

CARTA DE SERVIÇOS – COSAMA

1. Descrição do órgão/entidade (nome, finalidade, legislação etc.)

A Companhia de Saneamento do Amazonas (Cosama) é uma empresa de economia mista, enquadrada no regime jurídico de direito privado como sociedade anônima, e foi criada pela Lei nº 892, de 13 de novembro de 1969. A Cosama está presente atualmente em 14 dos 62 municípios do Estado do Amazonas com a finalidade de captação, tratamento e distribuição de água para consumo humano, autorizada pelo art. 175 da Constituição Federal, pelas Leis Federais n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e n.º 11.445, de 05 de janeiro de 2007, através do Contrato de Programa.

Missão: Prestar de forma adequada os serviços de saneamento básico a seu cargo, com equilíbrio econômico financeiro, universalizando o atendimento, contribuindo para melhoria da qualidade de vida e da saúde da população.

Visão: Ser modelo de gestão em saneamento básico, autossustentável, integrada e comprometida com a sociedade, meio ambiente, oferecendo serviço de qualidade, reconhecido pelos clientes, fornecedores, colaboradores, acionistas e o público em geral.

Valores: Integridade; Transparência; Legalidade; Moralidade; Responsabilidade Social; Imparcialidade; Competência; Isonomia; Responsabilidade Ambiental.

2. Canal de Comunicação

- Horário de funcionamento: 8h às 12h / 13h às 17h – Sede Administrativa e Agências (Escritórios Regionais)
- Tel.: (92) 4009-1999
- Site: www.cosama.am.gov.br
- E-mail: gabinete@cosama.am.gov.br | sic@cosama.am.gov.br



- Facebook: www.facebook.com/cosama.am
- Instagram: [@cosama.am](https://www.instagram.com/cosama.am)
- Ouvidoria (e-Ouv): www.sistema.ouvidorias.gov.br

Tel.: (92) 98855-1000 | (92) 4009-1954

- Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC):
www.acessoainformacao.am.gov.br

3. Prioridade de atendimento

- Portadores de deficiência ou com mobilidade reduzida, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por crianças de colo e obesos – Art. 1º da Lei nº 10.048/00 e Art. 80 da Lei Estadual nº 241/2015
- Usuários dos serviços da Companhia de Saneamento do Amazonas (Cosama), por ordem de chegada
- Garantir a acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida

4. Tempo de espera para atendimento

Estima-se que a média da previsão de tempo de espera é em torno de 20 minutos.

5. Recebimento e tratativas de manifestações dos usuários

- Site da Ouvidoria (Sistema e-Ouv): www.sistema.ouvidorias.gov.br
– O usuário acessa o sistema do e-Ouv através do link para fazer sua manifestação. As mesmas são recebidas, tratadas e respondidas através do próprio sistema



- Telefone da Ouvidoria: (92) 4009-1954 e (92) 98855-1000 – O usuário pode ligar para os números, fazer sua manifestação, que será inserida no sistema e-Ouv ou no controle interno da Cosama para ser tratada e respondida
- WhatsApp da Ouvidoria: (92) 98855-1000 – O usuário pode mandar mensagens pelo aplicativo, fazer sua manifestação, que será inserida no sistema e-Ouv ou no controle interno da Cosama para ser tratada e respondida
- Mensagem de texto: (92) 98855-1000 – O usuário pode mandar mensagens SMS, fazer sua manifestação, que será inserida no sistema e-Ouv ou no controle interno da Cosama para ser tratada e respondida
- Atendimento presencial: Rua General Miranda Reis, nº 20, Conjunto Celetramazon – Adrianópolis (Sede da Cosama)
- De acordo com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, o usuário pode ficar garantido de que a sua identidade será mantida em sigilo, caso apontada no ato da manifestação

6. Consulta de andamento do serviço solicitado

- Processo comum (Sistema SproWeb):
http://www.sproweb.am.gov.br/index.php/cadastroprocessos/consulta_chave - O usuário acessa ao site, insere a chave de acesso fornecida pelo agente público e consulta o andamento do processo
- Processo de manifestação (e-Ouv):
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx> - O usuário acessa ao site, insere o número de protocolo da manifestação e a chave de acesso que foi enviada ao e-mail do solicitante no ato do registro da manifestação, e consulta o andamento do processo.



7. Serviços oferecidos

Ligação de água
<i>Definição:</i> É a interligação do ramal do imóvel com a rede de abastecimento de água da Cosama
<i>Como solicitar:</i> Na Agência da Cosama do município
<i>Documentação:</i> Documentos pessoais do titular do imóvel e documentos do imóvel
<i>Prazo para atendimento:</i> 48 horas úteis para ligação de água na rede após a vistoria
<i>Requisitos:</i> Vistoria e análise da equipe técnica da Cosama para verificar se existe rede no local solicitados, bem como instalações adequadas
<i>Observação:</i> As instalações internas de ponta de rede são de responsabilidade do cliente
<i>Valor:</i> R\$ 16,00 (dezesesseis reais)

Reclamação de conta
<i>Definição:</i> É a manifestação do cliente em relação às cobranças das tarifas de água descritas na conta
<i>Como solicitar:</i> Na Agência da Cosama do município; Canal de Ouvidoria
<i>Documentação:</i> Documentos pessoais do titular do imóvel e conta do mês correspondente à reclamação, caso seja preciso alterar alguma informação no sistema
<i>Prazo para atendimento:</i> 20 dias úteis após o dia da reclamação

Conserto de vazamento de água
<i>Definição:</i> Reparo e conserto de vazamento anterior ao cavalete e/ou à entrada de rede do imóvel
<i>Como solicitar:</i> Na Agência da Cosama do município
<i>Documentação:</i> Não necessária
<i>Prazo para atendimento:</i> Horário não estipulado, tendo em vista que dependerá da dimensão e tipo de vazamento
<i>Observação:</i> A Cosama não se responsabiliza por vazamentos na ligação interna do imóvel

Religação de água - Proveniente de corte a pedido
<i>Definição:</i> É o reestabelecimento do fornecimento de água após a suspensão do serviço solicitado pelo proprietário do imóvel
<i>Como solicitar:</i> Na Agência da Cosama do município
<i>Documentação:</i> Documentos pessoais do titular do imóvel e documentos do imóvel



Prazo de atendimento: 48 horas úteis

Requisitos: Manter as pontas de rede (torneiras) fechadas, liberar o acesso da equipe técnica da Cosama ao hidrômetro - ou ponto de ligação - para realizar o procedimento, abrir as torneiras aos poucos para comprovar a efetividade da ligação

Valor: R\$ 16,05 (dezesesseis reais e cinco centavos)

Religação de água - Proveniente de corte por falta de pagamento

Definição: É o reestabelecimento do fornecimento de água após a suspensão do serviço pelo não pagamento da conta de água pelo responsável pelo imóvel

Como solicitar: Na Agência da Cosama do município

Documentação: Comprovante(s) original de quitação de débito/pagamento

Prazo de atendimento: 48 horas úteis

Requisitos: Quitação ou negociação dos débitos, manter as pontas de rede (torneiras) fechadas, liberar o acesso da equipe técnica da Cosama ao hidrômetro - ou ponto de ligação - para realizar o procedimento, abrir as torneiras aos poucos para comprovar a efetividade da ligação

Valor: R\$ 16,05 (dezesesseis reais e cinco centavos)

Emissão de 2ª via de conta

Definição: É a reimpressão de fatura, caso o cliente não tenha recebido ou tenha perdido a 1ª via

Como solicitar: Na Agência da Cosama do município

Documentação: Nome completo do titular do imóvel ou número de matrícula do imóvel na Cosama

Alteração do titular da conta

Definição: É a solicitação de troca do nome do responsável/titular do imóvel

Como solicitar: Na Agência da Cosama do município

Documentação: Documentos pessoais do titular do imóvel e documentos do imóvel

Valor: R\$ 2,60 (dois reais e sessenta centavos)



8. Outros valores/taxas

- Cobrança efeito cascata

Soma-se o valor do teto de cada faixa de consumo + o consumo excedente. Ex.: 12m³ = R\$ 16,62 – excedo o teto de consumo mínimo de 10m³ = R\$ 11,94

Até 10m³ = R\$ 1,19; De 11m³ à 20m³ = R\$ 2,34

10m³ + 2m³ = 12m³ (R\$ 11,94 + R\$ 4,68 = R\$ 16,62)

Tabela Tarifária - Estimado						
Pontos	Consumo (m ³)	Classe	Residencial	Comercial	Industrial	Poderees Públicos
1 a 3	12	A	R\$ 16,62	R\$ 51,34	-	R\$ 66,96
4	15	B	R\$ 23,64	R\$ 69,24	-	R\$ 89,51
5	20	C	R\$ 35,34	R\$ 99,08	-	R\$ 127,10
6	25	D	R\$ 53,24	R\$ 128,91	-	R\$ 164,69
7	30	E	R\$ 71,15	R\$ 158,75	-	R\$ 202,28
8 a 9	35	F	R\$ 95,48	R\$ 188,59	-	R\$ 239,86
10 a 15	40	G	R\$ 119,82	R\$ 218,43	R\$ 223,82	R\$ 277,45
Acima de 15	45	H	R\$ 147,79	R\$ 248,26	R\$ 262,03	R\$ 315,04

Tabela Tarifária - Hidrometrado			
Categoria	Faixa de consumo (m ³)	Valor (m ³)	Tarifa mínima
Residencial	Até 10	R\$ 1,19	R\$ 11,94
	11 a 20	R\$ 2,34	-
	21 a 30	R\$ 3,58	-
	31 a 40	R\$ 4,87	-
	41 a 60	R\$ 5,59	-
	61 a 99999	R\$ 6,39	-
Comercial	Até 12	R\$ 4,28	R\$ 51,34
	13 a 99999	R\$ 5,97	-



<i>Industrial</i>	Até 40	R\$ 5,60	R\$ 223,82
	41 a 99999	R\$ 7,69	-
<i>Pública</i>	Até 12	R\$ 5,58	R\$ 66,96
	13 a 99999	R\$ 7,52	-

Valor dos serviços prestados pela Cosama	
Ligação de água	R\$ 16,00
Religação	R\$ 16,05
Mudança de nome	R\$ 2,60
Multa por ligação clandestina	R\$ 55,00

Armando Silva do Valle

Presidente

