

Recuperação de Crédito, em uma estratégia de aproximação e de acessibilidade junto ao Cliente, dando forma à Campanhas de Negociação, à Estrutura de Ambiente Controlado de Sanitização e de Tecnologia de Acesso à Distância para dar Atendimento ao Cliente, promovendo também participação efetiva na geração de solução de demandas e de conflitos da prestação do serviço de abastecimento de água e de coleta de esgoto, com foco na sustentabilidade mínima da arrecadação. Dessa forma desenvolvemos as seguintes Ações:

ELABORAÇÃO DO ESTUDO TARIFÁRIO PARA RECUPERAÇÃO DAS TARIFAS PRATICADAS NA REGIÃO METROPOLITANA DE BELÉM, SANTARÉM E DEMAIS MUNICÍPIOS ATENDIDOS PELA COSANPA.

O Estudo Tarifário do Município de Belém, foi elaborado e apresentou um déficit de 92,7% para a tarifa média requerida para o ano de 2021, percentual necessário para dar equilíbrio econômico e financeiro à prestação do serviço.

Seguimos diligentes para corrigir o déficit tarifário do Sistema Santarém, mantendo o objetivo de corrigir o desequilíbrio econômico das tarifas de abastecimento de água e esgotamento sanitário e de recuperar perdas inflacionárias históricas que comprometem sobremaneira a manutenção das redes existentes e a ampliação dos sistemas para melhor atendermos a população local.

MANUTENÇÃO E MONITORAMENTO DE METAS PARA CRESCIMENTO DO FATURAMENTO E DA ARRECADAÇÃO.

Com base no orçamento definido para o ano de 2020, combinada com a necessária recuperação tarifária, deu-se continuidade a estratégia para incremento de faturamento e arrecadação, fazendo a manutenção e monitoramento das estratégias das ações e dos resultados em todas as Unidades da COSANPA na Capital e no Interior.

A manutenção dessa estratégia de monitoramento e acompanhamento, permitiu o ajuste das ações e adaptações de metodologia que garantissem o objetivo principal de se otimizar o uso dos recursos disponibilizados, com priorização das que resultem em recuperação de crédito e diminuição do índice de inadimplência, bem como, a redução do impacto na arrecadação, diante do cenário de enfrentamento à Pandemia de Corona Vírus, que ainda se mantém.

NOVAS LIGAÇÕES, BUSCA DE RAMAIS INATIVOS E COMBATE À FRAUDE.

Nesta estratégia, foram inseridos 10.096 novos usuários, imóveis sendo beneficiados com abastecimento de água e coleta de esgoto, aproximadamente 42.000 pessoas, com faturamento mensal em torno de R\$ 488.000,00.

CAMPANHA DE NEGOCIAÇÃO - CONTA COM A COSANPA

A Campanha "Conta com a COSANPA" iniciada em 22 de junho foi estendida até 31/08/2020, beneficiando 8.573 usuários, que negociaram débitos dos meses críticos da pandemia do Corona Vírus, ficando em dia com suas contas e colaborando para a manutenção dos serviços essenciais de abastecimento de água, resultando em Cerca de R\$ 7 milhões de créditos recuperados pela COSANPA.

CAMPANHA DE NEGOCIAÇÃO ITINERANTE NOS MUNICÍPIOS DE DOM ELISEU, MOJU E CASTANHAL.

Promovemos Campanhas de Negociação, com a disponibilização de Veículo de Atendimento Itinerante e protocolos de segurança e prevenção à COVID, para guarda da saúde dos usuários nos municípios de Dom Eliseu e em Moju, no nordeste do Estado.

Os débitos antigos foram negociados com até 90% de desconto e, se o pago à vista, recebeu mais uma redução é 20%. Podendo ainda, o pagamento das três faturas mais recentes em aberto servir como entrada e, a partir daí, a cada conta paga, a fatura com débito mais antigo será cancelada. A programação ocorreu de 18 a 22 de março em Dom Eliseu e de 8 a 13 de setembro em Moju.

Entre 03 a 22/11/2020, os moradores dos bairros Jaderlândia, Rouxinol e Bom Jesus, em Castanhã, nordeste do Estado, tiveram a oportunidade de negociar seus débitos com a Companhia.

A Campanha de Negociação de Castanhã, viabilizou a universalização do serviço de esgoto para mais de 1.000 moradores dos bairros Jaderlândia, promovendo melhor qualidade de vida para essas pessoas.

Incluindo às áreas do Rouxinol e Bom Jesus, a Campanha de Negociação de Castanhã recuperou créditos aproximados de R\$ 3,2 milhões, utilizando uma modalidade inovadora que incentiva adimplência de débitos atuais com desconto de faturas antigas a prescrever, onde cada fatura atual paga cancela uma antiga. Esta ação de negociação, também é parte da estratégia de ampliação 13 mil novas ligações domiciliares, que serão atendidas a partir do investimento de mais de R\$ 100 milhões que estão sendo investidos na ampliação do sistema de água de Castanhã. Serão 5 estações de tratamento de para beneficiar moradores de pelo menos nove bairros: Jaderlândia, Imperador, Caiçara, Estrela, Cristo Redentor, Usina, Comandante Assis, Santa Catarina e Cohab.

SEMANA NACIONAL DE CONCILIAÇÃO – MODALIDADE VIRTUAL

Em parceria com o Tribunal de Justiça do Pará, a COSANPA participou da Semana Nacional de Conciliação, que foi coordenada pelo Conselho Nacional de Justiça, e aconteceu concomitante com a Semana Estadual de Conciliação no período de 30/11 a 04/12/2020.

Nessa parceria, o 5º CEJUSC-TJPA com o NUPMEC e a COSANPA, elegeram 50 processos já em tramite onde a Companhia é demandada. O objetivo foi a formalização de acordos para a Solução do Conflito, em Sessões de Conciliação na Modalidade Virtual pela Plataforma Teams, homologados pelos juízes competentes, cumprindo assim com o nosso compromisso de exercer protagonismo responsável de relacionamento consumerista junto aos nossos clientes, a partir de práticas mediadas que promovam entendimento do negócio da COSANPA junto aos órgãos de garantia, proteção e defesa do direito do consumidor, e sua melhor adequação às expectativas comerciais dos usuários do serviço. Durante esse período nossos prepostos atuaram, com assessoramento jurídico da Diretoria de Mercado e do Escritório de Advogados responsável pelas defesas em processos judiciais.

Nas sessões agendadas pelo 5º CEJUSC-TJPA, todas as partes se reuniram em Sala Virtual na Plataforma Teams. Foram realizadas 10 Sessões por dia, com início às 8:30. O tempo estimado de cada sessão é de uma hora e meia. Para cumprir com a logística necessária foram utilizados, 08 SMARTPHONE's com FONE DE OUVIDO e CHIP incluso para acesso exclusivo de INTERNET com permissão de uso de Áudio e Vídeo e com Sistema Operacional adequado ao acesso on line à Plataforma TEAMS.

Inicialmente nossos Prepostos foram alocados em nossas bases de trabalho, em espaço da Sala de Reunião do Térreo da Presidência.

Concluiu-se a Semana Nacional de Conciliação, como o sucesso de cerca de 61% de sucesso dos acordos firmados, que resultam numa economia média de R\$ 262.000,00 com custas judiciais.

LANÇAMENTO DA NOVA FATURA DE CONSUMO DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO

Em 27/08/2020, foi aprovado o novo Layout para a Nova Fatura de Consumo de Água e de Coleta de Esgoto a ser utilizada pela COSANPA no ano de 2021. As informações técnicas e comerciais disponibilizadas no documento, atendem ao previsto na Resolução 02/2017 CSA/AMAE. No verso da Fatura está previsto espaço para a publicidade e comunicação institucional, disponível para uso da Assessoria de Comunicação. Internamente, estão previstos espaços para informações de Utilidade Pública e de Mensagem Pedagógica, para uso das instituições governamentais, como forma de contribuição da Companhia, na divulgação de eventos e informações relevantes à Garantia de Direitos da População.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE CURTO PRAZO

A Diretoria, com a finalidade de implementar o PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE CURTO PRAZO - PECP, e no intuito de atingir metas para melhorar o faturamento/arrecadação da Companhia, determinou para o Exercício de 2020, um acréscimo de R\$ 4.025.000,00 (quatro milhões e vinte e cinco mil reais) por mês, no valor mensal da arrecadação, que corresponderia a um aumento de, no mínimo, R\$ 24.150.000,00 (vinte e quatro milhões e cento e cinquenta mil reais) no prazo de 6 (seis) meses.

Para que fossem alcançados os resultados propostos no PECP, foram estabelecidas três ações fundamentais para a execução do Plano, sendo: Ação 01 – Recuperação de Débitos até 01 ano; Ação 02 – Instalação/Substituição de Hidrômetros; Ação 03 – Regularização das Ligações Inativas/Factíveis/Clandestinas. Porém, em consequência da PANDEMIA do Corona Vírus o cumprimento do cronograma de execução das Ações previstas, para o ano 2020, foram prejudicadas por medidas de ordem Administrativa e Operacional, decorrentes do cumprimento do Decreto Estadual nº 609/2020, de 16.03.2020. Conforme a seguir:

Ação 1 – Recuperação de Débitos de até 12 meses de atraso.

Suspensão (Decreto do Governo) dos serviços de cortes/supressão de ramais de clientes em débito;

Limite de valores de aditivos aos contratos com os Prestadores desses Serviços.

Ação 2 – Instalação/Substituição de Hidrômetros.

Não conclusão dos processos licitatórios para aquisição dos Hidrômetros e dos serviços de instalação/substituição dos aparelhos.

Ação 3 – Regularização das Ligações Inativas/Factíveis/Clandestinas

Não conclusão dos processos licitatórios para Contratação de Empresa para prestação dos Serviços de Fiscalização visando a identificação e recuperação das Ligações Inativas/Factíveis/Clandestinas.

8. GESTÃO DE PESSOAS E LOGÍSTICA

O Ano de 2020 iniciou-se com a busca do equilíbrio econômico financeiro, havendo a necessidade de efetuar um corte de 30% no orçamento anual da Companhia, tanto nas despesas de custeio, quanto em investimento, para compatibilizar a RECEITA com as DESPESAS, sendo necessário utilizar estratégias para honrar os compromissos assumidos, com empregados, fornecedores e clientes.

Com o enfrentamento da pandemia do Corona Vírus, várias atividades desenvolvidas no exercício de 2020, foram prejudicadas devido a necessidade de afastar em torno de 500 empregados de suas atividades, que se enquadravam no Grupo de Risco, conforme recomendações do Ministério da Saúde e do Governo do Estado.

Destacamos várias ações realizadas para a melhoria e qualidade do ambiente de trabalho, que visam a manutenção e revitalização predial das diversas áreas da Empresa, gestão dos serviços de telefonia, bem como a segurança patrimonial.

Mesmo com o cenário de dificuldades apresentados, foi possível executar várias reformas e melhorias nos prédios da Companhia, conforme a seguir:

Almoarifado Central no Utinga; Escritório e Bombeamento do 6º Setor Operacional em São Brás; Unidade Operacional do Paracuri II, em Icoaraci; Estação de Tratamento de Água do Bolonha; Complexo CDP - Paraíso dos Pássaros; Estação de Tratamento de Água e Loja de Atendimento ao Público de São Brás; Estação de Água Bruta do Rio Guamá; Estação Elevatória de Água no Conjunto Costa e Silva; Prédio das Diretorias Financeira, Operações, Gestão de Pessoas e Logística, Expansão e Tecnologia e Presidência; 1º Setor Operacional no Comércio, 2º Setor Operacional em Batista Campos e 3º Setor Operacional em Nazaré; Loja de Atendimento ao Público na Vila de Mosqueiro, e Estação de Tratamento de Água, no Bairro do Murubira em Mosqueiro;

1º Setor – Rua Ô de Almeida 3º Setor – Tv. Dom Romualdo de Seixas