

## GERÊNCIA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - GEATE

- Planejar, desenvolver e otimizar as atividades de atendimento aos clientes, tanto presencial, quanto via chamadas telefônicas ou outros meios de comunicação;
- Implantar e gerenciar os serviços da Central de Relacionamento com o Cliente (Call Center), acompanhando a execução dos trabalhos pelo Núcleo de Atendimento ao Cliente;
- Desenvolver metodologias/sistemas informatizados de atendimento ao cliente, em conjunto com a Gerência de Tecnologia da Informação;
- Coordenar os serviços de Atendimento presencial e registrar as solicitações dos clientes;
- Definir em conjunto com a Superintendência Comercial, a Gerência de Comercialização e a Procuradoria Jurídica as bases contratuais para as negociações com os clientes;
- Manter constante contato com as diferentes áreas da Empresa para obtenção de informações necessárias à execução de serviços solicitados pelos clientes;
- Participar da elaboração do planejamento anual das metas da área comercial de atendimento ao cliente;
- Realizar e analisar as pesquisas de satisfação dos clientes, propondo e promovendo melhorias no atendimento;
- Planejar e executar atividades nos bairros, visando a adesão aos serviços de água dos clientes factíveis e potenciais da Cosama;
- Representar a empresa em audiências judiciais, nos tribunais e nas agências reguladoras, visando as negociações e dirimir dúvidas e/ou questionamentos relativos ao atendimento ao cliente;

- Analisar e responder os Registros de Ocorrência encaminhados pelas Ouvidorias (Cosama, Agência Reguladora de Serviços Públicos e Estado do Amazonas);
- Atender as demandas de clientes relativas a processos administrativos;
- Apoiar as atividades de cobrança pré-processual, extrajudicial e judicial;
- Desenvolver estudos de mercado e tendências de comportamento dos clientes em relação aos serviços prestados pela Companhia;
- Identificar os potenciais clientes da Cosama, visando a sua adesão aos serviços prestados pela Companhia;
- Planejar e executar eventos que promovam a melhoria no atendimento aos clientes;
- Assessorar tecnicamente a Superintendência Comercial em assuntos concernentes ao processo de relacionamento com o cliente conforme necessidade e prioridades estabelecidas;
- Subsidiar a elaboração, implantação e acompanhamento de estratégias, atividades, rotinas e procedimentos voltados para a melhoria constante relacionamento com o cliente e melhoria da qualidade da prestação dos serviços;
- Atuar junto às Unidades Organizacionais responsáveis pelos processos de prestação de serviços, no sentido de viabilizar o efetivo atendimento ao cliente;
- Treinar e orientar os atendentes quanto à implementação e/ou alteração nos procedimentos;
- Supervisionar, coordenar, orientar e acompanhar as atividades pertinentes ao atendimento personalizado dos consumidores e do público em geral, que procuram a empresa em busca de informações ou de prestação de serviços;
- Coordenar, controlar e orientar a organização e manutenção do arquivo de documentos das atividades próprias de sua área de competência;



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

- Prestar contas, mensal e anualmente à Superintendência das atividades do órgão através de relatório circunstanciado dos serviços realizados, com avaliação e indicação dos resultados obtidos;
- Coordenar a emissão de relatórios mensais dos indicadores de atendimento ao cliente e outros relatórios gerenciais a serem enviados para as unidades orgânicas da Companhia;
- Apoiar a Gerência de Comercialização nas campanhas de atualização cadastral e recadastramento, fiscalização e combate às irregularidades, cobranças e negociação de débitos, dentre outras que visem ao aumento da arrecadação da Empresa;
- Desempenhar outras atribuições, eventuais ou não, que contribuam para a eficiência de suas atividades.

[www.cosama.am.gov.br](http://www.cosama.am.gov.br)  
[youtube.com/cosama.am](https://www.youtube.com/cosama.am)  
[instagram/cosama.am](https://www.instagram.com/cosama.am)  
[facebook.com/cosama.am](https://www.facebook.com/cosama.am)

e-mail(XXX)@cosama.am.gov.br  
Fone:(92) 4009-XXXX  
Rua General Miranda Reis, 20 –  
Adrianópolis / Conj.Celetramazon  
Manaus - AM  
CEP: 69057-320

 **COSAMA**  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS