



RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Resolução n. 05, de 15 de dezembro de 2021.

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria da Companhia de Saneamento do Pará, define o âmbito de competência e estruturação, bem como sobre procedimento sobre acesso à informação.

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARÁ - COSANPA, usando das suas atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 41, inciso X do Estatuto Social da Companhia e de acordo com deliberação unânime tomada nesta data.

CONSIDERANDO a necessidade de garantir o direito à informação, e o fortalecimento do vínculo entre sociedade e COSANPA com estímulo à transparência e à moralidade

CONSIDERANDO a competência do Conselho Administrativo em aprovar a estrutura organizacional da Companhia e de definir atividades correlatas da Ouvidoria

RESOLVE:

Art. 1º A Ouvidoria é Unidade Interna de Governança que possui a missão de assegurar o direito de manifestação, garantir o direito à informação e sugerir medidas de aprimoramento com busca de soluções para os problemas apontados.

Art. 2º Esta Unidade de Governança é o canal de relacionamento da empresa com a sociedade para atender as sugestões, reclamações, elogios e denúncias de usuários referentes aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados pela Companhia, extensível também aos próprios empregados da COSANPA.

Art. 3º A Ouvidoria terá como competência:

- I - Contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria dos processos e serviços da COSANPA;
- II - Zelar pela imagem da Companhia perante seus clientes externos, internos, fornecedores e prestadores de serviço, bem como da sociedade em geral;
- III - Manter a comunicação direta entre a sociedade e a COSANPA;
- IV - Colaborar com o fortalecimento da cidadania;
- V - Agir com transparência, presteza, eficiência e imparcialidade;
- VI - Promover a participação social como método de governo, e contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos;

Av. Magalhães Barata, 1201

Fone: (91) 3202-8562 – Fax: 3236-2199 – CEP: 66.060-670 – Belém- Pará

E-mail: cosanpagab@cosanpa.pa.gov.br



VI - Proteger a identidade dos manifestantes e os seus respectivos dados pessoais, na forma da Lei

VII - Receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;

VIII - Receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da Companhia

IX - Reportar a Auditoria Interna (AUDI) denúncias sobre fraudes ou irregularidades, atos lesivos à Administração Pública

X - Reportar a Comissão Permanente de Inquérito Administrativo (CPIA) denúncias que impliquem em apuração de infração funcional

XI - Dar conhecimento por meio de Relatório à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração dos resultados de sua atuação anual

XII - Manter intercâmbio e celebrar convênio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

XIII - Cabe ao Ouvidor exercer a função de autoridade de gerenciamento do cumprimento desta Resolução e demais normativas sobre o acesso à informação, de forma eficiente e adequada;

XIV - Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das diretrizes sobre o acesso à informação

XV - Orientar as respectivas Unidades Administrativa no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Resolução e demais parâmetros de acesso à informação;

XVI - manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de Autoridade competente de pedido de acesso à informação.

Art. 4º A Ouvidoria é composta por um Ouvidor, nomeado pelo Presidente da COSANPA e por uma equipe de empregados públicos efetivos que recebem os expedientes de forma pessoal ou por meio dos canais de comunicação eletrônicos, correspondências e via telefone.

§1º - O cargo de Ouvidor será ocupado por empregado público efetivo graduado e com tempo de serviço na Administração Pública Direta ou Indireta com mínimo de 10 (dez) anos;

§2º A implementação da equipe efetiva irá ocorrer no prazo de até 6 (seis) meses, prorrogável por mais 6 (seis) meses, mediante justificativa aprovada pelo Conselho de Administração.

Art. 5º Os órgãos que integram a estrutura organizacional da COSANPA devem prestar o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

Art. 6º Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitos pessoalmente, por intermédio de escritos, verbalmente, por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros de qualquer natureza.

Art. 7º De acordo com a Lei 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), a Ouvidoria disponibiliza o SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, sendo canal de comunicação direta entre a COSANPA e o cidadão, tendo como atribuições:



- I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;
- II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e dos procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e (SER SUPRIMIDA)
- IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos (SER SUPRIMIDA)
- V - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- VI - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- VII - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- VIII - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- IX - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- X - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- XI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- XII - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- XIII - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 8º O relatório de gestão da Ouvidoria deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado ao Conselho de Administração; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 9º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da COSANPA, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 10 Cabe a COSANPA, com auxílio da Ouvidoria, assegurar a:

- I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;
- II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e
- III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 11 O acesso à informação compreende, entre outros, os direitos de obter:

- I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
- II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por esta Estatal, recolhidos ou não a arquivos públicos;
- III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com a COSANPA, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;
- IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;
- V - informação sobre atividades exercidas por esta Companhia, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;
- VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e
- VII - informação relativa:
 - a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações da COSANPA, bem como metas e indicadores propostos;
 - b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

Art. 12 É dever da Ouvidoria promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o caput, deverão implementar em seus sítios na internet seção específica intitulada “Transparência Pública” para divulgação das informações, e devendo constar, no mínimo:

- I - estrutura organizacional, competências e atividades desenvolvidas, detalhados por unidade da COSANPA, legislação aplicável, incluindo a relacionada à criação, estrutura, competências e área de atuação, normativos e manuais internos, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;
- II - programas, projetos, ações, obras, serviços e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;



III - repasses ou transferências de recursos financeiros concedidos, diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, termos de colaboração ou de fomento, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres, com disponibilização, quando for o caso, do plano de trabalho, termo original e aditivos, publicações no Diário Oficial do Estado, notas de empenho e ordens bancárias, relatórios, pareceres ou laudos, parciais e finais, de acompanhamento, fiscalização ou vistoria do objeto do instrumento celebrado;

IV - registro das despesas, com detalhamento da execução orçamentária e financeira;

V - licitações realizadas e em andamento, incluindo processos de dispensa, de inexigibilidade e de adesão a registro de preços, contendo, conforme o caso, as publicações no Diário Oficial do Estado, editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados, incluindo termos aditivos e apostilamentos, notas de empenho e ordens bancárias emitidas, termos de recebimento do bem ou serviço;

VI - bens imóveis da Estatal, com indicação precisa do endereço de cada imóvel e data em que a relação de bens foi atualizada;

VII - autorizações de uso, alienações, doações, permissões, cessões e concessões de bens públicos;

VIII - resultado final de inspeções, fiscalizações, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos Órgãos de Controle Interno e Externo, incluindo prestações de contas e relatórios de gestão relativos a exercícios anteriores;

IX - remuneração recebidos por ocupantes de emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo, jetons e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, de maneira individualizada;

X - respostas a perguntas mais frequentes da Sociedade;

XI - contato do Ouvidor, como autoridade de Gerenciamento da COSANPA, telefone e correio eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Art. 11 É dever da COSANPA controlar o acesso e a divulgação de suas informações sigilosas produzidas, assegurando a sua proteção.

§ 1º O acesso, a divulgação e o tratamento de informação classificada como sigilosa ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas na forma do regulamento, sem prejuízo das atribuições dos agentes públicos autorizados por lei.

§ 2º O acesso à informação classificada como sigilosa cria a obrigação para aquele que a obteve de resguardar o sigilo, sob pena de responsabilidade funcional devidamente apurada.

Art 12 A competência para determinar o grau de sigilosidade das informações é do Presidente da COSANPA, e para imputar o grau reservado das informações são dos Diretores Executivos.

Parágrafo único A classificação de informação em qualquer grau de sigilo deverá ser formalizada em decisão que conterà, no mínimo, os seguintes elementos:

I - código de indexação da informação;

II - grau de sigilo da informação;

III - assunto sobre o qual versa a informação;

Av. Magalhães Barata, 1201

Fone: (91) 3202-8562 – Fax: 3236-2199 – CEP: 66.060-670 – Belém- Pará

E-mail: cosanpagab@cosanpa.pa.gov.br



IV - tipo de documento;

V - data da produção da informação;

VI - data da classificação;

VII- indicação de dispositivo legal que fundamenta a classificação;

VIII - razões da classificação;

IX - indicação do prazo de sigilo, contados em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final;

X - Identificação da Autoridade que classificou a informação

Art. 13 Os atendimentos registrados serão preliminarmente analisados pela própria Ouvidoria que verificará a presença dos elementos básicos que permitam a análise dos fatos, a ausência de tais elementos resultará no arquivamento do pedido.

§ 1º Caso o pedido de informação ou denúncia possua os elementos imprescindíveis para sua análise, a Ouvidoria encaminhará o pedido de atendimento às Unidades Técnicas ou órgãos responsáveis da COSANPA para análise e/ou providências.

§ 2º Após manifestações das unidades técnicas ou afins, a Ouvidoria repassará ao interessado as respostas apresentadas.

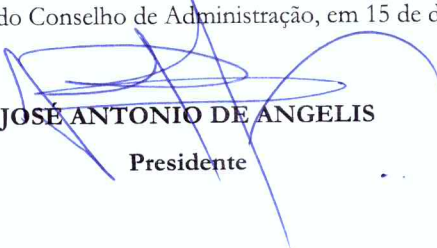
§ 3º O cidadão sempre será informado sobre as providências que estão sendo adotadas, inclusive no caso de inadmissibilidade da demanda.

Art. 14 São dados necessários ao pedido de acesso à informação especificação da informação solicitada, a identificação completa do requerente, inclusive CPF.

Parágrafo único. Os pedidos não serão atendidos quando forem feitos de forma genérica, se mostrarem desproporcionais ou desarrazoados, ou ainda quando exigirem trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviços de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência da COSANPA ou que constem no rol de informações sigilosas da Companhia.

DE-SE CIENCIA, CUMPRA-SE E REGISTRE-SE

Sala das sessões do Conselho de Administração, em 15 de dezembro de 2021.


JOSÉ ANTONIO DE ANGELIS

Presidente

Av. Magalhães Barata, 1201

Fone: (91) 3202-8562 – Fax: 3236-2199 – CEP: 66.060-670 – Belém- Pará

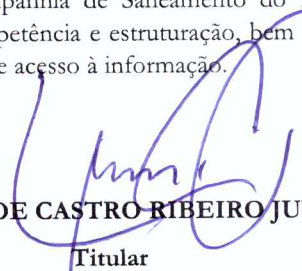
E-mail: cosanpagab@cosanpa.pa.gov.br



RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Resolução n. 05, de 15 de dezembro de 2021.

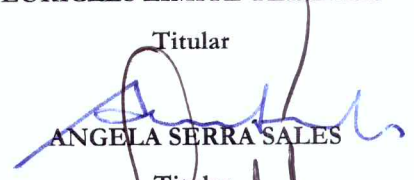
Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria da Companhia de Saneamento do Pará, define o âmbito de competência e estruturação, bem como sobre procedimento sobre acesso à informação.


EDUARDO DE CASTRO RIBEIRO JUNIOR

Titular


EURICLES LIMITE TEIXEIRA

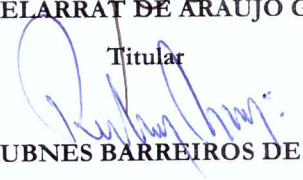
Titular


ANGELA SERRA SALES

Titular


DINA ELARRAT DE ARAÚJO GAMA

Titular


JOSÉ RUBNES BARREIROS DE LEÃO

Titular


ROMOLO ARAÚJO MARTINS

Titular



RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Resolução n. 05, de 15 de dezembro de 2021.

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria da Companhia de Saneamento do Pará, define o âmbito de competência e estruturação, bem como sobre procedimento sobre acesso à informação.

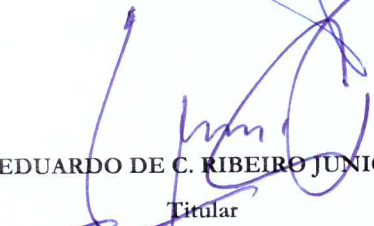
ANEXO ÚNICO DA RC Nº 05/2021

I - Da Remuneração do Ouvidor

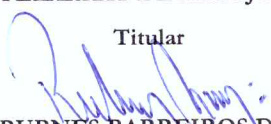
a) O padrão remuneratório do Ouvidor pelo exercício da atividade, como cargo comissionado, será de R\$ 9.412,73 (nove mil, quatrocentos e doze reais e setenta e três centavos), tendo em vista sua característica de chefe de Unidade de Governança, com jornada de 40 (quarenta) horas semanais.


JOSE ANTONIO DE ANGELIS

Presidente


EDUARDO DE C. RIBEIRO JUNIOR

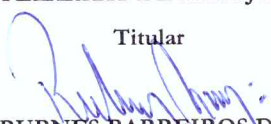
Titular


DINA ELARRAT DE ARAÚJO GAMA

Titular


EURICLES LIMITE TEIXEIRA

Titular


JOSÉ RUBNES BARREIROS DE LEÃO

Titular


ANGELA SERRA SALES

Titular


ROMOLO ARAÚJO MARTINS

Titular