



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025



COMPANHIA DE SANEAMENTO DO AMAZONAS - COSAMA

**Rua Gen. Miranda Reis, nº5, Conjunto Celetramazon
Adrianópolis, Manaus/AM, CEP: 69057-320.**

ouvidoria@cosama.am.gov.br

<http://www.cosama.am.gov.br>

Diretoria Executiva

Deisiane Erculano de Souza
Diretora-Presidente

Ceceliene Raimunda Pedrosa
Diretora Administrativa-Financeira

Adriana Simas da Silva
Diretora de Engenharia e Operações

Regina Coeli Egas Weil
Chefe de Ouvidoria

SUMÁRIO

1. Introdução.....	01
2. Serviços oferecidos na Ouvidoria.....	02
3. Canais de Comunicação.....	03
4. Desempenho da Ouvidoria.....	03
5. Considerações finais.....	06

INTRODUÇÃO

O Relatório de Gestão da Ouvidoria referente ao exercício de 2025 da Companhia de Saneamento do Amazonas (COSAMA) é elaborado em atendimento ao Decreto nº 40.636, de 7 de maio de 2019, bem como ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017.

O presente documento tem por objetivo apresentar os resultados obtidos ao longo do ano de 2025, reunindo dados e informações relevantes acerca das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Em conformidade com o disposto no artigo 15, parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017, este Relatório de Gestão assegura a transparência das informações ao apresentar, no mínimo, os seguintes critérios:

- I. As providências adotadas pela administração pública na solução das manifestações;
- II. O total de manifestações recebidas;
- III. Os principais meios de entrada das manifestações;
- IV. Os tipos de manifestações registradas.

Ademais, o relatório descreve as ações implementadas a partir da análise dessas manifestações, com vistas ao aprimoramento contínuo da prestação dos serviços oferecidos pela Companhia, por meio de seus canais oficiais de atendimento.

As informações aqui apresentadas visam evidenciar o compromisso da COSAMA com a melhoria contínua de seus serviços, fortalecendo a segurança, a confiabilidade e a credibilidade junto aos usuários dos sistemas de abastecimento de água sob sua administração. Dessa forma, a Companhia reafirma seu compromisso com a qualidade dos serviços públicos prestados, pautando-se nos princípios da transparência, da eficiência e da excelência nas relações construídas ao longo dos anos.

2. SERVIÇOS OFERECIDOS NA OUVIDORIA

2.1. Reclamação O cidadão expressa seu desagrado ou insatisfação, com relação a um serviço, ação ou omissão, buscando uma solução para um problema que não foi resolvido por canais mais diretos;

2.2. Denúncia: É um ato ilícito ou irregularidade presenciado por pessoas ou de quem tem conhecimento, e garantir que o ato irregular seja comprovado, que as providências cabíveis sejam tomadas pelos órgãos competentes;

2.3. Elogio: É uma proposta ou ideia formal de o cidadão expressar sua satisfação, reconhecimento ou apreço por um serviço, produtos ou atendimento recebido;

2.4. Sugestão: É uma proposta ou ideia formal por um cidadão a um canal oficial de comunicação, satisfação, reconhecimento pelo atendimento recebido;

2.5. Solicitação: É um canal direto para o cidadão apresentar um pedido de serviço ou adoção de uma providência por parte da Administração.



Reclamação



Denúncia



Elogio



Sugestão



Solicitação

3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

3.1. Fala.BR a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal para registrar suas manifestações [elogios, denúncias, reclamações, sugestões e solicitações de informação]. O ícone "Fala.BR" no site da Cosama direciona você para o sistema, facilitando o diálogo e a melhoria contínua dos serviços públicos.

3.2. Atendimento Presencial e Online:

A Ouvidoria da Cosama atende presencialmente na Rua General Miranda Reis, 05, Conjunto Celetramazon, Adrianópolis, de segunda a sexta, das 8h às 12h e das 13h às 17h, exceto feriados e pontos facultativos.

3.3. Telefone: [92] 98488-8548.

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



4. DESEMPENHO DA OUVIDORIA

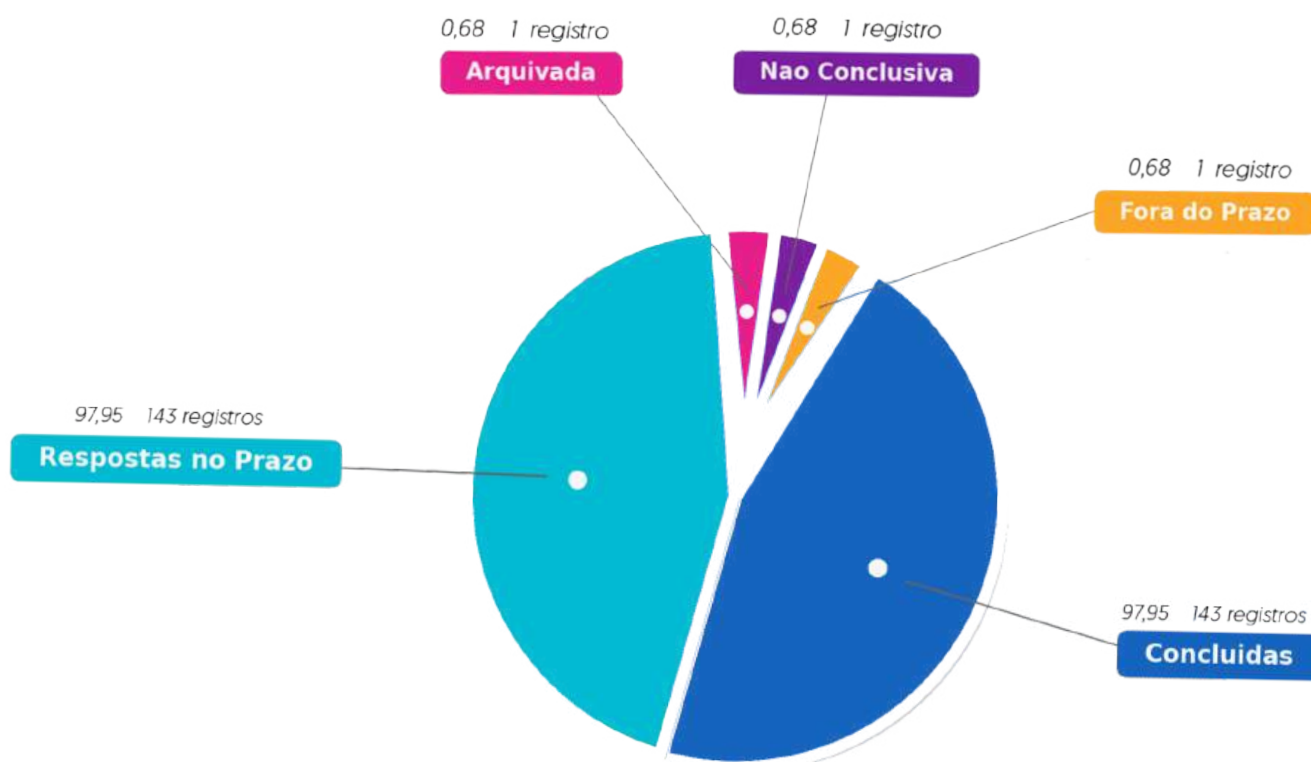
4.1. Total de Registro recebidos pelo Fala.Br e outros canais eletrônicos

Total de manifestações recebidas	Respostas +no prazo	Respostas fora do prazo	Resposta não conclusiva	Concluída	Arquivada
146	143	1	1	143	1

4.2. Classificação das manifestações

Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Solicitação
8	7	0	0	111

4.3. Quantidade e Percentual



4.4. Análise dos problemas frequentes

No ano de 2025, uma das causas mais recorrentes de procura por informações junto à Ouvidoria esteve relacionada ao atendimento comercial, especialmente quanto à falta de abastecimento de água e à consulta de faturas. O Serviço de Atendimento ao Cliente [SAC], implantado em 2023, foi criado com o objetivo de ampliar os canais de contato entre a Companhia e seus usuários, possibilitando o registro das manifestações em primeira instância referentes aos serviços prestados à população. Quando essas demandas não são solucionadas pelo SAC, o usuário é orientado a registrar a manifestação na Ouvidoria, para adoção das medidas cabíveis.

Contudo, apesar da finalidade institucional da Ouvidoria, observa-se que uma parcela significativa dos atendimentos recebidos ainda corresponde a solicitações de natureza comercial, tais como pedidos de segunda via de fatura, consultas sobre valores tarifários, solicitações de nova ligação e reclamações de falta de água. Essas demandas representam aproximadamente 99% dos registros recebidos, impactando diretamente os indicadores analisados neste Relatório.

Diante desse cenário, recomenda-se que o registro inicial dessas solicitações seja realizado diretamente junto ao Serviço de Atendimento ao Cliente [SAC], ao qual compete encaminhar os pedidos ou problemas aos setores responsáveis da Companhia. Somente nos casos em que o usuário não se considerar satisfeito com a solução apresentada pelo SAC, a Ouvidoria deverá ser acionada, uma vez que esta constitui a última instância de solução interna, antes da busca por órgãos externos ou pelo Poder Judiciário.

4.5. Medidas corretivas

A Ouvidoria direciona os usuários a utilizarem o SAC como primeiro canal para solicitação de serviço, atuando como instância de recursos em caso de insatisfação. O alinhamento entre as áreas técnicas visa garantir o cumprimento dos prazos de atendimento. Os dados coletados anualmente servem como base para identificar gargalos e planejar a melhoria contínua dos serviços. Com base nas manifestações identificadas, recomenda-se o investimento permanente em infraestrutura de saneamento e a capacitação de atendimento ao público, resultando na elevação dos índices de satisfação e no fortalecimento de imagem institucional da Cosama e do Governo do Estado. Nosso objetivo é garantir e ampliar o acesso do cidadão aos serviços públicos, incentivando sua participação ativa na defesa de seus interesses e fortalecendo a gestão pública e o controle social.



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório teve como objetivo avaliar a estrutura organizacional da Ouvidoria da Cosama, bem como seus fluxos e procedimentos no atendimento às demandas recebidas. As informações aqui apresentadas, encaminhadas pelos usuários, serão submetidas aos setores competentes, para conhecimento e adoção das providências cabíveis, garantindo respostas transparentes aos manifestantes.

Reafirmamos, nesse contexto, o compromisso com a clareza, a ética e a busca contínua pela excelência na prestação dos serviços.



SEDURB

Secretaria de
**Estado de Desenvolvimento
Urbano e Metropolitano**



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO