COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ

Relatório de Atividades Anual da Ouvidoria 2020

Ouvidora
Camila dos Santos Vieira
Ouvidoria Equipe
Carlos George Silva Virgolino

Av. Magalhães Barata, 1201
Fone: 3202-8569 – Cep: 66.060.670 – Belém – Pará
Email: ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br
camila.vieira@cosanpa.pa.gov.br

1 - Apresentação

O presente relatório apresenta as ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Companhia de Saneamento do Estado do Pará – COSANPA de janeiro a dezembro de 2020; estatísticas referentes às manifestações típicas de Ouvidoria protocoladas junto à empresa no mesmo período; a fim de demonstrar à alta administração a atuação da Unidade de Ouvidoria, bem como os resultados alcançados; além de atender às exigências dos órgãos de controle externo e do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOUV).

2 - O papel da Ouvidoria

É um canal de articulação entre o cidadão, que exerce seu papel no Controle Social, e a gestão pública, com interveniência da Auditoria Geral do Estado – AGE, Órgão Central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo, com o objetivo de melhorar, de forma pactuada e com interesse recíproco, a qualidade dos serviços prestados pelo Poder Executivo do Estado do Pará, bem como, atender a solicitações de informações de seu interesse, baseadas na Lei de Acesso à Informação.

3. Legislação vigente

Em 2018, houve atualização da legislação federal que rege os trabalhos das ouvidorias públicas. Entre as alterações estão a Lei 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, que entrou em vigor em junho, e suas regulamentações.

4. Canal para recebimento das demandas

A Ouvidoria recebe demandas pelo site www.cosanpa.pa.gov.br, conforme determinação interna. O e-mail da ouvidoria ouvidoria.cosanpa@pa.gov.br somente é utilizado para tramitação interna entre as unidades/órgãos.

Caso o manifestante opte pelo atendimento presencial, com preenchimento de formulário impresso, sua demanda é registrada no sistema pelo servidor da Ouvidoria.

VALORES

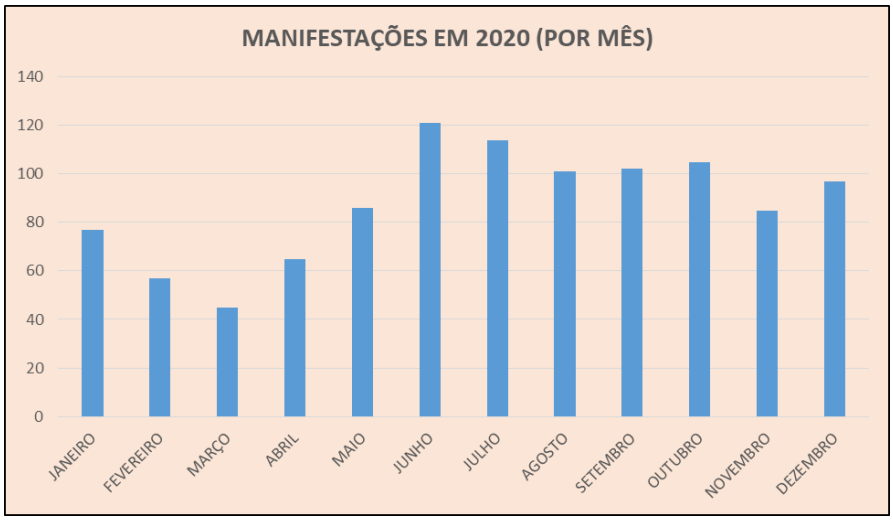
Legalidade
Transparência
Humanidade
Conhecimento
Entusiasmo
Comprometimento
Profissionalismo
Impessoalidade
Moralidade
Cortesia

5. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

5.1 Demandas Recepcionadas por Mês

De 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020, foram recebidas pela Ouvidoria 1.055 manifestações. Os meses de junho a outubro de 2020 registraram uma média de 108 atendimentos, Respectivamente.

MANIFESTAÇÕES EM 2020 (POR MÊS)	
MÊS	**QUANTIDADE**
JANEIRO	77
FEVEREIRO	57
MARÇO	45
ABRIL	65
MAIO	86
JUNHO	121
JULHO	114
AGOSTO	101
SETEMBRO	102
OUTUBRO	105
NOVEMBRO	85
DEZEMBRO	97
TOTAL	1.055
Fonte: Sistema de Ouvidoria da Cosanpa	



COMPARATIVO 2019/2020

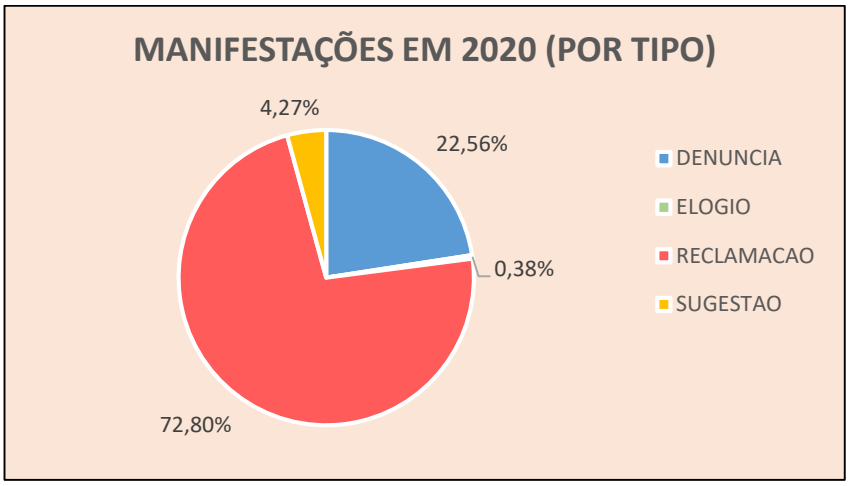
	em 2019	em 2020	Variação %
MANIFESTAÇÕES POR MÊS	459	1.055	129,85%

No comparativo da Natureza das Manifestações por mês de 2020 com relação a 2019, teve um acréscimo percentual que passou de 459 em 2019 para 1.055 em 2020, com um aumento de 129,85%.

5.2 Demandas por Tipo de manifestação

As reclamações constituem a maior demanda da Ouvidoria, com 768 manifestações, protocoladas até 31 de dezembro/2020. Já as Denúncias somam 238 manifestações, sugestões 45 e elogios 4. Os números demostram que as reclamações correspondem a mais da metade das manifestações recebidas, que representa 72,79% das demandas.

MANIFESTAÇÕES EM 2020 (POR TIPO)	
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	**QUANTIDADE**
DENUNCIA	238
ELOGIO	4
RECLAMACAO	768
SUGESTAO	45
TOTAL	1.055
Fonte: Sistema de Ouvidoria da Cosanpa	



COMPARATIVO 2019/2020

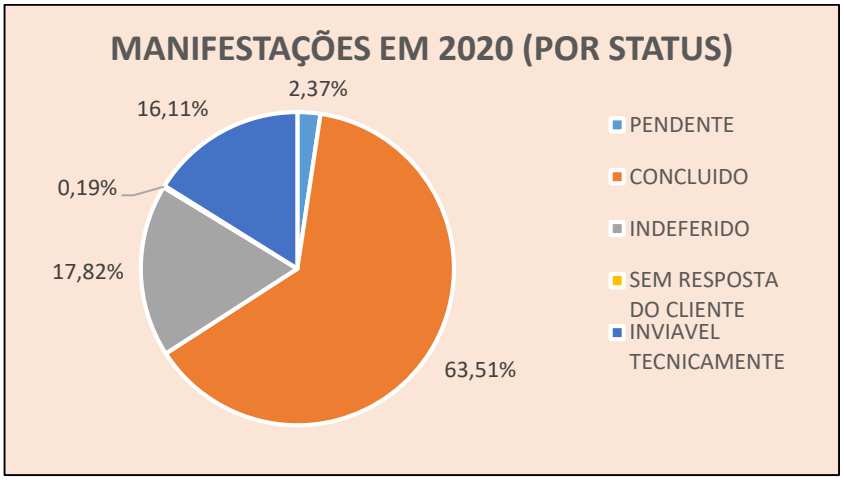
	em 2019	em 2020	Variação %
DENÚNCIA	168	238	41,66%
ELOGIO	4	4	0
RECLAMAÇÃO	236	768	225,43%
SUGESTÃO	51	45	-11,77%
TOTAL	**459**	**1.055**	**129,85%**

No comparativo da Natureza das Manifestações de 2020 com relação a 2019, o maior acréscimo percentual ocorreu em RECLAMAÇÃO que passou de 236 em 2019 para 768 em 2020, com um aumento de 225,43%. Já o maior decréscimo ocorreu em SUGESTÃO que passou de 51 manifestações em 2019, para 45 em 2020, correspondendo a (-11,77%).

5.3 Demanda por Status

Do total das manifestações recebidas, 670 foram concluídas, 188 indeferidas e 25 ainda estão pendentes. Esse resultado indica que a Ouvidoria, até o momento, tratou 63.50% das demandas protocoladas, visto que as manifestações indeferidas também recebem algum tipo de tratamento, evidenciando que a Unidade vem atuando de forma a atender tempestivamente as manifestações dos usuários. As inviáveis tecnicamente são as demandas com informações sem fundamentos.

MANIFESTAÇÕES EM 2020 (POR STATUS)	
STATUS	**QUANTIDADE**
PENDENTE	25
CONCLUIDO	670
INDEFERIDO	188
SEM RESPOSTA DO CLIENTE	2
INVIAVEL TECNICAMENTE	170
TOTAL	1.055
Fonte: Sistema de Ouvidoria da Cosanpa	



COMPARATIVO 2019/2020

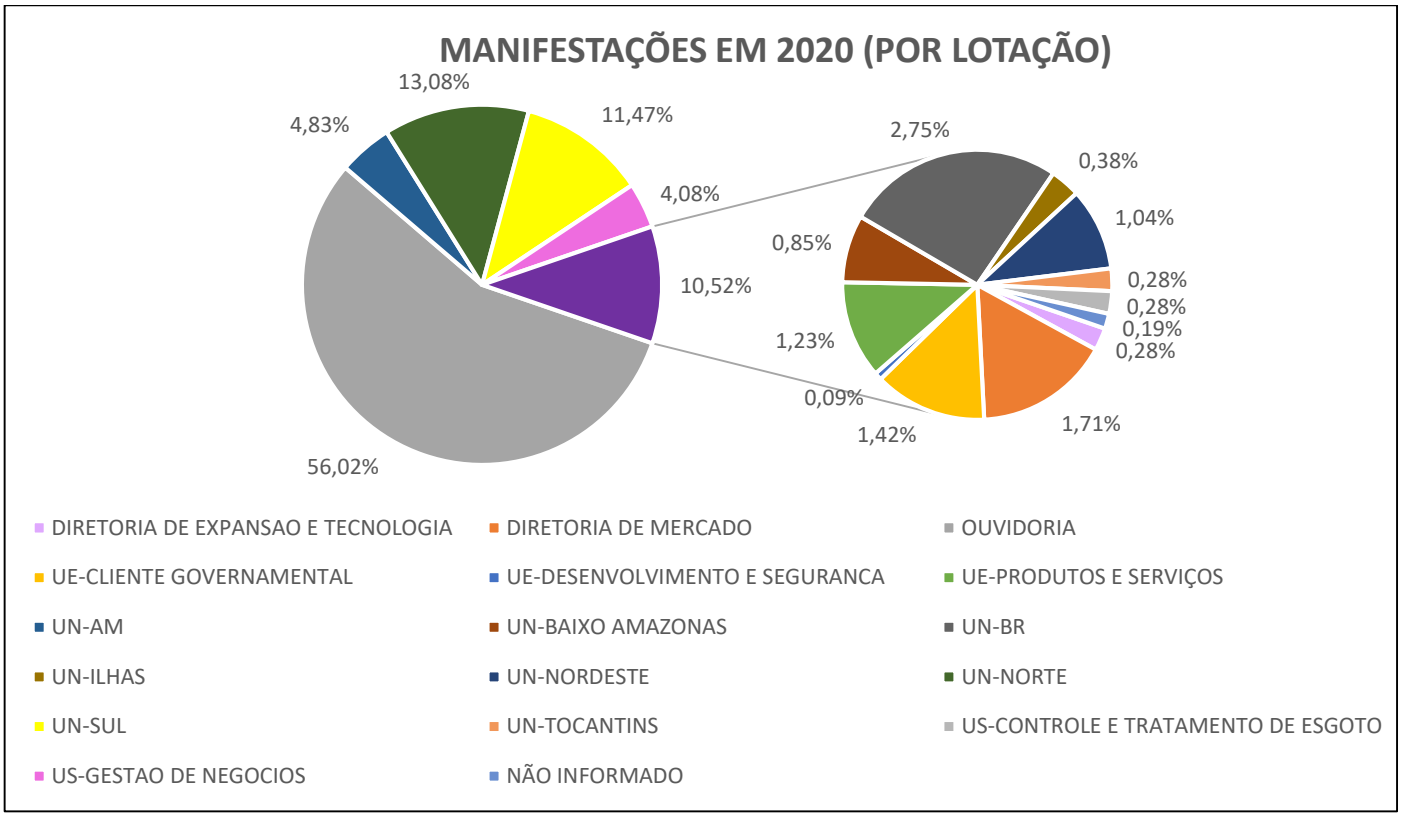
	em 2019	em 2020	Variação %
PENDENTE	37	25	-32,44%
CONCLUÍDO	366	670	83,07%
INDEFERIDO	54	188	248,15%
SEM RESPOSTA DO CLIENTE	2	2	0
INVIAVEL TECNICAMENTE	-	170	-
TOTAL	**459**	**1.055**	**129,85%**

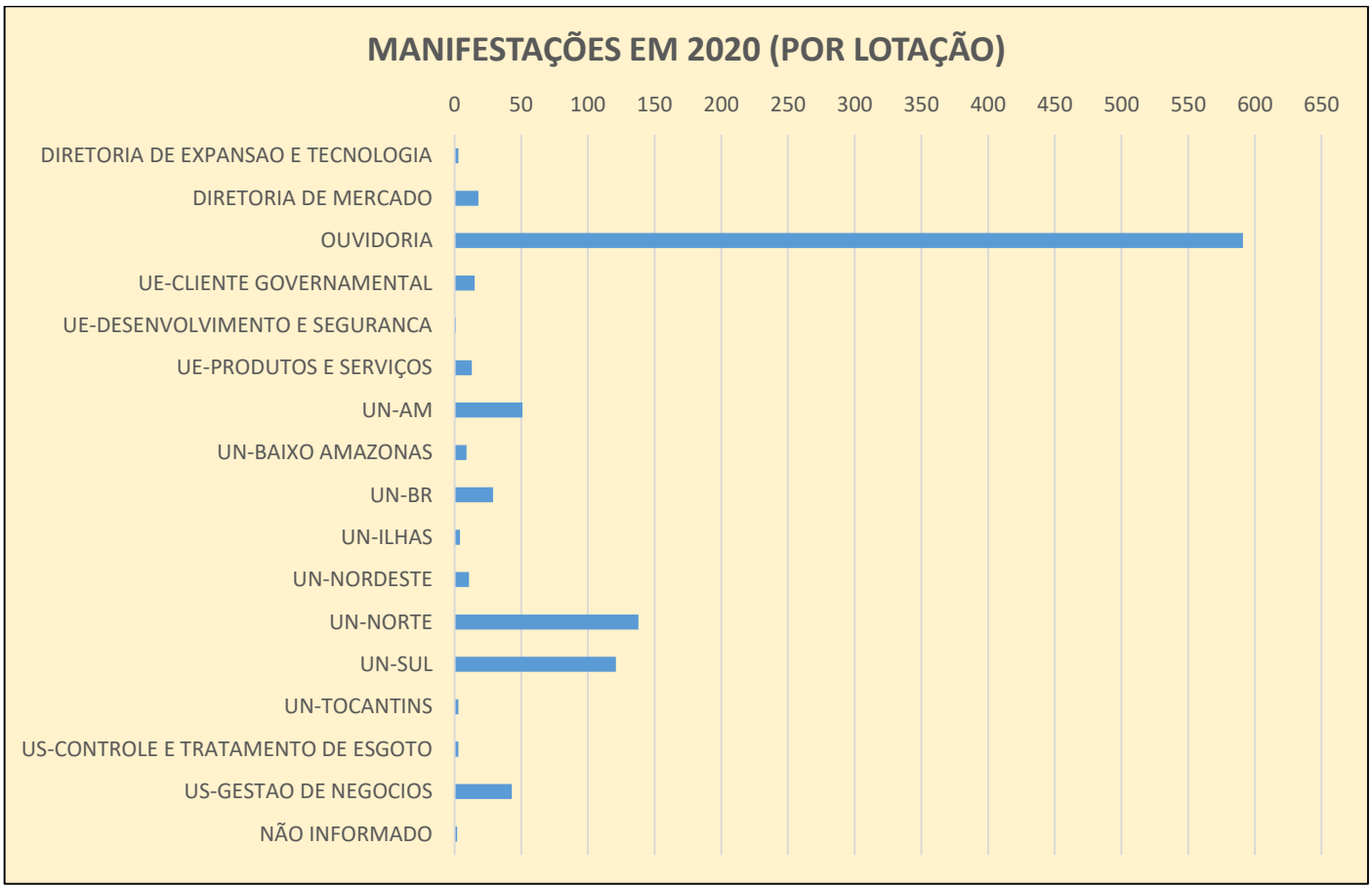
No comparativo das Natureza das Manifestações por Status de 2020 com relação a 2019, o maior acréscimo percentual ocorreu em INDEFERIDO que passou de 54 em 2019 para 188 em 2020, com um aumento de 248,15%. Já o maior decréscimo ocorreu em PENDENTES que passou de 37 manifestações em 2019, para 25 em 2020, correspondendo a (-32,44%).

5.4 Demanda por Lotação

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria no período abrangido por este relatório foram encaminhadas para os responsáveis. Na Ouvidoria conseguimos resolver 56% do total das demandas. As unidades gestoras mais demandadas são UN-Sul e UN-Norte, somando mais de 24,55% das demandas.

MANIFESTAÇÕES EM 2020 (POR LOTAÇÃO)	
LOTAÇÃO	**QUANTIDADE**
DIRETORIA DE EXPANSAO E TECNOLOGIA	3
DIRETORIA DE MERCADO	18
OUVIDORIA	591
UE-CLIENTE GOVERNAMENTAL	15
UE-DESENVOLVIMENTO E SEGURANCA	1
UE-PRODUTOS E SERVIÇOS	13
UN-AM	51
UN-BAIXO AMAZONAS	9
UN-BR	29
UN-ILHAS	4
UN-NORDESTE	11
UN-NORTE	138
UN-SUL	121
UN-TOCANTINS	3
US-CONTROLE E TRATAMENTO DE ESGOTO	3
US-GESTAO DE NEGOCIOS	43
NÃO INFORMADO	2
Total	1.055
Fonte: Sistema de Ouvidoria da Cosanpa	





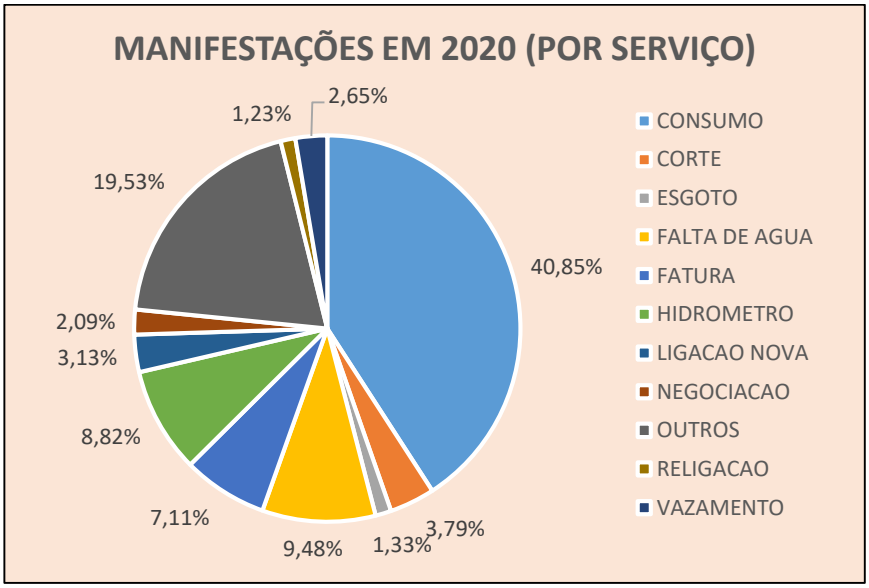
Av. Magalhães Barata, 1201
Fone: 3202-8569 – Cep: 66.060.670 – Belém – Pará
Email: ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br
camila.vieira@cosanpa.pa.gov.br

5.5 Demandas por tipo de Serviço

Dentre as principais demandas, destacam-se as manifestações relacionadas a reclamações sobre o consumo informado nas faturas, que foi objeto de 431 manifestações. As análises feitas por esta Ouvidoria identificaram que persistem os problema relacionados a instalação de novos hidrômetros, e consequentemente de ausência de leituras e leitura incorreta. A ausência de informativos educativos que estimulem o consumidor a fazer o uso consciente da água, também contribui de forma significativa para as reiteradas reclamações relacionadas ao consumo de água. Com as exigências da OMS em relação a higienização para combater o corona vírus, houve alteração na rotina familiar e consequentemente no consumo de água, também objeto de significativas reclamações em relação ao alto consumo neste período.

Registre-se que na categoria "Outros" entram problemas de faturas, contas pagas em duplicidade, esgoto, nome no SPC, recomposição, descaso de atendente, divergências em dados cadastrais (ex: nº de categorias e economias) troca de titularidade, prazo vencido no serviço de ampliação de rede, prazo vencido de ligação, serviço mal feito, não executado e etc., e no item "Não Informado", são classificadas as demandas em que o cliente não preenche os campos devidamente, não insere as informações necessárias, ou usa o espaço somente para desabafo ou a fazer denúncias genéricas.

MANIFESTAÇÕES EM 2020 (POR SERVIÇO)	
TIPO DE SERVIÇO	**QUANTIDADE**
CONSUMO	431
CORTE	40
ESGOTO	14
FALTA DE AGUA	100
FATURA	75
HIDROMETRO	93
LIGACAO NOVA	33
NEGOCIACAO	22
OUTROS	206
RELIGACAO	13
VAZAMENTO	28
TOTAL	1.055
Fonte: Sistema de Ouvidoria da Cosanpa	



6. Demandas da Agência Reguladora de Belém – ARBEL

A Ouvidoria da Arbel é um canal direto com os consumidores que desejam registrar suas reclamações sobre os serviços públicos regulados pela ARBEL, quando não conseguem ter suas solicitações atendidas satisfatoriamente pela prestadora de serviços.

Antes de procurar a Ouvidoria da ARBEL, o consumidor deve primeiro entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da prestadora de serviço Cosanpa.

No intuito de resolver com a máxima agilidade a Ouvidoria da Arbel envia por e-mail as demandas e damos continuidade ao processo, as reclamações são enviadas as unidades responsáveis, no período de 01/01/2020 a 31/12/2020 a Ouvidoria da Arbel encaminhou 46 atendimentos e foram protocolados 8 processos de notificação, totalizando 54 atendimentos, todos concluídos no decorrer do ano.

7. Considerações Finais

Considerando-se a Ouvidoria da Cosanpa um importante canal de comunicação entre a sociedade e a prestação de serviços públicos por ela regulados e fiscalizados, a análise do presente relatório, relativo aos dados do ano de 2020, representa um ótimo instrumento para sugestão de propostas e melhorias, bem como respectivos procedimentos e formas de implementação.

Como podem ser observadas pelos dados apresentados, neste relatório, as reclamações de atendimento, recebidas pelos usuários, permeiam a maioria dos órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual, indicando a imperiosa necessidade de capacitação dos servidores de forma sistemática e permanente.
Número significativo de acionamentos expressa a importância de ações com objetivo de amenizar a deficiência na execução de serviços e melhor informar a população, especialmente, os idosos; assim como, também, expressa a necessidade de melhorar a estrutura física das unidades administrativas estaduais.

Assim, destacam-se as seguintes propostas e ações a serem estudadas e eventualmente implantadas, no sentido da contínua melhoria e aperfeiçoamento quanto ao atendimento de demandas e relacionamento entre as prestadoras / concessionárias dos serviços públicos e seus clientes:

1 – **Call Center** – Tendo em vista a grande quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria, que deveriam ter sido encaminhadas as Unidades ou lojas de serviços, propõe-se estudar formas de melhor atender o usuário, com informações mais consistentes, mais precisas, detalhadas dos serviços solicitados.

2 – **Loja de Atendimento** - Sobre o atendimento nas lojas de serviços, ressaltamos a carência de pessoal qualificado no sentido de atender devidamente cada cidadão com suas peculiaridades visando as necessidade de cada um (idosos, grávidas, PNE, lactantes, etc.), além do espaço físico não ser adequado suficiente (mobiliário, bebedouros, garrafa de café) para minimizar a angustia de tentar resolver um problema corriqueiro.

3 – Aprimorar o relacionamento com as Unidades de Serviços, buscando melhorias no atendimento das manifestações dos cidadãos / usuários;

4 – Estreitar o relacionamento com as áreas técnicas da Cosanpa, visando responder às demandas dos cidadãos / usuários na maior brevidade possível, obedecendo os prazos legais estabelecidos;

_____

Camila Vieira
Ouvidora/Cosanpa