



COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ COSANPA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

Objetivo: apresentar as principais demandas da Ouvidoria, refletir sobre o trabalho desenvolvido e propor ações para o aprimoramento dos serviços prestados à sociedade.

Belém/Pará



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



Sumário

Apresentação	03
1. Canal para o recebimento das demandas	05
2. Demandas recebidas.....	06
2.1 Sistema da Ouvidoria.....	07
2.2 Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria- SIGO.....	10
2.3 Demanda por Telefone.....	11
2.4 Demanda por E-MAIL.....	12
2.5 Sistema de Informação ao Cidadão SIC.....	13
2.6 Agência Reguladora de Belém	14
3. Análise dos Pontos Recorrentes.....	14
4. Providências Adotadas.....	15



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



Presidente

José Fernando de Mendonça Gomes Júnior

Ouvidora

Adriana Lobato Miranda



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



APRESENTAÇÃO:

O Relatório de Gestão de Ouvidoria 2024, tem objetivo de apresentar um panorama das principais demandas recebidas pela Ouvidoria da Companhia de Saneamento do Pará (Cosanpa), identificando os serviços, apresentando informações e as Unidades de negócios com as respectivas demandas. Ao final, é apresentada uma análise das manifestações, sugestões para o ano de 2025 e as considerações finais. Neste sentido, é um relatório consolidado com dados importantes para a Gestão do órgão, pois permite conhecer as principais demandas do cidadão e fazer uma análise do trabalho desenvolvido pela Cosanpa, auxiliando a gestão, na melhoria da qualidade dos serviços oferecidos à sociedade, além de contribuir com uma gestão mais ética e transparente.

Conforme a Resolução nº 05, de 15 de dezembro de 2021, aprovada pelo Conselho de Administração da Companhia, a Ouvidoria é “ 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 fase, onde a Empresa busca desenvolver uma Gestão eficiente e eficaz, sem esquecer da responsabilidade Ambiental e Social. Neste sentido, a Ouvidoria atua na mediação de conflitos entre cidadão e a Cosanpa, tendo como fundamento os princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, contraditório e transparência nas relações, atuando no atendimento em última instância, além disso, recebe também demandas internas, destinadas a tratar manifestações dos trabalhadores da Companhia, que tenham como tema questões referentes ao ambiente interno do órgão. Outra função essencial da Ouvidoria, é contribuir para a melhoria contínua dos processos internos e dos serviços oferecidos à sociedade, por meio das análises dos dados coletados no atendimento, identificando falhas recorrentes e sugerindo ações corretivas. Sendo uma importante ferramenta que pode contribuir no desenvolvimento da Empresa, tanto a nível econômico, quanto social, pois, trabalha diretamente recebendo as demandas da população, relacionada ao abastecimento de água e



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



esgotamento sanitário. Logo, a Ouvidoria tem a responsabilidade de receber, analisar e encaminhar as manifestações do cidadão, com a máxima prioridade, estas manifestações podem ser do tipo reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio, que são analisadas e encaminhadas ao setor responsável, para execução.

Ouvidoria Ativa:

É uma reformulação do trabalho de Ouvidoria, pois parte do princípio da necessidade de uma gestão ser proativa, por meio da disseminação de informações, atendimento humanizado, visando informar e orientar o cidadão sobre os serviços disponibilizados, os canais de acesso para a solicitação dos serviços, o papel da Ouvidoria, e também, contribuir para a promoção da educação, da padronização dos serviços e a qualidade no atendimento. Portanto, atualmente o trabalho da Ouvidoria vai além de resolver as demandas do cidadão, ela deve entender a complexa realidade social, política e econômica, além disso, deve acompanhar as constantes mudanças nas legislações e nas novas formas de trabalho, por isso, a importância de participar dos eventos voltados para a área, já que a Ouvidoria é um instrumento de Governança Pública, Gestão e Controle Social.

Segue abaixo, a participação nas atividades, referente a qualificação profissional, durante o ano de 2024:

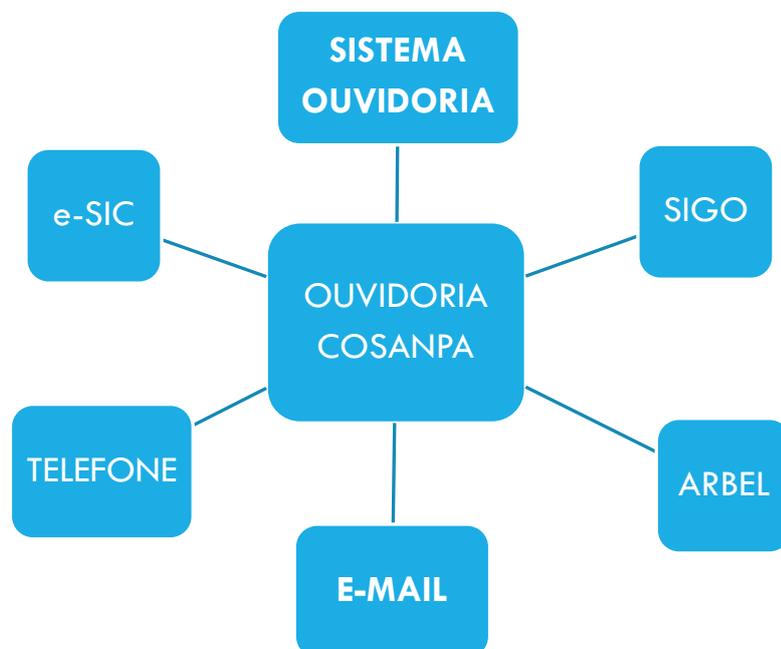
- Participação como Palestrante do 2º Encontro Nacional de Ouvidores de Saneamento (11 a 13/09/24), em Fortaleza. Tendo como pauta de debate: Ouvidoria 4.0, Desafios da IA, Regulação e Proteção de Dados no Relacionamento com os clientes.
- Participação do II Encontro Estadual da Rede de Ouvidorias Públicas do Pará (03/12/24), promovido pela Ouvidoria Geral do Estado- OGE.
- Reuniões mensais da Rede de Ouvidoria Públicas do Pará;
- Reuniões on line mensais na Comissão Técnica das Ouvidorias de Saneamento(CTO);
- Duas reuniões com o Comitê de Auditoria Estatutária- COAUD, apresentar informações sobre o trabalho da Ouvidoria.



1- 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), telefone e por e-mail. 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.

A finalidade dos dados apresentados, é dar transparência as ações da Ouvidoria, visando contribuir na formulação de ações para o aprimoramento e qualidade do serviço prestado a população, por isso, socializo o resultado do trabalho desenvolvido por esta Unidade, durante o ano de 2024, os dados estão divididos em : Sistema da Ouvidoria, SIGO, Telefone, E-mail, e-SIC e ARBEL.





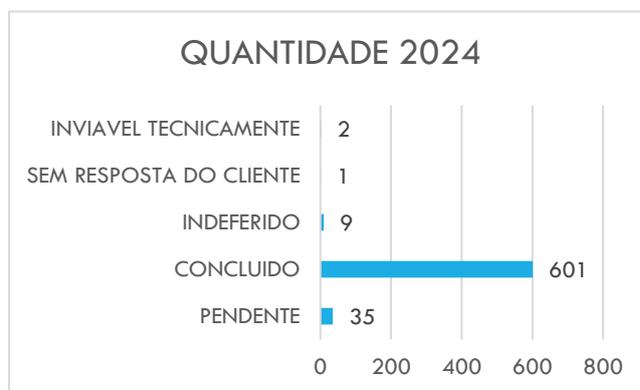
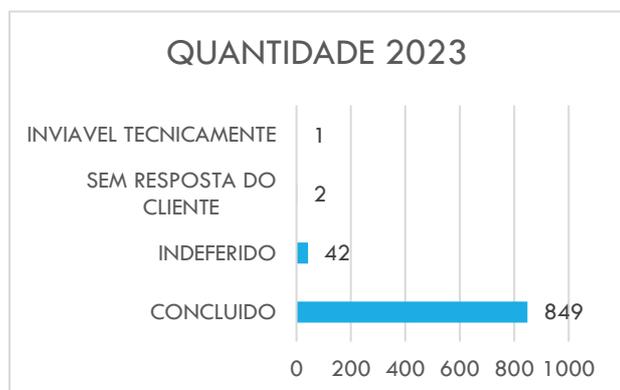
COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



2- DEMANDAS RECEBIDAS:

Em relação ao número de manifestações recebidas, conforme o art. 15 da Lei nº 13.460/2017, em 2023 foram 894 demandas, referente apenas ao Sistema da Ouvidoria, pois as demandas por E-mail e telefone não eram contabilizados. Em 2024, com a organização do trabalho da Ouvidoria, foram 1.266 demandas recebidas, das quais 648 apenas do Sistema da Ouvidoria; 178 demandas recebidas por Telefone; 222 por e-mail; 206 do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) e 12 do Sistema Integrado de Gestão da Ouvidoria (SIGO). Vale ressaltar que, devido problemas técnicos, o Sistema da Ouvidoria teve os dados, de janeiro a primeira quinzena de março de 2024, perdidos.

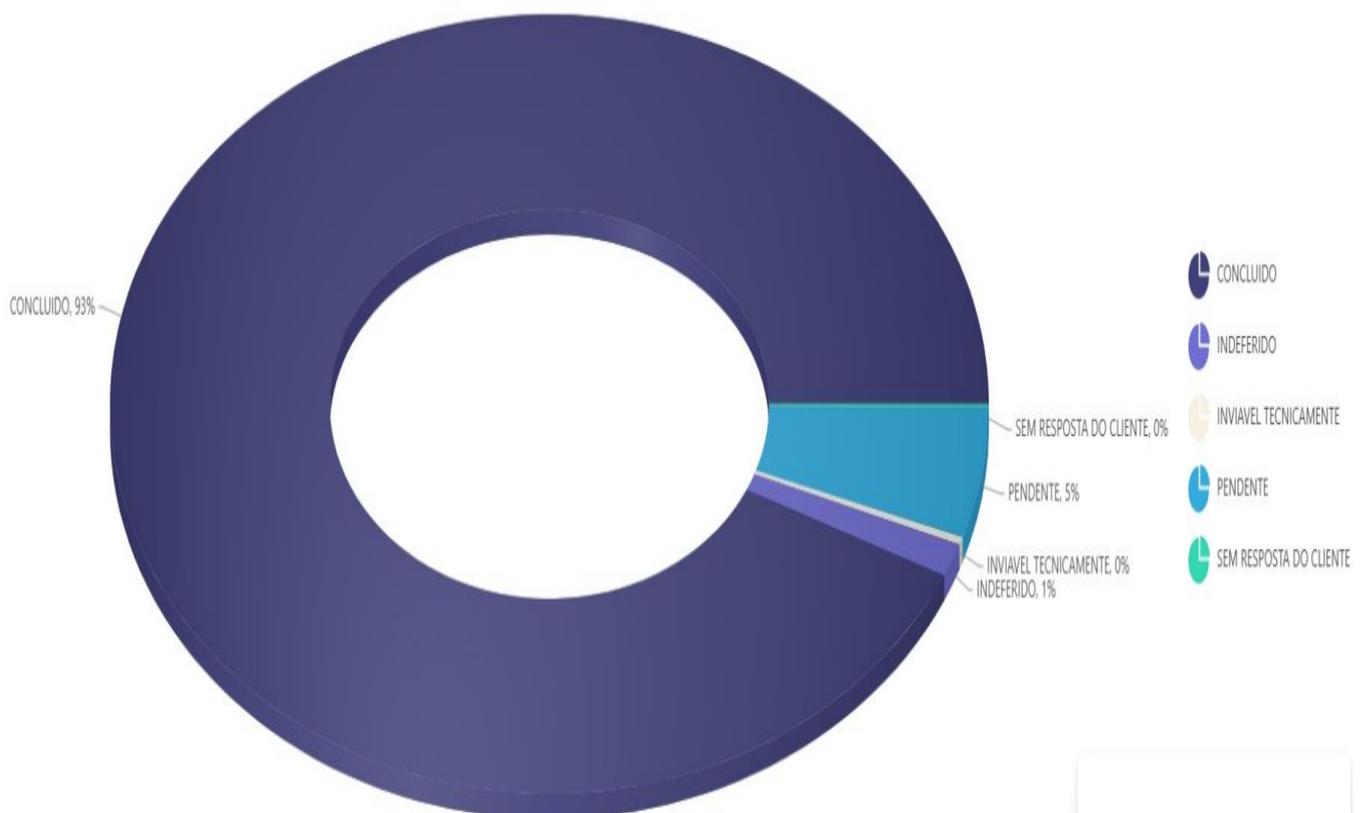
Contudo, com a organização do trabalho, constatou-se que houve um aumento considerável no número de atendimento, o qual passou de 894 em 2023, para 1.266 em 2024.





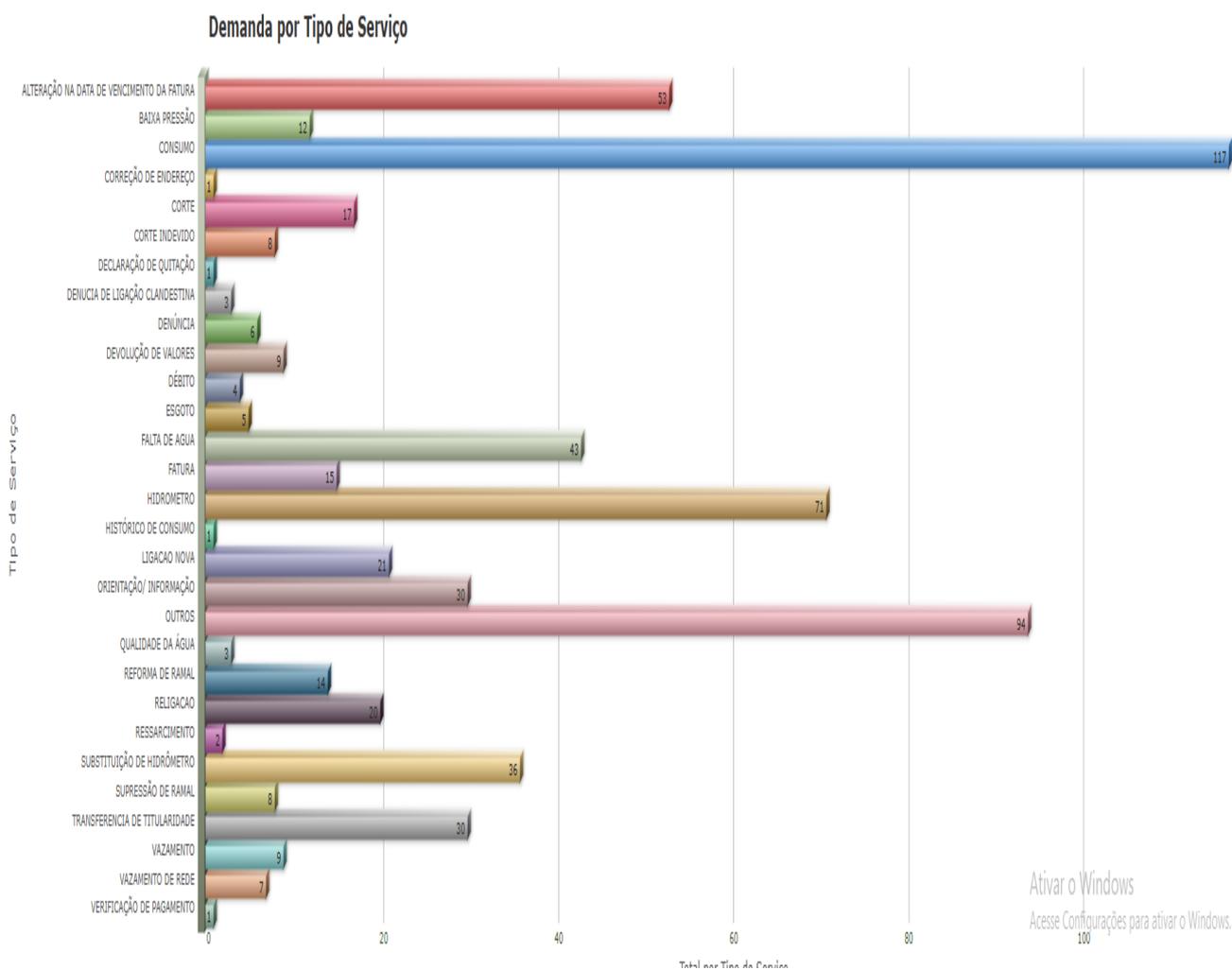
2.1- SISTEMA DA OUVIDORIA: é um canal de atendimento ao cidadão, o qual pode ser acessado por meio da página: www.cosanpa.pa.gov.br (Link Ouvidoria). Nele o cidadão poderá registrar as demandas que não foram atendidos, nos canais de atendimento primário.

- **Demanda por Status:** Por meio deste Link, em 2024, a Ouvidoria recebeu 648 demandas, das quais 601 foram resolvidas, ou seja, 93% das demandas, 35 pendentes e 09 solicitações indeferidas, 02 inviável tecnicamente e 01 sem resposta.



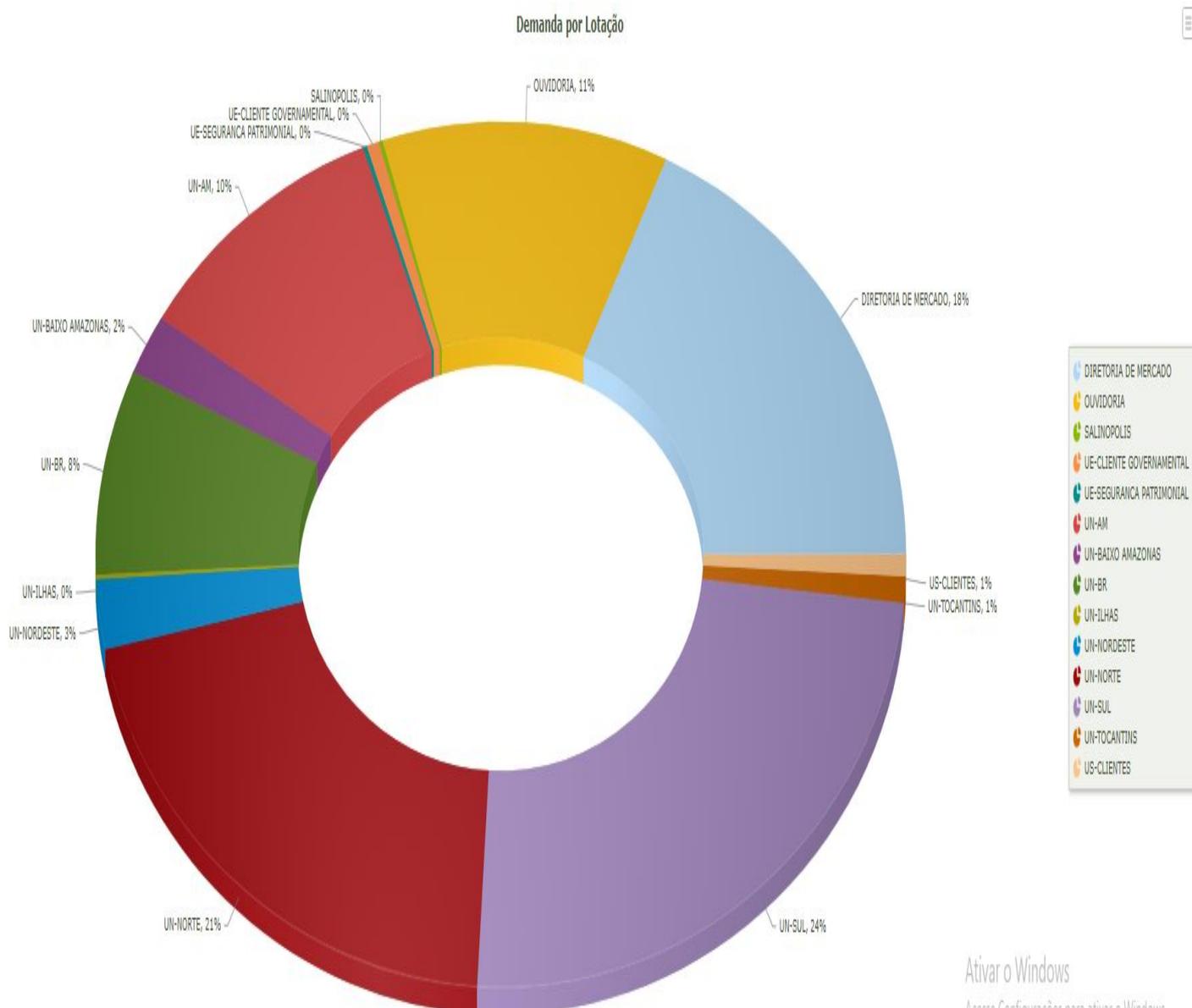


- **Tipo de serviço:** refere-se aos serviços mais solicitados pelo cidadão. Dos 648 serviços solicitados, durante o ano de 2024, a revisão de Consumo, teve 117 demandas, em seguida aparece o item outros (são serviços que não estão descritos abaixo), com 94 demandas; em terceiro aparece a solicitação de instalação do hidrômetro com 71 demandas e em quarto lugar, aparece a solicitação de alteração na data do vencimento da fatura, com 53 solicitações.





- **Demanda por lotação:** refere-se ao recebimento de demanda por Unidade. Das 648 demandas recebidas, 24% foram encaminhadas à UNSUL, 21% à UNNORTE, 18% à Diretoria de Mercado, 11% Ouvidoria (orientação/informação), 10% à UNAM e 8% à UNBR. Diante do gráfico abaixo, a maior demanda de serviço é oriunda da região central de Belém.





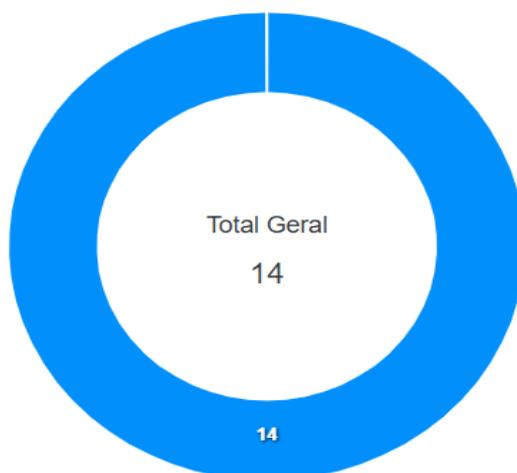
COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



2.2- O Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria: SIGO é coordenado pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), que recebe as demandas e encaminha para a secretaria/empresa responsável.

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria da Cosanpa recebeu 12 demandas, relacionadas ao débito indevido (4), denúncia por falta de água (4), falta de água (3) e vazamento (1), sendo duas demandas como testes no sistema, totalizando 14 demandas. Sendo, todas resolvidas.

Total por Ouvidoria





2.3- Demanda por Telefone: Durante o ano de 2024, foram realizados 178 atendimentos por telefone, tendo como maior demanda, questões relacionadas a orientação e informação ao cidadão, com 50 atendimentos; em seguida aparece a revisão de consumo, com 26 solicitações; em terceiro a falta de água com 17 solicitações, em quarto a solicitação da 2ª via da fatura, com 13 solicitações e em quinto a instalação do hidrômetro, com 12 solicitações. Das 178 demandas, 175 foram resolvidas e 03 pendentes.

TELEFONE outubro a dezembro 2024	TOTAL	UNIDADES									
		UNSUL	UNNORTE	UNAM	UNBR	UNNE	UNRADES CON	UNBA	UNTO	UNILHAS	DM
Instalação de hidrômetro	12	6	2	3			1				
Corte indevido	4	1	1		2						
2ª VIA	13	6	5				2				
Revisão de consumo	26	19	2	2	1		1			1	
Falta de água	17	4	4	5	4						
Revisão de Econ/Categoria	4	1	2		1						
Irregularidade de transferência de débito	1						1				
Substituição de hidrômetro	3	2		1							
Cobrança incorreta											
informação/Orientação	50	19	16	14							1
vazamento	12	2	6	4							
Reforma de Ramal	4	4									
Mudança de Titularidade	2		1		1						
Precariedade no abastecimento	1			1							
Aferição	6	3	2	1							
Problema no Código de Barra	8	3	4								1
Pagamento duplicidade	1	1									
Religação	10	1	4	1	4						
Recomposição da calçada	1	1									
Remanejamento de Ramal	1	1									
Suspensão de pagamento por decisão Judicial	1										1
Instalação de Ramal PEAD	1	1									
TOTAL	178										
PENDENTE: 03											



2.4- Demanda por e-mail: Durante o ano de 2024, foram 222 demandas recebidas por e-mail, conforme planilha abaixo, e todas foram resolvidas. Sendo que, a maior demanda foi a solicitação de Revisão de consumo, com 63 solicitações, em seguida aparece a instalação do hidrômetro com 23 solicitações, em terceiro aparece a falta de água, com 16 solicitações, em quarto aparece a substituição do hidrômetro, com 14 solicitações e em quinto, a religação, com 13 solicitações.

SERVIÇO	QUANTIDADE	UN SUL	UN NORTE	UN AM	UN BR	UN NE	GRAND. CONS	UN BA	UN TO	DM
Baixa pressão	4		1	2		1				
Corte indevido	11	5	3	1	2					
Desobstrução de esgoto	1				1					
Devolução de valores	3	1	1							1
Falta de água	16	3	7	1	5					
Fatura	9	4	4	1						
Informação	8	3	1	3	1					
Instalação de hidrômetro	23	8	10	1	4					
Laudo qualidade água	1		1							
Mudança de titularidade	11	2	1		3	3		2		
Negociação	1		1							
Recapamento asfáltico	2				2					
Reforma de Ramal	4	2	2							
Religação	13	7	3	2	1					
Revisão de consumo	63	28	6	1	18	2	3	1	3	1
Segunda via da fatura	10	3	2	1	2	2				
Substituição de Hidrômetro	14	4	2	3	5					
Supressão de ramal	4	1		3						
Pagamento em duplicidade	2	2								
Vazamento	3		2	1						
Ligação Nova	5	4			1					
Aferição	6	2	1		2	1				
Orientação	6	1	2	1	2					
Denúncia	2			1						1
TOTAL	222									



2.5- Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC, qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar pedidos de informações sobre assuntos relacionados aos Órgãos/Entidades do Poder Executivo Estadual, conforme determina o Art. 7º do Decreto Estadual Nº 1.359, de 31 de agosto de 2015, que regula o acesso à informação previsto na Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2021 (Lei de Acesso à Informação - LAI). De acordo com o cenário apresentado, em 2024, foram 206 solicitações, 60 solicitantes, uma média de 3,4 solicitações por solicitantes.

Balço das Solicitações

Órgão: COSANPA

Período: 01/01/2024 a 03/01/2025

Resumo Geral

Solicitações	Solicitantes	Média de Solicitações por Solicitante
206	60	3,4

Situação das Solicitações por Instância

Instância	Respondidas									Não Respondidas									Total
	No prazo			Após prazo			Total respondidas			Em andamento			Atrasadas			Total não respondidas			
	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	
Solicitação	97	99%	3,8	0	0%		97	99%	3,8	1	1%	6	0	0%		1	1%	6	98
Recurso 1ª Instância	19	79,2%	3	5	20,8%	6	24	100%	3,6	0	0%		0	0%		0	0%		24
Recurso 2ª Instância	4	18,2%	3	18	81,8%	16,1	22	100%	13,7	0	0%		0	0%		0	0%		22
Solicitação de Revisão	7	33,3%	2,3	14	66,7%	21,4	21	100%	15	0	0%		0	0%		0	0%		21
Recurso AGE	21	100%	8,5	0	0%		21	100%	8,5	0	0%		0	0%		0	0%		21
Recurso CDRI	0	0%		0	0%		0	0%		20	100%	257,5	0	0%		20	100%	257,5	20
Total	148			37			185			21			0			21			206



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



2.6- Agência Reguladora Municipal de Belém (ARBEL): atua na forma da Lei nº 8.630 de 07 de fevereiro de 2008, com a finalidade de dar cumprimento às políticas e desenvolver ações voltadas para o planejamento, regulação, controle e fiscalização dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Município de Belém. Neste sentido, os Ofícios da Ouvidoria da ARBEL, referente a reclamação do cidadão, são encaminhados à Ouvidoria da Cosanpa, para resolução, totalizando em 2024, 07 Ofícios recebidos e resolvidos.

3- Análise dos Pontos Recorrentes:

É importante destacar, que as informações apresentadas são oriundas dos dados quantitativos, referente ao atendimento realizado pela Ouvidoria, durante o ano de 2024. Estes dados foram analisados e transformados em informações, os quais apontam as principais demandas da população, que precisam ser conhecidas pela equipe técnica da Companhia, analisadas e resolvidas. Este processo é fundamental para que o trabalho da Companhia seja eficaz, pois, não podemos entender o desenvolvimento da Empresa separado/isolado do desenvolvimento Social e Pessoal. Portanto, apresento abaixo, as principais demandas recebidas em 2024:

1- A Revisão de Consumo continua apresentando a maior demanda (tanto no Sistema da Ouvidoria, quanto por e-mail), este serviço tem relação com o erro de leitura, leitura não realizada, problema no hidrômetro entre outros;

2- Instalação de hidrômetro e substituição de hidrômetro, são demandas que precisam ser avaliadas. Pois, elas influenciam também, na demanda de Revisão de consumo;

3-Quando analisamos as demandas por telefone, o Item orientação/informação é o mais solicitado, neste caso, é necessário avaliar o atendimento do Call Center, Whatsapp e Loja. Em seguida, aparece, noavamente, a demanda Revisão de consumo;

4-Ao analisar as demandas recebidas por e-mail, verificou-se que a Revisão de consumo aparece com 63 solicitações; em seguida vem a instalação do hidrômetro e a falta de água;

5-Em relação a demanda por lotação, a UNSUL é a Unidade com maior demanda apresentada, seguida da UNNORTE, Diretoria de Mercado, UNAM e UNBR.



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



4- Providências Adotadas:

Os relatórios parciais da Ouvidoria foram apresentados à Diretoria ao longo do exercício de 2024, permitindo a adoção de medidas para solucionar os principais problemas recorrentes. Entre as ações implementadas, destacam-se a realização de investimentos em áreas estratégicas e a divulgação de Nota Técnica da Ouvidoria, quando é identificado o surgimento de uma nova demanda, que possa trazer prejuízo ao cliente e a Empresa.

Mas, ainda é necessário a modernização dos processos de atendimento nas Lojas, Call Center e Whatsapp, além disso, também é necessário melhorar o trabalho de: leitura do hidrômetro, o serviço de revisão de consumo, Aferição e aumentar a instalação de hidrômetro, ou seja, melhorar o serviço realizado pelas empresas terceirizadas, e modernizar o Sistema da Ouvidoria.