Relatório de Atividades

Ouvidoria

2021

Ouvidora
Camila dos Santos Vieira
Ouvidoria Equipe
Carlos George Silva Virgolino

Sumário

1. Apresentação..... 3

2. O Papel da Ouvidoria 3

3. Legislação Vigente..... 4

4. Canal para o recebimento das demandas 4

5. Das Atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2021..... 5

1. 5.1 . Eventos e cursos de capacitação realizados pela Ouvidoria

6 . Relatório de Atividades 5

7. Demonstrativos Quantitativos 6

1. 7.1. Demandas Recepcionadas por Mês
2. 7.2. Demandas por Tipo de manifestação.
3. 7.3. Demanda por Status
4. 7.4. Demanda por Lotação
5. 7.5. Demandas por tipo de Serviço

8. Atendimento ARBEL ano 2021 11

9. Retorno quanto a nossa pesquisa de satisfação 13

1 – Apresentação

Criada em 2015, a Ouvidoria da Cosanpa é responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações dos clientes diretos dos nossos serviços e também de toda a sociedade, que se beneficia direta ou indiretamente das ações da Companhia, bem como pelas demais responsabilidades descritas na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017. A ela compete, também, o atendimento à Lei de Acesso à Informação, controlando os trâmites de pedidos de informação e recursos relacionados e coordenando ações de transparência ativa.

A Ouvidoria procura viabilizar o atendimento às manifestações recebidas; oferecer respostas claras e tempestivas; identificar tendências e períodos de crise; bem como fornecer subsídios para aperfeiçoar os processos de trabalho e as ferramentas de gestão, visando reflexos positivos na qualidade dos serviços disponibilizados. Nesse sentido, atua de forma isenta, com atitude mediadora e estratégica, funcionando como um instrumento de comunicação do público interno e externo com as áreas finalísticas e administrativas, garantindo ao cidadão mecanismos de participação e controle social, visando à satisfação dos usuários.

Este relatório foi formulado em cumprimento ao disposto no artigo 15º, da LEI Nº 13.460/2017. Ele contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no ano de 2021.

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. Das Atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2021

5.1 Eventos e cursos de capacitação realizados pela Ouvidoria

- **A ARTE DE OUVIDOR – Congresso de Ouvidores e Ouvidorias da Federaminas –** 09 de junho de 2021

- **2ª Reunião da Rede Nacional de Ouvidores do Saneamento -** 29 de outubro de 2021 às 10h

- **3ª Reunião da Rede Nacional de Ouvidores do Saneamento -** Palestra: Interação entre proteção de dados e acesso à informação – 03 de dezembro de 2021 às 10h

6. Relatório de Atividades

As demandas da Ouvidoria são tratadas com prioridade conforme normativo interno que remete ao cumprimento das legislações vigentes.
Com o objetivo de dar transparência às ações da Ouvidoria, auxiliar aos gestores da Cosanpa na melhoria dos serviços oferecidos à sociedade, bem como socializar as percepções e os resultados dos trabalhos que são desenvolvidos por essa unidade de Ouvidoria, apresentamos abaixo os relatórios de atividades.

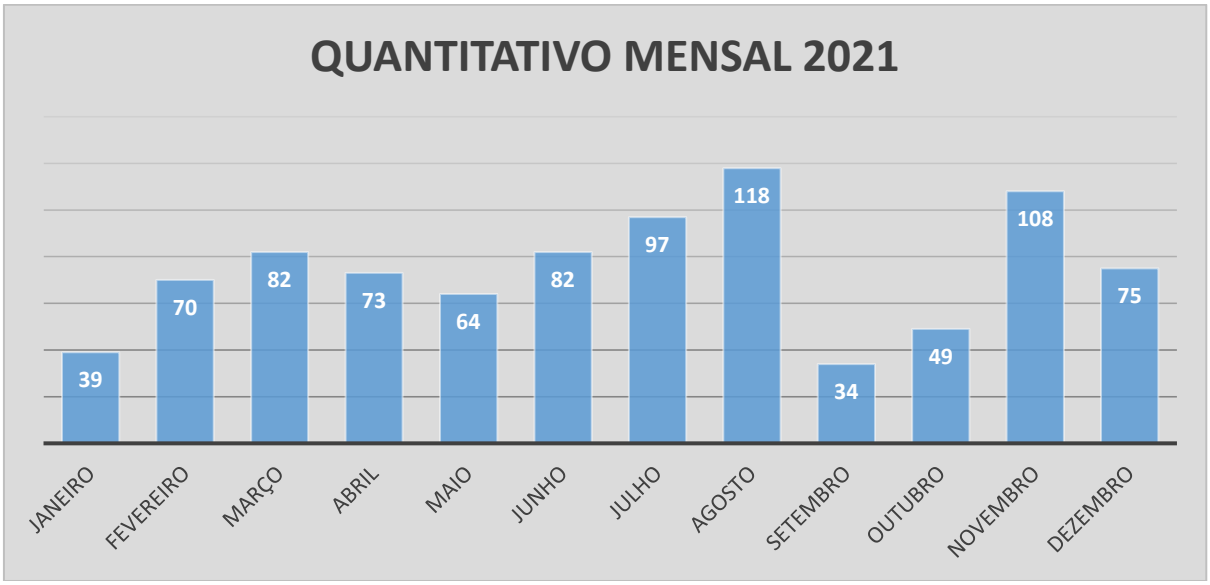
- Foi suspenso o atendimento de Ouvidoria via Sistema por problemas técnicos apresentados desde 14/01/2021, sendo os clientes atendidos pelo e-mail ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br disponibilizado no site da Cosanpa www.cosanpa.pa.gov.br, ficando o relatório comprometido de informações detalhadas.

7. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

7.1 Demandas Recepcionadas por Mês

De 19 de janeiro a 31 de dezembro, foram recebidas pela Ouvidoria 891 manifestações. Os meses de agosto e novembro registraram maior fluxo, totalizando 25,39% das demandas.

QUANTITATIVO MENSAL	
JANEIRO	39
FEVEREIRO	70
MARÇO	82
ABRIL	73
MAIO	64
JUNHO	82
JULHO	97
AGOSTO	118
SETEMBRO	34
OUTUBRO	49
NOVEMBRO	108
DEZEMBRO	75
Total	891



COMPARATIVO 2020/2021

	em 2020	em 2021	Variação %
MANIFESTAÇÕES ANUAL	1.055	891	-15,64

- No comparativo da Natureza das Manifestações no ano de 2021 com relação a 2020, teve um declínio de percentual que passou de 1.055 em 2020 para 891 em 2021, com um déficit de -15,92%.

7.2 Demandas por Tipo de manifestação.

No processo de recepção das manifestações, o analista da Ouvidoria faz uma análise prévia da demanda apresentada pelo manifestante e procede com a aferição do tipo de manifestação mais adequado ao objetivo apresentado pelo cidadão.

Em virtude de problemas técnicos com nosso sistema de Ouvidoria, administrado pelo setor de TI da Companhia, ficou suspenso o atendimento via sistema, não sendo registrado as demandas por categoria, desta forma será registrado apenas por amostragem, ficando assim comprometido as informações detalhadas.

7.3 Demanda por Status

Do total das manifestações recebidas, todas foram concluídas em sua totalidade. Esse resultado indica que a Ouvidoria, até o momento, tratou 100% das demandas protocoladas.

7.4 Demanda por Lotação

POR MOTIVO DA QUEIMA DOS NOSSOS SERVIDORES DESDE O DIA 14/01/2021 NÃO LOGAMOS O SISTEMA DE OUVIDORIA FICANDO IMPOSSIBILITADO DE REGISTRAR AS DEMANDAS POR LOTAÇÃO.

7.5 Demandas por tipo de Serviço

Durante todo o ano de 2021, esta Ouvidoria recebeu manifestações em todos os âmbitos, demandas relacionadas a consumo, instalação de hidrômetro, recomposição, vazamentos, erros de leituras, atraso para finalização de serviços solicitados, todos os serviços com erros considerados de natureza humana, isso tudo em grande escala gera um conflito interno que reflete no atendimento ao cliente ocasionado pela grande demanda.

Dentre as principais demandas, destacam-se as manifestações relacionadas a reclamações sobre o consumo informado nas faturas, que foi objeto de 290 manifestações. As análises feitas por esta Ouvidoria identificaram que o problema se tornou crítico a partir de março em função da Execução das Obras e Serviços compreendendo a Substituição das Redes de Água , Implantação de Redes de Água com as Interligações , Implantação e Ampliação da Macromedição da Setorização das Redes de Distribuição de Água e Instalação e Substituição de novos hidrômetros do programa controle de perdas, com essa intervenção ocorreram vazamentos, diminuição do fluxo de água e/ou aumento do fluxo, gerando transtornos quanto ao consumo. A ausência de informativos durante o decorrer da obra contribuiu de forma significativa para as reiteradas reclamações.

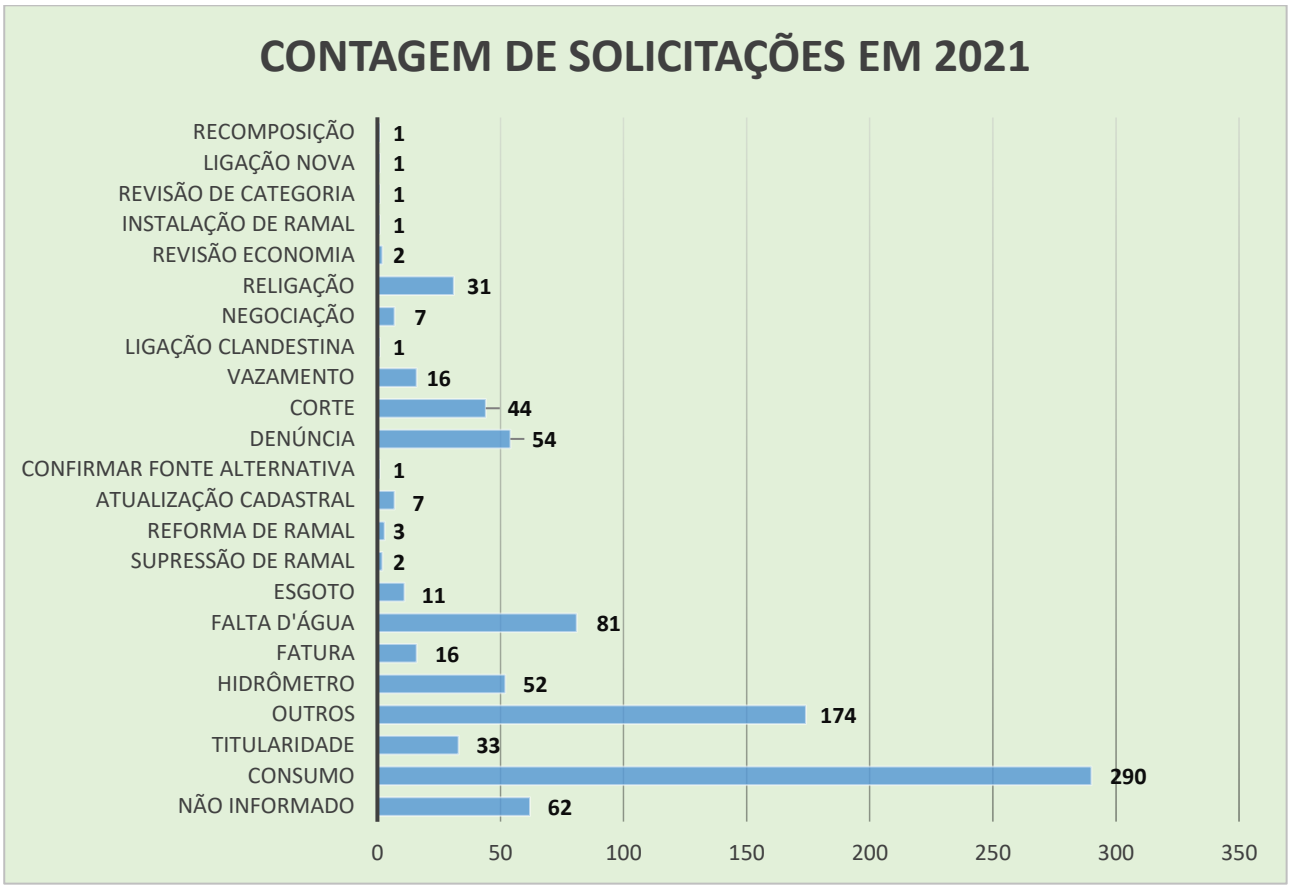
A reclamação de falta d'água teve aumento significativo este ano em decorrência da substituição de rede do programa de redução de perdas.

Registre-se que na categoria "Outros" entram problemas de faturas, contas pagas em duplicidade, esgoto, nome no SPC, recomposição, reforma de ramal, descaso de atendente, troca de titularidade e etc., e no item "Não Informado", são classificadas as demandas em que o cliente não insere as informações necessárias, ou usa o espaço somente para desabafo ou a fazer denúncias genéricas.

Reclamação referente a corte foi possível registrar com aumento no número de casos decorrente do plano de arrecadação com as unidades gestoras e constantes fiscalizações.

SOLICITACAO	CONTAGEM
NÃO INFORMADO	62
CONSUMO	290
TITULARIDADE	33
OUTROS	174
HIDRÔMETRO	52
FATURA	16
FALTA D'ÁGUA	81
ESGOTO	11
SUPRESSÃO DE RAMAL	2
REFORMA DE RAMAL	3
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	7
CONFIRMAR FONTE ALTERNATIVA	1
DENÚNCIA	54
CORTE	44
VAZAMENTO	16
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1
NEGOCIAÇÃO	7
RELIGAÇÃO	31
REVISÃO ECONOMIA	2
INSTALAÇÃO DE RAMAL	1
REVISÃO DE CATEGORIA	1
LIGAÇÃO NOVA	1
RECOMPOSIÇÃO	1
Total	891

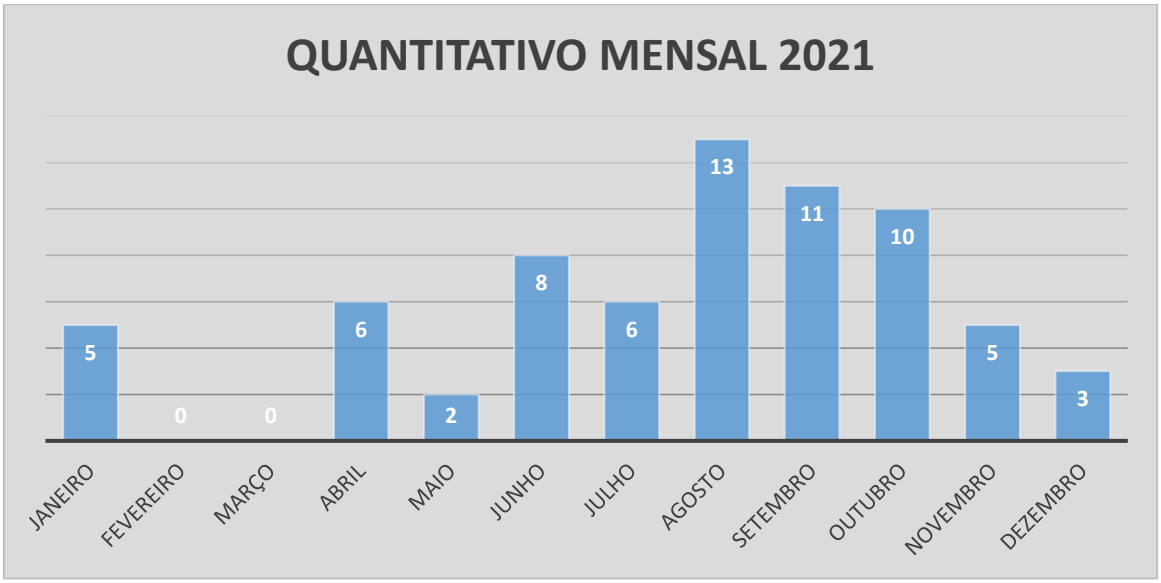
Abaixo apresentamos o gráfico ilustrativo, representando melhor os assuntos relacionados:



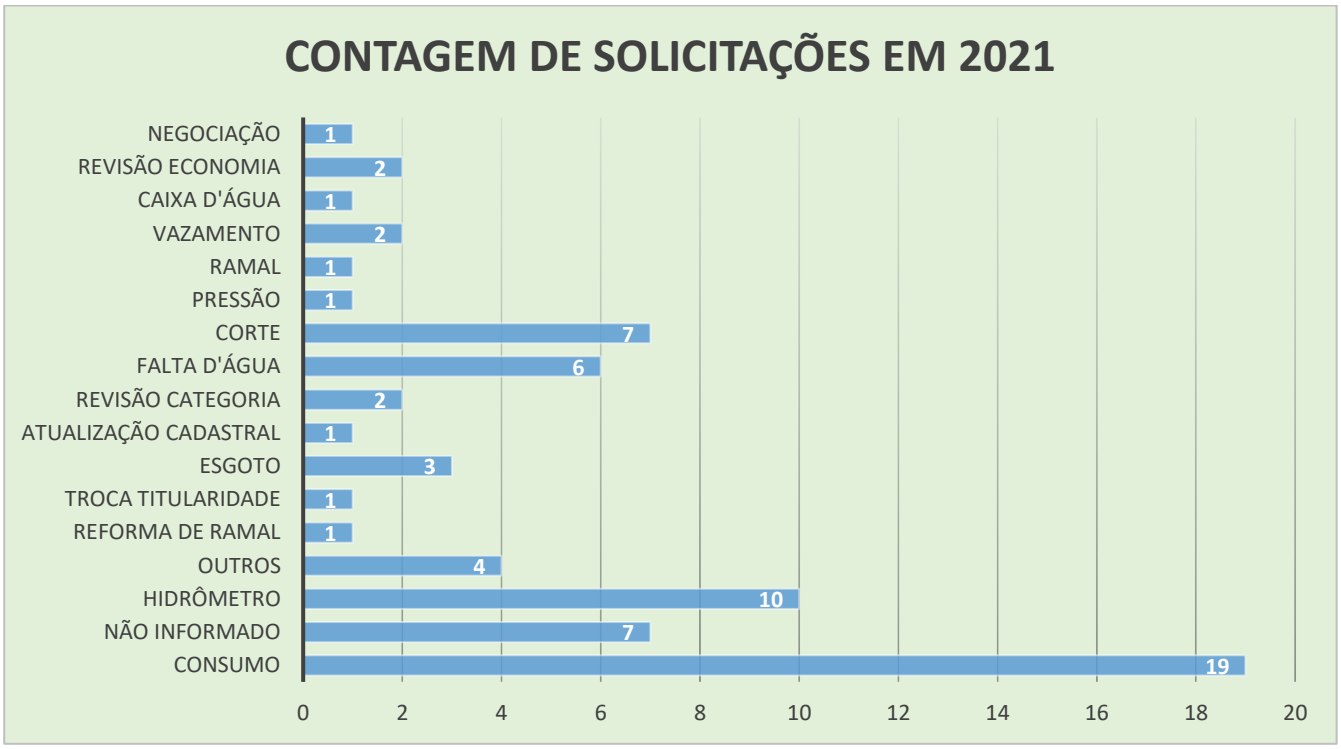
8. Demandas da Agência Reguladora de Belém – ARBEL

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 01/01/2021 a 31/12/2021 a Ouvidoria da Arbel encaminhou 69 atendimentos e foram protocolados 12 processos de notificação, totalizando 81 atendimentos, todos concluídos no decorrer do ano.

QUANTITATIVO MENSAL	
JANEIRO	5
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	6
MAIO	2
JUNHO	8
JULHO	6
AGOSTO	13
SETEMBRO	11
OUTUBRO	10
NOVEMBRO	5
DEZEMBRO	3
Total	69



SOLICITACAO	CONTAGEM
CONSUMO	19
NÃO INFORMADO	7
HIDRÔMETRO	10
OUTROS	4
REFORMA DE RAMAL	1
TROCA TITULARIDADE	1
ESGOTO	3
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	1
REVISÃO CATEGORIA	2
FALTA D'ÁGUA	6
CORTE	7
PRESSÃO	1
RAMAL	1
VAZAMENTO	2
CAIXA D'ÁGUA	1
REVISÃO ECONOMIA	2
NEGOCIAÇÃO	1
Total	69



9. Retorno quanto a nossa pesquisa de satisfação no atendimento ao cliente

- **25/01/2021 – SERGIO FRAZÃO DO COUTO - MATRÍCULA**

De: sergiocouto@sergiocouto.adv.br
Para: "Ouvidoria COSANPA" <ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br>
Enviadas: Segunda-feira, 25 de Janeiro de 2021 16:35:23
Assunto: re: Ouvidoria Cosanpa - Resposta a Reclamação

Distinta Sra. Ouvidora da COSANPA,
Agradeço suas providências e comunicado que muito estimaria poder conhecê-la pessoalmente, tão logo amaine essa tempestade de saúde pública, que tanto tem feito sofrer o gênero humano.
Respeitosamente,

SÉRGIO A. FRAZÃO DO COUTO.
Trav. Tres de Maio nº 1462.
Belém-Pará-Brasil.
CEP.66.063-388
Fone:-+ 55 91 3242-4888 e 3347-7242.
Celular: + 55 91 8118-8181
e-mail: ***sergiocouto@sergiocouto.adv.br***
www.sergiocouto.adv.br

- **13/08/2021 – LAÉRCIO DE SOUZA MONTEIRO – MATRÍCULA 2353253**

De: "Eliza Pacifico" <pacifico2014@gmail.com>
Para: "Camila Santos. Vieira" <ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br>
Enviadas: Sexta-feira, 13 de Agosto de 2021 19:48:44
Assunto: Re: Revisão de consumo/contestação

Boa noite, Sra Camila!

Muito obrigada pelo posicionamento e empenho em resolver nosso problema.
Temos o maior cuidado e atenção quanto ao consumo, por isso a estranheza neste valor, sabemos o que consumimos.

* hoje a emissão de 2ª via está fora do ar.

- **01/08/2021 - Herminio Meirelles – MATRÍCULA 7511493**

De: Herminio Meirelles <herminio.meirelles@gmail.com>
Data: 1 de setembro de 2021 17:13:40 BRT
Para: "Camila Santos. Vieira" <ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br>
Assunto: Re: Boleto

Boa tarde Camila!

Informo que recebemos o boleto para pagamento do débito junto a COSANPA. Já fiz o pagamento.

Fico grato pelo seu atendimento que foi com excelência.

Obrigado!

- **02/08/2021 - LUCIANO SOUZA DA SILVA - 4039751**

De: "Maria Leticia" <luciano.ibama@gmail.com>
Para: "Ouvidoria COSANPA" <ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br>, atendimentoaocliente@cosanpa.pa.gov.br
Enviadas: Sexta-feira, 30 de Julho de 2021 13:53:35
Assunto: Re: Vazamento água registro

"O serviço foi executado. Agradeço pelo atendimento"

- **10/08/2021 - CASA DA MISERICORDIA SANTA FAUSTINA - 2132346**

De: "Maria Marta" <misericordiamarta@gmail.com>
Para: ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br
Enviadas: Terça-feira, 10 de Agosto de 2021 10:24:34
Assunto: Taxa Esgoto valor indevido

Prezados,
Agradeço o empenho e a presteza na solução do problema.

- **17/08/2021 - JORGE CARLOS DOS SANTOS SILVA - 3362485**

De: "jorge silva" <jorge.santo@bol.com.br>
Para: "Ouvidoria COSANPA" <ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br>
Enviadas: Segunda-feira, 16 de Agosto de 2021 16:00:21
Assunto: RE: Retorno de protocolo

Senhores, boa tarde.
Muito OBRIGADO por analisarem serenamente meu pleito e, terei retificado a minha conta jun./2021.

Grato,
Jorge Silva

- **17/08/2021 - DENISE S. GODINHO - 1041517**

De: "Ouvidoria COSANPA" <ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br>
Para: "Salete Godinho" <saltgodinho@yahoo.com.br>
Enviadas: Terça-feira, 17 de Agosto de 2021 12:55:53
Assunto: Re: fatura com valor total dessas contas para eu poder pagar

Boa tarde,
Obrigado pelo retorno quanto a minha solicitação.

- **18/08/2021 - JOELMA SAMPAIO ROSA - 586099**

De: "Yago Rosa" <yagorlx@gmail.com>
Para: "Ouvidoria COSANPA" <ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br>
Enviadas: Terça-feira, 17 de Agosto de 2021 20:28:22
Assunto: Re: Revisão de conta consumo - Matrícula 586099

"Agradeço a rápida solução."

- **19/08/2021 - PEDRO VIEGAS FERREIRA - 1008714**

De: "Mara Cristiane" <maracristianepessoa@hotmail.com>
Para: "Ouvidoria COSANPA" <ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br>
Enviadas: Quinta-feira, 19 de Agosto de 2021 14:34:39
Assunto: RE: Matricula 1008714/Boleto Débitos

Boa tarde!
Segue comprovante de pagamento!
Agradeço imensamente a atenção e sensibilidade ao me atender, Deus os retribua

- **23/08/2021 - MARIA DE NAZARÉ DE SOUZA NEGRÃO - 2407850**

De: "Daniel Rodrigues" <daniel@danielrodrigues.com.br>
Para: ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br
Enviadas: Segunda-feira, 23 de Agosto de 2021 10:31:26
Assunto: Solicitação de 2° via de conta (Julho/2011)

"Prezados da Ouvidoria COSANPA:
Agradece-se pelo rápido atendimento, em menos de 24 horas.
A Equatorial, concessionária de energia elétrica, solicita 30 (trinta) dias para realizar um serviço semelhante a este."

- **24/08/2021 - DIVINA MARIA S. MONTEIRO - 3697321**

De: "Raimundo Nonato de Oliveira Falabelo" <falabelo@ufpa.br>
Para: "Ouvidoria COSANPA" <ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br>
Enviadas: Terça-feira, 24 de Agosto de 2021 12:14:39
Assunto: Re: Falta de Água no Conjunto Guajará I

Prezados/as
"Em primeiro lugar, quero **agradecer** a celeridade desta Ouvidoria na resolução de minha justa reclamação. 1) Registro que, acho que em menos de uma hora, após eu enviar o e-mail, a água foi restabelecida na torneira."

- **26/08/2021 - TEREZINHA VIEIRA DA SILVA - 2909472**

De: "Mateus Maia Santos" <mateusmaiaexatas@gmail.com>
Para: "Ouvidoria COSANPA" <ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br>
Enviadas: Quarta-feira, 25 de Agosto de 2021 22:16:54
Assunto: Re: Reclamação - Troca de titularidade

Boa noite, obrigada pelo retorno e pronto atendimento.
Att,

Mateus Maia

Agradecimento a resposta e solução da análise de revisão de economia. 5 de Novembro de 2021 16:18

De: Lizy Iglesias

Para: ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br

Venho por meio desta agradecer humildemente a ouvidoria que com muita Boa vontade solucionou meu problema me dando resposta em tão pouco tempo e minha gratidão se estende a gerência, colaboradores também!
Que juntos me deram uma resposta e agora posso dormir tranquila sem preocupações em relação a questão!
Parabéns á Todos e muito obrigada!
Att:Lausiene Iglesias de souza

- **Re: Serviço mal feito** 6 de Novembro de 2021 8:10

De: zita correa

Para: Ouvidoria COSANPA

Informando que já esteve em minha residência uma equipe para executar o serviço. O qual agradeço.
Obrigada
Zita Corrêa

- **Re: Conta mensal** 10 de Novembro de 2021 15:19

De: Jean Carneiro

Para: Ouvidoria COSANPA

Grato e parabéns pela celeridade

- **Re: reclamação** 17 de Novembro de 2021 12:41

De: CARLOS ALBERTO MIRANDA RODRIGUES

Para: ouvidoria

muito obrigado. foi tudo resolvido. Deus lhe abençoe.

- **Re: Obra paralisada - Cosanpa**

18 de Novembro de 2021 20:51

De: Silvio Teixeira Leão Leão

Para: Ouvidoria COSANPA

Boa noite!

O problema já foi resolvido.

obrigado.

- **RE: PROTOCOLO 20211003887493 - URGENTE**

25 de Novembro de 2021 10:44

De: Ana Beatriz Lacorte

Para: Ouvidoria COSANPA

muito obrigada pelo retorno.
acabei de verificar no sistema a conta retificada.
vou imprimir para efetuar o pagamento.
mais uma vez: agradeço pela prestatividade e retorno com informações concretas por parte da ouvidoria da cosanpa, vocês fazem a diferença.
Obrigada mais uma vez.

9 Considerações Finais

A Ouvidoria da Cosanpa busca imprimir uma gestão focada na satisfação dos clientes e no fortalecimento da imagem da Companhia, pilares estratégicos da Instituição.
Entendemos como fundamental a agilidade e praticidade eficiente entre as áreas da empresa para uma boa prestação de serviços, sendo que a Ouvidoria deve ser um facilitador neste processo.
Acreditamos também que as consolidações de importantes projetos em andamento como a modernização dos processos de atendimento da Cosanpa trarão inúmeros benefícios à empresa, aos clientes e à sociedade.

Camila Vieira
Ouvidora/Cosanpa