



RIO GRANDE DO NORTE
GOVERNO DO ESTADO



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
CANAIS DE ATENDIMENTO	4
OUVIDORIA	5
ATENDIMENTO OUVIDORIA	6
INFORMAÇÕES IMPORTANTES	7
SERVIÇOS	9
INTERVENÇÕES EM REDE DE ÁGUA	9
INTERVENÇÕES EM RAMAIS DE ÁGUA	10
INTERVENÇÕES EM RAMAIS DE ESGOTO (CONVENCIONAL E CONDOMÍNIAL)	13
INTERVENÇÕES EM HIDRÔMETROS	16
INTERVENÇÕES EM ATIVIDADES COMERCIAIS	18
OUTROS SERVIÇOS OPERACIONAIS	23
DIVERSOS	25
TABELA TARIFÁRIA	27
RESIDENCIAL	27
COMERCIAL	28
INDUSTRIAL	29
PÚBLICA	29
ESGOTAMENTO SANITÁRIO	29
LOCALIZAÇÕES	30
ATENDIMENTO NAS CENTRAIS DO CIDADÃO	35
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	36

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



APRESENTAÇÃO

O objetivo deste documento é servir de bússola para o cidadão norte-rio-grandense no que se refere aos principais canais de atendimento ao cidadão disponibilizados pela Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte (Caern), seus horários de funcionamento, critérios e prazos de atendimento.

Em virtude da complexidade e especificidades do serviço de abastecimento e esgotamento sanitário, não é possível contemplar todas as possibilidades e necessidades do cidadão no que se refere ao serviço. No entanto, a partir do que aqui consta, ele poderá descobrir o caminho mais eficiente para ter sua solicitação ou demanda solucionada.

Destaque-se por fim que a Caern tem investido em importantes projetos e ações no que se refere ao relacionamento com o cidadão, sobretudo na padronização e melhoria da qualidade do atendimento presencial através da implantação do Programa de Excelência no Atendimento Presencial, desenvolvimento de canais virtuais e de autoatendimento.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO 



CANAIS DE ATENDIMENTO

O atendimento ao cidadão prestado pela Caern é realizado através de diversos canais, sendo eles:

PRESENCIAL – prestados através dos Núcleos de Atendimento (Natal-RN), Escritórios (Grande Natal e Interior do RN) e Centrais do Cidadão. O endereço dos núcleos e escritórios de atendimento presencial podem ser encontrados no site da Caern ou na tabela que consta no final deste documento. Nessa modalidade, a Caern dispõe do serviço de Atendimento Agendado, cujo agendamento pode ser realizado através do endereço agendamento.caern.com.br, pela agência virtual (agencia.caern.com.br), pelo site (portal.caern.com.br) ou pelo App Caern (disponível para dispositivos Android e iOS).

TELEATENDIMENTO – serviço gratuito com funcionamento ininterrupto 24 horas por dia e 7 dias por semana. O número de acesso à central de teleatendimento é o 115. Atualmente o serviço está disponível nas cidades de Natal, Parnamirim, Mossoró, Macaíba, Caicó, Currais Novos, Tibau, Upanema, Caraúbas, Pipa, Nísia Floresta, São José de Mipibu, Goianinha, Tangará, Pau dos Ferros, Apodi, Macau, Assú, João Câmara, Lajes, Pedra Preta, São Tomé, Barcelona, Rui Barbosa e Lagoa de Velhos.

AGÊNCIA VIRTUAL - através do endereço agencia.caern.com.br ou <https://caern.com.br>



CHAT ONLINE – acessado através do site da Caern no endereço portal.caern.com.br ou na Agência Virtual no ícone abaixo ou ainda através do aplicativo Caern para celulares.

WHATSAPP – O cliente também conta com o atendimento através do WhatsApp por meio do número (84) 98118-8400.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO 





[APP CAERN](#) – aplicativo para celulares que utilizam os sistemas Android ou iOS.

[REDES SOCIAIS](#) – A Caern divulga informações e realiza atendimento através de seus perfis no Facebook e no Instagram: @caern115.

OUVIDORIA

O QUE É OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o usuário e a Empresa.

A Ouvidoria da Caern atua no atendimento de 2^a instância nas questões já conduzidas junto aos canais convencionais: Núcleos de Atendimento Presencial, Agência Virtual, Aplicativos e 115. Nesses casos, serão solicitados o número do Registro de Atendimento (RA) ou Protocolo de Atendimento.

Qualquer pessoa ao procurar a Ouvidoria da Caern será acolhida e terá a sua manifestação registrada, analisada, encaminhada às Unidades que integram a empresa e ao final será dada ciência ao usuário.

O QUE SE REGISTRA NA OUVIDORIA?

[CRÍTICA](#) – Manifestação de censura contra ato, procedimento ou posição adotada pela empresa, por empregados ou terceirizados.

[DENÚNCIA](#) – Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes.

As denúncias referentes ao descumprimento do Código de Ética da Caern serão recepcionadas e analisadas pelo Comitê de Conduta, Integridade e Ética – CCE, por meio do assistente virtual do Comitê de Ética, pelo telefone (84) 98163-6037.

As denúncias anônimas serão consideradas “comunicações”; seguirão os mesmos trâmites, entretanto não será possível o acompanhamento pelo autor. (Lei 13.460/2017).

[ELOGIO](#) – Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

[PEDIDO DE INFORMAÇÃO](#) – São solicitações de esclarecimentos ou orientações sobre os serviços prestado pela Empresa.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO 



Os pedidos de informações sobre questões administrativas, processuais e outros previstas na Lei de Acesso à Informação, são direcionados para a Assessoria Jurídica ou à Presidência da Caern e estarão sujeitos a um rito próprio com prazos diferenciados e com os recursos estabelecidos pela Lei nº 12.527/2011.

RECLAMAÇÃO – Demonstração de insatisfação relativa a serviço público. Por exemplo, solicitações em atraso fora do prazo ou qualidade/forma de execução do serviço.

SUGESTÃO – Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

ATENDIMENTO OUVIDORIA

A Ouvidoria da Caern possui vários canais de acesso ao USUÁRIO:



E-MAIL: ouvidoria@caern.com.br

TELEFONES: 0800 84 20100

Atendimento das 8h às 18h (Segunda-feira a Sexta-feira).

PRESENCIAL

Disponibiliza atendimento Presencial para registrar, analisar e encaminhar as manifestações.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO 



ENDEREÇO: Av. Ataúlfo Alves nº 149 – Candelária – Natal – RN

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: de segunda-feira a sexta-feira das 8h às 18h.

CORRESPONDÊNCIA: Ouvidoria da Caern – Endereço: Av. Ataúlfo Alves nº 149 – Candelária – Natal RN – CEP: 59.064-570

QUAL O PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA?

São 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa. (Art. 16 da Lei 13.460/2017).

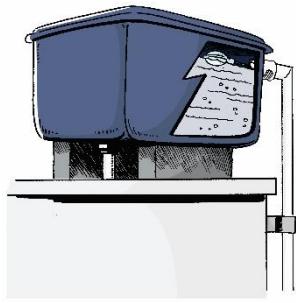
INFORMAÇÕES IMPORTANTES

A Caern trabalha basicamente com dois tipos de sistema: abastecimento de água e esgotamento sanitário. Ambos são bastante complexos e precisam ser bem utilizados para evitar problemas para os clientes. Iremos dar dicas de como utilizar os serviços da Companhia da melhor forma possível, aproveitando todas as vantagens de um sistema público de saneamento.

Os serviços relacionados à drenagem urbana e resíduos sólidos (lixo) são de responsabilidade do município.

ABASTECIMENTO DE ÁGUA

A água distribuída pela Caern é captada de mananciais superficiais e subterrâneos; em ambos os casos, as águas são captadas, tratadas, armazenadas em reservatórios e distribuídas para as residências. Todo esse processo do sistema de abastecimento requer um nível elevado de controle para evitar desperdícios e garantir a qualidade da água entregue em sua residência. A seguir daremos dicas preciosas para que você consuma água de qualidade e livre de contaminações.



MANTENHA SEUS RESERVATÓRIOS DE ÁGUA LIMPOS E DESINFETADOS –

Toda a água de abastecimento da Caern é tratada para manter, ao longo de todo o trajeto na rede até a residência, uma concentração mínima de cloro residual. Esse cloro tem a função de garantir que não haja microrganismos que causem doenças

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



pela água entregue aos clientes. Esse cuidado deve ser mantido pelos clientes, a fim de garantir essa qualidade. Para isso é importantíssimo que os reservatórios e tubulações de água das residências sejam limpos e desinfetados pelo menos a cada 6 (seis) meses.



ECONOMIZE ÁGUA – A retirada de vazamentos internos e os cuidados com as instalações hidrossanitárias podem lhe ajudar a economizar água, reduzindo o valor da sua conta, bem como contribuir para a preservação do meio ambiente. A recomendação da Caern também é que o cliente possua boia na entrada do reservatório, evitando desperdícios.

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

NÃO JOGUE LIXO NO SISTEMA DE ESGOTO – A rede de esgotos é projetada para receber todas as águas servidas de sua residência, ou seja, água da cozinha, dos banheiros e da lavanderia. As tubulações geralmente têm diâmetro de 100 mm e são suficientes para esse fim; entretanto é comum encontrarmos na rede de esgotos objetos como: papel higiênico, absorventes, peças íntimas, garrafas, fraldas, dentre outros. Todos esses objetos lançados indevidamente da rede de esgotos causam obstruções e transtornos para os usuários.



NÃO DESTINE A ÁGUA DE CHUVA PARA O SISTEMA DE ESGOTO – Toda residência deve manter uma área destinada à infiltração de água de chuva e o excedente deve ser coletado por calhas e encaminhado para fora do lote a fim de ser coletado pelo sistema público de drenagem, de responsabilidade da prefeitura.

CONSTRUA E MANTENHA SUA CAIXA DE GORDURA SEMPRE LIMPA – Você sabia que o óleo de cozinha pode ser utilizado para fabricação de outros produtos como o sabão? E que existem cooperativas que coletam e reciclam esse produto? Pois é. Com a adoção da prática de armazenar o óleo de cozinha, você faz bem para o meio ambiente e para a rede de esgotos também. Quando você joga óleo na pia da sua casa, esse material em estado líquido se torna sólido na rede e causa a obstrução do esgoto. Por isso é importantíssimo não jogar óleo da rede de esgoto,

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO  caern
COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO GRANDE DO NORTE



além de construir e manter limpa sua caixa de gordura, que serve para separar a gordura do esgoto que irá para o sistema de coleta.

NUNCA INTERFIRA NA REDE DE ESGOTOS DA CAERN – A Resolução 004/2008 da ARSBAN, no Art.38, § 1º afirma: “É vedado ao USUÁRIO intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto”. Caso haja qualquer problema na rede ou ramal, solicite o reparo à Caern.

SERVIÇOS

Confira os serviços disponibilizados pela Caern, com as informações de como solicitar, a documentação necessária, bem como valores, prazos e a forma de pagamento.

INTERVENÇÕES EM REDE DE ÁGUA

EXTENSÃO DE REDE DE ÁGUA

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO DE VIABILIDADE E ORÇAMENTO PARA AMPLIAÇÃO DE REDE PARA ATENDER AS CASAS MAIS AFASTADAS, ONDE NÃO HÁ REDE DE ÁGUA NA FRENTE DA RESIDÊNCIA

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL OU AGÊNCIA VIRTUAL (OPÇÃO “OUTROS SERVIÇOS”)

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: CONFORME TABELA DE MATERIAIS DISPONÍVEL NA AGÊNCIA VIRTUAL 15 DIAS	INTERIOR: CONFORME TABELA DE MATERIAIS DISPONÍVEL NA AGÊNCIA VIRTUAL 15 DIAS	COBRANÇA NA FATURA
--	---	---------------------------

RETRADA DE VAZAMENTO NA REDE DE ÁGUA

SOLICITAÇÃO PARA CONSERTAR VAZAMENTO DE ÁGUA NA TUBULAÇÃO QUE ATENDE AO IMÓVEL

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEATENDIMENTO 115, AGÊNCIA VIRTUAL, CAERN MOBILE E WHATSAPP

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE 3 DIAS	INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE 3 DIAS	-
--	---	---

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



SUBSTITUIÇÃO DE TAMPA EM CAIXA DE REGISTRO

SOLICITAÇÃO PARA CONSENTO OU SUBSTITUIÇÃO DA TAMPA DA CAIXA DE REGISTRO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, AGÊNCIA VIRTUAL (OPÇÃO “OUTROS SERVIÇOS”) OU TELEATENDIMENTO 115

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE 15 DIAS	INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE 15 DIAS
---	--

INTERVENÇÕES EM RAMAIS DE ÁGUA

INSTALAÇÃO DE RAMAL DE ÁGUA – LIGAÇÃO PROVISÓRIA

REGISTRO DE ATENDIMENTO PARA EFETIVAR A INSTALAÇÃO DE NOVA LIGAÇÃO DE ÁGUA PROVISÓRIA PARA CONSTRUÇÃO DE EMPREENDIMENTOS ENQUADRADOS COMO GRANDES OU CORPORATIVOS EM CAIXA DE PROTEÇÃO JÁ EXISTENTE (SERVIÇO EXECUTADO APENAS NA PARTE EXTERNA, CABENDO A LIGAÇÃO NA PARTE INTERNA AO USUÁRIO)

COMO SOLICITAR? PORTAL CAERN (MENU “SERVIÇOS” > “VIABILIDADE TÉCNICA”) **DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA:** RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DO TIPO DE PAVIMENTAÇÃO.	INTERIOR: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DO TIPO DE PAVIMENTAÇÃO.	CONFORME TABELA 1.1 DA TABELA DE SERVIÇOS. 15 DIAS	CONFORME TABELA 1.1 DA TABELA DE SERVIÇOS. 15 DIAS	COBRANÇA NA FATURA
---	--	--	--	--------------------

INSTALAÇÃO DE RAMAL DE ÁGUA

REGISTRO DE ATENDIMENTO PARA EFETIVAR A INSTALAÇÃO DE NOVA LIGAÇÃO DE ÁGUA NO IMÓVEL EM CAIXA DE PROTEÇÃO JÁ EXISTENTE (SERVIÇO EXECUTADO APENAS NA PARTE EXTERNA, CABENDO A LIGAÇÃO NA PARTE INTERNA AO USUÁRIO)

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL OU AGÊNCIA VIRTUAL **DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA:** RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



NATAL: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DO TIPO DE PAVIMENTAÇÃO.	INTERIOR: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DO TIPO DE PAVIMENTAÇÃO.	COBRANÇA NA FATURA
CONFORME TABELA 1.1 DA TABELA DE SERVIÇOS. 15 DIAS	CONFORME TABELA 1.1 DA TABELA DE SERVIÇOS. 10 DIAS	

CORTE DE RAMAL DE ÁGUA

REGISTRO PARA REALIZAR INTERVENÇÃO NO RAMAL DE ÁGUA INTERROMPENDO O FORNECIMENTO. DEVE SER SOLICITADA NOS CASOS EM QUE O IMÓVEL FICARÁ DESOCUPADO PARA EVITAR COBRANÇA DA TARIFA.

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DAS DIMENSÕES DO RAMAL. CONFORME TABELA 7 DA TABELA DE SERVIÇOS. 5 DIAS	INTERIOR: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DAS DIMENSÕES DO RAMAL. CONFORME TABELA 7 DA TABELA DE SERVIÇOS. 5 DIAS	COBRANÇA NA FATURA
--	---	--------------------

RELIGAÇÃO DE RAMAL DE ÁGUA

REGISTRO PARA RELIGAR O RAMAL DE ÁGUA DO IMÓVEL EM RAMAL JÁ EXISTENTE

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, AGÊNCIA VIRTUAL, CAERN MOBILE E WHATSAPP

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DAS DIMENSÕES DO RAMAL. CONFORME TABELA 8 DA TABELA DE SERVIÇOS. 3 DIAS	INTERIOR: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DAS DIMENSÕES DO RAMAL. CONFORME TABELA 8 DA TABELA DE SERVIÇOS. 2 DIAS	COBRANÇA NA FATURA
--	---	--------------------

RESTABELECIMENTO (SUBSTITUIÇÃO) DE RAMAL DE ÁGUA

REGISTRO DE ATENDIMENTO PARA RESTABELECER O FORNECIMENTO DE ÁGUA À PARTIR DE UM RAMAL SUPRIMIDO OU INEXISTENTE

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL OU AGÊNCIA VIRTUAL (OPÇÃO “OUTROS SERVIÇOS”)

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DO TIPO DE PAVIMENTAÇÃO. CONFORME TABELA 1.1 DA TABELA DE SERVIÇOS 15 DIAS	INTERIOR: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DO TIPO DE PAVIMENTAÇÃO. CONFORME TABELA 1.1 DA TABELA DE SERVIÇOS 15 DIAS	COBRANÇA NA FATURA
---	--	--------------------

RETRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL DE ÁGUA

REGISTRO DE ATENDIMENTO PARA RETRADA DE VAZAMENTOS DE ÁGUA NA CALÇADA OU NA RUA NO ALINHAMENTO DO HIDRÔMETRO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL, TELEATENDIMENTO 115, AGÊNCIA VIRTUAL, CAERN CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA MOBILE E WHATSAPP

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE 3 DIAS	INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE 3 DIAS
---	--

TRANSPOSIÇÃO/REMANEJAMENTO DE RAMAL DE ÁGUA

REGISTRO DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE RELOCAÇÃO DA ESTRUTURA DE RAMAL DE ÁGUA

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, AGÊNCIA VIRTUAL (OPÇÃO “OUTROS SERVIÇOS”) OU TELEATENDIMENTO 115 **DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA:** RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DO TIPO DE PAVIMENTAÇÃO. CONFORME TABELA 1.1 DA TABELA DE SERVIÇOS 15 DIAS	INTERIOR: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DO TIPO DE PAVIMENTAÇÃO. CONFORME TABELA 1.1 DA TABELA DE SERVIÇOS 15 DIAS	COBRANÇA NA FATURA
---	--	--------------------

INSTALAÇÃO DE REGISTRO DE HIDRÔMETRO

REGISTRO PARA A SUBSTITUIÇÃO OU INSTALAÇÃO DA TORNEIRA DE PASSAGEM INSTALADA NA CAIXA DE PROTEÇÃO E ANTES DO HIDRÔMETRO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL OU DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



NATAL: VERIFICAR TABELA DE SERVIÇOS ATUALIZADA NO SITE 15 DIAS	INTERIOR: VERIFICAR TABELA DE SERVIÇOS ATUALIZADA NO SITE 15 DIAS	COBRANÇA NA FATURA
---	--	--------------------

RETRADA DE VAZAMENTO NO REGISTRO

REGISTRO DE ATENDIMENTO PARA RETRADA DE VAZAMENTO NO REGISTRO (TORNEIRA DE PASSAGEM) INSTALADA NO RAMAL DE ÁGUA

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEATENDIMENTO 115, AGÊNCIA VIRTUAL, CAERN MOBILE E WHATSAPP

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE | 5 DIAS **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O CLIENTE | 5 DIAS

VISTORIA DE INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS PREDIAIS

SOLICITAÇÃO PARA VERIFICAÇÃO DA TUBULAÇÃO INTERNA DO IMÓVEL, E DEVE SER SOLICITADO EM CASOS QUE HÁ SUSPEITA DE VAZAMENTOS INTERNOS AFETANDO O CONSUMO DO IMÓVEL

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL, CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DO TIPO DE ECONOMIA. CONFORME TABELA 10 DA TABELA DE SERVIÇOS | 5 DIAS **INTERIOR:** VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DO TIPO DE ECONOMIA. CONFORME TABELA 10 DA TABELA DE SERVIÇOS | 5 DIAS

COBRANÇA NA FATURA

INTERVENÇÕES EM RAMAIS DE ESGOTO (CONVENCIONAL E CONDOMINIAL)

INSTALAÇÃO DE RAMAL DE ESGOTO

REGISTRO PARA INSTALAÇÃO DO RAMAL DE ESGOTO NA CALÇADA DO IMÓVEL

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL OU AGÊNCIA VIRTUAL (OPÇÃO “OUTROS SERVIÇOS”)

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DO TIPO DE PAVIMENTAÇÃO. CONFORME TABELA 03 DA TABELA DE SERVIÇOS | 15 DIAS **INTERIOR:** VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DO TIPO DE PAVIMENTAÇÃO. CONFORME TABELA 03 DA TABELA DE SERVIÇOS | 15 DIAS

COBRANÇA NA FATURA

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



CORTE DE RAMAL DE ESGOTO

REGISTRO PARA EXECUÇÃO DO DESLIGAMENTO DO RAMAL DE ESGOTO (SOMENTE PODE SER SOLICITADO EM CASO DE DESABITAÇÃO/INUTILIZAÇÃO DO IMÓVEL E DESDE QUE O RAMAL DE ÁGUA TAMBÉM SEJA DESLIGADO)

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL OU AGÊNCIA VIRTUAL (OPÇÃO “OUTROS SERVIÇOS”)

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS CONFORME TABELA DE SERVIÇOS 5 DIAS	INTERIOR: VALORES VARIÁVEIS CONFORME TABELA DE SERVIÇOS 5 DIAS	COBRANÇA NA FATURA
--	---	--------------------

RELIGAÇÃO DE RAMAL DE ESGOTO

SOLICITAÇÃO DE ATIVAÇÃO DO RAMAL DE ESGOTO E DEVE SER SOLICITADA JUNTAMENTE COM A RELIGAÇÃO DE RAMAL DE ÁGUA

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL OU AGÊNCIA VIRTUAL (OPÇÃO “OUTROS SERVIÇOS”)

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS CONFORME TABELA DE SERVIÇOS 3 DIAS	INTERIOR: VALORES VARIÁVEIS CONFORME TABELA DE SERVIÇOS 3 DIAS	COBRANÇA NA FATURA
--	---	--------------------

DESOBSTRUÇÃO DE RAMAL DE ESGOTO

REGISTRO PARA DESOBSTRUÇÃO DE ESGOTO LOCALIZADO NA PARTE EXTERNA DO IMÓVEL (CALÇADA)

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, AGÊNCIA VIRTUAL, FACEBOOK/INSTAGRAM OU TELEATENDIMENTO 115

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL, CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE 3 DIAS	INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE 3 DIAS
--	---

CONERTO DE CAIXA DE INSPEÇÃO (ESGOTO CONVENCIONAL)

SOLICITAR QUANDO A CAIXA DE ESGOTO ESTÁ QUEBRADA (TAMPA QUEBRADA OU LATERAL AFUNDANDO)

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, AGÊNCIA VIRTUAL OU TELEATENDIMENTO 115

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL, CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 10 DIAS CLIENTE | 10 DIAS

TRANSPOSIÇÃO DE RAMAL DE ESGOTO CONVENCIONAL

REGISTRO DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE RELOCAÇÃO DA ESTRUTURA DE RAMAL DE ESGOTO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL OU AGÊNCIA VIRTUAL (OPÇÃO “OUTROS SERVIÇOS”)

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DO TIPO DE PAVIMENTAÇÃO. CONFORME TABELA 03 DA TABELA DE SERVIÇOS | 15 DIAS **INTERIOR:** VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DO TIPO DE PAVIMENTAÇÃO. CONFORME TABELA 03 DA TABELA DE SERVIÇOS | 15 DIAS **COBRANÇA NA FATURA**

SUBSTITUIÇÃO DE TAMPA DE CAIXA DE INSPEÇÃO

SOLICITAÇÃO PARA CONSERTO DE TAMPA DE CAIXAS DE ESGOTO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEATENDIMENTO 115 E AGÊNCIA VIRTUAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL, CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 10 DIAS CLIENTE | 10 DIAS **COBRANÇA NA FATURA**

DESOBSTRUÇÃO DE REDE DE ESGOTO

REGISTRO PARA DESOBSTRUÇÃO DE ESGOTO LOCALIZADO NA RUA

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, AGÊNCIA VIRTUAL, FACEBOOK/INSTAGRAM OU TELEATENDIMENTO 115

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: NENHUMA

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 3 DIAS CLIENTE | 3 DIAS

EXTENSÃO DE REDE DE ESGOTO - ORÇAMENTO

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO DE VIABILIDADE E ORÇAMENTO PARA AMPLIAÇÃO DE REDE PARA ATENDER AS CASAS MAIS AFASTADAS, ONDE NÃO HÁ REDE DE ESGOTO ÁGUA NA FRENTE DA RESIDÊNCIA

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEATENDIMENTO 115 E CANAIS VIRTUAIS

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS CONFORME TABELA DE SERVIÇOS 15 DIAS	INTERIOR: VALORES VARIÁVEIS CONFORME TABELA DE SERVIÇOS 15 DIAS	COBRANÇA NA FATURA
---	--	--------------------

REPOSIÇÃO/MANUTENÇÃO DE TAMPA/TAMPÃO EM POÇO DE VISITA

SOLICITAÇÃO PARA REPOR TAMPAS DE ESGOTO DE FERRO NA RUA QUE PODEM ESTAR QUEBRADAS OU FORAM FURTADAS

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEATENDIMENTO 115 E CANAIS VIRTUAIS

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS CONFORME TABELA DE SERVIÇOS 5 DIAS	INTERIOR: VALORES VARIÁVEIS CONFORME TABELA DE SERVIÇOS 5 DIAS	COBRANÇA NA FATURA
--	---	--------------------

INTERVENÇÕES EM HIDRÔMETROS

AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO

SOLICITAÇÃO DE ANÁLISE DA EFICIÊNCIA DO HIDRÔMETRO, DEVE SER SOLICITADO QUANDO HOUVER SUSPEITA DE ERROS NA MEDIDAÇÃO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL, CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS CONFORME TABELA DE SERVIÇOS 10 DIAS	INTERIOR: VALORES VARIÁVEIS CONFORME TABELA DE SERVIÇOS 10 DIAS	COBRANÇA NA FATURA
---	--	--------------------

DESLOCAMENTO DE CAVALETE DO HIDRÔMETRO

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



REGISTRO PARA MODIFICAÇÃO DO LOCAL DE INSTALAÇÃO DO MEDIDOR NO MESMO ALINHAMENTO DO RAMAL DE ÁGUA (NÃO SE CONFUNDE COM O SERVIÇO 'REMANEJAMENTO DE HIDRÔMETRO')

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS CONFORME TABELA DE SERVIÇOS	INTERIOR: VALORES VARIÁVEIS CONFORME TABELA DE SERVIÇOS	COBRANÇA NA FATURA
DIAS 3	DIAS 3	

INSTALAÇÃO DE CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO

SOLICITAÇÃO DE INSTALAÇÃO DE CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO EM RAMAL DE ÁGUA

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS CONFORME TABELA DE SERVIÇOS	INTERIOR: VALORES VARIÁVEIS CONFORME TABELA DE SERVIÇOS	COBRANÇA NA FATURA
10 DIAS	10 DIAS	

INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO NO RAMAL DE ÁGUA

SOLICITAÇÃO DE INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO EM RAMAL DE ÁGUA. SOLICITAR APENAS QUANDO O RAMAL NÃO TIVER MEDIÇÃO DE CONSUMO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DA CAPACIDADE DO HIDRÔMETRO A SER INSTALADO. CONFORME TABELA 06 DA TABELA DE SERVIÇOS	INTERIOR: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DA CAPACIDADE DO HIDRÔMETRO A SER INSTALADO. CONFORME TABELA 06 DA TABELA DE SERVIÇOS	COBRANÇA NA FATURA
15 DIAS	15 DIAS	

REMANEJAMENTO DE HIDRÔMETRO

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



REGISTRO PARA MODIFICAÇÃO DO LOCAL DE INSTALAÇÃO DO MEDIDOR EM CONJUNTO COM O ALINHAMENTO DO RAMAL DE ÁGUA

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DA CAPACIDADE DO HIDRÔMETRO A SER INSTALADO. CONFORME TABELA 06 DA TABELA DE SERVIÇOS | 10 DIAS

INTERIOR: VALORES VARIÁVEIS A DEPENDER DA CAPACIDADE DO HIDRÔMETRO A SER INSTALADO. CONFORME TABELA 06 DA TABELA DE SERVIÇOS | 15 DIAS

COBRANÇA NA FATURA

MANUTENÇÃO DA CAIXA DE PROTEÇÃO

SOLICITAÇÃO PARA CONERTO DE CAIXAS DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO DANIFICADAS

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL E DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: NENHUMA
TELATENDIMENTO 115 E AGÊNCIA VIRTUAL

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE | 10 DIAS

INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE | 10 DIAS

RETRADA DE VAZAMENTO NO HIDRÔMETRO

SOLICITAÇÃO PARA RETIRADA DE VAZAMENTO NAS CONEXÕES DO HIDROMETRO, DENTRO DA CAIXA DE PROTEÇÃO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL E DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL,
TELEATENDIMENTO 115 CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE | 3 DIAS

INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE | 3 DIAS

INTERVENÇÕES EM ATIVIDADES COMERCIAIS

CADASTRO DE MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA

REGISTRO PARA IMPLANTAÇÃO DA MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA,

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 10 DIAS CLIENTE | 10 DIAS

REVISÃO DE DADOS CADASTRAIS

REGISTRO PARA APURAR EVENTUAL NECESSIDADE DE ALTERAÇÕES NO CADASTRO DO IMÓVEL (ENDEREÇO, NÚMERO, BAIRRO, CEP, ECONOMIAS, ETC)

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEATENDIMENTO 115, AGÊNCIA VIRTUAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 10 DIAS CLIENTE | 10 DIAS

TRANSFERÊNCIA DE RESPONSABILIDADE

REGISTRO PARA ALTERAR A TITULARIDADE DA CONTA DE ÁGUA

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, AGÊNCIA VIRTUAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 1 DIAS CLIENTE | 1 DIAS

INFORMAR VENCIMENTO ALTERNATIVO

REALIZA A ALTERAÇÃO DO VENCIMENTO MENSAL DA CONTA DE ÁGUA (APENAS PODE SER MODIFICADO A CADA 12 MESES)

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 1 DIAS CLIENTE | 1 DIAS

DEVOUÇÃO AUTOMÁTICA DE PAGAMENTO EM DUPLICIDADE

REGISTRO PARA APURAR EVENTUAL POSSIBILIDADE DE RESTITUIÇÃO DE PAGAMENTO INDEVIDO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 3 DIAS CLIENTE | 3 DIAS

RECLAMAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA

REGISTRO PARA APURAR EVENTUAL DESABASTECIMENTO DE ÁGUA EM DETERMINADA ÁREA

COMO SOLICITAR? TODOS OS CANAIS

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL, CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 3 DIAS CLIENTE | 3 DIAS

PARCELAMENTO DE DÉBITO

NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS ATRAVÉS DE FINANCIAMENTO PELA CAERN

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 1 DIAS CLIENTE | 1 DIAS

CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS

EMITE CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS DE DETERMINADA MATRÍCULA OU USUÁRIO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, AGÊNCIA VIRTUAL, WHATSAPP

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL, CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 1 DIAS CLIENTE | 1 DIAS

FORNECIMENTO DE 2A VIA DA CONTA

EMITE SEGUNDA VIA DA CONTA

COMO SOLICITAR? TODOS OS CANAIS

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL,
CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 1 DIAS CLIENTE | 1 DIAS

ADESÃO/EXCLUSÃO DE DOAÇÕES

INCLUI OU EXCLUI O CLIENTE DO CADASTRADO DE DOADORES A INSTITUIÇÕES DE CARIDADE E O VALOR A SER
DOADO MENSALMENTE

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL,
CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 1 DIAS CLIENTE | 1 DIAS

COBRANÇA INDEVIDA

REGISTRO PARA APURAR EVENTUAL COBRANÇA INDEVIDA NA FATURA

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL,
CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 10 DIAS CLIENTE | 10 DIAS

CONFIRMAÇÃO DE LEITURA

REGISTRO PARA SOLICITAÇÃO DE CHECAGEM DA LEITURA DO HIDRÔMETRO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL,
CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 3 DIAS CLIENTE | 3 DIAS

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



REVISÃO DE CONSUMO

REGISTRO PARA APURAR EVENTUAL ERRO NA EMISSÃO DA FATURA

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, AGÊNCIA VIRTUAL E WHATSAPP DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL, CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 10 DIAS CLIENTE | 10 DIAS

RESTITUIÇÃO DE VALORES PAGOS INDEVIDAMENTE

REGISTRO PARA APURAR EVENTUAL POSSIBILIDADE DE RESTITUIÇÃO DE PAGAMENTO INDEVIDO

COMO SOLICITAR? É AUTOMÁTICO, MAS PODE SOLICITAR NO ATENDIMENTO PRESENCIAL E AGÊNCIA VIRTUAL (OUTROS SERVIÇOS) DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 20 DIAS CLIENTE | 20 DIAS

PEDIDO DE EXCLUSÃO DE PARCELAMENTO

REGISTRO PARA CANCELAR EVENTUAL PARCELAMENTO REALIZADO ANTERIORMENTE (EFETIVADO APENAS COM O PAGAMENTO DAS PARCELAS VINCENDAS E VENCIDAS)

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 1 DIAS CLIENTE | 1 DIAS

CONTAS NÃO ENTREGUES

REGISTRO PARA APURAR EVENTUAL FALTA DE ENTREGA DE FATURA EM DETERMINADO MÊS

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEATENDIMENTO E AGÊNCIA VIRTUAL DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL, CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 1 DIAS CLIENTE | 1 DIAS

TRANSFERÊNCIA DE DÉBITO PARA OUTRA INSCRIÇÃO

REGISTRO PARA ANALISAR A POSSIBILIDADE DE TRANSFERIR O DÉBITO DE UMA MATRÍCULA PARA A OUTRA (DEVENDO HAVER ANUÊNCIA DOS USUÁRIOS E PAGAMENTO DO DÉBITO TOTAL NA MATRÍCULA TRANSFERIDA)

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 1 DIAS CLIENTE | 1 DIAS

ENCERRAMENTO DE CONTRATO

REGISTRO PARA ENCERRAMENTO DE CONTRATO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: RG, CPF E DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DE POSSE OU PROPRIEDADE DO IMÓVEL (COMO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, ESCRITURA PÚBLICA OU PARTICULAR OU O CONTRATO DE LOCAÇÃO DO IMÓVEL)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 5 DIAS CLIENTE | 5 DIAS

OUTROS SERVIÇOS OPERACIONAIS

REMOÇÃO DE ENTULHOS DE OBRA DA CAERN

SOLICITAÇÃO PARA RETIRADA DE ENTULHO QUE POR VENTURA FORAM DEIXADOS NO LOCAL APÓS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL E **DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA:** ENDEREÇO DA TELATENDIMENTO 115 E AGÊNCIA VIRTUAL (OUTROS OBRA/SERVIÇO SERVIÇOS)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 5 DIAS CLIENTE | 5 DIAS

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



REPOSIÇÃO DE PAVIMENTAÇÃO EM ASFALTO

SOLICITAÇÃO PARA REPOR PAVIMENTAÇÃO ASFÁLTICA APÓS SERVIÇOS EM REDE DE ÁGUA OU ESGOTO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL E DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: ENDEREÇO DA TELATENDIMENTO 115 E AGÊNCIA VIRTUAL (OUTROS OBRA/SERVIÇO SERVIÇOS)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE | 3 DIAS

REPOSAO DE PAVIMENTACAO EM PARALELO

SOLICITAÇÃO PARA REPOR PAVIMENTAÇÃO EM PARALELO APÓS SERVIÇOS EM REDE DE ÁGUA OU ESGOTO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL E DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: ENDEREÇO DA TELATENDIMENTO 115 E AGÊNCIA VIRTUAL (OUTROS OBRA/SERVIÇO SERVIÇOS)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE | 3 DIAS

RESTAURAÇÃO DE CALÇADA

SOLICITAÇÃO PARA RECOMPOR CALÇADA APÓS RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL DE ÁGUA

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL E DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: MATRÍCULA DO IMÓVEL, TELATENDIMENTO 115 E AGÊNCIA VIRTUAL (OUTROS CONFORME INFORMADO NA CONTA DE ÁGUA SERVIÇOS)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE | 3 DIAS

VERIFICAÇÃO DE ODORES

SOLICITAÇÃO PARA ANÁLISE TÉCNICA DA EMISSÃO DE ODORES EM POÇOS DE VISITA E ESTAÇÕES DE ESGOTO

COMO SOLICITAR? ATENDIMENTO PRESENCIAL E DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA: ENDEREÇO DA LOCALIDADE TELATENDIMENTO 115 E AGÊNCIA VIRTUAL (OUTROS SERVIÇOS)

VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO

NATAL: SEM CUSTOS PARA O INTERIOR: SEM CUSTOS PARA O CLIENTE | 3 DIAS

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



VIABILIDADE TÉCNICA

SOLICITAÇÃO DE VISITA TÉCNICA AO IMÓVEL PARA AVALIAR A POSSIBILIDADE DE INSTALAÇÃO DE NOVOS RAMAIS DE ÁGUA OU ESGOTO

[COMO SOLICITAR?](#) ATENDIMENTO PRESENCIAL

[VERIFICAR INFORMAÇÕES NO SITE DA CAERN](#)

DIVERSOS

DENÚNCIA

REGISTRO PARA APURAR EVENTUAL UTILIZAÇÃO DE MEIOS FRAUDULENTOS PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU DE COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

[COMO SOLICITAR?](#) ATENDIMENTO PRESENCIAL , [DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA:](#) NENHUMA
TELEATENDIMENTO 115 E AGÊNCIA VIRTUAL

[VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO](#)

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 5 DIAS CLIENTE | 5 DIAS

EMISSÃO DE DOCUMENTOS DIVERSOS

REGISTRO PARA SOLICITAÇÃO DA EMISSÃO DE DOCUMENTOS. O ATENDIMENTO DO PLEITO DEPENDERÁ DA VIABILIDADE LEGAL DE ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES, A DEPENDER DE CADA CASO

[COMO SOLICITAR?](#) OUVIDORIA PARA CASOS DE DESVIO DE [DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA:](#) NENHUMA
ÁGUA , O ATENDIMENTO PRESENCIAL E O
TELEATENDIMENTO 115 TAMBÉM REALIZAM. ASSIM
COMO PELO PORTAL DA CAERN.

[VALORES, PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO](#)

NATAL: SEM CUSTOS PARA O **INTERIOR:** SEM CUSTOS PARA O
CLIENTE | 5 DIAS CLIENTE | 5 DIAS

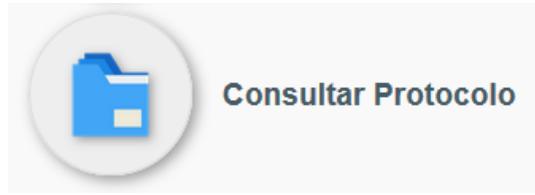
CONSULTA

O Cliente pode consultar as suas manifestações por meio do número do Registro de Atendimento (RA) ou Protocolo fornecido no ato da solicitação, podendo acessar os seguintes canais:

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Agência Virtual da CAERN - agencia.caern.com.br, opção "Consultar Protocolo".



Consultar canais de atendimento da Companhia.

Tabela de custos de materiais e serviços - disponível em

<https://agencia.caern.com.br/#/submenu?next=tabela-servicos>

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO 



TABELA TARIFÁRIA

RESIDENCIAL

Quando o fornecimento de água e coleta de esgotos sanitários forem usados para fins domésticos em economia de uso exclusivamente residencial.

RESIDENCIAL

FAIXA DE CONSUMO (M ³ /ECO/MÊS)	VALOR PARA NATAL (R\$/M ³)	VALOR PARA O INTERIOR (R\$/M ³)
até 10m ³	41,76	46,71
excedente de 10 - 15	4,66	5,21
excedente de 16 - 20	5,50	6,16
excedente de 21 - 30	6,20	6,94
excedente de 31 - 50	7,14	7,99
excedente de 51 - 100	9,24	10,34
excedente de 100	10,50	11,75

RESIDENCIAL POPULAR

FAIXA DE CONSUMO (M ³ /ECO/MÊS)	VALOR PARA NATAL (R\$/M ³)	VALOR PARA O INTERIOR (R\$/M ³)
até 10m ³	26,52	29,67
excedente de 10 - 15	4,66	5,21
excedente de 16 - 20	5,50	6,16
excedente de 21 - 30	6,20	6,94
excedente de 31 - 50	7,14	7,99

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



<i>excedente de 51 - 100</i>	9,24	10,34
<i>excedente de 100</i>	10,50	11,75

RESIDENCIAL SOCIAL

<i>FAIXA DE CONSUMO (M³/ECO/MÊS)</i>	VALOR PARA NATAL (R\$/M ³)	VALOR PARA O INTERIOR (R\$/M ³)
<i>até 10m³</i>	8,43	9,43
<i>excedente de 10 - 15</i>	4,66	5,21
<i>excedente de 16 - 20</i>	5,50	6,16
<i>excedente de 21 - 30</i>	6,20	6,94
<i>excedente de 31 - 50</i>	7,14	7,99
<i>excedente de 51 - 100</i>	9,24	10,34
<i>excedente de 100</i>	10,50	11,75

COMERCIAL

Quando o fornecimento de água e coleta de esgotos sanitários forem usados em estabelecimentos comerciais.

COMERCIAL

<i>FAIXA DE CONSUMO (M³/ECO/MÊS)</i>	VALOR PARA NATAL (R\$/M ³)	VALOR PARA O INTERIOR (R\$/M ³)
<i>até 10m³</i>	64,25	71,88
<i>excedente de 10 - 15</i>	8,10	9,06
<i>excedente de 16 - 20</i>	8,70	9,73
<i>excedente de 21 - 30</i>	10,50	11,75
<i>excedente de 31 - 50</i>	10,50	11,75
<i>excedente de 51 - 100</i>	10,50	11,75
<i>excedente de 100</i>	10,50	11,75

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



INDUSTRIAL

Quando o fornecimento de água e coleta de esgotos sanitários forem usados em estabelecimentos industriais.

INDUSTRIAL

FAIXA DE CONSUMO (M ³ /ECO/MÊS)	VALOR PARA NATAL (R\$/M ³)	VALOR PARA O INTERIOR (R\$/M ³)
até 20m ³	140,12	156,75
excedente de 20	11,55	12,92

PÚBLICA

Quando o fornecimento de água e coleta de esgotos sanitários forem usados em estabelecimentos públicos.

PÚBLICA

FAIXA DE CONSUMO (M ³ /ECO/MÊS)	VALOR PARA NATAL (R\$/M ³)	VALOR PARA O INTERIOR (R\$/M ³)
até 20m ³	134,59	150,75
excedente de 20	11,55	12,92

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

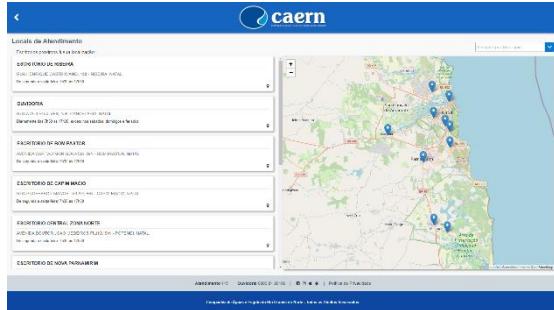
ESGOTAMENTO SANITÁRIO

TIPO	VALOR
Convencional	70% da tarifa de água
Condominial	35% da tarifa de água
Usuário de poço de tubular	100% da tarifa de água

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



LOCALIZAÇÕES



Confira a localização de todos os escritórios da Caern. Através da Agência Virtual também é possível conferir todas localizações de forma dinâmica no mapa.

MUNICÍPIO	NOME	ENDERECO
ACARI	ESCRITÓRIO DE ACARI	R. ANTÔNIO BEZERRA FERNANDES, 211 - CENTRO
AFONSO BEZERRA	ESC ISO DE AFONSO BEZERRA	RUA PREFEITO JOSE AMERICO DE SOUZA, SN, CENTRO
ÁGUA NOVA	ESCRITÓRIO DE ÁGUA NOVA	RUA JOSE BEZERRA, S/N - CENTRO
ALMINO AFONSO	ESCRITÓRIO DE ALMINO AFONSO	RUA ANTONIO CARLOS, 83 - ALMINO AFONSO
ALTO DO RODRIGUES	ESC P DE ALTO DO RODRIGUES	RUA FRANCISCO RODRIGUES, 145 - CENTRO
ANGICOS	ESCRITÓRIO DE ANGICOS	RUA VICENTE GUILHERME TEXEIRA DE SOUZA, 285 - ALTO DO TRIANGULO
ANTONIO MARTINS	ESCRITÓRIO DE ANTONIO MARTINS	RUA ANTONIO TOMAZ MESQUISTA, 6 - CENTRO
APODI	ESCRITÓRIO DE APODI	RUA DR. JOSÉ MORZAT MENESCAL, 12, TIMBAUBA DO CAMPO
AREIA BRANCA	ESCRITÓRIO DE AREIA BRANCA	RUA JORGE CAMINHA S/N, CENTRO
ARES	ESCRITÓRIO DE AREZ	PRACA GETULIO VARGAS, S/N
ASSU	ESCRITÓRIO DE ASSU	AV. SEN. JOÃO SEVERIAN DA CÂMARA, 1717 - DOM ELIZEU
BAIA FORMOSA	ESCRITÓRIO DE BAIA FORMOSA	R. DR. ABELARDO CALAFANGE, 180 - BAIA FORMOSA
BARAUNA	ESCRITÓRIO DE BARAÚNA	RUA ANTONIO HERMENEGILDO MONTENEGRO, 282, CENTRO
BARCELONA	ESCRITÓRIO DE BARCELONA	RUA CONJ HC DE SOUZA I, S/N - CIDADE DE BARCELONA
BENTO FERNANDES	ESCRITÓRIO DE BENTO FERNANDES	RUA DUQUE DE CAXIAS, S/N - BENTO FERNANDES
BOA SAUDE	ESCRITÓRIO DE BOA SAUDE	RUA DA PAZ, 105 - CENTRO, BOA SAUDE
BOM JESUS	ESCRITÓRIO DE BOM JESUS	R. MARIA AMELIA SOARES, 341, BOM JESUS
CAICARA DO NORTE	ESCRITÓRIO DE CAICARA DO NORTE	RUA PROFESSOR CAZUZA, S/N - CAICARA DO NORTE

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



CAICARA DO RIO DO VENTO	SIS POL CAICARA RIO DOS VENTOS	RUA JOSE HENRIQUE DA SILVA, S/N - CENTRO
CAICO	ESCRITÓRIO DE CAICO	RUA CORONEL GORGONIO, 377 - CENTRO
CAMPO GRANDE	ESCRITÓRIO DE CAMPO GRANDE	RUA DOUTOR TERCEIRO JACOME., 272 - ALTO DE SANTANA
CAMPO REDONDO	ESCRITÓRIO DE CAMPO REDONDO	RUA PROJETADA - S/N, CAMPO REDONDO
CANGUARETAMA	ESCRITÓRIO DE CANGUARETAMA	TRAVESSA OTÁVIO LIMA, S/N
CARAUBAS	ESCRITÓRIO DE CARAUBAS	RUA FRANCISCO MARTINS DE MIRANDA, 931, DR. SEBASTIÃO M. FRERNANDES
CARNAUBA DOS DANTAS	ESCRITÓRIO DE CARNAUBA DOS DANTAS	R. JUVENAL LAMARTINE, 207 - CENTRO
CARNAUBAIS	ESCRITÓRIO DE CARNAUBAIS	RUA JOAO BATISTA LACERDA MONTENEGRO, Nº 227
CEL. JOÃO PESSOA	SIS POL CORONEL JOAO PESSOA	RUA JULIA LUCAS, SN - CENTRO
CERRO CORA	ESCRITÓRIO DE BODO	R. CEL. SEVERINO BEZERRA, 113 - CENTRO
CERRO CORA	ESCRITÓRIO DE CERRO CORA	R. CEL. SEVERINO BEZERRA, 113 - CENTRO
CORONEL EZEQUIEL	ESCRITÓRIO DE CORONEL EZEQUIEL	RUA MANOEL FIDELIS, S/N
CRUZETA	ESCRITÓRIO DE CRUZETA	RUA JOAO XXIII, S/N
CURRAIS NOVOS	ESCRITÓRIO DE CURRAIS NOVOS	AV. GETÚLIO VARGAS, 800 - CENTRO
DOUTOR SEVERIANO	ESCRITÓRIO DE DOUTOR SEVERIANO	RUA JOAO NOGUEIRA, S/N - CENTRO
ENCANTO	ESCRITÓRIO DE ENCANTO	RUA OSORIO APOLONIO, S/N - CENTRO
EQUADOR	ESC P DE EQUADOR	RUA SEVERINO MARCELINO DE OLIVEIRA, 368 - CENTRO
ESPÍRITO SANTO	ESCRITÓRIO DE ESPÍRITO SANTO	TRAVESSA PAULO SILVA – S/N
FELIPE GUERRA	ESCRITÓRIO DE FELIPE GUERRA	RUA FRANCISCO DIOGENES, 160 - CIDADE ALTA
FERNANDO PEDROZA	ESCRITÓRIO DE FERNANDO PEDROZA	RUA VEREADOR SEVERINO SERVULO, 299 - CENTRO
FLORANIA	ESCRITÓRIO DE FLORANIA	RUA PROFESSOR MANOEL FERNANDES, 60 - PAZ E AMOR
FRANCISCO DANTAS	SIS POL DE FRANCISCO DANTAS	RUA CIPRIANO GERMANO, SN - CENTRO
FRUTUOSO GOMES	ESC P DE FRUTUOSO GOMES	TRAVESSA NATECIA CARLOS DE ANDRADE, 06 - CENTRO
GOIANINHA	ESCRITÓRIO DE GOIANINHA	RUA DR. JOÃO PRIMÊNIO - CENTRO
GOV. DIX-SEPT ROSADO	ESCRITÓRIO DE GOV. DIX-SEPT ROSAD	RUA FRANCISCA COSTA DE MORAIS, 4, CENTRO
GROSSOS	ESCRITÓRIO DE GROSSOS	RUA EXPEDICIONÁRIO JOSÉ ROCHA, S/N, CENTRO
GUAMARÉ	ESC P DE GUAMARE	RUA SETE DE SETEMBRO, 218 - CENTRO
IELMO MARINHO	SIS POL DE IELMO MARINHO	RUA DA CAIXA, S/N
IPANGUACU	SIS POL DE IPANGUACU	RUA SÃO JOÃO, S/N - CENTRO
IPUEIRA	ESCRITÓRIO DE IPUEIRA	RUA JOSE EVANGELISTA, S/N
ITAU	ESCRITÓRIO DE ITAU	RUA ANT. MOREIRA, S/N
JACANA	ESCRITÓRIO DE JACANA	RUA ABDIAS SABINO SILVA, 136

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



JANDAIRA	ESCRITÓRIO DE JANDAIRA	RUA VEREADOR MIGUEL SERGIO AGUIAR, S/N
JANDUIS	ESCRITÓRIO DE JANDUIS	RUA DO SUL, 678 - ONEZIMO MAIA
JAPI	ESCRITÓRIO DE JAPI	RUA JOAO NICOLAU DOS SANTOS, 47 - CENTRO
JARDIM DE ANGICOS	ESCRITÓRIO DE JARDIM DE ANGICOS	RUA PADRE SATURNINO DE JESUS BEZERRA, S/N
JARDIM DE PIRANHAS	ESCRITÓRIO DE JARDIM DE PIRANHAS	RUA CARMO CHAGAS, S/N - CENTRO
JARDIM DO SERIDO	ESCRITÓRIO DE JARDIM DO SERIDO	R. MAL. CASTELO BRANCO, 139
JOAO CAMARA	ESCRITÓRIO DE JOAO CAMARA	RUA ANTONIO DE FRANCA, 150
JOAO DIAS	ESCRITÓRIO DE JOAO DIAS	RUA FRANCISCO DAS CHAGAS VERRISSIMO, S/N - CENTRO
JOSE DA PENHA	ESCRITÓRIO DE JOSE DA PENHA	RUA PEDRO SIMPLICIO, S/N - CENTRO
JUCURUTU	ESCRITÓRIO DE JUCURUTU	RUA MANOEL PEREIRA DE MEDEIROS, 141 - CENTRO
JUNDIAÍ	ESCRITÓRIO DE JUNDIAÍ	RUA DA MATRIZ, SN - CENTRO
LAGOA DE PEDRA	SIS POL DE LAGOA DE PEDRA	RUA LINDOLFO GOMES VIDAL, S/N - CENTRO
LAGOA DE VELHOS	SIS POL DE LAGOA DE VELHOS	RUA DONA NOCA, S/N
LAGOA NOVA	ESCRITÓRIO DE LAGOA NOVA	AV. SÍLVIO BEZERRA DE MELO, 263 - CENTRO
LAGOA SALGADA	ESCRITÓRIO DE LAGOA SALGADA	AVENIDA GENEZIO TOMAZ, S/N
LAJES	ESCRITÓRIO DE LAJES	AVENIDA ALZIRA SORIANO, 499
LAJES PINTADAS	ESCRITÓRIO DE LAJES PINTADAS	RUA F. SOBRINHO, 245
LUIS GOMES	ESCRITÓRIO DE LUIS GOMES	RUA CORONEL ANTONIO F. SOBRINHO, S/N - CENTRO
MACAIBA	ESCRITÓRIO DE MACAIBA	AVENIDA JUNDIAI, S/N
MACAÍBA	ESCRITÓRIO DE MACAÍBA	RUA CAMPO SANTO, S/N, ALFREDO MESQUITA
MACAU	ESC ISO DE MACAU	RUA BARÃO DO RIO BRANCO, S/N - CENTRO
MARCELINO VIEIRA	ESCRITÓRIO DE MARCELINO VIEIRA	RUA CORONEL EPIFANIO FERNANDES, S/N
MARTINS	ESCRITÓRIO DE MARTINS	RUA DESEMBARGADOR MOREIRA DIAS, S/N - CENTRO
MESSIAS TARGINO	ESCRITÓRIO DE MESSIAS TARGINO	RUA DOUTOR EDINO JALES, 624
MONTANHAS	ESCRITÓRIO DE MONTANHAS	PRACA 20 DE JULHO, S/N
MONTE ALEGRE	ESCRITÓRIO DE MONTE ALEGRE	AV. JUVENAL LAMARTINE, 49
MONTE DAS GAMELEIRAS	SIS POL MONTE DAS GAMELEIRAS	RUA OLINTO RODRIGUES, 10 - CENTRO
MOSSORO	ESCRITÓRIO DE MOSSORO LESTE	TRAVESSA MESTRE CANUTO, S/N
MOSSORO	ESCRITÓRIO DE MOSSORO CENTRAL	AV. ALBERTO MARSANHÃO, S/N, BOM JARDIM
MOSSORO	ESCRITÓRIO DE MOSSORO SUL	RUA CAMILO PAULA, S/N - NOVA BETANIA

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



MOSSORÓ	ESCRITÓRIO DE MOSSORÓ OESTE	RUA AURY AERTON DANTAS, S/N - SANTA DELMIRA
NATAL	NÚCLEO DE ATENDIMENTO ZONA NORTE	AVENIDA DOUTOR JOAO MEDEIROS FILHO, S/N - POTENGI
NATAL	NÚCLEO DE ATENDIMENTO ZONA SUL	RUA PROFESSOR MANOEL VILAR, S/N - CAPIM MACIO
NATAL	NÚCLEO DE ATENDIMENTO ZONA LESTE	RUA HENRIQUE CASTRICIANO, 198 - RIBEIRA, NATAL
NATAL	NÚCLEO DE ATENDIMENTO ZONA OESTE	AVENIDA CAPITAO MOR GOUVEIA, S/N - BOM PASTOR, NATAL
NÍSIA FLORESTA	ESCRITÓRIO DE NÍSIA FLORESTA	R. DR. ANTÔNIO DE SOUZA , S/N, NÍSIA FLORESTA - RN, 59164-000
NOVA CRUZ	ESCRITÓRIO DE NOVA CRUZ	R. CÔNEGO LUÍS ADOLFO, S/S, SANTA M. GORETH, NOVA CRUZ - RN, 59215-000
OLHO DAGUA DO BORGES	ESCRITÓRIO DE OLHO DAGUA DOS BORGES	RUA ETELVINO SALES, S/N - OLHO DAGUA DOS BORGE, OLHO DAGUA DO BORGES
OURO BRANCO	ESCRITÓRIO DE OURO BRANCO	AV. MANOEL CORREIA, 246, CENTRO, OURO BRANCO - RN, 59347-000
PARANA	ESCRITÓRIO DE PARANA	RUA NOVA, S/N - CENTRO, PARANA
PARAU	ESCRITÓRIO DE PARAU	RUA JOSE VICENTE, S/N - CENTRO, PARAU
PARAZINHO	ESCRITÓRIO DE PARAZINHO	RUA JOSE VICENTE NUNES, 70 - PARAZINHO, PARAZINHO
PARELHAS	ESCRITÓRIO DE PARELHAS	RUA SEVERINO RODRIGUES DE SENA, 63 - MARIA TERCEIRA
PARNAMIRIM	ESCRITÓRIO DE NOVA PARNAMIRIM	AVENIDA AYRTON SENNA, SN - NOVA PARNAMIRIM
PARNAMIRIM	ESCRITÓRIO DE PARNAMIRIM (EMAÚS)	RUA PADRE JOÃO MARIA, 639, EMAÚS
PASSA E FICA	ESCRITÓRIO DE PASSA E FICA	RUA ANTONIO CLEOFAS DA SILVA, 80
PASSAGEM	SIS POL DE PASSAGEM	RUA VEREADOR MANOEL BARRETO DE LIMA, S/N - CENTRO
PATU	ESCRITÓRIO DE PATU	RUA JUVENCIO HEMETERIO, S/N
PAU DOS FERROS	ESCRITÓRIO DE PAU DOS FERROS	RUA INACIO LOPES, 1812 - SAO JUDAS TADEU
PEDRA GRANDE	ESCRITÓRIO DE PEDRA GRANDE	RUA SEVERINO FERREIRA, S/N
PEDRA PRETA	ESCRITÓRIO DE PEDRA PRETA	RUA FRANCISCO DE ASSIS CAMARA, 191 - CENTRO
PEDRO AVELINO	ESCRITÓRIO DE PEDRO AVELINO	PRACA JOSE ALVES DA CAMARA, 90
PEDRO VELHO	ESCRITÓRIO DE PEDRO VELHO	AV. PROF. GENAR BEZERRIL, 44
PENDÊNCIAS	ESC P DE PENDENCIAS	PRAÇA 27 DE OUTUBRO, 7 - CENTRO
PILOES	ESCRITÓRIO DE PILOES	RUA MARIA DELFINA, 6 - CENTRO
POCO BRANCO	ESCRITÓRIO DE POCO BRANCO	VILA CANTOR GONZAGUINHA, S/N
PORTALEGRE	ESCRITÓRIO DE PORTALEGRE	RUA JOSE VIEIRA MAFALDO, S/N - CENTRO
PUREZA	ESCRITÓRIO DE PUREZA	RUA MAXARANGUAPE, S/N
RAFAEL FERNANDES	ESC P DE RAFAEL FERNANDES	RUA EGIDIO CHAGAS DO NASCIMENTO, S/N - CENTRO

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



RIACHO DA CRUZ	ESCRITÓRIO DE RIACHO DA CRUZ	AVENIDA SAO PEDRO, 85 - CENTRO
RIACHUELO	ESC P DE RIACHUELO	AVENIDA LUIZ DE GONZAGA CAVALCANTI, 193
RODOLFO FERNANDES	ESCRITÓRIO DE RODOLFO FERNANDES	RUA M. MARTINIANO DE MELO,
RUY BARBOSA	SIS POL DE RUI BARBOSA	RUA SAO J BATISTA 3 CONJ., S/N
SANTA MARIA	SIS POL DE SANTA MARIA	RUA EDSON DE AZEVEDO CRUZ, S/N
SANTANA DO MATOS	ESCRITÓRIO DE SANTANA DO MATOS	RUA DR APRIGIO CAMARA, 122
SANTANA DO SERIDO	ESCRITÓRIO DE SANTANA DO SERIDO	RUA ZEZE APRIGIO, 403
SANTO ANTONIO	ESCRITÓRIO DE SANTO ANTONIO-RLS	RUA ONOFRE LOPES SILVA, 182 CENTRO
SAO BENTO DO TRAIRI	ESCRITÓRIO DE SAO BENTO DO TRAIRI	RUA ANTONIO SALUSTIO DOS SANTOS, 69 - CENTRO
SAO FERNANDO	ESCRITÓRIO DE SAO FERNANDO	RUA JOAQUIM JOSE ARAUJO, 63
SAO FRANCISCO DO OESTE	SIS POL SAO FRANCISCO DO OESTE	RUA MANOEL BARROS, 30 - CENTRO
SAO JOAO DO SABUGI	ESCRITÓRIO DE SAO JOAO DO SABUGI	R. HONORIO MARCIEL,04 - CENTRO
SAO JOSE DE MIPIBU	ESCRITÓRIO DE SAO JOSE DE MIPIBU	R. OLÁVO FELÍCIANO, 31 - FONTE DA BICA
SAO JOSE DO CAMPESTRE	ESCRITÓRIO DE SAO JOSE DO CAMPESTRE	RUA SAO JOSE, 247 - CENTRO
SAO JOSE DO SERIDO	ESCRITÓRIO DE SAO JOSE DO SERIDO	RUA DALVA CIRNE, S/N
SAO MIGUEL	ESCRITÓRIO DE SAO MIGUEL	RUA Dr. JOSE TORQUATO DE FIGUEIREDO, S/N - CENTRO
SAO PAULO DO POTENGI	ESC P DE SAO PAULO DO POTENGI	RUA JOSE PEREIRA DE ARAUJO, S/N - SANTOS DUMONT
SAO PEDRO	SIS POL DE SAO PEDRO	RUA MONSENHOR EXPEDITO DE MEDEIROS, 539
SAO RAFAEL	ESCRITÓRIO DE SAO RAFAEL	RUA M. J. OLIVEIRA, S/N
SAO TOME	ESC P DE SAO TOME	RUA LADISLAU GALVAO, S/N
SAO VICENTE	ESCRITÓRIO DE SAO VICENTE	RUA MANOEL HIGINO DE ARAUJO, 66
SEN. GEORGINO AVELINO	SIS POL SEN GEORGINO AVELINO	RUA SANTO ANTONIO, SN - CENTRO
SENADOR ELOI DE SOUZA	ESCRITÓRIO DE SENADOR ELOI DE SOUZA	RUA EVALDO DE FREITAS, S/N - CENTRO
SERRA CAIADA	ESCRITÓRIO DE SERRA CAIADA	RUA PAULO PEREIRA DE LIMA, 14 - CENTRO
SERRA DO MEL	ESC ISO DE SERRA DO MEL	RUA DA HARMONIA, 03 - CENTRO
SERRINHA DOS PINTOS	SIS POL DE SERRINHA DOS PINTOS	RUA AGOSTINHO FREIRE, SN - CENTRO
SEVERIANO MELO	ESCRITÓRIO DE SEVERIANO MELO	RUA BATISTA MELO, S/N - CENTRO
SITIO NOVO	ESCRITÓRIO DE SITIO NOVO	RUA SEBASTIAO F DE LIMA, S/N
TABOLEIRO GRANDE	ESCRITÓRIO DE TABOLEIRO GRANDE	RUA ALZIRA F DE CASTRO, S/N - CENTRO
TAIPU	ESCRITÓRIO DE TAIPU	PRACA 10 DE MARCO, S/N

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



TANGARA	ESCRITÓRIO DE TANGARA	R. PEDRO CLEMENTINO, 361
TENENTE ANANIAS	ESCRITÓRIO DE TENENTE ANANIAS	RUA EMANOEL FRANCISCO, S/N - CENTRO
TENENTE LAURENTINO	ESCRITÓRIO DE TENENTE	RUA FRANCISCO AMARAL, 535 - CENTRO
CRUZ	LAURENTINO CRUZ	
TIBAU	ESCRITÓRIO DE TIBAU	RUA ANTONIO LUZ, S/N - CENTRO
TIBAU DO SUL	ESCRITÓRIO DE PIPA	AV. BAÍA DOS GOLFINHOS, 414
TIBAU DO SUL	ESC P DE TIBAU DO SUL	RUA TRÊS PODERES, SN - CENTRO
TIMBAUBA DOS BATISTAS	ESCRITÓRIO DE TIMBAUBA DOS BATISTAS	RUA JOSE CLEMENTE ARAUJ, S/N
TRIUNFO POTIGUAR	ESCRITÓRIO DE TRIUNFO POTIGUAR	RUA JOAO CUNHA, S/N
UMARIZAL	ESCRITÓRIO DE UMARIZAL	RUA ALMINO AFONSO, 375
UPANEMA	ESCRITÓRIO DE UPANEMA	RUA MONSENHOR CÔNEGO MILITÃO, S/N
VENHA VER	SIS POL DE VENHA VER	RUA AMADEU JOSÉ DE QUEIROZ, 266 - CENTRO
VERA CRUZ	ESCRITÓRIO DE VERA CRUZ	RUA ANTONIO CARLOS, S/N - CENTRO
NATAL	OUVIDORIA CAERN	RUA ATAULFO ALVES, 159, CANDELARIA, NATAL

ATENDIMENTO NAS

CENTRAIS DO CIDADÃO

MUNICIPIO	CENTRAL	ENDEREÇO	HORÁRIO
ASSÚ	ASSÚ	RUA SENADOR JOÃO CÂMARA - MESORREGIÃO DO OESTE POTIGUAR, AÇU - RN, 59650-000	SEG A SEXTA 7 às 13 h
APODI	APODI	R. AV. MAL. FLORIANO PEIXOTO, 20, APODI - RN, 59700-000	SEG A SEXTA 7 às 13 h
CARAÚBAS	CARAÚBAS	TRAVESSA MIGUEL CAMARA, N°22A - CENTRO, CARAÚBAS - RN, 59780-000	SEG A SEXTA 7 às 13 h
MACAU	MACAU	RUA MARTINS FERREIRA, 186 CENTRO, MACAU/RN , 59500-000	SEG A SEXTA 7 às 13 h
JOÁO CÂMARA	JOÁO CÂMARA	R. MANOEL BITENCOURT, JOÃO CÂMARA - RN, 59550- 000	SEG A SEXTA 7 às 13 h
MACAÍBA	MACAÍBA	AV. JUNDIAÍ, 69-139, MACAÍBA - RN, 59280-000	SEG A SEXTA

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



			7h30 às 14 h
MOSSORÓ	MOSSORÓ	AV. WILSON ROSADO, S/N, TERMINAL RODOVIÁRIO, NOVA BETÂNIA, MOSSORÓ/RN, CEP: 59.600-000	SEG A SEXTA 7 às 13 h
NATAL	ALECRIM	AV. CORONEL JOSÉ BERNARDO, 1001 - ALECRIM, NATAL - RN, 59037-000	SEG A SEXTA 7 às 18 h
NATAL	VIA DIRETA	AV. SEN. SALGADO FILHO, 2233 - LAGOA NOVA, NATAL - RN, 59078-000	SEG A SEXTA 9 às 20 h
NATAL	ZONA NORTE	AV. DR. JOÃO MEDEIROS FILHO, 2300 - POTENGI, NATAL - RN, 59110-200	SEG A SEXTA 9 às 20 h
NOVA CRUZ	NOVA CRUZ	R. PRES. GETÚLIO VARGAS, 808, NOVA CRUZ - RN, 59215-000	SEG A SEXTA 7 às 13 h
PARNAMIRIM	PARNAMIRIM	AV. TEN. MEDEIROS, S/N - CENTRO, PARNAMIRIM - RN, 59140-020	SEG A SEXTA 8 às 18 h
PAU DOS FERROS	PAU DOS FERROS	BR-405, 1437, PAU DOS FERROS - RN, 59900-000	SEG A SEXTA 7 às 13 h
SÃO JOSÉ DE MIPIBU	SÃO JOSÉ DE MIPIBU	R. SETE DE SETEMBRO, 1 - FONTE DA BICA, SÃO JOSÉ DE MIPIBU - RN, 59162-000	SEG A SEXTA 7 às 13 h
SÃO PAULO DO POTENGI	SÃO PAULO DO POTENGI	RUA BENTO URBANO, 121-175, SÃO PAULO DO POTENGI - RN, 59460-000	SEG A SEXTA 7 às 13 h

PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoa idosa (a partir de 60 anos) e portadores de deficiência, nos termos da Lei n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei n.º 13.146, de 2015.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO





RIO GRANDE DO NORTE
GOVERNO DO ESTADO



[f](#) [g](#) /CAERN115 | WWW.CAERN.COM.BR