



Marajó), conforme abaixo:

Fonte	2019	2020	2021	2022
GEP	63.767.720,57	95.512.798,82	83.538.424,29	92.711.692,23
OGU	15.729.726,67	19.500.799,16	12.805.569,68	6.587.516,92
FGTS	44.774.724,81	42.575.173,58	36.636.288,84	25.219.591,67
Total	124.272.172,05	157.588.771,56	132.980.282,81	124.518.800,82
Total geral	539.360.027,24			

PROGRAMAS SOCIAIS

A Companhia, dentre suas diretrizes, tem o compromisso com a sustentabilidade socioambiental e com o desenvolvimento sustentável. Nesse contexto, desenvolve projetos voltados para a preservação do meio ambiente, visando à melhoria da qualidade de vida da população com os serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário.

Através do projeto de educação ambiental “SANEAMENTO E CIDADANIA”, promovemos 103 visitas, alcançando um público de 3.027 pessoas, com o objetivo de implementar ações educativas junto à comunidade escolar na esfera pública e privada, bem como o público em geral, visando o seu envolvimento, conscientização e valorização quanto ao uso racional da água e a preservação dos recursos hídricos. Também realizamos visitas domiciliares nos municípios de Santarém (Alter do Chão), com 1.721 residências visitadas e adesão de 665; Castanhal: residências visitadas 3.521, SMS 1.188; Monte Alegre: residências visitadas 1.588, adesão 816, SMS 667 e Santarém: residências visitadas 4.551 adesão 573, SMS 1.984. Esse trabalho visa prestar informações e conscientizar a população beneficiada com as obras e serviços em execução quanto à importância da utilização da água e do tratamento do esgoto sanitário.

Por meio do Projeto de Trabalho Técnico Social - PTS, desenvolvemos 1.074 atividades, com a participação de 39.269 pessoas nos municípios de Ananindeua, Alenquer, Alter do Chão, Belém, Breves, Castanhal, Monte Alegre e Santarém, com o objetivo de desenvolver ações sócio-educativas e ambientais com o intuito de despertar na população a valorização dos recursos hídricos.

OUIDORIA

A Ouvidoria tem como atribuição representar os interesses dos clientes perante a empresa, ouvindo o mercado e os colaboradores internos. Sua missão é contribuir para a melhoria contínua dos produtos e serviços da companhia. De acordo com o art. 7º, da Lei Federal nº 13.460/2017, a Ouvidoria deve, em respeito aos princípios da transparência, publicidade e em observância aos direitos do consumidor, publicar no site da COSANPA, a Carta de Serviços ao Usuário, o que, até o final do exercício anterior não havia sido realizado.

Ainda segundo Lei Federal nº 13.460/2017, em seu art. 15º, a Ouvidoria dentro de suas competências deverá informar: o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

No que concerne ao número de manifestações recebidas, apontamos que as reclamações constituem a maior demanda, com 1.115 manifestações, sendo responsável por 94,97% das manifestações protocoladas até 31 de dezembro/2022. Já as Denúncias somam 48 manifestações, apresentando apenas 4,09% das demandas. Em relação aos motivos das manifestações, informamos que as reclamações sobre o consumo informado nas faturas ainda lidera o ranking, sendo objeto de 342 manifestações, seguido da falta de água, registrando 226 atendimentos.

MANIFESTAÇÕES EM 2022 (POR TIPO)	
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
DENUNCIA	48
ELOGIO	4
RECLAMACAO	1115
SUGESTAO	7
TOTAL	1174

Fonte: Sistema de Ouvidoria da Cosanpa



MANIFESTAÇÕES EM 2022 (POR SERVIÇO)	
TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE
CONSUMO	342
CORTE	57
ESGOTO	11
FALTA DE AGUA	226
FATURA	33
HIDROMETRO	100
LIGACAO NOVA	35
NEGOCIACAO	18
OUTROS	262
RELIGACAO	29
VAZAMENTO	61
TOTAL	1174

Fonte: Sistema de Ouvidoria da Cosanpa



No 1º semestre de 2022, foram identificadas falhas (Nota Técnica – memorando Circular 006/Out/2022) e informadas às unidades responsáveis. Compete à Administração adotar as medidas necessárias para solucionar as falhas destacadas, o que compõe o planejamento de atuação da atual gestão da Companhia.

MERCADO

A Gestão de Mercado, mesmo diante do crítico cenário econômico/financeiro enfrentado pela população, manteve o foco em busca de estratégias para a captação e implementação de ações para a melhoria da prestação dos serviços, bem como o aumento do faturamento/arrecadação. Nesse foco, desenvolvemos as seguintes ações:

COSANPA na Palma Da Mão (atendimento virtual via tecnologia ChatBot - robô)

A COSANPA foi inserida no seletor rol de empresas que utilizam a tecnologia ChatBot (assistente virtual robô) para a promoção do atendimento não presencial. Essa implantação permitiu o acesso de qualquer cliente a 12 (doze) funcionalidades, entre elas a segunda via de conta, negociação de débito, informação sobre falta de água, entre outras, sendo 3 (três) com interação unicamente com o robô, através de números e palavras-chave, conforme comando do menu, sem a necessidade de atendimento humano. A tecnologia está disponível na plataforma de rede social mais utilizada no Brasil, segundo dados da Infolink Telekon e Escola de E-Commerce, o WhatsApp.

Pagamento de contas com cartão de crédito via Whatsapp

Em maio/2022, nos tornamos a primeira empresa de saneamento do Brasil a implantar o pagamento de contas com cartão de crédito via Whatsapp. A funcionalidade está disponível na Assistente Virtual da COSANPA, e pode ser acessada via link. A medida teve a finalidade de facilitar o acesso do cliente para efetivar o pagamento e, também, melhorar a adimplência e a arrecadação da Companhia.

Abertura de nova loja de atendimento ao público na capital

Com a finalidade de universalizar a cobertura de atendimento ao público, instalamos uma nova loja de atendimento ao público no bairro da Pedreira, situada na sede da UNNORTE, na Trav. Angustura, esquina com Av. Marquês de Herval, com capacidade para atender até 105 clientes/dia.

Cadastro de novos clientes

Com foco na expansão de novos clientes, cadastramos 3.500 novos clientes, os quais já estão no ciclo de faturamento mensal da empresa, pertencentes aos conjuntos habitacionais Pinheirinho, Tenoné I e II e Maracacuera I e II, na área da Unidade de Negócios Augusto Montenegro – UNAM, Anita Gerosa na área da Unidade de Negócios BR 316 – UNBR, além da região do Vale do Sal, em Salinópolis, área da Unidade de Negócios Nordeste – UNINE.

Reajuste tarifário

Para garantir aos usuários o direito de acesso ao abastecimento de água e esgotamento sanitário de forma isonômica, com continuidade, por meio de uma tarifa módica, e também a fim garantir a sustentabilidade dos serviços prestados pela COSANPA, implantamos após a aprovação/autorização da Agência Reguladora Municipal de Belém – ARBEL, o reposicionamento da tarifa, em parcelas semestrais, distribuídas de forma decrescente, na seguinte ordem: primeira parcela de 20,66%, em 28/05/2022, e a segunda parcela de 10,00%, em 28/11/2022.