

O U V I D O R I A

Relatório Mensal (Outubro/2021)

1. Apresentação

Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria da CODERN relativo ao mês de outubro 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	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	%
Denúncia	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	16%
Elogio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclamação	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	16%
Solicitação	1	-	1	-	1	2	1	-	3	1	53%
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	16%
TOTAL	2	2	1	-	1	4	2	-	5	2	100%

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC											
Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Total
Acesso à Informação	1	6	2	2	3	1	1	4	5	1	
TOTAL	1	6	2	2	3	1	1	4	5	1	26

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS											
Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	%
Manifestações de ouvidoria	2	2	1	-	1	4	2	-	5	2	40%
Acesso à Informação	1	6	2	2	3	1	1	4	5	1	56%
Arquivado	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4%
TOTAL	4	8	3	2	4	6	3	4	10	3	100%

Setores demandados	OUV	SIC	%
Coordenação de RH - COOREH	4	5	24%
Diretoria Da Presidência – DP	4	4	21%
Comissão Permanente de Licitação - CPL	1	4	13%
Gerência de Operações - GEOPER	2	1	8%
Coordenação de Tesouraria - COORTE	2	1	8%
Gerência Comercial - GERCOM	1	1	5%
Gerência de Planejamento - GEPLAN		2	5%
Coordenação de TI - COORTI		1	3%
Gerência do Tersab - GERTAB	1		3%
Gerência Jurídica - GERJUR		1	3%
Diretoria Admin e Financeira - DAF		1	3%
Diretoria Técnica e Comercial - DTC	1		3%

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	4	0	4	1	0	1	300	-	300
Setembro	5	5	10	4	2	6	25	150	67
Outubro	1	2	3	6	0	6	-83	-	-50
Novembro				3	4	7			
Dezembro				1	1	2			
Total	26	19	45	47	21	68	-45%	-10%	-34%
TMR *	13,35	13,44	13,40	15,4	21,63	18,51	-13%	-38%	-28%

* TMR - Tempo médio de resposta (em dias)

2.3) Descrição detalhada das demandas

Nº da Manifestação (NUP)	00121000052202142
Tipo	Solicitação
Data de Abertura	08/10/2021
Demanda	Pesquisa de mercado sobre o Programa de Estágio para estudantes de nível superior.
Situação	Concluído (deferido)
Setor Responsável	Coordenação de Recursos Humanos - COOREH
Data da Resposta	05/11/2021
Resumo da Resposta	Informações enviadas

Nº da Manifestação (NUP)	00121000053202197
Tipo	Sugestão
Data de Abertura	25/10/2021
Demanda	Informações comerciais sobre potenciais projetos de hidrogênio verde com o Terminal Salineiro de Areia Branca e com o Porto de Natal.
Situação	Concluído (deferido)
Setor Responsável	Gerência Comercial - GERCOM
Data da Resposta	27/10/2021
Resumo da Resposta	Encaminhado os contatos da GERCOM para maiores informações.

Nº da Manifestação (NUP)	00121000054202131
Tipo	Acesso à Informação
Data de Abertura	28/10/2021
Demanda	Trata-se apenas de um texto genérico enviado em spam.
Situação	Concluído
Setor Responsável	-
Data da Resposta	03/11/2021
Resumo da Resposta	Manifestação encerrada.

Alessandro Jefferson Gomes de Lima
Analista Portuário - Ouvidor