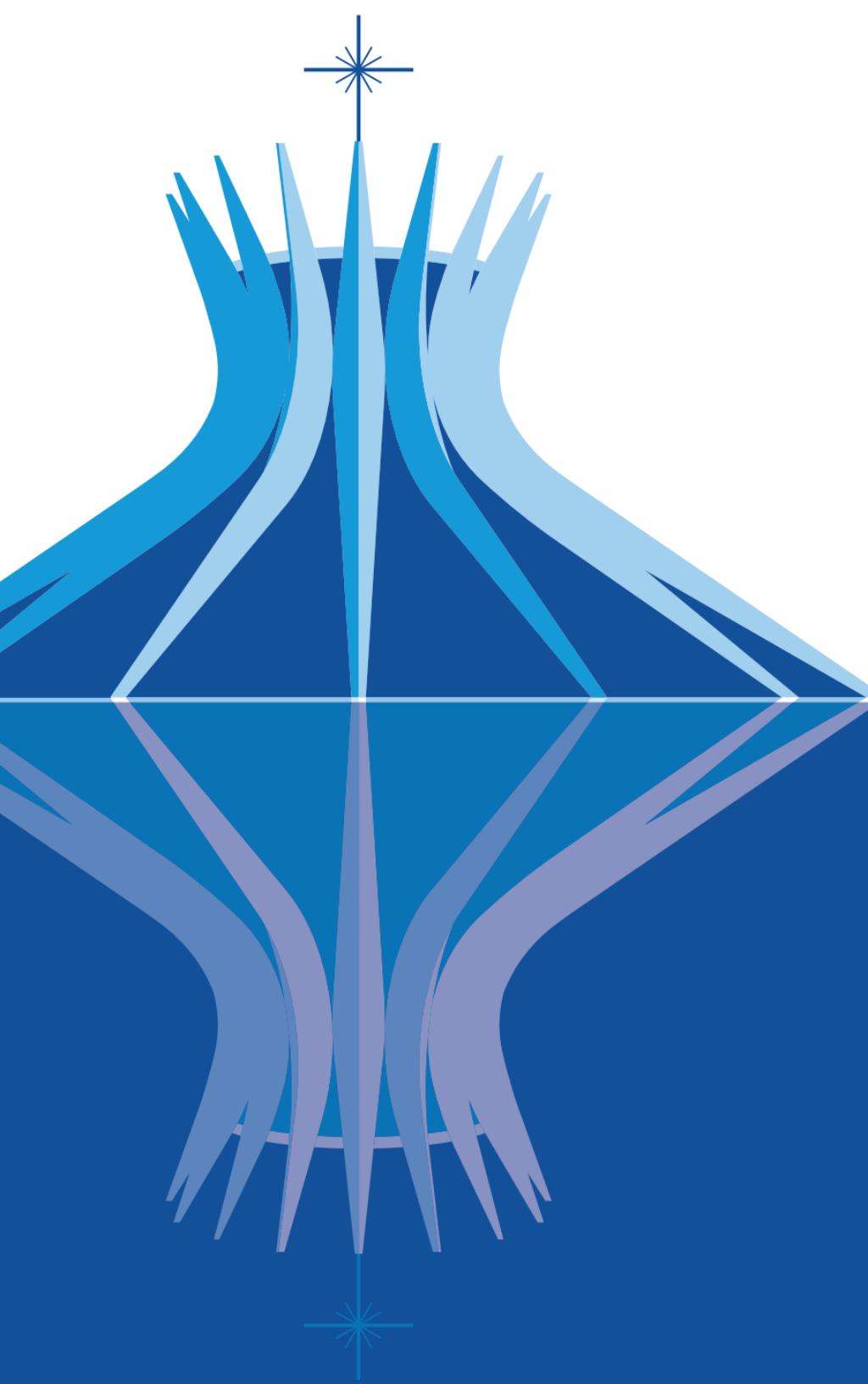




Carta de Serviços





Carta de Serviços



Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal

Luís Antônio Almeida Reis	Presidente
Grazielle Beserra Borges	Secretária Executiva
Eduardo Romualdo Soares	Ouvidor
Claudia Melo Cordeiro	Ouvidora Adjunta

Equipe técnica

Tiago Soares Portes	Gerência de Inteligência Competitiva
Danilo Pereira Santos	Coordenadoria de Procedimentos e Métodos Comerciais
Glaucilene de Oliveira Bertulino	Assessoria de Planejamento e Modernização Empresarial
Paulo Antônio Marinho	Gerência de Imprensa e Publicidade

Assessoria de Comunicação

Alexandre de Paula Souza e Silva	Chefe da Assessoria de Comunicação
Roberta Guimarães da Silva	Gerência de Imprensa e Publicidade

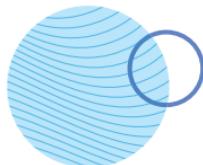
Colaboração

Diego Rezende Ferreira	Superintendente de Comercialização
Drielle Loyane do N da Silva	Gerência de Procedimentos Controle e Informações Comerciais

Equipe de *design*

Tiago Soares Portes	Projeto gráfico e diagramação
Pedro Henrique Garcia	Ilustrações

Brasília
2025



Sumário

Canais de atendimento ao usuário	10
Central 115	10
Portal de Serviços no Site Caesb	10
APP Autoatendimento	10
Na Hora	10
Escritórios Regionais	10
WhatsApp (61) 3029-8115	10
Atendimento presencial	11
Escritórios Regionais	11
Postos Na Hora	12
Atendimento Digital	13
Aplicativo Caesb	13
WhatsApp Caesb	14
Portal de Serviços	15
Peticionamento Web	16
Ouvidoria da Caesb	20
Serviços prestados pela Caesb	24
Avisos de falta d'água	24
Conserto de vazamento de água	25
Desobstrução de esgoto	25
Religação de água	26
Revisão de conta	26
Revisão cadastral do imóvel	27
Corte a pedido	27
Extrato de resíduos de agrupadora	28
Consulta situação de débitos	28
Parcelamento de débitos	29
Informar falta de água	29
Ligação de água	30
Ligação de esgoto	30
Alteração de titularidade	31
Alteração do dia do vencimento	32
Reposição de hidrômetro furtado	32
Consulta de interferência de rede	33
Ressarcimento de danos	33
Aferição de hidrômetro	34
Conta em Braille	34
Desligamento definitivo da ligação	35
Autoleitura	35
Carta de Aceite para Habite-se	36
Segunda via de conta	37
Fiscalização, autuação e recursos	38
O que a Caesb não faz	40
Verificação de Vazamentos Internos	40

Desobstrução ou limpeza de caixa de gordura	40
Desobstrução ou limpeza de rede de águas pluviais	41
Limpeza de caixa d'água	41
Análise da qualidade da água	41
Fiscalização de água servida na rua	42
Fiscalização de transbordamento de fossa séptica	42
Conserto de cavalete em condomínios verticais com ligações individualizadas	42
Serviços de Carro-pipa	43
Esgotamento de Fossa Séptica	43
Cadastro em tarifa social	43
Cadastrar conta em débito automático	43
Entidades de Serviços Públicos	44



Prezado(a) usuário(a) dos serviços de saneamento ambiental do Distrito Federal,

É com satisfação que a Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – Caesb, apresenta a nova edição da sua Carta de Serviços ao Cidadão. Este documento é fruto do compromisso da Companhia em se aproximar da população, promovendo transparéncia, qualidade e eficiência na prestação dos serviços essenciais de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento fundamental de participação social, proteção e garantia de direitos. Amparada pela Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, e pelo Decreto n.º 36.419, de 25 de março de 2015, ela estabelece parâmetros claros para que o cidadão conheça e acompanhe as ações da Administração Pública. Ao dar visibilidade às suas atividades, a Caesb reforça a importância do controle social e do exercício da cidadania.

Por meio desta Carta, você encontrará informações detalhadas sobre os serviços ofertados: os requisitos e documentos necessários, as etapas de cada processo, os prazos de execução, os canais de atendimento disponíveis e as condições de acesso, inclusive quanto a custos e hipóteses de gratuidade. Desta forma, buscamos assegurar que o relacionamento entre a Companhia e a sociedade seja cada vez mais transparente, direto e eficaz.

Mais do que um guia informativo, esta publicação representa um compromisso institucional da Caesb com a excelência na gestão pública. Cada serviço descrito reflete o empenho de nossos profissionais em entregar soluções ágeis, seguras e de qualidade, sempre pautadas pelo respeito ao usuário e pela responsabilidade socioambiental que orienta a atuação da Caesb.

Por fim, convidamos você a utilizar esta Carta como um recurso para conhecer melhor seus direitos, bem como os serviços que estão à sua disposição. A participação ativa dos cidadãos é essencial para que a Companhia possa aperfeiçoar continuamente suas práticas e avançar na construção de uma Caesb cada vez mais transparente, inovadora e comprometida com o bem-estar da população do Distrito Federal.

Eduardo Romualdo Soares
Ouvidor da Caesb



Atendimento preferencial

De acordo com a Lei Distrital nº 4.027, de 16 de outubro de 2007, são considerados prioridade no atendimento:

- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas acompanhadas de criança no colo;
- Idosos com idade igual ou superior a 60 anos;
- Pessoas com deficiência;
- Pessoas com obesidade grave ou mórbida;
- Pessoas que se submetem à hemodiálise;
- Pessoas com fibromialgia;
- Pessoas portadoras de neoplasia maligna; e
- Pessoas com transtorno do espectro autista – TEA.



Atenção

De acordo com a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, “entre as pessoas idosas, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação às demais pessoas idosas.”



1

Canais de atendimento ao usuário



Canais de atendimento ao usuário

Para dar comodidade e agilidade ao processo de atendimento ao cliente, a Caesb disponibiliza os seguintes canais de contato:

- Central 115;
- Portal de Serviços;
- WhatsApp;
- Postos do Na Hora;
- Escritórios Regionais; e
- App Autoatendimento (iOS e Android).

📞 Central 115

Número: 115.

Horário: 24h por dia.

🌐 Portal de Serviços no Site Caesb

Endereço: www.caesb.df.gov.br

Horário: 24h por dia.

Acesse o portal pelo celular apontando a câmera para o código ao lado.



📱 APP Autoatendimento

Aplicativo para dispositivos Android e iOS.

Horário: 24h por dia.

⌚ Na Hora

Atendimento presencial com ou sem agendamento prévio no Portal de Serviços ou Central 115.

Horário: Seg. a Sex. das 7h30 às 19h e Sáb. das 7h30 às 13h.

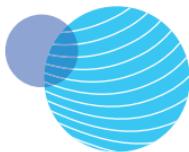
🏢 Escritórios Regionais

Atendimento presencial com ou sem agendamento prévio no Portal de Serviços ou Central 115.

Horário: 9h as 17h.

📞 WhatsApp (61) 3029-8115

Horário: 24h por dia.



Atendimento presencial

Escritórios Regionais

- **Sobradinho** – Quadra Central, Lote C – Sobradinho.
- **Ceilândia** – CNM 01, Bl. I, Lj. 01 – Ceilândia.
- **Cruzeiro, Octogonal, Sudoeste, Noroeste, Asa Sul, Asa Norte, Lago Sul e Lago Norte** – Estação 114 Sul do Metrô, Lojas 1 a 5 – Brasília.
- **Gama e Engenho das Lajes** - SIGA Q 01, Lt 520/600 – Gama.
- **Guará, SIA, SCIA e Cidade Estrutural** – QE 13, Conjunto D/E, Lote 1/2, Sala 201/202 – Guará II.
- **Núcleo Bandeirante, Candangolândia, Riacho Fundo I e SMPW** – Praça Central Módulo 05 – Núcleo Bandeirante.
- **Paranoá e Itapoã** – Qd. Central, Área Especial 06 – Paranoá.
- **Planaltina, Mestre D'Armas e Arapoanga** – Av. Independência, SCC, Qd 02, Bl E – Planaltina.
- **Recanto das Emas e Riacho Fundo II** – QN 05B, Conjunto 02, Lote 23 a 25 – Riacho Fundo II.
- **Samambaia e Setor de Mansões Samambaia** – QN 206, Cj. C, Lt 02 – Samambaia.
- **Santa Maria e Residencial Santos Dummond** - Quadra Central 211, Bl. B, Área Especial – Santa Maria.
- **São Sebastião, Jardim Botânico e Condomínios** – Residencial Oeste, Quadra 202, conjunto 08, Lote 13, Térreo – São Sebastião.
- **Taguatinga, Vicente Pires, Águas Claras e Brazlândia** – QI 03, Lotes 01 e 02, Centro Comercial – Taguatinga Norte.

Observação

O cliente pode agendar atendimento em qualquer escritório, independentemente de sua localização. No entanto, os serviços de ligação de água, de esgoto e de desmembramento, devem ser solicitados no Escritório Regional responsável pela sua área de moradia.

Acesse a localização dos Escritórios Regionais ao escanear o código ao lado com a câmera do seu celular.



⌚ Postos Na Hora

- **Brasília** – Subsolo da Estação Rodoviária do Plano Piloto de Brasília, Plataforma D – Entrada da Estação do Metrô.
- **Ceilândia** – Shopping Popular de Ceilândia, QNM 11, AE 03.
- **Gama** – Área Especial 01, Entrequadra 55/56, Setor Central.
- **Taguatinga** – QS 03, Lote 11, Lojas 4 a 8 - Pistão Sul.
- **Riacho Fundo I** – QN 07 Área Especial 01, Riacho Mall.
- **Brazlândia** – Área Especial 04 Lote 03 - Setor Tradicional Ao lado do Fórum de Brazlândia.



Facilite seu atendimento

Antes de se dirigir aos pontos de atendimento, informe-se de quais documentos são necessários para o serviço de seu interesse. Caso ainda não possua toda a documentação necessária para certos serviços, seu pedido poderá ser negado.



Atendimento Digital

Aplicativo Caesb

Aplicativo gratuito para smartphones e tablets disponível para dispositivos iOS e Android contendo os seguintes serviços:

- Avisos de Falta d'Água;
- Informar Vazamento na Rua;
- Qualidade da Água do Lago;
- Segunda Via de Conta;
- Situação de Débitos;
- Meu Histórico de Consumo;
- Simulação de Tarifa;
- Revisão de Conta;
- Alterar Titularidade;
- Alterar Vencimento;
- Informar Vazamento no Hidrômetro;
- Informar Falta d'Água;
- Solicitar Desobstrução de Esgoto;
- Autoleitura do Hidrômetro;
- Meus Atendimentos;
- Além do Canal Verde, Informações e Links Úteis.

Baixe o **App Autoatendimento** da Caesb nas lojas oficiais. Acesse ao escanear o código ao lado com a câmera do seu celular.



WhatsApp Caesb

Atendimento pelo número (61) 3029-8115

O WhatsApp da Caesb oferece o recurso de geolocalização (GPS), permitindo identificar o local exato de vazamentos de água e esgoto, além de enviar fotos e marcar pontos de referência.

Serviços disponíveis pelo WhatsApp:

- Informar falta d'água;
- Consultar débitos;
- Solicitar segunda via de conta;
- Solicitar consertos de vazamento de água e de esgoto.



Cuidado com golpes

A Caesb não possui outros números para contato via Whatsapp. Desconfie de números diferentes, usando a identidade visual da Caesb e solicitando pagamentos. Antes de responder, verifique se está nos canais oficiais e não realize pagamentos antes de conferir se o beneficiário realmente é a Caesb. Além disso, não compartilhe seus dados, pois a Caesb nunca entra em contato solicitando informações pessoais.

Portal de Serviços

Todos os serviços abaixo estão disponíveis no site da Caesb no endereço a seguir: <https://www.caesb.df.gov.br/portalservicos>. O acesso é livre para alguns serviços. Para outros serviços no entanto, é necessário apenas a criação de um login e uma senha ou usar os logins e senha do gov.br.

- Acompanhar Serviço;
- Segunda Via de Conta;
- Situação de Débitos;
- Contas Pagas;
- Informar Vazamento na Rua;
- Alteração de Titularidade;
- Revisão de Conta;
- Parcelamento de Débitos;
- Desobstrução de Esgoto;
- Religação de Água;
- Consultar Falta de Água;
- Vazamento no Hidrômetro;
- Atualizar Dados Cadastrais;
- 1^a Ligação de Água;
- Informar Falta de Água;
- Agendamento para Atendimento Presencial;
- Autoleitura;
- Alteração do Dia de Vencimento;
- Hidrômetro Furtado;
- Consumo de Água;
- Clientes Especiais;
- Simular Conta;
- Caesb Negocia;
- Interferência de Rede;
- Ressarcimento de Danos;
- Processo de Autuação; e
- Corte a Pedido.

Peticionamento Web

O serviço do Peticionamento Web (Protocolar Documentos) permite o envio de solicitações de forma rápida e segura mediante cadastro. Os pedidos podem ser realizados a qualquer hora do dia, e o acompanhamento das solicitações é feito online. Para acesso ao serviço, a declaração de concordância e veracidade deve ser assinada de forma idêntica ao documento pessoal ou eletronicamente na modalidade Gov.Br.

O que este canal não faz

Esse serviço não se destina a substituir os canais de atendimento oficiais disponíveis no site da Caesb, Aplicativo e demais postos de atendimentos. Portanto, o protocolo de documentos não se destina à solicitação de acesso à informação, que deve ser feito através do Serviço de Informações ao Cidadão pelo portal do ParticipaDF e não se destina ao envio de documentos recursais relacionados a processos de autuação (defesa, recurso e recurso de revisão), os quais devem ser encaminhados pelo Portal de Serviços.

Para conhecer melhor os procedimentos de tramitação, acesse os manuais a seguir no endereço eletrônico:

<https://www.caesb.df.gov.br/protocolar-documentos>

- Manual de Utilização do Serviço Protocolar Documentos (nova versão).
- Manual de Inserção de Notas Fiscais.

Atendimento Presencial do Protocolo

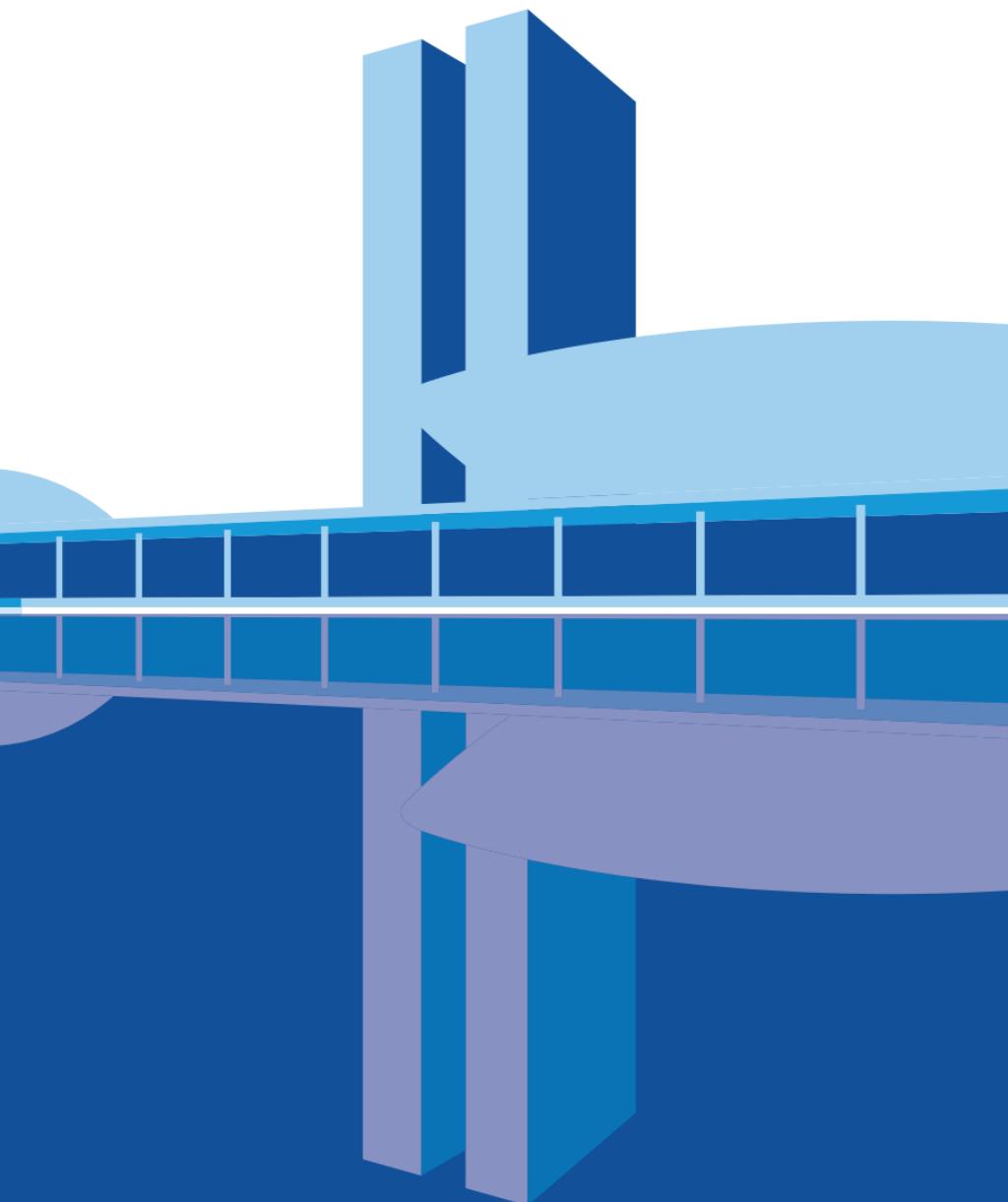
- **Horário de Funcionamento:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h.
- **Endereço da Caesb:** Av. Sibipiruna, Lotes 13, 15, 17, 19 e 21, Águas Claras, Brasília – DF, CEP. 71.928-720.
- **Contatos:** Para dúvidas relacionadas ao cadastro no Protocolar Documentos, envie um e-mail para protocolo@caesb.df.gov.br. Outros assuntos, ligue para 115 ou (61) 3329-9090.

Serviços disponíveis neste canal:

- Protocolo de notas fiscais;
- Pedidos administrativos;
- Solicitação de agenda do Teatro da Caesb;
- Fiscalização de contrato;
- Carta de interferência de redes;
- Consulta de interferência de redes;
- Consulta ao cadastro técnico de redes;
- Renovação de carta-resposta de interferência de redes;
- Autorização do fornecimento de dados para trabalho acadêmico;
- Cadastro de produções acadêmicas;
- Solicitações de viabilidade de atendimento de instalação de redes;
- Solicitação de projetos;
- Solicitação de acompanhamento de obra;
- Projeto de individualização de hidrômetros;
- Ressarcimento de danos (Sinistros);
- Recurso de respostas de análise comercial;
- Solicitações específicas para empregados.

Importante

O peticionamento web é uma ferramenta que visa facilitar o envio de documentos, formulários e solicitações complexas, como pedidos de consulta de interferência de rede, projetos etc. Não utilize-o como substituto dos canais corretos de atendimento, pois o atendimento dentro do prazo está relacionado com o canal da solicitação.





2

Ouvidoria da Caesb



Ouvidoria da Caesb

A Ouvidoria da Caesb é uma unidade de atendimento de 2º nível, que atua em questões já tratadas na Central 115, Escritórios Regionais ou postos do Na Hora.

Questões tratadas:

- Má qualidade dos serviços prestados;
- Descumprimento de prazos;
- Não aplicação de normas ou dispositivos legais;
- Denúncias sobre má conduta de empregados;
- Direção perigosa;
- Danos ao patrimônio da Caesb; e
- Elogios, sugestões e críticas aos serviços.

Atendimentos prioritários

Denúncias sobre danos ambientais, ligações clandestinas e reclamações sobre leitura devem ser encaminhadas prioritariamente pelos canais de atendimento de 1º nível:

- Central 115;
- Escritórios Regionais;
- Na Hora;
- App da Caesb; e
- Portal de Serviços.

Atendimento Presencial da Ouvidoria da Caesb

Endereço:

Centro de Gestão Águas Emendadas (Sede da Caesb)
Avenida Sibipiruna, Lotes 13/21, Bloco B, Edifício Araguaia, Térreo,
Águas Claras, Brasília – DF.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Atendimento por telefone

Ouvidoria Caesb: (61) 3329-9090 / 3029-8429.

Horário: segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Ouvidoria Geral do DF

Esta é a 3^a instância, caso os serviços da Ouvidoria da Caesb não tenham sido satisfatórios. Telefone: 162. Horário: segunda a sexta-feira, das 7h às 21h; finais de semana e feriados, das 8h às 18h.

Atendimento virtual da Ouvidoria

Formulário eletrônico para registro de demandas junto à Ouvidoria, com possibilidade de anexação de documentos.

Acesso ao formulário em: <https://www.caesb.df.gov.br/gouvi>

Registre sua manifestação pelo formulário web.
Acesse ao escanear o código ao lado com a câmera do seu celular.



Conheça os canais

A Ouvidoria é um canal aberto de comunicação, use-o para registrar reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou pedidos de informação. Utilize o portal do ParticipaDF para registro dos pedidos de informações ou para manifestações diretamente junto à Ouvidoria Geral do DF.



ParticipaDF



Acesso à
Informação







3

Serviços

prestados pela

Caesb



Serviços prestados pela Caesb

Abaixo, apresentamos a relação de serviços prestados pela Caesb com as informações específicas sobre cada serviço, os requisitos e documentos necessários para solicitá-los, as etapas de processamento, as formas de prestação, os prazos de execução, os locais e formas de acesso, os canais de comunicação, bem como eventuais custos e condições de gratuidade, quando aplicável.

Na contagem dos prazos, conforme previsto no Anexo IV da Resolução Adasa n.º 14, de 27 de outubro de 2011, as horas úteis são contadas nos períodos de 8h a 12h e de 13h a 17h de cada dia útil. Para atender os casos de emergência e os serviços de reparo de vazamentos de água, a Caesb dispõe de pronto atendimento durante 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

Sobre a descrição do nome de cada serviço há ícones que indicam em quais canais aquele serviço encontra-se disponível. Para conhecer os canais, visite a seção “**Canais de atendimento ao usuário**” na página 10.

Também inserimos os ícones a seguir que categorizam os serviços por modalidade, conforme se segue:



Serviços de Água (Consertos, substituições, ligações etc.);



Serviços de Esgoto (Desobstruções, consertos, ligações etc.)



Serviços Comerciais (Cadastro, revisão de conta etc.)



Outros (Sinistro, Individualização etc.)



Avisos de falta d'água

É a comunicação pela Caesb das áreas afetadas pela falta temporária de água devido a manutenções programadas ou não. O serviço é meramente consultivo e pode ser acessado livremente.

Canais disponíveis:

- Central 115;
- Aplicativo da Caesb;
- Portal de Serviços da Caesb.

Prazo de atendimento:

- Imediato.

Importante: Os avisos de falta d'água também são veiculados por SMS, quando aplicável, sites e jornais de grande circulação conforme interesse do próprio veículo.



Conserto de vazamento de água

Conserto de vazamento de água significa reparar problemas nas tubulações perto do hidrômetro ou cavalete, antes ou depois do aparelho, e também em vazamentos no ramal ou na rede de abastecimento da Caesb na rua.

Canais disponíveis:

- Central 115;
- Aplicativo da Caesb; e
- Portal de Serviços da Caesb.

Prazo de atendimento:

- 6 horas úteis para vazamentos perto do hidrômetro.
- 8 horas úteis para vazamentos no ramal ou na rede.

Importante: Se o vazamento for causado pelo usuário, pode haver cobrança pelo conserto.



Desobstrução de esgoto

Desobstrução de esgoto é o serviço de desentupimento da rede de esgoto da Caesb. Não cobre os ramais internos dos imóveis.

Canais disponíveis:

- Central 115;
- Aplicativo da Caesb; e
- Portal de Serviços da Caesb.

Prazo de atendimento:

- 10 horas úteis.

Importante: Se a obstrução for causada pelo cliente, haverá cobrança pelo serviço.



Religação de água

Religação de água é o reestabelecimento do fornecimento de água após a suspensão do serviço.

Canais disponíveis:

- Portal de Serviços;
- Escritórios Regionais; e
- Unidades do Na Hora.

Prazo de atendimento:

- 6 horas úteis.

Requisitos:

- O usuário deve ser o responsável financeiro pelo imóvel.
- É necessário quitar ou negociar todos os débitos.

Importante: O acesso ao hidrômetro deve estar livre e todas as torneiras devem estar fechadas para evitar desperdício.



Revisão de conta

São as solicitações relativas à revisão de cobranças, tarifas ou outros serviços cobrados na conta de água.

Canais disponíveis:

- Portal de Serviços;
- Aplicativo da Caesb;
- Central 115;
- Escritórios Regionais; e
- Unidades Na Hora.

Prazo de atendimento:

- Até 30 dias.

Importante: A Caesb é responsável apenas até o cavalete, incluindo o hidrômetro. As instalações internas do imóvel são de responsabilidade do usuário.



Revisão cadastral do imóvel

Serviço para reenquadramento tarifário ou alteração da atividade do imóvel, número de unidades de consumo e correção de endereço.

Canais disponíveis:

- Escritórios Regionais; e
- Unidades Na Hora.

Prazo de atendimento:

- Até 30 dias.

Importante: Pode ser necessário vistoria da equipe da Caesb para correção de dados de endereçamento, unidades de consumo, número de hidrômetro etc.



Corte a pedido

Trata-se de solicitação de suspensão temporária do serviço de fornecimento de água e esgotamento sanitário. Esta solicitação só pode ser solicitada pelo titular dos serviços.

Canais disponíveis:

- Portal de Serviços;
- Central 115;
- Escritórios Regionais; e
- Unidades Na Hora.

Prazo de atendimento:

- Até 40 horas úteis (5 dias úteis).

Importante: É necessário que o próprio titular faça a solicitação, mediante confirmação de dados cadastrais e identidade. Verifique a existência de contas em aberto para solicitar este serviço.



Extrato de resíduos de agrupadora

O extrato de resíduo de agrupadora se refere à demonstração do cálculo dos volumes excedidos no faturamento de agrupadoras de condomínio. O cálculo se refere à diferença entre o hidrômetro geral e os hidrômetros individualizados.

Canais disponíveis:

- Portal de Serviços; e
- Escritórios Regionais.

Prazo de atendimento:

- Até 5 dias úteis.

Importante: O responsável pelo condomínio deverá apresentar os documentos de identificação e as Atas de Assembleia que autorizem a emissão do documento.



Consulta situação de débitos

Verificação, pelo titular, das contas pendentes em imóveis de sua responsabilidade.

Canais disponíveis:

- Portal de Serviços;
- Aplicativo da Caesb;
- Central 115;
- Escritórios Regionais; e
- Unidades Na Hora.

Prazo de atendimento:

- Imediato.

Importante: Em razão da proteção de dados pessoais, este serviço deve ser solicitado pelo titular mediante confirmação de identidade e dados cadastrais.



Parcelamento de débitos

Trata-se da possibilidade, a critério da Caesb, de que o titular dos serviços possa parcelar eventuais contas vencidas sob sua responsabilidade.

Canais disponíveis:

- Portal de Serviços;
- Escritórios Regionais; e
- Unidades Na Hora.

Prazo de atendimento:

- Imediato.

Importante: Para parcelamento de débitos, o titular da ligação deverá apresentar os documentos necessários e assinar o Termo de Parcelamento para aceite das condições estabelecidas.



Informar falta de água

Canal para informação de situações de falta de água. Pode ser acessado por qualquer cidadão, mediante cadastro.

Canais disponíveis:

- Portal de Serviços;
- Aplicativo da Caesb;
- Central 115;
- Escritórios Regionais; e
- Unidades Na Hora.

Prazo de atendimento:

- Até 10 horas úteis.

Importante: A Caesb é responsável apenas até o cavalete, incluindo o hidrômetro. As instalações internas do imóvel são de responsabilidade do usuário.



Ligaçāo de água

É a conexāo do ramal do imóvel com a rede pública de água. Primeiro, é feita uma vistoria para verificar se as instalações estão adequadas. Após a aprovação, a ligação pode ser feita.

Canais disponíveis:

- Portal de Serviços;
- Escritórios Regionais; e
- Unidades do Na Hora.

Prazo de atendimento:

- 80 horas úteis para a vistoria de ligação de água.
- 40 horas úteis para a execução da ligação.

Requisitos:

- Documentos pessoais (RG, CPF, etc.);
- Documentos de propriedade/posse do imóvel (Escritura de Compra e Venda, Contrato de Locação, Cessão de Direitos, Contrato de Compra e Venda etc.);
- Assinatura do Termo de Solicitação de Serviços.

Importante: Se houver rede de esgoto na área, as vistorias e as ligações de água e esgoto devem ser solicitadas ao mesmo tempo.

Atenção: Confira os locais do Distrito Federal onde há restrição de ligação de água: <https://www.caesb.df.gov.br/carta-de-servicos>



Ligaçāo de esgoto

Ligaçāo de esgoto é a interligação da última caixa de esgoto do imóvel com a rede de esgoto sanitário. É necessária uma vistoria prévia para verificar se as condições estão adequadas para a interligação. Se forem necessárias adequações, o cliente deve solicitar uma nova vistoria. Após a aprovação da vistoria, a execução da ligação será autorizada em um segundo momento.

Canais disponíveis:

- Escritórios Regionais; e
- Unidades do Na Hora.

Prazo de atendimento:

- 120 horas úteis (15 dias úteis) para a vistoria de ligação de esgoto.
- 64 horas úteis (8 dias úteis) para a execução da ligação.

Requisitos:

- Documentos pessoais (RG, CPF etc.);
- Documentos de propriedade do imóvel; e
- Assinatura do Termo de Solicitação de Serviços.



Alteração de titularidade

Alteração do titular da conta é a solicitação para incluir um novo usuário como responsável financeiro de uma unidade consumidora.

Canais disponíveis:

- Portal de Serviços;
- Aplicativo da Caesb;
- Escritórios Regionais; e
- Unidades do Na Hora.

Prazo de atendimento:

- Até 24 horas úteis.

Requisitos:

- Documentos pessoais do novo titular;
- Documentos que comprovem vínculo com o imóvel; e
- Assinatura do Termo de Solicitação de Serviços.



Alteração do dia do vencimento

É a opção do usuário por dia de vencimento alternativo da conta. A Caesb fornece um vencimento padrão, que pode ser alterado para os dias disponíveis conforme planejamento geral de operação das leituras.

Canais disponíveis

- Portal de Serviços;
- Central 115;
- Escritórios Regionais; e
- Unidades Na Hora.

Prazo de atendimento:

- Até 10 dias úteis.

Importante: Apenas o titular dos serviços poderá solicitar a alteração do vencimento, mediante confirmação de dados e identidade.



Reposição de hidrômetro furtado

Em caso de furto do hidrômetro, o usuário poderá solicitar a reposição, mediante apresentação do Boletim de Ocorrência do furto.

Canais disponíveis:

- Portal de Serviços;
- Central 115;
- Escritórios Regionais; e
- Unidades Na Hora.

Prazo de atendimento:

- Até 30 dias.

Importante: Para que o usuário não seja penalizado por intervenção indevida no ramal predial, é necessário apresentar o Boletim de Ocorrência Policial junto ao pedido.



Consulta de interferência de rede

A Interferência de Rede é uma consulta prévia ao cadastro da Caesb e tem por objetivo verificar se o projeto ou a obra feita por empresas ou pessoas físicas interfere em alguma rede de água e/ou esgoto operada e mantida pela Companhia. A carta de interferência, produto deste serviço, é uma das exigências para obtenção do Alvará de Construção emitido pela CAP.

Canais disponíveis:

- Portal de Serviços;
- Peticionamento Web;
- Escritórios Regionais; e
- Unidades Na Hora.

Prazo de atendimento:

- Até 30 dias.

Importante: A Caesb é responsável apenas até o cavalete, incluindo o hidrômetro. As instalações internas do imóvel são de responsabilidade do usuário.



Ressarcimento de danos

Se ficar caracterizado que a responsabilidade pelo sinistro é da Caesb, o ressarcimento será feito em valor suficiente para deixar a construção com o mesmo aspecto e padrão de qualidade em que se encontrava anterior à ocorrência do sinistro e, no caso de mobiliário, também no mesmo padrão dos eventuais danificados, conforme levantamento feito no local. Melhorias no padrão existente não serão consideradas para efeito de indenização.

Canais disponíveis:

- Portal de Serviços.

Prazo de atendimento:

- Até 45 dias.

Importante: Confira as providências a serem tomadas em caso de sinistro acessando o portal da Caesb no endereço <https://www.caesb.df.gov.br/srd-solicitacao-de-ressarcimento-de-danos/>.



Aferição de hidrômetro

O objetivo da aferição é conferir se o hidrômetro, que é o aparelho que registra o consumo, está funcionando corretamente.

Canais disponíveis:

- Escritórios Regionais.

Prazo de atendimento:

- Até 30 dias.

Requisitos:

- Documentos pessoais do titular.

Observação: A cada 2 anos, o usuário tem o direito de solicitar a aferição do hidrômetro sem custo. Se já fez pedido anterior, antes desse prazo, será cobrada uma taxa.



Conta em Braille

É um recurso de acessibilidade que consiste na transcrição da conta para o sistema braille de escrita e leitura tátil para as pessoas cegas.

Canais disponíveis:

- Escritórios Regionais; e
- Unidades do Na Hora.

Prazo de atendimento:

- Até 24 horas úteis.

Requisitos:

- Documentos pessoais do titular.



Desligamento definitivo da ligação

O desligamento da ligação ou supressão da ligação é um recurso para remoção do ponto de entrega da água de forma definitiva, quando não há intenção de fazer nova instalação no local.

Canais disponíveis:

- Escritórios Regionais; e
- Unidades do Na Hora.

Prazo de atendimento:

- Até 40 horas úteis.

Requisitos:

- Documentos pessoais do titular.



Autoleitura

Autoleitura é quando o cliente fornece a leitura do medidor do hidrômetro pelo Portal de Serviços ou pelo App da Caesb.

Canais disponíveis:

- App da Caesb; e
- Portal de Serviços.

Requisitos:

- O cliente deve informar a leitura do hidrômetro até 3 dias antes da data programada para leitura (a data consta na conta do mês anterior).
- Após 5 dias úteis, a conta ficará disponível em qualquer canal de atendimento.
- Nos meses de abril e outubro, o cliente deve permitir o acesso para a leitura presencial no imóvel na data prevista.

Importante: Se o cliente não informar a leitura por 2 meses consecutivos ou não permitir a leitura presencial nos meses de abril e outubro, perderá o cadastro no sistema de autoleitura. O novo cadastro só poderá ser feito após 6 meses.



Carta de Aceite para Habite-se

A Carta de Aceite é um documento que atesta, após vistoria no imóvel, que as instalações hidrossanitárias estão em conformidade com a legislação vigente.

Canais disponíveis:

- Central 115;
- Escritórios Regionais; e
- Unidades do Na Hora.

Prazo para atendimento:

- Até 15 dias úteis.

Validade da carta de aceite:

- 6 meses.

Requisitos:

- A solicitação deve ser feita pelo proprietário ou por um representante legal.
- Não pode haver débitos atrasados vinculados ao proprietário.
- Pode ser necessária a atualização do cadastro.

Atenção: As plantas das instalações hidráulicas devem estar no imóvel no momento da vistoria. A ligação do imóvel deve estar ativa e ser definitiva. Se houver sistema de reuso, o projeto também deve ser apresentado durante a vistoria.



Segunda via de conta

Emissão de segunda via de conta é o processo para obter uma cópia da fatura de água e esgoto.

Canais disponíveis:

- App da Caesb;
- Portal de Serviços;
- Central 115;
- Escritórios Regionais; e
- Unidades do Na Hora.

Observações: Para obter a segunda via pelo Portal de Serviços e pelo App, é necessário ter, no mínimo, o número da inscrição do imóvel, que está no canto superior direito da conta.

Importante

Os serviços constantes desta Carta passam por mudanças constantes em relação a prazos estabelecidos pelo ente regulador ou em razão de mudanças de procedimentos e implementação de novas tecnologias que visam facilitar o atendimento de diversas demandas. Faça sua contribuição pela Ouvidoria da Caesb, nos respectivos canais de contato. Todas as críticas e sugestões serão avaliadas e consideradas para melhoria dos serviços da Caesb.



Fiscalização, autuação e recursos

De acordo com o Art. 45, inciso X, da Lei Distrital n.º 4.285/2008, a Caesb é responsável por fiscalizar as instalações e o uso dos serviços pelos usuários. Isso inclui orientações para correções e a aplicação de sanções por descumprimento das normas legais, regulamentares e contratuais.

As Resoluções Adasa n.º 14/2011 e n.º 03/2012 detalham as irregularidades e infrações, além dos procedimentos que o usuário deve seguir em caso de infrações. Você pode consultar essas resoluções no site da Adasa: www.adasa.df.gov.br.

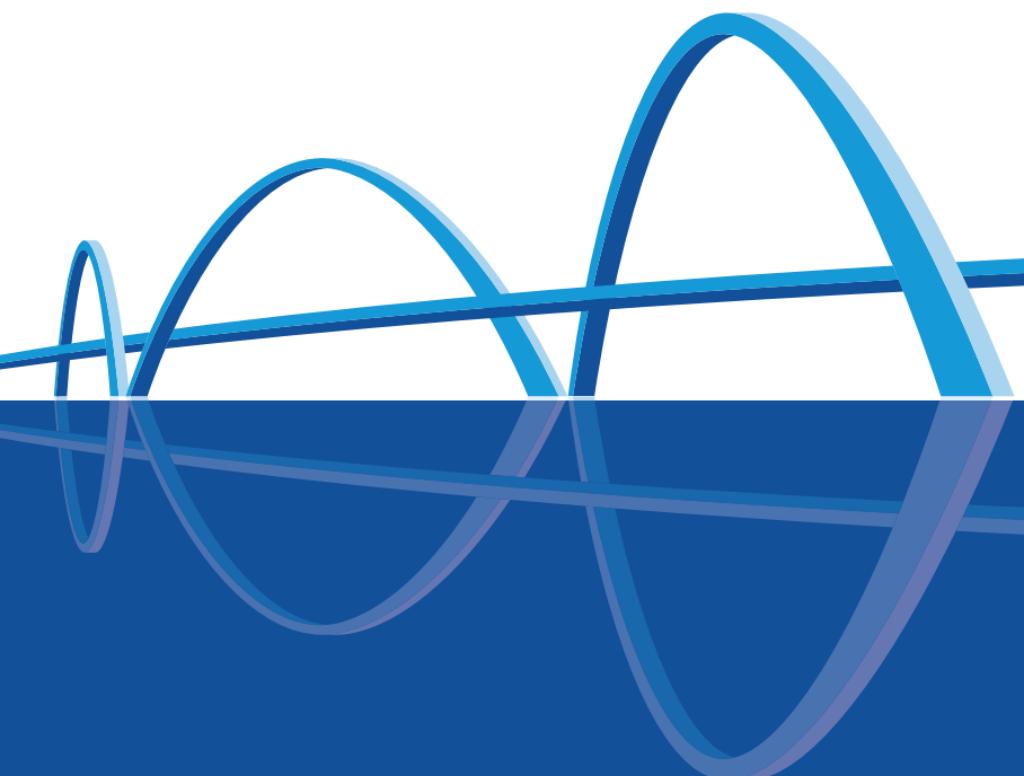
Quando a Caesb identificar indícios de irregularidade, será lavrado um Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), que incluirá:

- As irregularidades encontradas.
- Possíveis sanções.
- Prazo para correção, se aplicável.

Caso necessário, a Caesb pode corrigir a irregularidade independentemente da apuração de resarcimentos ou aplicação de sanções. Isso se dará por meio de um processo administrativo, garantindo ao usuário o direito à ampla defesa e ao contraditório.

É possível fazer a denúncia de ligação clandestina através dos seguintes canais: Portal de Serviços, Central 115, Escritórios Regionais, Postos do Na Hora e Ouvidoria da Caesb.







4

O que a
Caesb
não faz



O que a Caesb não faz

Nesta seção, incluímos informações sobre os serviços que a Caesb não faz, ou seja, serviços que podem se parecer com aqueles que a companhia faz, mas que não são atribuições da Caesb. Desta forma, destacamos os serviços cuja responsabilidade é de órgãos públicos, do próprio cidadão ou de terceiros através dos seguintes ícones:

-  Cidadão;
-  Órgãos públicos; e
-  Terceiros (empresas especializadas).



Verificação de Vazamentos Internos

- **Responsabilidade:** A Caesb não realiza testes ou consertos de vazamentos internos, ou seja, aqueles que ocorrem após o hidrômetro. Essa responsabilidade cabe ao cliente.
- **Quem faz:** O próprio cliente ou profissional especializado.
- **Como fazer:** Recomendamos seguir as orientações do Manual Caça-Vazamentos, que está disponível na seção de Material Educativo do site da Caesb: Material Educativo.
- **Quando fazer:** Periodicamente ou quando a conta apresentar consumo acima da média sem uma causa aparente.



Desobstrução ou limpeza de caixa de gordura

- **Responsabilidade:** A limpeza da caixa de gordura é de responsabilidade do usuário, assim como a manutenção das instalações hidráulicas do imóvel.
- **Quem faz:** O próprio usuário ou profissional especializado.
- **Como fazer:** Recomendamos seguir as orientações da “Cartilha Orientações Básicas” sobre “Caixa de Gordura”, disponível na seção de Material Educativo do site da Caesb: Material Educativo.
- **Quando fazer:** Periodicamente ou sempre que a necessidade for identificada.

Observação: Os detritos e gorduras retirados devem ser acondicionados em sacos plásticos e descartados como lixo orgânico.



Desobstrução ou limpeza de rede de águas pluviais

- **Responsabilidade:** A desobstrução e limpeza da rede de águas pluviais não é responsabilidade da Caesb.
- **Quem faz:** Novacap.
- **Como fazer:** Para solicitar o serviço, ligue para (61) 3403-2300, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.
- **Quando fazer:** Periodicamente ou em casos de obstrução, especialmente durante períodos chuvosos, quando o acúmulo de lixo e outros detritos é comum.



Limpeza de caixa d'água

- **Responsabilidade:** A caixa d'água é essencial para garantir o abastecimento, mesmo durante faltas de água. Por isso, é importante mantê-la sempre em boas condições. E essa atribuição é do usuário ou do condomínio.
- **Quem faz:** O próprio usuário ou profissional especializado.
- **Como fazer:** Recomendamos seguir as orientações da Cartilha Dê um banho na sua caixa d'água, disponível na seção de Material Educativo do site da Caesb: Material Educativo.
- **Quando fazer:** Toda caixa d'água deve ser limpa e desinfetada, em média, a cada 6 meses.



Análise da qualidade da água

- **Responsabilidade:** Atualmente, a Caesb não realiza análises de qualidade da água para particulares. A empresa é responsável por manter o padrão de potabilidade da água distribuída à população do DF, que passa por um rigoroso processo de monitoramento e análise laboratorial.
- **Quem faz:** Laboratórios de análises físico-químicas.
- **Como fazer:** Para encontrar um laboratório, você pode usar sites de busca ou consultar catálogos telefônicos.
- **Quando fazer:** A análise deve ser solicitada quando houver necessidade de avaliação da qualidade da água.



Fiscalização de água servida na rua

- **Responsabilidade:** A água servida é aquela proveniente da lavagem de louças, roupas, calçadas e garagens, que é liberada nas ruas. Essa água contém sabão, gordura e outras substâncias que devem ser tratadas antes de serem retornadas às fontes de recursos hídricos, ou seja, devem ser lançadas na rede de esgotos. A Caesb não possui instrumentos legais para aplicar sanções a quem provoca essa situação.
- **Quem faz:** DF Legal.
- **Como fazer:** Para reportar a situação, você pode entrar em contato pelo telefone 162 ou acessar o site www.ouvidoria.df.gov.br.



Fiscalização de transbordamento de fossa séptica

- **Responsabilidade:** O transbordamento de fossa séptica resulta no escoamento de esgoto, causando danos às vias públicas e riscos de contaminação para a população e meio ambiente.
- **Quem faz:** DF Legal.
- **Como fazer:** Para reportar o problema, ligue para 162 ou acesse o site www.ouvidoria.df.gov.br.
- **Quando fazer:** Assim que o problema for constatado por qualquer cidadão.



Conserto de cavalete em condomínios verticais com ligações individualizadas

- **Responsabilidade:** A responsabilidade pelo reparo de vazamentos na tubulação após o hidrômetro geral é do condomínio. A Caesb atua apenas até o hidrômetro.
- **Quem faz:** Profissional especializado.
- **Como fazer:** Para encontrar um profissional, utilize sites de busca ou consulte catálogos telefônicos.
- **Quando fazer:** Assim que o problema for constatado.



Serviços de Carro-pipa

- **Definição:** A Caesb fornece água tratada em pontos de coleta, mas não realiza o transporte da água em carros-pipa.
- **Quem faz:** Prestadores de serviços credenciados à Caesb.
- **Como fazer:** O interessado deve entrar em contato com um prestador credenciado para solicitar o serviço.



Esgotamento de Fossa Séptica

- **Definição:** O esgotamento de fossa séptica não é realizado pela Caesb.
- **Quem faz:** Prestadores de serviços credenciados à Caesb.
- **Como fazer:** O interessado deve entrar em contato com um prestador credenciado para solicitar o serviço.



Cadastro em tarifa social

- **Definição:** A tarifa social é aplicada automaticamente para usuários que estejam cadastrados no Bolsa Família e com cadastro atualizado, não havendo possibilidade da própria Caesb fazer esta inclusão na categoria de tarifa social.
- **Quem faz:** Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes) procede com o cadastro e o encaminha à Caesb de forma automatizada.
- **Como fazer:** Mantenha o cadastro atualizado no CadÚnico e na Sedes.



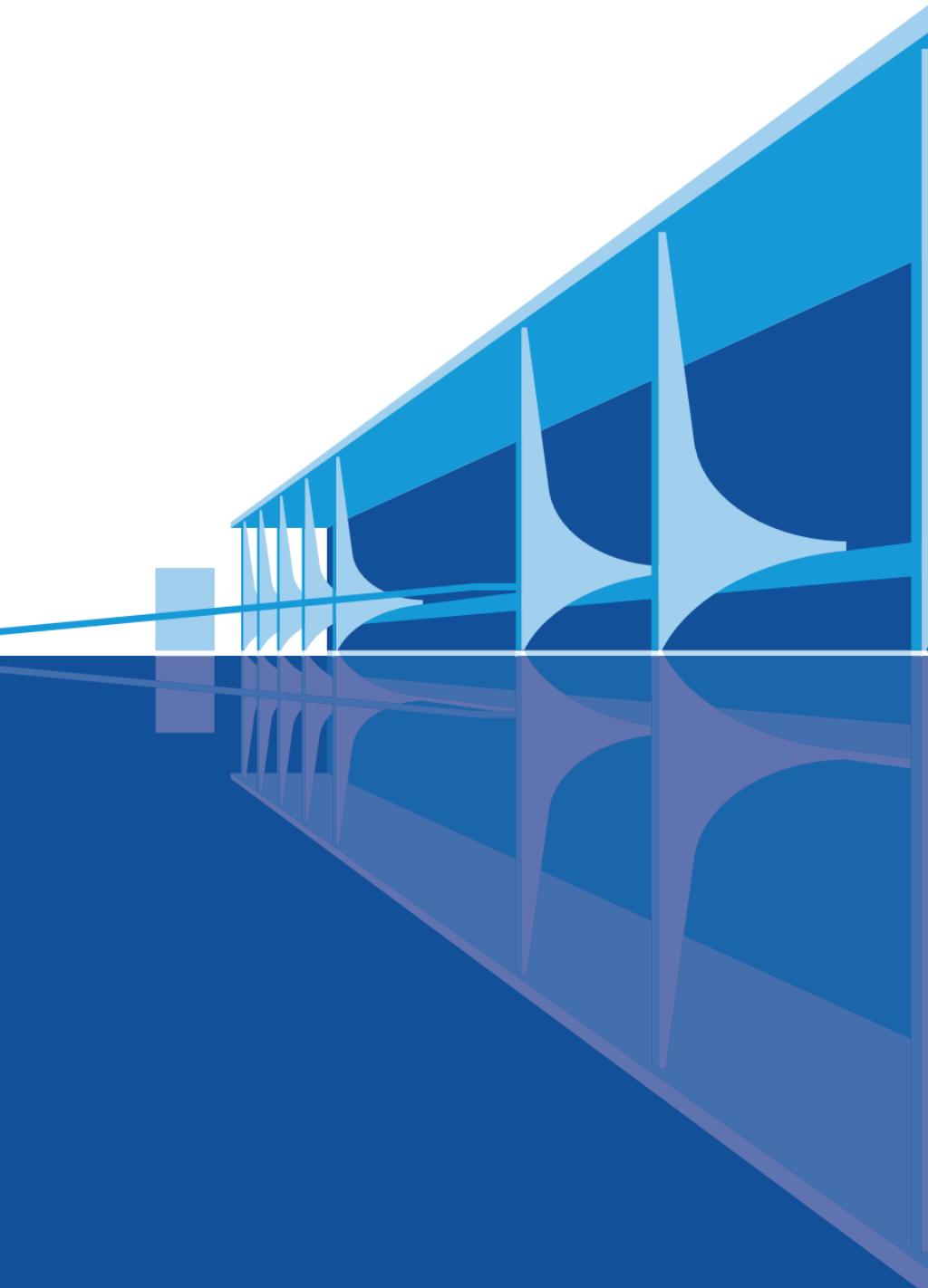
Cadastrar conta em débito automático

- **Definição:** As contas de água e esgoto podem ser pagas pelo débito automático, devendo o serviço ser solicitado, diretamente, no banco da conta na qual será realizado o débito.
- **Quem faz:** Bancos.
- **Como fazer:** Entre em contato com sua agência bancária.



Entidades de Serviços Públicos

Serviço	Quem faz	Telefone
Manutenção de rede e ramal de água (conserto)	Caesb	115
Manutenção de rede e ramal de esgotos (desobstrução/reparos)		
Ligaçāo de água		
Ligaçāo de esgoto		
Religaçāo de água		
Segunda via de conta		
Revisão de conta		
Coleta de entulho		
Pintura de meio-fio		
Retirada de animal morto em vias públicas		
Varrição de vias públicas	SLU	162
Limpeza e lavagem de paradas e passarelas		
Catação de materiais em grandes áreas públicas		
Instalação de lixeiras		
Coleta de resíduos de caixa de gordura	Novacap	
Jardinagem, capinagem e roçagem em área pública		
Limpeza de boca de lobo		
Limpeza de canais pluviais públicos		
Recolhimento de galhadas	Proprietário ou responsável pelo imóvel ou área	
Placa de proibido jogar lixo		
Fiscalização		
Conservação de parques	Ibram	





Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal
Centro de Gestão de Águas Emendadas
Av. Sibipiruna, Lotes 13 a 21
Águas Claras - DF - CEP 71.928-720

www.caesb.df.gov.br