



COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE

# O U V I D O R I A

## Relatório Mensal (Janeiro/2023)

Natal/RN, Fevereiro/2023

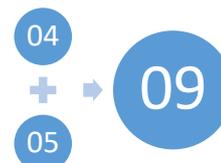
## 1. Apresentação

Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria da CODERN relativo ao mês de janeiro de 2023, referente aos portos de: Porto de Natal e Porto de Maceió.

## 2. Relatório de Atividades da Ouvidoria

### 2.1) Demandas recebidas de Ouvidoria e Acesso à Informação

Em janeiro de 2023 foram registradas 09 demandas, sendo 05 manifestações de ouvidoria e 04 pedidos de acesso à informação.



Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Acesso à Informação	Total
Janeiro	2	-	2	1	-	4	9
Fevereiro							
Março							
Abril							
Maio							
Junho							
Julho							
Agosto							
Setembro							
Outubro							
Novembro							
Dezembro							
<b>Total geral</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
%	22	-	22	11	-	44	100

### 2.2) Variação das Demandas recebidas por mês

Mês	Canal de Entrada (2023)			Canal de Entrada (2022)			Variação 2023/2022(%)		
	Sic	Ouv	Total	Sic	Ouv	Total	Sic	Ouv	Total
Janeiro	4	5	9	2	1	3	100	400	200
Fevereiro				2	5	7			
Março				3	6	9			
Abril				2	3	5			
Maio				2	2	4			
Junho				5	0	5			
Julho				3	5	8			
Agosto				2	2	4			
Setembro				1	4	5			
Outubro				0	4	4			
Novembro				3	1	4			
Dezembro				3	3	6			
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>64</b>	<b>-86%</b>	<b>-86%</b>	<b>-86%</b>
<b>TMR *</b>	<b>3,00</b>	<b>15,00</b>	<b>9,00</b>	<b>12,79</b>	<b>7,03</b>	<b>9,91</b>	<b>-77%</b>	<b>113%</b>	<b>-9%</b>

\* TMR - Tempo médio de resposta (em dias)

### 2.3) Demandas por setores

SETORES	OUV	SIC	Total	%
Setor de Contratos e Convênios		1	1	17
Comitê de Correição Permanente - CCP	1		1	17
Gerência de Planejamento - GEPLAN		1	1	17
Coordenação de Meio Ambiente - COORMA		1	1	17
Coordenação de RH - COOREH	1		1	17

### 2.4) Descrição detalhada das demandas

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000001202382</b>
Tipo	Reclamação
Data de Abertura	09/01/2023
Demanda	Reclamação sobre pedido de cancelamento de faturas indevidas.
Situação	<b>Em trâmite.</b>
Setor Responsável	Gerência Financeira - GERFIN
Data da Resposta	-
Resumo da Resposta	-

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000002202327</b>
Tipo	Denúncia
Data de Abertura	10/01/2023
Demanda	Denúncia sobre possível situação de empregado utilizando período de licença médica de modo irregular.
Situação	<b>Em trâmite.</b> Esta denúncia foi encaminhada ao Comitê de Correição Permanente – CCP para análise inicial e apuração dos fatos (Processo SEI 50902.000163/2023-00). Como esse é um processo complexo, que requer tempo para levantamento das informações até a decisão administrativa final, estamos encerrando essa manifestação. Tão logo o mesmo seja finalizado, emitiremos uma resposta informando sobre a conclusão do processo.
Setor Responsável	Comitê de Correição Permanente – CCP

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000003202371</b>
Tipo	Solicitação
Data de Abertura	16/01/2023
Demanda	Dificuldades de acesso ao Sistema Conecte SUS.
Situação	Concluído ( <b>indeferido</b> )
Setor Responsável	Ouvidoria
Data da Resposta	24/01/2023
Resumo da Resposta	A CODERN não tem competência sobre o assunto em questão.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000004202316</b>
Tipo	Acesso à Informação
Data de Abertura	17/01/2023
Demanda	Cópia do PGRS (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos) do Terminal Salineiro de Areia Branca para fins de pesquisa de mestrado.
Situação	Concluído (deferido)
Setor Responsável	Coordenação de Meio Ambiente e Saúde - COORMA
Data da Resposta	17/01/2023
Resumo da Resposta	O TERSAB ainda não dispõe de PGRS. Entretanto, a CODERN já adota o gerenciamento dos resíduos do Terminal, a exemplo do que se aplica hoje no Porto de Natal, em função das orientações do IBAMA e ANVISA.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000005202361</b>
Tipo	Denúncia
Data de Abertura	18/01/2023
Demanda	Spam.
Situação	<b>Arquivada</b> . Motivo do arquivamento: Manifestação com cópia para diversos órgãos. Justificativa do arquivamento: Manifestação encerrada pois trata-se apenas de um spam.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000006202313</b>
Tipo	Acesso à Informação
Data de Abertura	19/01/2023
Demanda	Cópia do contrato de prestação de serviços de Apólice de Seguro de Operador Portuário.
Situação	Concluído (deferido)
Setor Responsável	Setor de Contratos e Convênios.
Data da Resposta	23/01/2023
Resumo da Resposta	A CODERN ainda não tem contrato vigente. Enviado cópia do Termo de Referência que ainda está tramitando.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000007202350</b>
Tipo	Acesso à Informação
Data de Abertura	19/01/2023
Demanda	Informações sobre ações de patrocínio esportivo realizados pela CODERN em 2022.
Situação	Concluído (deferido)
Setor Responsável	Gerência de Planejamento - GEPLAN
Data da Resposta	24/01/2023
Resumo da Resposta	A CODERN não realizou ações de patrocínio esportivo em 2022.

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000008202302</b>
Tipo	Acesso à Informação
Data de Abertura	25/01/2023
Demanda	Reclamação sobre alistamento militar.
Situação	<b>Em trâmite.</b>
Setor Responsável	Ouvidoria

Data da Resposta	-
Resumo da Resposta	-

<b>Nº da Manifestação (NUP)</b>	<b>00121000009202349</b>
Tipo	Reclamação
Data de Abertura	31/01/2023
Demanda	Demora em receber uma declaração pessoal junto ao setor de RH.
Situação	<b>Em trâmite.</b>
Setor Responsável	Coordenação de Recursos Humanos - COOREH
Data da Resposta	-
Resumo da Resposta	-

Alessandro Jefferson Gomes de Lima  
Analista Portuário - Ouvidor