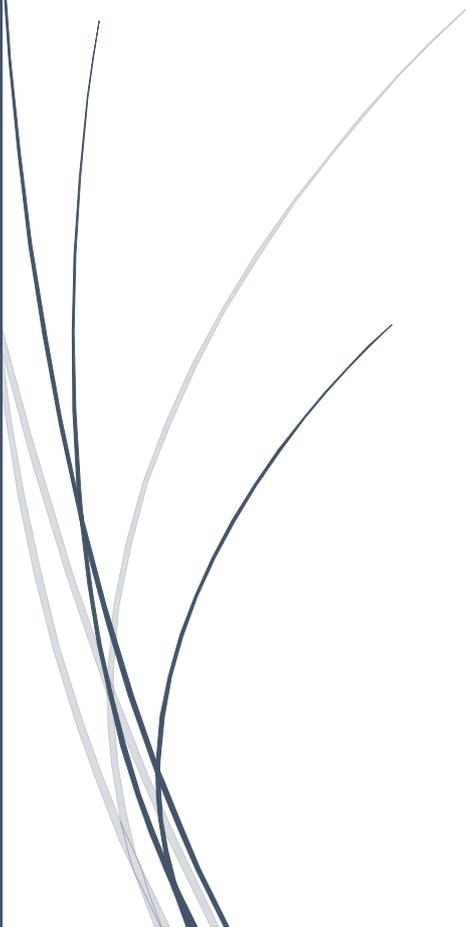




10/1/2025

PLANEJAMENTO 2025
OUIDORIA

Companhia de saneamento do Pará





COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Adriana Lobato Miranda
Ouvidora

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

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

1-APRESENTAÇÃO:

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.

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 medidas para contribuir no aprimoramento dos serviços prestado à sociedade.

2- DIAGNÓSTICO:

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, apresento as principais problemáticas:

- 1- O não cumprimento de prazos na execução dos serviços;
- 2- Problema no consumo (erro de leitura, falta de leitura, hidrômetro entre outros).

3- Objetivos:

3.1- Atuar na mediação de conflitos entre cidadão e a empresa, fundamentando as respostas nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, contraditório e transparência;

3.2- Desenvolver um trabalho articulado entre os serviços das Lojas de atendimento ao público, Call Center, Unidade de negócios e serviços de campo.



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



Segue as principais atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria, durante o ano de 2025, vale ressaltar, que o trabalho da Companhia é dinâmico e por isso, o planejamento da Ouvidoria poderá sofrer alteração, quando necessário.

Cronograma de Atividades da Ouvidoria, exercício 2025:

PERÍODO	PLANO DE AÇÃO	MONITORAMENTO
Janeiro Fevereiro Março	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar os relatórios Anual da Ouvidoria e do Sistema de Informação ao Cidadão- SIC.• Trabalhar em conjunto com a USTI para finalizar a atualização do Sistema da Ouvidoria;• Responder ao e-SIC, SIGO, Processos da ARBEL e Sistema da Ouvidoria;• Participar da reunião da Rede de Ouvidoria do Estado do Pará e da Comissão Técnica de Ouvidoria(AESB)• Avaliar o trabalho da Ouvidoria e elaborar o Relatório trimestral;	Acompanhar, avaliar e propor medidas para aprimoramento do serviço.



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



PERÍODO	PLANO DE AÇÃO	MONITORAMENTO
Abril Maio Junho	<ul style="list-style-type: none">• Trabalhar em parceria com o setor da USTI, para a implementação das novas ferramentas tecnológicas, no Sistema da Ouvidoria;• Divulgar entre os empregados, o Decreto nº 1.359/2015,• Responder ao e-SIC, SIGO, Processos da ARBEL e Sistema da Ouvidoria;• Participar da reunião da Rede de Ouvidoria do Estado do Pará e da Comissão Técnica de Ouvidoria da AESBE.• Participar de capacitação profissional;• Avaliar o trabalho da Ouvidoria e elaborar o Relatório trimestral;	Acompanhar, avaliar e propor medidas para aprimoramento do serviço.

 (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	PLANO DE AÇÃO	MONITORAMENTO
Julho Agosto Setembro	<ul style="list-style-type: none">• Divulgar em todas as Unidades administrativas, o trabalho da Ouvidoria;• Participar de capacitação profissional (Encontro Nacional de Ouvidoria do Saneamento(AESB));• Responder ao e-SIC, SIGO, Processos da ARBEL e Sistema da Ouvidoria;• Participar da reunião da Rede de Ouvidoria do Estado do Pará e da Comissão Técnica de Ouvidoria da AESBE.• Avaliar o trabalho da ouvidoria e elaborar o Relatório trimestral	Acompanhar, avaliar e propor medidas para aprimoramento do serviço.

 (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	PLANO DE AÇÃO	MONITORAMENTO
Outubro Novembro Dezembro	<ul style="list-style-type: none">Realizar visita Técnica na Unidade de castanhalResponder ao e-SIC, SIGO, Processos da ARBEL e Sistema da Ouvidoria;Participar da reunião da Rede de Ouvidoria do Estado do Pará e da Comissão Técnica de Ouvidoria da AESBE.Avaliar o trabalho da ouvidoria e elaborar o Relatório anual.	Acompanhar, avaliar e propor medidas para aprimoramento do serviço.

OBSERVAÇÕES:

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

2- Participar da reuniões, conforme as diretrizes da Ouvidoria Geral do Estado- OGE e da Comissão Técnica de Ouvidoria de Saneamento da AESBE.

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

Portanto, o trabalho da Ouvidoria, é um processo constante de execução de atividades, que engloba fornecer informações e orientações ao cidadão, encaminhamentos das demandas e contribuir na qualidade do serviço prestado à sociedade, além de propor ações, que possa melhorar o fluxo para resolver as demandas do cidadão.