



ÓRGÃO:	Agência Reguladora Municipal de Água e Esgoto de Belém-AMAE
Gestor:	Bruno Penna Hachem

SERVIÇO	Saneamento - A AMAE através de sua Ouvidoria disponibiliza atendimento às manifestações, Desenvolvendo atividades visando o atendimento do interesse público na prestação dos serviços de água e esgoto no Município de Belém. Nome Popular: Serviço de Ouvidoria
DESCRIÇÃO	Recebe e apura as reclamações dos usuários; julga em última instância administrativa; os casos de conflito entre os usuários e a concessionária ouvindo o conselho superior; fiscaliza a execução dos serviços: monitora a qualidade dos serviços de água e esgoto, no envolvimento dos seguintes profissionais: Engenheiros Sanitaristas Ambientais, Advogados, Pedagogo, Administradores, Economistas e Contadores. Dias de Funcionamento: Segunda à Sexta Horário de Funcionamento Presencial: Das 8H00 às 13H00
CANAIS DE ACESSO	Atendimento Presencial: Rua Braz de Aguiar, Pass. Mac Dowell, nº75 –Bairro Nazaré. E-mail: ouvidoria.amae@gmail.com Fone: 98464-7478
RESPONSÁVEL	José Henrique da Silva Andrade
USUÁRIO	Pessoa Física e Jurídica
DOCUMENTAÇÃO PARA OBTER O SERVIÇO	Protocolo de Atendimento junto a COSANPA Documento de Identificação
PRAZO	Conforme a demanda as respostas são variáveis, tendo em média sido atendidas em 20 dias.
FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Os usuários dos serviços de água e esgoto podem entrar em contato com a Ouvidoria da AMAE para: Solicitar informações; apresentar sugestões; apresentar críticas e reclamações, caso não estejam satisfeitos com os serviços prestados pela Companhia de Saneamento do Pará-COSANPA.
TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO	Variável conforme demanda de atendimento; Tempo Estimado; 10min
PRIORIDADE PARA O ATENDIMENTO	A prioridade para o atendimento segue conforme a legislação vigente.