

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA

Exercício 2025

Belém - PA

Fevereiro/2026



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ



COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ –

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

José Dilson Melo Souza Júnior - Cel QOPM

Presidente do Conselho

Dina Elarrat de Araujo Gama

Membro do Conselho

Luiziel H. G. de Oliveira

Membro do Conselho

Jeanderson da Silva Saraiva

Membro do Conselho

Luis Andre Henderson Guedes de Oliveira

Membro do Conselho

Angela Serra Sales

Membro do Conselho

Romolo Araujo Martins

Membro do Conselho

COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ –

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



Identidade Organizacional

Missão

Produzir água com qualidade para abastecer as zonas urbanas dos municípios de Belém, Ananindeua e Marituba, além de promover o saneamento na zona rural do Estado do Pará, garantindo a eficiência na distribuição de água e a saúde pública à população.

Visão

Ser referência no Estado do Pará na qualidade e sustentabilidade da produção, tratamento de água e saneamento rural, para a região metropolitana de Belém e áreas rurais do Pará, assegurando segurança hídrica e eficiência operacional.

Valores

- **Dignidade Humana:** Respeitar a dignidade da pessoa humana, promovendo a valorização, reconhecimento e motivação para o alcance dos objetivos coletivos.
- **Diversidade e Inclusão:** Comprometer-se com a diversidade e inclusão, valores essenciais para a universalização do saneamento.
- **Sustentabilidade:** Adotar práticas sustentáveis na gestão de recursos hídricos, preservando o meio ambiente e garantindo a perenidade dos serviços.
- **Qualidade de Vida:** Atuar sempre pelo propósito de elevar a qualidade de vida da população por meio de saneamento eficiente.
- **Transparência:** Atuar com clareza e honestidade para construir confiança com a sociedade.
- **Inovação:** Buscar por soluções inovadoras para garantir a qualidade dos serviços.

Sumário

1 - Apresentação	6
2 – Fortalecimento da Equipe	7
3 - Apoio Institucional pela Autoridade Máxima da Empresa / Articulação com áreas de Governança / Comissão da Transparência / Monitoramento da Lei da Transparência - LAI	8
4 - Número de manifestações recebidas em 2025	9
5 – Motivo das manifestações	10
6 – Análise dos pontos recorrentes	10
7 – Providências adotadas	10
8 – Gestão da Ouvidoria	12
Quantitativo Anual por Status	
Quantitativo Anual por Lotação	
Quantitativo anual por tipo de Serviço	
9 - Comparativo de manifestações 2024/2025	14
10 - SIC – Serviço de Informação ao Cidadão	15
11 – SIGO – Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria	19
12 – Email	19
13 – Telefone	19
14 – Resultados Alcançados	19
15 – Recomendações	20
16 – Diretrizes para o exercício de 2026	20
17 - Considerações Finais	20

1 - APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar de forma detalhada as demandas recebidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2025. A Ouvidoria, como canal de comunicação entre a Empresa e seus usuários, tem o compromisso de garantir a transparência, a eficácia e o respeito aos direitos e interesses de todos os envolvidos.

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria registrou um número significativo de manifestações, refletindo a confiança depositada pelos cidadãos e usuários nos processos de atendimento e resolução de problemas. As demandas foram analisadas, categorizadas e tratadas com o máximo de atenção e comprometimento, buscando sempre soluções rápidas, justas e adequadas.

O presente relatório abordará as principais estatísticas relacionadas ao volume de demandas, os tipos mais comuns de solicitações, as melhorias implementadas e os desafios enfrentados pela Ouvidoria durante o período.

Nosso compromisso com a qualidade do serviço prestado e com a escuta ativa das demandas é fundamental para a construção de um ambiente mais transparente e eficiente. Este documento busca ser uma ferramenta de prestação de contas, possibilitando o acompanhamento das atividades da Ouvidoria e a avaliação da efetividade das ações realizadas.

A missão da Ouvidoria da COSANPA é assegurar o direito à manifestação, garantir o direito à informação e sugerir medidas, compõe a Rede Pública de Ouvidorias do Estado do Pará, recebendo manifestações por meio da Ouvidoria Geral do Estado e da Ouvidoria da Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado do Pará. Prioritariamente, as reclamações e solicitações devem ser encaminhadas aos canais convencionais de atendimento e aguardar os prazos regulares para execução dos serviços de aprimoramento com a busca de soluções para os problemas apresentados.

Portanto, este relatório tem por objetivo a apresentação de dados e informações, relevantes do exercício de 2025.

A partir de abril de 2025, no âmbito da política estadual de universalização do saneamento básico, a COSANPA passou a atuar prioritariamente como empresa pública responsável pela produção de água destinada ao abastecimento dos municípios de Belém, Ananindeua e Marituba, a partir do Complexo Bolonha e de sistemas de captação por poços subterrâneos. As atividades de distribuição de água, bem como os serviços de coleta e tratamento de esgotamento sanitário nas áreas concedidas, passaram a ser executadas pela iniciativa privada, conforme

modelo de concessão adotado pelo Estado do Pará, aumentando o número de manifestações para a Ouvidoria, pois houve descumprimento de prazos e não atendimento dos serviços solicitados através dos canais oficiais da empresa dentre os quais, as lojas de atendimento ao público, diante da falta de respostas nos prazos acordados, o cliente de posse dos protocolos recorreu à Ouvidoria.

2 - FORTALECIMENTO DA EQUIPE

A Ouvidoria da COSANPA passou por um novo momento com a mudança de sua Ouvidoria e o fortalecimento da equipe, que agora conta com mais um profissional dedicado ao atendimento. A iniciativa tem como objetivo aprimorar a prestação dos serviços, garantindo mais agilidade, qualidade e atenção às demandas dos cidadãos, reforçando o compromisso da Companhia com a transparência e a satisfação dos clientes externos e internos. Durante esse período de transição de chefia, foram implementadas medidas para garantir a continuidade dos serviços e maior alinhamento estratégico, preservando os princípios da imparcialidade e transparência às manifestações recebidas.

O art. 4º da Resolução do Conselho de Administração nº 05/2021 menciona a formação da equipe da Ouvidoria contudo somente a partir de 01 de setembro de 2025, contamos no time com uma Bacharel em Administração de Empresas e pós graduada em Gestão e Recursos Humanos pelo Instituto Carreira. Também do quadro efetivo da COSANPA. Com compromisso, empatia e foco na satisfação do cliente, a Ouvidoria pauta sua atuação pelo diálogo transparente e pelo respeito ao cidadão, fortalecendo a imagem da empresa como uma instituição transparente, humana e comprometida com a melhoria contínua dos serviços. Com uma postura ética e acolhedora, busca transformar manifestações dos usuários em oportunidades de aperfeiçoamento, contribuindo diretamente para a credibilidade e confiança na COSANPA.

A partir de setembro de 2025, quando de fato os serviços de distribuição e comerciais passaram para a iniciativa privada em que aumentou a demanda de pedido de informações e orientações referentes ao novo modelo de gestão da Companhia. Ressalta-se que a Companhia se encontra em processo de transição decorrente do novo arranjo institucional pós-concessão, mantendo, ainda, a operação do bloco correspondente à região Oeste do Estado do Pará, observadas as disposições contratuais e normativas vigentes.

Considerando o direito fundamental de acesso à informação pública, assegurado pelo art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, e regulamentado pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), a COSANPA adota medidas institucionais voltadas à promoção da transparência ativa e passiva, à disponibilização de informações de interesse coletivo ou geral e ao fortalecimento do controle social, em consonância com os princípios da legalidade, publicidade, eficiência e Governança pública. Percebe-se também após concessão redução das manifestações comerciais e passam a ser de caráter institucional, além de intensificar o olhar para a Ouvidoria Interna, também motivado pela concessão.

3 - APOIO INSTITUCIONAL PELA AUTORIDADE MÁXIMA DA EMPRESA / ARTICULAÇÃO COM ÁREAS DE GOVERNANÇA/ COMISSÃO DA TRANSPARÊNCIA / MONITORAMENTO DA LEI DA TRANSPARÊNCIA -LAI

Em atendimento às disposições da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e do Decreto Estadual nº 1.359/2015, a Companhia de Saneamento do Pará – COSANPA vem adotando, de forma contínua e estruturada, medidas institucionais voltadas ao fortalecimento do monitoramento da LAI, da governança da informação e da transparência pública, em consonância com as orientações dos órgãos de controle externo.

As ações desenvolvidas no período refletem o amadurecimento institucional da Companhia no tratamento das demandas de acesso à informação, bem como o fortalecimento da articulação entre a Ouvidoria, Controladoria, Procuradoria, Assessoria de Comunicação e as áreas finalísticas, visando assegurar maior efetividade e conformidade às práticas de transparência ativa e passiva.

Como medida estratégica de fortalecimento do monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e da governança da transparência, a atual gestão instituiu, por meio da Portaria nº 548/2025, a Comissão de Fortalecimento da Transparência Institucional, com a finalidade de promover a integração entre as áreas, aprimorar os fluxos de informação, padronizar procedimentos administrativos e ampliar a efetividade das ações de transparência ativa e passiva. O foco na atualização dos DADOS OBRIGATÓRIOS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA, Revisão e adequação do site institucional, além da normatização dos procedimentos

para atendimento da TRANSPARÊNCIA PASSIVA, que se refere às manifestações que entram pelos canais da OUVIDORIA, a saber: SIC – Sistema de Informação ao Cidadão, SIGO – Sistema Integrado das Ouvidorias do Estado do Pará, Sistema de Ouvidoria da COSANPA, e-mail da Ouvidoria e contato telefônico.

4 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Ao longo do ano de 2025, a Ouvidoria recebeu 1.874 manifestações provenientes dos canais de atendimento como, Gestão da Ouvidoria, SIC, SIGO, E-MAIL e Telefone, evidenciando sua relevância como canal legítimo de escuta, diálogo e participação social. Esse volume de registros reflete a confiança dos cidadãos e usuários nos mecanismos de atendimento disponibilizados, bem como a percepção da Ouvidoria como instrumento eficaz para o encaminhamento de demandas, reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

A atuação da Ouvidoria é fundamental para a adequada gestão dessas manifestações, pois permite identificar fragilidades nos serviços prestados, propor melhorias nos processos internos e promover maior transparência na relação entre a COSANPA e a sociedade. Cada manifestação recebida representa uma oportunidade de aprimoramento, contribuindo para o fortalecimento da gestão e para a qualificação do atendimento ao público.

As manifestações registradas, foram analisadas e tratadas de forma responsável e criteriosa, com encaminhamento às áreas competentes e acompanhamento contínuo até sua resolução. Esse processo demonstra o compromisso da Ouvidoria com a resolutividade das demandas, a observância dos prazos e a busca por respostas claras e fundamentadas aos manifestantes.

Dessa forma, o volume de 1.874 manifestações recebidas ao longo do ano de 2025 não apenas expressa a demanda pelos serviços da Ouvidoria, mas também reforça sua importância estratégica no aprimoramento da gestão pública, na promoção da cidadania e no fortalecimento da confiança da Companhia, consolidando-se como um canal essencial de comunicação e mediação entre a administração e a sociedade.

5 - MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

A análise dos motivos das manifestações recebidas pela Ouvidoria ao longo do período avaliado permite identificar as principais demandas apresentadas pelos usuários e compreender os aspectos que mais impactam a percepção dos serviços prestados pela Companhia.

De modo geral, as manifestações que entraram pelo Sistema, Gestão da Ouvidoria, estiveram concentradas principalmente em Orientação / Informação com 239 manifestações, a maioria relacionadas à concessão dos serviços pela qual a Companhia passou em 2025. Essas demandas evidenciam pontos que necessitam de atenção e aprimoramento, servindo como subsídio para a adoção de medidas de esclarecimentos e orientações pelas áreas responsáveis. Esse tipo de manifestação reforça o papel da Ouvidoria como canal facilitador do acesso à informação e à resolução de questões apresentadas.

6 - ANALISE DOS PONTOS RECORRENTES

A análise quantitativa das manifestações no Sistema Gestão da Ouvidoria evidencia a concentração de demandas em quatro eixos principais: orientação/informação (239 registros), consumo (193 registros), aferição (110 registros) e falta de água (93 registros). Esses temas representam áreas críticas da relação entre a Companhia e os usuários, todavia os dados apresentados em sua grande parte ocorreram após a concessão dos serviços pela qual a Empresa passou no segundo semestre de 2025.

De modo geral, a identificação desses pontos recorrentes subsidia a atuação estratégica da Ouvidoria, permitindo a proposição de melhorias, o alinhamento com as áreas responsáveis e o desenvolvimento de ações preventivas voltadas à redução de reincidências e à melhoria contínua dos serviços prestados.

7 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

No ano de 2025, a Ouvidoria adotou medidas estruturadas para o atendimento eficiente das manifestações, garantindo resolutividade, monitoramento e transparência.

a) Registro e classificação das manifestações pelos canais de atendimento: Sistema Gestão da Ouvidoria, SIC, SIGO, E-MAIL e Telefone.

Total de manifestações recebidas: 1.874

- Todas as manifestações foram registradas para o controle da Ouvidoria, garantindo rastreabilidade e acompanhamento contínuo.

b) Encaminhamento e acompanhamento das demandas:

- Todas as manifestações foram encaminhadas aos setores responsáveis, com monitoramento contínuo do cumprimento de prazos.

c) Feedback e orientação ao usuário:

- Todas as manifestações concluídas receberam retorno formal, com informações claras sobre as providências adotadas.

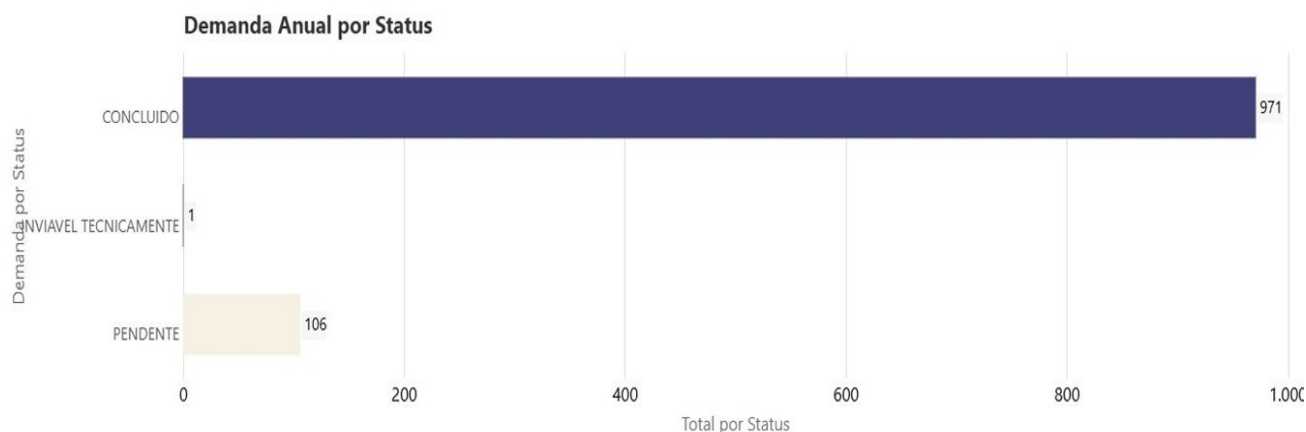
d) Capacitação:

- Treinamentos externos promovidos para melhoria no atendimento das demandas.
- Relatórios trimestrais fornecidos à gestão para identificação de falhas e implementação de melhorias.

Estas ações demonstram o compromisso da Ouvidoria com a eficiência no atendimento, transparência institucional e fortalecimento da confiança dos usuários, consolidando o papel do órgão como canal estratégico de mediação e aprimoramento dos serviços.

8 - GESTÃO DA OUVIDORIA

QUANTITATIVO ANUAL POR STATUS



Fonte: Gestão da Ouvidoria

No período analisado, a Ouvidoria registrou pela ferramenta Gestão da Ouvidoria um desempenho expressivo no tratamento das manifestações recebidas, com 971 demandas concluídas ao longo do ano. Esse quantitativo evidencia a efetividade dos fluxos de atendimento e o empenho das áreas responsáveis na apuração e resolução das manifestações apresentadas pelos usuários.

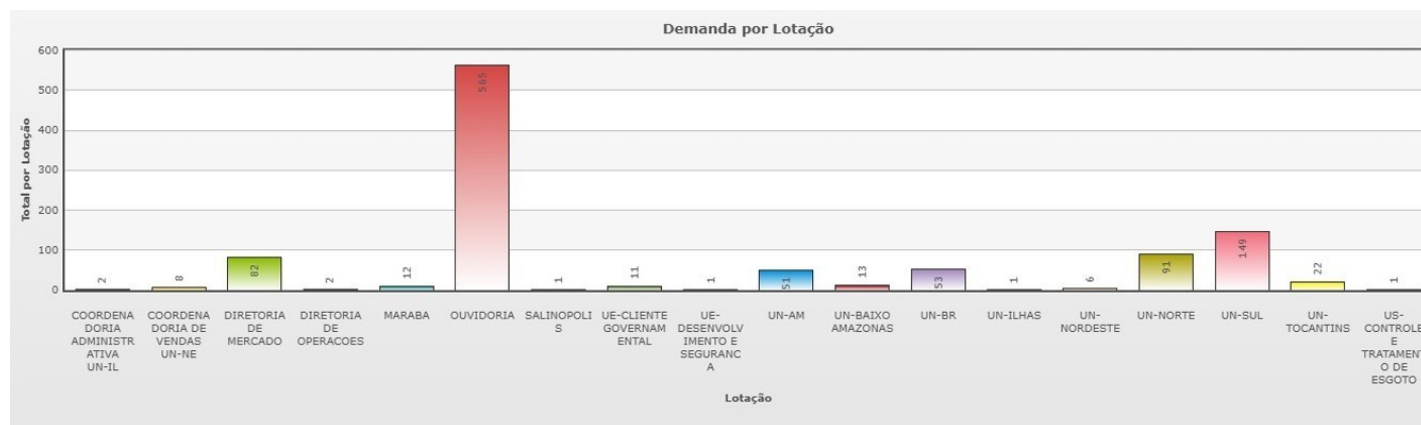
A predominância de demandas com status concluído demonstra o comprometimento institucional com a resposta às solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões, bem como com o cumprimento dos prazos estabelecidos. Esse resultado reflete uma atuação organizada da Ouvidoria, aliada à cooperação dos setores envolvidos no processo de tratamento das demandas.

As demais demandas, classificadas em outros status, como inviável tecnicamente ou pendente, correspondem principalmente a registros recebidos nos últimos meses do exercício ou a casos que demandam análises mais complexas, exigindo maior tempo para apuração ou complementação de informações.

De forma geral, os dados indicam um cenário positivo quanto à gestão das manifestações, com alto índice de resolutividade e baixo acúmulo de demandas não finalizadas, reforçando o

papel da Ouvidoria como instrumento fundamental de escuta, mediação e aprimoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade.

QUANTITATIVO ANUAL POR LOTAÇÃO



Fonte: Gestão da Ouvidoria

O quantitativo anual por lotação na Ouvidoria refere-se à distribuição das manifestações registradas (reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações e pedidos de informação) ao longo de um ano, organizadas conforme a unidade administrativa (lotação) responsável pela demanda.

Essa análise permite identificar:

- Setores com maior volume de manifestações;
- Tendências de crescimento ou redução de demandas;
- Possíveis fragilidades operacionais;
- Necessidades de intervenção ou melhoria de processos por parte dos setores responsáveis.

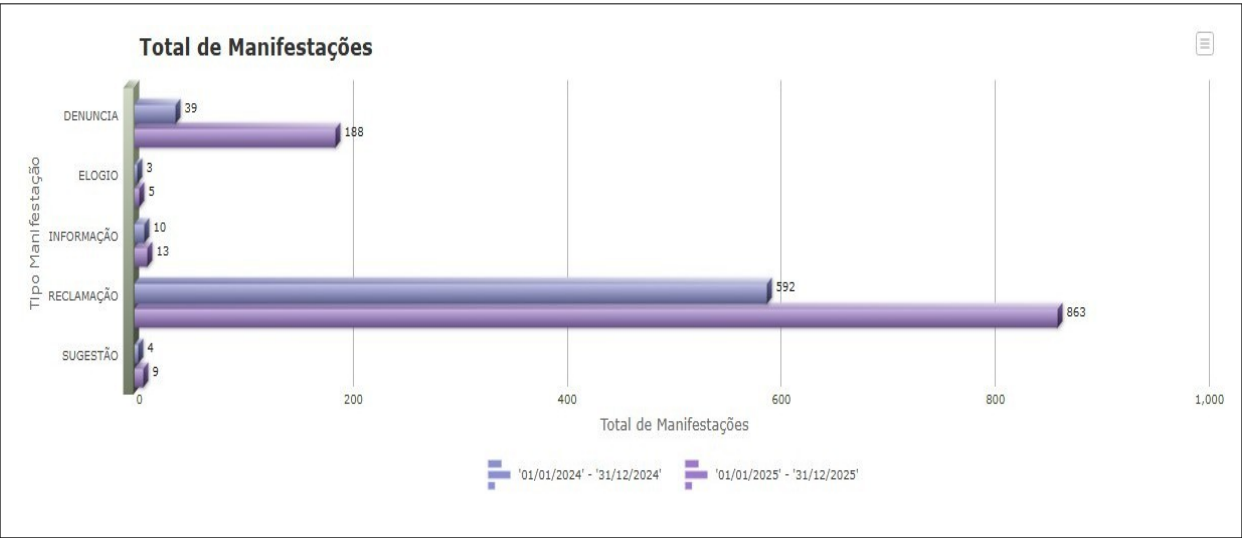
QUANTITATIVO ANUAL POR TIPO DE SERVIÇO



Fonte: Gestão da Ouvidoria

O quantitativo anual por tipo de serviço na Ouvidoria corresponde à classificação das manifestações recebidas ao longo de um ano conforme sua natureza. Essa categorização permite compreender a percepção do usuário em relação aos serviços prestados pela Companhia.

9 – COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÃO 2024/2025 (Gestão da Ouvidoria)



Fonte: Gestão da Ouvidoria

10 – SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é um instrumento fundamental para a consolidação da transparência pública e do controle social no Brasil. Instituído com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), o SIC materializa o direito constitucional de acesso às informações produzidas ou custodiadas pelo Estado, garantindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, possa solicitar dados e documentos públicos sem necessidade de apresentar justificativa. O SIC representou um avanço significativo na relação entre o Estado e a sociedade. Ao estabelecer procedimentos claros para a solicitação e o fornecimento de informações, a legislação fortaleceu os princípios da publicidade e da eficiência administrativa ao possibilitar que a sociedade acompanhe e fiscalize os atos da administração pública, o SIC contribui para a promoção da ética, da responsabilidade na gestão pública e do combate à corrupção, consolidando uma cultura de transparência e participação cidadã.

Balanço das Solicitações

Órgão: COSANPA

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

Resumo Geral

Solicitações	Solicitantes	Média de Solicitações por Solicitante
57	37	1,5

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	44	93,6%	10,9	3	6,4%	33,3	47	100%	12,3	0	0%		0	0%		0	0%		47
Recurso 1ª Instância	5	62,5%	3	3	37,5%	104,7	8	100%	41,1	0	0%		0	0%		0	0%		8
Recurso 2ª Instância	0	0%		2	100%	56	2	100%	56	0	0%		0	0%		0	0%		2
Total	49			8			57			0			0			0			57

Classificação dos Recursos

Classificação dos Recursos	Quantidade	%
Informação incompleta	5	50%
Negativa de acesso à informação	4	40%
Não informada	1	10%
Total	10	100%

Solicitantes - Tipo de Pessoa

Tipo de Pessoa	Quantidade	%
Pessoa Física	32	86,5%
Pessoa Jurídica	5	13,5%
Total	37	100%

Solicitantes PF - Sexo

Sexo	Quantidade	%
Masculino	17	53,1%
Feminino	14	43,8%
Não informado	1	3,1%
Total	32	100%

Solicitantes PF - Faixa Etária

Faixa Etária	Quantidade	%
Até 29 anos	10	31,2%
Entre 30 e 39 anos	5	15,6%
Entre 40 e 49 anos	5	15,6%
Entre 50 e 59 anos	3	9,4%
A partir de 60 anos	6	18,8%
Não informado	3	9,4%
Total	32	100%

Solicitantes PF - Escolaridade

Escolaridade	Quantidade	%
Superior	22	68,8%
Médio	8	25%
Fundamental	1	3,1%
Não informado	1	3,1%
Total	32	100%

Solicitantes PJ - Área de Atuação

Área de Atuação	Quantidade	%
Comércio e Serviços	3	60%
Representação de terceiros	1	20%
Não informada	1	20%
Total	5	100%

Solicitantes PF - Profissão

Profissão	Quantidade	%
Servidor Público Estadual	8	25%
Profissional Liberal / Autônomo	5	15,6%
Empregado Setor Privado	4	12,5%
Servidor Público Federal	4	12,5%
Servidor Público Municipal	4	12,5%
Pesquisador/Professor	2	6,2%
Não informado	2	6,2%
Empresário/Empreendedor	1	3,1%
Estudante	1	3,1%
Membro de ONG Nacional	1	3,1%
Total	32	100%

Avaliação - Qualidade da Informação

Avaliação quanto à qualidade da informação	Quantidade	%
Totalmente Atendida	1	6,7%
Parcialmente Atendida	1	6,7%
Não Atendida	13	86,7%
Total	15	100%

Avaliação - Número de Avaliadores

Total de Solicitantes	Avaliadores	%
37	7	18,9%

Avaliação - Tempo de Atendimento

Avaliação quanto ao tempo de atendimento	Quantidade	%
Ótimo	1	6,2%
Bom	1	6,2%
Razoável	3	18,8%
Insatisfatório	11	68,8%
Total	16	100%

11 – SIGO – SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE OUVIDORIAS

O SIGO – Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria é uma ferramenta tecnológica utilizada por órgãos públicos para organizar, registrar, acompanhar e dar tratamento às manifestações encaminhadas pelos cidadãos às ouvidorias. Sua principal finalidade é estruturar o fluxo de demandas, garantindo maior eficiência, transparência e controle na gestão das informações recebidas pela administração pública. Ao longo do ano de 2025 a Ouvidoria recebeu 11 (onze) manifestações, todas atendidas e respondidas.

12 – E-MAIL

O atendimento por e-mail na Ouvidoria (ouvidoria@cosanpa.pa.gov.br) é um canal de comunicação formal utilizado para receber, registrar, analisar e responder manifestações enviadas pelos cidadãos, clientes ou colaboradores, como reclamações, sugestões, elogios, críticas, denúncias e solicitações, por meio do correio eletrônico. A Ouvidoria registrou 450 (quatrocentos e cinquenta) e-mails no ano de 2025.

13 – TELEFONE

O atendimento por telefone na Ouvidoria é o canal de contato verbal disponibilizado através dos números 91-3251-7817 ou 98886-7386, de segunda a sexta – feira, das 08:00 às 17:00, para que o cidadão possa esclarecer dúvidas de forma imediata. No ano de 2025 houve um registro em média de 378 (trezentos e setenta e oito) ligações.

14 - RESULTADOS ALCANÇADOS

No exercício de 2025, foram registrados avanços relevantes no âmbito da política de transparência e acesso à informação, dentre os quais se destacam:

- Estruturação e consolidação de instâncias internas voltadas ao monitoramento da Lei de Acesso à Informação;

- Aprimoramento dos fluxos de atendimento às solicitações registradas no sistema e-SIC, com impacto positivo na observância dos prazos legais;
- Atualização e ampliação das informações disponibilizadas no Portal da Transparência, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011, o Decreto Estadual nº 1.359/2015 e a Lei nº 13.303/2016;
- Realização de ações de orientação e capacitação dos servidores e empregados, com foco na correta aplicação da legislação e na mitigação de riscos de inconformidade.

15 - RECOMENDAÇÕES

Com vistas ao aprimoramento contínuo da política institucional de transparência e ao fortalecimento dos mecanismos de controle, recomenda-se a continuidade das medidas e aperfeiçoamento dos controles internos, aprovação das normas que padronizam os procedimentos para cumprimento da legislação para o fortalecimento dos meios de comunicação institucional relacionados à transparência pública.

16 - DIRETRIZES PARA O EXERCÍCIO DE 2026

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.

17 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório anual de 2025 de prestação de contas da Ouvidoria evidencia a importância desse canal como instrumento de transparência, participação e melhoria contínua. A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a ética, eficiência e a defesa dos direitos dos usuários, contribuindo para uma gestão mais responsável e eficaz.

As ações desenvolvidas encontram-se alinhadas às orientações dos órgãos de controle externo, em especial do Tribunal de Contas do Estado do Pará – TCE/PA, e refletem esforços institucionais para assegurar a regularidade dos procedimentos, a padronização de fluxos internos e a ampliação do acesso às informações de interesse coletivo e geral.

Destaca-se, nesse contexto, a atuação da Comissão de Fortalecimento da Política de Transparência, instituída por ato formal, em articulação com a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, como instância de apoio ao acompanhamento, à avaliação e à proposição de melhorias relacionadas à política institucional de transparência. A Resolução de Conselho que instituiu a Ouvidoria, prevê que sejam criados mecanismos para o cumprimento dos preceitos estabelecidos.

A Ouvidoria atribui o processo de adequação à Lei da Transparência no que se refere ao compromisso da Autoridade Máxima da Empresa quanto as ações necessárias e inestimável apoio. Sua dedicação em promover a transparência na Gestão Pública e a responsabilidade na Gestão é fundamental para fortalecer a confiança da Sociedade na Instituição.

O incentivo à Transparência, além de melhorar a Governança também, garante que os Cidadãos tenham acesso à informação e possam participar ativamente da vida Pública.

Agradecemos por seu compromisso e por tornar a COSANPA um exemplo de boas práticas.

Estamos otimistas em relação aos resultados que essa iniciativa trará para a nossa comunidade.

Galeria de Eventos e Capacitações



Imagem 1:
Plano de
Capacitação
2026 –
COSANPA /
EGPA



Imagem 2: Certificação pela Prefeitura de
Companhia Belém na COP 30 - OGE



Imagem 3: Visita Técnica à
de Saneamento de Pernambuco



Imagem 4: II Seminário: Caminhos para Equidade Racial - SEFA PA



Imagem 5: Capacitação LGPD - SEFA PA



COMPANHIA
DE SANEAMENTO
DO PARÁ

