

O U V I D O R I A

Relatório Mensal (Julho/2021)

1. Apresentação

Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria da CODERN relativo ao mês de julho 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

Tipo de manifestação	Manifestações de Ouvidoria							%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	
Denúncia	1	2	-	-	-	-	-	25%
Elogio	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclamação	-	-	-	-	-	2	1	25%
Solicitação	1	-	1	-	1	2	1	50%
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	2	2	1	-	1	4	2	100%

Tipo	Serviço de Informação ao Cidadão - SIC							Total
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	
Acesso à Informação	1	6	2	2	3	1	1	
TOTAL	1	6	2	2	3	1	1	16

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

Setores demandados	OUV	SIC	%
Diretoria Da Presidência – DP	3	2	21%
Coordenação de RH - COOREH	2	3	21%
Gerência de Operações - GEOPER	2	1	13%
Comissão Permanente de Licitação - CPL		2	8%
Gerência de Planejamento - GEPLAN		2	8%
Coordenação de TI - COORTI		1	4%
Coordenação de Tesouraria - COORTE	1		4%
Gerência do Tersab - GERTAB	1		4%
Gerência Comercial - GERCOM		1	4%
Gerência Jurídica - GERJUR		1	4%
Diretoria Admin e Financeira - DAF		1	4%
Diretoria Técnica e Comercial - DTC	1		4%

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	1	2	3	8	2	10	-88	0	-70
Agosto				1	0	1			
Setembro				4	2	6			
Outubro				6	0	6			
Novembro				3	4	7			
Dezembro				1	1	2			
Total	16	12	28	47	21	68	-68%	-52%	-63%
TMR *	11,73	15,22	13,48	15,4	21,63	18,51	-24%	-30%	-27%

* TMR - Tempo médio de resposta (em dias)

2.3) Descrição detalhada das demandas

Nº da Manifestação (NUP)	00121000031202127
Tipo	Solicitação
Data de Abertura	23/07/2021
Demanda	Informações referentes a ser um profissional voltado para a área portuária.
Situação	Concluído (deferido)
Setor Responsável	Coordenação de Recursos Humanos - COOREH
Data da Resposta	26/07/2021
Resumo da Resposta	Informações enviadas

Nº da Manifestação (NUP)	00121000032202171
Tipo	Reclamação
Data de Abertura	26/07/2021
Demanda	Reclamação sobre descontos em folha de pagamento e erro em documentos enviados ao INSS.
Situação	Em trâmite
Setor Responsável	Coordenação de Recursos Humanos - COOREH
Data da Resposta	-
Resumo da Resposta	-

Nº da Manifestação (NUP)	00121000033202116
Tipo	Acesso à Informação
Data de Abertura	30/07/2021
Demanda	Pesquisa e informações sobre metodologia e macroprocessos administrativos.
Situação	Em trâmite
Setor Responsável	Diretoria da Presidência - DP
Data da Resposta	-
Resumo da Resposta	-

Alessandro Jefferson Gomes de Lima
Analista Portuário - Ouvidor