

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Período 01/01/2022 a 31/12/2022

Sumário

1. Introdução	3
2. Canal para o recebimento das demandas	4
3. Das Atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2022.....	4
4. Relatório de Atividades	6
5. Demonstrativos Quantitativos	6
1. Demandas Recepcionadas por Mês	
2. Demandas por Tipo de manifestação.	
3. Demanda por Status	
4. Demanda por Lotação	
5. Demandas por tipo de Serviço	
6. Demandas da Agência Reguladora de Belém – ARBEL	12
7. Considerações Finais	13
8. Sugestões e Recomendações	14

1. Introdução

A Companhia de Saneamento do Pará – COSANPA é uma Sociedade de Economia Mista enquadrada no regime jurídico de direito privado como sociedade anônima, e foi criada pela Lei nº 4.336, de 21 de dezembro de 1970. Está presente atualmente em 52 dos 144 municípios do Estado do Pará, com a concessão dos serviços de captação, tratamento e distribuição de água, através de Contrato de Programa e Contrato de Concessão.

Sua missão é contribuir para a melhoria da saúde e qualidade de vida, promovendo soluções em saneamento básico, com sustentabilidade econômica, social e ambiental. Destaca-se como uma empresa de saúde pública e qualidade de vida, com forte conotação social e ambiental, mantendo como premissa a manutenção de seu caráter empresarial.

A Ouvidoria da Cosanpa tem como negócio, representar os interesses dos clientes perante a empresa, ouvindo o mercado e os colaboradores internos, e como missão, contribuir para a melhoria contínua dos serviços da empresa, estabelecendo um canal de comunicação efetiva com seus clientes, visando o atendimento às reivindicações geradas pelo exercício de sua cidadania e conseqüentemente a sua satisfação e a busca da qualidade na prestação dos serviços. Os produtos e serviços da Companhia atendem pessoas físicas, entidades comerciais e industriais, organizações não governamentais e órgãos públicos.

Desde sua criação a ouvidoria da Cosanpa tem agido com vigor a fim de viabilizar o encontro e o diálogo direto com o cidadão, na busca de soluções para suas manifestações, possibilitando o aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos e a conseqüente melhoria da qualidade de vida da população. Assim, o cidadão pode dialogar com a ouvidoria da Cosanpa por meio dos seguintes canais: Sistema de Ouvidoria no endereço eletrônico: <http://portal.cosanpa.pa.gov.br:8080/OuvidoriaCliente/home.jsf>, por meio do telefone da ouvidoria: (91) 3202-8569, de segunda à sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

A Cosanpa adota um modelo de gestão descentralizado que divide o estado em 8 unidades de negócios, sendo 4 na capital e 4 no interior:

- **Unidades de Negócios em Belém (UnSul, UnNorte, Unam, UnBr).**
- **Unidade de Negócios no Interior do Estado (UnTO, UnIlhas, UnNE, UnBa).**

2. 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.



3. DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA EM 2022

3.1 Eventos e cursos de capacitação realizados pela Ouvidoria.

- **2ª Reunião da Câmara Técnica de Ouvidoria** – 16/05/2022 – 10h00 por vídeo conferência
- **Treinamento de Elaboração da Carta de Serviços do Estado do Pará** – 09 e 10/06/2022 – 8 horas – EGPA – Escola de Governança Pública do Estado do Pará.
- **XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman** – 09,10 E 11/11/2022 – 18 horas – Fortaleza – Ceará
- **1º Encontro Nacional dos Ouvidores de Saneamento** – Ouvidorias e parcerias estratégicas – 13 e 14/12/2022 – Teatro da Caesb – Brasília – DF
- **Carta de Serviços ao Usuário.** Em atendimento ao Ofício n.º 0192/2022 GAB/OGE, cadastramos os serviços da companhia, publicado na Carta de Serviços ao Usuário, disponível no Portal Governo Digital – no link - <https://www.sistemas.pa.gov.br/governodigital/public/main/index.xhtml>



4. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

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.

4.1 DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

4.1.1 Demandas Recepcionadas por Mês

O primeiro trimestre de 2022 obteve a maior quantidade de reclamações correspondente a 27,18% do total de manifestações do ano. Esse percentual deveu-se principalmente pelos registros relacionados ao consumo provenientes da troca/substituição de hidrômetros e na demora na execução dos serviços da Cosanpa. Já no fim do trimestre entre os meses de outubro a dezembro, pode-se notar um declive no gráfico, cerca de 21%, apontando uma melhora na execução dos serviços.

MANIFESTAÇÕES EM 2022 (POR MÊS)	
MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	108
FEVEREIRO	100
MARÇO	111
ABRIL	90
MAIO	108
JUNHO	124
JULHO	95
AGOSTO	109
SETEMBRO	83
OUTUBRO	91
NOVEMBRO	97
DEZEMBRO	58
TOTAL	1174
Fonte: Sistema de Ouvidoria da Cosanpa	



COMPARATIVO 2021/2022

	em 2021	em 2022	variação %
MANIFESTAÇÕES ANUAL	891	1.174	13,17%

- No comparativo da natureza das manifestações no ano de 2022 em relação a 2021, teve uma alteração do percentual que passou de 891 em 2021 para 1.174 em 2022, com aumento de 13,17%.

4.1.2 Demandas por Tipo de manifestação

As reclamações constituem a maior demanda da Ouvidoria, com 1.115 manifestações, sendo responsável por 94,97% das manifestações protocoladas até 31 de dezembro/2022. Já as Denúncias somam 48 manifestações, apresentando apenas 4,09% das demandas.

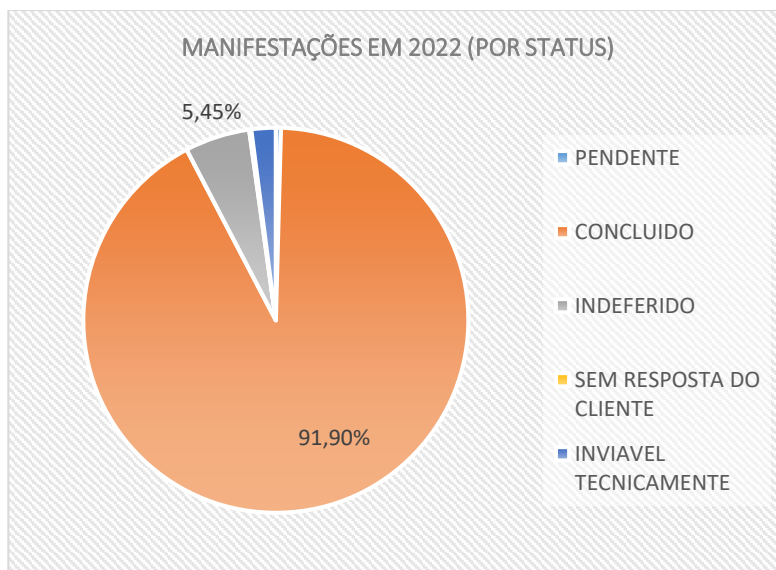
MANIFESTAÇÕES EM 2022 (POR TIPO)	
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
DENUNCIA	48
ELOGIO	4
RECLAMACAO	1115
SUGESTAO	7
TOTAL	1174
Fonte: Sistema de Ouvidoria da Cosanpa	



4.1.3 Demanda por Status

Do total das manifestações recebidas, 1079 foram concluídas, 64 indeferidas. Esse resultado indica que a Ouvidoria, até o momento, tratou 97,36% 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.

MANIFESTAÇÕES EM 2022 (POR STATUS)	
STATUS	QUANTIDADE
PENDENTE	5
CONCLUIDO	1079
INDEFERIDO	64
SEM RESPOSTA DO CLIENTE	2
INVIÁVEL TECNICAMENTE	24
TOTAL	1174
Fonte: Sistema de Ouvidoria da Cosanpa	



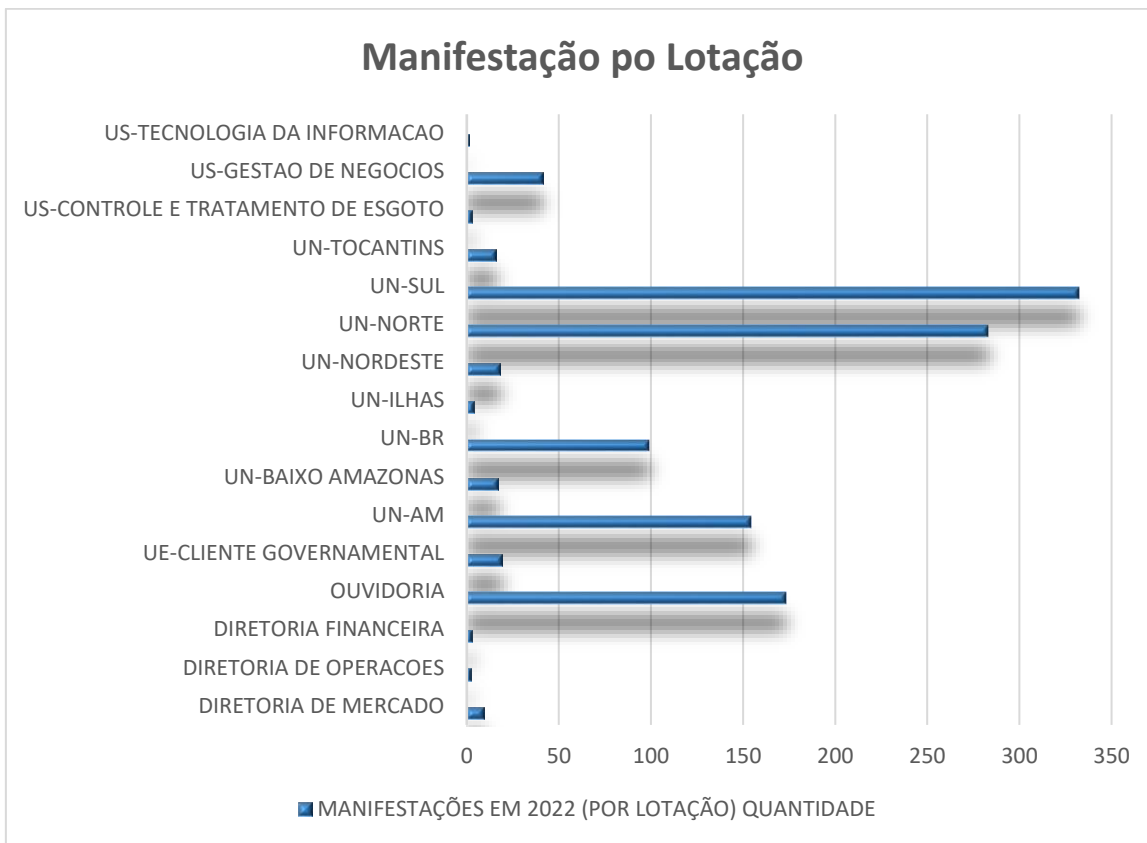
4.1.4 Demanda por Lotação

Analizamos também, os setores que possuem maior número de demandas no período. A Ouvidoria atendeu e concluiu 173 manifestações efetivamente, sem encaminhamentos. A Unidade Gestora mais demandada foi a UnSul com 332 registros, seguido da UnNorte com 283. Os dados mostram que no período por razões da obra de substituições de redes a UnSul foi a que mais registrou reclamações.

O Gráfico apresenta de forma detalhada todas as unidades que foram demandadas pela Ouvidoria.

MANIFESTAÇÕES EM 2022 (POR LOTAÇÃO)	
LOTAÇÃO	QUANTIDADE
DIRETORIA DE MERCADO	9
DIRETORIA DE OPERACOES	2
DIRETORIA FINANCEIRA	3
OUVIDORIA	173
UE-CLIENTE GOVERNAMENTAL	19
UN-AM	154
UN-BAIXO AMAZONAS	17
UN-BR	99
UN-ILHAS	4
UN-NORDESTE	18
UN-NORTE	283
UN-SUL	332
UN-TOCANTINS	16
US-CONTROLE E TRATAMENTO DE ESGOTO	3
US-GESTAO DE NEGOCIOS	41
US-TECNOLOGIA DA INFORMACAO	1
TOTAL	1174

Fonte: Sistema de Ouvidoria da Cosanpa



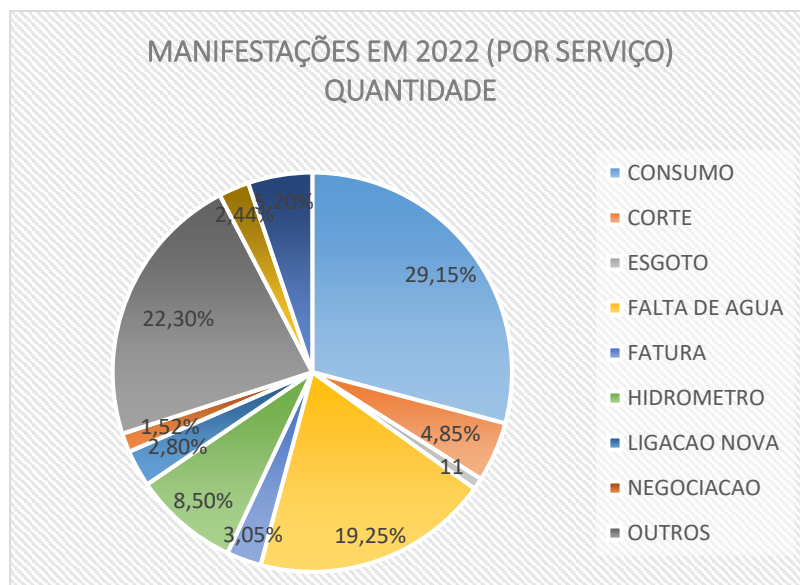
4.1.5 Demandas por tipo de Serviço

Durante todo o ano de janeiro a dezembro de 2022, 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.

As manifestações relacionadas a reclamações sobre o consumo informado nas faturas ainda lidera o ranking, sendo objeto de 342 manifestações, seguido da falta de água, registrando 226 atendimentos. As análises feitas por esta Ouvidoria, identificaram que o problema vinha se estendendo desde o ano passado em função da execução das obras e serviços compreendendo a substituição das redes de água e instalação e substituição de novos hidrômetros do programa de controle de redução de perdas, com essa intervenção ocorreram vazamentos, diminuição do fluxo de água e/ou aumento do fluxo, erro nas instalações de novos hidrômetros gerando transtornos quanto ao consumo. No primeiro semestre foram identificadas essas falhas (Nota Técnica – memorando Circular 006/Ouv-2022) e informadas as unidades responsáveis, foram tomadas medidas para solucionar os problemas destacados, podendo identificar queda das manifestações no gráfico do item 5.1.1.

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 preenche os campos devidamente, não insere as informações necessárias, ou usa o espaço somente para desabafo ou a fazer denúncias genéricas.

MANIFESTAÇÕES EM 2022 (POR SERVIÇO)	
TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE
CONSUMO	342
CORTE	57
ESGOTO	11
FALTA DE AGUA	226
FATURA	33
HIDROMETRO	100
LIGACAO NOVA	35
NEGOCIACAO	18
OUTROS	262
RELIGACAO	29
VAZAMENTO	61
TOYAL	1174
Fonte: Sistema de Ouvidoria da Cosanpa	



5. 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 janeiro a dezembro a Ouvidoria da Arbel encaminhou 84 atendimentos via e-mail e dentre esses, 22 foram protocolados processos de notificação, todos concluídos no decorrer do semestre.

6. Considerações Finais

A Ouvidoria da Cosanpa vem trabalhando de forma contínua para a melhoria dos processos, na qualidade da prestação dos serviços e de um atendimento de excelência para a satisfação dos nossos clientes. A Diretoria da Cosanpa reconhece a importância do diálogo com o cidadão, das demandas dos clientes, do apoio ao controle social, da transparência e da ética em sua atuação. A Cosanpa tem proporcionado a implantação de novas ações e projetos, bem como tem financiado capacitação de qualidade e a participação em Congressos, Seminários e Fóruns, para atualização das práticas mais eficientes e modernas de atuação em ouvidoria. Em 2022 constata-se mais uma vez o empenho da equipe da ouvidoria para atender o grande número de manifestações da Companhia.

O esforço da ouvidoria em melhorar constantemente seus processos e promover o aprendizado proporcionado pelo diálogo com o cidadão e com os diversos agentes interessados na melhoria da gestão pública nos faz acreditar que podemos ser melhores a cada dia e fazer do nosso trabalho um instrumento de transformação, contribuindo para que as ouvidorias públicas possam ser reconhecidas como um espaço de igualdade onde todos participem e tenham os seus direitos reconhecidos. Os resultados alcançados ao longo dos últimos anos impulsionam a companhia e a equipe de Ouvidoria a buscar melhores resultados a cada ano seguinte, com novas formas de fazer, novos meios de contribuir para o empoderamento da cidadania. Pelos resultados apresentados constatamos o resultado do esforço continuado e nos motiva a continuar nessa busca incessante pela excelência. Por fim, agradecemos a direção da Companhia, aos parceiros das Unidades de Negócio e Serviços, aos colaboradores aos quais tem contribuído de forma significativa para o alcance dos resultados.

7. Sugestões e Recomendações

Considerando a necessidade de capacitar os gestores da Cosanpa para conhecimento e cumprimento das legislações que regulam as atividades de Ouvidoria, sugerimos a inserção de módulos sobre a Lei de Acesso à Informação, a Lei de Proteção e Defesa dos Usuários do Serviço Público, a Lei da Desburocratização, a Lei de Proteção de Dados Pessoais e a Lei Anticorrupção no Programa de Desenvolvimento, a fim de formar os gestores no conhecimento das leis para a adequação das normas e procedimentos internos da Companhia.

Com o objetivo de proporcionar cada vez mais um atendimento de qualidade aos cidadãos que buscam atendimento nas centrais da Cosanpa, sugerimos aprimorar o atendimento ao público e capacitação para os colaboradores que trabalham em campo e representam a companhia nas ruas e residências dos cidadãos, com o objetivo de promover maior qualificação dos mesmos e a melhoria na prestação dos serviços.

Belém, 17 de janeiro de 2022.

Equipe

Camila Vieira
Ouvidora
DRT 10869-3

Carlos Virgolino
Colaborador
DRT 110329