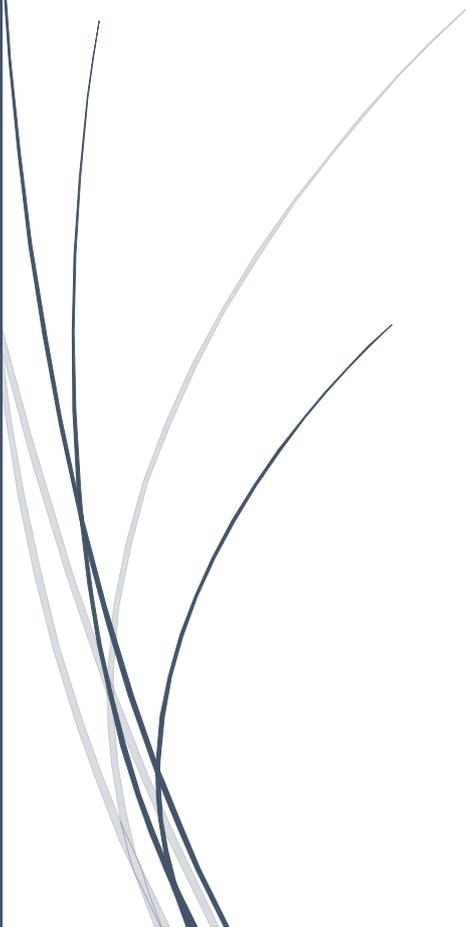




22/12/2023

PLANEJAMENTO 2024
OUIDORIA

Companhia de saneamento do Pará





COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Adriana Lobato Miranda
Ouvidora

Carlos Virgolino
Colaborador

 (91)3202-8400
 cosanpagab@cosanpa.pa.gov.br
Av. Magalhães Barata, 1201
Cep: 66.060-901
Belém - Pará

 [cosanpa](#)
 [cosanpa](#)
 [cosanpaoficial](#)



1-APRESENTAÇÃO:

A Companhia de Saneamento do Pará – COSANPA é uma Sociedade de Economia Mista enquadrada no regime jurídico de direito privado como sociedade anônima, 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, localizada na avenida José Bonifácio nº 404-Bairro São Brás Belém-Pa. Atualmente tem como Ouvidora a empregada Adriana Lobato Miranda, e-mail: ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br.

O planejamento da Ouvidoria é uma ferramenta Gerencial que possibilita entender a realidade dinâmica dos serviços da Companhia, construir um referencial futuro de ações para melhorar o atendimento ao cidadão e reavaliar continuamente as decisões tomadas. Vale lembrar que a Ouvidoria não trabalha de forma isolada, por essa razão, o plano de trabalho deve estar alinhado ao Planejamento estratégico da Empresa. Nesse sentido, uma das funções essenciais da Ouvidoria é colaborar para a qualidade dos serviços disponibilizados ao cidadão, sendo possível, a partir das informações obtidas por meio da análise das manifestações recebidas. Portanto, o planejamento tem a finalidade de atender ao que dispõe a legislação referente à transparência pública (Lei Federal nº 12.527/2011) e ao Decreto estadual nº 1.359, de 31/08/2015, além de sugerir serviços de qualidade e eficiente à população.

Enquanto processo racional, o planejamento se organiza por operações complexas e interligadas, que conforme Ferreira (1965), são as seguintes: Reflexão, Decisão, Ação e Retomada da reflexão.

2- DIAGNÓSTICO:

Conforme a Resolução nº 05, de 15 de dezembro de 2021, aprovada pelo Conselho de Administração da Cosanpa, a qual defini a Ouvidoria como “ uma Unidade Interna de Governança, possui a missão de assegurar o direito de manifestação, garantir o direito à informação e sugerir medidas de aprimoramento de ações, com busca de soluções para os problemas apontados”.

Diante da complexidade do trabalho desenvolvido por esta Companhia, que engloba o fornecimento de água e esgotamento sanitário em 52 dos 144 municípios do estado do Pará e com base nas demandas recebidas por esta Ouvidoria, sugerimos a necessidade de alinhar alguns procedimentos, principalmente os serviços oriundos das Lojas de atendimento ao público e Call Center, realizando uma articulação entre os serviços solicitados pelo cidadão, as Unidades de negócios e os serviços de campo, além disso, existe também a necessidade de desenvolver um trabalho integrado entre esses setores. Pois é fundamental o cumprimento de prazos dos serviços solicitados, atendendo aos requisitos da transparência e eficiência.

Atualmente o trabalho da Ouvidoria está sendo reformulado, chamado “Ouvidoria ativa”, ou seja, a Ouvidoria vai até o cidadão desenvolver ações de orientação e informação. Na Companhia, as ações acontecerão nas lojas de atendimento, direcionada aos clientes e coordenadores de lojas, visando informar sobre o fluxo de atendimento da Empresa, a finalidade, o funcionamento e os canais de acesso à Ouvidoria, e com isso, promover a padronização dos serviços e a qualidade no atendimento.

Objetivo: atuar na mediação de conflitos entre cidadão e a empresa, fundamentando as respostas nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, contraditório e transparência nas relações entre Estado e a sociedade.



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



As principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria, durante o ano de 2024, estão descritas no quadro abaixo. Ressalto que o Planejamento poderá sofrer alteração, conforme a avaliação realizada.

Cronograma de Atividades da Ouvidoria, exercício 2024:

PERÍODO	DIAGNÓSTICO	PROPOSTA
Janeiro Fevereiro Março	<ul style="list-style-type: none">Melhorar a qualidade no atendimento ao público;Não cumprimento de prazos dos serviços solicitados pelo cidadão;.Sistema da Ouvidoria desatualizado;	<ul style="list-style-type: none">Plano de capacitação dos empregados que atendem ao público;Implantar, nas lojas de atendimento, mecanismo de avaliação do atendimentoResponder ao e-SIC, SIGO, Processos da ARBEL e Sistema da Ouvidoria;Participar da reunião da Rede de Ouvidoria do Estado do Pará.Avaliar o trabalho da Ouvidoria e elaborar o Relatório trimestral;



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



PERÍODO	DIAGNÓSTICO	PROPOSTA
Abril Maio Junho	<ul style="list-style-type: none">Falta de conhecimento sobre o trabalho da Ouvidoria pelos colaboradores;Falta de entendimento do público externo sobre a função da Ouvidoria;Sistema da Ouvidoria desatualizado.	<ul style="list-style-type: none">Divulgar (folder e cartaz), nas lojas de atendimento, sobre o trabalho da Ouvidoria.Divulgar o Decreto nº 1.359/2015, art. 7º;Trabalhar em parceria com o setor da USTI as novas ferramentas tecnológicas do Sistema da Ouvidoria;Participar de capacitação profissionalResponder ao e-SIC, SIGO, Processos da ARBEL e Sistema da Ouvidoria;Participar da reunião da Rede de Ouvidoria do Estado do Pará.Avaliar o trabalho da Ouvidoria e elaborar o Relatório trimestral;

(91)3202-8400

cosanpagab@cosanpa.pa.gov.br

Av. Magalhães Barata, 1201

Cep: 66.060-901

Belém - Pará

[cosanpa](#)

[cosanpa](#)

[cosanpaoficial](#)



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



PERÍODO	DIGNÓSTICO	PROPOSTA
Agosto Setembro Outubro	<ul style="list-style-type: none">• Demora em responder as demandas da Ouvidoria.• Não cumprimento de prazos dos serviços solicitados pelo cidadão	<ul style="list-style-type: none">• Divulgar em todas as Unidades administrativas, o trabalho da Ouvidoria;• Avaliar se os canais disponibilizados, para receber as manifestações, estão adequados ao perfil e expectativas dos cidadãos;• Solicitar maior fiscalização no cumprimento de prazos dos serviços solicitados pelo cidadão;• Trabalhar em parceria com o setor da USTI as novas ferramentas tecnológicas do Sistema da Ouvidoria;• Participar de capacitação profissional;• Responder ao e-SIC, SIGO, Processos da ARBEL e Sistema da Ouvidoria;• Participar da reunião da Rede de Ouvidoria do Estado do Pará.• Avaliar o trabalho da ouvidoria e elaborar o Relatório trimestral.

(91)3202-8400

cosanpagab@cosanpa.pa.gov.br

Av. Magalhães Barata, 1201

Cep: 66.060-901

Belém - Pará

[cosanpa](#)

[cosanpa](#)

[cosanpaoficial](#)



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



PERÍODO	DIAGNÓSTICO	PROPOSTA
Novembro Dezembro		<ul style="list-style-type: none">• Trabalhar em parceria com o setor da USTI as novas ferramentas tecnológicas do Sistema da Ouvidoria;• Participar de capacitação profissional;• Responder ao e-SIC, SIGO, Processos da ARBEL e Sistema da Ouvidoria;• Participar da reunião da Rede de Ouvidoria do Estado do Pará.• Avaliar o trabalho da ouvidoria e elaborar o Relatório anual.

OBSERVAÇÕES:

1- Responder ao e-SIC (Sistema de informação ao cidadão), SIGO (Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria), Processos da ARBEL e Sistema da Ouvidoria são atividades diárias.

2- Participar da reunião da Rede de Ouvidoria do Estado do Pará é uma atividade mensal, conforme as diretrizes da Ouvidoria Geral do Estado- OGE;

3- Elaboração do Relatório trimestral: apresentará as demandas recebidas, avaliando e propondo ações de aprimoramento;

4- Ouvidoria ativa: além de fazer divulgação por meio de folder e cartaz, a Ouvidoria vai até o cidadão desenvolver ações de orientação e informação.



(91)3202-8400



cosanpagab@cosanpa.pa.gov.br

Av. Magalhães Barata, 1201

Cep: 66.060-901

Belém - Pará

 cosanpa

 cosanpa

 cosanpaoficial