

**COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS -
COSAMA**

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2023

2024

MANAUS - AM

Página 1

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Diretor-Presidente

Armando Silva do Valle

Chefe de Ouvidoria

Samara Menezes Campos

SUMÁRIO

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

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 2023, 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.

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 Celetramazon – 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) 98599-6892
- 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
8	8	0	8	0

4.2. Motivo das manifestações

Motivo das manifestações				
Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Solicitação
4	1	0	0	3

4.3. Análise dos pontos recorrentes

O maior número de manifestações está ligado inteiramente ao serviço administrado pela Cosama: água. Os usuários registraram como **Reclamação**, que compreende o total de 75% (setenta e cinco por cento), sobre a falta de água/abastecimento, oriunda de diferentes municípios atendidos pela Companhia. Dentre eles, um fator relevante que ainda deve ser considerado dentro desse número, é que parte das manifestações são registradas por moradores da capital, por acharem que a Cosama continua sendo a concessionária responsável pelo sistema de abastecimento de água de Manaus, podendo influenciar negativamente nos índices analíticos para avaliação da Ouvidoria e da prestação dos serviços públicos estaduais. Nesses casos, o solicitante é orientado a registrar sua reclamação no órgão público competente ou junto à concessionária que atende a capital.

4.4. Providências adotadas

Após o recebimento e análise das manifestações dentro dos critérios estabelecidos, as áreas competentes também participam do que fora solicitado e apresentam suas respostas, inclusive com conhecimento da diretoria responsável, de forma que fique ciente sobre o ocorrido e tome as devidas providências. Em sua maioria, a primeira providência é identificar, de acordo com a cidade apontada, a razão da falta de água, que pode ocorrer pela interrupção do fornecimento de energia local, ou por vazamento na rede (interna ou externa), ou por ajustes técnicos, dentre outros. Quando identificada a razão do problema, a equipe técnica, de imediato, já tenta sanar. No geral, a diretoria executiva toma por base, para suas decisões de investimentos e melhorias, as manifestações anuais dos usuários do serviço de abastecimento de água prestado pela Companhia, bem como as informações das áreas técnicas, que acompanham no dia a dia as atividades realizadas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ainda caminhando para uma fase amadurecimento, a Ouvidoria da Cosama tem buscado o aperfeiçoamento dos serviços por ela prestados, bem como da atividade fim da Companhia, que está diretamente ligada ao nível de satisfação dos seus usuários. Desta forma, após a análise dos dados, sugere-se a entrega de qualidade e melhoria contínua dos serviços públicos que o Governo do Estado disponibiliza por meio da concessionária, bem como a transparência das suas ações.