



Companhia
de Saneamento
do Pará



www.pa.gov.br

nas diversas Unidades Organizacionais (UORGS) e a apresentação de relatórios periódicos com os resultados alcançados.

Considerando a urgência de apoiar a Diretoria de Operações - DO, na solução de problemas reportados em reuniões de diretoria, os objetivos foram ajustados, e a construção de um Processo de Gerenciamento de Riscos piloto foi estabelecida como prioridade para o período de maio a junho de 2023. Este processo foi implementado, e seus resultados foram incorporados tanto no Plano de Gerenciamento de Riscos quanto no Manual de Gerenciamento de Riscos da Companhia.

Cabe ressaltar que a Gestão de Risco na Companhia está em processo de amadurecimento, visando facilitar o alcance dos objetivos e permitir a otimização de recursos na criação de controles eficientes e adequados. Para isso, busca-se disseminar a gestão de riscos entre as diversas unidades da Companhia, incluindo a elaboração de um manual de gestão de riscos, visando mapear os riscos para aprimorar a gestão em toda a Empresa.

A OUIDORIA é uma instância que possibilita a participação dos clientes, atendendo às reivindicações geradas pelo exercício da cidadania, este processo contribui para a construção de políticas e ações voltadas para melhorar a qualidade dos serviços prestados à Sociedade. Representa os interesses dos clientes perante a empresa, ouvindo o mercado e os colaboradores internos. É uma ferramenta institucional que recebe diversas demandas, o que facilita compreender onde surgem os problemas e sugerir medidas para aprimoramento do trabalho e o diálogo com a população. A Transparência Pública requer uma conduta apoiada em princípios de honestidade e ética, por todos os envolvidos (empregados e prestadores de serviço), o que irá refletir na qualidade do serviço prestado à sociedade e consequentemente nas atividades da Empresa.

Demandas Recebida por Mês: Com relação às demandas apresentadas no ano de 2023, se comparadas com as registradas em 2022, houve um decréscimo nas demandas recebidas, que passou de 1.174 em 2022, para 964 em 2023, uma redução de 17,9% no atendimento de casos.

Demanda por Tipo de Manifestação: Dentre as demandas recebidas, no comparativo com as manifestações realizadas pelo cidadão, no ano de 2023 em relação a 2022, o item reclamação continua sendo a maior demanda, mas houve uma queda de 20,3%.

Demanda por Tipo de Serviço: refere-se aos serviços solicitados pelo cidadão ao Sistema da Ouvidoria. Em 2022 o Sistema disponibilizava apenas 12 serviços, sendo que os mais solicitados foram: consumo com 342 (29,15%), outros (corte indevido, declaração de quitação, intermitência de abastecimento, ligação clandestina, pagamento em duplicidade, ressarcimento, histórico de consumo) 227 (22,30%), falta de água 226 (19,25%) e instalação de hidrômetro com 100 (8,50%) solicitações. O Sistema da Ouvidoria para obter informações claras e objetivas sobre as demandas, passou por uma modernização e com isso foram incluídos mais 20 serviços, atualmente o Sistema apresenta 32 tipos de serviços que podem ser solicitados pelo cidadão, facilitando o entendimento e também os procedimentos.

Nesse contexto, ressaltamos que os serviços que apresentaram maiores demandas no exercício/2023 foram: consumo/valor da fatura com 283 (29%), em seguida outros (corte indevido, declaração de quitação, intermitência de abastecimento, ligação clandestina, pagamento em duplicidade, ressarcimento, histórico de consumo) 177 (18%), falta de água com 142 (15%), instalação de hidrômetro com 87 (9%), ou seja, a demanda consumo continua sendo o serviço mais solicitado pelo cidadão. Essas demandas são imediatamente encaminhadas para as áreas responsáveis para a tomada de providências e solução da pendência.

Diante da complexidade do trabalho desenvolvido por esta Companhia, que engloba o fornecimento de água e esgotamento sanitário, o trabalho da Ouvidoria se torna fundamental neste processo, já que é uma Unidade Interna de Governança. Atualmente, o trabalho está sendo reformulado, onde denominamos de "Ouvidoria Ativa", é um projeto que a Ouvidoria vai até o cidadão desenvolver ações de orien-

tação e informação. Na Companhia, as ações acontecem nas lojas de atendimento ao público, direcionada aos clientes e Coordenadores de Lojas, visando informar sobre o fluxo de atendimento da Empresa, a finalidade, o funcionamento e os canais de acesso à Ouvidoria. O trabalho tem como finalidade dar transparência, visando contribuir na formulação de ações para aprimoramento e qualidade do serviço prestado à população.

A AUDITORIA INTERNA, com amparo na Resolução nº 05, de 02 de julho de 2020, do Conselho de Administração, tem autonomia e independência, supervisionada pelo Comitê de Auditoria Estatutário e subordinada ao Conselho de Administração, sem prejuízo de exigências de outros órgãos fiscalizadores/reguladores, a exemplo do TCE e AGE.

As atividades da Auditoria visam, primordialmente, ao fortalecimento da gestão, a partir de atividades de avaliação independente, objetiva e de consultoria orientada para agregar valor e melhorar as operações da Companhia, auxiliando-a no alcance de seus objetivos estratégicos e visando à melhoria da eficiência e eficácia dos controles, da gestão de riscos, da performance dos processos e da governança corporativa

Os trabalhos desenvolvidos ao longo do exercício de 2023 foram previstos no Plano Anual de Auditoria aprovado em reunião do Conselho de Administração realizada em dezembro de 2022.

No período de janeiro a dezembro de 2023, das 23 ações pré-estabelecidas no Plano Anual exercício 2023, todas as ações foram iniciadas.

Os trabalhos da Auditoria Interna contribuem para a minimização dos riscos do negócio, a efetividade dos controles internos, a otimização dos recursos, o alcance dos objetivos estratégicos e o cumprimento da legislação e das Normas de Procedimentos da COSANPA.

Atua como terceira linha de defesa, fornecendo aos administradores uma avaliação independente dos controles, processos e procedimentos adotados na Companhia, com vistas a contribuir para tomada de decisão.

Os benefícios advindos das atividades realizadas pela Auditoria Interna muitas vezes são de difícil mensuração, uma vez que a atuação da Auditoria está focada, na maioria dos trabalhos, na avaliação da eficiência e da eficácia dos controles internos.

Nesse sentido, a implementação das recomendações emitidas nos trabalhos de auditoria se enquadra como benefício qualitativo, uma vez que impulsiona o aprimoramento de procedimentos e controles internos, gerando um impacto positivo e estruturante na gestão, proporcionando a melhoria gerencial, o fortalecimento dos controles internos, a mitigação de riscos e o aprimoramento de normativos e processos da Companhia.

No caso dos trabalhos especiais, a atuação da Auditoria pode ser mensurada pela identificação e recuperação de eventuais prejuízos financeiros causados à Companhia, quando da detecção de atos e fatos irregulares cometidos por empregados ou por terceiros.

A Auditoria Interna vem continuamente aperfeiçoando seus processos, rumo ao alvo de aumentar e proteger o valor organizacional, com independência e objetividade, fornecendo avaliação, assessoria e percepção baseadas em risco, no sentido de aprimorar a gestão de riscos e contribuir para o fortalecimento da governança e da integridade corporativa da COSANPA.

PROGRAMAS SOCIAIS

A Companhia dentre sua Missão, tem o compromisso com a sustentabilidade socioambiental e com o desenvolvimento sustentável. Nesse contexto, por meio das obras contempladas com recursos federais, desenvolve trabalhos socioambientais junto às comunidades que serão beneficiadas pelas obras, visando a melhoria da qualidade de vida da população com os serviços de Abastecimento de Água, Coleta e Tratamento de Esgoto Sanitário.

Este trabalho junto à comunidade é de suma importância, tanto para aproximar a empresa de seus clientes, quanto para prepará-los para o recebimento do empreendimento, esclarecendo o processo de cap-