismo de consulta	Tratamento a ser dispensado	Observações
1	Utilização da Infraestrutura de Proteção e Acesso Aquaviário	Preenchimento do Pedido de Atracação	Pedido de Atracação	Dados da Embarcação e da Carga	* Solicitação do serviço * Execução do serviço * Quantificação de movimentação da carga * Tramitação aduaneira, sanitária e agropecuária * Pagamento de tarifas * Liberação de carga	Depende da movimentação da carga	Indireta através do Operador Portuário	Formal	Cais e retroárea	Alta	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
2	Utilização da Infraestrutura de Acostagem	Preenchimento do Pedido de Atracação	Pedido de Atracação	Dados da Embarcação e da Carga	* Solicitação do serviço * Execução do serviço * Quantificação de movimentação da carga * Tramitação aduaneira, sanitária e agropecuária * Pagamento de tarifas * Liberação de carga	Depende da movimentação da carga	Indireta através do Operador Portuário	Formal	Cais e retroárea	Alta	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
3	Utilização da Infraestrutura Terrestre	Preenchimento do Pedido de Atracação	Pedido de Atracação	Dados da Embarcação e da Carga	* Solicitação do serviço * Execução do serviço * Quantificação de movimentação da carga * Tramitação aduaneira, sanitária e agropecuária * Pagamento de tarifas * Liberação de carga	Depende da movimentação da carga	Indireta através do Operador Portuário	Formal	Cais e retroárea	Alta	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
4	Armazenagem	Preenchimento do RESP	RESP - Requisição de Serviço Portuário	Dados da Embarcação e da Carga	* Solicitação do serviço * Execução do serviço * Quantificação de movimentação da carga * Tramitação aduaneira, sanitária e agropecuária * Pagamento de tarifas * Liberação de carga	Depende da movimentação da carga	Indireta através do Operador Portuário	Formal	Cais, armazéns e retroárea	Alta	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
5	Fornecimento de água por metro cúbico	Preenchimento do RESP	RESP - Requisição de Serviço Portuário	Dados da Embarcação	* Solicitação do serviço * Execução do serviço * Medição do volume abastecido	Depende do volume de água solicitado	Direta com pessoal da CODERN	Formal	Cais e retroárea	Média	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
6	Fornecimento de energia elétrica	Preenchimento do RESP	RESP - Requisição de Serviço Portuário	Dados da Embarcação e da Carga	* Solicitação do serviço * Execução do serviço * Medição da energia elétrica consumida	Depende da necessidade do usuário	Direta com pessoal da CODERN	Formal	Cais e retroárea	Média	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
7	Pela área utilizada em armazém ou pátio para ovação, desovação ou fiscalização de contêiner	Preenchimento do RESP	RESP - Requisição de Serviço Portuário	Dados da Embarcação e da Carga	* Solicitação do serviço * Execução do serviço * Acompanhamento pela CODERN	Depende da necessidade do usuário	Indireta através do Operador Portuário	Formal	Cais, armazéns e retroárea	Alta	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
8	Pesagem de mercadoria	Preenchimento do RESP	RESP - Requisição de Serviço Portuário	Dados da Embarcação e da Carga	* Solicitação do serviço * Execução do serviço * Medição pela CODERN	Instantâneo após passagem do caminhão pela balança	Direta com pessoal da CODERN	Formal	Balanças rodoviárias	Média	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
9	Por carregamento ou descarregamento de mercadorias em veículos que não estão transportando carga comercial desembarcada ou a ser embarcada no porto, por tonelada, (mínimo a cobrar R\$ 35,00)	Preenchimento do RESP	RESP - Requisição de Serviço Portuário	Dados da Embarcação e da Carga	* Solicitação do serviço * Acompanhamento pela CODERN	Depende da necessidade do usuário	Indireta através do Operador Portuário	Formal	Cais, armazéns e retroárea	Média	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
10	Coleta de Resíduo Sólido	Preenchimento do RESP	RESP - Requisição de Serviço Portuário	Dados da Embarcação e da Carga	* Solicitação do serviço * Acompanhamento pela CODERN	Depende da necessidade do usuário	Indireta através do Usuário	Formal	Cais, armazéns e retroárea	Média	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
11	Reembolso por cada placa de defensas avariadas ou danificadas ao preço de mercado	Preenchimento de Ocorrência	Relatório de Ocorrências	Dados da Embarcação e da Carga	* Constatação da avaria * Levantamento de custos * Cobrança	Imediato	Direta com pessoal da CODERN	Formal	Cais	Alta	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
12	Pelo fornecimento de certidões e crachás	Preenchimento de Solicitação	Solicitação Formal	Dados da Solicitação	* Solicitação Formal * Atendimento a Solicitação	10 dias	Indireta através de empresa terceirizada	Formal	Sede	Média	10 dias	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
13	Pelo fornecimento de plantas ou relatórios	Preenchimento de Solicitação	Solicitação Formal	Dados da Solicitação	* Solicitação Formal * Atendimento a Solicitação	10 dias	Indireta através de empresa terceirizada	Formal	Sede	Média	10 dias	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
14	Cobrança por passageiro em trânsito, embarcado ou desembarcado	Envio da Lista com o nome de todos os passageiros	Lista de passageiros	Dados da Embarcação	* Apresentação da lista * Operação do navio * Quantificação da movimentação	Imediato	Indireta através de empresa terceirizada	Formal	Cais	Alta	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
15	Cobrança, por pessoa, nas trocas de turno da tripulação das embarcações	Envio da Lista com o nome de todos os tripulantes	Lista de tripulantes	Dados da Embarcação	* Apresentação da lista * Operação do navio * Quantificação da movimentação	Imediato	Indireta através de empresa terceirizada	Formal	Cais	Alta	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
16	Cobrança pelo uso de área no pátio para realização de atividades de apoio	Solicitação Formal	Solicitação Formal	Dados da Embarcação e da Carga	* Solicitação Formal * Atendimento a Solicitação * Acompanhamento pela CODERN	Imediato	Direta com pessoal da CODERN	Formal	Cais, armazéns e retroárea	Alta	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
17	Cobrança pelo uso de sala nas dependências da CODERN destinada à atividade de apoio. Por metro quadrado e por período de 15 dias ou fração	Solicitação Formal	Solicitação Formal	Tipo de utilização e responsável pela utilização	* Solicitação Formal * Atendimento a Solicitação * Acompanhamento pela CODERN	Imediato	Direta com pessoal da CODERN	Formal	Cais, armazéns e retroárea	Alta	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
18	Por lavagem comum de contêiner nos pátios, incluso consumo de água e energia, por contêiner	Preenchimento do RESP	RESP - Requisição de Serviço Portuário	Dados do contêiner	* Solicitação do serviço * Execução do serviço * Acompanhamento pela CODERN	Depende da necessidade do usuário	Indireta através do Operador Portuário	Formal	Cais, armazéns e retroárea	Média	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
19	Por lavagem química de contêiner nos pátios, incluso consumo de água e energia, por contêiner	Preenchimento do RESP	RESP - Requisição de Serviço Portuário	Dados do contêiner	* Solicitação do serviço * Execução do serviço * Acompanhamento pela CODERN	Depende da necessidade do usuário	Indireta através do Operador Portuário	Formal	Cais, armazéns e retroárea	Média	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
20	Multa pelo não recolhimento de lacre resultante da vistoria do contêiner. Por lacre	Constatação visual	Relatório de Ocorrências	Dados do responsável	* Constatação visual * Quantificação dos danos * Encaminhamento da multa ao responsável	Imediato	Direta com pessoal da CODERN	Formal	Cais, armazéns e retroárea	Alta	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
21	Multa pelo derramamento de óleo nos pátios a fim de compensar a manutenção, por metro quadrado	Constatação visual	Relatório de Ocorrências	Dados do responsável	* Constatação visual * Quantificação dos danos * Encaminhamento da multa ao responsável	Imediato	Direta com pessoal da CODERN	Formal	Cais, armazéns e retroárea	Alta	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
22	Pelo uso de empilhadeira para 4 toneladas, por hora.(mínimo 4h)	Preenchimento do RESP	RESP - Requisição de Serviço Portuário	Tempo de uso	* Solicitação do serviço * Execução do serviço * Acompanhamento pela CODERN	Depende da necessidade do usuário	Direta com pessoal da CODERN	Formal	Cais, armazéns e retroárea	Média	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-
23	Cobrança do Armador e/ou seu Agente Marítimo como também do Operador Portuário de 10% (dez por cento) sobre o valor da nota fiscal dos serviços contratados por estes e executados nas dependências do Porto de Natal. Os serviços consistem de manutenção e/ou reparo, coleta de resíduos sólidos e líquidos (excetuando-se o lixo comum, contemplado no item 6.1 da Tabela V do tarifário do Porto de Natal) e fornecimento de rancho.	Apresentação da solicitação de acesso de pessoas e/ou veículos para realização de serviços dentro das instalações portuárias	Solicitação Formal	* Dados do serviço, da embarcação e da carga * Nota fiscal do serviços	* Solicitação Formal * Autorização de acesso * Execução do serviço * Acompanhamento pela CODERN	Depende da necessidade do usuário	Indireta através do Operador Portuário	Formal	Cais, armazéns e retroárea	Média	Nenhum	Imediata	Formal	-	-	-	-	-