

PLANEJAMENTO DA OUVIDORIA

COMPANHIA DE SANEAMENTO DO ESTADO DO PARÁ COSANPA

PERÍODO: Janeiro a Dezembro de 2026

Companhia de Saneamento do Pará – COSANPA

José Dilson Melo Souza Júnior - Cel QOPM

Presidente da Cosanpa

**Autoridade de Gerenciamento – Monitoramento do e-SIC e da Lei de Acesso à
Informação**

Ouvidora:

Rosa do Socorro Borges de Souza

Vice-Presidente da Comissão de Fortalecimento da Transparência

Administradora:

Indira Santos Pinheiro Palheta

Integrante da Ouvidoria da COSANPA

APRESENTAÇÃO

Com base na análise das demandas registradas em 2025, a Companhia de Saneamento do Pará - COSANPA estabelece diretrizes estratégicas para o aprimoramento dos serviços da Ouvidoria em 2026. O objetivo principal é tornar o atendimento mais ágil, acessível e eficiente, assegurando maior transparência e fortalecimento da participação social. Para isso, serão implementadas ações para redução do tempo de resposta, o fortalecimento da comunicação com os usuários e na qualificação contínua da equipe responsável pelo atendimento das manifestações.

1 - APERFEIÇOAMENTO DO ATENDIMENTO

Com a intenção de melhorar a eficiência no processamento das demandas, a COSANPA atuará na redução do tempo de resposta, especialmente nas manifestações registradas pelos canais da Ouvidoria: SIC, SIGO, Sistema da Ouvidoria que apresentaram os maiores prazos de resolução. Para isso, serão adotadas metas de prazos reduzidos, além da criação e atualização dos fluxos internos de atendimento para eliminar obstáculos. Além disso, será dada ênfase à capacitação contínua da equipe da Ouvidoria, garantindo o alinhamento às melhores práticas de atendimento, uso eficiente dos sistemas e ao cumprimento dos prazos estabelecidos.

1.1 - AÇÕES PREVISTAS

- ➔ Implementação de prazos menores para respostas em todos os sistemas considerando o assunto, para que não seja sempre no último dia do prazo legal, trazendo para o cidadão uma resposta mais ágil.
- ➔ Treinamentos periódicos para os servidores, abordando estratégias de atendimento e eficiência na resolução de demandas;
- ➔ Monitoramento e revisão do fluxo interno para identificação e eliminação de atraso.
- ➔ Eventos de sensibilização dos líderes das áreas internas e demais servidores.

2 - ESTÍMULO À PARTICIPAÇÃO SOCIAL

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental no fortalecimento da cidadania e no exercício do controle social. Para possibilitar o envolvimento dos cidadãos, serão promovidas ações de engajamento, incentivando um uso mais ativo dos canais de atendimento, não apenas para reclamações e denúncias, mas também para sugestões e avaliações, inclusive do público interno.

A COSANPA promoverá campanhas de informação sobre o papel da Ouvidoria, destacando sua importância para a melhoria dos serviços públicos. Além disso, implementou-se ferramenta mais acessível e intuitivas para a coleta de feedbacks, garantindo que os cidadãos se sintam incentivados a avaliar os serviços recebidos, o que muito contribuirá para a prestação de serviços da Companhia.

2.1 – AÇÕES PREVISTAS

- ➔ Criação de eventos educativos para incentivar a participação ativa dos servidores, pois através da informação contribuirão para o cumprimento da Lei da Transparência.
- ➔ Implementação de mecanismos de feedback mais acessíveis para avaliações dos serviços prestados;
- ➔ Parcerias com órgãos públicos e sociedade civil para ampliar a disseminação das ações da Ouvidoria, com vistas ao desenvolvimento das boas práticas de Transparência Pública.
- ➔ Desenvolvimento de um sistema de monitoramento das respostas, garantindo maior transparência e eficiência, através do novo sistema de Ouvidoria.
- ➔ Maior integração entre a Ouvidoria e os setores internos da COSANPA para aprimorar o tratamento das manifestações.

3 - COMPROMISSO DA COSANPA COM A MELHORIA CONTÍNUA

A Ouvidoria da COSANPA reafirma seu compromisso com a excelência no atendimento ao cidadão, trabalhando continuamente para aprimorar a gestão das manifestações recebidas.



Em 2026, as ações planejadas não apenas reduzirão o tempo de resposta e fortalecerão a transparência, mas também promoverão uma participação mais ativa da sociedade no aperfeiçoamento dos serviços públicos. A implementação dessas medidas visa transformar a Ouvidoria em um canal ainda mais eficiente, acessível e transparente, garantindo que as demandas dos cidadãos sejam tratadas com prioridade e resolvidas de forma mais ágil e eficaz.

3.1 – AÇÕES PREVISTAS

- ➔ Aprovação do fluxo interno de atendimento à Lei da Transparência.
- ➔ Capacitação das áreas internas da COSANPA.

4 – ESTUDO E DISCUSSÃO DE SOLUÇÕES INOVADORAS PARA 2026

Como parte das ações estratégicas para o aprimoramento da Ouvidoria da COSANPA, será conduzido, ao longo de 2026, um estudo aprofundado sobre soluções inovadoras que possam ser implementadas para modernizar e tornar mais eficiente a gestão das manifestações e o controle social.

4.1 – AÇÕES PREVISTAS

- ➔ Participação ativa na Rede Executiva de Ouvidores do Estado do Pará.
- ➔ Participação ativa na Rede Nacional de Ouvidores de Saneamento do Brasil.

5 – FORTALECIMENTO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Atualização do site institucional com a participação da Comissão da Transparência formada por um grupo de trabalho de áreas estratégicas da empresa, com objetivo de viabilizar as informações necessárias e que possibilite o controle social, relacionado à missão da COSANPA, que está pautada em PRODUÇÃO DE ÁGUA DE QUALIDADE para a população dos municípios de Belém, Ananindeua e Marituba, além do saneamento rural no Estado do Pará.



Essas soluções serão debatidas e aprimoradas ao longo do exercício de 2026, visando alcançar níveis de excelência quanto ao cumprimento da Lei da Transparência.

O planejamento tem a finalidade de atender o que dispõe a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), além da Resolução do Conselho de Administração da COSANPA Nº 05 de 15 de dezembro de 2021.

6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para o exercício de 2026, a Companhia dará continuidade às ações de monitoramento e aperfeiçoamento da política de transparência, mediante a elaboração e execução de planos de ação específicos, com definição de responsabilidades, prazos e indicadores, visando à evolução contínua dos mecanismos de transparência ativa e passiva. O planejamento está alinhado ao PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA COMPANHIA, com o compromisso da gestão da empresa, com foco no cumprimento da lei e exercício da transparência proativa e engajadora, através da adoção de práticas que garantam dados acessíveis, compreensíveis e úteis para a sociedade.