



# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

# SUMÁRIO



Apresentação .....	3	Deslocamento de ramal de água .....	28	Reposição de tampão .....	54
Missão .....	4	Extrato de contas .....	30	Reposição de pavimento .....	56
Visão .....	5	Enquadramento de imóvel como beneficiário de tarifa social .....	32	Revisão cadastral .....	58
Valores .....	6	Enquadramento de imóvel como entidade sem fins lucrativos .....	34	Revisão de contas .....	61
Estrutura .....	7	Falta de água .....	36	Separação de abastecimento .....	63
Conselho de administração .....	8	Reposição de hidrômetro por furto .....	38	Solicitação de carro pipa .....	65
Conselho Fiscal .....	9	Instalação / Substituição de limitador de consumo (LC) para hidrômetro .....	40	Solicitação de restituição de valores (SR) .....	67
Comitê de Auditoria .....	10	Instalação / remanejamento de hidrante .....	42	Supressão da ligação de água .....	69
Municípios Atendidos .....	11	Ligação de água para construção .....	44	Vazamento de água .....	71
Agências de Atendimento .....	13	Ligação de água definitiva .....	46	Ligação Temporária de Água .....	73
Segunda via da conta .....	14	Nada consta de débito .....	48	Ouvidoria Geral .....	75
Análise da água .....	16	Parcelamento de conta .....	50		
Verificação de hidrômetro .....	18	Religação de água .....	52		
Alteração de nome ou número da porta ou de logradouro .....	20				
Consulta de possibilidade de abastecimento .....	22				
Denúncias (água) .....	24				
Denúncias (desvio de conduta).....	26				



## Prefácio

Regulamentada pelo Decreto Estadual nº 46.836, de 22 de novembro de 2019, a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar as formas de acesso e como obter os serviços prestados pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos, estabelecer padrões de qualidade de atendimento aos clientes e garantir o direito do cidadão de receber os serviços em conformidade com as suas necessidades.

Neste documento você irá conhecer os serviços prestados pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos e saber como acessá-los, além dos requisitos, formas, compromissos de atendimento, prazos, taxas cobradas e diversas outras informações úteis.

## Histórico

Constituída oficialmente em 1º de agosto de 1975, a Companhia Estadual de Águas e Esgotos é oriunda da fusão da Empresa de Águas do Estado da Guanabara (CEDAG), da Empresa de Saneamento da Guanabara (ESAG) e da Companhia de Saneamento do Estado do Rio de Janeiro (SANERJ).

A CEDAE opera e mantém a captação, tratamento, adução da água, além da distribuição das redes de águas dos Municípios conveniados do Estado do Rio de Janeiro.

## Dados Gerais

**Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE**  
CNPJ: 33.352.394/0001-04

**Classificação:**  
Entidade Paraestatal/Sociedade de Economia Mista

**Endereço/Sede:**  
Av. Presidente Vargas nº 2655 –  
Cidade Nova 20.210-030 –  
Rio de Janeiro-RJ.

**Site:** [www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br)  
**SAC:** 08002821195  
**Ouvidoria:** [ouvidoriageral@cedae.com](mailto:ouvidoriageral@cedae.com)

## **Missão**

Oferecer serviços de referência na captação e no tratamento de água, alinhando os setores da Companhia aos princípios ESG, além de investir em tecnologia e inovação para o aperfeiçoamento das atividades e demais soluções em saneamento ambiental. As áreas de expertise da Companhia devem prestar serviços que gerem receitas acessórias.

**As ações da Cedae têm como objetivos o desenvolvimento socioeconômico, a preservação do meio ambiente, a satisfação dos consumidores, empresas parceiras e acionistas.**

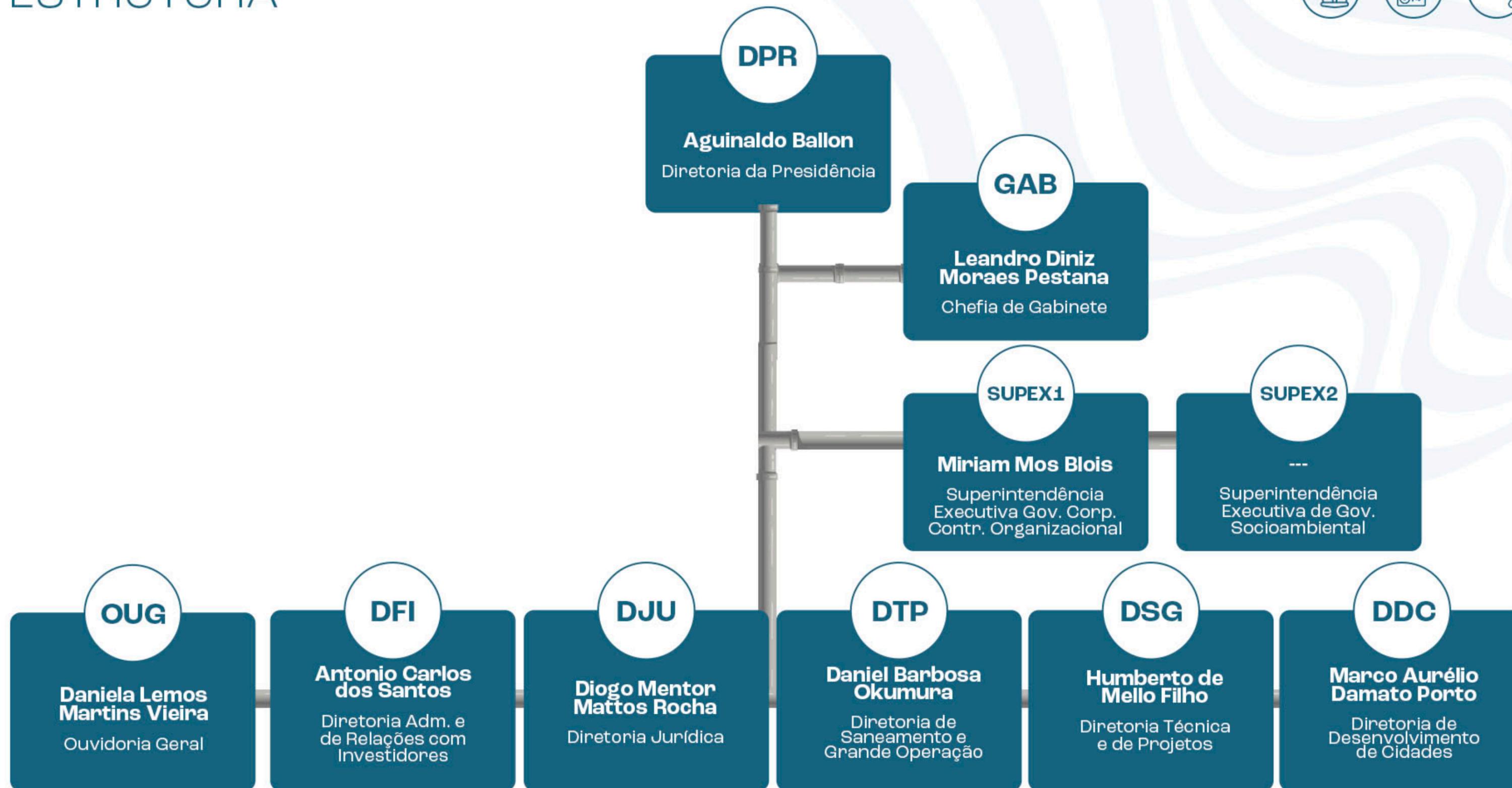
## **Visão**

Ser uma empresa de excelência de serviços de captação e tratamento de água, reconhecida por sua governança corporativa, compromisso socioambiental, inovação e rentabilidade.

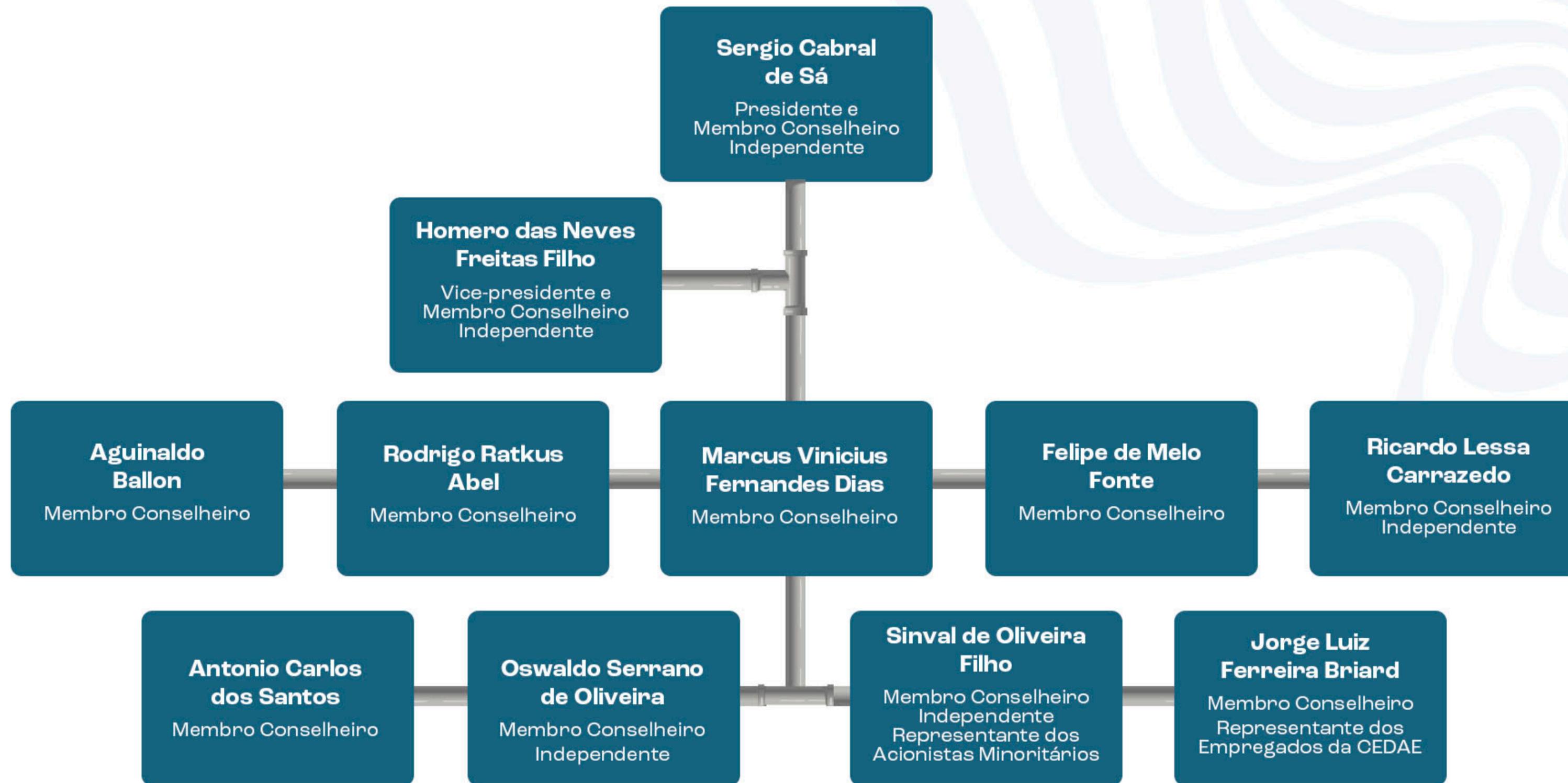
## Valores

- Comprometimento
- Ética
- Foco na Rentabilidade
- Excelência

# ESTRUTURA



# CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



# CONSELHO FISCAL



# COMITÊ DE AUDITORIA

---



**Luiz Antônio  
da Silva Lima**

Presidente

**Irineu  
dos Santos**

Membro

**Marcos Sampaio  
Fialho**

Membro

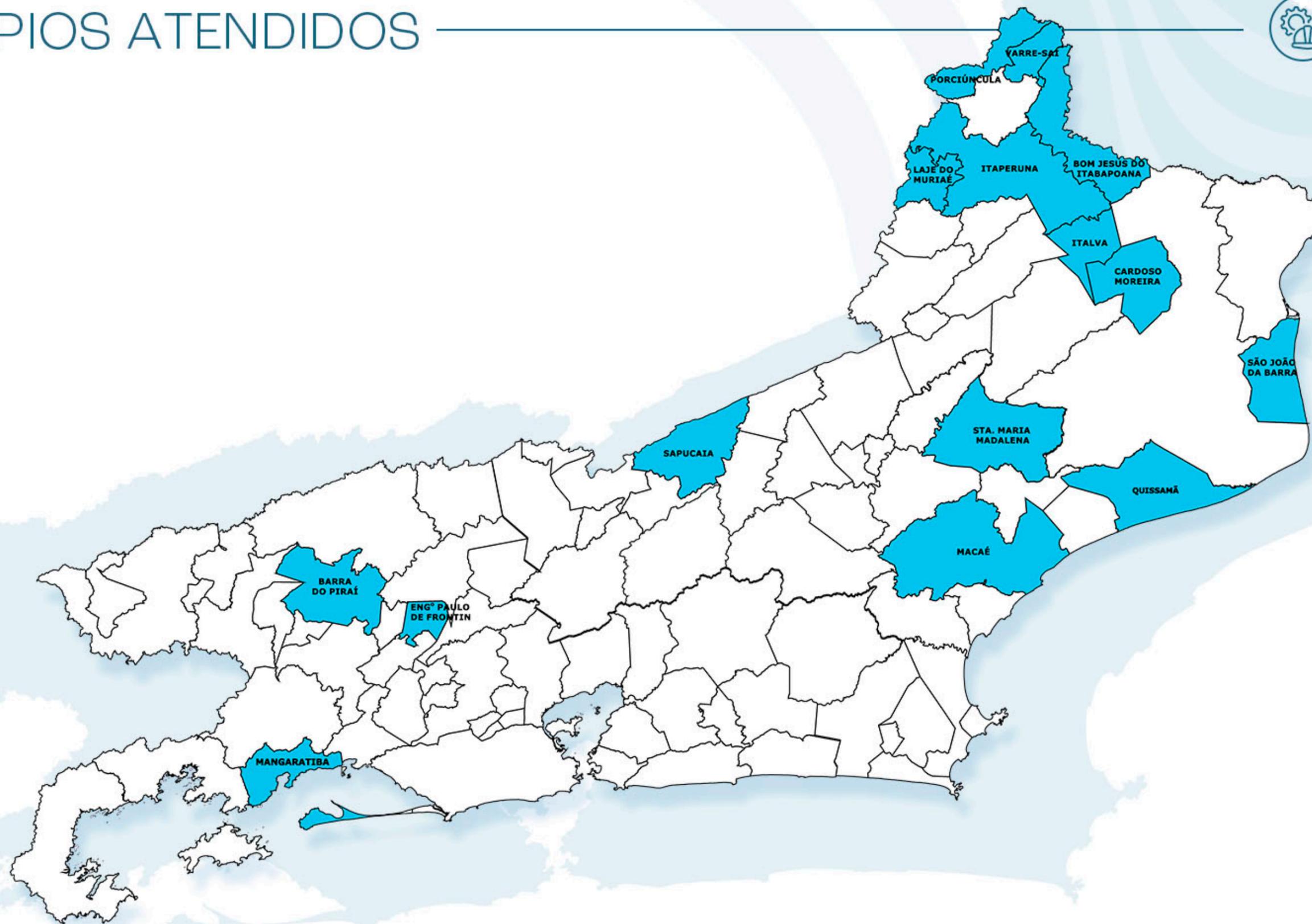
**Daniel Antunes  
de Azevedo**

Membro

**Paulo Cesar  
Candido Werneck**

Membro

# MUNICÍPIOS ATENDIDOS



# MUNICÍPIOS ATENDIDOS



<b>Município</b>	<b>Região do Estado</b>	<b>Região Geográfica Intermediárias</b>	<b>Região Geográfica Imediata</b>
Barra do Piraí	Região do Médio Paraíba	Volta Redonda - Barra Mansa	Volta Redonda - Barra Mansa
Bom Jesus do Itabapoana	Região Noroeste Fluminense	Campos dos Goytacazes	Itaperuna
Cardoso Moreira	Região Norte Fluminense	Campos dos Goytacazes	Campos dos Goytacazes
Eng. Paulo de Frontin	Região Centro-Sul Fluminense	Volta Redonda - Barra Mansa	Volta Redonda - Barra Mansa
Italva	Região Noroeste Fluminense	Campos dos Goytacazes	Campos dos Goytacazes
Itaperuna	Região Noroeste Fluminense	Campos dos Goytacazes	Itaperuna
Laje do Muriaé	Região Noroeste Fluminense	Campos dos Goytacazes	Itaperuna
Macaé	Região Norte Fluminense	Macaé - Rio das Ostras - Cabo Frio	Macaé - Rio das Ostras
Mangaratiba	Região da Costa Verde	Rio de Janeiro	Rio de Janeiro
Porciúncula	Região Noroeste Fluminense	Campos dos Goytacazes	Itaperuna
Quissamã	Região Norte Fluminense	Macaé - Rio das Ostras - Cabo Frio	Macaé - Rio das Ostras
S. João da Barra	Região Norte Fluminense	Campos dos Goytacazes	Campos dos Goytacazes
S. Maria Madalena	Região Serrana	Petrópolis	Nova Friburgo
Sapucaia	Região Serrana	Petrópolis	Três Rios - Paraíba do Sul
Varre-Sai	Região Noroeste	Campos dos Goytacazes	Itaperuna

# AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO

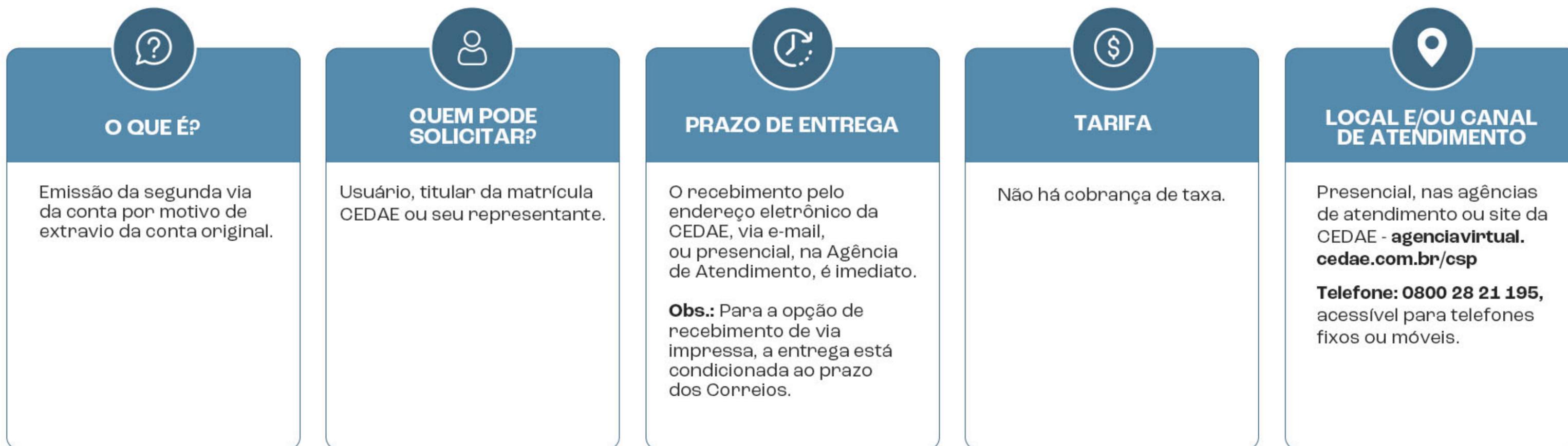
**Atendimento presencial aos clientes: segunda a sexta-feira, das 09h às 17h e no primeiro sábado de cada mês, das 08h às 12h.**

Disponibilizamos atendimento prioritário para idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiência.

Agência	Endereço
Barra do Piraí	Rua Paulo de Frontin, nº 148, loja 01 - Centro
Bom Jesus do Itabapoana	Rua Francisco Teixeira, 190 - Centro
Cardoso Moreira	Travessa João Noé de Plet, 09 - Palmeiras
Engenheiro Paulo de Frontin	Av. João Batista Ferrine, 136 - Centro
Italva	Rua Ana Aguiar, 57 - Centro
Itaperuna	Av. Cardoso Moreira, 841 - Lj. 14 - Centro
Laje do Muriaé	Rua Presidente Sodré, 10 - Centro
Macaé	Av. Rui Barbosa, 870 - Centro
Mangaratiba	Rua Major José Caetano, 122 Lj
Porciúncula	Rua João Francisco Braz, 88 - Centro
Quissamã	Rua Francisco de Souza Paula, 110
Santa Maria Madalena	Av. Irmãos Estrelas, 22 - Centro
São João da Barra	Rua Senhor dos Passos, 338 - Centro
Sapucaia	Rua Marechal Floriano Peixoto, 17 - Centro
Varre-sai	Rua Dep. Francelino Bastos França nº 125, Centro
Posto de Atendimento Ipiabas (Barra do Piraí)	Rua coronel cristiano, 594, centro
Posto de Atend. Morro Azul (Eng. Paulo de Frontin)	Rj-121, 2027, Morro Azul, anexo ETA
Posto de Atendimento Jamapar (Sapucaia)	Rua Paulino Fernandes Silva, 264 - Centro



# Segunda via da conta



### REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ **SAC ou Agência de Atendimento:**  
Pessoa física: RG e CPF | Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social; Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência.
- ✓ **Internet (Agência Virtual e Fale Conosco):**  
Indicação da matrícula do imóvel;

# Análise de água

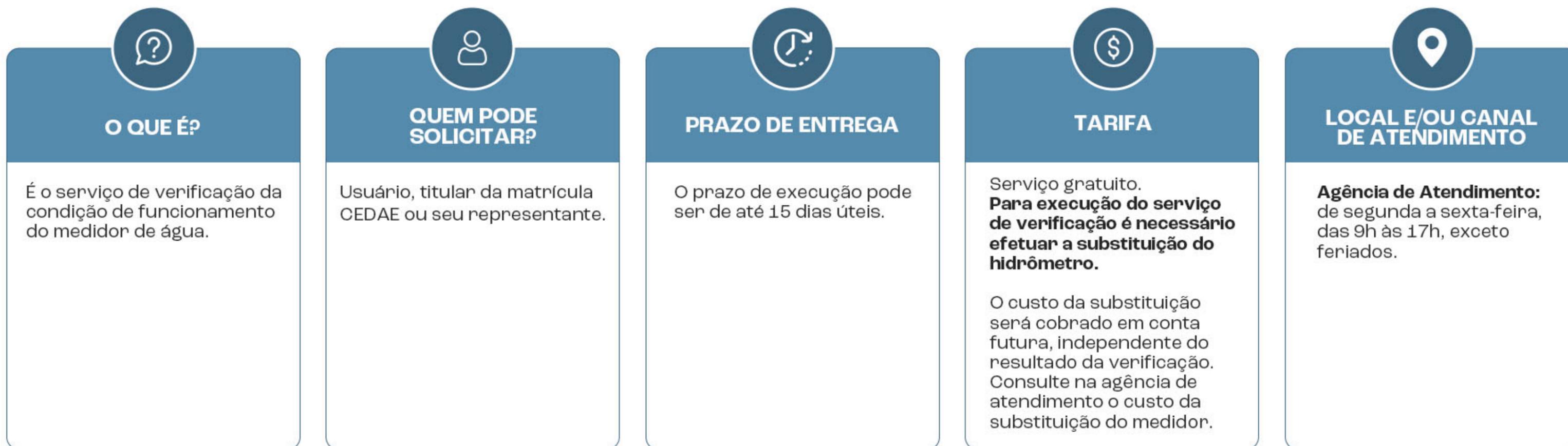


## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Um funcionário da Cedae, com recipiente adequado, irá ao endereço indicado e fará a coleta da água para fins de análise.

- ✓ **SAC ou Agência de Atendimento:**  
Pessoa física: RG e CPF | Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social; Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência.
- ✓ **Internet (Fale Conosco e chat online/Nina):**  
Indicação da matrícula do imóvel;

# Verificação de hidrômetro

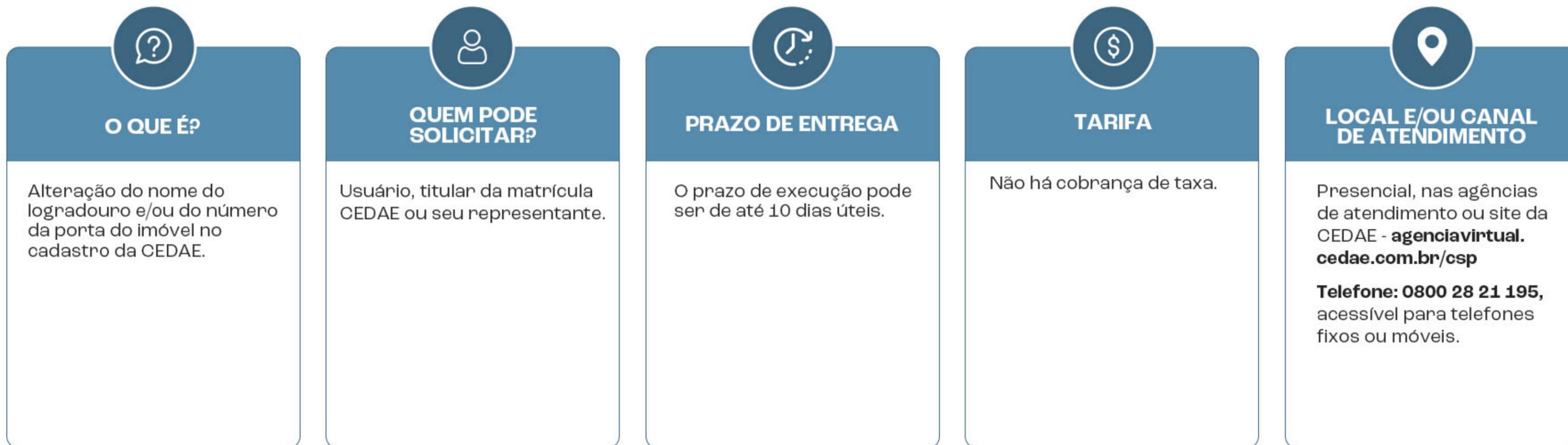


## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Realizar os testes de vazamentos e constatar se não há desperdício involuntário de água. Veja como realizar os testes, consultando o guia do usuário pelo endereço eletrônico da CEDAE ([cedae.com.br](http://cedae.com.br)) ou obtendo informações pelo SAC ou nas agências de atendimento; Substituição do hidrômetro.

- ✓ **Agência de Atendimento:** Pessoa física: RG e CPF | Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social; Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência.

# Alteração de nome ou número da porta ou logradouro



### REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ **SAC ou Agência de Atendimento:**  
Apresentar documento da prefeitura que comprove a alteração do nome do logradouro e/ou do número do imóvel.  
**Pessoa física:** RG e CPF;  
**Pessoa jurídica:** CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social | Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência.

# **Consulta de possibilidade de abastecimento (CPAE eletrônica)**



### O QUE É?

Solicitação, via Internet, da Declaração de Possibilidade de Abastecimento (DPA) e a Declaração da Possibilidade de Esgotamento (DPE) para NOVOS EMPREENDIMENTOS.



### QUEM PODE SOLICITAR?

Usuário, titular da matrícula CEDAE ou seu representante.



### PRAZO DE ENTREGA

O prazo de entrega será informado no atendimento.



### TARIFA

Preço cobrado pelo serviço é diferenciado de acordo com o tipo e categoria, sendo informado no website.



### LOCAL E/OU CANAL DE ATENDIMENTO

Através do Website da CEDAE em **[cedae.com.br/cpaeweb](http://cedae.com.br/cpaeweb)**.

## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS



#### Website:

**Pessoa física:** RG e CPF;

**Pessoa jurídica:** CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social | Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência.

# Denúncias (água)



### O QUE É?

Ato de comunicar à CEDAE sobre possíveis irregularidades ou infrações relativas ao serviço de abastecimento de água, tais como: Abastecimento irregular de carro-pipa; Abastecimento irregular por poço; Desperdício de água; Intervenção no abastecimento por pessoas não autorizadas; Invasão a imóvel sob responsabilidade da CEDAE; Ligação irregular de água; Violação de corte e Violação ou manipulação de hidrômetro.



### QUEM PODE SOLICITAR?

Qualquer cidadão.



### PRAZO DE ENTREGA

Não há prazo de resposta.



### TARIFA

Não há cobrança de taxa.



### LOCAL E/OU CANAL DE ATENDIMENTO

Presencial, nas agências de atendimento ou site da CEDAE - [cedae.com.br/fale\\_com\\_cedae](http://cedae.com.br/fale_com_cedae)

**Telefone: 0800 28 21 195,** acessível para telefones fixos ou móveis.

## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

✓ Nenhum.

# **Denúncias (desvio de conduta)**



### O QUE É?

Realização de denúncia à CEDAE acerca de atos de empregados e terceirizados que envolvam suspeita de conduta antiética ou ilegal, como, por exemplo, o uso indevido de bens e recursos, desvio de recursos ou materiais, favorecimento de terceiros, entre outros.



### QUEM PODE SOLICITAR?

Qualquer cidadão.



### PRAZO DE ENTREGA

Não há prazo de resposta.



### TARIFA

Não há cobrança de taxa.



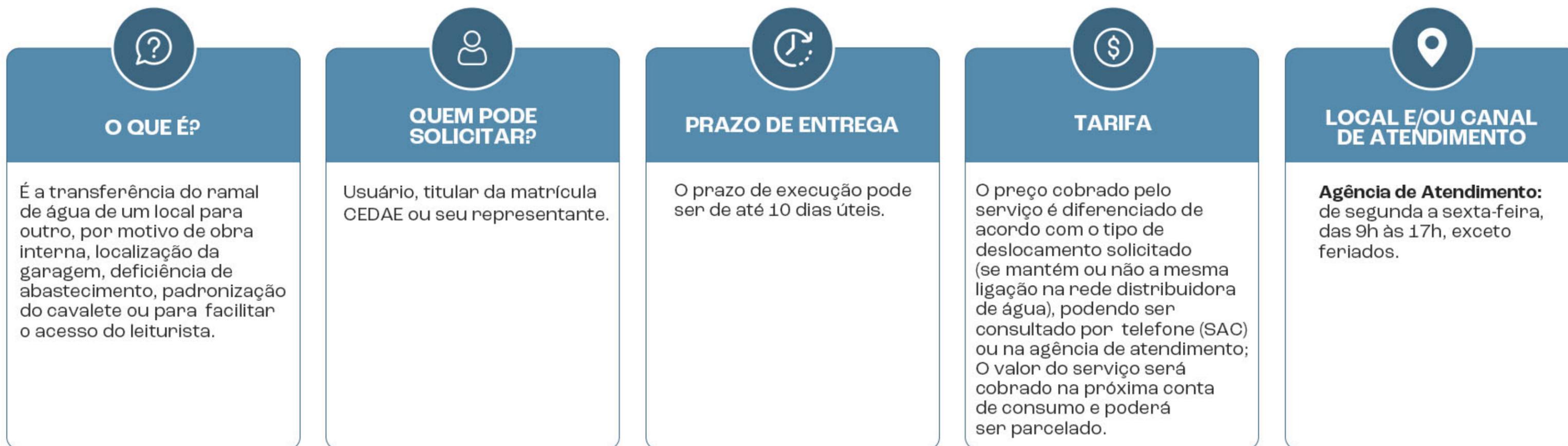
### LOCAL E/OU CANAL DE ATENDIMENTO

Atendimento 24h através do Website [canaldeetica.com.br/cedae/](http://canaldeetica.com.br/cedae/)

## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ Documentos comprobatórios do relato.

# Deslocamento do ramal de água

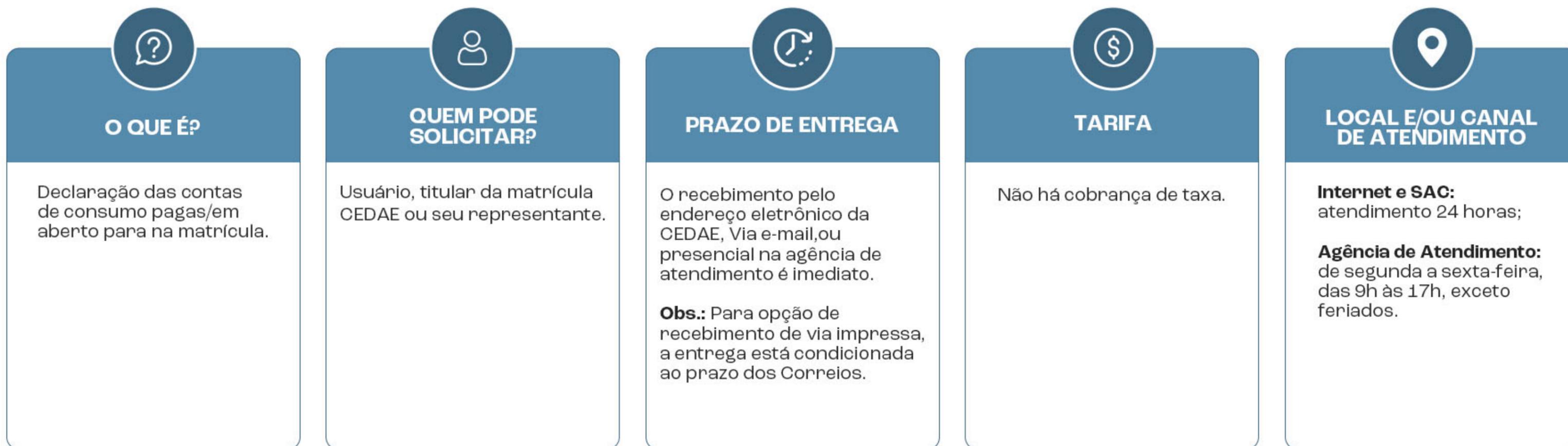


## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ **Agência de Atendimento:**  
**Pessoa física:** RG e CPF;  
**Pessoa jurídica:** CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social | Croquis de localização da nova ligação | Comprovante de propriedade do imóvel | Autorização do proprietário, em caso de terceiros | Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência.

**OBS.: Alteração condicionada à realização de vistoria no imóvel.**

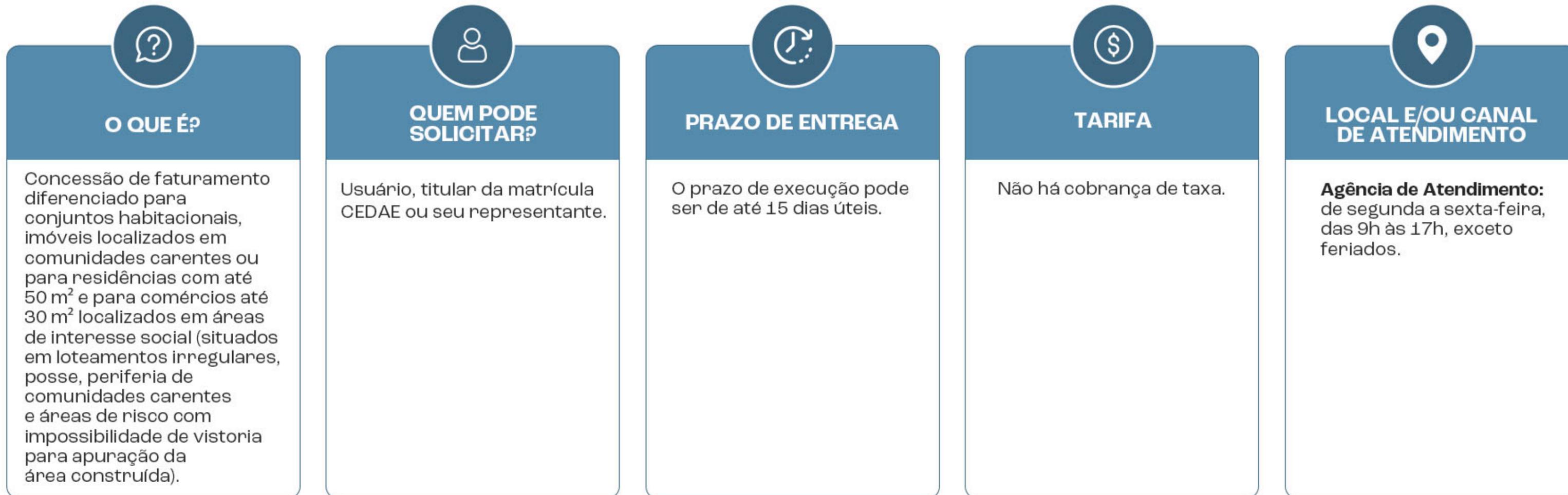
# Extrato de contas



### REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- 
**SAC ou Agência de Atendimento:**  
 Pessoa física: RG e CPF | Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social; Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência.

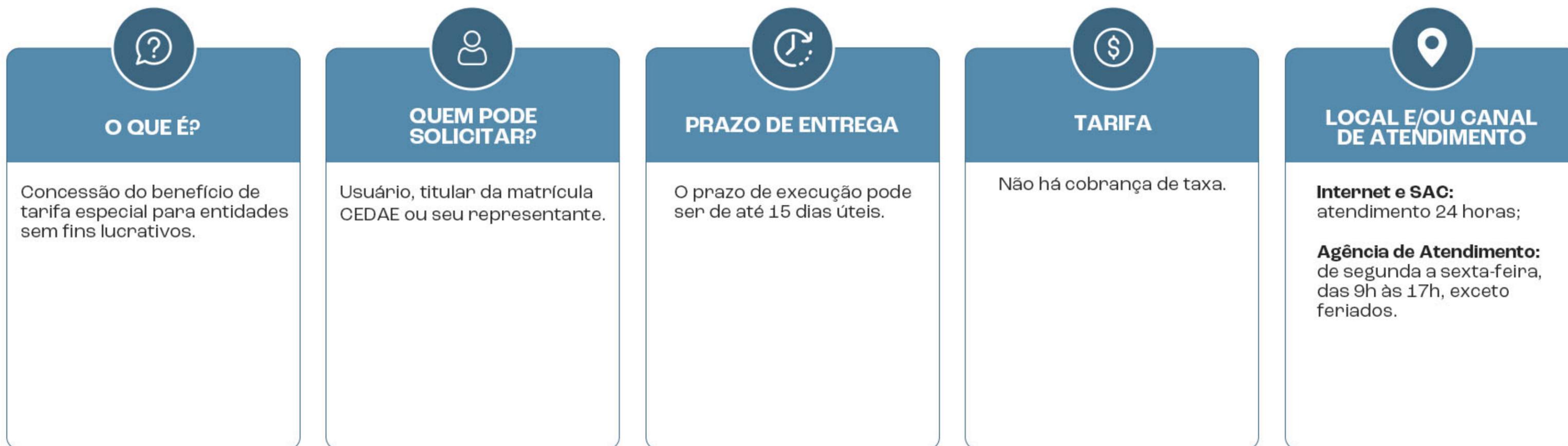
# **Enquadramento de imóvel como beneficiário de tarifa social**



## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ **Agência de Atendimento:**
  - Comunidades carentes:** No Interior, será aceita a declaração assinada pelo Gerente Regional, conforme modelo anexo I, que será anexada ao requerimento posteriormente quando da análise do Gerente Regional | Documentação que qualifique o cliente/usuário, como CPF e identidade.
  - Conjunto Habitacional construído pelo Sistema Financeiro de Habitação, para população com renda familiar até 5 (cinco) salários mínimos, de acordo com o Decreto 7297/84:** Declaração original do órgão financiador | Cópia da ata do Condomínio onde conste a eleição do atual síndico | Cópia do IPTU, para casas isoladas | Cópia da carteira de identidade do representante | Conta de água se tiver.
  - Habitação popular destinada a famílias de baixa renda em terrenos cedidos por órgãos públicos Federais, Estaduais e Municipais:** Documentos comprobatórios da cessão do terreno, emitido pelo órgão Municipal, Estadual ou Federal.
  - Áreas de interesse social para residências até 50m<sup>2</sup> e comércios até 30m<sup>2</sup>, situados em loteamentos irregulares, posse, periferia de favelas e áreas de risco com impossibilidade de vistoria para apuração da área construída, deverão apresentar a seguinte documentação:** CPF e identidade do cliente/usuário | IPTU ou documento que comprove a posse | Na impossibilidade da apresentação dos documentos citados deverá ser apresentada declaração de próprio punho informando a veracidade da posse do imóvel | Declaração assinada pelo Gerente Regional, conforme modelo anexo I, nos casos de não haver declaração da FAFERJ.

# **Enquadramento de imóvel como entidade sem fins lucrativos**

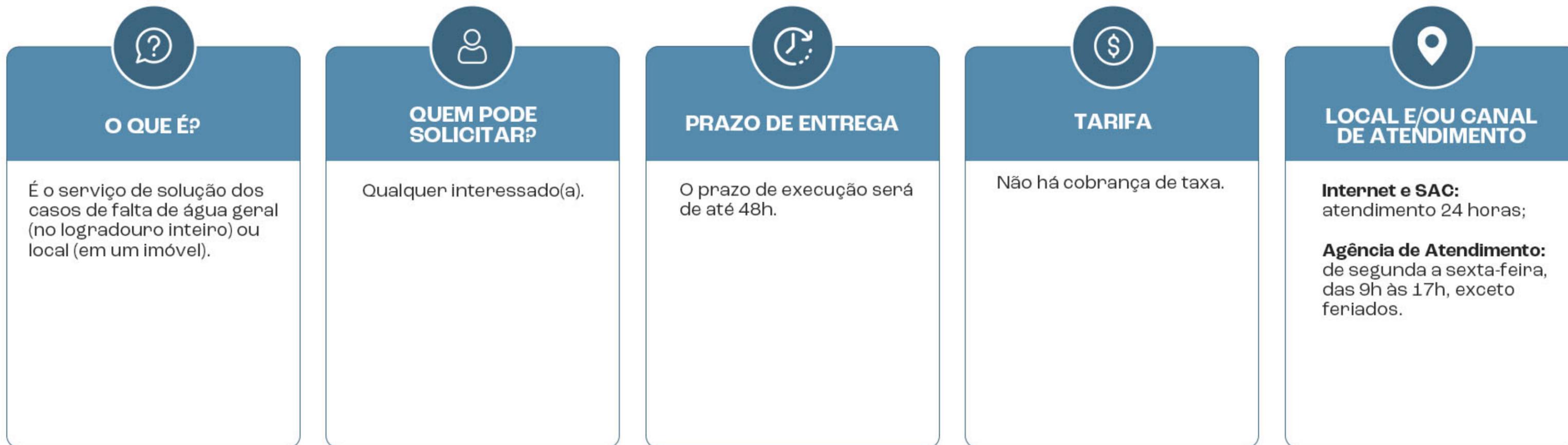


## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

O imóvel não poderá possuir débitos com a CEDAE. A entidade deve estar legalmente constituída. O benefício poderá ser aplicado somente para estabelecimentos sem fins lucrativos, tais como: hospitalares, de educação, templos e prédios ocupados por congregações religiosas e convênios firmados pela CEDAE.

- ✔ **Agência de Atendimento:** Cópia do Estatuto Social devidamente registrado, onde deve estar claro que se trata de entidade sem fins lucrativos. | Cópia da Ata da eleição da atual diretoria devidamente registrada. | Cópia do Documento comprobatório de propriedade do imóvel com devida matrícula no registro geral de imóveis, onde está instalada sede ou, se o imóvel for alugado, cópia do contrato de locação. | Cópia da última conta paga. | Cópia dos documentos pessoais do representante da instituição, tais como: identidade, CPF e comprovante de residência. | Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social - CEBAS, expedido pelo órgão competente, conforme legislação vigente (Dispensado para Igrejas e Templos Religiosos). | Cópia do CNPJ da entidade requerente.

# Falta de água



## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ **SAC ou Agência de Atendimento:**  
**Pessoa física:** RG e CPF | **Pessoa jurídica:** CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social | Qualquer conta da CEDAE e/ou endereço completo.
- ✓ **Internet (website e chat online/Nina):**  
Indicação da matrícula do imóvel

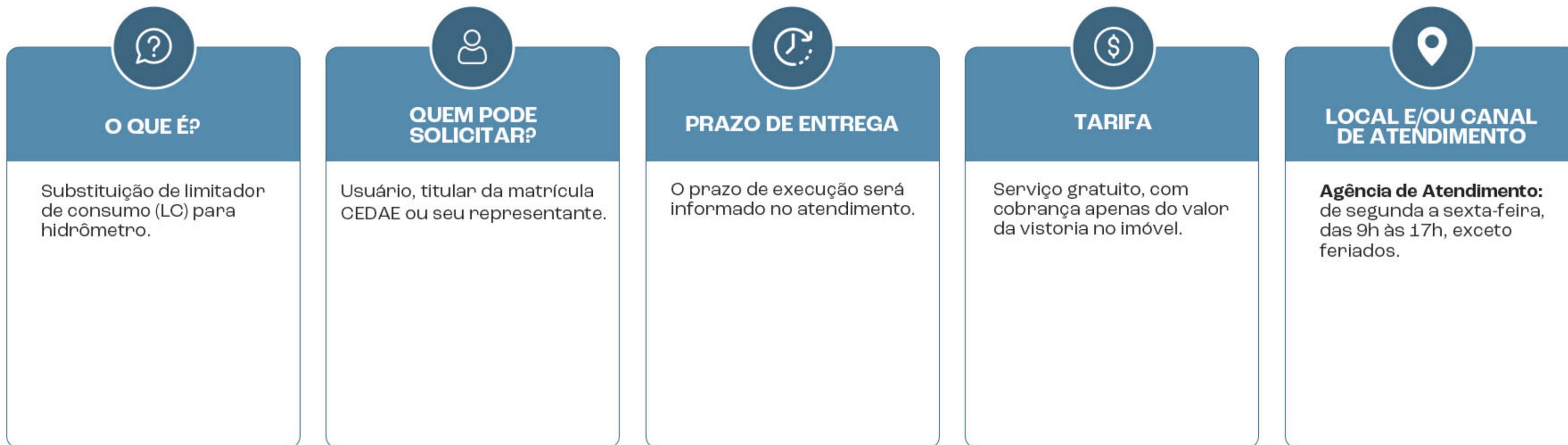
# Reposição do hidrômetro em decorrência de furto



### REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ **SAC ou Agência de Atendimento:**  
**Pessoa física:** RG e CPF | **Pessoa jurídica:** CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social | Qualquer conta da CEDAE e/ou endereço completo.  
Cópia do boletim de ocorrência.
- ✓ **Internet (website e chat online/Nina):**  
Indicação da matrícula do imóvel

# **Instalação/substituição de limitador de consumo (LC) para hidrômetro**



### REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ **Agência de Atendimento:**  
**Pessoa física:** RG e CPF | **Pessoa jurídica:** CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social | Qualquer conta da CEDAE e/ou endereço completo.

# Instalação/remanejamento de hidrante



### O QUE É?

Instalação ou remanejamento de hidrante na calçada.



### QUEM PODE SOLICITAR?

Usuário, titular da matrícula CEDAE ou seu representante e Corpo de Bombeiros.



### PRAZO DE ENTREGA

O prazo de execução será informado no atendimento.



### TARIFA

Não há cobrança de taxas.



### LOCAL E/OU CANAL DE ATENDIMENTO

**Agência de Atendimento:** de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, exceto feriados.

## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS



### **Agência de Atendimento:**

**Pessoa física:** RG e CPF | **Pessoa jurídica:** CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social | Qualquer conta da CEDAE e/ou endereço completo. | Ofício do órgão público solicitante (para solicitações do Corpo de Bombeiros).

# Ligação de água para construção



## O QUE É?

É a ligação de água específica para atender aos serviços de construção.



## QUEM PODE SOLICITAR?

Responsável pelo imóvel ou seu representante legal.



## PRAZO DE ENTREGA

O prazo de execução será informado no atendimento.



## TARIFA

A ligação de água para construção é gratuita para os imóveis residenciais de até 70m<sup>2</sup>; Nos demais casos o valor é variável, dependendo do diâmetro da ligação. O preço cobrado pelo serviço é diferenciado de acordo com a região e tabela de preços vigente, podendo ser consultado por telefone (SAC) ou na agência de atendimento. O valor do serviço será cobrado na primeira conta de água e poderá ser parcelada da seguinte forma:

- Ligações de 1/2" e 3/4" de diâmetro, em até 06 (seis) prestações futuras.
- Ligações acima de 1", inclusive, em até 03 (três) prestações futuras.



## LOCAL E/OU CANAL DE ATENDIMENTO

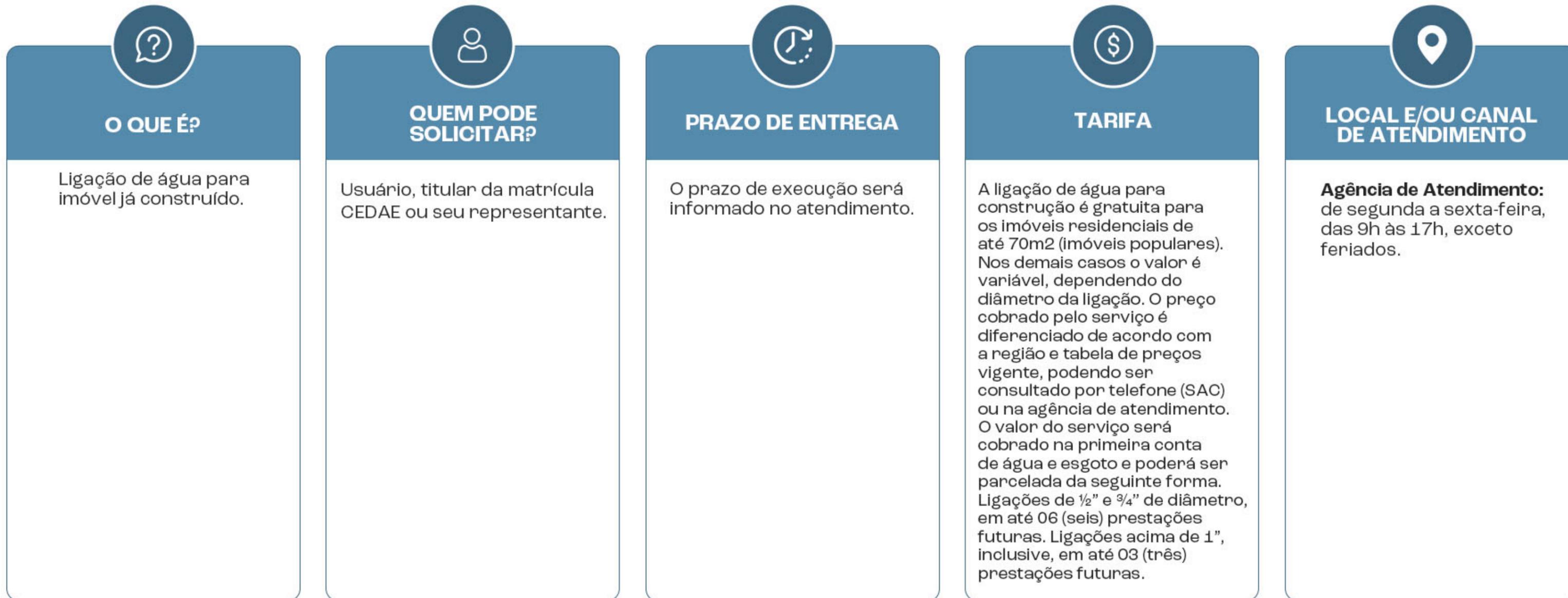
**Agência de Atendimento:** de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, exceto feriados.

## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ **Agência de Atendimento:** Cópia do alvará de licença da obra ou documento que comprove a autorização concedida pela Prefeitura, ainda que provisoriamente | Cópia da planta de situação com localização do ramal e da caixa protetora com assinatura do proprietário ou do construtor ou croquis de localização para pequenas construções, conforme observação abaixo | Cópia do alvará ou certificado de demolição, se for o caso, para análise do cadastro | Cópia dos documentos do solicitante da ligação | Se for o proprietário, RG, CPF/ CNPJ, se não, o solicitante deverá apresentar documento qualificado pelo proprietário. Sempre que possível, anexar cópia do IPTU | No caso de indústria, o cliente deve informar, por escrito, o volume necessário por dia. Para imóveis Federais, Estaduais ou Municipais, apresentar permissão do Órgão competente | Nos casos de Regularização de Acréscimo com solicitação somente da Licença de acréscimo aprovada, será necessária a apresentação de documentação de propriedade do imóvel, RG, CPF OU CNPJ.

**Obs.: é reservado à CEDAE solicitar documentos adicionais, se necessário.**

# Ligação de água definitiva



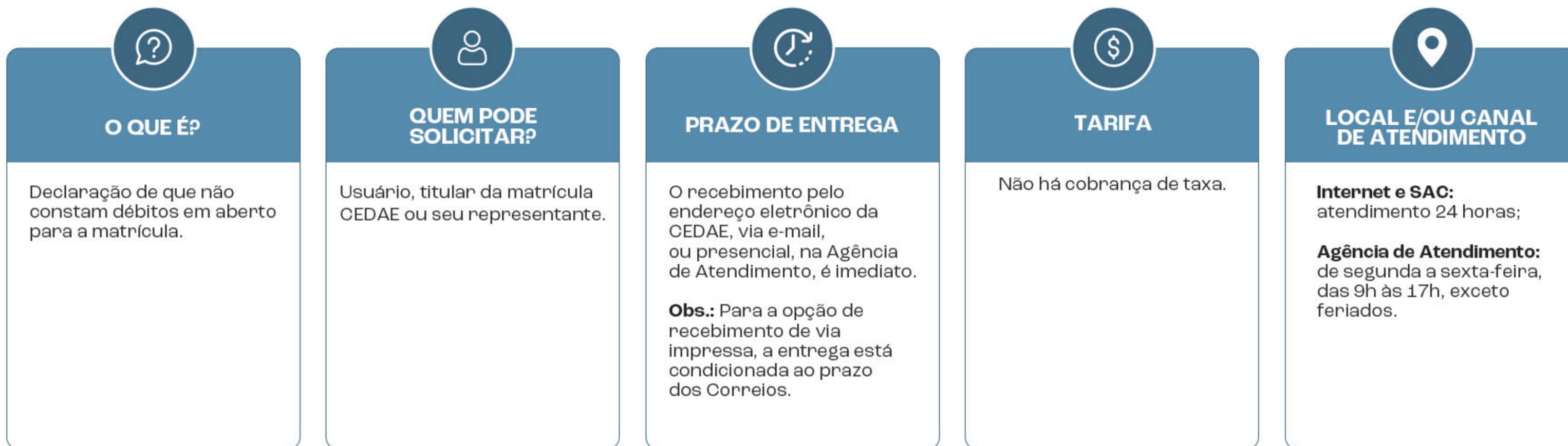
## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ **Agência de Atendimento:** Cópia da planta de situação com localização do ramal e da caixa protetora ou croquis de localização para pequenas construções. | Alvará ou certificado de demolição se for o caso para análise do cadastro. | Documentos do solicitante da ligação. | Se for o proprietário, CPF ou CNPJ, se não, o solicitante deverá apresentar documento qualificado pelo proprietário. | Sempre que possível, anexar cópia do IPTU. | No caso de indústria, o cliente deve informar, por escrito, o volume necessário por dia.

Para imóveis Federais, Estaduais ou Municipais, apresentar permissão do Órgão competente.

**Obs.: é reservado à CEDAE solicitar documentos adicionais, senecessário.**

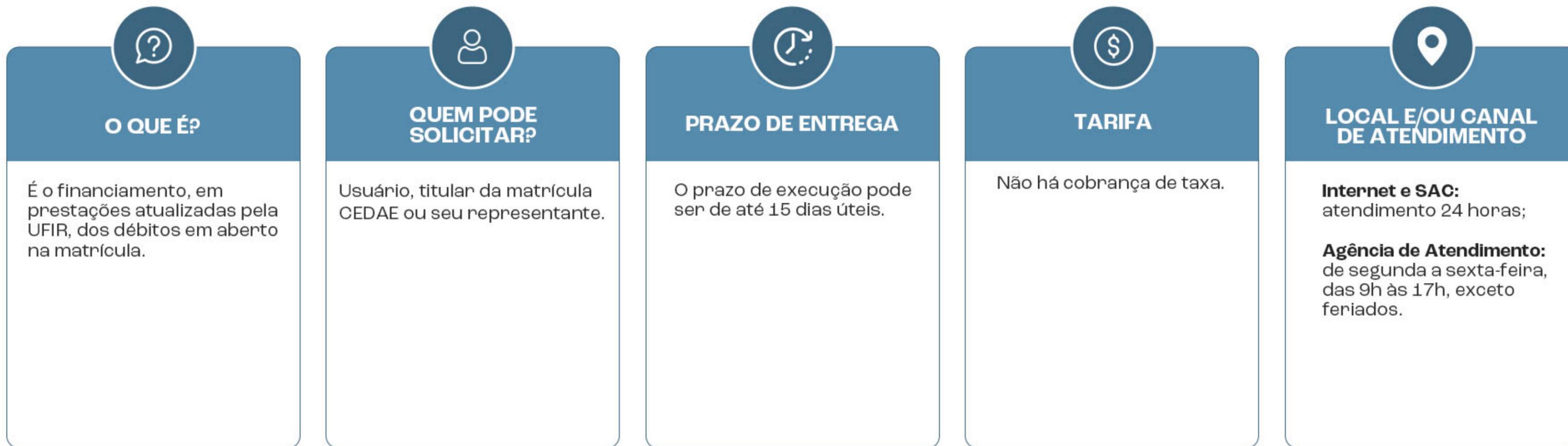
**Nada consta de débito**



## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ **SAC ou Agência de Atendimento:**  
**Pessoa física:** RG e CPF;  
**Pessoa jurídica:** CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social | Qualquer conta da CEDAE e/ou endereço completo;
- ✓ **Internet (website e chat online/Nina):**  
 Indicação da matrícula do imóvel;

# Parcelamento de conta

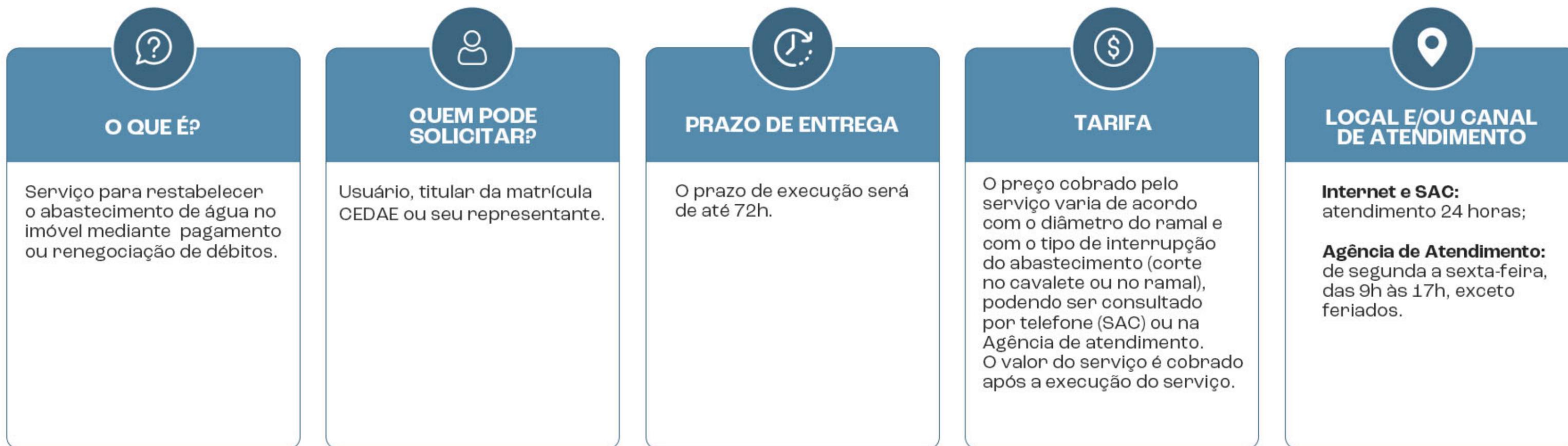


## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não poderá ser concedido mais de dois parcelamentos no período de 12 meses; Necessária assinatura de confissão de dívida. O cadastro da matrícula deverá estar em nome do solicitante.

- ✓ **SAC ou Agência de Atendimento:**  
**Pessoa física:** RG e CPF; **Pessoa jurídica:** CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social | **Representante Legal:** Cópia do RG, CPF e procuração com firma reconhecida. **Condomínio:** RG, CPF e telefone de contato do síndico | Cópia da ata de eleição do síndico com registro em cartório | Cópia do cartão do CNPJ do condomínio, se houver. | Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência. | As cópias devem ser acompanhadas do original e serão retidas para arquivo da CEDAE. No momento da solicitação ocorrerá o preenchimento e assinatura do INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONFISSÃO DE DÍVIDA.
- ✓ **Internet (website e chat online/Nina):**  
 Indicação da matrícula do imóvel (restrito a débitos do período da Pandemia COVID 19)

# Religação de água



## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ **SAC ou Agência de Atendimento ou site da Cedae:**  
**Pessoa física:** RG e CPF | **Pessoa jurídica:** CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social | **Representante Legal:** Cópia do RG, CPF e procuração com firma reconhecida. | **Condomínio:** RG, CPF e telefone de contato do síndico | Cópia da ata de eleição do síndico com registro em cartório | Cópia do cartão do CNPJ do condomínio se houver | Cópia de comprovante de pagamento ou acordo de parcelamento com a entrada paga.

# Reposição de tampão

 <p><b>O QUE É?</b></p> <p>Comunicação de furto ou avaria do tampão.</p>	 <p><b>QUEM PODE SOLICITAR?</b></p> <p>Qualquer cidadão (a).</p>	 <p><b>PRAZO DE ENTREGA</b></p> <p>O prazo de execução pode ser de até 5 dias úteis.</p>	 <p><b>TARIFA</b></p> <p>Não há cobrança de taxa.</p>	 <p><b>LOCAL E/OU CANAL DE ATENDIMENTO</b></p> <p><b>Internet e SAC:</b> atendimento 24 horas;</p> <p><b>Agência de Atendimento:</b> de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, exceto feriados.</p>
---	--	---	--	---

### REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- 
**SAC ou Agência de Atendimento:**  
Apenas a informação do endereço do local da reposição, se possível, com referência de localização.

# Reposição de pavimento



### O QUE É?

Trata-se de solicitação de reposição de pavimentos manipulados em serviços realizados pela CEDAE.



### QUEM PODE SOLICITAR?

Qualquer cidadão (a).



### PRAZO DE ENTREGA

O prazo de execução pode ser de até 5 dias úteis.



### TARIFA

Não há cobrança de taxa.



### LOCAL E/OU CANAL DE ATENDIMENTO

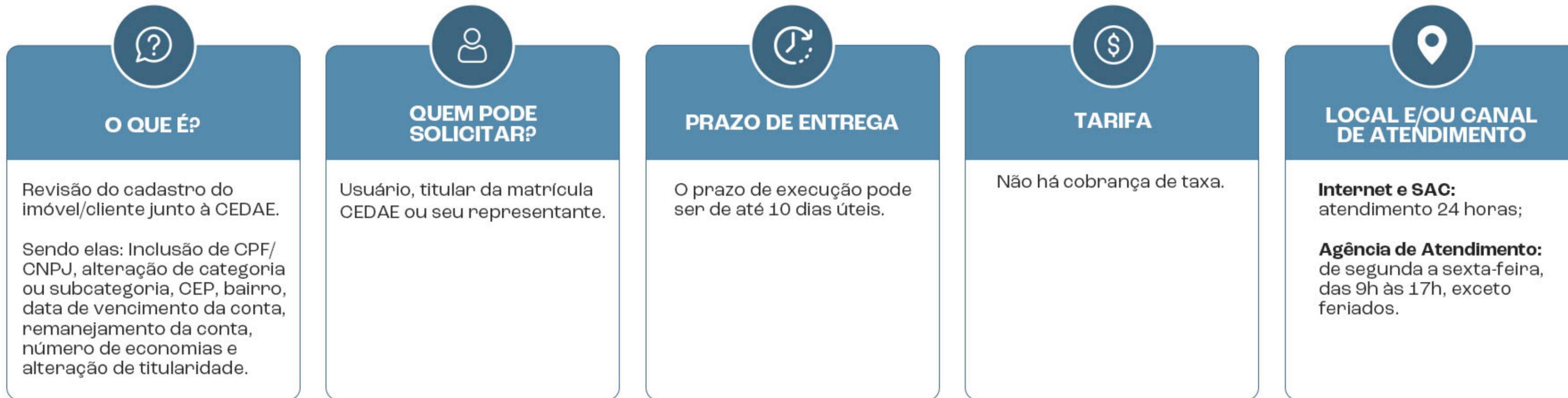
**Internet e SAC:**  
atendimento 24 horas;

**Agência de Atendimento:**  
de segunda a sexta-feira,  
das 9h às 17h, exceto  
feriados.

## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ **SAC ou Agência de Atendimento:**  
Apenas a informação do endereço do local da reposição, se possível, com referência de localização.

# Revisão cadastral



## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Alteração de categoria ou subcategoria, CEP, número de economias e alteração de titularidade: sem requisitos | Remanejamento da conta : não poderá haver débito na matrícula do imóvel e não poderá remanejar para caixa postal. | O remanejamento poderá ser cadastrado para cidades não conveniadas, dentro do Estado do Rio de Janeiro. | O período de intervalo para nova alteração é de 30 dias. | Vencimento de contas: uma nova opção de alteração de vencimento das contas só poderá ser realizada após 12 meses | A nova data escolhida deverá obedecer ao vencimento dentro do respectivo mês, não sendo permitido que o vencimento ultrapasse para o mês subsequente | Para alteração de vencimento o imóvel não poderá possuir débito vencido com a CEDAE.



### **SAC ou Agência de Atendimento:**

Comum para todas as solicitações | Pessoa física: RG e CPF. | Pessoa jurídica: CNPJ e/ou Inscrição Estadual. | Apresentar uma das opções: Conta de água; A matrícula do imóvel; endereço completo.

**Alteração de categoria ou subcategoria e número de economias:** Entidade Pública: Ofício em papel timbrado do órgão, com CNPJ da unidade centralizadora de cobrança.

**Remanejamento da conta:** Cópia do IPTU atualizado ou ato normativo municipal que alterou o nome do logradouro;

**Alteração de Titularidade:** Declaração de dados do requerente e do imóvel (FORMULÁRIO PRÓPRIO) | Cópia autenticada ou Original e cópia (para autenticação pelo colaborador da CEDAE) Cópia sem autenticação, assinar formulário de Declaração do Novo Usuário (FORMULÁRIO PRÓPRIO).

Pessoa Física: Identidade, CPF, telefone e e-mail para contato | Pessoa Jurídica: Contrato Social, Estatuto ou Convenção, CNPJ, telefone e e-mail para contato. | Documentos do imóvel Original e cópia simples (para autenticação pelo colaborador da CEDAE); ou Cópia autenticada por cartório; ou Cópia sem autenticação, assinar formulário de Declaração do Novo Usuário (FORMULÁRIO PRÓPRIO).

**Obs.: Em qualquer opção acima, o documento original deverá ter firma reconhecida, pelo menos, do signatário que não seja o solicitante presente no atendimento.**

**Compra e venda:** Escritura definitiva; ou Certidão de ônus reais (RGI- registro geral de imóveis); ou Instrumento Particular de Promessa de Compra e Venda; ou Instrumento Particular de Compra e Venda.

**Troca ou permuta:** Escritura Definitiva ou Instrumento Particular de Permuta/Troca.

## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

**Doação:** Escritura Definitiva, Certidão de Ônus Reais ou Instrumento Particular de Doação.

**Locação:** Contrato de Locação | Sublocação: desde que permitida pelo contrato de locação; Rescisão contratual | Termo de entrega das chaves; ou Imissão na Posse;

**Comodato (Empréstimo):** Contrato de Comodato | Nos casos de imóveis pertencentes a órgãos militares, apresentar Ofício/Permissão da Unidade. | Documento que comprove a propriedade ou posse, dentre os listados nos itens acima.

**Posse (Formal/Título de Propriedade):** Duas contas de energia, telefone ou gás recentes em nome do solicitante | e Documento de Posse fornecido por órgão oficial do Governo | ou Declaração particular de posse | ou IPTU (em nome do solicitante).

**Ocupação informal:** Autorização do usuário (proprietário), contendo as informações do(s) ocupante(s) responsável, o período de utilização de cada ocupante responsável com seus respectivos dados pessoais, assinados pelo usuário (proprietário) e ocupante responsável, com firmas reconhecidas e informando que se trata de ocupação informal. | Documento que comprove a propriedade ou posse, dentre os listados nos itens acima.

**Inventário:** Certidão de inventariante | Identidade e CPF do espólio/inventariante | Documento que comprove a propriedade ou posse, dentre os listados nos itens acima.

**Imóvel sem inventário:** Neste caso, o herdeiro deverá assumir o débito. O herdeiro responsável, devidamente autorizado para tal função, pelos outros herdeiros, se houverem, poderá solicitar a transferência de titularidade. | Certidão de Óbito; e Documento que comprove a propriedade ou posse, dentre os listados nos itens acima.

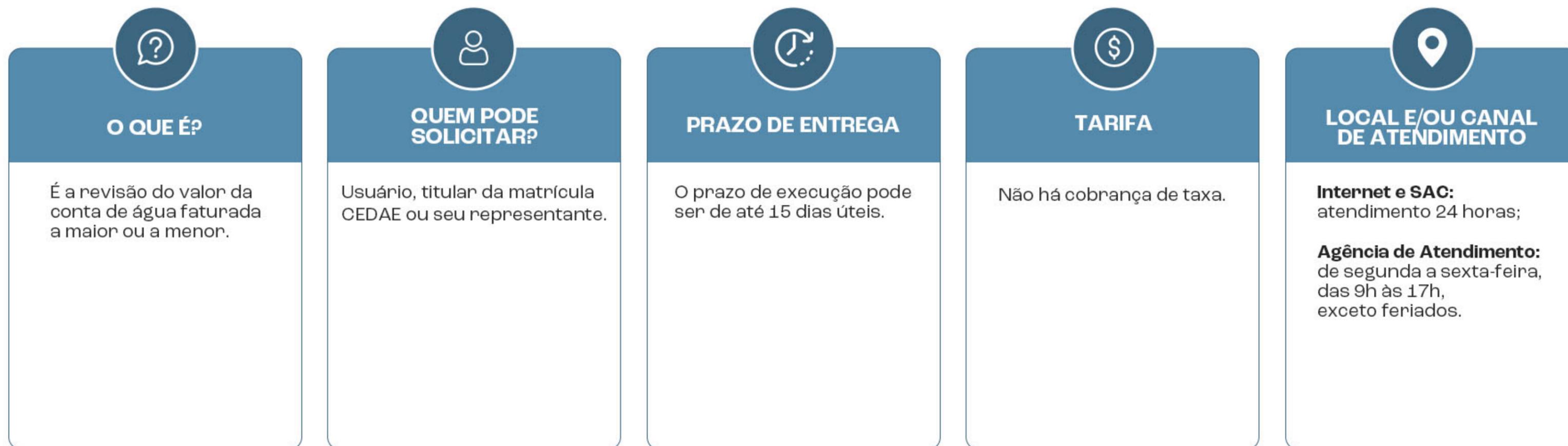
**Condomínios:** Cópia da ata de eleição do síndico com firma reconhecida | Quando não houver CNPJ, exigir declaração da maioria (metade mais um) dos responsáveis das unidades com firmas reconhecidas, indicando um representante, nome, identidade, CPF/CNPJ, telefone e e-mail para contato.

**Órgãos públicos:** Instrumento oficial, devidamente assinado, que contenha as seguintes informações: Qualificação do cedente (nome e CNPJ) | Qualificação do cessionário (nome e CNPJ/CPF) | Prazo de cessão | Descrição do bem e a sua utilização | Nos casos de transferência Cessão de direitos hereditários o Instrumento de Cessão de Direitos Hereditários. de propriedade de imóveis pertencentes a órgãos públicos, comprovar com documentos previstos nos itens acima.

**Cessão de direitos hereditários:** o Instrumento de Cessão de Direitos Hereditários.

**Outros Documentos:** Caso seja apresentado documento não identificado anteriormente, deverá ser assinado formulário de DECLARAÇÃO DE NOVO USUÁRIO (FORMULÁRIO PRÓPRIO). O documento apresentado deverá conter as seguintes informações; Identificação das Partes | Data da transação ou prazo do contrato | Descrição do bem e sua utilização.

# Revisão de contas



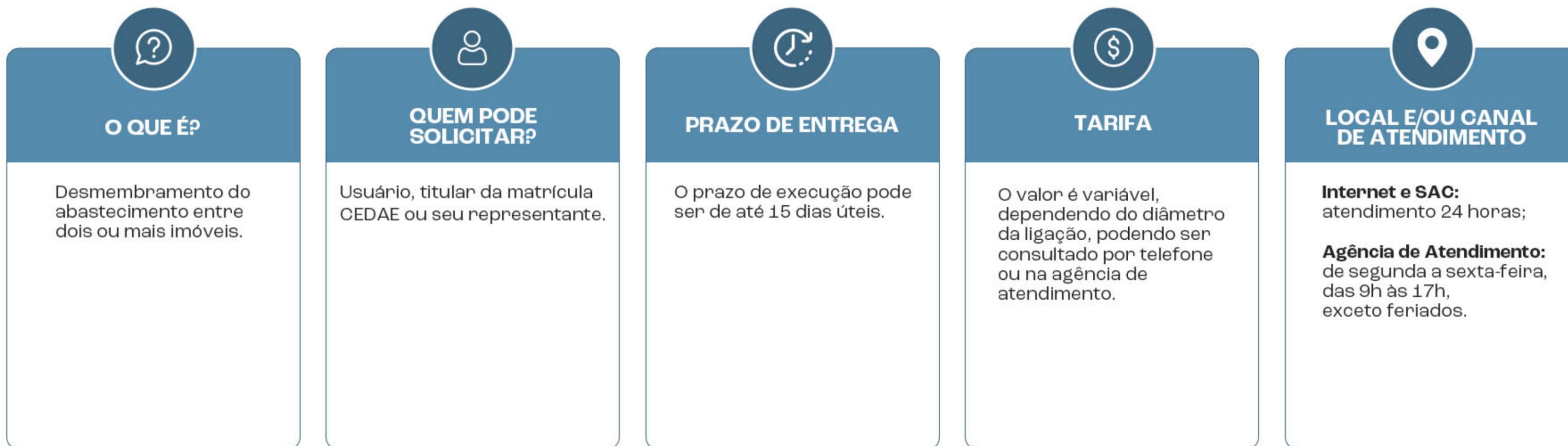
## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

A conta de água deve estar em aberto e, preferencialmente, a solicitação ser feita antes do vencimento da conta.

- ✓ **SAC ou Agência de Atendimento:**  
**Pessoa física:** RG e CPF; | **Pessoa jurídica:** CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social | Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência.  
Enviar imagem do medidor com informação da leitura atual, numeração de série e selos.

**OBS.:** Em alguns casos a revisão poderá necessitar da realização de vistoria no imóvel.

# Separação de abastecimento

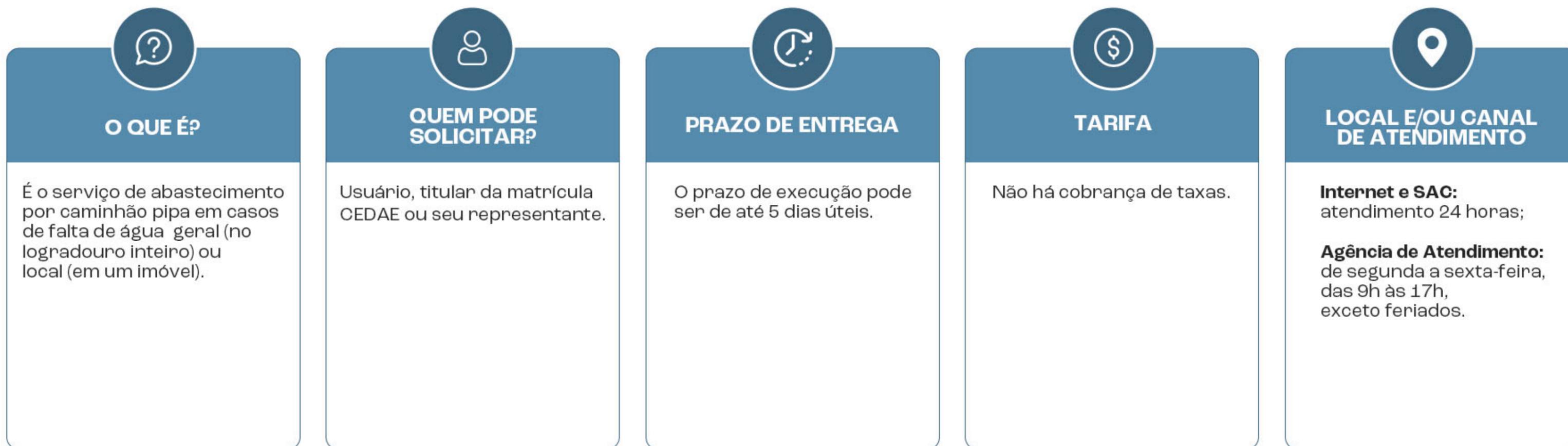


## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Os proprietários dos imóveis interessados na separação deverão assinar o Termo de Concordância de Divisão Proporcional de Débitos.

- ✓ **SAC ou Agência de Atendimento:** Croquis de localização da nova ligação | RG e CPF do proprietário | **Proprietários:** Por ocasião da solicitação da separação de abastecimento, deverá ser apresentado prova de titularidade do imóvel (IPTU, instrumento de Promessa de Compra e Venda ou definitiva etc.). | **Imóveis alugados:** Apresentação de contrato de locação e declaração do(s) proprietário(s) e do(s) locatários reconhecendo o débito e autorizando a individualização do abastecimento e a cobrança dos débitos proporcionais que couberem a cada imóvel. | **Imóveis em inventário:** No caso de o imóvel encontrar-se em inventário (espólio), a assinatura do inventariante com anexação do termo de inventariança à FSS (Ficha de Solicitação de Serviços). | **Procuradores:** Nos casos de procuradores (advogados, administradores, despachantes etc.), procuração por instrumento particular ou público outorgando poderes para representar na CEDAE com fins específicos para equacionar a solicitação de viabilidade para a separação de abastecimento em comum. Deverá ser observado nos casos de procuração, o seu prazo de validade e, caso esse prazo tenha expirado, o solicitante deverá atualizar o instrumento; Se a procuração for por instrumento particular, o interessado deverá juntar declaração do outorgante de que ela se encontra em plena validade e se for por instrumento público, certidão atualizada do respectivo Ofício de Notas onde foi lavrada. | **Condomínios:** a solicitação deverá ser feita pelo síndico com a apresentação da ATA de Condomínio atual, constando a autorização dos condôminos para a solicitação, RG e CPF e CNPJ do condomínio. Quando não houver CNPJ, exigir declaração da maioria dos condôminos.

# Solicitação de carro pipa

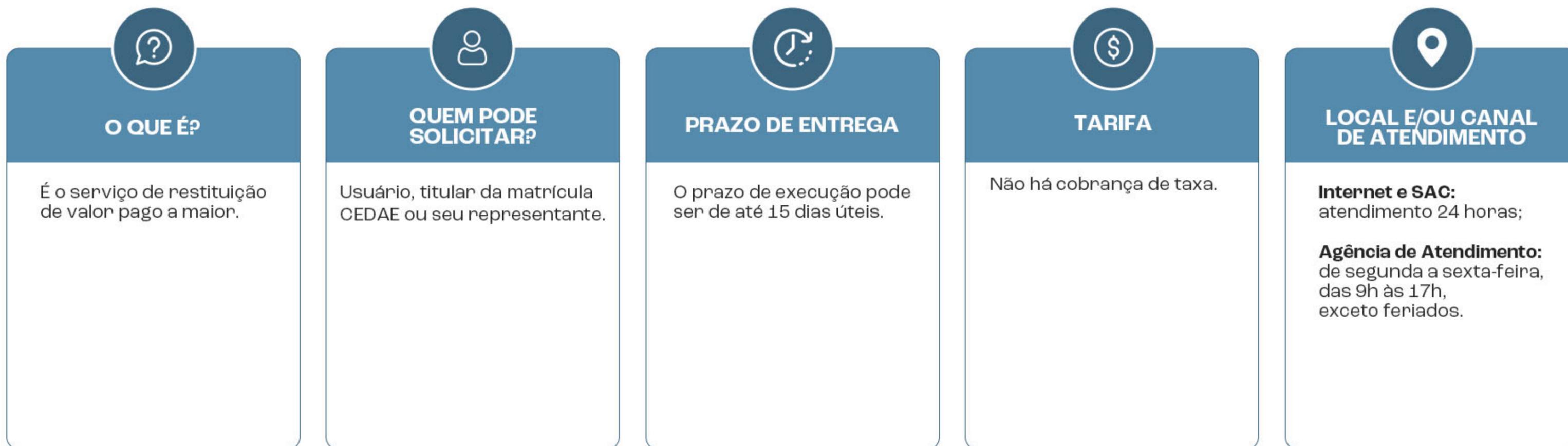


## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Prestar informações necessárias para auxiliar no preciso atendimento da solicitação, tais como: ponto de referência, capacidade do reservatório inferior (cisterna) e tamanho da mangueira necessária para a realização do abastecimento.

- ✓ **SAC ou Agência de Atendimento:**  
**Pessoa física:** RG e CPF | **Pessoa jurídica:** CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social; Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência. | Não haver débito na matrícula.

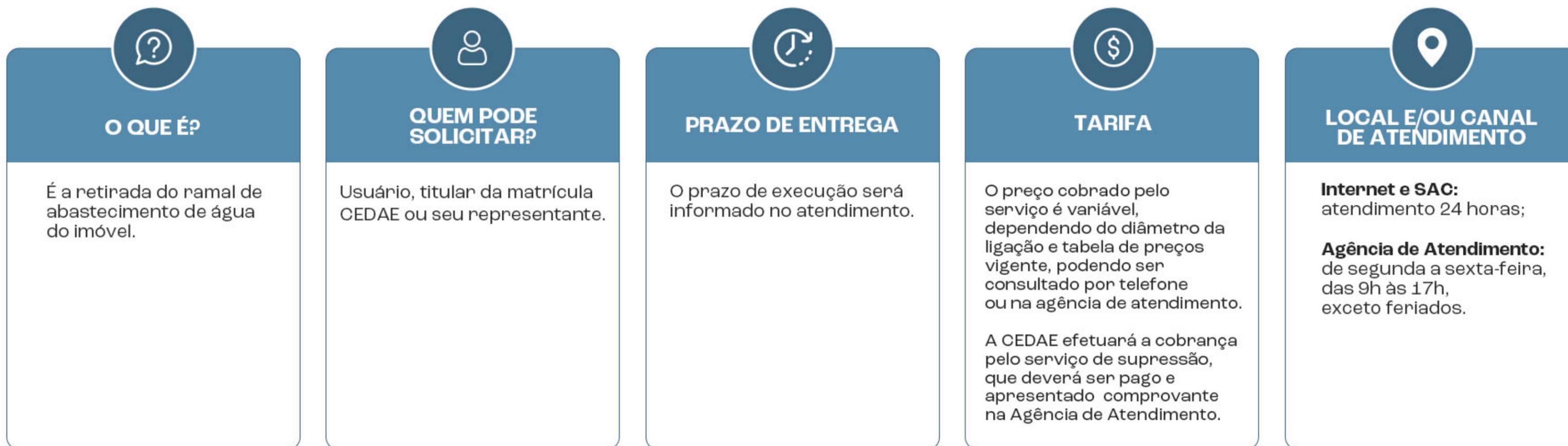
# Solicitação de restituição de valores (SR)



## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ **SAC ou Agência de Atendimento:**
  - Pessoa física:** RG e CPF;
  - Pessoa jurídica:** CNPJ e/ ou Inscrição estadual e contrato social
  - Representante Legal:** Cópia do RG, CPF e procuração com firma reconhecida.
  - Condomínio:** RG, CPF e telefone de contato do síndico | Cópia da ata de eleição do síndico com registro em cartório | Cópia do cartão do CNPJ do condomínio se houver;
  - Conta paga original:** (MED/ANO, origem e valor) objeto da restituição; e
  - Dados da conta bancária do titular da conta:** banco, agência e número de conta bancária.

# Supressão da ligação de água



## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ **Website:**  
**Pessoa física:** RG e CPF;  
**Pessoa jurídica:** CNPJ e/ou Inscrição estadual e contrato social | Qualquer conta da CEDAE e/ou comprovante de residência.

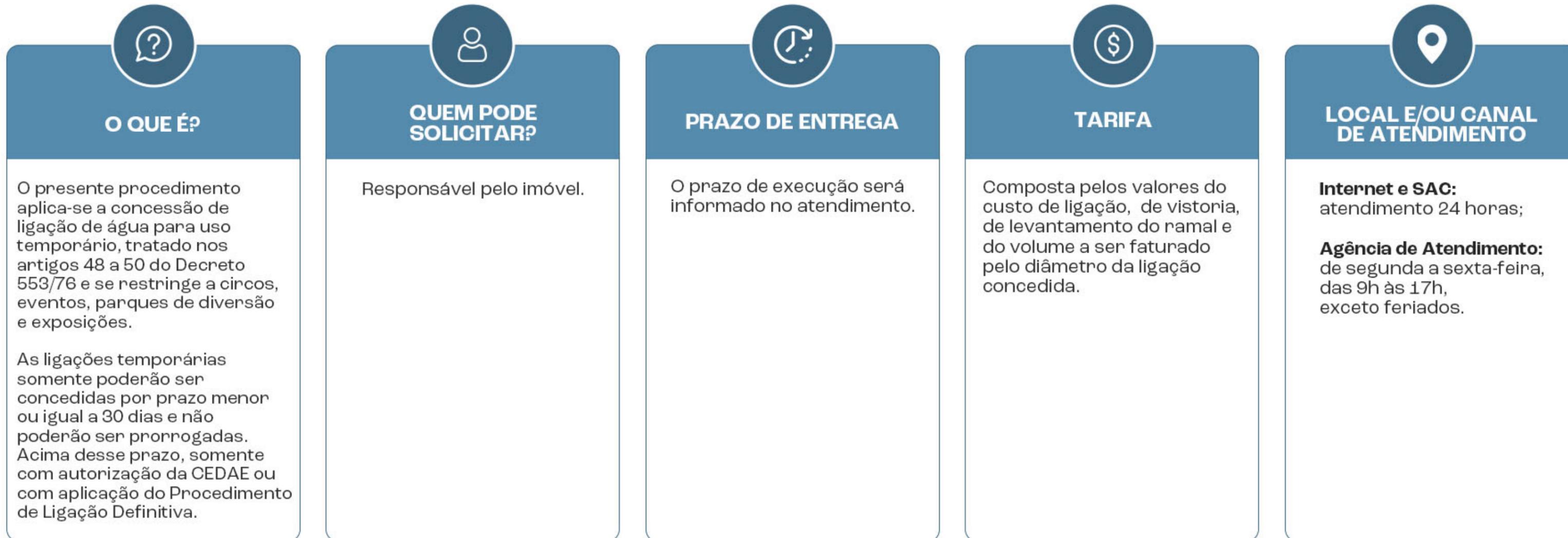
# Vazamento de água

 <p><b>O QUE É?</b></p> <p>Comunicação de vazamentos na rede de água.</p>	 <p><b>QUEM PODE SOLICITAR?</b></p> <p>Qualquer cidadão.</p>	 <p><b>PRAZO DE ENTREGA</b></p> <p>O prazo de execução será de até 72h.</p>	 <p><b>TARIFA</b></p> <p>Não há cobrança de taxa.</p>	 <p><b>LOCAL E/OU CANAL DE ATENDIMENTO</b></p> <p><b>Internet e SAC:</b> atendimento 24 horas;</p> <p><b>Agência de Atendimento:</b> de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, exceto feriados.</p>
--	--	--	--	---

### REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- 
**SAC ou Agência de Atendimento:**  
Apenas a informação do endereço do local do vazamento, se possível, com referência de localização.

# Ligação temporária



## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ **SAC ou Agência de Atendimento:** Permissão do órgão público competente ou autorização do proprietário do imóvel e Título de Propriedade, registrado no Registro Geral de Imóveis ou certidão atualizada do Registro Geral de Imóveis. | Projeto ou croquis cotados da instalação do ramal predial/instalação interna. | Solicitação por escrito do volume necessário por dia e prazo para utilização da água.

### **Cópia dos documentos do solicitante da ligação:**

Se for o proprietário, RG, CPF/ CNPJ, se não, o solicitante deverá apresentar documento qualificado pelo proprietário. | Sempre que possível, anexar cópia do IPTU | Para imóveis Federais, Estaduais ou Municipais, apresentar permissão do Órgão competente;

**Obs.: é reservado à CEDAE solicitar documentos adicionais, se necessário.**

# Ouvidoria geral



### O QUE É?

É a unidade que viabiliza a interação do cidadão com a CEDAE, em última instância administrativa, através de reclamação, sugestão, denúncia e elogio.

**Sugestão:** comunicação que proponha ação em prol da melhoria dos serviços públicos prestados pela CEDAE, ou até mesmo estímulos à AGENERSA em relação à sua atividade finalística.

**Reclamação:** Queixa ou manifestação realizada por usuários, que objetiva noticiar a não prestação de um serviço público em sentido amplo, consideradas aqui a prestação insatisfatória de um serviço solicitado ou o atendimento inadequado por parte da CEDAE.

**Denúncia:** Comunicação realizada por terceiro a respeito de uma irregularidade afeta ao serviço público prestado.

**Elogio:** Comunicação que demonstra satisfação ou agradecimento pelo serviço público prestado.



### QUEM PODE SOLICITAR?

Pessoa física ou jurídica.



### LOCAL E/OU CANAL DE ATENDIMENTO

A ouvidoria realiza seus atendimentos de segunda a sexta das 8h às 17h

**E-mail:** [ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br)

**Telefone:** 08000316032 (acessível para telefones fixos ou móveis).

**Presencial:** Avenida Presidente Vargas, 2655, 6º andar – Cidade Nova

## REQUISITOS/DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ✓ É obrigatório o número de protocolo, exceto para elogios, sugestões e denúncias de irregularidades de comportamento de empregado.

