

**COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS -
COSAMA**

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2024

2025

MANAUS - AM

Página 1

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Diretor-Presidente

Denison Lopes Gama

Chefe de Ouvidoria

Samara Menezes Campos



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

| | |
|---|---|
| 1. Apresentação | 4 |
| 2. Serviços disponíveis na Ouvidoria..... | 5 |
| 3. Canais de Atendimento | 5 |
| 4. Dados de Análise | |
| 4.1. Número de manifestações recebidas pelo Fala.Br | 6 |
| 4.2. Motivo das manifestações | 6 |
| 4.3. Análise dos pontos recorrentes | 6 |
| 4.4. Providências adotadas | 7 |
| 5. Considerações finais | 8 |

1. APRESENTAÇÃO

Esta Ouvidoria da Companhia de Saneamento do Amazonas (Cosama), em atendimento ao Decreto nº. 40.636, de 7 de maio de 2019, e também ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº. 13.460/2017, apresenta o seu Relatório de Gestão referente ao ano de 2024, em que estão reunidas as informações recebidas, analisadas e respondidas acerca das manifestações dos usuários em seus canais de atendimento oficiais, de forma que sejam utilizadas para o aperfeiçoamento da gestão pública dos serviços oferecidos pela Companhia.

Com base no artigo 15 e parágrafo único do Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos (CDU), esse Relatório de Gestão atende, em sua totalidade, os critérios mínimos de informações, que são:

- I. O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. Os motivos das manifestações;
- III. A análise dos pontos recorrentes;
- IV. As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Almejamos, com as informações aqui apresentadas, continuar trilhando a construção de confiança e credibilidade com os usuários dos sistemas de abastecimento de água geridos pela Cosama, e estabelecer uma base sólida e forte, dentro dos princípios de transparência e qualidade, nas relações que vêm sendo formadas ao longo dos anos.

2. SERVIÇOS DISPONÍVEIS NA OUVIDORIA

- 2.1. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa às políticas oferecidas ou serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;
- 2.2. **Denúncia:** Comunicação de prática de irregularidade ou de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- 2.3. **Elogio:** Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política pública, serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- 2.4. **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação sobre a política pública, serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- 2.5. **Solicitação:** Requerimento de adoção de providências por parte da Administração.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

- 3.1. **Fala.Br:** Plataforma do Governo Federal usada pelos órgãos públicos para estabelecer o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo a possibilitar, por meio do exercício da cidadania, a contínua melhoria dos serviços públicos prestados. O link para acesso encontra-se no ícone “Fala.Br”, disponibilizado no site da Cosama (www.cosama.am.gov.br).
- 3.2. **Presencial:** O atendimento é feito na Ouvidoria da Cosama, no endereço: Rua General Miranda Reis, nº. 3, Conjunto Celetamazon

– Adrianópolis. Horário de atendimento: de segunda à sexta-feira, de 8h às 12h e de 13h às 17h, exceto feriado e ponto facultativo.

3.3. **Telefone:** (92) 4009-1953 / WhatsApp: (92) 98488-8548

3.4. **E-mail:** ouvidoria@cosama.am.gov.br.

4. DADOS DE ANÁLISE

4.1. Número de manifestações recebidas

| Total de manifestações recebidas | Respostas no prazo | Respostas fora do prazo | Concluídas | Arquivadas |
|----------------------------------|--------------------|-------------------------|------------|------------|
| 75 | 75 | 0 | 75 | 0 |

4.2. Motivo das manifestações

| Motivo das manifestações | | | | |
|--------------------------|----------|--------|----------|-------------|
| Reclamação | Denúncia | Elogio | Sugestão | Solicitação |
| 27 | 4 | 0 | 0 | 44 |

4.3. Análise dos pontos recorrentes

A maior causa para que os usuários procurassem a Ouvidoria da Cosama no ano de 2024 diz respeito ao atendimento comercial, mais especificamente sobre a falta de água e consulta de faturas. O Serviço

de Atendimento ao Cliente (SAC), estabelecido no ano de 2023 na Companhia, permite que sejam registradas as manifestações, em primeira instância, quanto aos serviços prestados à população, porém, caso não sejam solucionados, o cliente é orientado a fazer o registro na Ouvidoria, que deverá seguir com as providências necessárias. No entanto, muitos ainda são aqueles que procuram a Ouvidoria para solicitar serviços como pedido de segunda via de fatura, ou consultar o valor da tarifa de água, ou pedir por nova ligação de água, ou reclamar da falta de água, dentre outros, e que, de certa forma, interferem nos índices a serem analisados por este Relatório. A exemplo, identificamos que 99% (noventa e nove por cento) das solicitações tratam sobre assuntos comerciais. Porém, o entendimento da Companhia e até mesmo para coordenar o fluxo de atendimento ao público, sugere-se que a solicitação, então, seja primeiramente registrada no SAC, que deverá canalizar para cada município atendido e a agência local deverá buscar solucionar o problema. Na sequência, caso o cliente não esteja satisfeito com a resposta ou a providência adequada, deverá registrar sua reclamação pelo canal da Ouvidoria.

4.4. Providências adotadas

Nos casos em que o usuário procura a Ouvidoria para registrar suas solicitações de serviços, ele é informado que o seu pedido deve ser feito pelo SAC, e que, se não for atendido, deverá entrar com o recurso na Ouvidoria. Para que essa informação seja massificada, tanto os

agentes quanto aqueles que lidam com o atendimento ao público são orientados a passar a informação ao cliente de como devem proceder para solicitar algum serviço, além, claro, de informá-los sobre a Carta de Serviços, que reúne as informações necessárias ao consumidor. Porém, para que haja melhor análise pela Diretoria Executiva dos dados apresentados anualmente pela Ouvidoria, as áreas técnicas estão em constante alinhamento de modo que as solicitações sejam atendidas dentro do prazo e que sejam tomadas as providências necessárias. A análise desses dados permite que sejam identificados os gargalos ou as fraquezas da Companhia, de modo que sejam convertidos em estudos para melhoria dos serviços públicos oferecidos. Sugere-se, por conseguinte, o constante investimento em saneamento público, bem como o aperfeiçoamento do atendimento ao público, para que as solicitações dos usuários sejam sanadas e, com isso, também aumente o número de elogios, trazendo grande reconhecimento pela atuação da Cosama e do Governo do Estado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria está presente nas organizações como ferramenta de aperfeiçoamento dos serviços oferecidos. Logo, é isso que se espera com as informações aqui apresentadas. A partir do momento em que a alta administração tem conhecimento das manifestações trazidas pelos usuários, que são aqueles que consomem os serviços da Cosama, almeja-se que, conseqüentemente, sejam



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

apresentados mecanismos de melhorias pelas áreas técnicas que, juntas, compõem a Companhia.