



Relatório de atividades 2023

SÚMARIO

1.	APRESENTAÇÃO	2
2.	ATENDIMENTO	2
2.1	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....	4
2.1.1	RECURSOS.....	8
2.2	SERVIÇO DE OUVIDORIA	9
2.2.1	DENÚNCIAS.....	13
3.	AÇÕES REALIZADAS	15
3.1	AÇÕES EDUCACIONAIS – PÚBLICO EXTERNO	16
3.2	AÇÕES EDUCACIONAIS – PÚBLICO INTERNO.....	16
3.3	TRANSPARÊNCIA ATIVA	17
3.4	ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	19
3.5	ADEÇÃO À PLATAFORMA PARTICIPA+ BRASIL.....	19
3.6	CAPACITAÇÕES	20
3.7	ENTREVISTA PARA ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DE SANTOS.....	20
3.8	CENEP	21
3.9	CONSELHO DE AUTORIDADE PORTUÁRIA - CAP	21
3.10	PARTICIPAÇÃO NA JORNADA ESG	22
3.11	PARTICIPAÇÃO PARA CUMPRIMENTO DE META HVM	22
3.12	PARTICIPAÇÃO NA SIPAT	22
3.13	FOMENTO AO CONSELHO DE USUÁRIOS	23
3.14	PESQUISAS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA APS	23
3.15	PALESTRA NA CLI	24
3.16	PREMIAÇÃO MOVIMENTO TRANSPARÊNCIA 100%.....	24
3.17	ATUALIZAÇÃO DE NORMATIVOS	25
3.18	PLANOS ANUAIS DE TRABALHO	25
4.	QUANTIFICAÇÃO DE BENEFÍCIOS	26
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	27

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como finalidade demonstrar a atuação da Gerência de Ouvidoria da APS no decorrer do ano de 2023. A Gerência tem papel fundamental na interlocução com a sociedade, sendo um dos principais canais de comunicação, proporcionando espaço para que a comunidade registre suas manifestações, obtenha informações e, principalmente, exerça seu direito de participação e de controle social.

Visando colocar em prática o seu papel, a Gerência procedeu não só com os tratamentos das manifestações que foram registradas, mas também atuando em suas competências regimentais, visando fomentar a integridade, a transparência, a facilidade de comunicação, a prevenção, a disseminação do conhecimento e o aprimoramento de seus normativos e processos.

Desta forma, expõe-se dados e informações a respeito de suas atividades no ano, as quais, além de observar os normativos internos da Companhia, devem seguir as diretrizes e normas dos órgãos de fiscalização e controle.

Destaca-se que, quando da elaboração do presente relatório, em 02/01/2024, estavam em aberto cinco manifestações do serviço de informação ao cidadão e quatro demandas de ouvidoria, todas dentro do prazo legal.

2. ATENDIMENTO

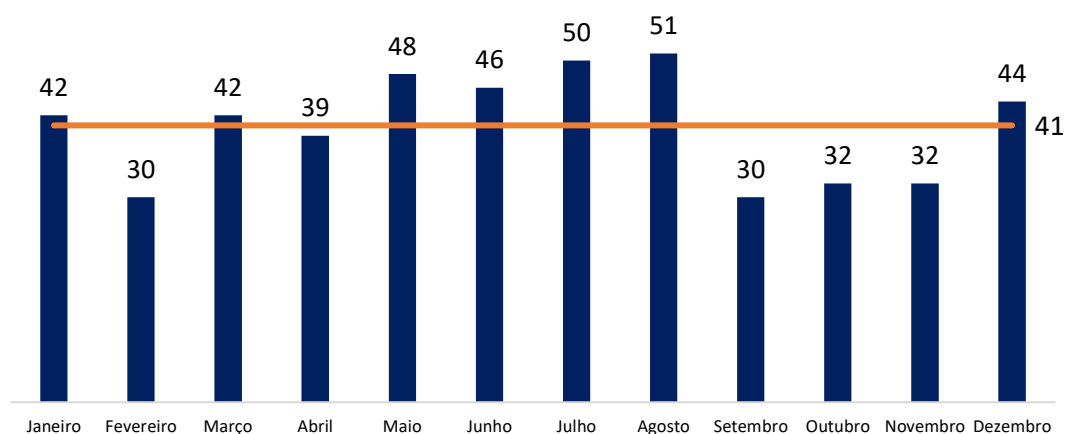
O atendimento da Gerência de Ouvidoria consiste em orientar, registrar e tratar as demandas da sociedade, as quais podem ser enquadradas como: pedido de acesso à informação, reclamação, elogio, solicitação, denúncia, simplifique e sugestão.

Em que pese a Gerência possua diversos canais para atendimento, todas as manifestações devem ser registradas na Plataforma Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria Geral da União para tal fim.

A APS recebeu, em 2023, o total de 527 manifestações, sendo que 41 delas foram redirecionadas para tratamento de outro órgão em razão da competência do

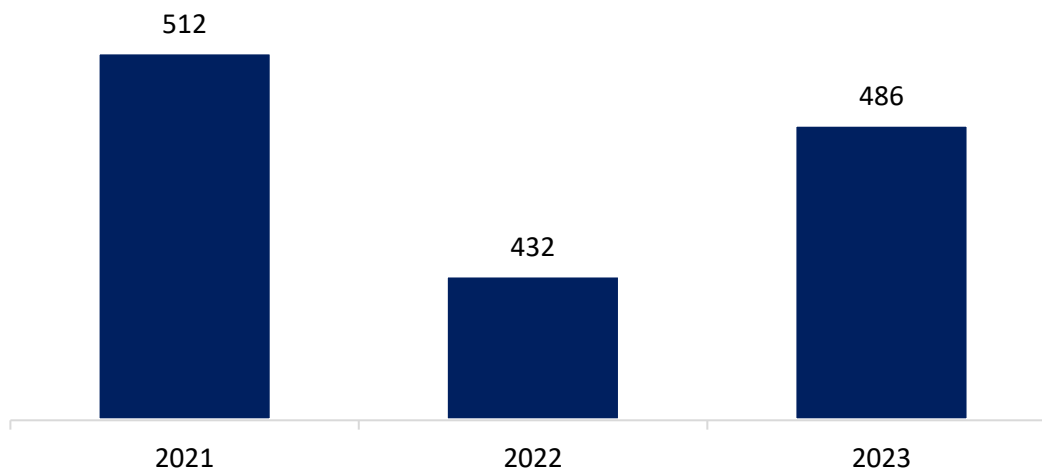
assunto objeto de análise. A média mensal de registros, das que foram de competência da APS, é de 41, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 1 - Manifestações no decorrer do ano



Fonte: Dados Painéis LAI e Resolveu e de arquivo próprio, elaboração própria

Gráfico 2 – Comparação com os anos anteriores



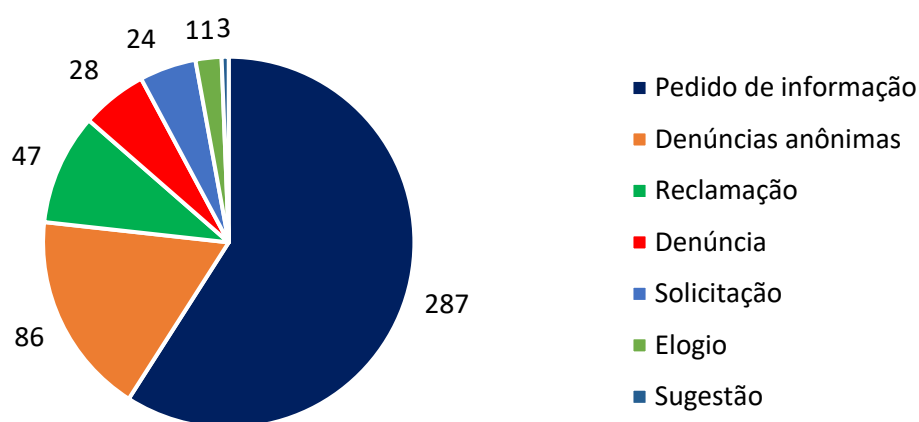
Fonte: Dados Painéis LAI e Resolveu, elaboração própria

Em comparação ao quantitativo de demandas tratadas pela APS (não contabilizadas as que foram encaminhadas para outro órgão) no decorrer dos anos de 2023, 2022 e 2021, nota-se que houve oscilação na quantidade de manifestações, mas a variação não foi tão significativa. De 2021 para 2022, houve uma redução de

aproximadamente 16% das demandas, e de 2022 para 2023, um aumento aproximado de 13%.

Quanto à distribuição das tipologias das manifestações (pedido de informação, reclamação, denúncia, denúncia anônima, solicitação, sugestão e elogio), a categoria relacionada ao acesso às informações públicas foi a mais acionada pelos usuários.

Gráfico 3 – Distribuição nas tipologias



Fonte: Dados Painéis LAI e Resolveu, elaboração própria

2.1 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

A Gerência de Ouvidoria da APS também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão, cuja finalidade é prover aos usuários o acesso às informações da administração pública, em consonância à Lei de Acesso à Informação - LAI. Compete à Gerência de Ouvidoria receber, tratar e responder as demandas, bem como monitorar a aplicação da LAI.

No tocante ao tratamento das demandas, cabe à Gerência verificar a disponibilidade imediata da informação ou os motivos pela sua negação. Quando isso não é possível, a Gerência procede com o encaminhamento da manifestação às áreas técnicas competentes para fins de análise e fornecimento de subsídios para que haja resposta ao usuário.

No ano de 2023, a APS recebeu e tratou 287 pedidos de acesso à informação, quantitativo superior a 2022, mas inferior a 2021. Entretanto, o tempo médio de atendimento cresceu no decorrer dos anos, mas permaneceu dentro do prazo legal, que é de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10.

Gráfico 4 – Comparação com os anos anteriores



Em relação às características dos pedidos, tem-se que foram realizados por 210 solicitantes, sendo 91% de Pessoa Física e 09% de Pessoa Jurídica. Ainda em relação ao registro dos pedidos, 92% foram registrados sem a habilitação da opção de preservação da identidade e 08% com a habilitação da ferramenta.

Tabela 1 – Tipos de solicitantes

2023	
Pessoa Física	91%
Pessoa Jurídica	09%

Fonte: Dados Painel LAI, elaboração própria

Tabela 2 – Características dos pedidos

2023	
Identificado	92%
Anônimo	08%

Fonte: Própria

Quanto ao canal de comunicação utilizado, tem-se que 93% das manifestações foram registradas originalmente na Plataforma Fala.BR, 03% presencialmente, 02% por e-mail e 02% via correspondência.

Conforme supradito, há ocasiões em que o acionamento da área técnica é necessário, o que representou 78% do tratamento das demandas.

Tabela 3 – Canais de entrada

2023	
Fala.BR	93%
Presencialmente	03%
E-mail	02%
Correspondência	02%

Fonte: Própria

Tabela 4 – Tratamento dado aos pedidos

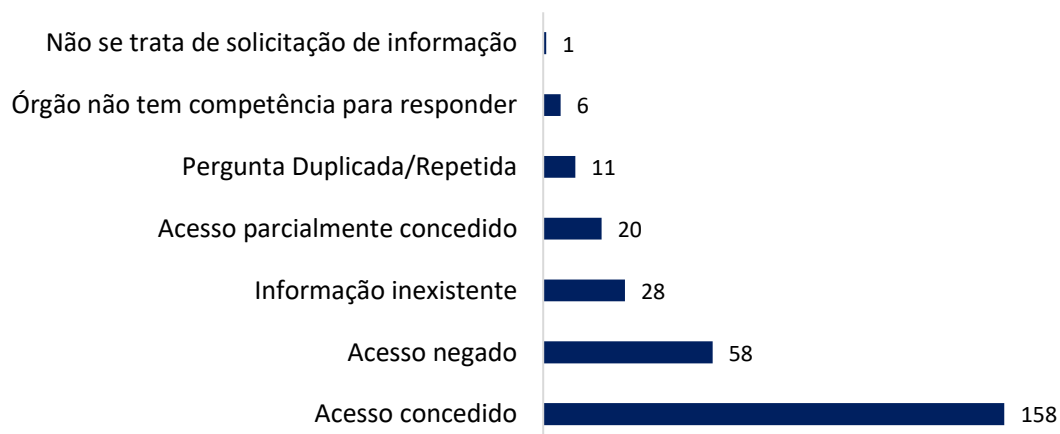
2023	
Encaminhado internamente	78%
Respondida pela GEOUV	20%
Encaminhado para outro órgão/entidade	02%

Fonte: Própria

A LAI dispõe que a transparência é a regra e o sigilo é a exceção. Desta forma, em atendimento à legislação, a APS procedeu com a concessão de acesso às informações em 56% das demandas e com a negação de acesso em 21% (considerando somente as manifestações que já foram respondidas).

Nos casos de negativa de acesso total ou parcial, ocorre que cerca de 50% das manifestações tratavam de informações que possuíam dados pessoais, cujo fornecimento é restrito.

Gráfico 5 – Características das respostas aos pedidos



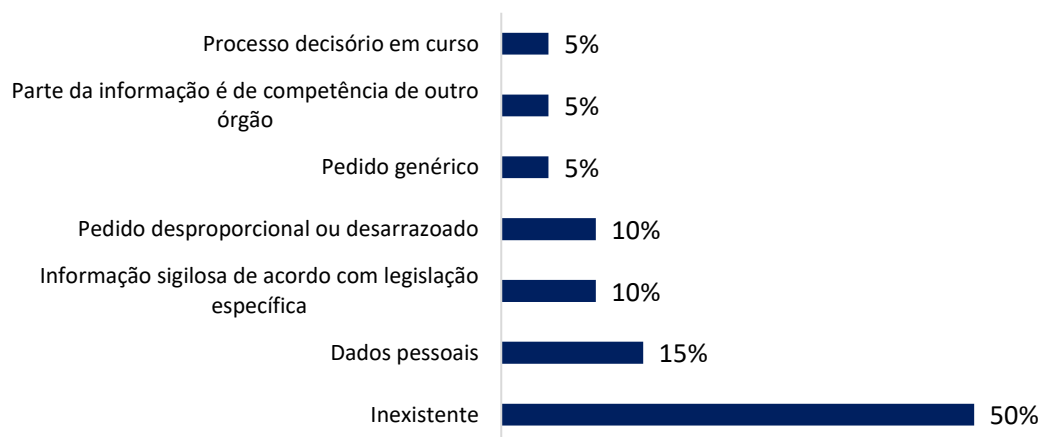
Fonte: Dados Painel LAI, elaboração própria

Gráfico 6 – Razões de negativa de acesso total



Fonte: Dados Painel LAI, elaboração própria

Gráfico 7 – Razões de negativa de acesso parcial



Fonte: Dados Painel LAI, elaboração própria

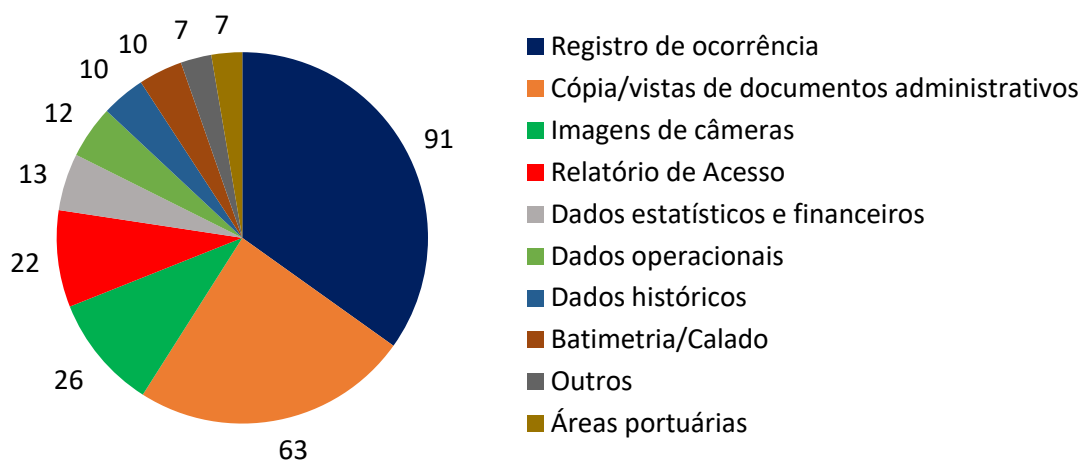
A APS, além de atender à regra da LAI, quanto à transparência, também cumpre com o prazo, utilizando a prorrogação somente quando necessário, possuindo, ainda, 0% de omissões e 100% de respostas dentro do prazo.

Tabela 5 – Índice de respostas dentro do prazo, omissões e prorrogações

2023	
Prorrogações	6%
Omissões	0%
Respostas dentro do prazo	100%

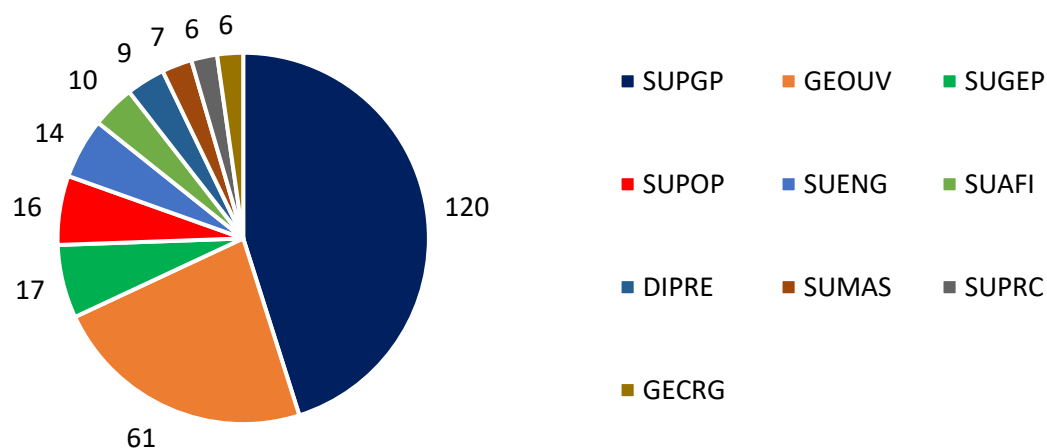
Fonte: Dados Painel LAI, elaboração própria

Gráfico 8 – Assuntos mais frequentes dos pedidos



Fonte: Própria

Gráfico 9 – Principais áreas responsáveis pelas respostas



Fonte: Própria

A área mais acionada para subsidiar as respostas foi a Superintendência da Guarda Portuária, em razão de 02 entre os 03 principais assuntos ser de competência daquela área.

2.1.1 RECURSOS

Quando do recebimento da resposta de sua demanda, o usuário pode, nos casos de não concordância com as negativas ou com as razões de indeferimento de

acesso à informação, interpor recursos para as instâncias superiores. Os recursos de 1ª instância são direcionados para o superior de quem fornece originalmente a resposta; os de 2ª instância para a autoridade máxima; os de 3ª instância para a Controladoria Geral da União; e, os de 4ª instância para a Comissão Mista de Reavaliação da Informação.

No ano de 2023, foram registrados 18, 09, 05 e 02 recursos, respectivamente de 1ª, 2ª, 3ª e 4ª instância, cujas decisões estão nas tabelas abaixo. Ressalta-se que, quando da elaboração do presente relatório, os recursos endereçados à CMRI estavam pendentes de decisão.

Tabela 6 – Quantitativo de recursos

Quantidade de recursos	
1ª Instância	18
2ª Instância	09
3ª Instância	05
4ª Instância	02

Fonte: Dados Painel LAI, elaboração própria

Tabela 7 – Decisões de 1ª instância

Decisões dos recursos de 1ª instância	
Não conhecimento	08
Deferido	06
Indeferido	03
Perda de objeto	01

Fonte: Dados Painel LAI, elaboração própria

Tabela 8 – Decisões de 2ª instância

Decisões dos recursos de 2ª instância	
Não conhecimento	06
Indeferido	02
Deferido	01

Fonte: Dados Painel LAI, elaboração própria

Tabela 9 – Decisões de 3ª instância

Decisões dos recursos de 3ª instância	
Perda de objeto	02
Perda de objeto parcial	01
Parcialmente deferido	01
Deferido	01

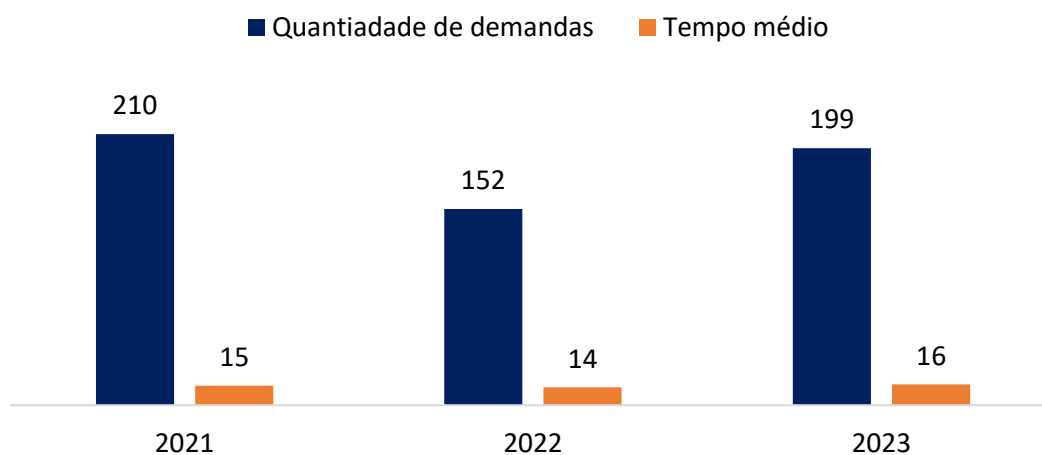
Fonte: Dados Painel LAI, elaboração própria

2.2 SERVIÇO DE OUVIDORIA

O Serviço de Ouvidoria deve tratar as demandas quanto ao recebimento, análise e resposta das manifestações sobre denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação de providências e sugestões, com base na Lei nº 13460/2017 e demais legislações relacionadas.

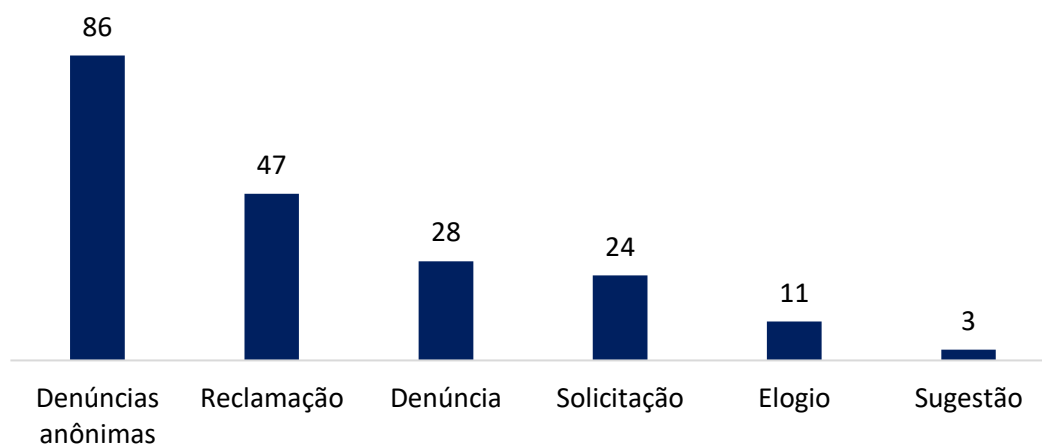
No ano de 2023 a APS recebeu 233 manifestações, em que 34 foram encaminhadas para outro órgão. Assim, o quantitativo das demandas recebidas e tratadas no âmbito de sua competência foi maior do que 2022, porém menor que 2021, em que o tempo médio de atendimento teve oscilação pouco significante.

Gráfico 10 – Principais áreas responsáveis pelas respostas



Fonte: Dados Painel Resolveu, elaboração própria

Gráfico 11 - Distribuição das manifestações



Fonte: Dados Painel Resolveu, elaboração própria

Do total dos registros, 47 denúncias anônimas, 13 denúncias, 08 reclamações, 04 solicitações e 02 elogios foram arquivados em razão, majoritariamente, pela falta de elementos, duplicidade e falta de urbanidade.

Quando do recebimento das manifestações, a Ouvidoria deve proceder com a análise preliminar de seu conteúdo, verificando se há os elementos necessários para o seu tratamento, se já possui a resposta de imediato ou se é o caso de arquivamento. Assim, a Ouvidoria pode realizar um pedido de complementação, se o caso, e, ainda, proceder com o encaminhamento da demanda às áreas técnicas para que o seu tratamento ocorra de forma adequada.

Conforme as tabelas abaixo, nota-se que quase metade das demandas foram enviadas para os outros setores da APS, a maioria dos registros ocorreram originalmente na Plataforma Fala.BR e que os índices são satisfatórios, com 0% de omissões, 100% de respostas dentro do prazo e somente 12% de demandas foram prorrogadas.

Tabela 10 – Canais de entrada

2023	
Fala.BR	93%
Presencialmente	03%
E-mail	03%
Telefone	01%

Fonte: Própria

Tabela 11 – Tratamento dado às demandas

2023	
Encaminhado internamente	48%
Respondida pela GEOUV	06%
Encaminhado para outro órgão/entidade	14%
Arquivadas	32%

Fonte: Própria

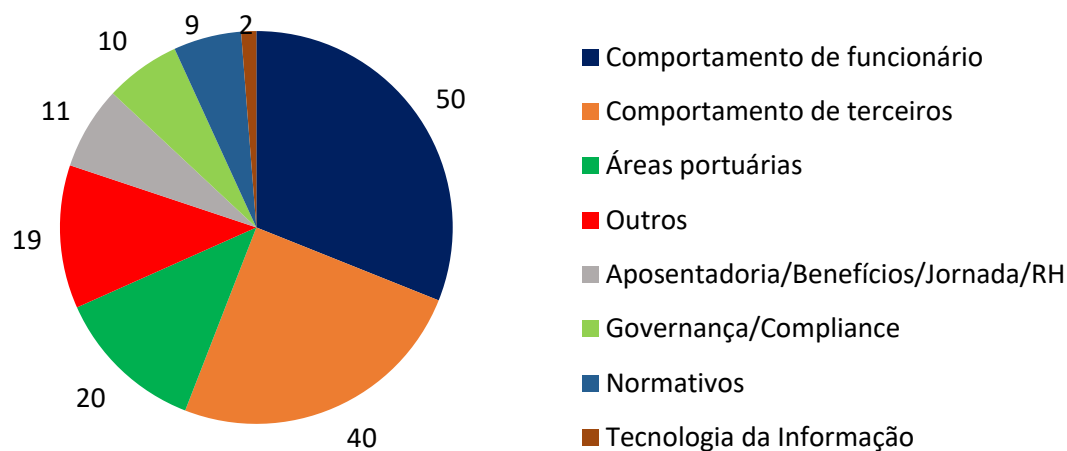
Tabela 12 – Índice de respostas dentro do prazo, omissões e prorrogações

2023	
Prorrogações	12%
Omissões	0%
Respostas dentro do prazo	100%

Fonte: Dados Painel Resolveu e arquivo próprio, elaboração própria

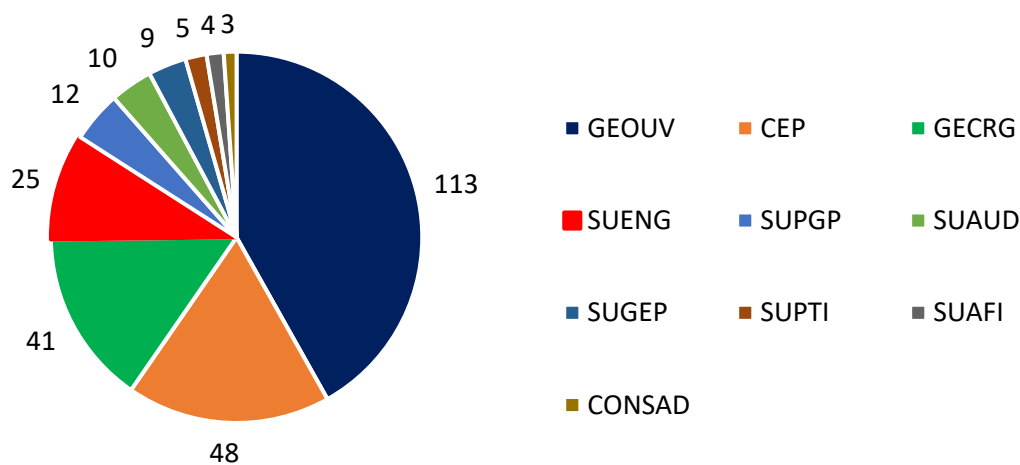
Em relação aos assuntos que foram tratados, os principais foram elogios sobre os serviços prestados por empregados lotados nas Superintendências de Engenharia, da Guarda Portuária, de Gestão de Pessoas e de Relações Educacionais e Culturais; solicitações e reclamações sobre áreas portuárias; denúncias e reclamações quanto a comportamento de funcionário e de terceiros.

Gráfico 12 – Principais assuntos em “Denúncias, Comunicações e Reclamações”



Fonte: Própria

Gráfico 13 – Principais áreas responsáveis pelas respostas



Fonte: Própria

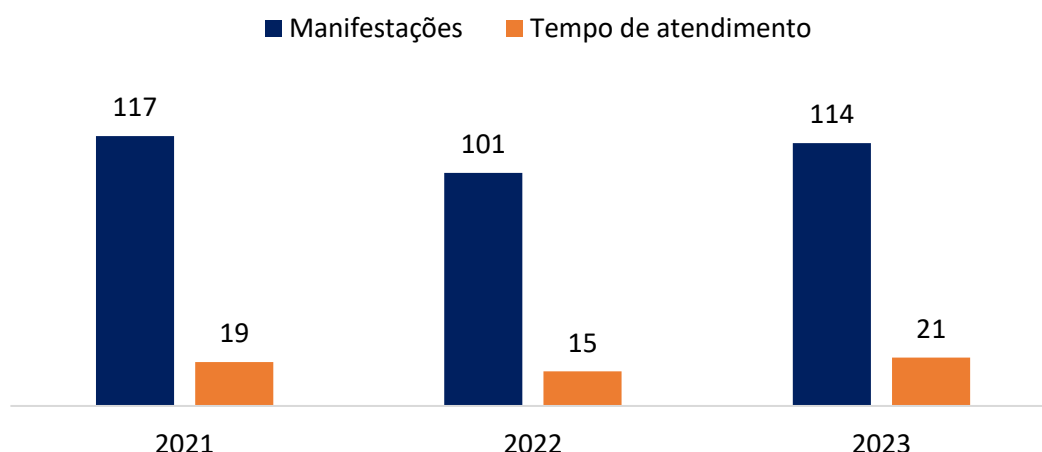
As áreas apuratórias foram as mais acionadas para o fornecimento de resposta à demanda, em conjunto com as Superintendências de Engenharia e da Guarda Portuária.

2.2.1 DENÚNCIAS

Quando do conhecimento de uma irregularidade ou de algum ilícito, cuja atuação dependa da atuação das áreas apuratórias, os usuários podem proceder com o registro de uma denúncia, a qual pode ser realizada por meio de cadastro/login e senha ou de forma anônima (chamada de comunicação de irregularidade - a pessoa não recebe número de protocolo e perde o direito de acompanhar a manifestação).

Desta forma, a Ouvidoria, ao receber esse tipo de manifestação, deve proceder com a análise preliminar, verificando se há elementos mínimos para seu encaminhamento, conforme fluxo de tratamento de denúncias estabelecido em seu Regulamento, bem como se é o caso de pedir complementação de informação ou arquivar.

Gráfico 14 – Comparação anual dos registrados (com as arquivadas)



Fonte: Dados Painel Resolveu, elaboração própria

Em relação aos anos anteriores, a APS recebeu, em 2023, um quantitativo maior de manifestações em relação a 2022, porém menor em relação a 2021.

Entretanto, registra-se que até o mês de fevereiro de 2022, a Plataforma Fala.BR possibilitava o registro de manifestação de “reclamação” também de forma anônima – influenciando na análise geral.

No tocante ao tratamento dado às demandas, nota-se que a Comissão de Ética foi a área apuratória mais acionada para realizar o juízo de admissibilidade e proceder com a resposta da demanda, seguida pela Gerência de Corregedoria, Superintendência de Auditoria e, por fim, o Conselho de Administração.

Tabela 13 – Quantitativo de acionamento das áreas apuratórias

Áreas apuratórias	
Comissão de Ética	48
Corregedoria	41
Auditoria	10
CONSAD	3

Fonte: própria

A APS segue a legislação que rege o tema, sendo possível verificar que seu índice de omissões foi de 0%, sendo 100% das demandas respondidas dentro do prazo, com 17% de prorrogações.

Tabela 14 – Índices das demandas registradas como denúncias (com as arquivadas)

2023	
Prorrogações	17%
Omissões	0%
Respostas dentro do prazo	100%

Fonte: própria

Os assuntos abordados disseram respeito a comportamento de funcionários da APS, seguido pelo comportamento/contrato de terceiros.

Tabela 15 – Assuntos das demandas registradas como denúncias (com as arquivadas)

Assuntos	
Comportamento de funcionário	50
Comportamento/contrato de terceiros	37
Normativos	05
Aposentadoria/Benefícios/Jornada/RH	04
Governança/Compliance	04
Áreas portuárias	02
Outros	12

Fonte: própria

Já em relação ao canal de comunicação escolhido para registrar a manifestação, tem-se que 92% das manifestações foram originalmente registradas diretamente na Plataforma Fala.BR.

Tabela 16 – Canal de entrada dos registrados (com as arquivadas)

Canal de Entrada	
FalaBR	92%
Presencialmente	05%
Email	03%

Fonte: própria

O quantitativo de registro de denúncias representa 14% do quantitativo de empregados da APS, o que demonstra o baixo índice de proporção, sendo considerado um indicador satisfatório para a Companhia.

3. AÇÕES REALIZADAS

A Gerência de Ouvidoria possui diversas competências que devem nortear suas atividades. Além do tratamento de manifestações, compete à Gerência, como meio de interlocução com a sociedade, promover e fomentar ações de transparência,

de instrução, de prevenção, de propositura de melhorias, entre outras que estimulem e propiciem os meios de participação e controle social.

Neste capítulo estão descritas as ações realizadas neste ano.

3.1 AÇÕES EDUCACIONAIS – PÚBLICO EXTERNO

Visando promover a participação e o controle social, foram realizadas ações voltadas ao público externo, com a publicação, nas mídias da APS, de temas relacionados às atividades da Gerência de Ouvidoria, em parceria com a Superintendência de Comunicação Corporativa.

Os temas abordados foram: gratuidade na participação e controle social; divulgação do resultado das pesquisas de satisfação dos serviços da APS de 2022; entrevista concedida à Associação Comercial de Santos – ACS; canal de denúncia; proteção ao denunciante; transparência ativa – 11 anos da LAI; Conselho de Usuários; pesquisa de satisfação; participação e controle social; fluxo de tratamento das manifestações; ‘tutorial’ para o registro das manifestações; e, transparência ativa – Painel LAI.

3.2 AÇÕES EDUCACIONAIS – PÚBLICO INTERNO

As ações voltadas para o público interno possuem um viés educativo, voltado para a prevenção e mitigação de riscos. Assim, foram realizadas as seguintes atividades:

- Jornal eletrônico disponível na intranet, o APS+, com a coluna “Ética e Disciplina” sendo tratados os seguintes temas: frequência de atrasos; competência das áreas de integridade para ações preventivas; canal de denúncia e elementos mínimos; obrigatoriedade de realização do curso do Manual de Conduta e Integridade; divulgação do Integridade Itinerante e do Integra APS; Manual de Resolução Pacífica de Conflitos; conceitos de conflito, denúncia, reclamação e representação; Guia Lilás, da Controladoria Geral da União; comportamentos que

devem ser seguidos pelos empregados, com base nos normativos internos; conflito de interesses; discriminação; Sistema de integridade; integridade nas ações e decisões; nepotismo; transparência ativa e passiva; 10 anos da Lei Anticorrupção; Movimento Transparência 100%; comportamento nas mídias sociais; empresa íntegra; e, as metas do Movimento Transparência 100%.

- Integra APS: encontros mensais com os empregados para tratar dos temas: esclarecimento quanto a atuação das áreas do Sistema de Integridade; canal de denúncia; diferença entre denúncia e representação; assédio moral e sexual; conformidade documental e integridade nas nomeações; conhecendo a Comissão de Ética; desvendando a LAI; processo disciplinar; Movimento Transparência 100%; brindes e presentes; e, por fim, um compilado de todos os temas.

- Integração de novos agentes: quando da entrada de novos agentes, seja comissionado, aprendiz ou estagiários, a Gerência de Ouvidoria, em conjunto com a Gerência de Corregedoria e com a Comissão de Ética, participou da integração dos novos agentes, com o intuito de apresentar as áreas, normativos e conversar sobre temas de integridade.

- Integridade Itinerante: foram realizadas visitas às áreas operacionais para a apresentação do Sistema de Integridade, inclusive na margem esquerda do Porto, com explanação de normas, canais e meios de comunicação. Foram alcançados 262 empregados.

- Encontro de estagiários: foi realizada, com a Corregedoria e Comissão de Ética, uma dinâmica com todos os estagiários da Companhia com explanação e debate dos temas de assédio sexual, moral e canal de denúncia.

3.3 TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa consiste na divulgação, de ofício, pela APS, de informações de caráter coletivo ou geral em seu site, em consonância com a Lei de Acesso à Informação, cuja responsabilidade de monitoramento, dentro da

Companhia, está com a Gerência de Ouvidoria.

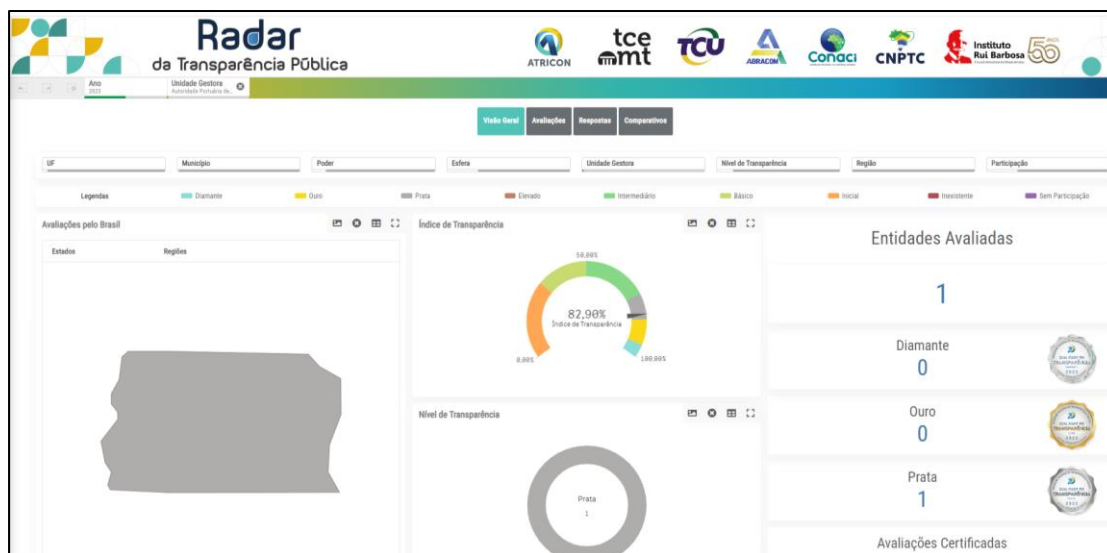
Em análise de seu cumprimento, a Controladoria Geral da União monitora o atendimento dos itens obrigatórios, em que em suas avaliações a APS tem mantido o índice de 100% dos itens cumpridos.

Figura 1 – Cumprimento Transparência Ativa



Fonte: Painel LAI

Figura 2 – Cumprimento Transparência Ativa



Fonte: Portal Radar da Transparência, do TCU

Entretanto, o Tribunal de Contas da União procedeu com um trabalho de fiscalização, sob a modalidade Levantamento, com o objetivo de acompanhar a aderência dos portais dos jurisdicionados na internet aos critérios legais e boas

práticas relacionadas ao tema transparência, em decorrência do Acórdão 1.093/2023-TCU-Plenário. Nesta avaliação, aquele Tribunal entendeu, em seus critérios, que a APS necessita providenciar ajustes nas informações fornecidas, as quais são metas do Plano de Trabalho para 2024.

3.4 ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento em que constam os serviços que a APS oferece, sendo informados a descrição dos serviços, etapas e prazo de atendimento, canais de contato com a área competente e legislações relacionadas.

Em atendimento ao que dispõem a Lei nº 13460/2017, o Regimento Interno e Regulamento do Serviço de Ouvidoria, bem como o Manual de procedimentos para atualização da Carta de Serviços ao Usuário, composição do Conselho de Usuários e pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela Autoridade Portuária de Santos S.A., a Gerência procedeu com a atualização da Carta, disponibilizando-a no site da Companhia e na plataforma do Governo Federal, gov.br. O processo de revisão ocorreu junto aos gestores que possuem serviços na CSU e com questionamento às demais áreas da Companhia se haviam serviços a serem incluídos.

Em paralelo, no decorrer do ano, foi realizado o acompanhamento dos indicadores de monitoramento do cumprimento do disposto na Carta.

3.5 ADEÇÃO À PLATAFORMA PARTICIPA+ BRASIL

A APS procedeu com a adesão à Plataforma Participa+ Brasil, desenvolvida pela Secretaria de Governo da Presidência da República, tendo como finalidade, unificar as postagens de Consultas Públicas, Audiência Públicas, pesquisas populares e informações sobre colegiados dos órgãos e entidades da administração pública federal, conforme recomendação do Comitê Interministerial de Governança - CIG.

A adesão atendeu ao Ofício Circular nº 1524/2022/SE, com a recomendação da CIG, e ao Decreto nº 11092/2022, que estabelece as boas práticas regulatórias.

3.6 CAPACITAÇÕES

Visando a obtenção e atualização de conhecimentos, os empregados da Gerência de Ouvidoria participaram de cursos relacionados ao escopo das atividades, sendo as seguintes capacitações: “Assédio Moral: O que saber e fazer” e “Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública”, da Escola Nacional de Administração Pública; “Gestão de Conflitos: PNL e Psicologia aplicados”, “Gestão de Conflitos” e “LGPD: Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais”, da Udemy; “PNPC - Prevenção à Corrupção. Controles Preventivos”, do Instituto Serzedello Correa, em conjunto com o Tribunal de Contas da União; “Certificação profissional em Compliance Anticorrupção - CPC-A”, idealizado pelo LEC Certification Board e operado em parceria com a FGV-Projetos; Pós-Graduação Lato Sensu em Ouvidoria Pública, pela instituição Verbo Jurídico; Gerenciamento de Riscos para Empresas e Entidades Públicas, pela Crossover Business School; Implantação e Gestão de Ouvidorias e Treinamento ePAD, oferecido pela CGU; Compliance e Governança: da conformidade legal à integridade corporativa, pela IBGC; e, Governança de Dados na Transformação Digital, da Escola Nacional de Administração Pública.

3.7 ENTREVISTA PARA ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DE SANTOS

A Gerência de Ouvidoria foi convidada para participar de entrevista no programa da Associação Comercial de Santos – ACS, transmitido pela TV Santa Cecília, com o intuito de proceder com a divulgação dos canais de atendimento, atividades e ações da área. Destaca-se que a iniciativa teve como base e complemento das ações tomadas pelo Conselho de Administração em apoio às atividades da Gerência, por meio de interlocuções com os agentes portuários.

Na ocasião foram abordados: funcionamento da Ouvidoria, canais de atendimento, ações preventivas com as demais áreas de integridade, tratamento de demandas, prazos, transparência ativa e movimento transparência 100%, avaliação de serviços da APS e Plataforma de Conselho de Usuários.

A entrevista foi ao ar no dia 21/03/2023, sendo disponibilizada, ainda, no canal do Youtube da ACS (<https://www.youtube.com/watch?v=1b7icjqswwho>).

3.8 CENEP

A Fundação Centro de Excelência Portuária de Santos (CENEP) convidou as Gerências de Ouvidoria e de Corregedoria e a Comissão de Ética local para comporem o quadro de docentes voluntários da Fundação, atuando como conteudistas, incluindo também gravação de aula, para ministrar aula sobre Assédio Moral e Sexual em razão da atualização do curso de NR-5 (CIPA), frente à Medida Provisória 1.116/22, convertida na Lei nº 14.457, de 21/09/2022 e regulamentada pela Portaria MTP nº 4.219, de 20/12/2022.

Assim, as áreas convidadas procederam com a ministração, no dia 20/06/2023, abrangendo: Lei 14.457/2022 - criou o Programa Emprega + Mulheres e instituiu mudanças na CIPA; alterações NR-5; Guia Lilás – Orientações do Governo Federal; assédio moral; assédio sexual; legislações; o que fazer quando for vítima ou testemunha; e, como denunciar.

3.9 CONSELHO DE AUTORIDADE PORTUÁRIA - CAP

A Gerência de Ouvidoria, em conjunto com demais áreas de integridade, participou de apresentação sobre o tema “Assédio Sexual dentro do Ambiente Portuário”, referente ao Relatório nº 03.2023 da Comissão de Agenda Temática – CAT, do Conselho de Autoridade da APS, em que houve a explanação das ações da Companhia em relação ao tema, tal como: apresentação do Sistema de integridade, do Manual de Conduta e Integridade e do Código de Ética; ações preventivas e

educacionais para mitigação de ocorrência de tais condutas, especialmente quanto a elaboração do normativo de prevenção e enfrentamento ao assédio moral, sexual e discriminação.

3.10 PARTICIPAÇÃO NA JORNADA ESG

No início do mês de agosto, a APS realizou a sua II Jornada ESG, contando com diversas palestras e debates sobre os temas que envolvem os princípios ambientais, sociais e de governança corporativa (ESG).

A Gerência de Ouvidoria participou da organização do evento e, em duas ocasiões, dos painéis apresentados: “Liderança Feminina e Equidade na Gestão”, no papel de mediação e no “Transparência das Relações Público-Privadas”, no papel de painelistas. Os painéis do evento podem ser acessados na página da APS no *youtube*.

3.11 PARTICIPAÇÃO PARA CUMPRIMENTO DE META HVM

A fim de dar cumprimento à Meta 02 (Remuneração da alta administração 100% íntegra) do Movimento Transparência 100%, do Pacto Global da ONU, aderido pela APS em 2022, o Sistema de Integridade propôs, além de outras ações realizadas, a criação de meta HVM para a realização de treinamento sobre assuntos relacionados ao cumprimento do Código de Ética e Manual de Conduta e Integridade, tais como assédio moral, sexual, nepotismo e conflito de interesses, a todos os ocupantes de cargos comissionados (Gerentes, Superintendentes, Assessores, Secretárias).

Para o atingimento da meta, foram realizados 05 dias de treinamento em que todos os empregados alvos participaram, cumprindo 100% da meta proposta.

3.12 PARTICIPAÇÃO NA SIPAT

A Gerência de Ouvidoria, com as demais áreas que compõem o Sistema de Integridade, participou da Semana Interna de Prevenção de Acidentes – SIPAT,

conduzindo o encontro que abarcou o tema “Desvendando o assédio moral e sexual e divulgação de ações preventivas”.

O encontro possuiu um formato dinâmico com a discussão de *cases* para debate em grupos, por meio do qual os assuntos foram abordados.

3.13 FOMENTO AO CONSELHO DE USUÁRIOS

O Conselho de Usuários, cuja composição é voluntária, tem um importante papel para a melhoria e aprimoramento dos serviços oferecidos pela APS, uma vez que compete ao Conselho acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos, bem como propor melhorias na sua prestação, contribuindo para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário e, ainda, acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, conforme Lei nº 13.460/2017 e seus regulamentos.

Desta forma, cabe à Companhia promover a divulgação e chamamento de interessados para comporem o Conselho. Para tal fim, este ano foram realizadas ações de divulgação da Plataforma do Conselho de Usuários na intranet da APS, bem como em suas redes sociais, em seu jornal eletrônico interno, além da manutenção de ações que já haviam sido implantadas como página no site do porto explicando o que é Conselho de usuários; inserção de banner/link no portal do cliente; inserção de chamamento no e-mail corporativo, abaixo da assinatura, e nas respostas fornecidas pela Gerência de Ouvidoria na Plataforma Fala.BR.

3.14 PESQUISAS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA APS

Visando aprimorar os serviços que são prestados pela APS e fomentando a participação dos usuários, em consonância com a Lei nº 13.460/2017 e seus

regulamentos, foram disponibilizadas pesquisas de avaliação quanto aos serviços constantes na Carta de Serviços ao Usuário da APS.

As pesquisas foram inseridas na Plataforma de Conselho de Usuários para avaliação dos Conselheiros e aos usuários dos serviços, por meio de link, cujo relatório fica divulgado no site do Porto de Santos.

3.15 PALESTRA NA CLI

A convite da empresa CLI, integrantes do Sistema de Integridade, inclusive da Gerência de Ouvidoria, realizaram uma palestra aos empregados daquela empresa, “1ª palestra presencial sobre Integridade, com ênfase em Combate ao Assédio moral e sexual”, em que foram abordados os seus conceitos, consequências, significância, legislações, canais e meios de reporte e a evolução das ações referente ao tema dentro da APS.

3.16 PREMIAÇÃO MOVIMENTO TRANSPARÊNCIA 100%

A APS aderiu, em 2022, ao Movimento Transparência 100%, do Pacto Global da ONU, que trata sobre o fomento da transparência corporativa no Brasil, a fim de combater a corrupção, estimulando as empresas a divulgarem dados e informações além de suas obrigações legais.

Para tal fim, o Movimento estipula cinco metas, as quais devem ser atingidas até 2030. A APS tem como representantes nessa ação as Gerentes de Compliance, de Corregedoria e de Ouvidoria, entendendo que já atingiu quatro dessas metas, em que 03 delas foram premiadas no âmbito da “Premiação de boas práticas” do Movimento, sendo elas:

- Meta 1: 100% de transparência nas interações com a Administração Pública
- Meta 2: Remuneração da alta administração 100% íntegra

- Meta 5: 100% de transparência sobre os canais de denúncia

3.17 ATUALIZAÇÃO DE NORMATIVOS

Visando manter atualizados e em conformidade com as normas e legislações dos órgãos de controle e fiscalização, a Gerência de Ouvidoria procedeu com a revisão de seus principais normativos, seu Regimento Interno e seus Regulamentos do Serviço de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão.

Ainda com o intuito de se manter conforme com as diretrizes e normas, a Gerência também procedeu, em conjunto com demais áreas de integridade, com a atualização do Manual de agendamento de compromissos e preenchimento da agenda, para fins de adequações ao novo Guia de Transparência Ativa da Controladoria Geral da União, bem como ao Decreto nº 10.889/2021.

3.18 PLANOS ANUAIS DE TRABALHO

A fim de dar transparência quanto ao cumprimento do Plano Anual de Trabalho da Gerência de Ouvidoria para o ano de 2023, demonstra-se a execução do referido plano.

Aplicação do Plano Anual	
Objetivo 01 Atualização de normativos	✓ Atualizações do Regimento Interno, do Regulamento do Serviço de Informação ao Cidadão e do Regulamento do Serviço de Ouvidoria e do Manual de Agendamento de Compromissos e de Preenchimento da Agenda.
Objetivo 02 Implantação do Chatbot Mauá, do MInfra	✓ Após análise do tema com as áreas internas, entendeu-se pelo não interesse na adesão, sem prejuízo de avaliação de novas considerações e entendimentos.
Objetivo 03 Utilização da Plataforma Participa+ Brasil	✓
Objetivo 04 Matriz de classificação de risco das denúncias	✓ (inserida no Regulamento do Serviço de Ouvidoria)
Objetivo 5 Elevação do nível de maturidade no MMOuP	✓ realizada análise dos itens do modelo e verificadas quais ações necessárias para a elevação da maturidade, tornando-se objetivos para o ano de 2024.

Objetivo 06 Execução do Plano de Ação referente ao mapeamento de riscos da Ouvidoria	✓ ações foram tomadas na Companhia, saneando as questões apontadas.
Objetivo 07 Carta de Serviços ao Usuário	✓
Objetivo 08 Fomentar a participação da sociedade no Conselho de Usuários	✓
Objetivo 09 Realização de pesquisas/enquetes com o Conselho de Usuários	✓
Objetivo 10 Execução de atividades com o público interno	✓
Objetivo 11 Ações educativas voltadas ao público externo	✓
Objetivo 12 Transparência ativa	✓

Para o ano de 2024, foi elaborado um novo Plano de Trabalho, estipulando objetivos a serem alcançados, com base nos pontos de melhorias quanto aos procedimentos de transparência, do Modelo de Maturidade da Ouvidoria, estabelecido pela Controladoria Geral da União – CGU e das orientações e diretrizes definidas pelos órgãos de controle e de fiscalização. O plano fica disponível para acesso no site do Porto de Santos, na página da Ouvidoria.

4. QUANTIFICAÇÃO DE BENEFÍCIOS

Em 2022 foi criado o Manual de Quantificação dos Benefícios financeiros e não financeiros da Gerência de Ouvidoria, cujo objetivo é quantificar as ações realizadas pela área.

O critério utilizado é a média ponderada da quantidade de ações em relação ao seu alcance. Assim, em 2023 foram realizadas 21 atividades com a média ponderada nível 05, sendo 14 com alcance de Gerência; 04 de Conselho; e, 03 de Diretoria, sendo que 02 foram enquadradas como “Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços públicos”; 03 como “Medida de aperfeiçoamento da transparência”; 05 como “Medida de aperfeiçoamento de participação e do controle

social”; 10 como “Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles interno”; e; 01 como Outras medidas estruturantes de aperfeiçoamento dos programas/processos.

A planilha contendo a demonstração das ações quantificadas encontra-se no anexo do presente relatório.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se, mediante o exposto neste relatório, que a Autoridade Portuária de Santos tem buscado ano a ano o fortalecimento de sua integridade, fomentando as áreas, os normativos, os processos e a transparência de suas atividades.

Como integrante do Sistema de Integridade, a Gerência de Ouvidoria faz parte do desenvolvimento das ações que visam promover a consciência, a transparência, a participação e o controle social, atuando, de forma conjunta com as outras áreas, na prevenção, no tratamento e no incentivo de estreitamento da relação Porto-Cidade.

GERÊNCIA DE OUVIDORIA

ANEXO

Quantificação dos Benefícios Não Financeiros gerados pela GEQUV em 2023

Benefício Não Financeiro nº 01 Ação executada Documento: N/A Ações educativas voltadas ao público externo - publicações mensais sobre assuntos relacionados à Gerência de Ouidoria Classificação do Benefício 4.2.3 - Medida de aperfeiçoamento de participação e do controle social Alcance do Benefício Gerência Medida Adotada Em conjunto com a Superintendência de Comunicação Corporativa, são realizadas publicações mensais de caráter informativo e educacional de temas relacionados às atividades da Gerência de Ouidoria. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Facilitação e disponibilização de meios para o exercício do direito da participação e do controle social, promovendo o conhecimento e a cultura de integridade para a sociedade.	Benefício Não Financeiro nº 02 Ação executada Documento: N/A Ações educativas voltadas ao público interno - publicações a respeito de temas relacionados às áreas de integridade Classificação do Benefício 4.2.4 - Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles interno Alcance do Benefício Gerência Medida Adotada Publicações quinzenais, no jornal eletrônico da APS, de caráter educacional com conteúdos relacionados às atividades do Sistema de Integridade. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Fomento da cultura de integridade com a promoção e disseminação de informações mitigando eventuais condutas não aceitáveis, promovendo uma administração pública mais íntegra.	Benefício Não Financeiro nº 03 Ação executada Documento: N/A Ações educativas voltadas ao público interno - Integra APS Classificação do Benefício 4.2.4 - Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles interno Alcance do Benefício Gerência Medida Adotada Realização, com o Sistema de Integridade, de encontro mensais, abertos a todos os empregados, em que são apresentados e discutidos temas relacionados à integridade. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Com o esclarecimento dos temas, há a mitigação de riscos para a APS bem como fomento da integridade nas relações, tanto interna como externa, promovendo uma administração pública mais íntegra.	Benefício Não Financeiro nº 04 Ação executada Documento: N/A Ações educativas voltadas ao público interno - Integração de novos agentes Classificação do Benefício 4.2.4 - Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles interno Alcance do Benefício Gerência Medida Adotada Realização de integração com os novos agentes da APS, sendo aprendizes, estagiários e comissionados. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Esclarecimento quanto aos temas de integridade, visando a prevenção e a conscientização das condutas que são aceitas e não aceitas pela APS, promovendo a integridade desde a entrada dos agentes.	Benefício Não Financeiro nº 05 Ação executada Documento: N/A Ações educativas voltadas ao público interno - Integridade Itinerante Classificação do Benefício 4.2.4 - Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles interno Alcance do Benefício Gerência Medida Adotada Implantação do projeto "Integridade Itinerante", que visa alcançar os empregados que laboram na área operacional. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Transmissão de conceitos, entendimentos, informações quanto a normativos, canais e condutas aceitáveis e inaceitáveis, fomentando a integridade e melhorias no trato com os usuários, promovendo uma administração pública mais íntegra.
Benefício Não Financeiro nº 06 Ação executada Documento: N/A Ações educativas voltadas ao público interno - Encontro de estagiários Classificação do Benefício 4.2.4 - Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles interno Alcance do Benefício Gerência Medida Adotada Realização de treinamento para os estagiários da APS, em que foram tratados temas referentes às condutas aceitáveis e inaceitáveis pela Companhia, com análise e discussões com estudos de caso. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Fomento da cultura de integridade, com esclarecimentos de situações, fatos e de temas relacionados ao comportamento, proporcionando melhores entendimentos para que sejam, também, disseminadores do tema.	Benefício Não Financeiro nº 07 Ação executada Documento: N/A Índice de Transparência Ativa apurado pela CGU Classificação do Benefício 4.2.2 - Medida de aperfeiçoamento da transparência Alcance do Benefício Gerência Medida Adotada Cumprimento dos 49 indicadores monitorados pela CGU para a obtenção do índice de 100%. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Proporciona à sociedade conhecimento do que ocorre para o desenvolvimento e crescimento do Porto de Santos. A transparência das informações promove, com qualidade, a comunicação entre a administração e os envolvidos na relação Porto-Cidade.	Benefício Não Financeiro nº 08 Ação executada Documento: 2174/2023 Atualização da Carta de Serviços ao Usuário Classificação do Benefício 4.2.1 Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços públicos Alcance do Benefício Diretoria Medida Adotada Atualização da Carta de Serviços ao Usuários, em atendimento à legislação interna e externa. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Divulgação dos procedimentos, etapas, documentos necessários e prazo de atendimento dos serviços à sociedade, visando facilitar a sua utilização e dar transparência ao processo.	Benefício Não Financeiro nº 09 Ação executada Documento: 18338/2022 Adesão à Plataforma Participa+ Brasil Classificação do Benefício 4.2.3 - Medida de aperfeiçoamento de participação e do controle social Alcance do Benefício Diretoria Medida Adotada Adesão à Plataforma Participa+ Brasil, proporcionando facilidade na comunicação e interlocução com a sociedade, uma vez que aglutina as consultas e audiências públicas realizadas. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Promoção da participação e do controle social pela centralização de suas consultas e audiências, possibilitando, ainda, fácil localização das ações realizadas. Ademais, a Companhia atendeu ao recomendado pelo Comitê Interministerial de Governança - CIG.	Benefício Não Financeiro nº 10 Ação executada Documento: N/A Capacitações Classificação do Benefício 4.2.1 Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviços públicos Alcance do Benefício Gerência Medida Adotada Realização de diversos cursos pelos empregados que atuam na Gerência de Ouidoria. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Aprimoramento e atualização dos conhecimentos, visando uma atuação mais empática, íntegra, transparente e de qualidade para os usuários, tanto interno como externo.
Benefício Não Financeiro nº 11 Ação executada Documento: 1594/2023 Entrevista ACS - Santa Cecilia Classificação do Benefício 4.2.3 - Medida de aperfeiçoamento de participação e do controle social Alcance do Benefício CONSAD Medida Adotada Entrevista do programa da Associação Comercial de Santos – ACS, transmitido pela TV Santa Cecilia, com o intuito de proceder com a divulgação dos canais de atendimento, atividades e ações da área. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Divulgação das ações, atividades, finalidade e meios de comunicação à Gerência de Ouidoria para que a sociedade saiba qual a sua importância e como realizar a interlocução com a APS, exercendo seu direito de participação e controle social.	Benefício Não Financeiro nº 12 Ação executada Documento: 3940/2023 Ministração aula sobre Assédio Moral e Sexual Classificação do Benefício 4.2.4 - Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles interno Alcance do Benefício Gerência Medida Adotada Ministração de aula sobre Assédio Moral e Sexual, com a Corregedoria e a Comissão de Ética local, em curso oferecido pela Fundação CENEPE, abarcando: Lei 14.457/2022; Alterações NR-5; Guia Ulás – Orientações do Governo Federal; Assédio Moral; Assédio Sexual; Legislações; O que fazer quando for vítima ou testemunha; e, Como denunciar. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Fortalecimento do Sistema de Integridade da APS, bem como a disseminação de informações e boas práticas contribuindo para a maturidade do tema dentro e fora da Companhia.	Benefício Não Financeiro nº 13 Ação executada Documento: Ata da 475ª Reunião do CAP Apresentação ao CAP sobre as práticas da APS contra Assédio Moral e Sexual Classificação do Benefício 4.2.4 - Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles interno Alcance do Benefício Gerência Medida Adotada Participação na apresentação sobre o tema "Assédio Sexual dentro do Ambiente Portuário", referente ao Relatório nº 03/2023 da Comissão de Agenda Temática – CAT, do Conselho de Autoridade da APS, em que houve a explanação das ações da Companhia em relação ao tema. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Transparência aos Conselheiros, constituído por membros do Poder Público, Classe Empresarial e trabalhadores portuários, das ações preventivas que a APS desenvolve junto aos seus empregados, demonstrando a sua preocupação quanto ao tema, além de fomentar a integridade.	Benefício Não Financeiro nº 14 Ação executada Documento: N/A II Jornada ESG do Porto de Santos Classificação do Benefício 4.2.2 - Medida de aperfeiçoamento da transparência Alcance do Benefício Gerência Medida Adotada Participação no evento, na mediação do painel "Liderança feminina e equidade na gestão" e como painalista no "Transparência das Relações Público-Privadas". Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Divulgação de forma ampla da transparência ativa e passiva da APS, propiciando os meios de acesso às informações, estimulando o controle e participação social.	Benefício Não Financeiro nº 15 Ação executada Documento: Ações educativas voltadas ao público interno - Treinamento de Integridade Classificação do Benefício 4.2.4 - Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles interno Alcance do Benefício CONSAD Medida Adotada Execução, em conjunto com o Sistema de Integridade da Meta HVM 5.1 do 3º trimestre: "Realização de treinamento oferecido pelo Sistema de Integridade da APS sobre assédio moral, sexual, nepotismo, conflito de interesses e demais assuntos relacionados a integridade a todos os ocupantes de cargos comissionados (Gerentes, Superintendentes, Assessores e Secretárias). Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Disseminação de informações, normativos e procedimentos a respeito de integridade à alta hierarquia da Companhia, visando mitigação de riscos e condutas irregulares.
Benefício Não Financeiro nº 16 Ação executada Documento: N/A Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho - SIPAT 2023 Classificação do Benefício 4.2.4 - Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles interno Alcance do Benefício Gerência Medida Adotada Realização de treinamento e debate desvendando o assédio moral e sexual e divulgação de ações preventivas. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Aculturamento aos empregados da empresa, com a finalidade de que suas condutas, interna e externa, sejam pautadas na integridade.	Benefício Não Financeiro nº 17 Ação executada Documento: 10677/2023 Conselho de Usuários Classificação do Benefício 4.2.3 - Medida de aperfeiçoamento de participação e do controle social Alcance do Benefício Gerência Medida Adotada Divulgação e chamamento de interessados para comporem o Conselho de Usuários da APS pelos canais de comunicação da Companhia. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Fomento do exercício da participação e do controle social, fornecendo mecanismos para que os usuários colaborem com a melhoria dos serviços da APS.	Benefício Não Financeiro nº 18 Ação executada Documento: N/A Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados pela APS Classificação do Benefício 4.2.3 - Medida de aperfeiçoamento de participação e do controle social Alcance do Benefício Gerência Medida Adotada Realização de pesquisa de satisfação quanto aos serviços prestados pela APS junto aos Conselheiros de Usuários e com as pessoas que utilizaram os serviços. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Concede à sociedade a possibilidade do exercício de sua participação social, propiciando um feedback quanto aos serviços, colaborando com suas melhorias.	Benefício Não Financeiro nº 19 Ação executada Documento: 268/22-57 Movimento Transparência 100% do Pacto Global Classificação do Benefício 4.2.2 - Medida de aperfeiçoamento da transparência Alcance do Benefício CONSAD Medida Adotada Implantação das metas estabelecidas pelo Movimento Transparência 100% do Pacto Global. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Fomento da transparência e da integridade com maior intensidade.	Benefício Não Financeiro nº 20 Ação executada Documento: 4050/2022; 22443/2020; e, 17340/2021; 28096/2021. Atualização de Normativos Classificação do Benefício 4.2.5 - Outras medidas estruturantes de aperfeiçoamento dos programas/processos Alcance do Benefício CONSAD Medida Adotada Atualização do Regimento Interno da Gerência de Ouidoria, dos Regulamentos dos Serviços de Ouidoria e de Informação ao Cidadão, do Manual de Agendamento de Compromissos e Preenchimento da Agenda. Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Aperfeiçoamento das diretrizes e procedimentos relacionados às atividades da Gerência, de acordo com as orientações e normativos constantes na legislação, de forma que os processos colaborem com a participação e o controle social.
Benefício Não Financeiro nº 21 Ação executada Documento: 14601/2023 Ministração na CLI Classificação do Benefício 4.2.4 - Medida de aperfeiçoamento da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles interno Alcance do Benefício Diretoria Medida Adotada Realização de palestra para a empresa CLI a respeito dos temas "Assédio Moral e Sexual". Impacto Positivo na Companhia e/ou Sociedade Promoção da conscientização e prevenção de condutas inadequadas, estreitando a relação com a APS, em que foram abordados conceitos, consequências, significância, legislações, canais e meios de reporte e a evolução das ações referente ao tema dentro da APS.				