

O U V I D O R I A

Relatório Mensal (Junho/2021)

1. Apresentação

Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria da CODERN relativo ao mês de junho de 2021, 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 pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

Manifestações de Ouvidoria							
Tipo de manifestação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	%
Denúncia	1	2	-	-	-	-	30%
Elogio	-	-	-	-	-	-	-
Reclamação	-	-	-	-	-	2	20%
Solicitação	1	-	1	-	1	2	50%
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	2	2	1	-	1	4	100%

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC							
Tipo	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
Acesso à Informação	1	6	2	2	3	1	
TOTAL	1	6	2	2	3	1	15

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS							
Tipo	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	%
Manifestações de ouvidoria	2	2	1	-	1	4	37
Acesso à Informação	1	6	2	2	3	1	56
Arquivado	1	-	-	-	-	1	7
TOTAL	4	8	3	2	4	6	100

Setores demandados	OUV	SIC	%
Diretoria Da Presidência – DP	3	1	19%
Coordenação de RH - COOREH		3	14%
Gerência de Operações - GEOPER	2	1	14%
Comissão Permanente de Licitação - CPL		2	9%
Gerência de Planejamento - GEPLAN		2	9%
Coordenação de TI - COORTI		1	5%
Coordenação de Tesouraria - COORTE	1		5%
Gerência do Tersab - GERTAB	1		5%
Gerência Comercial - GERCOM		1	5%
Gerência Jurídica - GERJUR		1	5%
Diretoria Admin e Financeira - DAF		1	5%
Diretoria Técnica e Comercial - DTC	1		5%

2.2) Demandas recebidas por mês

Mês	Canal de Entrada (2021)			Canal de Entrada (2020)			Variação 2021/2020 (%)		
	Sic	Ouv	Total	Sic	Ouv	Total	Sic	Ouv	Total
Janeiro	1	2	3	4	1	5	-75	100	-40
Fevereiro	6	2	8	8	3	11	-25	-33	-27
Março	2	1	3	3	5	8	-33	-80	-63
Abril	2	0	2	5	2	7	-60	-100	-71
Mai	3	1	4	3	1	4	0	0	0
Junho	1	4	5	1	0	1	0	-	400
Julho				8	2	10			
Agosto				1	0	1			
Setembro				4	2	6			
Outubro				6	0	6			
Novembro				3	4	7			
Dezembro				1	1	2			
Total	15	10	20	47	21	68	-68%	-52%	-63%
TMR *	11,07	10,60	10,15	15,4	21,63	18,51	-28%	-51%	-41%

* TMR - Tempo médio de resposta (em dias)

2.3) Descrição detalhada das demandas

Nº da Manifestação (NUP)	00121000025202170
Tipo	Reclamação
Data de Abertura	18/06/2021
Demanda	Reclamação sobre falta de manutenção do pátio do Porto de Natal.
Situação	Arquivada. Motivo do arquivamento: Perda de objeto. Justificativa do arquivamento: Solicitado complemento da manifestação e não houve retorno.

Nº da Manifestação (NUP)	00121000026202114
Tipo	Reclamação
Data de Abertura	22/06/2021
Demanda	Reclamação sobre mudança do horário de funcionamento do Porto de Natal.

Situação	Em trâmite
Setor Responsável	Gerência de Operações - GEOPER
Data da Resposta	-
Resumo da Resposta	-

Nº da Manifestação (NUP)	00121000027202169
Tipo	Acesso à Informação
Data de Abertura	25/06/2021
Demanda	Pesquisa para dissertação sobre contratos administrativos.
Situação	Em trâmite
Setor Responsável	Comissão Permanente de Licitação - CPL
Data da Resposta	-
Resumo da Resposta	-

Nº da Manifestação (NUP)	00121000028202111
Tipo	Solicitação
Data de Abertura	25/06/2021
Demanda	Informações referentes ao projeto "Adaptação do Frigorífico e do Galpão para o terminal Marítimo de passageiros, Aumento do Cais e Pavimentação e Urbanização da área - Terminal Marítimo de Natal" listado na Matriz de Responsabilidade da Copa do Mundo de 2014.
Situação	Em trâmite
Setor Responsável	Diretoria Técnica e Comercial - DTC
Data da Resposta	-
Resumo da Resposta	-

Nº da Manifestação (NUP)	00121000029202158
Tipo	Solicitação
Data de Abertura	29/06/2021
Demanda	Pesquisa sobre inovação e sustentabilidade nos portos.
Situação	Em trâmite
Setor Responsável	Diretoria da Presidência - DP
Data da Resposta	-
Resumo da Resposta	-

Alessandro Jefferson Gomes de Lima
Analista Portuário - Ouvidor