

RELATÓRIO

2025



OUVIDORIA



cepe
COMPANHIA EDITORA DE
PERNAMBUCO



EXPEDIENTE

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

RAQUEL LYRA
Governadora do Estado

PRISCILA KRAUSE
Vice-Governadora do Estado

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO DO ESTADO

RODOLFO COSTA PINTO
Secretário de Comunicação

SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

RENATO CIRNE
Ouvidor Geral do Estado

GLAUCE SANTANA DA SILVA
Diretora da Ouvidoria Geral do Estado

COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO

JOÃO BALTAR FREIRE
Diretor Presidente

IGOR PESSOA BURGOS
Diretor Administrativo Financeiro

EDUARDA CAMPELLO MAIA
Diretora de Produção Gráfica

ELABORAÇÃO:
WANESSA FERNANDES MOURA COSTA LIMA
Ouvidora

CECÍLIA COUTINHO SARINHO CAMILO
Assistência - Ouvidoria





Apresentação

A Companhia Editora de Pernambuco, por meio da Ouvidoria, apresenta o Relatório Anual de Gestão 2025, atendendo ao princípio da publicidade e da transparência, visando o exercício do controle social perante a organização. A Ouvidoria tem a missão de ser um agente de mudança, buscando contribuir para uma gestão preocupada com a satisfação das necessidades do cliente interno, (colaboradores), e do cliente externo. Não é por acaso, que as Ouvidorias têm o status de ferramenta democrática, que ajuda na ampliação da participação social na melhoria da administração pública e privada. Em outras palavras, as Ouvidorias têm como missão promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos. Diante desse cenário, a Ouvidoria faz o recebimento, análise e encaminhamento das manifestações aos setores competentes, acompanhando o tratamento, propondo sugestões para a resolução dos casos e cobrando a conclusão dos processos, fomentando melhoria na gestão da Companhia e conseqüentemente na Administração Pública. No presente relatório constam informações consolidadas, sintéticas e comparativas sobre as manifestações registradas na Ouvidoria através dos meios de comunicação: presencial, e-mail, telefone e online (site da Cepe/ Sistema OUVÉ-PE). Os dados foram extraídos do Sistema de Ouvidoria – OUVÉ-PE- através da Ouvidoria Geral do Estado.

Atenciosamente,

Ouvidoria -CEPE





Sumário

1. A Cepe e a Ouvidoria.....	05
1.2 Estrutura Regimental.....	05
1.3 Missão, visão e valores institucionais.....	05
2. O que é a Ouvidoria?.....	07
2.1 Atribuições da Ouvidoria.....	08
2.2 Tipos de manifestações.....	08
3. Manifestações recebidas em 2025.....	10
3.1 Canais de atendimento.....	12
3.2 Visita da Ouvidoria no CONE.....	25
4. Articulação intersetorial.....	25
5. Planejamento 2026.....	32





1. A Cepe e a Ouvidoria

Constituída mediante autorização da Lei Estadual nº 6.065, de 1º de dezembro de 1967, a Companhia Editora de Pernambuco (Cepe) integra a administração indireta do Estado. É classificada como sociedade de economia mista, estando desde 2023 vinculada à Secretaria de Comunicação do Estado. A empresa está sediada no bairro de Santo Amaro, na cidade de Recife/PE, e conta com uma filial e quatro lojas físicas. A Companhia é uma empresa independente, não recebendo qualquer aporte financeiro estatal para custeios de despesas correntes, tais como pessoal e encargos.

1.2 Estrutura Regimental

O organograma da Cepe foi revisado em 2024, com o objetivo de readequar cargos e funções à nova visão de negócios da empresa. O Regimento Interno, por sua vez, havia passado por sua última atualização em 2015 e encontra-se novamente revisado em 2025, garantindo alinhamento às demandas atuais da organização.

1.3 Missão, Visão e Valores Institucionais

Construído em parceria com a Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado (Seplag), o Planejamento Estratégico da Cepe para o período de 2022-2026 foi consolidado a partir da estruturação da identidade organizacional da empresa (missão, visão e valores) e da definição dos seus objetivos e iniciativas estratégicas.





Fonte: Site da Cepe

MISSÃO

Publicar os atos oficiais e matérias legais, realizar serviços de gestão documental, logísticos, gráficos, digitais e editoriais, com excelência, inovação e segurança, promovendo a comunicação e a cultura para a sociedade.

VISÃO DE FUTURO Ser referência nacional em publicações oficiais, no mercado editorial e gráfico e na gestão documental, até 2026.

VALORES

- Atenção ao cliente;
- Qualidade dos produtos e serviços;
- Inovação;
- Responsabilidade socioambiental;
- Segurança da informação;
- Preservação da memória administrativa do Estado.





2. O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria da Cepe é uma unidade administrativa vinculada à Presidência, atuando como um importante instrumento de gestão democrática e de participação social. Sua função é acolher e tratar manifestações do público interno e externo — tais como informações, elogios, reclamações, solicitações, denúncias e sugestões — recebidas por meio dos canais de comunicação disponíveis: presencial, telefone, site da Cepe/ Sistema Ouve PE (<https://ouve.pe.gov.br/modalidades>) ou e-mail institucional: ouvidoria@cepe.com.br. A partir dessas manifestações, busca-se promover a melhoria contínua da administração institucional e da qualidade dos serviços prestados em todo o Estado.

É relevante destacar que o Estado de Pernambuco é o único no país que recebe e processa manifestações anônimas, ampliando o acesso, a proteção e a confiança dos usuários ao utilizarem os serviços de Ouvidoria.

Em razão da natureza de suas atribuições, a Ouvidoria possui atuação flexível e se mantém em constante diálogo com todos os setores da empresa, garantindo que cada demanda seja analisada de forma eficaz, responsável e orientada à resolução.

Ocorre especialmente em situações em que a demanda ultrapassou o limite de resolução esperado. Para o público interno, isso ocorre quando os gestores diretos não conseguem apresentar um retorno adequado ou quando a resposta fornecida não resolve plenamente a solicitação. Para o público externo, a dinâmica é a mesma, aplicada aos serviços oferecidos pela empresa. Além disso, é importante esclarecer que não faz parte da ouvidoria a função de apuração, mas tem como ferramenta importante a mediação de conflitos.

A ouvidoria mantém também a articulação permanente com a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) e com a Agência Reguladora de Pernambuco (ARPE), fortalecendo a integração entre órgãos de controle e ampliando a efetividade na mediação e resolução das manifestações.





2.1 Atribuições da Ouvidoria

- Estabelecer um canal de comunicação com a sociedade, de maneira que se possa contribuir para o fortalecimento da cidadania e para a promoção da melhoria contínua dos serviços prestados à população;
- Centralizar as denúncias, críticas, elogios e sugestões dos clientes para que seja possível uma análise sistêmica das demandas existentes e uma melhor catalisação dos resultados;
- Direcionar as ações necessárias de correção e adequação da operação organizacional para as áreas responsáveis;
- Estabelecer contato com a Ouvidoria Geral do Estado (OGE), buscando suporte e consultas para casos necessários e ou outros assuntos pertinentes;
- Colocar à disposição da sociedade os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico e presencial;
- Receber dos colaboradores, através dos canais de comunicação, as manifestações sobre relacionamento interpessoal inadequado;
- Informar à Presidência o resultado da apuração, caso houver necessidade, através do Comitê de Ética e análise dos casos instaurados;
- Emitir relatórios mensais e anuais das atividades, com dados estatísticos sobre reclamações, sugestões, críticas, elogios e quanto ao nível de satisfação dos reclamantes e reclamados.

2.2 Tipos de manifestações

As manifestações registradas podem ser classificadas de diversas formas como: elogio, sugestão, denúncia, reclamação, solicitação, e Pedido de Acesso à Informação. Os tipos de manifestações estão elencadas abaixo:





- **Elogio:** demonstração de satisfação, reconhecimento ou enaltecimento sobre um serviço prestado ou atendimento recebido.
- **Sugestão:** proposição de ideias, recomendações ou formulação de propostas de aprimoramento dos serviços ou das funções exercidas pela Cepe.
- **Solicitação:** pedido formal para execução de um serviço, reparo ou providência que se enquadre nas competências da Cepe.
- **Reclamação:** expressão de insatisfação relacionada à atuação institucional ou à prestação de serviços no âmbito da Cepe.
- **Denúncia:** comunicação referente a irregularidades ocorridas na Cepe ou na Administração Pública, incluindo condutas negligentes, abusivas, infrações disciplinares, práticas de corrupção ou improbidade administrativa, bem como procedimentos irregulares de clientes quando esses afetarem as atividades da empresa.
- **Pedido de Acesso à Informação (PAI):** solicitação de informações públicas, atendida conforme a legislação federal (Lei nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação) e a legislação estadual (Lei nº 14.804/2012 e Decreto nº 38.787/2012), que regulamentam o acesso à informação no Estado de Pernambuco.





Fonte: <https://www.cepe.com.br/ouvidoria>

3. Manifestações recebidas

No período de janeiro a 10 de junho de 2025, a Ouvidoria da Cepe registrou um total de **196 manifestações**, provenientes do público interno e externo, distribuídas ao longo dos meses conforme apresentado a seguir.

Observa-se que o mês de junho concentrou o maior volume de registros, totalizando **156 manifestações**, número diretamente relacionado à realização da **Campanha do Elogio**, que incentivou os usuários a reconhecerem boas práticas e experiências positivas no atendimento e nos serviços prestados.

A distribuição mensal das manifestações é apresentada abaixo:

- **Março:** 5 manifestações
- **Abril:** 4 manifestações
- **Maior:** 8 manifestações
- **Junho:** 156 manifestações (Campanha do Elogio)

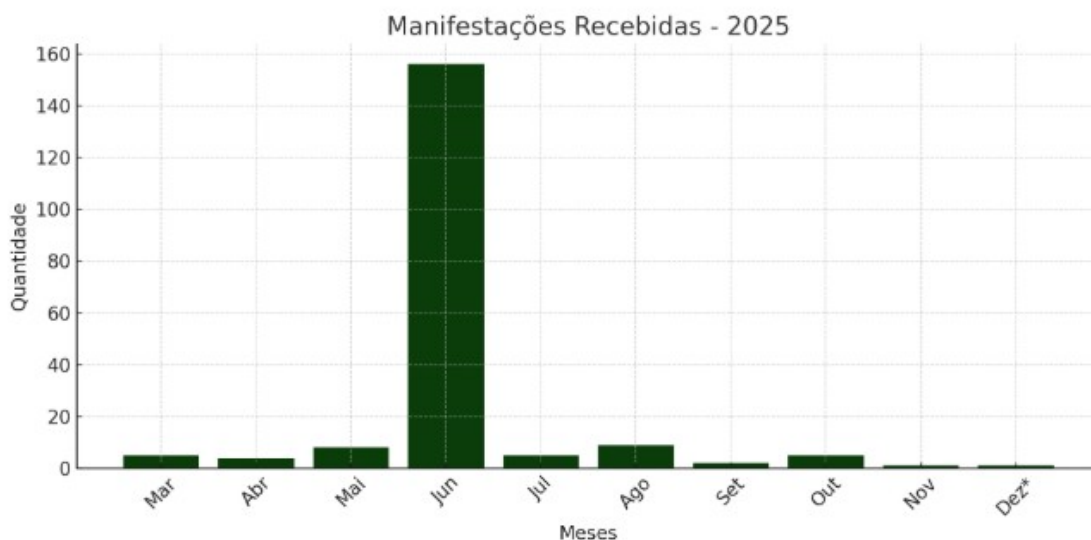




- **Julho:** 5 manifestações
- **Agosto:** 9 manifestações
- **Setembro:** 2 manifestações
- **Outubro:** 5 manifestações
- **Novembro:** 1 manifestação
- **Dezembro (até 23/12):** 3 manifestações registradas*

*Conforme dados atualizados até 23 de dezembro de 2025.

O volume registrado demonstra a importância dos canais de participação e reforça o compromisso da Ouvidoria com o acolhimento, a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados pela Cepe.



Fonte: elaborado pela ouvidoria - Cepe





3.1 Canais de atendimento

No período analisado, foram registradas no sistema OUVÉ-PE um total de 196 manifestações, distribuídas ao longo dos meses, contemplando diferentes tipos de demandas e canais de atendimento.

De forma geral, observa-se que o meio eletrônico permanece como o principal canal de utilização- Sistema Ouve-PE- sobressaindo-se em relação ao telefone e ao e-mail. Ressalta-se que o atendimento presencial apresenta quantitativo próximo aos registros formais, entretanto, muitos atendimentos presenciais não são inseridos no sistema, em razão de solicitação expressa do próprio cidadão, que busca apenas mediação de conflitos ou orientações pontuais, sem a autorização para a formalização da manifestação.

A seguir, apresenta-se a distribuição mensal das manifestações:

- **Março:** foram registradas 5 manifestações, sendo 4 reclamações e 1 denúncia, com 60% de utilização do meio eletrônico.
- **Abril:** contabilizaram-se 4 manifestações, sendo 2 denúncias, 1 reclamação e 1 solicitação, com 75% dos registros realizados por meio eletrônico.
- **Maior:** registraram-se 8 manifestações, das quais 6 reclamações, 1 elogio e 1 denúncia, com aproximadamente 62% de utilização do canal eletrônico.
- **Junho:** conforme mencionado anteriormente, ocorreu a Campanha do Elogio, resultando em 156 manifestações registradas, sendo 150 elogios, 5 reclamações e 1 denúncia. Quanto aos canais utilizados, observou-se 62% de uso de cartas, 33% de meio eletrônico e percentual





residual distribuído entre outros canais.

- **Julho:** foram registradas 5 manifestações, sendo 4 reclamações e 1 denúncia, com 80% de utilização do meio eletrônico.
- **Agosto:** contabilizaram-se 9 manifestações, sendo 2 denúncias, 2 elogios, 2 reclamações e 3 sugestões, com 60% dos registros realizados por meio eletrônico.
- **Setembro:** foram registradas 2 manifestações, ambas do tipo reclamação, com distribuição equilibrada dos canais: 50% eletrônico e 50% e-mail.
- **Outubro:** registraram-se 5 manifestações, sendo 2 denúncias, 1 elogio e 2 reclamações, com 80% de utilização do meio eletrônico.
- **Novembro:** foi registrada 1 manifestação, do tipo solicitação.
- **Dezembro:** foram registradas 3 manifestações, do tipo solicitação, reclamação e denúncia até o dia 23 de dezembro.

Diante dos dados apresentados, constata-se a predominância do canal eletrônico como principal meio de registro das manifestações, bem como o impacto significativo da Campanha do Elogio no aumento expressivo de registros no mês de junho. Ressalta-se, ainda, a relevância dos atendimentos presenciais enquanto espaço de escuta e mediação, mesmo quando não formalizados no sistema, contribuindo para a resolução de conflitos e fortalecimento do diálogo institucional.





Painel Geral de Manifestações (Mensal) da Cepe:

Painel Geral de Manifestações por Órgão

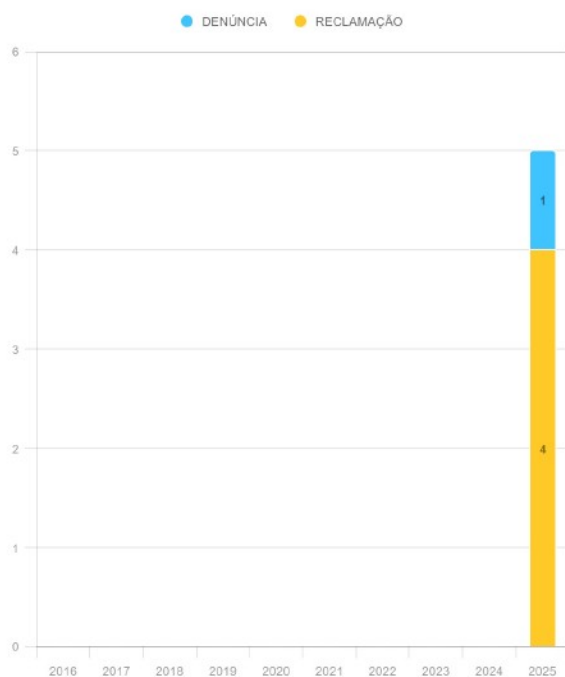
Órgão: COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO Ano: 2025 Mês: Março

Atendimentos
5

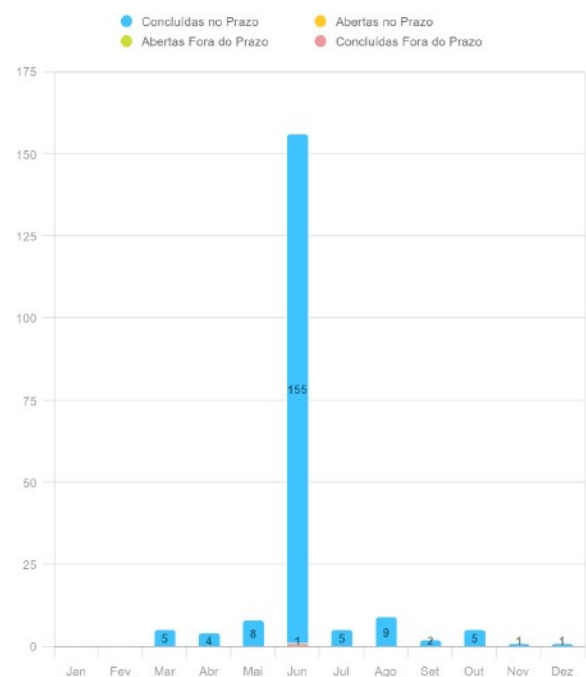
Resolutividade
100%

Prazo Resposta
9.04

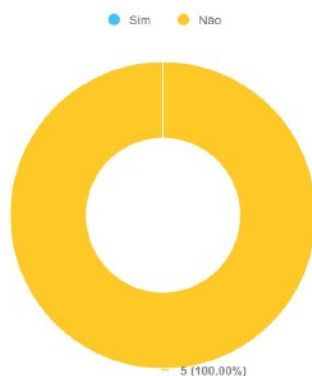
Quantidade de atendimentos por período e tipo



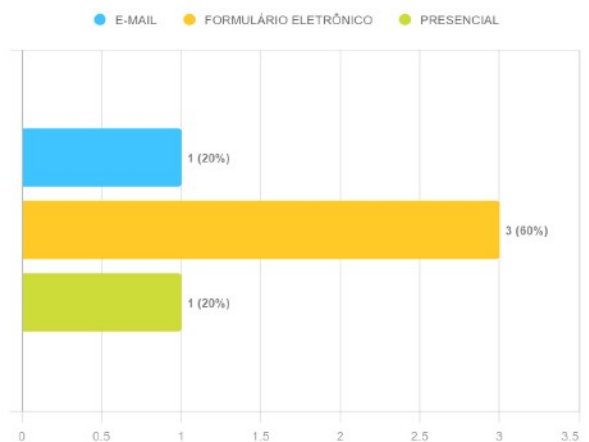
Status do prazo



Identificação do Usuário



Origem





Painel Geral de Manifestações por Órgão

Órgão: COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO Ano: 2025 Mês: Abril

Atendimentos

4

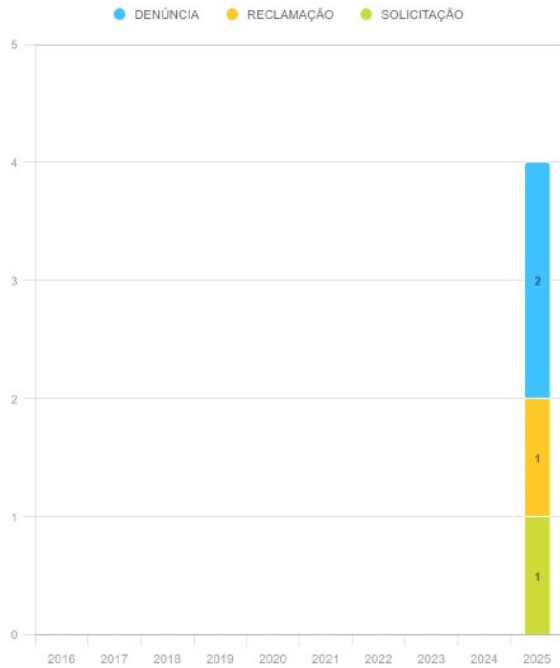
Resolutividade

100%

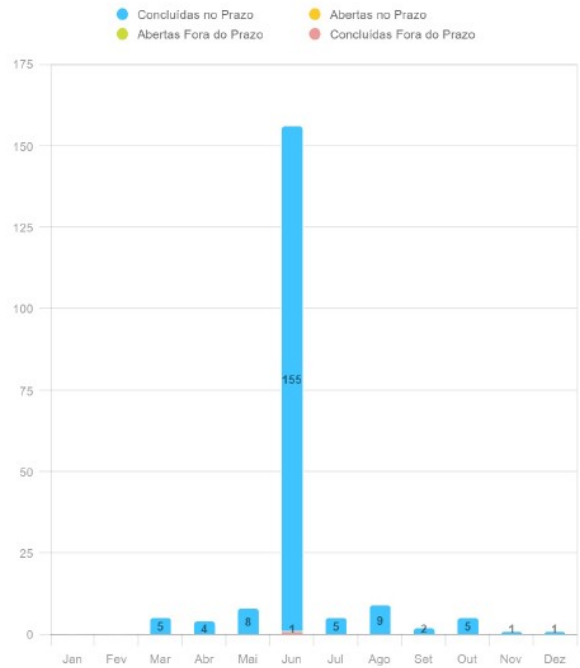
Prazo Resposta

11.47

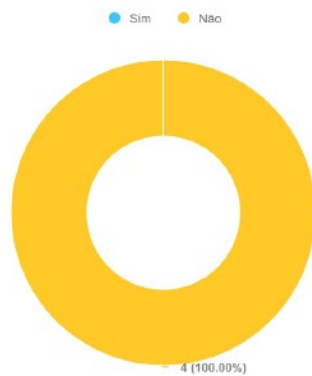
Quantidade de atendimentos por período e tipo



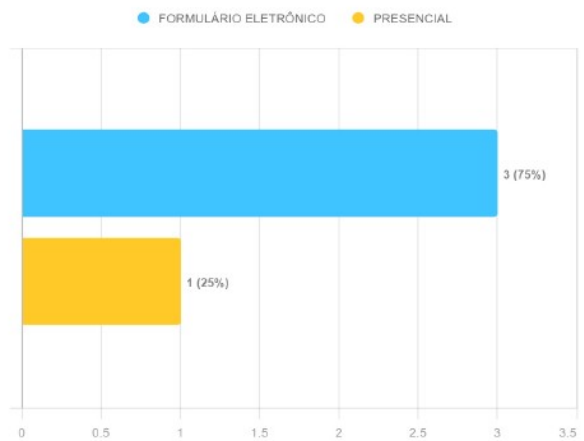
Status do prazo



Identificação do Usuário



Origem





Painel Geral de Manifestações por Órgão

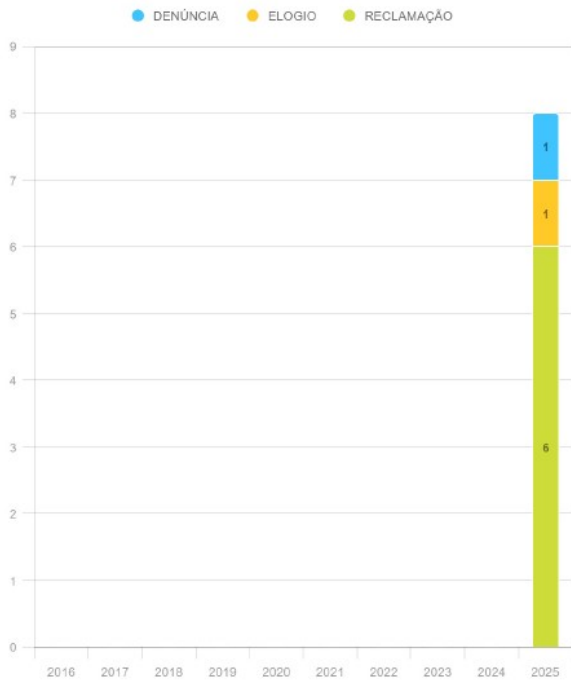
Órgão: COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO Ano: 2025 Mês: Maio

Atendimentos
8

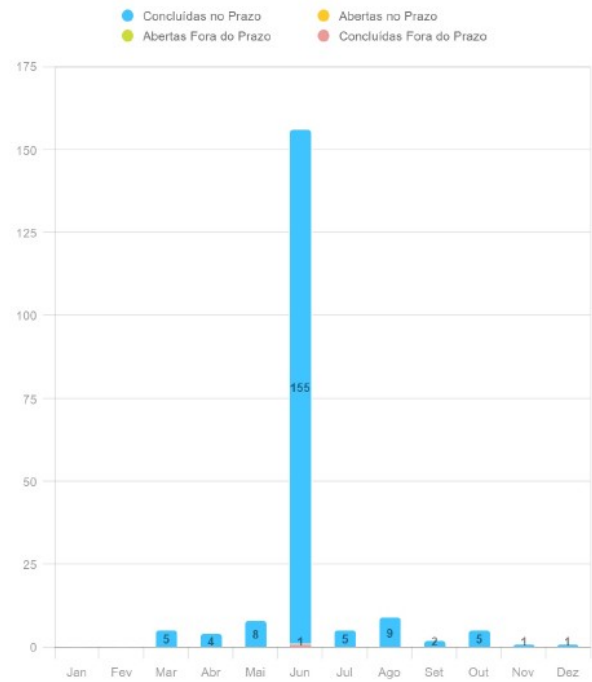
Resolutividade
100%

Prazo Resposta
8.8

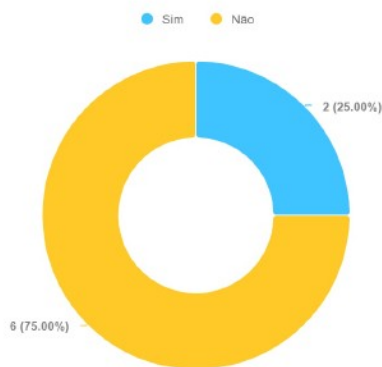
Quantidade de atendimentos por período e tipo



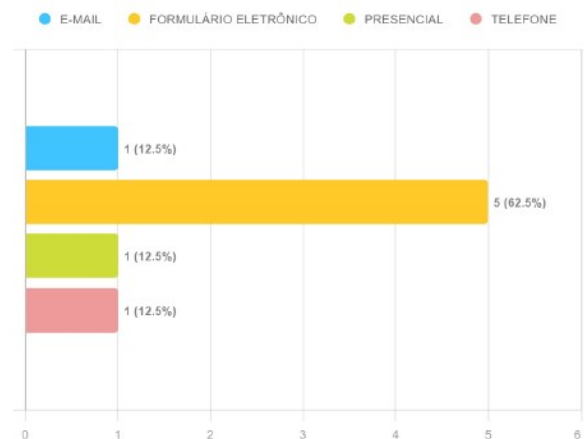
Status do prazo



Identificação do Usuário



Origem





Painel Geral de Manifestações por Órgão

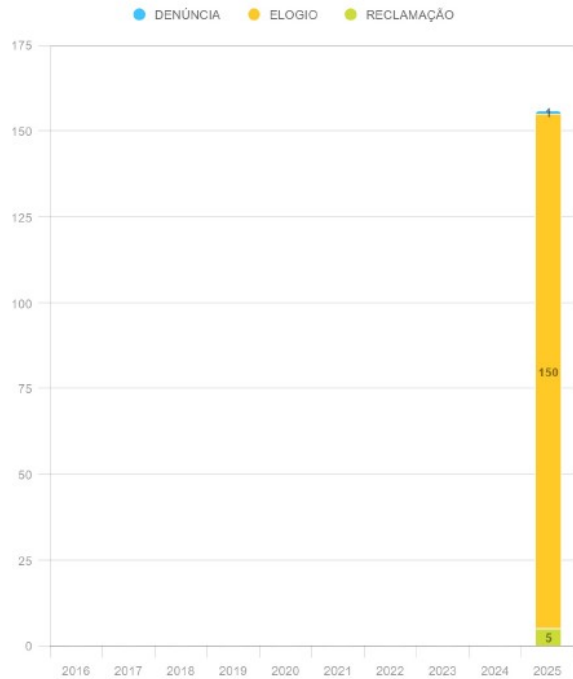
Órgão: COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO Ano: 2025 Mês: Junho

Atendimentos
156

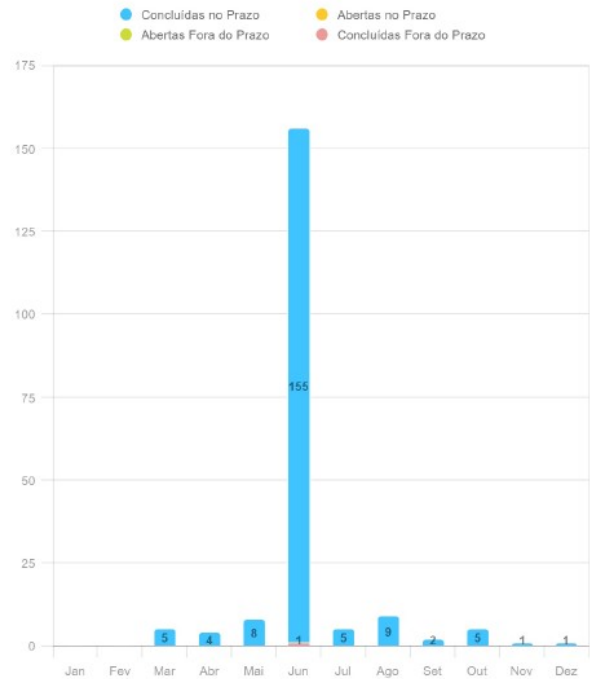
Resolutividade
99.36%

Prazo Resposta
7.11

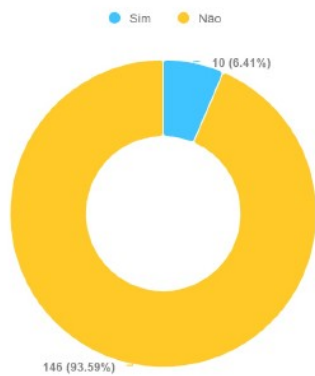
Quantidade de atendimentos por período e tipo



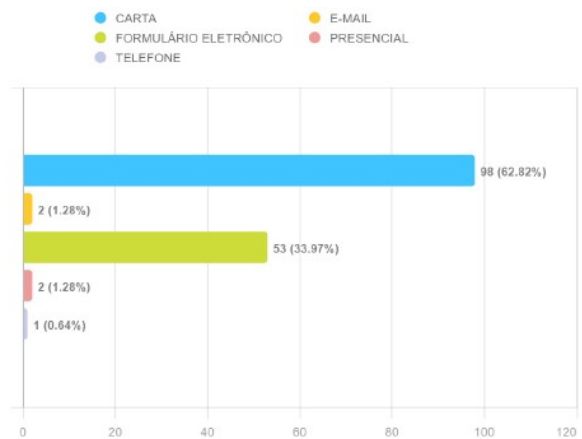
Status do prazo



Identificação do Usuário



Origem





Painel Geral de Manifestações por Órgão

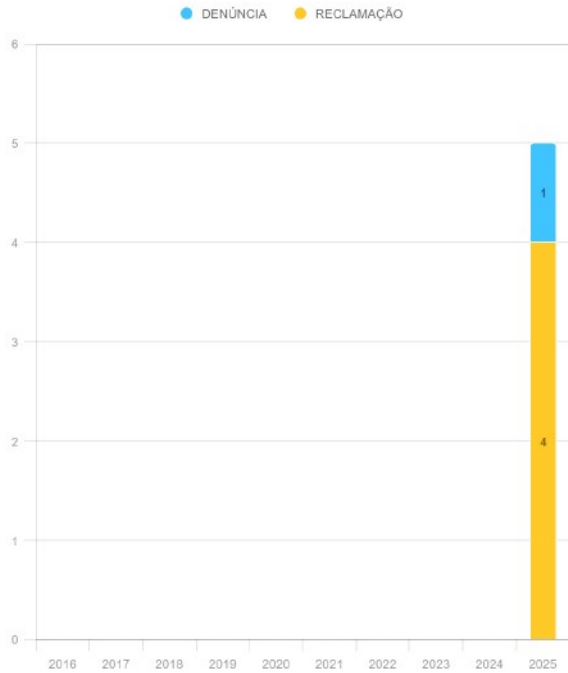
Órgão: COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO Ano: 2025 Mês: Julho

Atendimentos
5

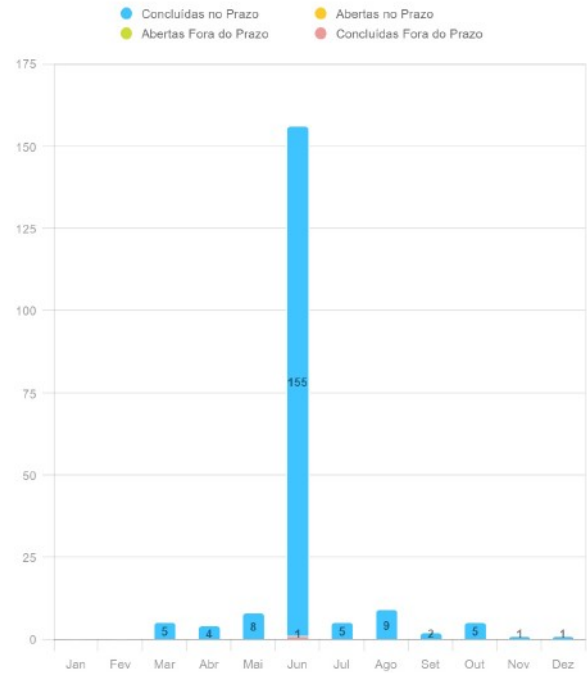
Resolutividade
100%

Prazo Resposta
12.33

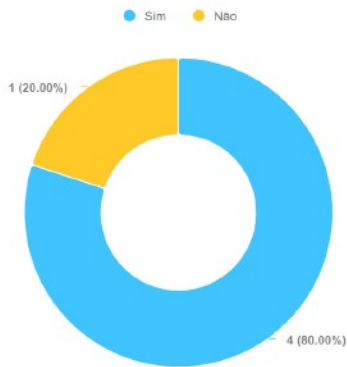
Quantidade de atendimentos por período e tipo



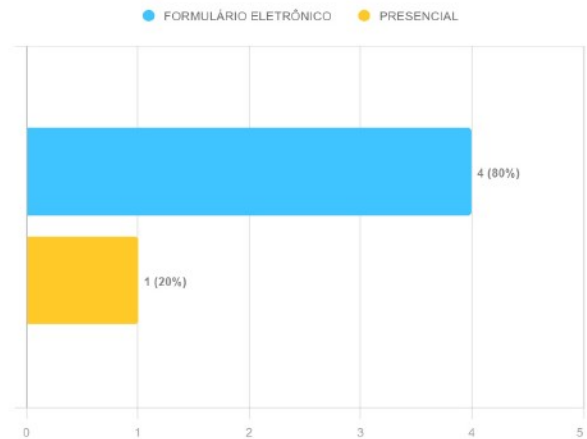
Status do prazo



Identificação do Usuário



Origem





Painel Geral de Manifestações por Órgão

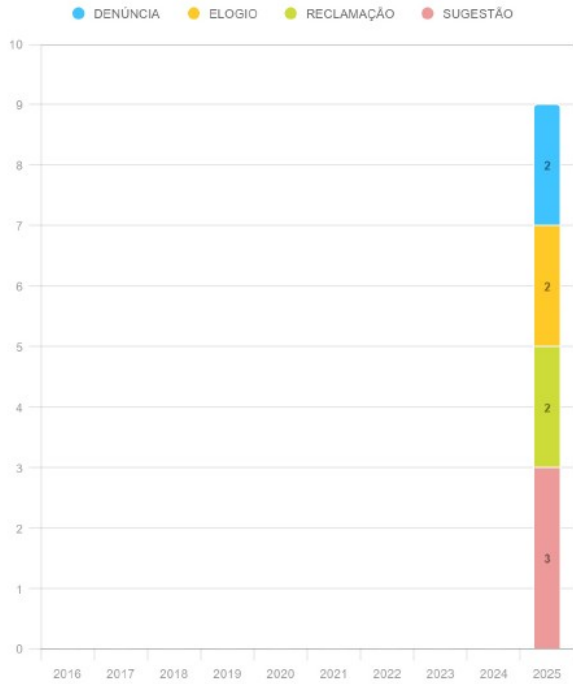
Órgão: COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO Ano: 2025 Mês: Agosto

Atendimentos
9

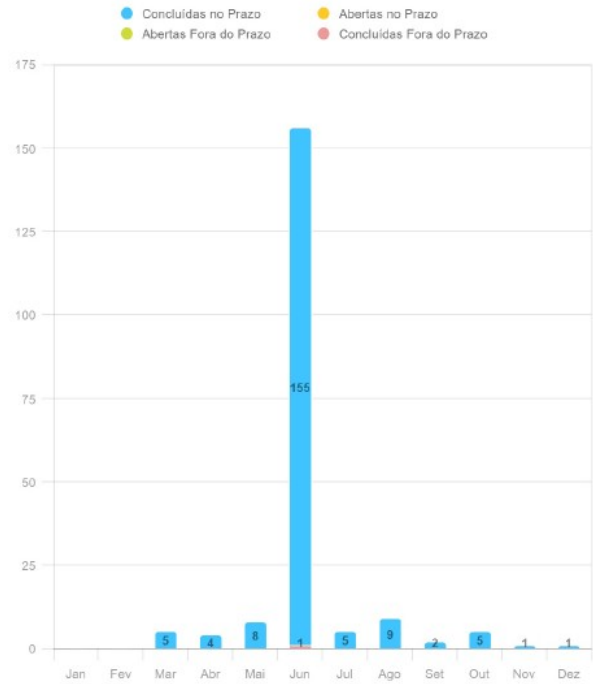
Resolutividade
100%

Prazo Resposta
12.46

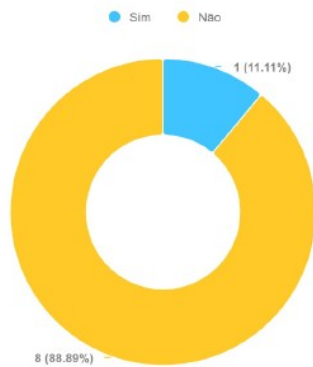
Quantidade de atendimentos por período e tipo



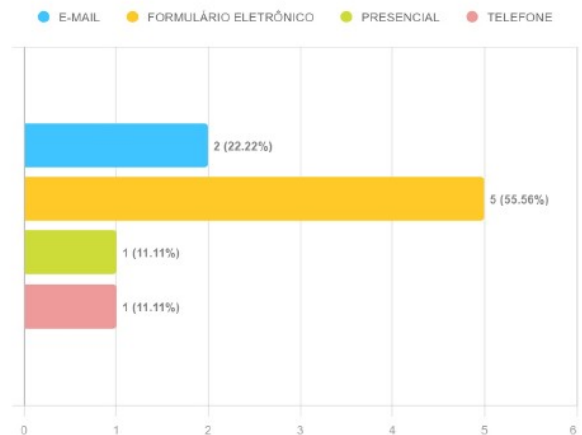
Status do prazo



Identificação do Usuário



Origem





Painel Geral de Manifestações por Órgão

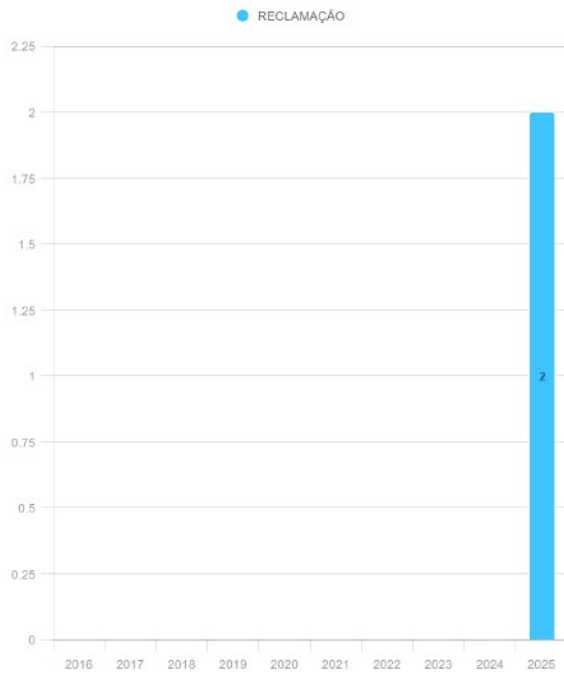
Órgão: COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO Ano: 2025 Mês: Setembro

Atendimentos
2

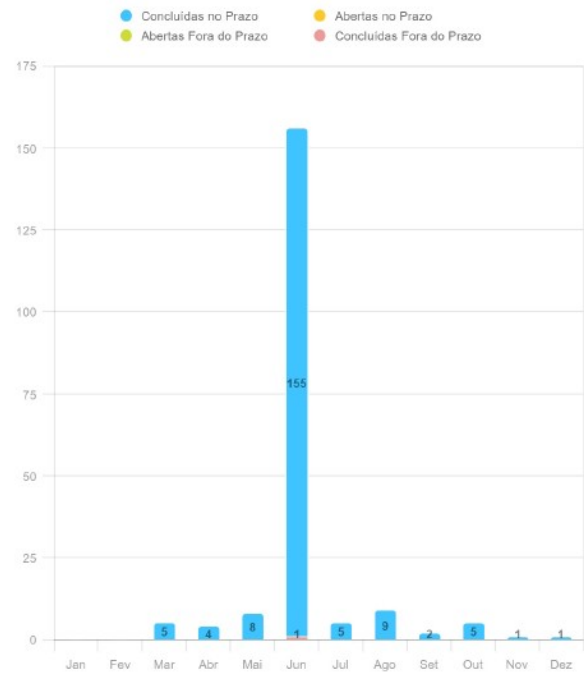
Resolutividade
100%

Prazo Resposta
4.2

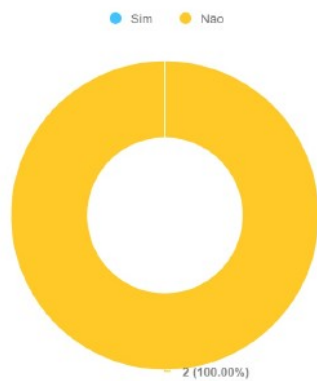
Quantidade de atendimentos por período e tipo



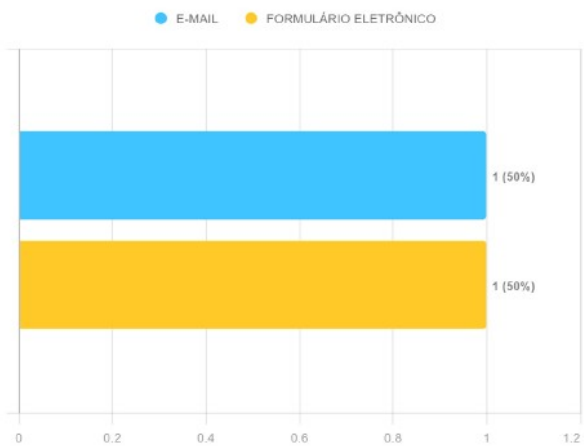
Status do prazo



Identificação do Usuário



Origem





Painel Geral de Manifestações por Órgão

Órgão: COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO Ano: 2025 Mês: Outubro

Atendimentos
5

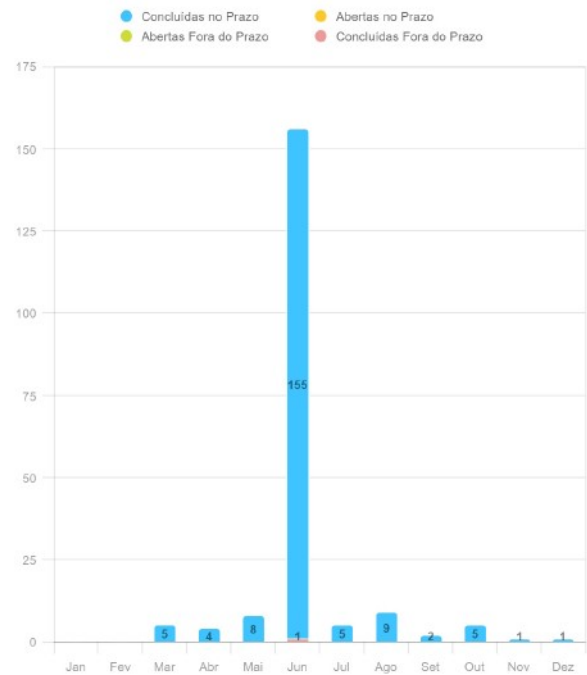
Resolutividade
100%

Prazo Resposta
9.64

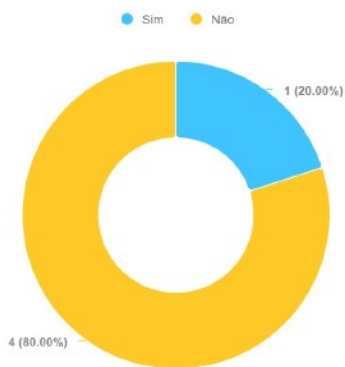
Quantidade de atendimentos por período e tipo



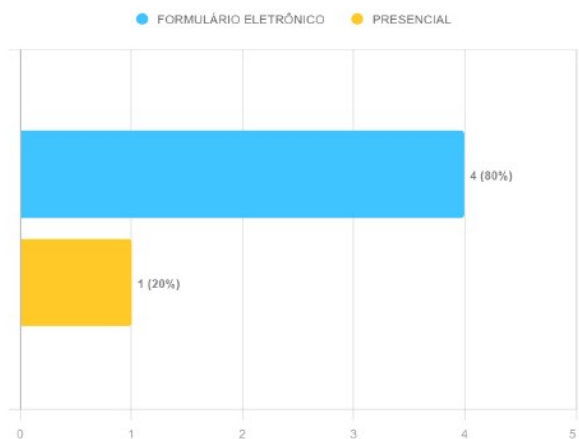
Status do prazo



Identificação do Usuário



Origem





Painel Geral de Manifestações por Órgão

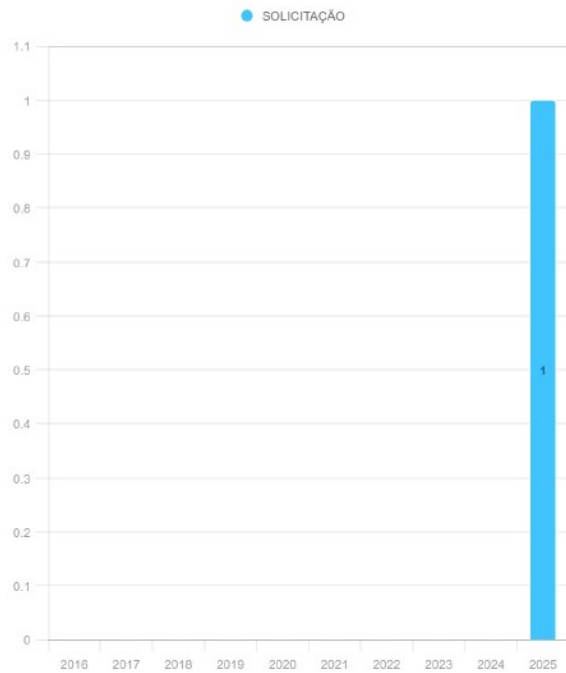
Órgão: COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO Ano: 2025 Mês: Novembro

Atendimentos
1

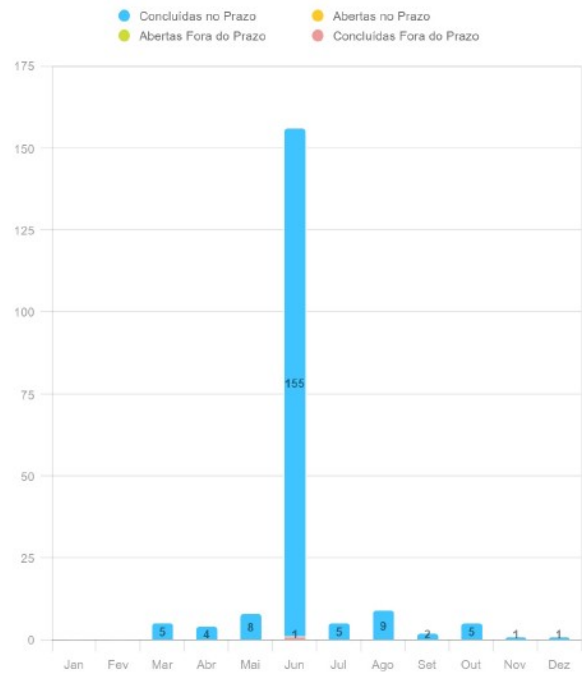
Resolutividade
100%

Prazo Resposta
10

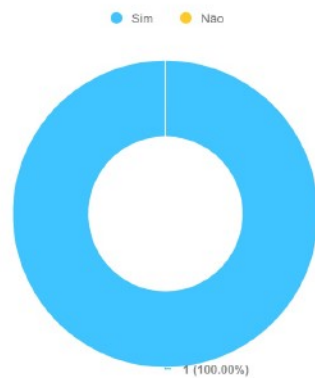
Quantidade de atendimentos por período e tipo



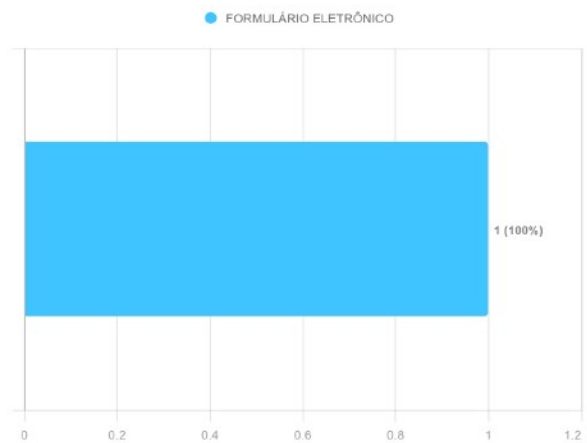
Status do prazo



Identificação do Usuário



Origem





Painel Geral de Manifestações por Órgão

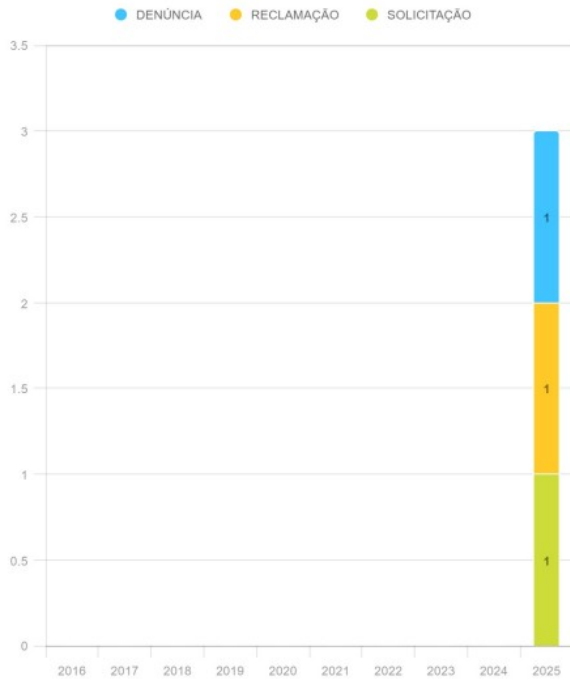
Órgão: COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO Ano: 2025 Mês: Dezembro

Atendimentos
3

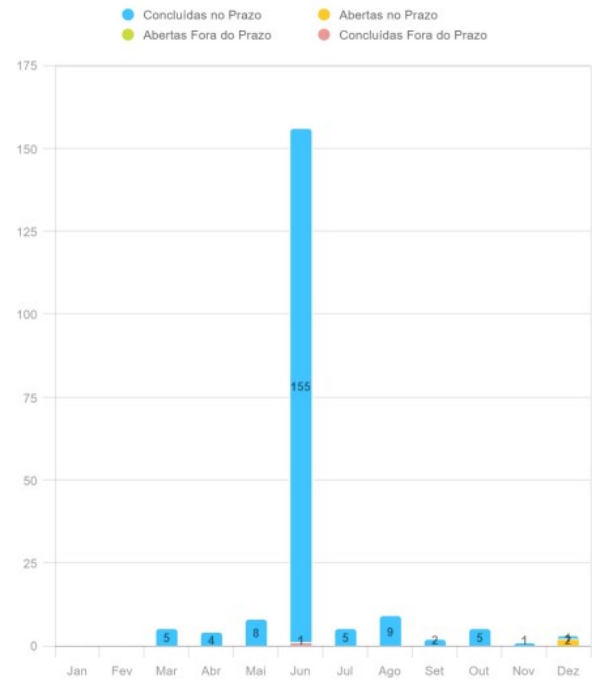
Resolutividade
33.33%

Prazo Resposta
0

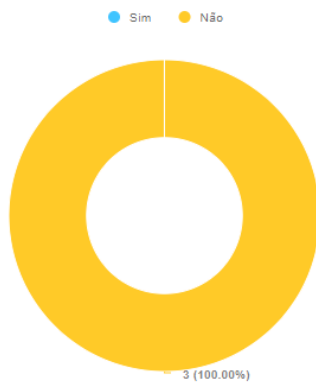
Quantidade de atendimentos por período e tipo



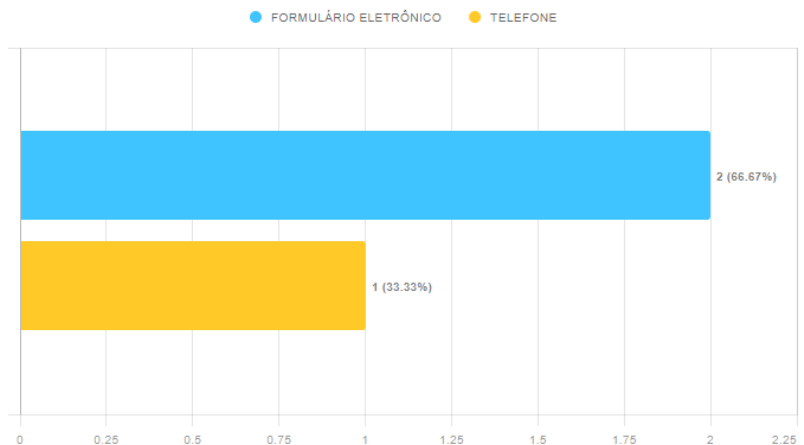
Status do prazo



Identificação do Usuário



Origem





Painel de Pedidos de Acesso à Informação

Órgão: COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO

Período: 01/01/2025 até 10/12/2025

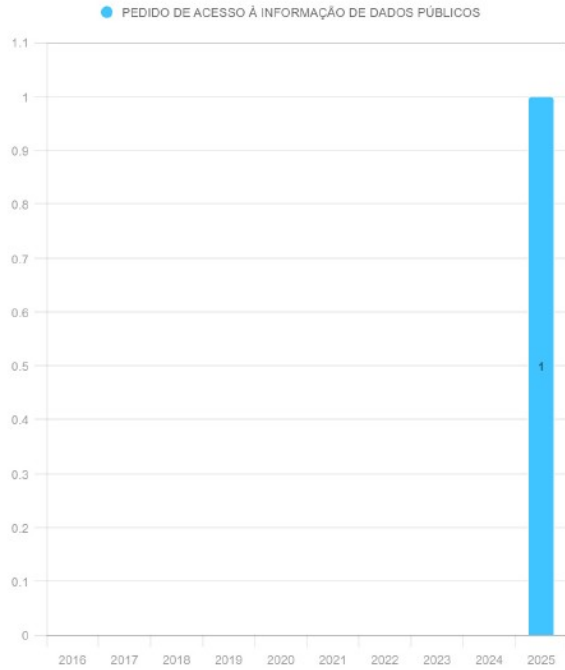
Pedidos
1

Prorrogadas
0 | 0%

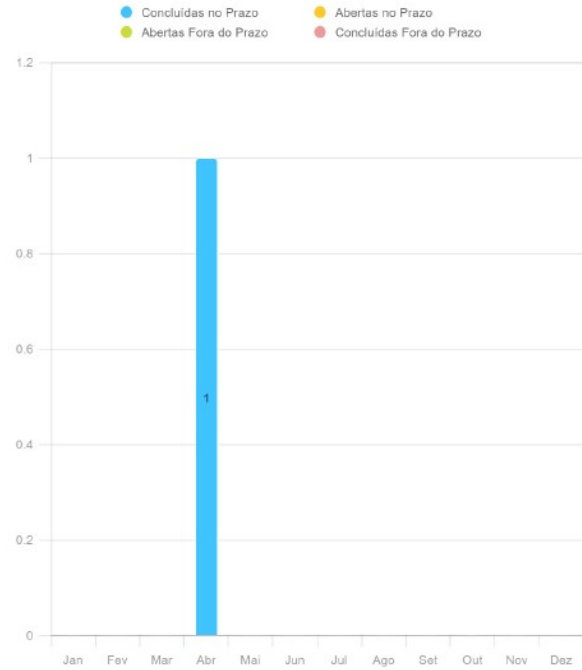
Resolutividade
100%

Prazo Resposta
24.05

Quantidade de atendimentos por período e tipo



Status do prazo



Fonte: Sistema Ouve-PE





3.2 Visita da Ouvidoria ao CONE

A Ouvidoria realiza visitas também ao CONE com o objetivo de promover a mediação de conflitos e garantir o adequado acolhimento das demandas dos colaboradores. Durante essas visitas, a Ouvidoria atua de forma proativa, buscando resolver pendências e facilitar o diálogo entre as partes envolvidas, promovendo um ambiente de transparência e respeito.

Além disso, as visitas visam identificar eventuais dificuldades nos processos de comunicação e atendimento, oferecendo orientações para aprimorar a qualidade dos serviços prestados e assegurar que os direitos dos cidadãos sejam respeitados.

4. Atuação Institucional e Articulação Intersetorial da Ouvidoria

No ano de 2025, a Ouvidoria atuou de forma integrada e articulada com diversos setores internos da Cepe, fortalecendo ações de caráter educativo, preventivo e estratégico. Dentre os setores envolvidos, destacam-se o Departamento de Recursos Humanos, Marketing e Comunicação e Mídias Digitais, com os quais foram alinhadas e desenvolvidas palestras educativas, campanhas informativas e outros eventos institucionais, voltados à promoção da cidadania, da ética e do bem-estar no ambiente de trabalho.

No âmbito da governança e da integridade institucional, a Ouvidoria manteve atuação conjunta com o Controle Interno e o Comitê de Ética da CEPE, contribuindo para a implementação e fortalecimento do Plano de Integridade - Código de Conduta, com foco na prevenção de irregularidades, no estímulo à conduta ética e na consolidação de boas práticas organizacionais.





Adicionalmente, foram estabelecidas parcerias interinstitucionais com órgãos externos, a exemplo da Escola de Governo da Administração Pública de Pernambuco - EGAPE; Secretaria Estadual de Saúde e das Gerências Regionais de Educação- GRE Recife Norte, visando à realização de ações conjuntas voltadas aos cuidados com a saúde mental e integral, à promoção do bem-estar psicossocial e à disseminação de informações preventivas junto aos públicos atendidos.



Palestra sobre Educação Financeira





Participação em reuniões com o Controle Interno



Campanhas educativas - Agosto Lilás - Combate à violência contra a mulher





Continuidade na promoção de feirinha orgânica para os colaboradores





Projeto: “Filhos da Cepe” - atividades realizadas com os filhos dos colaboradores da Cepe para conhecerem o local de trabalho dos pais e participarem de ações que fomentem a leitura, cultura e arte.





Parceria com o Núcleo Pedagógico para auxiliar nas visitas escolares na Cepe

Projeto **“Conexões e Leitura”** - Durante as visitas escolares na Cepe, em conversa com os educadores, surgiu a proposta do projeto Conexões e Leituras que promove uma roda de conversa com autores de livros editados na Cepe, com temas históricos e arte, fomentando a troca de experiências com professores da Língua Portuguesa, Artes e História.





CAMPANHA DO ELOGIO

O poder do elogio

A **Campanha do Elogio**, realizada pela Ouvidoria da Cepe nas últimas semanas, mobilizou a empresa de forma bastante positiva. Foram **153 manifestações** recebidas, direcionadas a colaboradores específicos ou para equipes, como os motoristas, os vigilantes, os gráficos, o time do projeto Galeria Reciclada, a diretoria, a Ouvidoria e a turma de serviços gerais (limpeza).

Entre os colaboradores mais citados estão dona Alba Regina (Copa), Pedro Xavier (Depam), Marcelo Maia (Sesge), Rosilene Tavares (Sesge) e Jefferson Marques (superintendente comercial).

Para a ouvidora Wanessa Lima a iniciativa trouxe impactos significativos. "A **campanha** surgiu com a intenção de valorizar o que há de positivo nas pessoas que estão ao nosso redor, trazendo empatia e destacando a generosidade de todos. Reconhecer e verbalizar as qualidades e atitudes do outro deixa o clima corporativo mais leve, fortalece as relações e a autoestima", destacou.





5. PLANEJAMENTO 2026

O planejamento da Ouvidoria da Cepe para o ano de 2026 tem como diretriz a continuidade e o fortalecimento das ações desenvolvidas em 2025, aliando a consolidação do papel institucional da Ouvidoria à implementação de novas estratégias voltadas à integração, ao bem-estar e à promoção de um ambiente organizacional ético, inclusivo, íntegro e saudável.

Entre as ações previstas, destaca-se a realização de uma atividade alusiva ao Dia da Ouvidoria – 16 de março- com foco no esclarecimento das atribuições do setor, no fortalecimento dos fluxos de atendimento e na aproximação da Ouvidoria com os colaboradores, reforçando a cultura da escuta, do diálogo e da confiança institucional.

Atendendo a solicitações dos colaboradores, está incluída no planejamento a execução da Galeria Reciclada, atividade inicialmente prevista para outro período, mas está previsto realizar em 2026 como estratégia de engajamento, sustentabilidade e valorização da expressão coletiva no ambiente de trabalho.

A Ouvidoria também recebeu sugestões para a realização de eventos e ações educativas com temáticas socialmente relevantes, tais como: combate à homofobia, ao racismo, à violência contra a mulher, além de ações voltadas à saúde mental e ao bem-estar psicossocial. Diante disso, estão sendo programadas palestras, rodas de conversa e campanhas de sensibilização, em articulação com setores internos e parceiros institucionais, visando à promoção de uma cultura organizacional mais inclusiva, respeitosa e humanizada.

Como estratégia de fortalecimento da cultura do reconhecimento, está previsto para 2026 o incentivo ao registro de elogios nas manifestações encaminhadas à Ouvidoria, atividade esta que deu tão certo em 2025, valorizando boas práticas, relações interpessoais positivas e iniciativas que contribuam para a melhoria contínua do ambiente de trabalho.





Propostas complementares para o planejamento 2026

Além das ações já mencionadas, integram o planejamento da Ouvidoria para 2026 as seguintes propostas:

- **Campanhas educativas** permanentes sobre o papel da Ouvidoria, canais de acesso, sigilo, ética e uso consciente das manifestações;
- **Relatórios temáticos e analíticos**, com devolutivas institucionais periódicas, contribuindo para a gestão estratégica e a prevenção de conflitos;
- **Ações integradas** com RH, Segurança do Trabalho e Comunicação/Marketing, visando à promoção da saúde mental, do autocuidado e da qualidade de vida no trabalho;
- **Estratégias de escuta** e diálogo institucional, fortalecendo espaços seguros de fala e acolhimento;
- **Capacitações internas** sobre comunicação não violenta, diretrizes da saúde mental no âmbito do trabalho, prevenção ao assédio moral e sexual e respeito à diversidade;
- **Ações de escuta através da busca ativa** e preventiva, com foco na identificação precoce de riscos psicossociais no ambiente laboral.

