

O U V I D O R I A

Relatório Mensal (Dezembro/2021)

1. Apresentação

Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria da CODERN relativo ao mês de dezembro 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	Nov	Dez	%
Denúncia	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	18%
Elogio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclamação	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	14%
Solicitação	1	-	1	-	1	2	1	-	3	1	2	-	54%
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	14%
TOTAL	2	2	1	-	1	4	2	-	5	2	2	1	22

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC													
Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Acesso à Informação	1	6	2	2	3	1	1	4	5	1	2	1	
TOTAL	1	6	2	2	3	1	1	4	5	1	2	1	29

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS													
Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	%
Manifestações de ouvidoria	2	2	1	-	1	4	2	-	5	2	2	1	41%
Acesso à Informação	1	6	2	2	3	1	1	4	5	1	2	1	55%
Arquivado	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	4%
TOTAL	4	8	3	2	4	6	3	4	10	3	4	2	100%

Setores demandados	OUV	SIC	%
Coordenação de RH - COOREH	5	5	24%
Diretoria Da Presidência – DP	4	4	19%
Comissão Permanente de Licitação - CPL	1	5	14%
Gerência de Operações - GEOPER	2	1	7%
Coordenação de Tesouraria - COORTE	2	1	7%
Gerência Comercial - GERCOM	1	1	5%
Gerência de Planejamento - GEPLAN		2	5%
Coordenação de Meio Ambiente - COORMA	1	1	5%
Gerência do Tersab - GERTAB	1		2%
Gerência Jurídica - GERJUR		1	2%
Diretoria Admin e Financeira - DAF		1	2%
Diretoria Técnica e Comercial - DTC	1		2%

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
Maio	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	2	2	4	3	4	7	-33	-50	-43
Dezembro	1	1	2	1	1	2	0	0	0
Total	29	22	51	47	21	68	-40%	0%	-28%
TMR *	13,11	18,39	15,75	15,4	21,63	18,51	-15%	-15%	-15%

* TMR - Tempo médio de resposta (em dias)

2.3) Descrição detalhada das demandas

Nº da Manifestação (NUP)	00121000063202122
Tipo	Acesso à Informação
Data de Abertura	24/12/2021
Demanda	Pesquisa e estudo das boas práticas de gestão empresarial aplicadas atualmente por órgãos públicos no Brasil.
Situação	Em trâmite
Setor Responsável	Diretoria da Presidência - DP
Data da Resposta	-
Resumo da Resposta	-

Nº da Manifestação (NUP)	00121000062202188
Tipo	Denúncia
Data de Abertura	23/12/2021
Demanda	Spam
Situação	Arquivada. Motivo do arquivamento: Manifestação imprópria/inadequada Justificativa do arquivamento: Esta manifestação será encerrada pois trata-se apenas de um spam desconexo.

Alessandro Jefferson Gomes de Lima
Analista Portuário - Ouvidor