

COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ COSANPA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA
Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

O objetivo desse relatório é apresentar as principais demandas da Ouvidoria e refletir sobre as ações para o aprimoramento dos serviços prestados à sociedade.



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



José Fernando de Mendonça Gomes Júnior
Presidente

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](#)



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



Sumário

I. Apresentação	03
II. Canal para o recebimento das demandas	04
III. Ações implantadas/Ouvidoria ativa.....	05
IV. Demonstrativo por demanda	06
4.1.Demanda recebida por mês.....	07
4.2. Demanda por Tipo de Manifestação	08
4.3 Demanda por Status	09
4.4 Demanda por Tipo de Serviço	09
4.5 Demanda por Lotação.....	11
4.6 Demandas da Agência Reguladora de Belém – ARBEL	12
4.7 Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIGO)	12
V. Análise dos Pontos Recorrentes.....	13
VI. Ações Estruturantes	14

 (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



I. 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.

Conforme a Resolução nº 05, de 15 de dezembro de 2021, aprovada pelo Conselho de Administração da Companhia, 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 sugere medidas de aprimoramento de ações, com busca de soluções para os problemas apontados”. Diante desse novo entendimento de Gestão, o trabalho da Ouvidoria torna-se fundamental nessa nova era, onde a Empresa busca desenvolver uma Gestão eficiente e eficaz, sem esquecer da responsabilidade Ambiental e Social. Portanto, a Ouvidoria trabalha para contribuir na qualidade dos serviços prestado a população e tem como objetivo, não só representar os interesses do cidadão perante a Empresa, como também propor melhorias contínuas dos serviços. Logo, é um canal de comunicação direto com os clientes, atendendo às reivindicações geradas pelo exercício da cidadania, este processo contribuirá para a construção de políticas e ações voltadas para melhorar a qualidade dos serviços prestados à população.

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

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



II. Canal para recebimento das demandas

A Ouvidoria está localizada na Av. José Bonifácio nº 404 – Belém/Pa, recebe demanda pelo site da Cosanpa (Link: [Sistema da ouvidoria](#)), da Agência Reguladora Municipal de Belém (ARBEL). Além disso, é responsável em responder o Sistema de Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC, o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO) e também em elaborar e manter atualizada a Carta ao Cidadão. Atualmente tem como Ouvidora a empregada Adriana Lobato Miranda, Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal do Pará, com Especialização em Saúde Pública; e-mail: ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br.



 (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



III. Ações Implantadas / Ouvidoria Ativa:

É uma reformulação do Projeto de Ouvidoria, pois parte do princípio da necessidade de uma gestão ser proativa, por meio da disseminação de informações, logo, as ações acontecerão nas lojas de atendimento, direcionada aos clientes e coordenadores de Lojas, visando informar a finalidade, o funcionamento e os canais de acesso da Ouvidoria, e com isso, contribuir para a promoção da educação e a padronização dos serviços e a qualidade no atendimento.

- Foi solicitado a USTI uma ferramenta tecnológica para o registro e a disponibilidade do número de protocolo de atendimento para as solicitações recebidas por e-mail e por telefone.
- Visita nas Lojas de atendimento ao público, com distribuição de folder sobre o trabalho da Ouvidoria e orientação aos coordenadores de lojas;
- Treinamento do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias-SIGO, realizado no dia 15/06/2023, promovido pela Ouvidoria Geral do Estado- OGE.
- III Treinamento de Construção e atualização das Cartas de Serviços do Estado do Pará, dias 23 e 24/08/2023, promovido pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE);
- Carta de Serviços ao Usuário: atualização dos serviços da companhia, por meio da Carta de Serviços ao Usuário, disponível no Portal Governo Digital no link <https://www.sistemas.pa.gov.br/governodigital/public/main/index.xhtml> e no Link Transparência Pública (www.cosanpa.pa.gov.br).
- Curso Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, carga horária de 20h, no período de 28/08/2023 a 01/09/2023, promovida pela Escola de Governança do Estado do Pará- EGPA.
- Dia 18/10/2023, acompanhamento da Visita realizada pela Ouvidoria da ARBEL nas Lojas de atendimento da UNAM e UNNORTE, objetivando a qualidade no atendimento aos clientes.

 (91)3202-8400

 cosanpagab@cosanpa.pa.gov.br
Av. Magalhães Barata, 1201
Cep: 66.060-901
Belém - Pará

 cosanpa

 cosanpa

 cosanpaoficial



- Curso: Gerencia e Fiscalização de Contratos na Administração Pública, realizado pela Escola de Governança Pública do Estado do Pará (EGPA).
- Reunião com a equipe Técnica da UNSUL, objetivando a articulação dos serviços.
- Aperfeiçoamento do Sistema da Ouvidoria, com apoio da equipe de Tecnologia da Informação (USTI);
- Sistema Integrado de Gestão das Ouvidorias (SIGO), em funcionamento, coordenado pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE);
- Acompanhamento da visita realizada pela ARBEL nas lojas de atendimento da UNAM, UNNORTE e ICOARACI;
- Reunião Cosanpa (Ouvidoria, Controle Interno, Gestão de Risco, Assessoria da Presidência, Comunicação e Planejamento), sobre o Portal da Transparência;
- I Encontro Estadual da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Pará, 21 e 22 de novembro, promovido pela Ouvidoria Geral do Estado-OGE.
- Curso: Gestão em Ouvidoria – Escola Nacional de Administração Pública (Enap).
- O número de protocolo da Ouvidoria e o prazo de resposta estão sendo analisados para a implantação no Sistema, pela Unidade de Serviço Tecnologia da Informação (USTI)

IV – Demonstrativo por demanda:

A finalidade é dar transparência as ações da Ouvidoria, visando contribuir na formulação de ações para aprimoramento e qualidade do serviço prestado a população, por isso, socializo o resultado do trabalho desenvolvido por esta Unidade durante o ano de 2023, apresentando as demandas: Mensal, por Manifestação, Status, Tipo de Serviço e por Lotação.

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

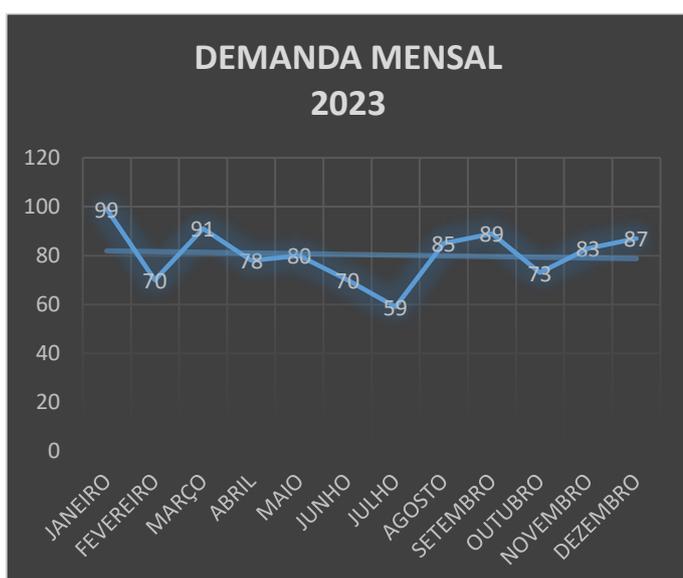
 [cosanpa](#)
 [cosanpa](#)
 [cosanpaoficial](#)



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



4.1- Demanda recebida por Mês: conforme os gráficos abaixo, em comparação as manifestações no ano de 2023 em relação a 2022, houve uma alteração nas demandas recebidas, que passou de 1.174 em 2022 para 964 em 2023, ou seja, uma diminuição de 17,9% no atendimento.



Fonte: Sistema da Ouvidoria

(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



4.2- Demanda por Tipo de Manifestação: no comparativo com as manifestações realizadas pelo cidadão, no ano de 2023 em relação a 2022, o item reclamação continua sendo a maior demanda, mas, houve uma queda de 20,3%.



Fonte: Sistema da Ouvidoria

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

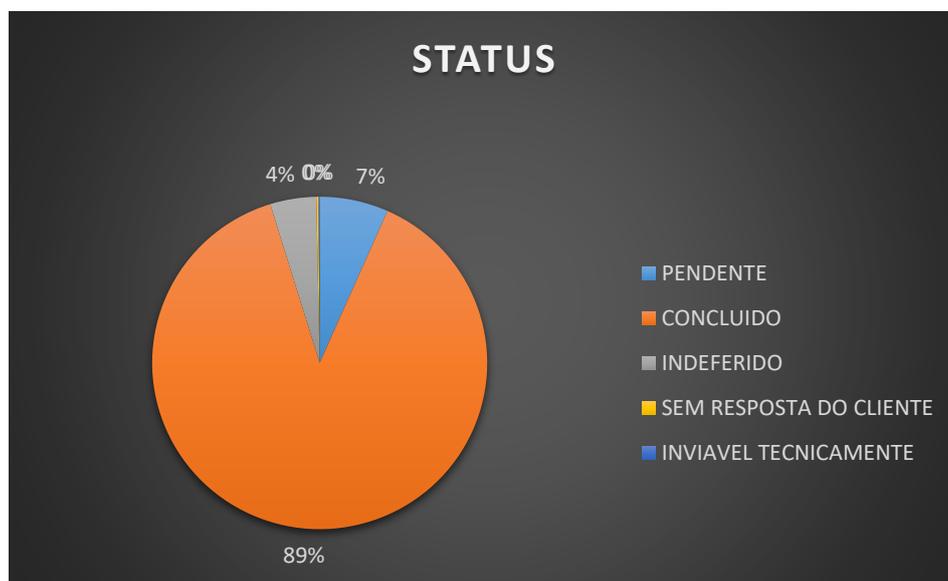
📷 cosanpa
 📘 cosanpa
 🐦 cosanpaoficial



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



4.3- Demanda por Status: no comparativo com ano de 2022, foram 1.174 atendimentos, dos quais 1.079 concluídas, 64 indeferidas, 24 inviável tecnicamente, 05 pendentes e 02 sem resposta”. Em relação a 2023, foram 964 atendimentos, sendo 854 concluídos (89%); pendente 64(7%); indeferido 43 (4%); sem resposta 02 e inviável tecnicamente 01. Portanto, ocorreu uma diminuição na demanda de 17,9%.



Fonte: Sistema da Ouvidoria

4.4- Demanda por Tipo de Serviço: refere-se aos serviços solicitados pelo cidadão ao Sistema da Ouvidoria. Em 2022 o Sistema disponibilizava apenas 12 serviços, sendo que os mais solicitados foram: **consumo** com 342 (29,15%), **outros** 227 (22,30%), **falta de água** 226 (19,25%) e **instalação de hidrômetro** com 100 (8,50%) solicitações. Em junho de 2023 foi solicitado à Unidade de Tecnologia da Informação (USTI), o aprimoramento do Sistema da Ouvidoria para obter informações claras e objetivas sobre as demandas, com isso foram incluídos mais 20 serviços, e

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

📷 [cosanpa](#)
f [cosanpa](#)
🐦 [cosanpaoficial](#)

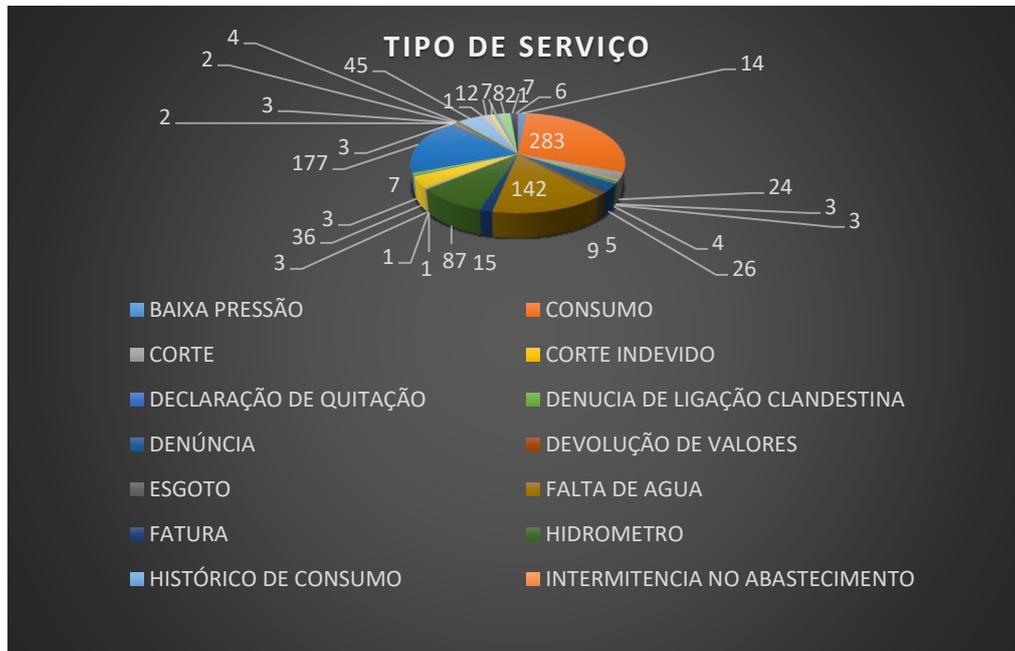


COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



atualmente o Sistema apresenta 32 tipos de serviços que podem ser solicitados pelo cidadão, facilitando o entendimento e também os procedimentos.

Conforme o quadro abaixo, os serviços com mais demanda em 2023 foram: **consumo** com 283 (29%), em seguida **outros** 177 (18%), **falta de água** com 142 (15%), **instalação de hidrômetro** com 87(9%), ou seja, a demanda **consumo** continua sendo o serviço mais solicitado pelo cidadão e refere-se ao valor cobrado na fatura. Vale ressaltar que, o Sistema da Ouvidoria está em constante aprimoramento, devido a realidade social.



Fonte: Sistema da Ouvidoria.

(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



4.5 -Demanda por Lotação: A Companhia de Saneamento do Pará-Cosanpa adota o sistema de desconcentração dos serviços, os quais são coordenados pelas Unidades de Negócios, o gráfico abaixo apresenta as Unidades de serviços e as respectivas demandas, sendo as mais demandadas: UN-SUL com 31% das demandas, a UNORTE com 29,6% e a UNAM com 16,8%.



Fonte: Sistema da Ouvidoria

(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



4.6-Demanda Agência Reguladora Municipal de Belém (ARBEL): São ofícios encaminhados pela Ouvidoria da ARBEL à Ouvidoria da Cosanpa, referente a reclamação do cliente. Durante o ano de 2023 foram 20 ofícios, sendo 19 respondidos e 01 pendentes.

4.7- Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIGO): implantado em 2023 e coordenado pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), são manifestação do cliente direcionado a OGE, a qual encaminha para as respectivas instituições do estado, durante o ano de 2023 foram 05 solicitações respondidas.

V. Análise dos Pontos Recorrentes:

A Companhia de Saneamento do Pará- Cosanpa adota o sistema de desconcentração dos serviços, os quais são coordenados pelas Unidades de Negócios, porém os serviços são executados principalmente pelas empresas terceirizadas. Sendo que, as demandas recebidas por esta Ouvidoria estão diretamente relacionadas aos serviços executados pelas empresas terceirizadas como: **Consumo:** refere-se ao valor cobrado na fatura e o cliente discorda do valor; **Outros:** serviços que não aparecem na lista do Sistema da Ouvidoria para o cliente e **Falta de água**, contudo, são reclamações de pequena complexidade e que, poderiam ser resolvidas em 1ª instância, como nas Lojas de atendimento ou no Call Center, isso influenciaria significativamente para diminuir o número de reclamações realizadas contra a Companhia.

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

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



VI. Ações Estruturantes:

Pensando em uma metodologia que auxilie os trabalhos, aprimorando as atividades e consequentemente melhorando a qualidade do serviço prestado a sociedade, sugerimos a necessidade de alinhamento dos procedimentos, principalmente os serviços oriundos das Lojas de atendimento ao público, whatsapp e Call Center, realizando uma articulação entre os serviços solicitados pelo cidadão, as Unidades de negócios e os serviços de campo, além disso, desenvolver um trabalho articulados entre esses setores. Pois é fundamental o cumprimento de “Normas” existentes, atendendo aos requisitos da transparência e eficiência.

- Elaborar um Manual de Procedimentos referente aos serviços que podem ser solicitados pelo cliente e quais os procedimentos necessários. Ele será um instrumento norteador para a realização dos processos da Companhia, e também para orientar os empregados da Loja de atendimento, whatsapp e Call Center, objetivando organizar os trabalhos e desenvolver boas práticas;
- Registrar as informações na Ordem de Serviço (O.S), de forma clara e objetiva, que permita compreender e entender, as variações verificadas e a conclusão final, conforme determina a Agência Reguladora Municipal de Água e Esgoto de Belém (ARBEL);
- Anexar no Sistema GSAN as Ordem de Serviço (O.S), após análise final do processo, possibilitando o conhecimento do trabalho executado;
- Realizar uma atualização Cadastral, devido a inconsistência de informações referente ao imóvel;
- Alinhamento de informações entre os setores;
- Cumprimento de prazos na execução dos serviços solicitados, realizados pelas empresas terceirizadas;
- Em parceria com a Unidade de Serviço-Tecnologia da Informação (USTI), estamos atualizando o Sistema da Ouvidoria para disponibilizar informações objetivas e eficientes.



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



Diante da complexidade do trabalho desenvolvido por esta Companhia, que engloba o fornecimento de água e esgotamento sanitário, o trabalho da Ouvidoria se torna fundamental neste processo, já que é uma Unidade Interna de Governança. Atualmente, o trabalho está sendo reformulado, chamado “Ouvidoria ativa”, ou seja, a Ouvidoria vai até o cidadão desenvolver ações de orientação e informação. Na Companhia, as ações acontecem nas lojas de atendimento ao público, 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.

É um canal que recebe diversas demandas, o que facilita compreender onde surgem os problemas e sugerir medidas para aprimoramento do trabalho, e as equipes envolvidas precisam compreender todo o processo, desde o início da demanda, até o registro na Ouvidoria, sendo importante o entendimento de como funcionam os processos e a responsabilidade de cada um nesse todo. E por fim, alinhado à Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 e ao Decreto Estadual nº 1.359, de 31/08/2015, a Transparência Pública requer uma conduta apoiada em princípios de honestidade e ética, por todos os envolvidos (empregados e prestadores de serviço), o que irá refletir na qualidade do serviço prestado à sociedade e conseqüentemente na imagem da Empresa.

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

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