

REDE PB DIGITAL

Carta de Serviços

CAGEPA

GOVERNADOR DO ESTADO

JOÃO AZEVÊDO LINS FILHO

VICE-GOVERNADOR DO ESTADO

LUCAS RIBEIRO NOVAIS DE ARAÚJO

SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

CARLOS TIBÉRIO LIMEIRA SANTOS FERNANDES

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE MODERNIZAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

JACQUELINE FERNANDES DE GUSMÃO

DIRETOR-PRESIDENTE DA CAGEPA

MARCUS VINICIUS FERNANDES NEVES

DIRETOR COMERCIAL DA CAGEPA

ISAAC FERNANDES VIEIRA VERAS

GERENTE DE RELAÇÕES COM O CLIENTE DA CAGEPA

JANAINA SANTOS DA CUNHA

DIRETORA EXECUTIVA DE ESTRATÉGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

CHRISTHINY FERNANDA MASIERO SANSON

GERENTE EXECUTIVA DE SERVIÇOS DIGITAIS

JOZELMA RUBSTYENE OLIVEIRA COSTA

ESTAGIÁRIOS

ARTHUR SIMÃO TAVARES DINIZ

FELIPE TARGINO DO NASCIMENTO

JARDIELEN DE SOUSA NASCIMENTO

LIZANDRA CORDEIRO SEVERO

SAMUEL DE MORAIS LIMA

SAMUEL MERSON NEVES DE LIMA FILHO

EQUIPE TÉCNICA

FELIPE REGIS GOUVEIA RIBEIRO

LILIAN KARLA MEDEIROS DE MORAIS

EQUIPE TÉCNICA DA CAGEPA

PATRÍCIA RODRIGUES GUALBERTO

RITA DE CÁSSIA ASSIS SILVA

SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços, regulamentada pelo Decreto nº 38.309/2018, é como um guia completo feito para nós, cidadãos. Ela mostra quais serviços estão disponíveis, como acessá-los e quais são nossos direitos e responsabilidades ao usá-los. Em resumo, é uma ferramenta que facilita muito nossa vida na hora de usar os serviços públicos, deixando tudo mais claro e eficiente.

A equipe da Secretaria Executiva de Modernização e Transformação Digital do Estado da Paraíba revisou e atualizou a Carta da Serviços da Cagepa, num trabalho conjunto com a equipe do órgão e integrantes da Rede PBDigital. Nesta versão atualizada, a Carta apresenta mais de 50 serviços digitais disponíveis.

O principal objetivo é garantir que todos possam usar esses serviços de forma fácil, sem complicações, o que torna nossa vida mais simples quando precisamos lidar com assuntos de água e esgoto.

ÍNDICE

1 – Água

1.1	AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	8
1.2	ANÁLISE FÍSICO-QUÍMICA E/OU BACTERIOLÓGICA	10
1.3	AUMENTO DE DIÂMETRO DE RAMAL	12
1.4	DESATERRAMENTO DE HIDRÔMETRO	14
1.5	DESLIGAMENTO	16
1.6	DESLOCAMENTO DE RAMAL DE ÁGUA	18
1.7	DESOBSTRUÇÕES – ÁGUA	20
1.8	EXTENSÃO DE REDE DE ÁGUA	22
1.9	FALTA D'ÁGUA	24
1.10	INDIVIDUALIZAÇÃO	26
1.11	INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	28
1.12	INSTALAÇÃO/SUBSTITUIÇÃO DE CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO	30
1.13	LIGAÇÃO DE ÁGUA	32
1.14	RELIGAÇÃO	34
1.15	RELOCAÇÃO DE HIDRÔMETRO	36
1.16	RESTABELECIMENTO	38
1.17	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	40
1.18	SUBSTITUIÇÃO DE REGISTRO DE PASSAGEM	42
1.19	SUPRESSÃO	44
1.20	TRANSPOSIÇÃO DE RAMAL DE ÁGUA	46
1.21	VAZAMENTOS	48
1.22	VERIFICAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE RAMAL DE ÁGUA	50
1.23	VERIFICAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE REDE DE ÁGUA	52
1.24	VIABILIDADE TÉCNICA DE ÁGUA	54

ÍNDICE

2 – Esgoto

2.1	CONCERTO DE PV (POÇO DE VISITA)	57
2.2	DESOBSTRUÇÕES – ESGOTO	59
2.3	EXTENSÃO DE REDE DE ESGOTO	61
2.4	LIGAÇÃO DE ESGOTO	63
2.5	RAMAL ADICIONAL DE ESGOTO	65
2.6	VERIFICAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE RAMAL DE ESGOTO	67
2.7	VERIFICAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE REDE DE ESGOTO	69
2.8	VIABILIDADE TÉCNICA DE ESGOTO	71

3 – Serviços comerciais

3.1	ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE	74
3.2	ALTERAÇÃO DE VENCIMENTO	76
3.3	ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	78
3.4	CANCELAMENTO DE CONTAS	80
3.5	DEVOLUÇÃO DE VALORES	82
3.6	DOAÇÕES	84
3.7	EMIÇÃO DE 2ª VIA	86
3.8	EMIÇÃO DE CERTIDÕES/DECLARAÇÕES	88
3.9	EMIÇÃO DE GUIAS DE PAGAMENTO	90
3.10	PARCELAMENTO	92
3.11	REFATURAMENTO DE CONTAS	94
3.12	REVISÃO DE DADOS CADASTRAIS	95
3.13	TARIFA SOCIAL	98
3.14	TRANSFERÊNCIA DE DÉBITO	100
3.15	TRANSFERÊNCIA DE DÉBITO ENTRE IMÓVEIS DE MESMA TITULARIDADE	103
3.16	VERIFICAÇÃO DE LEITURA	105

ÍNDICE

4 – Denúncias

4.1 FISCALIZAÇÕES / DENÚNCIAS	108
4.2 RECLAMAÇÃO DE ATUAÇÃO DE FUNCIONÁRIO	110

5 – Multas

5.1 DEFESA DE TOI (TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE)	113
---	-----

CAGEPA

Água



Postos de
atendimento



Tabela de
serviços

ÁGUA

AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO

O que é o serviço:

Consiste em um procedimento de avaliação do equipamento conforme as normas do INMETRO.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [AQUI](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Ser o titular cadastrado na conta de água;
- Cadastro atualizado.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

10 dias

Etapas do serviço:

- 1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;**
- 2. Informe a matrícula do imóvel;**
- 3. Solicite o número do Registro de Atendimento.**

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

ANÁLISE FÍSICO-QUÍMICA E/OU BACTERIOLÓGICA

O que é o serviço:

O serviço consiste na avaliação dos aspectos físicos e composições químicas (como pH, cor, turbidez e odor) e análise da presença de microrganismos (que podem ou não ser patogênicos) que determinam a qualidade da água.

Categoria:

Atendimento ao cliente.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [AQUI](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Não há.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

10 dias

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento para emissão da(s) guia(s) de pagamento;
2. Efetue o pagamento da(s) guia(s);
3. Retorne o contato para solicitar o serviço;
4. Receba o laudo via e-mail.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica;
- Comprovante de pagamento da(s) guias.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

Informações adicionais:

- A taxa cobrada corresponde a coleta em um único ponto.

ÁGUA

AUMENTO DE DIÂMETRO DE RAMAL

O que é o serviço:

O serviço consiste no aumento do diâmetro do ramal externo, compreendido entre a rede distribuidora e o hidrômetro.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [AQUI](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Exclusivo para imóveis enquadrados na categoria de Grandes Consumidores (condomínios, indústrias, etc.);
- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração);
- Em caso de condomínio, a solicitação deve ser realizada pelo síndico/administrador;
- Instalação de caixa padrão para hidrômetro de grande porte.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

10 dias

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Apresente os documentos necessários;
3. Solicite o número do Registro de Atendimento;
4. Serão avaliadas tanto a necessidade quanto a viabilidade de execução;

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica;
- Em caso de condomínio, deve ser apresentada a ata de eleição e/ou o contrato de administração.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

DESATERRAMENTO DE HIDRÔMETRO

O que é o serviço:

O serviço consiste na exposição de hidrômetros enterrados no solo, possibilitando a leitura, manutenção ou substituição.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

5 dias

Etapas do serviço:

- 1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;**
- 2. Informe a matrícula do imóvel;**
- 3. Apresente os documentos necessários;**
- 4. Solicite o número do Registro de Atendimento.**

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

DESLIGAMENTO

O que é o serviço:

O serviço consiste na suspensão temporária do fornecimento de água do imóvel a pedido do cliente.

Categoria:

Atendimento ao Cliente.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [AQUI](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Imóvel desocupado;
- Não possuir débitos vencidos no imóvel;
- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

10 dias

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento para emissão da guia de pagamento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento;
5. Efetue o pagamento da guia;
6. O serviço será gerado em até 10 dias após a compensação do pagamento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

Informações adicionais:

- Dependendo da data de faturamento do imóvel, poderá ser emitida uma fatura após o desligamento;
- Em caso de imóveis com hidrômetro interno é necessário retornar o contato após 15 dias para confirmar a execução do serviço.

ÁGUA

DESLOCAMENTO DE RAMAL DE ÁGUA

O que é o serviço:

O serviço consiste na mudança de posição da tubulação que está conectada à rede de abastecimento de água que passa na frente do imóvel.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [**AQUI**](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

10 dias

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

DESOBSTRUÇÕES - ÁGUA

O que é o serviço:

O serviço consiste na remoção de obstruções ou bloqueios que impedem a passagem adequada da água nas tubulações.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

24 horas

Etapas do serviço:

- 1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;**
- 2. Informe a matrícula do imóvel;**
- 3. Apresente os documentos necessários;**
- 4. Solicite o número do Registro de Atendimento.**

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

EXTENSÃO DE REDE DE ÁGUA

O que é o serviço:

O serviço consiste na instalação de tubulações para atender imóveis localizados fora do alcance das redes de água já existentes.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

O custo do serviço será informado através de orçamento encaminhado para o cliente.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro do cliente atualizado;
- Confirmação, pela Cagepa, da falta ou insuficiência da rede distribuidora de água no local.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Até 30 dias para orçamento e até 30 dias para execução após a aprovação do orçamento pelo cliente.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento para solicitar o orçamento da extensão de rede;
2. Informe o protocolo da solicitação de ligação anterior, caso possua;
3. Apresente os documentos e preencha o formulário específico (disponibilizado no atendimento);
4. Solicite o número do Registro de Atendimento;
5. Após o orçamento pronto, a Cagepa entrará em contato com o cliente solicitante e enviará os valores e condições de parcelamento por e-mail;
6. No caso de aprovação do orçamento, o cliente deve responder o e-mail com os documentos solicitados e o processo segue para execução.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica;
- Formulário próprio de extensão de rede (disponibilizado no atendimento);
- Overlay e documento do imóvel (caso não tenha protocolo de ligação anterior onde foi constatada a necessidade de extensão).

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

FALTA D'ÁGUA

O que é o serviço:

O serviço consiste na consulta sobre a interrupção do abastecimento de água.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Matrícula cadastrada na Cagepa.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Em até 24 horas.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento para verificar se há ocorrência de falta de abastecimento na localidade;
2. Caso não haja ocorrência registrada na região, informe a matrícula do imóvel para que seja solicitada uma verificação no local.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

INDIVIDUALIZAÇÃO

O que é o serviço:

O serviço consiste na instalação de um hidrômetro para cada unidade existente dentro de um condomínio ou prédio. Dessa forma, as unidades terão seu consumo medido separadamente, sendo emitida uma fatura para cada cliente.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [AQUI](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Consulte [AQUI](#).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Até 30 dias

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel (macromedidor);
3. Apresente os documentos e preencha os formulários específicos;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Consulte [AQUI](#).

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO

O que é o serviço:

O serviço consiste na instalação do medidor de água (hidrômetro) nos imóveis em que a ligação foi realizada sem esse dispositivo, possibilitando a medição real do consumo do imóvel.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

10 dias

Etapas do serviço:

- 1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;**
- 2. Informe a matrícula do imóvel;**
- 3. Apresente os documentos necessários;**
- 4. Solicite o número do Registro de Atendimento.**

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

INSTALAÇÃO/SUBSTITUIÇÃO DE CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO

O que é o serviço:

O serviço consiste na instalação ou troca da caixa que protege o medidor de água do imóvel.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [AQUI](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

5 dias

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

LIGAÇÃO DE ÁGUA

O que é o serviço:

O serviço consiste em possibilitar o abastecimento de água de um imóvel, conectando a tubulação interna à rede distribuidora de água.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [**AQUI**](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Rede de água disponível no local;
- Ser proprietário ou responsável pelo imóvel;
- Não possuir débitos vencidos na Cagepa.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

10 dias

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Apresente os documentos necessários;
3. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica;
- Matrícula da Cagepa de um imóvel vizinho;
- Documento de propriedade do imóvel (Escritura, contrato de compra e venda, IPTU atual, etc.).

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

RELIGAÇÃO

O que é o serviço:

O serviço consiste em reativar o fornecimento de água para o imóvel.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [AQUI](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração);
- Efetuar a regularização de débitos vencidos.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

48 horas

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica;
- Comprovante de pagamento das faturas (caso haja débitos vencidos) ou da guia de entrada do parcelamento.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

RELOCAÇÃO DE HIDRÔMETRO

O que é o serviço:

O serviço consiste na mudança do local de instalação do medidor de água do imóvel.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [AQUI](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

10 dias

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

RESTABELECIMENTO

O que é o serviço:

Este serviço é semelhante ao de religação e deve ser solicitado quando há necessidade de refazer o ramal que liga a tubulação interna à rede de distribuição para reativar o fornecimento de água.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [AQUI](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração);
- Regularização de débitos do imóvel.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

48 horas

Etapas do serviço:

- 1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;**
- 2. Informe a matrícula do imóvel;**
- 3. Apresente os documentos necessários;**
- 4. Solicite o número do Registro de Atendimento.**

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica;
- Comprovante de pagamento das faturas (caso haja débitos vencidos) ou da guia de entrada do parcelamento.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO

O que é o serviço:

O serviço consiste na troca do medidor de água e pode ocorrer devido à impossibilidade de visualização da leitura, por danos causados ao equipamento, devido ao tempo de uso ou por outras situações que justifiquem a substituição.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [AQUI](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

10 dias

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

Informações adicionais:

- A substituição do hidrômetro estará sujeita a análise da equipe técnica da Cagepa.

ÁGUA

SUBSTITUIÇÃO DE REGISTRO DE PASSAGEM

O que é o serviço:

O serviço consiste na troca do dispositivo utilizado para controlar o fluxo de água, chamado de registro ou torneira de passagem, que é instalado junto ao hidrômetro.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [AQUI](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração);

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

5 dias

Etapas do serviço:

- 1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;**
- 2. Informe a matrícula do imóvel;**
- 3. Apresente os documentos necessários;**
- 4. Solicite o número do Registro de Atendimento.**

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

SUPRESSÃO

O que é o serviço:

O serviço consiste na suspensão definitiva do fornecimento de água através da retirada do ramal que liga a tubulação interna à rede de distribuição e deve ser solicitada em caso de demolição do imóvel ou remembramento de lotes, por exemplo.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [AQUI](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração);
- Comprovação da situação do imóvel (demolição ou remembramento) através de documentos ou de visita técnica.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

5 dias

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica;
- Documento da Prefeitura que indique o remembramento ou demolição do imóvel.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

TRANSPOSIÇÃO DE RAMAL DE ÁGUA

O que é o serviço:

O serviço consiste na mudança de localização da tubulação do ramal, normalmente conectando o imóvel a uma outra rede de água. (Exemplo: necessidade de mudança da ligação para a rua paralela ou adjacente).

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [AQUI](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

10 dias

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

VAZAMENTOS

O que é o serviço:

O serviço consiste na retirada de vazamentos que sejam localizados na caixa do hidrômetro, na calçada ou na rua.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Informar a matrícula do imóvel ou o endereço exato da ocorrência.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

24 horas

Etapas do serviço:

- 1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;**
- 2. Informe a matrícula do imóvel ou o endereço da ocorrência;**
- 3. Solicite o número do Registro de Atendimento.**

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF (opcional).

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

VERIFICAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE RAMAL DE ÁGUA

O que é o serviço:

O serviço consiste em localizar e/ou identificar se as tubulações que conectam um imóvel à rede de distribuição de água estão instaladas e funcionando corretamente.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

10 dias

Etapas do serviço:

- 1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;**
- 2. Informe a matrícula do imóvel;**
- 3. Apresente os documentos necessários;**
- 4. Solicite o número do Registro de Atendimento.**

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

VERIFICAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE REDE DE ÁGUA

O que é o serviço:

O serviço consiste em verificar se há uma infraestrutura de tubulações (rede) disponível para o fornecimento de água em determinada área, com o objetivo de certificar-se que é possível abastecer um ou mais imóveis através da conexão com essa rede.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Localização do imóvel.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

48 horas

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ÁGUA

VIABILIDADE TÉCNICA DE ÁGUA

O que é o serviço:

O serviço consiste em verificar se um sistema de abastecimento de água possui as qualificações técnicas necessárias para atender a uma determinada edificação ou empreendimento.

Categoria:

Serviços Administrativos.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [**AQUI**](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração);
- Não possuir débitos na Cagepa vinculados ao CPF/CNPJ.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Até 90 dias

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Confirme a posse de toda a documentação através do *checklist*;
3. Preencha os formulário de Requerimento específico para Análise de Viabilidade Técnica;
4. Solicite a(s) guia(s) de pagamento referente(s) à Análise de Viabilidade Técnica;
5. Realize o pagamento da(s) guia(s) e encaminhe o comprovante de pagamento juntamente com os demais documentos necessários;
6. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Consulte [AQUI](#).

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

CAGEPA

Esgoto



Postos de
atendimento



Tabela de
serviços

ESGOTO

CONCERTO DE PV (POÇO DE VISITA)

O que é o serviço:

O serviço consiste no concerto e/ou reposição de tampas de poços de visita.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Informar o endereço da ocorrência.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

5 dias.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula de um imóvel próximo ou o endereço da ocorrência;
3. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF (Opcional)

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ESGOTO

DESOBSTRUÇÕES – ESGOTO

O que é o serviço:

O serviço consiste na remoção de obstruções ou bloqueios que impedem a passagem adequada do esgoto nas tubulações.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Necessário rede de esgoto ativa no local.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

48 horas.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula de um imóvel próximo ou o endereço da ocorrência;
3. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF (Opcional).

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ESGOTO

EXTENSÃO DE REDE DE ESGOTO

O que é o serviço:

O serviço consiste na instalação de tubulações para atender imóveis localizados fora do alcance das redes de esgotos já existentes.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes, .

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

O custo do serviço será informado através de orçamento encaminhado para o cliente.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro do cliente atualizado;
- Confirmação, pela Cagepa, da falta ou insuficiência da rede coletora de esgoto no local.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Até 30 dias para orçamento e até 30 dias para execução após a aprovação do orçamento pelo cliente.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento para solicitar o orçamento da extensão de rede;
2. Informe o protocolo da solicitação de ligação anterior, caso possua;
3. Apresente documentos e preencha o formulário específico (disponibilizado no atendimento);
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.
5. Após o orçamento pronto, a Cagepa entrará em contato com o cliente solicitante e enviará os valores e condições de parcelamento por e-mail;
6. No caso de aprovação do orçamento, responda o e-mail com os documentos solicitados e o processo segue para execução.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica;
- Formulário próprio de extensão de rede (disponibilizado no atendimento).

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ESGOTO

LIGAÇÃO DE ESGOTO

O que é o serviço:

O serviço consiste em possibilitar a coleta do esgoto de um imóvel, conectando a tubulação interna à rede coletora de esgoto.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [**AQUI**](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Rede de esgoto disponível no local;
- Ser titular do imóvel ou apresentar procuração;
- Não possuir débitos vencidos na Cagepa.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

15 dias.

Etapas do serviço:

- 1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;**
- 2. Apresente os documentos necessários;**
- 3. Solicite o número do Registro de Atendimento.**

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ESGOTO

RAMAL ADICIONAL DE ESGOTO

O que é o serviço:

O serviço consiste na instalação de uma conexão extra entre um imóvel e a rede coletora de esgotos.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte **AQUI**.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

10 dias.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ESGOTO

VERIFICAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE RAMAL DE ESGOTO

O que é o serviço:

O serviço consiste em localizar e/ou identificar se as tubulações que conectam um imóvel à rede coletora de esgotos estão instaladas e funcionando corretamente.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

10 dias.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ESGOTO

VERIFICAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE REDE DE ESGOTO

O que é o serviço:

O serviço consiste em verificar se há uma infraestrutura de tubulações (rede) disponível para a coleta e tratamento de esgoto em determinada área, com o objetivo de certificar-se que é possível atender um ou mais imóveis através da conexão com essa rede.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

5 dias.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula ou endereço completo do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

ESGOTO

VIABILIDADE TÉCNICA DE ESGOTO

O que é o serviço:

O serviço consiste em verificar se um sistema de coleta e tratamento de esgoto possui as qualificações técnicas necessárias para atender a uma determinada edificação ou empreendimento.

Categoria:

Serviços Administrativos.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte **AQUI**.

Exigências para a realização do serviço:

- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração);
- Não possuir débitos na Cagepa vinculados ao CPF/CNPJ.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Até 90 dias.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Confirme a posse de toda a documentação através do *checklist*;
3. Preencha o formulário de Requerimento específico para Análise de Viabilidade Técnica;
4. Solicite a(s) guia(s) de pagamento referente(s) à Análise de Viabilidade Técnica;
5. Realize o pagamento da(s) guia(s) e encaminhe o comprovante de pagamento juntamente com os demais documentos necessários;
6. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

Consulte **AQUI**.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

CAGEPA

Serviços Comerciais



Postos de
atendimento



Tabela de
serviços

SERVIÇOS COMERCIAIS

ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE

O que é o serviço:

O serviço consiste na troca do titular de uma determinada unidade consumidora.

Categoria:

Documentação e Cadastro.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Em caso de Pessoa Física, a solicitação deverá ser realizada pela própria pessoa ou representante legal;
- Em caso de Pessoa Jurídica (empresas), a solicitação deverá ser realizada por um dos sócios ou representante legal.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

A alteração é realizada em sistema de forma imediata, com a emissão de contas em nome do novo titular a partir do faturamento seguinte.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários e/ou preencha o termo de responsabilidade pelo imóvel;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF;
- Contrato Social e CNPJ, no caso de pessoa jurídica;
- E um dos seguintes documentos que comprove vínculo com o imóvel:
 - Escritura Pública de compra e venda;
 - Contrato de Compra e Venda do imóvel;
 - Contrato de locação do imóvel;
 - Termo de responsabilidade pelo imóvel(a ser disponibilizado durante o atendimento).

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

SERVIÇOS COMERCIAIS

ALTERAÇÃO DE VENCIMENTO

O que é o serviço:

O serviço consiste na alteração da data de vencimento da fatura mensal.

Categoria:

Leitura e Faturamento.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou apresentar procuração;
- Não ter efetuado outra alteração de vencimento em prazo inferior a 6 meses.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

A nova data será válida a partir do faturamento seguinte.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato através de um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Escolha uma dentre as 6 opções de vencimento disponibilizadas para a matrícula;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

SERVIÇOS COMERCIAIS

ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

O que é o serviço:

O serviço consiste na atualização de dados pessoais (e-mail, telefone, etc.).

Categoria:

Documentação e Cadastro.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Possuir código de cliente cadastrado na Cagepa.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Imediato.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel ou o CPF;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

SERVIÇOS COMERCIAIS

CANCELAMENTO DE CONTAS

O que é o serviço:

O serviço consiste no cancelamento de faturas em casos de não prestação dos serviços, determinação judicial, entre outros.

Categoria:

Leitura e Faturamento.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

10 dias.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel ou o CPF;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica;
- Outros documentos que justifiquem a solicitação (caso possua).

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

SERVIÇOS COMERCIAIS

DEVOLUÇÃO DE VALORES

O que é o serviço:

O serviço consiste em devolver os valores pagos indevidamente pelo cliente, seja por cobranças indevidas ou pagamentos em duplicidade.

Categoria:

Serviços administrativos.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração);
- Comprovação do pagamento indevido ou em duplicidade.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Até 30 dias.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica;
- Comprovantes de pagamento.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

Informações adicionais:

Nos casos em que ocorre o pagamento repetido de uma mesma fatura, essa devolução é realizada automaticamente pelo sistema, através de crédito compensado na fatura do mês seguinte ao segundo pagamento.

Sendo assim, apenas nos casos em que o sistema não reconhece o crédito de forma automática, é que se faz necessário que o cliente entre em contato para solicitar a devolução.

SERVIÇOS COMERCIAIS

DOAÇÕES

O que é o serviço:

O Serviço em que os clientes da Cagepa podem fazer doações para entidades beneficentes optando por adicionar um valor extra à sua conta de água mensal e que este valor será direcionado para a instituição escolhida no ato de adesão.

Categoria:

Serviços Administrativos.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

O valor mensal a ser doado será escolhido pelo cliente na adesão.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração);
- Não possuir faturas vencidas no imóvel no ato de adesão.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

A cobrança terá início a partir do faturamento seguinte e o prazo de vigência será determinado pelo doador.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento informando o desejo de aderir à doação;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Informe a entidade escolhida e o valor a ser doado mensalmente;
5. Dar ciência no termo de adesão;
6. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

SERVIÇOS COMERCIAIS

EMIÇÃO DE 2ª VIA

O que é o serviço:

O serviço consiste na emissão da segunda via completa ou da fatura simplificada (com dados protegidos).

Categoria:

Atendimento ao Cliente.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

A fatura acessada por meios digitais (WhatsApp, chat ou e-mail) é **gratuita**. Para a segunda via impressa nas lojas de atendimento, consultar valores **AQUI**.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Imediato.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Escolha o tipo de documento desejado (segunda via completa ou simplificada);
3. Informe apenas a matrícula do imóvel, caso deseje a segunda via simplificada;
4. Informe o CPF/CNPJ do titular e a matrícula do imóvel, caso deseje a emissão de segunda via completa.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

SERVIÇOS COMERCIAIS

EMIÇÃO DE CERTIDÕES/DECLARAÇÕES

O que é o serviço:

O serviço consiste na emissão de certidões, declarações e outros documentos solicitados pelo cliente.

Categoria:

Serviços Administrativos.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Consulte [**AQUI**](#).

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Poderá ser exigida a quitação ou negociação de débitos pendentes.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Imediato ou até 30 dias, a depender do tipo de atestado ou declaração.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe o tipo de documento desejado;
3. Preencha o formulário de Requerimento disponibilizado no atendimento, se necessário;
4. Encaminhe os documentos necessários de acordo com o tipo de documento requerido;
5. Aguarde a resposta da solicitação, bem como a guia de pagamento da taxa que serão encaminhadas de acordo com o meio de contato escolhido no formulário de Requerimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica;
- Formulário de Requerimento padrão (disponibilizado no atendimento).

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

SERVIÇOS COMERCIAIS

EMISSION DE GUIAS DE PAGAMENTO

O que é o serviço:

A emissão de Guia de Pagamento será necessária para a realização de pagamento antecipado de alguns serviços ou para pagamentos que eventualmente não possam ser incluídos na fatura mensal de água.

Categoria:

Serviços Administrativos.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Imediato.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe o serviço desejado;
3. Encaminhe os documentos necessários de acordo com o tipo de documento requerido.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica;
- A necessidade de outros documentos será avaliada de acordo com o serviço a ser cobrado na guia de pagamento.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

SERVIÇOS COMERCIAIS

PARCELAMENTO

O que é o serviço:

O serviço consiste na divisão de um débito ou taxa de serviço da CAGEPA em prestações mensais.

Categoria:

Atendimento ao cliente.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Imediato.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Verifique os valores e prazos de negociação disponíveis para o imóvel;
4. Efetue o pagamento da guia de entrada;

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

SERVIÇOS COMERCIAIS

REFATURAMENTO DE CONTAS

O que é o serviço:

O serviço consiste na correção da fatura mensal, quando verificada a cobrança de valores incorretos.

Categoria:

Leitura e Faturamento.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Até 10 dias.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula e a leitura atual do hidrômetro;
3. Solicite o número do Registro de Atendimento;
4. Aguarde a conclusão da análise (a resposta será encaminhada por mensagem para o número de telefone informado na solicitação).

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

SERVIÇOS COMERCIAIS

REVISÃO DE DADOS CADASTRAIS

O que é o serviço:

O serviço consiste na verificação e atualização de dados do imóvel, como endereço, categoria, número de economias, entre outros.

Categoria:

Documentação e Cadastro.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

5 dias.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica;

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

SERVIÇOS COMERCIAIS

TARIFA SOCIAL

O que é o serviço:

Consiste no benefício de redução na tarifa de água e esgotos concedido para clientes de baixa renda através de cadastramento anual.

Categoria:

Documentação e Cadastro.

Público-alvo:

Cidadão, Produtor-Rural, Servidor, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração);
- Atender aos requisitos legais vigentes.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Até 30 dias para análise do cadastro e documentos.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

Consultar em um dos nossos canais de atendimento.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

SERVIÇOS COMERCIAIS

TRANSFERÊNCIA DE DÉBITO

O que é o serviço:

O serviço consiste em mudar a responsabilidade do débito de um cliente para outro. Isso pode ocorrer por diferentes motivos como venda, fim do contrato de locação ou outras situações em que é necessário alterar o titular do imóvel, mas existem débitos na matrícula que não são de responsabilidade do novo cliente.

Categoria:

Documentação e Cadastro.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- A solicitação deve ser realizada por um responsável legal pelo imóvel.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Até 30 dias.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula ou endereço completo do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários de acordo com a situação;
4. Preencha o formulário de requerimento informando os motivos da solicitação;
5. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

A documentação pode variar de acordo com a situação. Recomendamos consultar um de nossos especialistas através dos canais de atendimento.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

SERVIÇOS COMERCIAIS

TRANSFERÊNCIA DE DÉBITO ENTRE IMÓVEIS DE MESMA TITULARIDADE

O que é o serviço:

O serviço consiste em transferir o débito de um imóvel para outro sob responsabilidade do mesmo titular.

Categoria:

Serviços Administrativos.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- A solicitação deve ser realizada pelo titular ou responsável legal (apresentar procuração);
- Não pode haver débitos no imóvel que receberá a transferência.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

5 dias.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe as matrículas do imóvel onde consta o débito e do que receberá a transferência;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Defina a forma de negociação de acordo com os valores e prazos disponíveis para o débito;
5. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF;
- **Se pessoa jurídica:**
 - Documento oficial com foto constando CPF de um dos sócios;
 - CNPJ;

Caso o cliente não conste como titular do imóvel que receberá o débito, deve apresentar também:

- Documento de propriedade do imóvel (Escritura, IPTU atual, contrato de compra e venda ou de financiamento), caso seja proprietário.
- Contrato de locação, caso seja inquilino.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

Informações adicionais:

Em caso de atendimento virtual, a documentação será analisada e, após aprovação, a Cagepa entrará em contato para agendar a conclusão da operação.

SERVIÇOS COMERCIAIS

VERIFICAÇÃO DE LEITURA

O que é o serviço:

O serviço consiste na realização de uma visita ao imóvel para verificação da leitura registrada no hidrômetro e deve ser solicitada para confirmação do consumo quando há indícios de erros na leitura ou para analisar as condições do hidrômetro (indicando a necessidade de troca por quebra ou embaçamento, por exemplo).

Categoria:

Leitura e Faturamento.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

5 dias.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

CAGEPA

Denúncias



Postos de
atendimento



Tabela de
serviços

DENÚNCIAS

FISCALIZAÇÕES / DENÚNCIAS

O que é o serviço:

O serviço consiste na realização de fiscalizações, geradas através de denúncias ou análises sistêmicas, onde a Cagepa garante o cumprimento das regras para o uso adequado da água e esgoto, evitando ocorrências como ligações clandestinas, desvios, uso indevido da água, descarte inadequado de resíduos e outras irregularidades que possam comprometer a qualidade e a eficiência dos serviços de saneamento.

Categoria:

Infraestrutura e Manutenção.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Não há.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

5 dias.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe o ocorrido com dados que permitam a identificação da situação como tipo de irregularidade, endereço completo, etc.

Documentação necessária:

- Não é necessário documentação para a solicitação desse serviço.

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

Informações adicionais:

A denúncia poderá ser realizada de forma anônima.

DENÚNCIAS

RECLAMAÇÃO DE ATUAÇÃO DE FUNCIONÁRIO

O que é o serviço:

O serviço consiste em registrar a insatisfação do cliente com o comportamento ou desempenho de um funcionário ou de um serviço executado pela Cagepa.

Categoria:

Serviços Administrativos.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Não há.

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Sem prazo determinado.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe o ocorrido com dados que permitam a identificação da situação (data, hora, local);
3. Solicite o número do Registro de Atendimento.

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF (opcional);

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.

Informações adicionais:

A denúncia poderá ser realizada de forma anônima.

CAGEPA

Multas



Postos de
atendimento



Tabela de
serviços

MULTAS

DEFESA DE TOI (TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE)

O que é o serviço:

Esta solicitação deve ser realizada quando o cliente deseja contestar as sanções (multas) por infrações (como ligação ou religação clandestina, desvio e outros) que tenham sido identificadas em fiscalização. Para abertura de processo, o cliente deve preencher formulário de requerimento apresentando sua defesa em até 15 dias após o recebimento do Termo de Irregularidade.

Categoria:

Serviços Administrativos.

Público-alvo:

Cidadão, Empresa, Órgãos-Entidades, Produtor-Rural, Servidor, Entidade sem fins lucrativos, Clientes.

Forma de prestação:

Online e presencial.

Taxa:

Gratuita.

Exigências para a realização do serviço:

- Cadastro atualizado;
- Ser titular do imóvel ou responsável legal (apresentar procuração).

Quanto tempo leva para a realização do serviço:

Até 30 dias.

Etapas do serviço:

1. Entre em contato com um dos canais de atendimento;
2. Informe a matrícula do imóvel;
3. Apresente os documentos necessários;
4. Preencha o formulário de requerimento padrão (disponibilizado no atendimento);
5. Solicite o número do Registro de Atendimento;
6. Aguarde a análise (a resposta será encaminhada para o cliente de acordo com o meio de contato escolhido no formulário de Requerimento).

Documentação necessária:

- Documento oficial com foto constando CPF e CNPJ, no caso de Pessoa Jurídica;
- Formulário de Requerimento padrão (disponibilizado no atendimento).

Contatos:

- Call Center 115;
- WhatsApp (83) 98198-4495;
- Atendente Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Agência Virtual, no site www.cagepa.pb.gov.br;
- Aplicativo Cagepa, disponível para Android e iOS;
- Atendimento presencial nas lojas de João Pessoa, Campina Grande, Guarabira, Patos e Cajazeiras, além de postos de atendimento disponíveis em várias Casas da Cidadania espalhadas em todo o estado e Agências Locais.



SECRETARIA DE ESTADO
DA ADMINISTRAÇÃO



**GOVERNO
DA PARAÍBA**



**GOVERNO
DA PARAÍBA**