

Ouvidoria CDC



Relatório 2020



RELATÓRIO ANUAL 2020

OUVIDORIA

COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ

Mayhara Monteiro Pereira Chaves

Diretora Presidente

Miguel Ângelo Barroso Andrade

Diretor de Infraestrutura e Gestão Portuária

Mário Jorge Cavalcanti Moreira

Diretor Comercial

Francisco Humberto Castelo Branco Araújo

Diretor de Administração e Finanças

Valdiana Silva de Oliveira

Ouvidora





Índice

1. Apresentação.....	03
1.1. Objetivo.....	03
1.2. Metodologia.....	03
1.3. Contexto.....	03
2. Diagnóstico.....	04
3. Avaliação.....	05
3.1. Ações 2020.....	05
3.2. Resultados 2020.....	06
4. Atendimento.....	07
4.1. Acesso à Informação.....	08
4.2. Elogios.....	09
4.3. Reclamações.....	10
4.4. Solicitações.....	11
4.5. Denúncias.....	12
4.6. Simplifique.....	12
4.7. Sugestões.....	13
4.8. Comunicações.....	13
5. Informações adicionais.....	14
6. Sugestões.....	14
7. Conclusão.....	14
ANEXO 1 - CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA CDC – 2020.....	15
ANEXO 2 - CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO - site.....	16
ANEXO 3 - CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO - instagram.....	17
ANEXO 4 - CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO - murais.....	18
ANEXO 5 - PROGRAMA DE INTEGRIDADE - e-mails e proteções de tela.....	19
ANEXO 6 - RESULTADOS - AMPLIAÇÃO DA DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA.....	20
ANEXO 7 - RESULTADOS - RESPOSTA ÀS PERGUNTAS FREQUENTES.....	21
ANEXO 8 - RESULTADOS - MANIFESTAÇÕES 2020 X 2019 / PAINEL CGU.....	22
ANEXO 9 - RESULTADOS - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO 2020 X 2019.....	23
ANEXO 10 - RESULTADOS - GUIA SIMPLIFICADO LGPD.....	24



1. Apresentação

1.1 Objetivo

O presente instrumento tem como objetivo a entrega de informações qualificadas que possam subsidiar tomadas de decisão da Gestão da Companhia Docas do Ceará, por meio do acompanhamento das atividades da Ouvidoria CDC, no período compreendido entre 1º de janeiro e 31 dezembro de 2020.

1.2 Metodologia

Esse documento foi desenvolvido por meio de análises quantitativas e qualitativas de dados e informações coletadas no acervo interno de documentos físicos, planilhas de Excel e no histórico registrado pela Plataforma Fala.BR, observando as diretrizes que norteiam a elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidorias, mencionadas no Art. 15, da Lei nº 13.460/2017.

1.3 Contexto

Destaca-se que nos meses aqui apresentados a Ouvidoria CDC passou por reformulações, havendo troca de Ouvidoras e um processo de fortalecimento de normativos internos e observância às instruções legais expressas na Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011), no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017) e em outros dispositivos orientadores de Ouvidorias.

É importante salientar que o ano de 2020 foi marcado pela pandemia do novo Coronavírus, acarretando na diminuição do atendimento devido às restrições decorrentes da situação, não resultando, no entanto, em interferências ao atendimento e cumprimento dos prazos legais de manifestações e solicitações de acesso à informação. Aponta-se, também, o recebimento atípico de manifestações relacionadas ao Covid-19, com destaque para solicitações sobre o auxílio emergencial, todas encaminhadas ao Ministério da Cidadania, conforme orientação da CGU.

Diversas ações foram implementadas em 2020, com base nas necessidades levantadas em diagnóstico realizado em fevereiro. A seguir detalharemos, além das manifestações recebidas pela Ouvidoria CDC, a análise da situação encontrada no setor, as medidas corretivas, os resultados e as sugestões de adoção de providências para 2021.





2. Diagnóstico

A Ouvidoria CDC deve atuar de forma a contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos prestados pela empresa, garantindo a participação social por meio do recebimento e tratamento qualificado das manifestações de usuários. Para atingir essa finalidade foi realizado, no início de 2020, um diagnóstico da área, a partir de uma adaptação da Matriz de SWOT, visando à identificação de pontos de influência interna e externa que orientem a implementação de ações de melhorias.

S . Forças

- Localização e acesso à sala da Ouvidoria;
- Pertencimento ao sistema integrado de ouvidorias federais – Fala.br;
- Canais de atendimento.

W . Fraquezas

- Falta de credibilidade;
- Falta de normativos internos;
- Falta de segurança em processos físicos;
- Falta de integração com as demais áreas
- Falta de padronização no recebimento e registro das manifestações no Fala.BR;
- Falta de conformidade com leis, normas e diretrizes que orientam as Ouvidorias;
- Falta de divulgação e incentivo ao registro de manifestações;
- Falta de informações qualitativas nos relatórios entregues à gestão;
- Equipe reduzida - setor composto apenas pela ouvidora.

O . Oportunidades

- Maior participação social;
- Apoio da nova gestão;
- Abertura de comunicação com COAUD e CONSAD;
- Qualificação Técnica / Cursos de capacitação ofertados pela CGU – PROFOCO;
- Integração com as demais áreas da companhia;
- Campanhas de divulgação e fomento à integridade e à cultura de transparência;
- Processos com registros e tramitações on-line;
- Alinhamento das ações da Ouvidoria CDC com as diretrizes estabelecidas pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS;
- Mudança de cultura institucional.

T . Ameaças

- Tentativa de interferência política na área.





3. Avaliação

3.1 Ações realizadas em 2020

A partir das necessidades elencadas no diagnóstico realizado e no decorrer do ano, foram realizadas diversas intervenções no setor objetivando a conformidade com a legislação vigente e a melhoria contínua da prestação de serviços da Ouvidoria CDC, tais como:

- Aprovação da Ouvidoria como canal único de recebimento de denúncias;
- Elaboração e aprovação do Regulamento Interno da Ouvidoria CDC;
- Nomeação de nova Ouvidora titular;
- Campanha de Divulgação (site, murais, redes sociais) – Anexos 1, 2, 3 e 4;
- Definição de prazo interno de 7 dias para respostas às manifestações;
- Elaboração de relatórios gerenciais contendo análises quantitativa e qualitativa;
- Participação no Programa de Integridade da CDC (Workshop, ações de conscientização e campanha de incentivo à denúncia) – Anexo 5;
- Mapeamento e gestão de riscos da área;
- Elaboração do Manual de Classificação de Informações CDC;
- Atualização de informações da transparência ativa;
- Entrada e participação ativa no Comitê Técnico de Ouvidorias do MInfra;
- Indicação e aprovação de ouvidora substituta para casos de eventuais afastamentos da ouvidora titular;
- Adição de Urna na entrada do Núcleo de Apoio ao Portuário, local identificado como estratégico para o recebimento de manifestações;
- Abertura de comunicação com COAUD e CONSAD;
- Processo seletivo resultando na contratação de um estagiário para colaboração nas atividades administrativas da área;
- Incorporação de QR Code nas divulgações da Ouvidoria;
- Participação na Comissão de Implementação da Lei Nº13.709 - LGPD;
- Nomeação da Ouvidora CDC como Encarregada LGPD;
- Elaboração do Guia Simplificado LGPD – Anexo 10;
- Participação no Comitê Estratégico da Tecnologia da Informação – CETI;
- Repasse de instruções sobre a LGPD e Mapeamento de dados pessoais por setor (CODREH, CODCVT, CODSMS, CODGUA e CODCOL).





3. Avaliação

3.2 Resultados obtidos a partir das ações realizadas em 2020

Parte das ações implementadas em 2020 possuem caráter estratégico, não sendo possível obter resultados imediatos, no entanto, algumas medidas resultaram em mudanças perceptíveis já em 2020, tais como:

- Definição da ouvidoria como canal único de recebimento de denúncias, fortalecendo os processos de integridade da empresa;
- Maior engajamento da ouvidoria com atores internos e externos;
- Aumento da divulgação da Ouvidoria em diversos meios, alcançando maior variedade de público;
- Celeridade no atendimento ao cidadão, com registro de redução média de atendimento de 15,48¹ dias, em 2019, para 7,48¹ dias, em 2020, atendendo ao estipulado nas metas do Planejamento Estratégico² da empresa;
- Aumento de 83,33%³ no registro de manifestações de ouvidoria, excetuando-se as de acesso à informação, conforme disposto no painel Resolveu?, da CGU - Anexo 8;
- Estruturação de normas e procedimentos internos;
- Fomento da cultura de transparência;
- Providências adotadas pela administração com base nas sugestões de melhoria apontadas no relatório semestral da Ouvidoria CDC;
- Elaboração, pela área competente, e disponibilização no site institucional da CDC, de documento informativo⁴ referente às perguntas frequentes recebidas pela Ouvidoria CDC, facilitando o acesso à informação direto ao cidadão, assim como respostas rápidas às dúvidas frequentes – Anexo 7;
- Aumento da percepção de satisfação no atendimento às demandas da Lei de Acesso à Informação, segundo pesquisa⁵ disponibilizada pela Plataforma Fala.BR - Anexo 9.

¹ Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

² Fonte: https://81d8a168-ae8b-4fa7-bbf1-b166684a3bb8.filesusr.com/ugd/a321a8_6f32003577fc447d9592fc6dfcfec96e.pdf

³ Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

⁴ Fonte: <http://wp.docasdoceara.com.br/pt/files/2020/08/faq-tmp.pdf>

⁵ Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/ConsultarRespostasPesquisasSatisfacao.aspx>

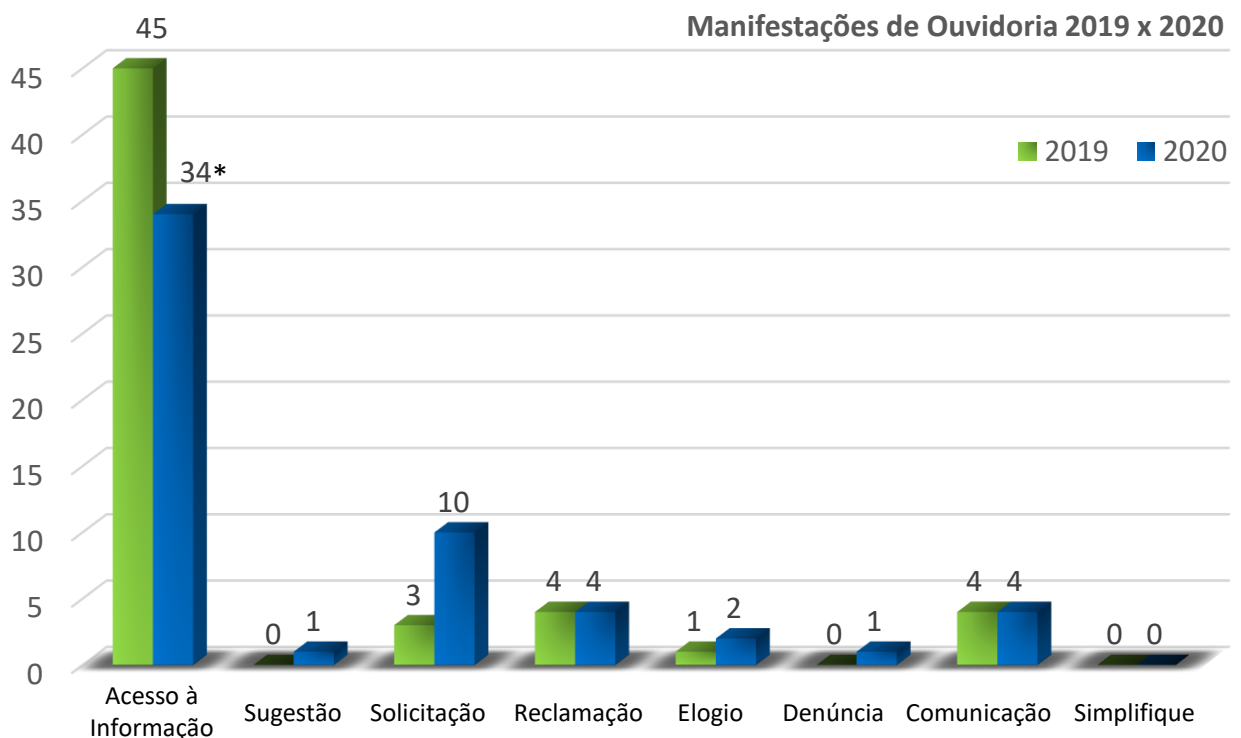




4. Atendimento

Em termos de atendimento às manifestações, a Ouvidoria CDC atuou em conjunto com a gestão, de forma a fornecer informações mais rápidas e qualificadas para o cidadão, resultando em uma redução de 51,67% no tempo médio de atendimento (15,48 dias, em 2019, para 7,48 dias, em 2020, de acordo com informações do painel “Resolveu?”, da CGU - Anexo 8), mesmo com o aumento de 83,33% nas demandas. Vale ressaltar que este painel excetua as solicitações de Acesso à Informação, contabilizando apenas “Sugestões”, “Elogios”, “Denúncias”, “Reclamações”, “Solicitações” e “Comunicações”.

Observou-se, também, a diminuição de pedidos de acesso à informação e o aumento de manifestações do tipo “Solicitação”, sendo possível atribuir esses resultados, respectivamente, ao comprometimento da companhia com a transparência ativa, por meio de disponibilização de informações de fácil acesso no site institucional da empresa, e ao melhor entendimento da Ouvidoria como meio qualificado para pedidos e solicitações de providências.



*Foram excetuadas 03 solicitações de Acesso à Informação repetidas.





4. Atendimento

4.1 Acesso à Informação

“Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.”⁶

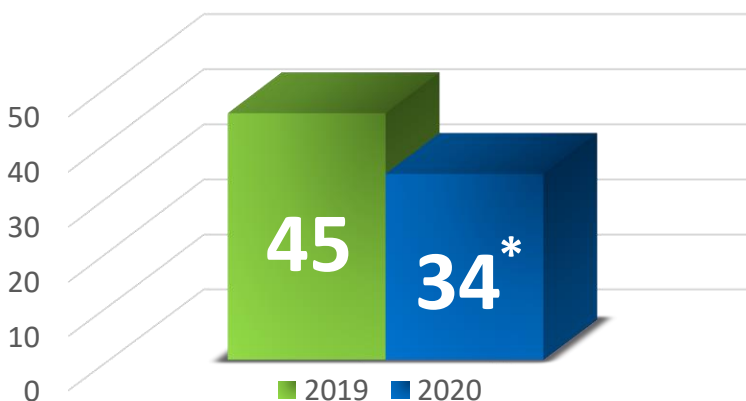


As solicitações de acesso à informação representaram um total de 57,62%⁷ das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Ressalta-se a repetição de 4 solicitações, resultando no quantitativo real de 34 pedidos, 11 a menos que o registrado no ano anterior (45). Infere-se, portanto, que os esforços empreendidos pela CDC no fomento à transparência ativa estão sendo validados pela facilidade de acesso às informações disponibilizadas diretamente pelo site institucional da companhia.

Entre os assuntos mais buscados estão os relacionados aos Recursos Humanos, Gestão de Riscos, Serviços e Contratos. Por telefone, rede sociais e de forma presencial, registrou-se grande procura por informações relativas ao acesso ao porto, resultando na elaboração de um documento de perguntas e respostas frequentes⁸ para viabilizar respostas imediatas aos usuários. Observou-se, também, a recorrência de solicitação de informações sobre a possibilidade de trabalho no porto, ponto a ser destacado nas sugestões deste relatório.

Tempo médio de resposta: 8 dias

Solicitações de Acesso à Informação – 2019 x 2020



*Foram excetuadas as 03 solicitações de Acesso à Informação repetidas.

⁶ Art. 5º, Inciso XXXIII, CF/1988.

⁷ Porcentagem realizada levando em consideração a inclusão de solicitações de “Acesso à Informação” no total das demais manifestações tratadas em 2020 pela Ouvidoria CDC.

⁸ Fonte: https://81d8a168-ae8b-4fa7-bbf1-b166684a3bb8.filesusr.com/ugd/a321a8_6f32003577fc447d9592fc6dfcfc96e.pdf





4. Atendimento

4.2 Elogios

“Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.”⁹



Foram registrados 2 elogios, 1 sendo direcionado para as coordenadorias do jurídico, de controle, auditoria e apoio logístico e 1 para colaboradores do faturamento. Os elogios foram repassados aos diretores da área e em seguida aos colaboradores elogiados.

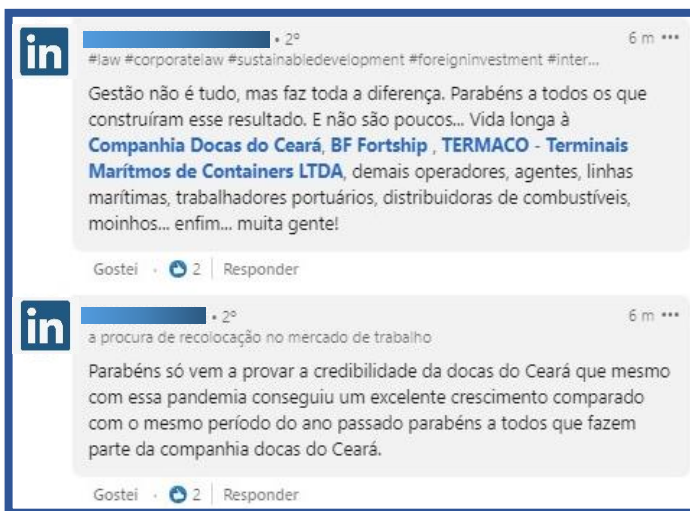
É importante ressaltar que a Ouvidoria não é usualmente relacionada como local apropriado para registro de satisfação com serviço ou atendimento, sendo as redes sociais o meio mais utilizado para esse tipo de manifestação. Em levantamento realizado pela Ouvidoria CDC, nas principais redes de sociais da companhia, foram observados, em 2020, **387 elogios** de 579 comentários (escritos e manifestados por meio de emojis). Entre os recorrentes, estão os direcionados à Diretoria da Presidência (28%) e para as ações postadas em geral (67%). Também foram registrados elogios direcionados às Coordenadorias Financeira, de Comunicação, da Guarda Portuária e de Gestão e Negócios.

Tempo médio de resposta: 3,42 dias

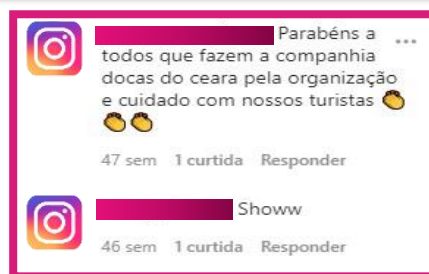
Elogios (Fala.BR) – 2019 x 2020



Amostra de Elogios (LinkedIn e Instragram)* - 2020



*Os dados pessoais dos autores foram preservados nas amostras.



⁹ Art. 3º, Inciso III, Decreto 9.492/18.



4. Atendimento

4.3 Reclamações

“Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.”¹⁰



A CDC recebeu 5 reclamações ao longo de 2020, entre elas, 1 foi arquivada automaticamente pela plataforma Fala.BR, devido à falta de complementação do cidadão ao pedido da Ouvidoria CDC e 1 foi respondida e finalizada seguindo orientações da CGU, por não ser de competência da CDC, mas não haver a possibilidade de encaminhamento. As demais não apresentaram assuntos reincidentes, destacando-se medidas administrativas para a solução de 1 e respostas com justificativas cabíveis às outras 2.

Ressalta-se que a Plataforma Fala.BR registra como “Reclamação” apenas as manifestações recebidas com identificação do autor, sendo importante observar os registros do tipo “Comunicação”, classificação dada para denúncias e reclamações realizadas de forma anônima. Esses registros serão detalhados no item 4.8.

A Ouvidoria CDC também identificou essa tipologia de manifestação nas redes sociais totalizando apenas **1%** dos comentários realizados.

Tempo médio de resposta: 12,82 dias

Reclamações (Fala.BR) – 2019 x 2020



*Foi excetuada a manifestação arquivada, conforme realizado no painel “Resolveu?”, da CGU. O arquivamento ocorre de maneira automática, pelo sistema, quando o usuário não responde ao pedido de complementação de informações.

¹⁰ Art. 3º, Inciso I, Decreto 9.492/18.





4. Atendimento

4.4 Solicitações

“Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.”¹¹

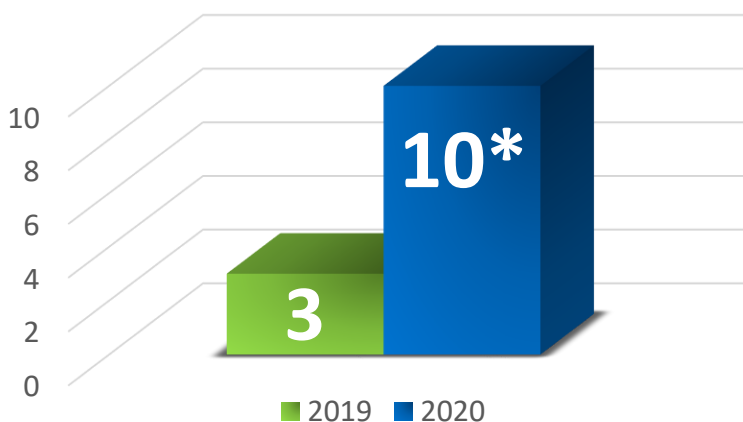


A segunda maior demanda de Manifestações de Ouvidoria foi representada pelas “Solicitações”, totalizando 10 pedidos. Em comparação ao ano de 2019, observamos que a demanda mais que triplicou, o que indica que tanto usuários, como colaboradores, estão compreendendo o papel da Ouvidoria CDC como facilitador na obtenção de soluções.

A maior incidência de pedidos foi relacionada à documentação administrativa e de recursos humanos, todos atendidos, e à visita ao porto, não viabilizada desde o início da pandemia, em observância às diretrizes globais de prevenção ao novo coronavírus. Destaca-se que, entre as solicitações, houve um pedido de atendimento em caráter de urgência, no qual o solicitante indicou risco de perda de embarque de container caso a CDC não intercedesse imediatamente. O pedido foi enviado para área, que atendeu prontamente, conforme solicitado.

Tempo médio de resposta: 6,15 dias

Solicitações – 2019 x 2020



*Foram excetuadas 3 manifestações arquivadas, conforme realizado no painel “Resolveu?”, da CGU. O arquivamento ocorre de maneira automática, pelo sistema, quando o usuário não responde ao pedido de complementação de informações.

¹¹ Art. 3º, Inciso V, Decreto 9.492/18.



4. Atendimento

4.5 Denúncias

“Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução da atuação dos órgãos apuratórios competentes”¹²



Houve apenas 1 denúncia registrada em 2020, direcionada para a nova composição da Comissão de Ética da CDC. A manifestação foi aceita, apurada e respondida ao denunciante. Não foram registradas denúncias em 2019.

Ressalta-se que a Plataforma Fala.BR registra como “Denúncia” apenas as manifestações recebidas com identificação do autor, sendo importante observar os registros do tipo “Comunicação”, classificação dada para denúncias e reclamações realizadas de forma anônima. Esses registros serão detalhados no item 3.8.

A resposta de aceite da denúncia foi registrada no mesmo dia.

Denúncia – 2019 x 2020



*Foi excetuada a manifestação arquivada, conforme realizado no painel “Resolveu?”, da CGU. O arquivamento ocorre de maneira automática, pelo sistema, quando o usuário não responde ao pedido de complementação de informações.

4.6 Simplifique!

“Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.”¹³



Não houve registro de pedidos de simplificação nos anos de 2019 e 2020. Entende-se de que se trata do tipo de manifestação menos conhecido pelo cidadão, fazendo-se necessário maior divulgação em 2021.

¹² Art. 3º, Inciso II, Decreto 9.492/18.

¹³ Art. 13, Decreto 9.094/17.





4. Atendimento

4.7 Sugestões

“Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal”¹⁴



Uma sugestão foi registrada, sendo direcionada à área responsável, que procedeu com a análise da viabilidade e concluiu com a explicação do porquê não seria possível a adoção de tal medida.

Tempo médio de resposta: 8,13 dias

Sugestão – 2019 x 2020



4.8 Comunicações

“termo utilizado para a denúncia ou a reclamação registrada de forma anônima.”¹⁵



“Comunicação” é uma informação recebida de forma anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, não se configurando em manifestação, de acordo com o estabelecido na Lei nº 13.460/2017, embora deva ser analisada e, caso haja a viabilidade de apuração dos fatos, encaminhada para as unidades competentes. Por não apresentar identificação do autor, não é passível de acompanhamento pelo mesmo.

A CDC recebeu, em 2020, 4 (quatro) comunicações, entre elas, 1 (uma) foi encerrada por orientação da CGU, devido à impossibilidade de encaminhamento para o órgão competente. Dessa forma, das 3 endereçadas corretamente à CDC, 1 foi justificada devido ao ataque hacker ocorrido em 2019 e as demais foram respondidas com a adoção de medidas administrativas para solução e mitigação dos fatores apontados.

Tempo médio de resposta: 9,22 dias

Comunicações – 2019 x 2020



¹⁴ Art. 3º, Inciso IV, Decreto 9.492/18.

¹⁵ Fonte: <https://wiki.cgu.gov.br>



5. Informações Adicionais

Em setembro de 2020, a CDC recebeu a visita da equipe do Radar Anticorrupção - MInfra. Na ocasião houve apresentação das áreas de integridade da empresa e o posterior recebimento de um relatório com proposições de melhorias, sendo estas incorporadas nas ações a serem implementadas na agenda de trabalho de 2021.

Devido à pandemia foram recebidas diversas manifestações relacionadas ao auxílio emergencial, sendo encaminhadas ao órgão competente, como orientado pela CGU. Essas manifestações não foram contabilizadas para a CDC.

6. Sugestões

Visando à colaborar com a atuação da gestão na melhoria dos serviços prestados e com base nos pontos recorrentes observados, a Ouvidoria sugere:

- Atualização e inserção de informações na aba de perguntas frequentes, sobre acessos e visitas ao porto, locação do Terminal Marítimo Portuário e vagas de trabalho para todos os níveis, inclusive estágios;
- Criação de um bloco de “Destaque” no Instagram da companhia voltado para as ações de divulgações da Ouvidoria e do Programa de Integridade CDC;

7. Conclusão

A Gestão da CDC reestruturou a Ouvidoria da empresa em 2020, fortalecendo o setor com a aprovação de normativos internos, definição da Ouvidoria como canal único de recebimento de denúncias, incentivo ao engajamento da área com as demais e suporte às solicitações e sugestões da Ouvidoria ao longo do ano. Desvios como o não registro de manifestações na plataforma Fala.BR e falta de definição da Ouvidoria como canal único de recebimento de denúncias foram corrigidos ao longo de 2020, não sendo passíveis de recorrência em 2021.

Como resultado pôde-se observar maior fluidez nos processos da área, ações voltadas para atendimento às normas vigentes, ajuste de procedimentos e implementações de melhorias realizadas a partir das necessidades identificados no diagnóstico, maior participação social, fomento à disponibilização de dados e de informações no âmbito da transparência ativa e melhoria de indicadores quantitativos e qualitativos do setor.

Por fim, a Ouvidoria da CDC reafirma seu compromisso de interlocução entre usuários, colaboradores e gestão pública, mantendo o compromisso de consolidar e aprimorar as melhorias obtidas em 2020.





ANEXOS

1. Campanha de Divulgação da Ouvidoria CDC - 2020

O QUE É UMA OUVIDORIA?

É o setor responsável por estimular a participação e a comunicação entre o cidadão e os agentes públicos, por meio do tratamento, direcionamento e resposta de solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios, buscando garantir a melhoria contínua e a qualidade do serviço público prestado.

01 Denúncias **02** Reclamações **03** Solicitações **04** Sugestões **05** Respostas

OUVIDORIA CDC

A Ouvidoria CDC atua de forma transversal junto à diretoria e aos demais setores da companhia, promovendo o diálogo entre a administração e o cidadão. Também busca promover a comunicação interna, estimulando funcionários e colaboradores a registrarem qualquer tipo de manifestação, assegurando-lhes a proteção e o sigilo de informações em casos de denúncias.

85 3266.8828
presencialmente na CDC
ouvidoria@docasdoceara.com
FALE COM A OUVIDORIA CDC
urnas na CDC, NAP, CVT e TMP
<https://falabr.cgu.gov.br/>
cartas

Canais de Comunicação com a Ouvidoria CDC

85 3266.8828
<https://falabr.cgu.gov.br/>
ouvidoria@docasdoceara.com

Urnas na CDC, NAP, CVT e TMP

Presencialmente

Cartas

OUVIDORIA CDC - Jan/Fev 2020

Respostas de Manifestações por área:

OUVIDORIA	4
DIARIN	3
DIEGEP	3
DIRCOM	1
AUDINT	1
CODTEI	1

85 3266.8828
presencialmente na CDC
ouvidoria@docasdoceara.com
FALE COM A OUVIDORIA CDC
urnas na CDC, NAP, CVT e TMP
<https://falabr.cgu.gov.br/>
cartas

Presenciou alguma irregularidade?

DENUNCIE!

85 3266.8828
presencialmente na CDC
ouvidoria@docasdoceara.com
FALE COM A OUVIDORIA CDC
urnas na CDC, NAP, CVT e TMP
<https://falabr.cgu.gov.br/>
cartas

Gostou do serviço prestado ou do atendimento recebido por um dos nossos colaboradores?

Registre seu Elogio 👍

85 3266.8828
presencialmente na CDC
ouvidoria@docasdoceara.com
FALE COM A OUVIDORIA CDC
urnas na CDC, NAP, CVT e TMP
<https://falabr.cgu.gov.br/>
cartas

A OUVIDORIA CDC TRABALHA ALINHADA AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e corrigir distorções legais, responsabilizar e incluir em todos os níveis.

16.6 Cheataria e corrompções eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.

16.7 Garantir a tomada de decisão responsável, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.

16.10 Assegurar o acesso público à informação e proteger os Recursos Ambientais, em colaboração com a agitação nacional e os atores internacionais.

Tem alguma ideia ou proposta de melhoria das políticas e serviços prestados pela CDC?

DÊ SUA SUGESTÃO!

85 3266.8828
presencialmente na CDC
ouvidoria@docasdoceara.com
FALE COM A OUVIDORIA CDC
urnas na CDC, NAP, CVT e TMP
<https://falabr.cgu.gov.br/>
cartas

Agente Público também denuncia!

A CDC **garante** o sigilo de dados e de informações pessoais do denunciante.

85 3266.8828
presencialmente na CDC
ouvidoria@docasdoceara.com
FALE COM A OUVIDORIA CDC
urnas na CDC, NAP, CVT e TMP
<https://falabr.cgu.gov.br/>
cartas






ANEXOS

2. Campanha de divulgação - site

▶ LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
▶ QUEM SOMOS
▶ O PORTO
▶ AUTORIDADE PORTUÁRIA
▶ CVT PORTUÁRIO
▶ DOCUMENTOS
▶ SISTEMAS CORPORATIVOS
▶ LICITAÇÕES
▶ TARIFA PORTUÁRIA
▶ INFORMAÇÕES OPERACIONAIS
▶ SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE
▶ NOTÍCIAS
▶ ARTIGOS

Você está na: Página inicial / Notícias / Você conhece o papel da Ouvidoria?

Você conhece o papel da Ouvidoria?



A Ouvidoria é um excelente instrumento de controle e participação social que faz a interlocução entre o cidadão e as instituições públicas, possibilitando que a gestão seja aprimorada. Por este canal são recebidas manifestações do tipo **solicitações, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de simplificações**, cabendo ao profissional responsável qualificar a demanda, encaminhar para a área, acompanhar o processo e dar um retorno ao cidadão, além de propor mudanças que visem a melhoria do serviço público.

O prazo de resposta ao cidadão é de 20 dias úteis, podendo ser prorrogado por mais 10 dias úteis mediante justificativa, com respaldo na Instrução Normativa OGU nº 01/2014, que vincula todas as ouvidorias do Executivo Federal. Importante ressaltar que este canal também está aberto para manifestações do próprio servidor, colaborador ou terceirizado.

▶ NOTÍCIAS

Cargas movimentadas no Porto de Fortaleza contribuem com a internacionalização do Estado do Ceará

Oitocentos testes para a Covid-19 são disponibilizados para colaboradores e terceirizados no Porto de Fortaleza


Setor portuário: expansão na crise

Porto de Fortaleza bate novo recorde de movimentação de cargas

▶ LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
▶ QUEM SOMOS
▶ O PORTO
▶ AUTORIDADE PORTUÁRIA
▶ CVT PORTUÁRIO
▶ DOCUMENTOS
▶ SISTEMAS CORPORATIVOS
▶ LICITAÇÕES
▶ TARIFA PORTUÁRIA
▶ INFORMAÇÕES OPERACIONAIS
▶ SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE
▶ NOTÍCIAS
▶ ARTIGOS
▶ GALERIA DE IMAGENS
▶ LINKS
▶ COVID 19

Você está na: Página inicial / Notícias / Ouvidoria da CDC garante a proteção dos dados em caso de denúncia

Ouvidoria da CDC garante a proteção dos dados em caso de denúncia



15/06/2020 - A Companhia Docas do Ceará preza pela ética e seriedade dos seus serviços, sejam eles voltados para o público interno como externo. Mas, se mesmo com todas as recomendações e acompanhamento da diretoria, você presenciou alguma irregularidade, denuncie! Os seus dados pessoais estão protegidos por lei.

O Decreto 10.153/2019 garante proteção à identidade dos cidadãos que denunciam ilícitos e irregularidades praticadas contra a administração pública federal, sendo a ouvidoria o único canal para recebimento das denúncias e ficando responsável pela proteção dos dados dos denunciantes pelo prazo de 100 anos. Em casos específicos de necessidade de apuração dos fatos, poderá ser solicitada a revelação da identidade do denunciante, fato que apenas ocorrerá mediante sua autorização.

A Ouvidoria da CDC está localizada no térreo do prédio administrativo e, durante este período de isolamento social as denúncias podem ser feitas pelo e-mail ouvidoria.docasceara@gmail.com, no número (85) 3266-8828 e/ou nas plataformas do Governo Federal: e-SIC e Fala.BR. Outras formas são nas urnas físicas disponibilizadas nos prédios da CDC, NAP, CVT e TMP e cartas.

▶ NOTÍCIAS

Cargas movimentadas no Porto de Fortaleza contribuem com a internacionalização do Estado do Ceará

Oitocentos testes para a Covid-19 são disponibilizados para colaboradores e terceirizados no Porto de Fortaleza

Setor portuário: expansão na crise

Porto de Fortaleza bate novo recorde de movimentação de cargas


Código de Ética da CDC passa por revisão

Casa de Bomba no cais comercial do Porto de Fortaleza é reformada

▶ LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
▶ QUEM SOMOS
▶ O PORTO
▶ AUTORIDADE PORTUÁRIA
▶ CVT PORTUÁRIO
▶ DOCUMENTOS
▶ SISTEMAS CORPORATIVOS
▶ LICITAÇÕES
▶ TARIFA PORTUÁRIA
▶ INFORMAÇÕES OPERACIONAIS
▶ SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE
▶ NOTÍCIAS
▶ ARTIGOS
▶ GALERIA DE IMAGENS
▶ LINKS
▶ COVID 19

Você está na: Página inicial / Notícias / CDC está comprometida com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS-16)

CDC está comprometida com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS-16)



16/07/2020 - Alinhada à Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU) sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a Companhia Docas do Ceará está comprometida com os princípios que sustentam as metas do ODS 16. O objetivo é promover instituições fortes, inclusivas e transparentes, bem como a manutenção da paz e o respeito aos direitos humanos baseados no Estado de direito como base para o desenvolvimento humano sustentável.

Conheça os subtópicos do ODS-16 que estão relacionados à Ouvidoria CDC:

16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis;

16.7 Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis;

16.10 Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação e os acordos internacionais.

▶ NOTÍCIAS

Cargas movimentadas no Porto de Fortaleza contribuem com a internacionalização do Estado do Ceará

Oitocentos testes para a Covid-19 são disponibilizados para colaboradores e terceirizados no Porto de Fortaleza

Setor portuário: expansão na crise

Porto de Fortaleza bate novo recorde de movimentação de cargas

Código de Ética da CDC passa por revisão

Casa de Bomba no cais comercial do Porto de Fortaleza é reformada

Fonte: www.docasdoceara.com.br





ANEXOS

3. Campanha de divulgação - Instagram

companhiadocasdoceara
Porto de Fortaleza

OUVIDORIA

Curtido por **abepb** e outras pessoas

companhiadocasdoceara Na Companhia Docas do Ceará, a Ouvidoria atua de forma transversal junto à diretoria e demais coordenações, promovendo o diálogo entre a administração e o cidadão e estimulando os colaboradores a registrar qualquer tipo de manifestação, assegurando-lhes a proteção e o sigilo em casos de possíveis denúncias. O atendimento por este canal preza pela empatia, linguagem acessível e inclusiva, de maneira que todos que procurem a Ouvidoria sintam-se acolhidos e respeitados.

A Ouvidoria da CDC está localizada no térreo do prédio administrativo, onde atende pelo número (85) 3266-8828 ou pelo e-mail ouvidoria@docasdoceara.com.br. Outras formas de contato são pessoalmente e por meio de urnas físicas disponibilizadas nos prédios da CDC, NAP, CVT e TMP (temporariamente suspensas, devido ao período de isolamento social); cartas e plataformas do Governo Federal: e-SIC e Fala.BR.

Fonte: @companhiadocasdoceara

companhiadocasdoceara
Porto de Fortaleza

DENUNCIE
Caso presencie alguma irregularidade

Curtido por **abepb** e outras pessoas

companhiadocasdoceara A Companhia Docas do Ceará preza pela ética e seriedade dos seus serviços, sejam eles voltados para o público interno como externo. Mas, se mesmo com todas as recomendações e acompanhamento da diretoria, você presenciou alguma irregularidade, denuncie! Os seus dados pessoais estarão protegidos por lei.

O Decreto 10.153/2019 garante proteção à identidade dos cidadãos que denunciam ilícitos e irregularidades praticadas contra a administração pública federal, sendo a ouvidoria o único canal para recebimento das denúncias e ficando responsável pela proteção dos dados dos denunciantes pelo prazo de 100 anos. Em casos específicos de necessidade de apuração dos fatos, poderá ser solicitada a revelação da identidade do denunciante, fato que apenas ocorrerá mediante sua autorização.

A Ouvidoria da CDC está localizada no térreo do prédio administrativo e, durante este período de isolamento social, as denúncias podem ser feitas pelo número (85) 3266-8828 e nas plataformas do Governo Federal: e-SIC e Fala.BR. Outras formas são nas urnas físicas disponibilizadas nos prédios da CDC, NAP, CVT e TMP e cartas

companhiadocasdoceara
Porto de Fortaleza

10 ANOS
OUVIDORIA CDC

Faça aqui a sua manifestação

Curtido por **abepb** e outras pessoas

companhiadocasdoceara A Ouvidoria da Companhia Docas do Ceará completou 10 anos no mês de setembro. Por ser um importante elo entre o público interno e externo no tocante à melhoria da prestação do serviço oferecido, a diretoria da Companhia Docas do Ceará vem reforçando os canais de comunicação para que as pessoas interajam por meio de sugestões, reclamações, solicitações, elogios e até denúncias.

Colaboradores, cidadão e comunidade portuária, sua contribuição é fundamental!

O diálogo com a Ouvidoria da CDC pode ser feito pelos canais oficiais abaixo:

- E-mail: ouvidoria.docasdoceara@gmail.com
- Site: falabr.cgu.gov.br
- Cartas: Praça Amigos da Marinha, s/n, Mucuripe, Ceará, CEP 60180-427
- Urnas físicas: CDC, NAP, CVT e TMP





ANEXOS

4. Campanha de divulgação - murais

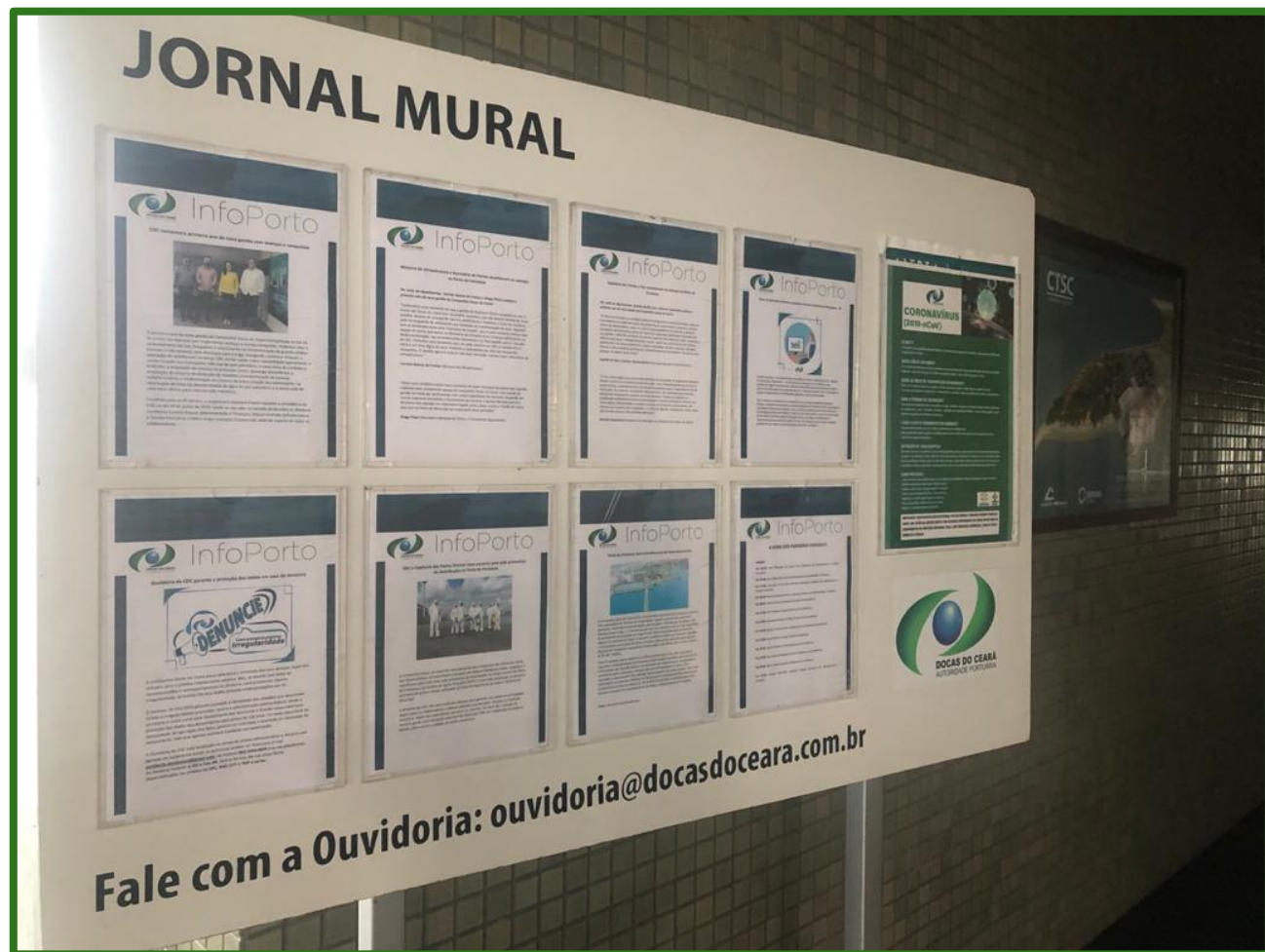


Imagem: CODCMS





ANEXOS

5. Programa de Integridade CDC – e-mails e proteções de tela

OUVIDORIA CDC

A ouvidoria CDC atua de forma transversal junto à diretoria e aos demais setores da companhia, promovendo o diálogo entre a administração e o cidadão.

**PRESENCIOU ALGUMA IRREGULARIDADE ?
DENUNCIE**

Também busca promover a comunicação interna, estimulando funcionários e colaboradores a registrarem qualquer tipo de manifestação, assegurando-lhes a proteção e o sigilo de informações em casos de denúncias.

FALE COM A OUVIDORIA CDC

Presencialmente na CDC,
Através do telefone (085)3266.8828,
ouvidoria.docasdoceara@gmail.com,
<https://falabr.cgu.gov.br>,
Através das urnas CDC, NAP, CVT e TMP.

CAMPANHA DE INTEGRIDADE CDC 2020



VOCÊ SABIA ?

Para contribuir com a transparência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, a presteza e o compromisso público nas atividades públicas, qualquer cidadão pode se manifestar através da **Ouvidoria**, que é responsável por encaminhar internamente o pedido para que providências sejam tomadas.



09 DE DEZEMBRO DIA INTERNACIONAL CONTRA A CORRUPÇÃO



Atualmente o **Brasil ocupa o 106º** posição no ranking mundial de percepção da corrupção de 2019, elaborado pela Transparência Internacional.



Dos **286,5 bilhões** de reais em gastos emergenciais federais com a pandemia até agora, menos de **8%** foram diretamente para o combate à doença. (TCU)



A corrupção impacta **todos os aspectos da sociedade**: infraestrutura, habitação, saúde, saneamento, e as instituições democráticas e os grupos mais vulneráveis são afetados desproporcionalmente.



A CDC vem atuando na melhoria dos processos internos, na revisão da sua governança e na implementação de um programa de integridade, visando disseminar práticas de conformidade e combater a corrupção!



O **combate a corrupção** é um ato de coibir mecanismos que cada vez mais aumentam a desigualdade e os privilégios para aqueles que as praticam.



**PRESENCIOU ALGUMA IRREGULARIDADE ?
DENUNCIE!**



falabr.cgu.gov.br

PROGRAMA DE INTEGRIDADE CDC

A OUVIDORIA CDC



A Ouvidoria é dirigida à promoção da qualidade das atividades desempenhadas pelos órgãos e membros, bem como ao fomento da participação dos cidadãos de organismos da sociedade civil e de outras entidades na instituição.



Fonte: CODCON





ANEXOS

6. Resultados – Ampliação da divulgação da Ouvidoria (site)

Secretaria de Portos

Acessos ao Governo Federal

BR UK ES

OUVIDORIA | INICIO | MAPA | FALE CONOSCO | WEBMAIL

🔍 Pesquisar no site... OK

DOCAS DO CEARÁ
AUTORIDADE PORTUÁRIA

▶ LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

▶ QUEM SOMOS

▶ O PORTO

▶ AUTORIDADE PORTUÁRIA

▶ CVT PORTUÁRIO

▶ DOCUMENTOS

▶ SISTEMAS CORPORATIVOS

▶ LICITAÇÕES

▶ TARIFA PORTUÁRIA

▶ INFORMAÇÕES OPERACIONAIS

▶ SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

▶ NOTÍCIAS

▶ ARTIGOS

▶ GALERIA DE IMAGENS

▶ LINKS

▶ COVID 19

▶ OPERADORES PORTUÁRIOS

se!

Você está na: Página inicial / Notícias

Notícias

Palavra-chave pesquisada: ouvidoria

16 notícias encontradas.

- ▶ 09/12/2020 - Neste Dia Internacional contra a Corrupção (09/12) a CDC reforça os canais disponíveis para denúncias
- ▶ 17/09/2020 - Porto de Fortaleza recebe representantes do Ministério da Infraestrutura
- ▶ 18/07/2020 - CDC está comprometida com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS-16)
- ▶ 07/07/2020 - Ouvidoria da CDC registra 16 manifestações entre os meses de abril e junho
- ▶ 29/06/2020 - O canal da Ouvidoria da CDC também está aberto para receber elogios
- ▶ 24/06/2020 - Conheça os canais para falar com a Ouvidoria da CDC
- ▶ 15/06/2020 - Ouvidoria da CDC garante a proteção dos dados em caso de denúncia
- ▶ 01/06/2020 - Ouvidoria CDC recebe 13 solicitações de informações no primeiro trimestre de 2020
- ▶ 25/05/2020 - Conheça os canais disponíveis para falar com a Ouvidoria da CDC
- ▶ 19/05/2020 - Você conhece o papel da Ouvidoria?
- ▶ 22/01/2020 - Companhia Docas do Ceará recebe solicitações, sugestões, reclamações e denúncias pelo canal da Ouvidoria
- ▶ 29/03/2016 - Participação da Companhia Docas do Ceará na 2ª Edição da Reunião Geral de Ouvidorias
- ▶ 18/12/2014 - CDC elabora Novo Regulamento do Porto de Fortaleza
- ▶ 13/02/2012 - Ouvidoria CDC: sua participação é muito importante
- ▶ 27/09/2010 - CDC realiza seminário de implantação da Ouvidoria

1 ▾ seguinte >>

Fonte: www.docasdoceara.com.br





ANEXOS

7. Resultados – Resposta às Perguntas Frequentes

F.A.Q - PERGUNTAS FREQUENTES



1. QUEM PODE REALIZAR EVENTOS NO TERMINAL MARÍTIMO?

A celebração de contratos para eventos no Terminal Marítimo de Passageiros é permitida para pessoas físicas e jurídicas, atendendo às disposições da Portaria Nº 409/2014 da SEP - Secretaria de Portos da Presidência da República, Resolução Normativa Nº 7 - ANTAQ e da Norma de Utilização do Terminal Marítimo.

2. QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA?

A documentação necessária para a celebração do contrato, prevista na Norma de Utilização, dependerá da estimativa de público do evento (até 500 pessoas e superior a 500 pessoas) e da forma de locação (*pessoa física ou pessoa jurídica*).

3. QUAIS SÃO AS ÁREAS DISPONÍVEIS PARA LOCAÇÃO?

O Terminal Marítimo dispõe dos Pavimentos **Térreo e Superior, Estacionamento e Faixa do Cais** para a realização de eventos.

4. SÃO PERMITIDAS VISITAS OU FOTOS NO LOCAL?

A visita técnica e solicitação de ensaios fotográficos poderá ocorrer diante de autorização prévia e acompanhamento de colaboradores da **Diretoria Comercial e Coordenadoria de Gestão e Negócios da Companhia Docas do Ceará**.

5. QUAL O TELEFONE DE CONTATO E E-MAIL?

Você pode entrar em contato conosco por meio dos números (85) 3266.8978, (85) 3266.8944, (85) 3266-8824 e (85) 3266-8804, assim como pelo e-mail codgen.docas@gmail.com.

6. COMO POSSO SABER SOBRE OS NAVIOS DA MARINHA PARA VISITAÇÃO PÚBLICA?

As visitas às embarcações da Marinha ocorrem diante da **comunicação prévia da Capitania dos Portos do Ceará e Marinha do Brasil à imprensa**, assim como a indicação dos acessos que serão contemplados para que ocorra a visita.

7. O LOCAL É ABERTO AO PÚBLICO?

Por se tratar de um espaço administrado pela Companhia Docas do Ceará, visitas ao local só serão permitidas **atendendo ao Item 4**.

8. VOCÊS ESTÃO RECEBENDO EVENTOS OU NAVIO PARA VISITAS ATUALMENTE?

Atendendo às recomendações da OMS - Organização Mundial da Saúde, órgãos federais, estaduais e municipais de saúde e à Portaria ANTAQ - Nº 7.653 de 31 de Março de 2020 e visando o bem-estar da população no que diz respeito às medidas de combate ao novo coronavírus (Sars-CoV-2), estão suspensos temporariamente os eventos e atividades coletivas de **recreação, inclusive os privados, nas embarcações, portos ou instalações portuárias pela autoridade portuária**.

Fonte: <http://wp.docasdoceara.com.br/pt/files/2020/08/faq-tmp.pdf>





ANEXOS

8. Resultados – Manifestações 2020 x 2019 / Paineis RESOLVEU?* - CGU



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

*O "Painel RESOLVEU? – CGU" excetua os pedidos de acesso à informação.





ANEXOS

9. Resultados – Pesquisas de Satisfação 2020 x 2019

Filtro(s) selecionado(s): Esfera: Federal / Órgão Destinatário: CDC – Companhia Docas do Ceará / Tipos de Formulário: Acesso à Informação; / Período de cadastro: a partir de 01/01/2020 até 31/12/2020 / Versão do Questionário: 11 (a partir de maio de 2020)
Total de registros: 9

Número	Resposta à pesquisa	Resposta à manifestação	Atendimento LAI	Justificativa Entrega Parcial	Justificativa Não Entrega	Compreensão	Satisfação	Comentários
99911.000039/2019-30	02/01/2020 16:58:25	17/12/2019 14:59:43	4			Muito fácil de compreender		
99911.000025/2020-50	07/08/2020 15:01:56	30/07/2020 11:05:16	5			Muito fácil de compreender		
99911.000023/2020-61	07/08/2020 15:19:16	30/07/2020 14:00:03	4			Regular		
99911.000022/2020-16	21/07/2020 16:55:36	21/07/2020 16:31:12	5			Muito fácil de compreender		
99911.000020/2020-27	11/06/2020 17:58:03	11/06/2020 16:54:51	5			Muito fácil de compreender		
99911.000010/2020-91	27/03/2020 09:22:01	24/03/2020 16:17:56	5			Muito fácil de compreender		Avaliação muito boa...
99911.000006/2020-23	05/03/2020 07:42:37	04/03/2020 14:18:31	5			Muito fácil de compreender		
99911.000003/2020-90	31/03/2020 09:46:51	18/02/2020 12:08:42	5			Muito fácil de compreender		
00115.000033/2020-14	28/11/2020 11:55:39	12/11/2020 17:14:28	5			Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	

Filtro(s) selecionado(s): Esfera: Federal / Órgão Destinatário: CDC – Companhia Docas do Ceará / Tipos de Formulário: Acesso à Informação; / Período de cadastro: a partir de 01/01/2019 até 31/12/2019 / Versão do Questionário: 11 (a partir de maio de 2020)
Total de registros: 8

Número	Resposta à pesquisa	Resposta à manifestação	Atendimento LAI	Justificativa Entrega Parcial	Justificativa Não Entrega	Compreensão	Satisfação	Comentários
99911.000040/2019-64	17/12/2019 14:22:06	17/12/2019 14:19:59	5			Muito fácil de compreender		
99911.000026/2019-61	01/10/2019 17:55:09	23/09/2019 14:59:39	5			Muito fácil de compreender		
99911.000017/2016-27	27/05/2019 19:05:43	17/08/2016 15:53:50	1			Fácil de compreender		
99911.000012/2019-47	05/05/2019 15:32:07	30/04/2019 10:29:26	3			Muito fácil de compreender		
99911.000006/2019-90	07/03/2019 18:04:22	01/03/2019 10:29:34	5			Muito fácil de compreender		
99911.000004/2019-09	21/01/2019 14:08:17	21/01/2019 11:49:15	5			Muito fácil de compreender		
99911.000001/2019-67	29/01/2019 18:29:28	29/01/2019 17:47:42	3			Regular		Conforme consta no bojo d...
50650.003788/2019-48	19/07/2019 14:31:31	19/07/2019 14:20:09	1			Muito fácil de compreender		Prezados. Está na demand...

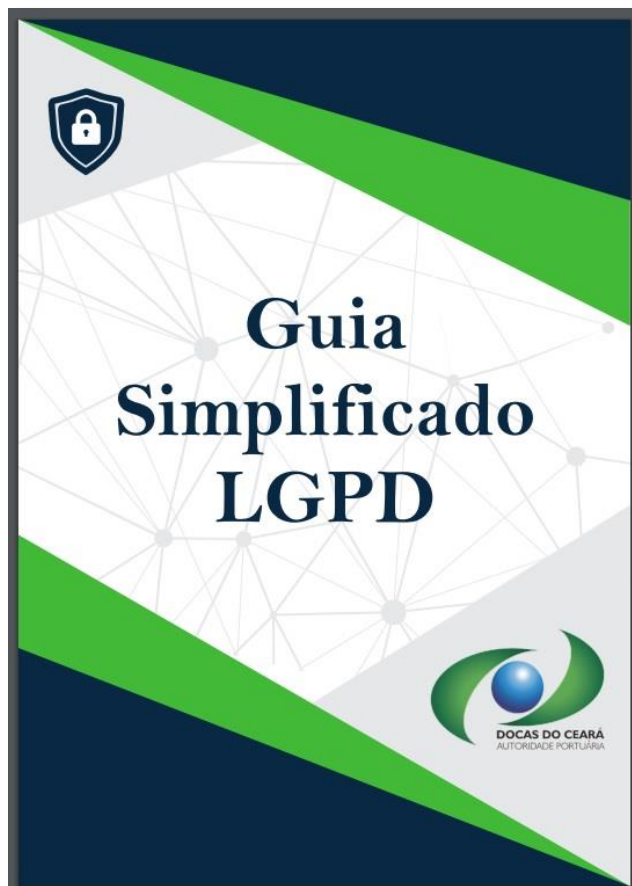
Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/ConsultarRespostasPesquisasSatisfacao.aspx>






ANEXOS

10. Resultados – Guia Simplificado LGPD



Deve-se respeitar sempre as seguintes orientações:

- 1. Finalidade:** motivo da realização do tratamento dos dados;
- 2. Adequação:** tratamento feito de acordo com a finalidade;
- 3. Necessidade:** os dados apenas serão usados para a finalidade informada ao titular;
- 4. Livre acesso para os titulares dos dados:** garantia da consulta dos dados do titular, pelo o próprio, de forma facilitada e gratuita;
- 5. Qualidade dos dados:** garantia de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e finalidade de seu uso;
- 6. Transparência:** informações claras, precisas e de fácil acesso sobre a realização do tratamento dos dados;
- 7. Segurança:** uso de medidas técnicas e administrativas para a proteção dos dados;
- 8. Prevenção:** adoção de medidas que evitem a ocorrência de danos durante o tratamento dos dados;
- 9. Não discriminação:** proibição do uso de dados para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos;
- 10. Responsabilização e prestação de contas:** demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.



Fonte: http://wp.docasdoceara.com.br/pt/files/2020/11/guia_simplificado_lgpd_cdc_pdfa.pdf

