

A high-speed photograph of water being poured, creating a central column of water and numerous concentric ripples and bubbles on the surface. The entire image has a blue color cast.

4º RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

2025.4

Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Mossoró - AGRM

SUMÁRIO

Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Mossoró - AGRM	4
Objetivo	5
Relatório	5
Resultado da Fiscalização em Vias Públicas	5
Lista das ruas fiscalizadas	7
Ouvidoria da AGRM.....	16

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Dashboard dos problemas indentificados na operação de fiscalização da DTOP.	6
---	---

Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Mossoró - AGRM

A Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Mossoró (AGRM) é uma autarquia de regime especial, criada pela Lei Municipal nº 186/2022. Sua principal função é normatizar, supervisionar e monitorar a prestação dos serviços públicos delegados pelo Poder Executivo, especialmente no setor de Saneamento Básico.

A atuação da AGRM na fiscalização dos serviços realizados pela Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte (CAERN) é evidenciada por diversos documentos técnicos que relatam ações de controle e supervisão. Esses relatórios identificam irregularidades relacionadas ao abastecimento de água, à recomposição de pavimentação e ao sistema de esgoto em várias áreas do município de Mossoró.

Os ofícios enviados à CAERN incluem informações detalhadas sobre as localidades afetadas, com datas e descrições das irregularidades encontradas, além de registros fotográficos. A Agência fundamenta suas recomendações e solicitações em dispositivos legais, destacando cláusulas contratuais e a legislação federal pertinente, o que reforça a necessidade de cumprimento das normas regulatórias estabelecidas.

Objetivo

Este relatório técnico tem como objetivo apresentar o procedimento operacional e os resultados das ações de fiscalização relacionadas à manutenção do espaço público no município de Mossoró. Essa análise está em conformidade com o contrato de Concessão nº 12/2005, firmado entre o Município de Mossoró e a Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte (CAERN). Também serão discutidas as denúncias sobre interrupções no abastecimento de água e outras manifestações registradas na Ouvidoria da AGRM. Os dados apresentados referem-se aos meses de outubro, novembro e dezembro de 2025.

Relatório

Este documento compila as informações das fiscalizações realizadas pela Diretoria Técnico-Operacional da AGRM, em resposta aos Ofícios nº 08/2025 e 10/2025, além de outros dados solicitados e enviados ao sistema online da Companhia. Entre julho e setembro de 2025, foram realizadas vistorias nas vias públicas de Mossoró para verificar o cumprimento dos prazos e condições de manutenção estabelecidos no Contrato de Concessão nº 12/2005. Durante as inspeções, as irregularidades identificadas foram registradas por meio de fotografias, georreferenciamento e relatórios técnicos, os quais foram enviados à CAERN para as devidas providências.

Resultado da Fiscalização em Vias Públicas

A Diretoria de Operação e Fiscalização (DTOP) da AGRM realizou fiscalizações que identificaram problemas relacionados a esgoto extravasando em vias públicas, pavimentação com buracos decorrentes de serviços da CAERN e vazamentos de água na rede. O resultado geral é apresentado na Figura 1. Ao todo, foram registrados 219 problemas, sendo 157 relacionados a vazamento de água (54,51%), 109 de pavimentação (37,85%) e 22 com esgoto extravasando (7,64%).

TOTAL DE PROBLEMAS:

TOTAL REGISTRADO

219

ESGOTO

22



PAVIMENTAÇÃO

109



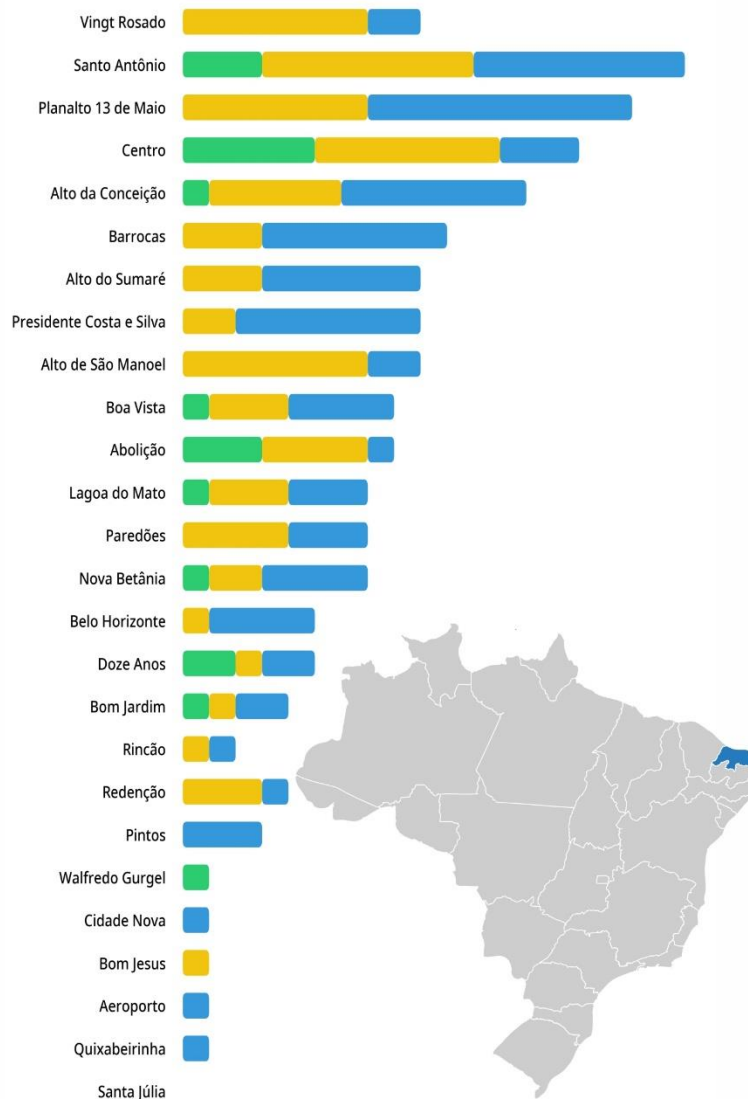
VAZAMENTOS ÁGUA

157



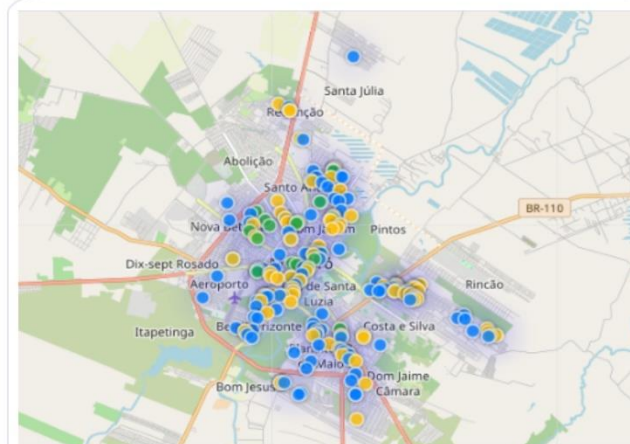
PROBLEMAS POR BAIRRO:

● Esgoto ● Pavimentação ● Vazamento



SITUAÇÃO ATUAL:

● Conforme ● Não Conforme



O bairro mais afetado foi o Vingt-Rosado, com 29 registros, sendo 20 somente com pavimentação. Em segundo lugar aparece o bairro Santo Antônio, com 22 registros, sendo 11 de problemas de vazamento. Em terceiro lugar aparecem os bairros Centro e Planalto 13 de maio, com 19 registros, cada. Esses **quatro bairros** somados totalizam **40,64% de todos os problemas** identificados, evidenciado pela densidade de distribuição dos pontos no mapa.

Em relação à situação de atendimento pela CAERN, dos 219 problemas registrados, até o período de fechamento do presente relatório, 194 foram resolvidos (88,58%) e 25 ainda não foram atendidos (11,41%).

Quando segmentados por problemas, nota-se que em relação aos problemas de **esgotamento sanitário, a CAERN atendeu 95%**. Por outro lado, os problemas de **vazamento de água** apresentaram **um percentual de não atendimento de 13,76%**.

É evidente que, apesar dos esforços da CAERN para atender às solicitações, os vazamentos de água e necessidades de reparos na pavimentação persistem, representando uma parte significativa das notificações recebidas. Esses extravasamentos impactam diretamente o fornecimento, resultando em desperdício de água potável e agravando as interrupções no abastecimento enfrentadas pelos moradores.

Diante dessa situação, é fundamental manter uma fiscalização contínua e intensificar as exigências junto à concessionária, visando acelerar a resolução das pendências. Isso é crucial para garantir a eficácia operacional do sistema e preservar o bem-estar da comunidade.

Lista das ruas fiscalizadas

Endereços: Casos Atendidos

ENDEREÇO	PROBLEMA
Av. Abolição, 133 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59633-435	PLANALTO 13 DE MAIO
Av. Alberto Maranhão, 3755 - Centro, Mossoró - RN, 59618-7000K	CENTRO
Av. Alberto Maranhão, 3941 - Centro, Mossoró - RN, 59600-295	CENTRO
Av. Alberto Maranhão, 655 - Centro, Mossoró - RN, 59600-315	CENTRO

Av. Francisco de Assis Fontes, 74 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59634-080	ALTO DO SUMARE
Av. Francisco Mota, 3000 - Pintos, Mossoró - RN, 59625-395	PINTOS
Av. Jerônimo Dix-Neuf Rosado, 468 - Paredões, Mossoró - RN, 59618-035	PAREDOES
Av. Jerônimo Dix-Neuf Rosado, 468A - Paredões, Mossoró - RN, 59618-035	PAREDOES
Av. João da Escóssia, 584 - Doze Anos, Mossoró - RN, 59600-166	DOZE ANOS
Av. Rio Branco, 2946 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-400	ALTO DA CONCEICAO
Av. Sérvulo Marcelino, 1401 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59633-005	ALTO DE SÃO MANOEL
R. Alcino Firmo da Rocha, 310 - Pres. Costa e Silva, Mossoró - RN, 59625-646	PRESIDENTE COSTA E SILVA
R. Alcino Firmo da Rocha, 14 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59625-646	PRESIDENTE COSTA E SILVA
R. Alcino Firmo da Rocha, 29 - Pres. Costa e Silva, Mossoró - RN, 59625-646	PRESIDENTE COSTA E SILVA
R. Alcino Firmo da Rocha, 23 - Pres. Costa e Silva, Mossoró - RN, 59625-646	PRESIDENTE COSTA E SILVA
R. Alcino Firmo da Rocha, 23A - Pres. Costa e Silva, Mossoró - RN, 59625-646	PRESIDENTE COSTA E SILVA
R. Anderson Dutra, 37 - Aeroporto, Mossoró - RN, 59607-590	AEROPORTO
R. Antonio Francisco Dos Reis, 1210 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-280	ALTO DA CONCEICAO
R. Antonio Francisco Dos Reis, 1210 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-280	ALTO DA CONCEICAO
R. Antonio Francisco Dos Reis, 1210A - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-280	ALTO DA CONCEICAO
R. Antônio Victor, 104 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-310	VINGT ROSADO
R. Antônio Vieira de Sá, 96 - Nova Betânia, Mossoró - RN, 59607-100	NOVA BETANIA
R. Antônio Vieira de Sá, 96 - Nova Betânia, Mossoró - RN, 59607-240	NOVA BETANIA
R. Cel. Gurgel, 2 - Centro, Mossoró - RN, 59600-322	CENTRO
R. Cel. Gurgel, 960 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-322	ALTO DA CONCEICAO
R. Celso Rego, 10 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59622-400	SANTO ANTONIO
R. Celso Rego, 504 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59622-400	SANTO ANTONIO
R. Dr. João Marcelino, 245 - Abolição, Mossoró - RN, 59611-200	ABOLICAO
R. Farias, 118 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59631-380	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Florentina Gomes Barbosa, 76 - Pintos, Mossoró - RN, 59625-496	PINTOS
R. Francisco Balduino, 3a - Centro, Mossoró - RN, 59600-240OK	CENTRO

R. Hamilton Freire de Andrade, 120 - Rincão, Mossoró - RN, 59626-170	RINCAO
R. Hermes de Castro Santos, 133 - Pintos, Mossoró - RN, 59625-515	PINTOS
R. Hermógenes Nogueira Costa, 311 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-380	BARROCAS
R. João Avelino, 15 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-516	SANTO ANTONIO
R. João Avelino, 17 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-516	SANTO ANTONIO
R. Joel Dantas, 139 - Lagoa do Mato, Mossoró - RN, 59604-480	LAGOA DO MATO
R. José de Alencar, 407-A - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-619	ALTO DA CONCEICAO
R. José Mendes da Silva, 25 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59625-644	VINGT ROSADO
R. José Mendes da Silva, 45 - Pres. Costa e Silva, Mossoró - RN, 59625-644	PRESIDENTE COSTA E SILVA
R. José Mendes da Silva, 45 - Pres. Costa e Silva, Mossoró - RN, 59625-644	PRESIDENTE COSTA E SILVA
R. José Mendes da Silva, 6 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59625-644	VINGT ROSADO
R. José Mendes da Silva, 6 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59625-644	VINGT ROSADO
R. Luiz Torquato da Silva, 225 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59625-647	VINGT ROSADO
R. Ma. Batista dos Santos, 276A - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59622-015	SANTO ANTONIO
R. Ma. Batista dos Santos, 276B - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59622-015	SANTO ANTONIO
R. Ma. Batista dos Santos, 6 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59622-015	SANTO ANTONIO
R. Ma. Batista dos Santos, 6a - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59622-015	SANTO ANTONIO
R. Ma. Batista dos Santos, 276 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59622-015	SANTO ANTONIO
R. Mal. Deodoro, 211 - Barrocas, Mossoró - RN, 59618-120	BARROCAS
R. Manoel Adélino, 65 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59631-360	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Manoel Antônio, 42 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59631-110	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Manoel Chaveiro, 22 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59631-400	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Manoel Cirílo, 790 - Boa Vista, Mossoró - RN, 59605-020	BOA VISTA
R. Martins Júnior, 176 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59633-350	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Martins Júnior, 618 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59633-350	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Maximino Gregório de Medeiros, 61 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-438	BARROCAS
R. Monsenhor Gurgel, 48 - Abolição, Mossoró - RN, 59619-218	ABOLICAO

R. Nilo Peçanha, 1759 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-180	BARROCAS
R. Nilo Peçanha, 308 - Centro, Mossoró - RN, 59600-295	CENTRO
R. Padre Elesbão, 3A - Boa Vista, Mossoró - RN, 59604-070	BOA VISTA
R. Padre Elesbão, 804 - Boa Vista, Mossoró - RN, 59604-070	BOA VISTA
R. Pedro Falcão, 04 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-460	VINGT ROSADO
R. Pedro Falcão, 72 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-460	VINGT ROSADO
R. Pedro Falcão, 24 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-460	VINGT ROSADO
R. Profa. Maria Amélia Gurgel, 10 - Rincão, Mossoró - RN, 59645-168	RINCAO
R. Profa. Maria Amélia Gurgel, 350 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59645-168	VINGT ROSADO
R. Raimundo Leão de Moura, 278 - Nova Betânia, Mossoró - RN, 59611-320	NOVA BETANIA
R. Raimundo Leão de Moura, 500 - Nova Betânia, Mossoró - RN, 59611-320	NOVA BETANIA
R. Santana, 421 - Pres. Costa e Silva, Mossoró - RN, 59625-640	PRESIDENTE COSTA E SILVA
R. Tab. Aoem Menescal, 126 - Santo Antônio, Mossoró - RN	SANTO ANTONIO
R. Venceslau Braz, 1218 - Paredões, Mossoró - RN, 59618-140	PAREDOES
R. Venceslau Braz, 1357 - Paredões, Mossoró - RN, 59618-140	PAREDOES
R. Vicente Leite, 375 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59633-340	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Vicente Leite, 554 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59631-138	ALTO DE SÃO MANOEL
R. Vicente Leite, 507 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59631-340	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Vicente Leite, 577 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59633-340	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Zé Bilau, 23 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59633-340	ALTO DE SÃO MANOEL
Rua Andre Pedro Fernandes, 128 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	VINGT ROSADO
Rua Andre Pedro Fernandes, 24 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	VINGT ROSADO
Rua Andre Pedro Fernandes, 36 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	VINGT ROSADO
Rua Auta de Souza, 1246 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59610-230	BOM JARDIM
Rua Duodécimo Rosado, 2009 - Nova Betânia, Mossoró - RN, 59612-060	NOVA BETANIA
Rua Josefa Xavier de Medeiros, 1338 - Bairro - Bom Jesus, Mossoró - RN, 59635-030	BOM JESUS
Rua Manoel Balbino da Costa, 366 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN	ALTO DO SUMARE

Rua Noêmia de Medeiros Chaves, 75 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-430	BARROCAS
Tv. Xavier Fernandes, 160 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59631-135	ALTO DE SÃO MANOEL
R. Tércio Rosado da Costa, 156 - Lot. Cidade Nova, Mossoró - RN, 59612-061	CIDADE NOVA
R. Dona Delourdes Montes, 31 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59631-160	ALTO DE SÃO MANOEL
R. Dona Lidinha Falcao, 110 - Nova Betânia, Mossoró - RN, 59612-045	NOVA BETANIA
R. Prof. Manoel João, 458 - Doze Anos, Mossoró - RN, 59603-370	DOZE ANOS
R. Nilo Peçanha, 65 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59610-180	BOM JARDIM
R. Francisco Balduino, 50 - Centro, Mossoró - RN, 59600-240	CENTRO
R. Jaen Menescal, 174 - Lagoa do Mato, Mossoró - RN, 59604-200	LAGOA DO MATO
R. São Lourenço, 29 - Boa Vista, Mossoró - RN, 59604-230	BOA VISTA
R. Silva Jardim, 1305 - Boa Vista, Mossoró - RN, 59605-100OK	BOA VISTA
R. Olávo Bilac, 118 - Lagoa do Mato, Mossoró - RN, 59604-180	LAGOA DO MATO
R. Amélia Galvão, 7 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59604-110	ALTO DA CONCEICAO
R. Amélia Galvão, 2 - Boa Vista, Mossoró - RN, 59604-110	BOA VISTA
R. Joel Dantas, 332 - Belo Horizonte, Mossoró - RN, 59604-480	BELO HORIZONTE
R. Joel Dantas, 141 - Lagoa do Mato, Mossoró - RN, 59604-480	LAGOA DO MATO
R. Joaquim Nabuco, 1244 - Belo Horizonte, Mossoró - RN, 59600-465	BELO HORIZONTE
R. Nilo Peçanha, 65A - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59610-180	BOM JARDIM
R. Cenira Targino, 61 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-280	VINGT ROSADO
Rua Andre Pedro Fernandes, 231 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	VINGT ROSADO
R. José Lins de Oliveira, 85 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-370OK	VINGT ROSADO
Rua Andre Pedro Fernandes, 271 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	VINGT ROSADO
R. Pedro Falcão, 09 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-480	VINGT ROSADO
R. Pedro Falcão, 29 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-480	VINGT ROSADO
R. Pedro Falcão, 04 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-480	VINGT ROSADO
R. Profa. Benigna Martins Machado, 186 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59645-164	VINGT ROSADO
R. Santana, 95 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59625-640	VINGT ROSADO

R. Olávo Bilac, 100 - Lagoa do Mato, Mossoró - RN, 59604-180	LAGOA DO MATO
R. Olávo Bilac, 118A - Lagoa do Mato, Mossoró - RN, 59604-180	LAGOA DO MATO
R. Silva Jardim, 1300 - Boa Vista, Mossoró - RN, 59605-100	BOA VISTA
R. Seis de Janeiro, 1419 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-070	BARROCAS
R. Seis de Janeiro, 1081 - Santo Antonio, Mossoró - RN, 59621-070	SANTO ANTONIO
R. Benjamin Constant, 540 - Lagoa do Mato, Mossoró - RN, 59605-080	LAGOA DO MATO
R. Cel. Gurgel, 959 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-322	ALTO DA CONCEICAO
R. Rui Barbosa, 236 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-230	ALTO DA CONCEICAO
R. Toré, 1410 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59631-390	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Genésio Xavier Rebouças, 143 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59631-151	ALTO DE SÃO MANOEL
R. Júlio Batista da Cunha, 750 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59633-854	ALTO DO SUMARE
R. Júlio Batista da Cunha, 60 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59633-854	ALTO DO SUMARE
Av. Francisco de Assis Almeida, 128 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59633-720	ALTO DO SUMARE
R. Eufrásio Oliveira, 235 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-410	ALTO DA CONCEICAO
R. Aderson Dutra, 1012 - Quixabeirinha, Mossoró - RN, 59607-590	QUIXABEIRINHA
Rua Sebastião Benício da Silva, 99 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59632-050	ALTO DO SUMARE
R. Cratos, 41 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59632-172	ALTO DO SUMARE
R. Zeus, 994 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59632-215	ALTO DO SUMARE
Av. Alberto Maranhão, 3755 - Centro, Mossoró - RN, 59618-700	CENTRO
Av. Alberto Maranhão, 3895 - Barrocas, Mossoró - RN, 59600-195	BARROCAS
R. Alexandre Baraúna, 555 - Paredões, Mossoró - RN, 59618-030	PAREDOES
R. Rui Barbosa, 236A - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-230	PAREDOES
Rua Walter Wanderley, 72 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59633-100	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Vicente Leite, 385 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59633-340	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Vicente Leite, 562 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59633-340	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Antônio Costa Filho, 28 - Abolição, Mossoró - RN, 59605-275	ABOLICAO
R. João Cândia, 24 - Abolição, Mossoró - RN, 59619-2700K	ABOLICAO

Rua Amaro Duarte, 172 - Doze Anos, Mossoró - RN, 59603-030	DOZE ANOS
R. Dr. João Marcelino, 920 - Abolição, Mossoró - RN	ABOLICAO
R. Marinho Dantas, 92 - Belo Horizonte, Mossoró - RN, 59604-460	BELO HORIZONTE
R. Francisco Sólton, 93 - Boa Vista, Mossoró - RN, 59607-339	BOA VISTA
R. Gen. de Gaule, 566 - Redenção, Mossoró - RN, 59620-315	REDENCAO
Rua Senador Ruy Carneiro, 13 - Redenção, Mossoró - RN, 59620-355	REDENCAO
R. Beni Saldanha, 103 - Pres. Costa e Silva, Mossoró - RN, 59628-360	PRESIDENTE COSTA E SILVA
R. Mal. Hermes, 1095 - Barrocas, Mossoró - RN, 59618-160	BARROCAS
Av. Luiz Marques, 40 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-300	VINGT ROSADO
R. Rosemiro Fontes Carneiro, 78 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-250	VINGT ROSADO
R. Princesa Isabel, 201 - Doze Anos, Mossoró - RN, 59603-025	DOZE ANOS
R. José Damião, 442 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59611-140	SANTO ANTONIO
R. Fernando Feitosa, 175 - Nova Betânia, Mossoró - RN, 59612-205	NOVA BETANIA
R. Severino Ramos Vieira, 238 - Santo Antônio, Mossoró - RN	SANTO ANTONIO
R. Severino Ramos Vieira, 1029 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59611-110	SANTO ANTONIO
Av. Sérvulo Marcelino, 577 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59633-005	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Cel. Gurgel, 512 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-322	ALTO DA CONCEICAO
R. Venceslau Braz, 258 - Paredões, Mossoró - RN, 59618-140	PAREDOES
R. Antônio Costa Filho, 28 - Abolição, Mossoró - RN, 59605-275	ABOLICAO
R. Padre Cícero, 6a - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59628-220	ALTO DE SÃO MANOEL
R. Padre Cícero, 6ab - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59628-220	ALTO DE SÃO MANOEL
R. Antônio Ma. Fernandes Pimenta, 12 - Walfredo Gurgel, Mossoró - RN, 59625-105	WALFREDO GURGEL
Av. Alberto Maranhão, 3926 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-000	SANTO ANTONIO
Rua Noêmia de Medeiros Chaves, 441 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-250	BARROCAS
R. Zéca Cirilino, 2160 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-470	BARROCAS
R. Francisco Monteiro, 29 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-530	SANTO ANTONIO
R. Ivone Monte, 51 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-580	SANTO ANTONIO

Rua Andre Pedro Fernandes, 32 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	VINGT ROSADO
Rua Andre Pedro Fernandes, 76 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	VINGT ROSADO
Rua Andre Pedro Fernandes, 84 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	VINGT ROSADO
R. Francisco Peregrino, 50 - Centro, Mossoró - RN, 59600-070	CENTRO
R. Cel. Gurgel, 512 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-322	ALTO DA CONCEICAO
R. Jeremias da Rocha, 142 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59611-190	SANTO ANTONIO
R. Jeremias da Rocha, 167 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59611-190	SANTO ANTONIO
R. Des. Dionísio Figueira, 431 - Centro, Mossoró - RN, 59600-295	CENTRO
R. Prof. Manoel João, 452 - Doze Anos, Mossoró - RN, 59603-370	DOZE ANOS
R. Dr. Pedro Gomes de Oliveira, 378 - Belo Horizonte, Mossoró - RN, 59604-430	BELO HORIZONTE
R. Primeiro de Maio, 118 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59631-090	ALTO DE SÃO MANOEL
R. Vicente Leite, 375 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59633-340	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Francisco Xavier de Lira, 120 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59631-530	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Nilo Peçanha, 283 - Centro, Mossoró - RN, 59618-680	CENTRO
R. Nilo Peçanha, 283A - Centro, Mossoró - RN, 59618-680	CENTRO
Av. Pres. Dutra, 2896 - Walfredo Gurgel, Mossoró - RN, 59628-000	WALFREDO GURGEL
R. Sen. Dinarte Mariz, 162 - Redenção, Mossoró - RN, 59620-350	REDENCAO
Rua Senador Ruy Carneiro, 13 - Redenção, Mossoró - RN, 59620-355	REDENCAO
R. Manoel Veras, 44 - Abolição, Mossoró - RN, 59619-530	ABOLICAO
R. Dr. João Marcelino, 33 - Abolição, Mossoró - RN	ABOLICAO
R. Vicente Martins, 44 - Belo Horizonte, Mossoró - RN, 59600-550	BELO HORIZONTE
Av. Rio Branco, 1794 - Centro, Mossoró - RN, 59600-145	CENTRO
Av. Coelho Neto, 84 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-320	ALTO DA CONCEICAO
R. Francisco Sáles Bezerra, 214 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59633-500	ALTO DO SUMARE
Av. Alberto Maranhão, 6348 - Centro, Mossoró - RN, 59600-490	CENTRO
R. Nilo Peçanha, 1283 - Centro, Mossoró - RN, 59600-295	CENTRO
R. Francisco Pedro de Souza, 53 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-530	VINGT ROSADO

R. Severino Ramos Vieira, 218 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59611-970

BOM JARDIM

Endereços: Casos não Atendidos

ENDEREÇO	PROBLEMA
R. Luzia Marcelino, 633 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59631-390	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Jeep, 471, Mossoró - RN, 59640-280	SANTA JULIA
Av. Sérvulo Marcelino, 20 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59633-590	PLANALTO 13 DE MAIO
R. Ma. Batista dos Santos, 276 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59622-015	SANTO ANTONIO
R. Cel. Gurgel, 508 - Centro, Mossoró - RN, 59600-200	CENTRO
R. Francisca Firmino Bezerra, 107 - Rincão, Mossoró - RN, 59600-010	RINCAO
R. Santa Cecília, 76 - Pintos, Mossoró - RN, 59625-630	PINTOS
Av. Francisco Mota, 3058 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59625-300	VINGT ROSADO
Rua Luiz Colombo, 918 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59618-240	SANTO ANTONIO
Av. Alberto Maranhão, 3841 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59600-295	BOM JARDIM
R. Tércio Willame de Oliveira Cunha, 231 - Rincão, Mossoró - RN, 59645-160	RINCAO
Rua Josefa Xavier de Medeiros, 2839 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59635-030	ALTO DO SUMARE
R. Edgar Ferreira Bulamarque, 46 - Rincão, Mossoró - RN, 59626-238	VINGT ROSADO
Rua Josefa Xavier de Medeiros, 2839A - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59635-030	ALTO DO SUMARE
Av. Coelho Neto, 114 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-320	ALTO DA CONCEICAO
Av. Cunha da Mota, 765 - Centro, Mossoró - RN, 59600-160	CENTRO
R. Dr. Pedro Gomes de Oliveira, 6 - Belo Horizonte, Mossoró - RN, 59600-471	BELO HORIZONTE
R. Francisco Isódio, 132 - Centro, Mossoró - RN, 59600-140	CENTRO
R. Jaen Menescal, 53 - Lagoa do Mato, Mossoró - RN, 59604-200	LAGOA DO MATO
R. João Soares de Amorim, 197 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-650	SANTO ANTONIO
R. José de Alencar, 78 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-619	ALTO DA CONCEICAO
R. Manoel Cirílo, 773 - Boa Vista, Mossoró - RN, 59605-020	BOA VISTA

R. Nilo Peçanha, 650 - Centro, Mossoró - RN, 59618-680	CENTRO
Rua Andre Pedro Fernandes, 92 - Rincão, Mossoró - RN, 59626-350	RINCAO
R. Tab. Aoem Menescal, 6 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-240	BARROCAS

Ouvidoria da AGRM

1. Fiscalização do atendimento telefônico: 115*

A Ouvidoria da Agência Reguladora de Mossoró (AGRM), no período compreendido entre os meses de outubro e dezembro de 2025, realizou procedimento de fiscalização voltado ao funcionamento do número telefônico 115, canal destinado ao atendimento direto da população. Durante esse intervalo, foi constatado que o referido número encontrava-se inoperante, impossibilitando o contato dos usuários com a prestadora de serviços e comprometendo a adequada comunicação entre a concessionária e a comunidade.

Diante da situação identificada, a Ouvidoria promoveu a realização de testes técnicos para confirmar a falha no sistema, bem como procedeu à verificação junto a usuários que relataram dificuldades no acesso ao serviço. Após a confirmação da irregularidade, foram abertos protocolos formais de denúncia junto à prestadora responsável, com o objetivo de exigir a imediata regularização do canal telefônico e o restabelecimento do atendimento conforme previsto nas normas vigentes.

Ressalta-se que, até a conclusão do presente relatório de prestação de contas, a solução definitiva ainda se encontrava em tratativas com a prestadora de serviços. A Ouvidoria permanece acompanhando o caso de forma contínua, cobrando providências e buscando assegurar que o atendimento telefônico seja normalizado o mais breve possível, restabelecendo a eficiência, a acessibilidade e a qualidade na comunicação com os usuários.

2. Reclamações Atendidas

No período de outubro a dezembro de 2025, a Ouvidoria registrou o total de onze reclamações, recebidas tanto por meio presencial quanto pelos canais digitais. Cada atendimento foi conduzido com foco prioritário na resolução célere e eficaz das demandas apresentadas pelos usuários.

Inicialmente, os cidadãos foram orientados a formalizar suas solicitações diretamente junto à Agência Virtual da prestadora de serviços, garantindo o registro oficial das ocorrências. Paralelamente, a Ouvidoria realizou o acompanhamento sistemático dos protocolos abertos, monitorando prazos e cobrando respostas adequadas por parte da concessionária.

Ao final do mês de dezembro, verificou-se que 72% dos usuários que buscaram atendimento junto à prestadora — e que tiveram acompanhamento da Ouvidoria — receberam resposta às suas solicitações. Esse percentual demonstra avanço na interlocução institucional, embora ainda haja necessidade de aprimoramento na agilidade e efetividade das soluções apresentadas.

Quanto à natureza das reclamações, os principais problemas relatados envolveram vazamentos de água ou esgoto, correspondendo a 54% dos registros; ausência de esgotamento na via pública, representando 36%; e cobranças consideradas indevidas pelos usuários, totalizando 9% das demandas. Esses dados reforçam a importância da atuação fiscalizatória e mediadora da Ouvidoria, especialmente em questões relacionadas à infraestrutura e à regularidade na prestação dos serviços.

3. Divulgação dos Serviços

Por fim, ainda no período de outubro a dezembro de 2025, a Ouvidoria intensificou suas ações de divulgação institucional com o objetivo de ampliar o conhecimento da população acerca dos serviços oferecidos e do papel desempenhado enquanto canal de defesa e garantia de direitos.

Foram concedidas oito entrevistas a veículos de comunicação locais, incluindo emissoras de rádio e televisão, com ampla circulação no município de Mossoró. Nessas oportunidades, buscou-se apresentar de forma clara, acessível e didática as atribuições da Agência Reguladora, os meios de contato disponíveis à população e a importância da formalização das demandas para o fortalecimento da fiscalização.

A iniciativa teve como propósito aproximar a instituição dos cidadãos mossoroenses, promovendo transparência, incentivando a participação social e reforçando a Ouvidoria como instrumento legítimo de escuta, mediação e acompanhamento das demandas relacionadas aos serviços públicos regulados.

Anexo – Problemas Atendidos











7 de outubro de 2025 07:18:30
5,187757S 37,350911W
584 Avenida João da Escóssia
Doze Anos
Mossoró
Rio Grande do Norte



18 de dezembro de 2025 15:35:14
5,187713S 37,350884W
584 Avenida João da Escóssia
Doze Anos
Mossoró
Rio Grande do Norte



7 de outubro de 2025 09:14:11
5,200409S 37,353739W
2946 Avenida Rio Branco
Alto da Conceição
Mossoró
Rio Grande do Norte



29 de outubro de 2025 09:14:28
5,200400S 37,353747W
2946 Avenida Rio Branco
Alto da Conceição
Mossoró
Rio Grande do Norte



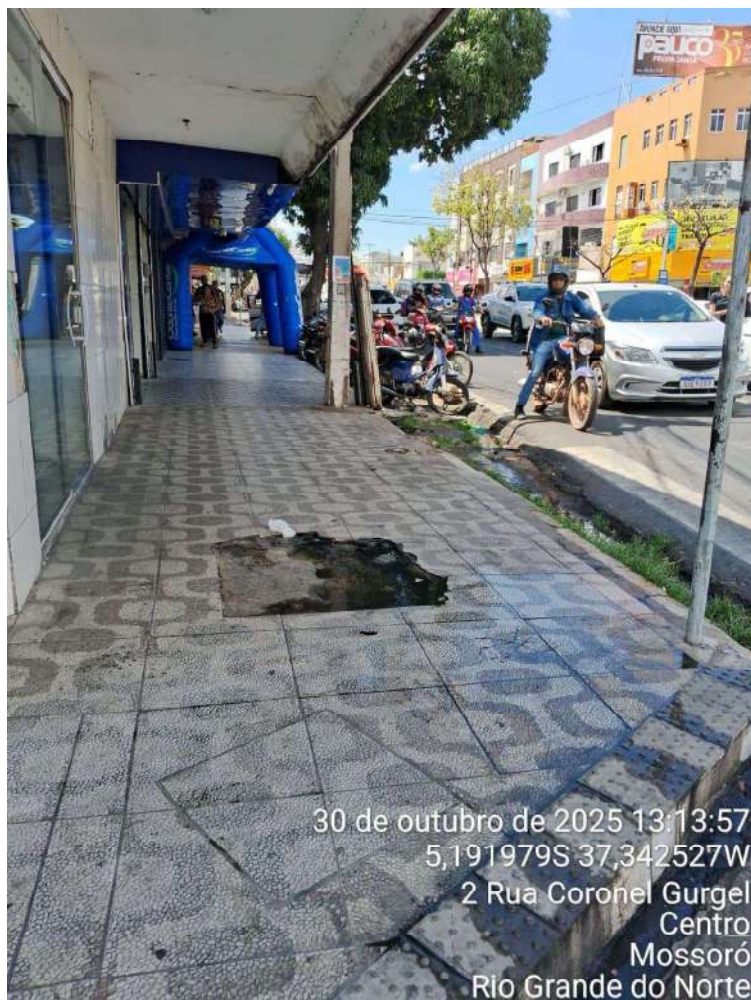












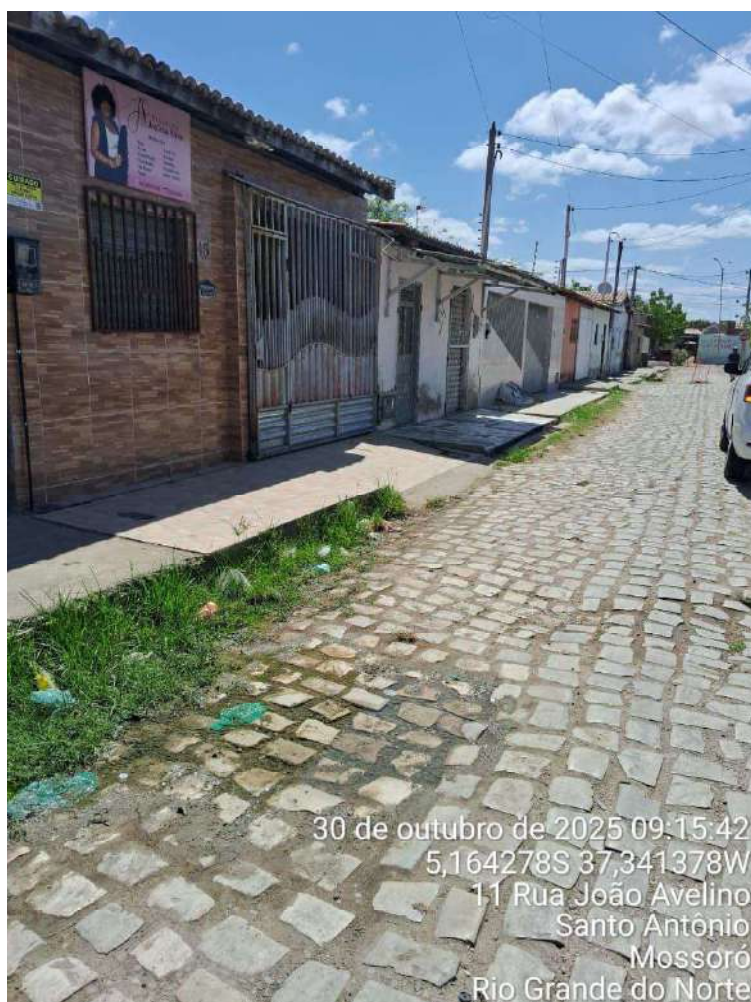
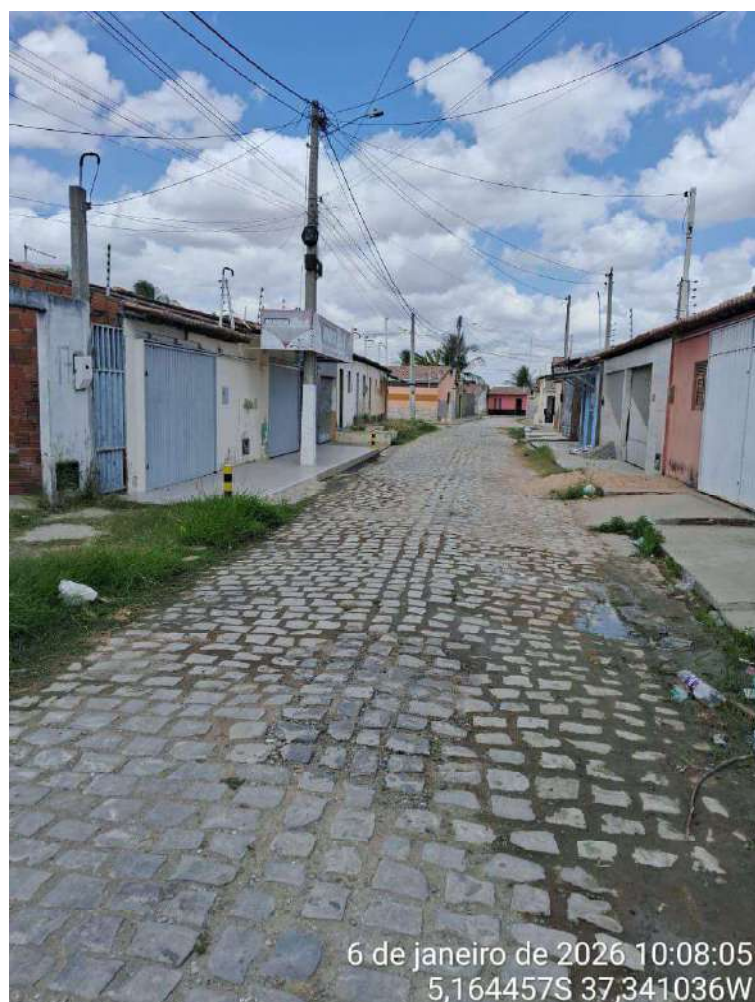














7 de outubro de 2025 09:04:20
5,211982S 37,361796W
139 Rua Joel Dantas
Lagoa do Mato
Mossoró
Rio Grande do Norte



15 de dezembro de 2025 15:11:23
5,211963S 37,361840W

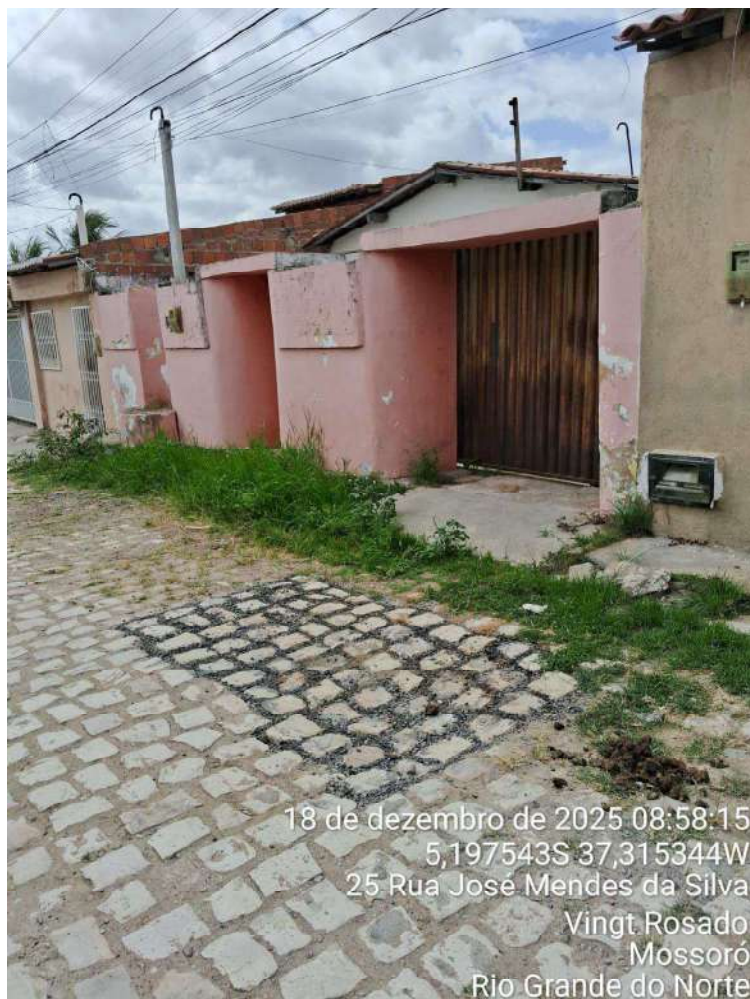


6 de outubro de 2025 07:04:11
5,197239S 37,346309W
407-A Rua José de Alencar
Alto da Conceição
Mossoró
Rio Grande do Norte



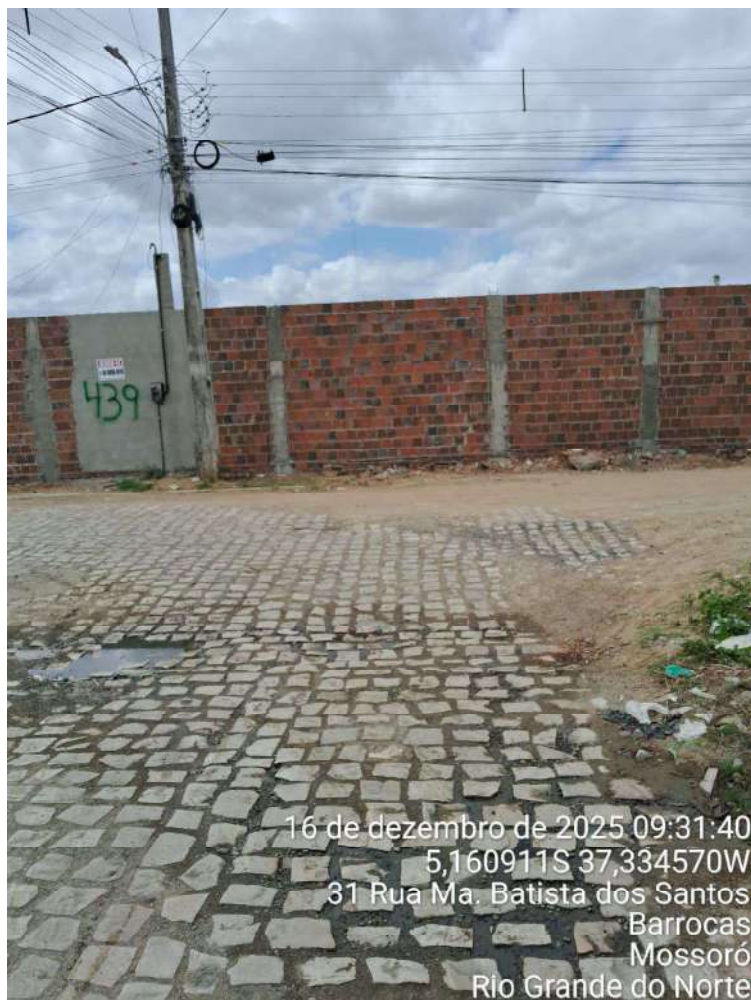
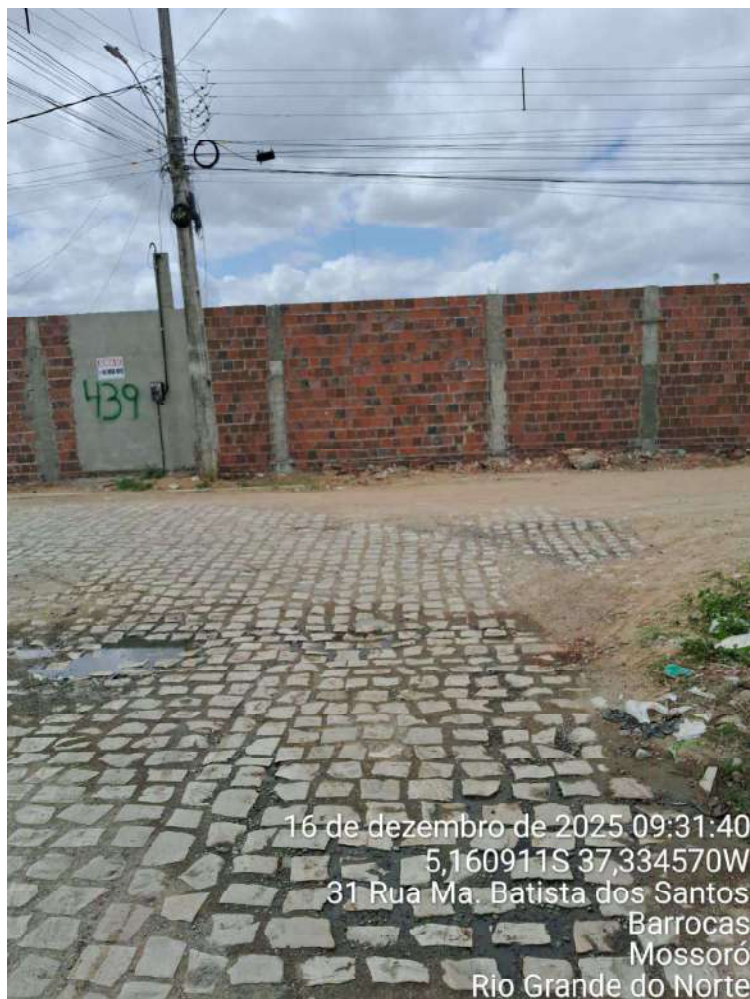
16 de dezembro de 2025 08:42:56
5,197279S 37,346291W
407-A Rua José de Alencar
Alto da Conceição
Mossoró
Rio Grande do Norte

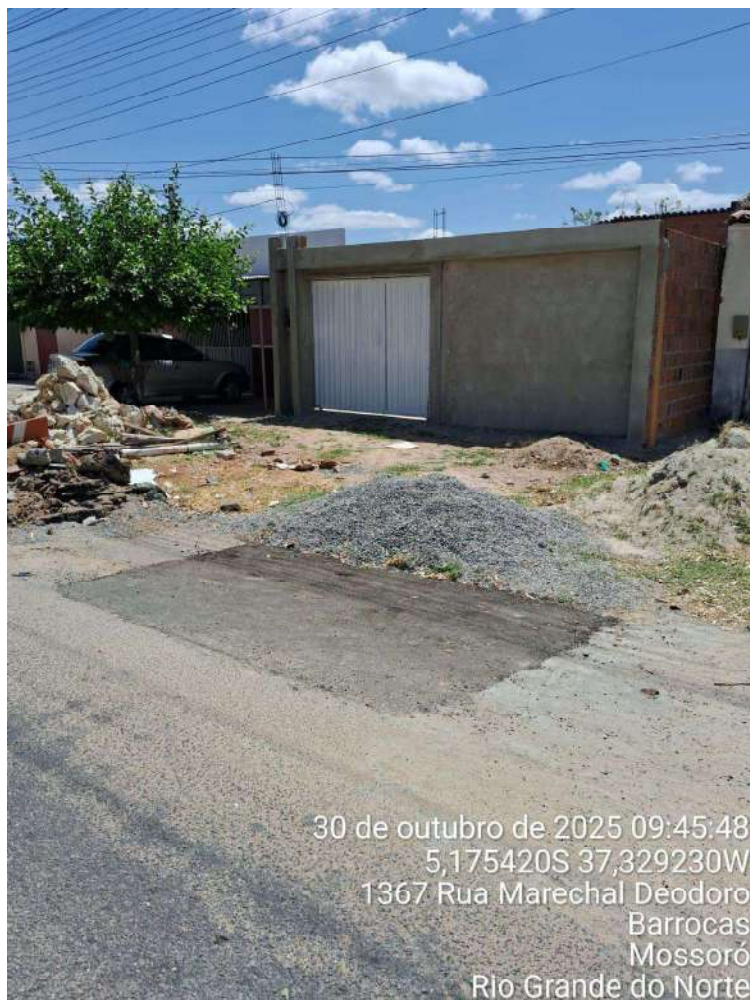


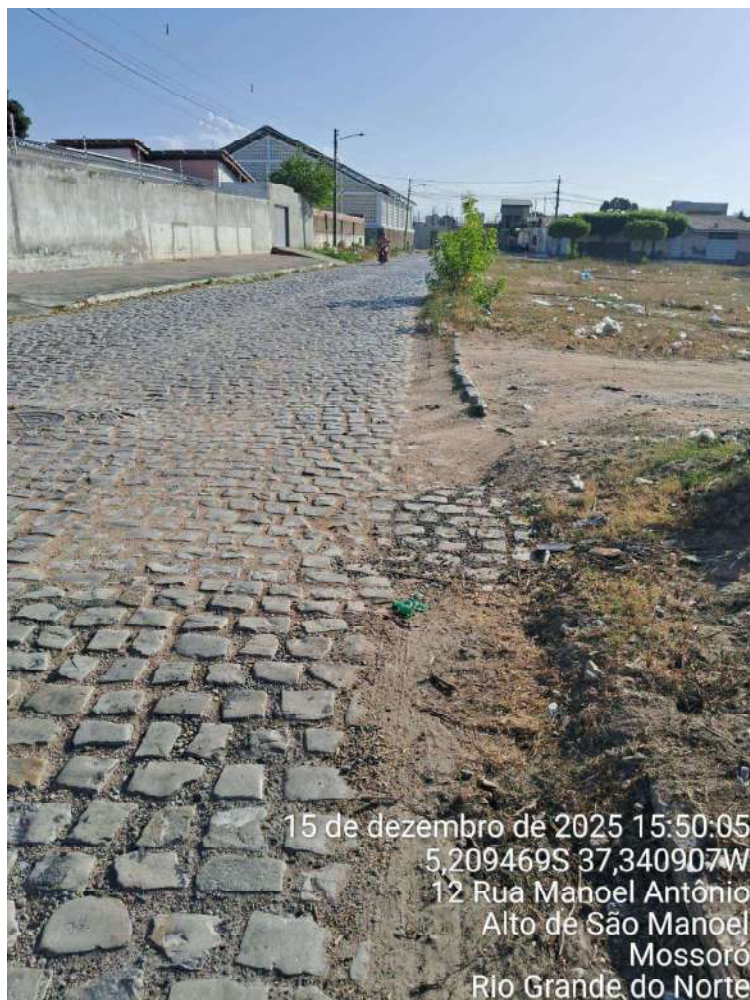




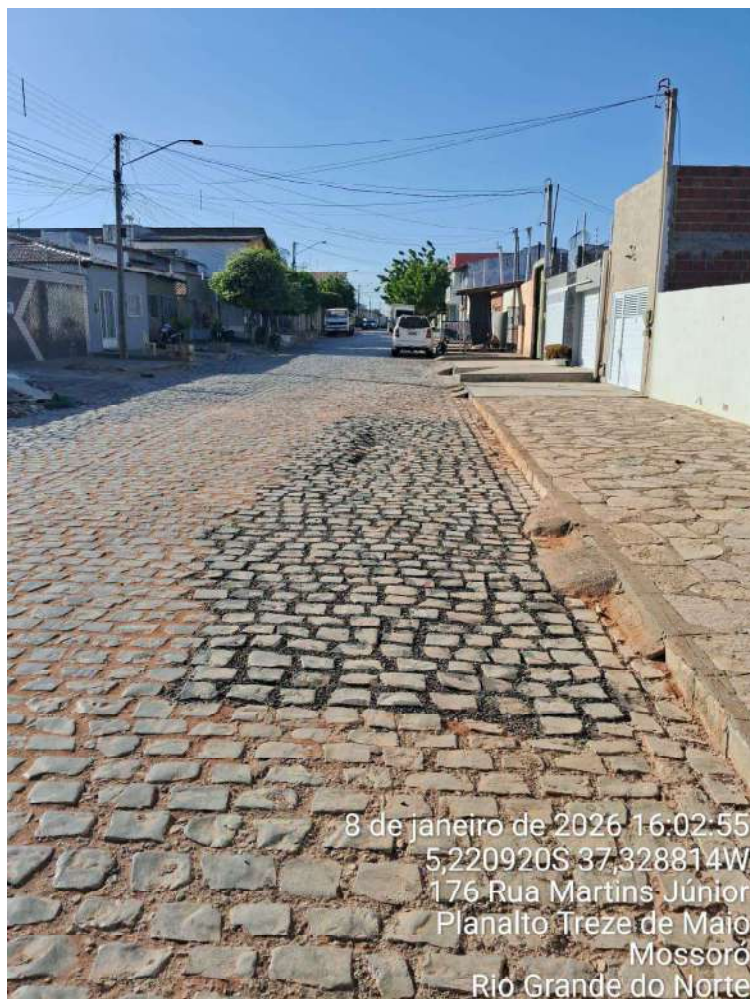








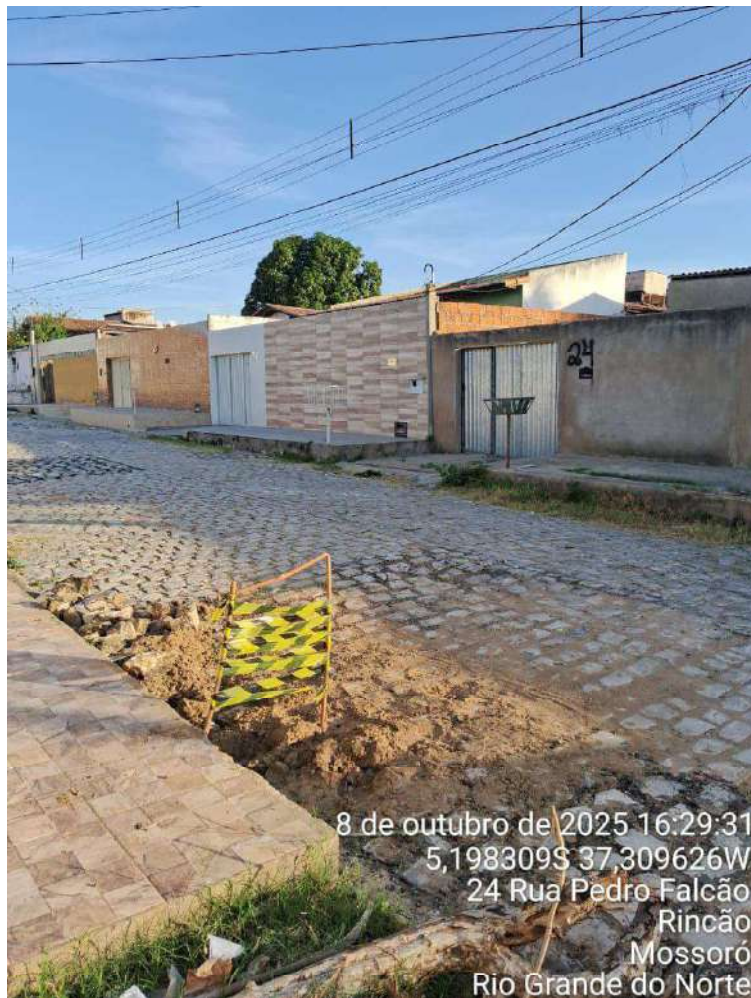














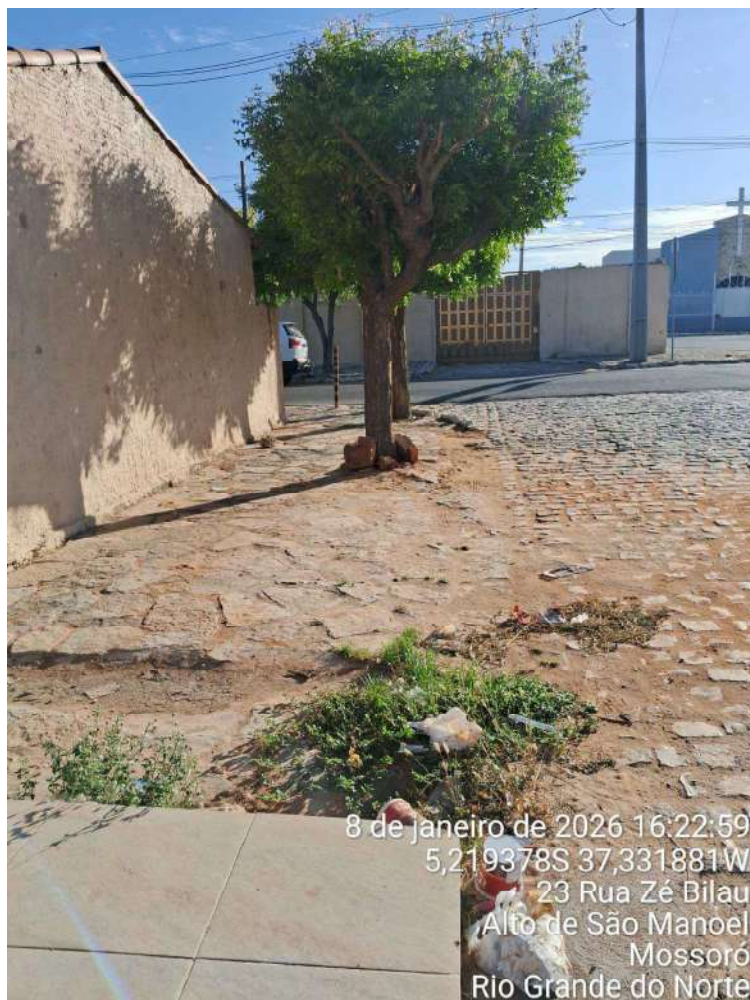
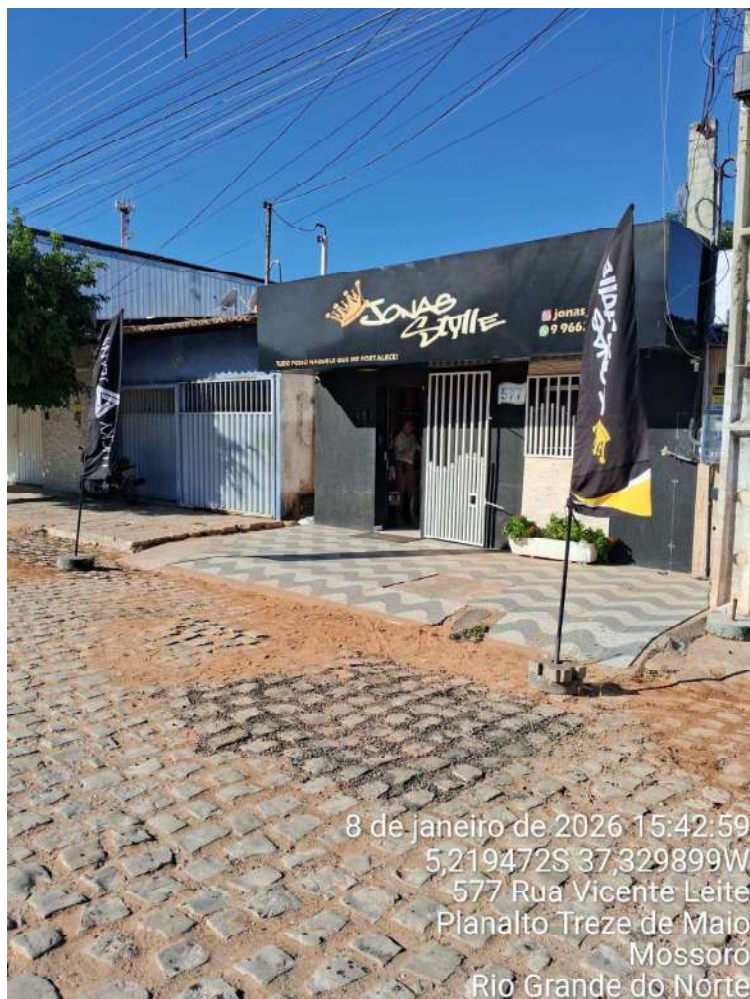
















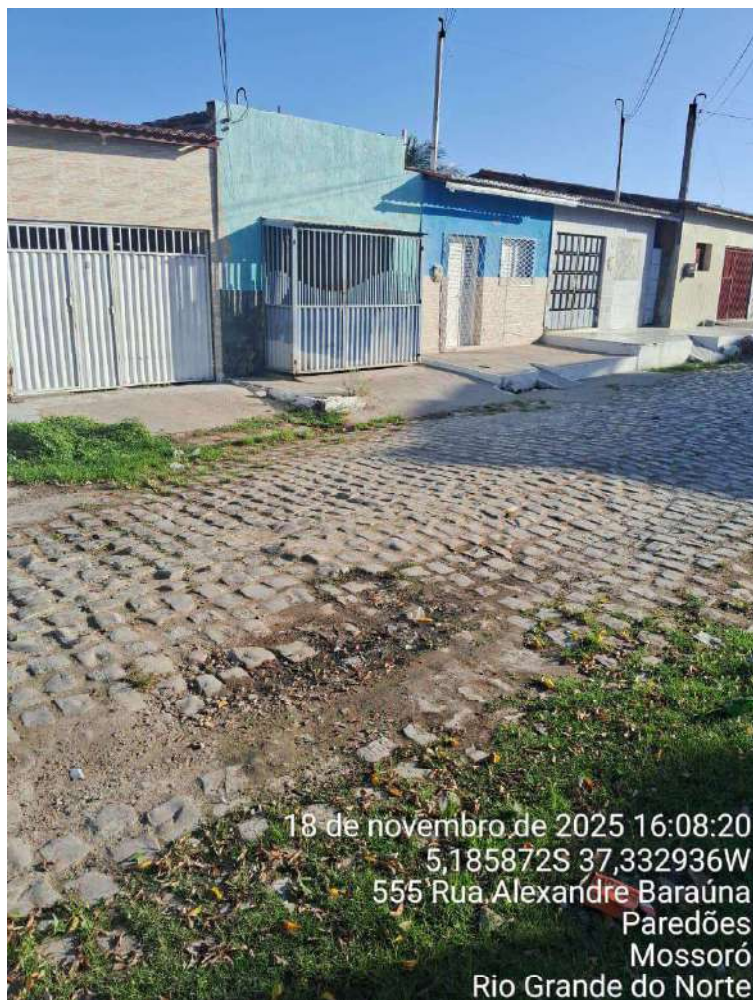
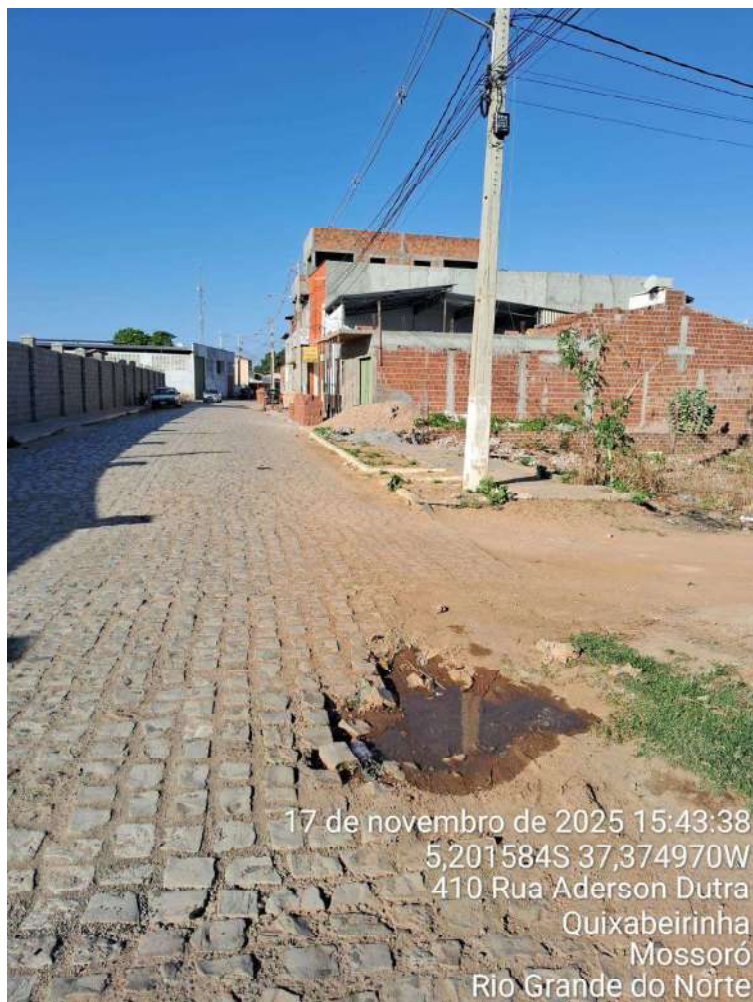
















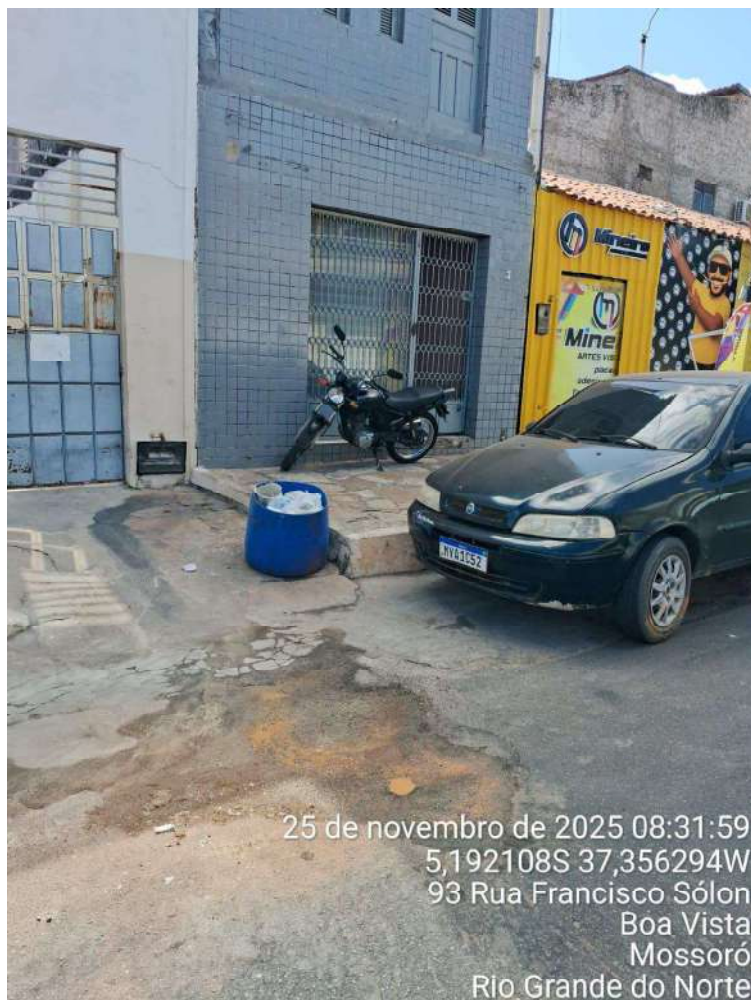








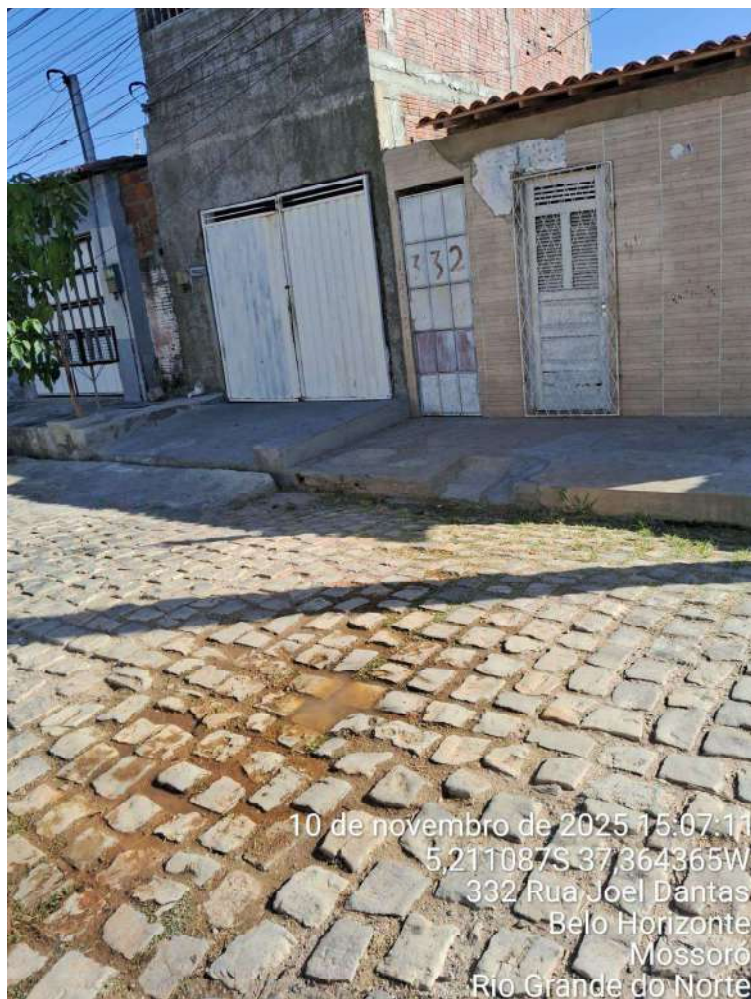






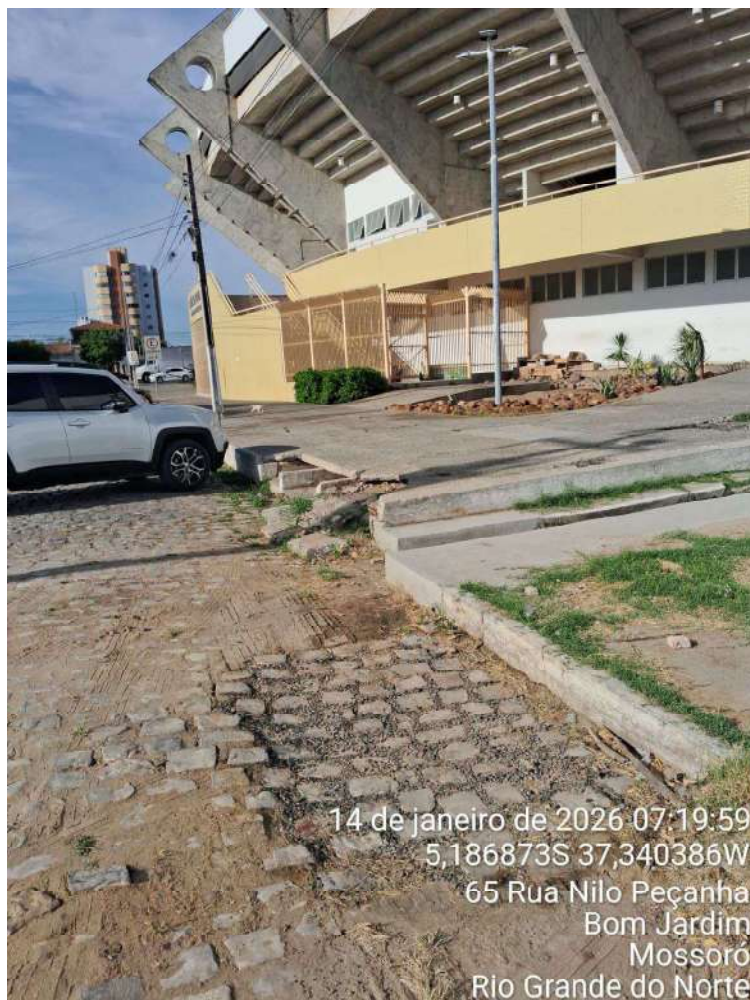
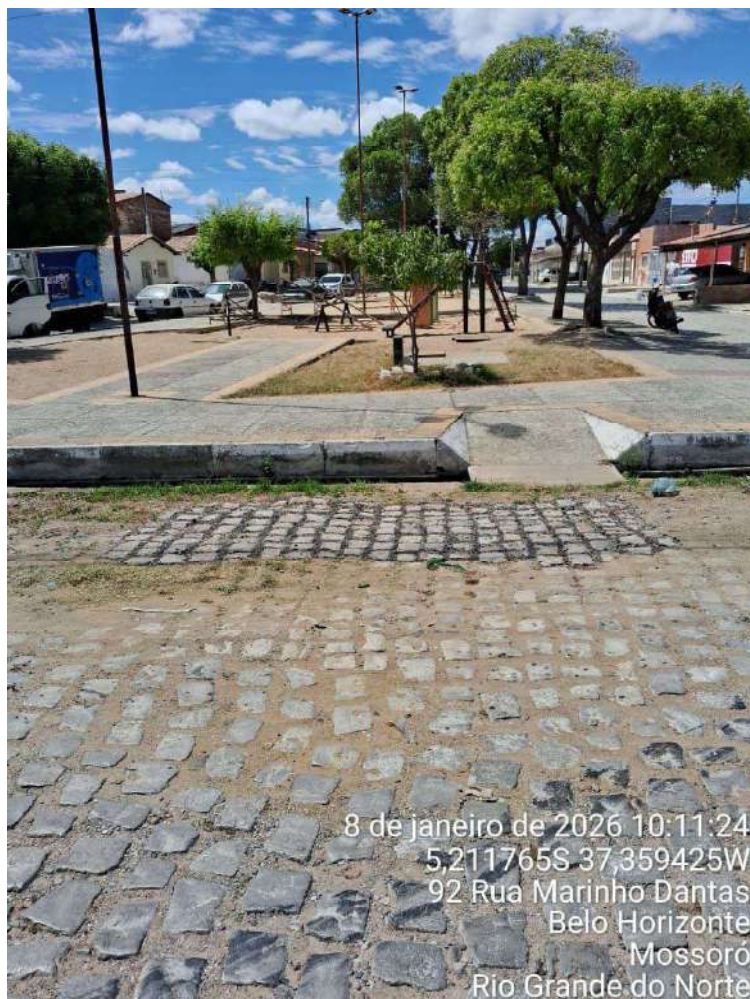
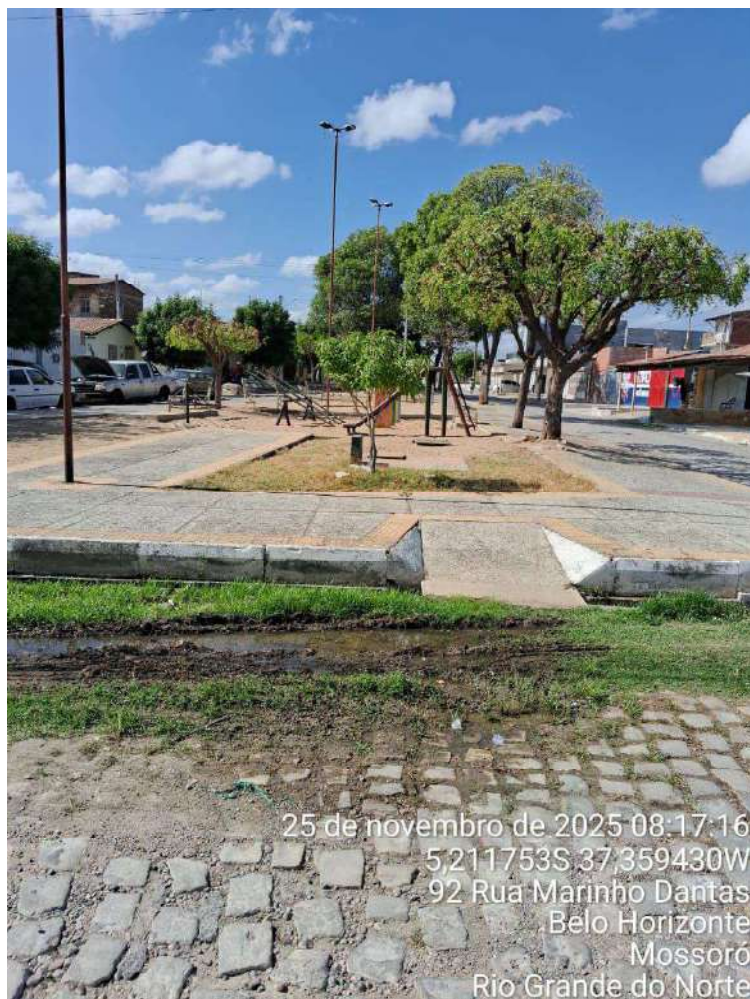






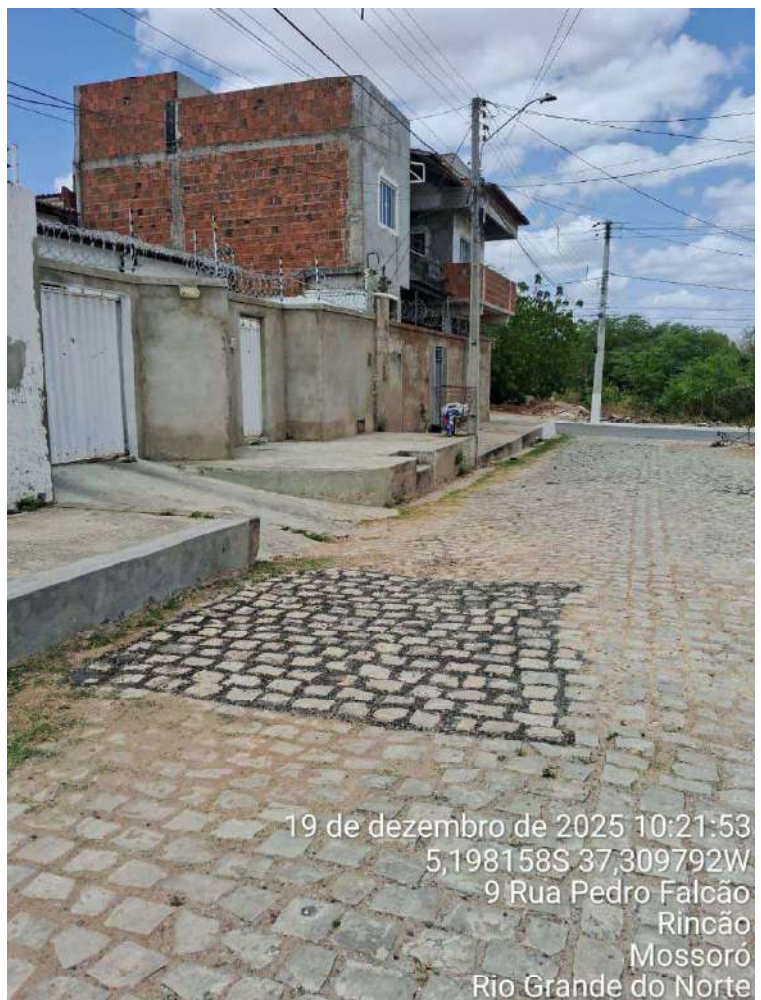
















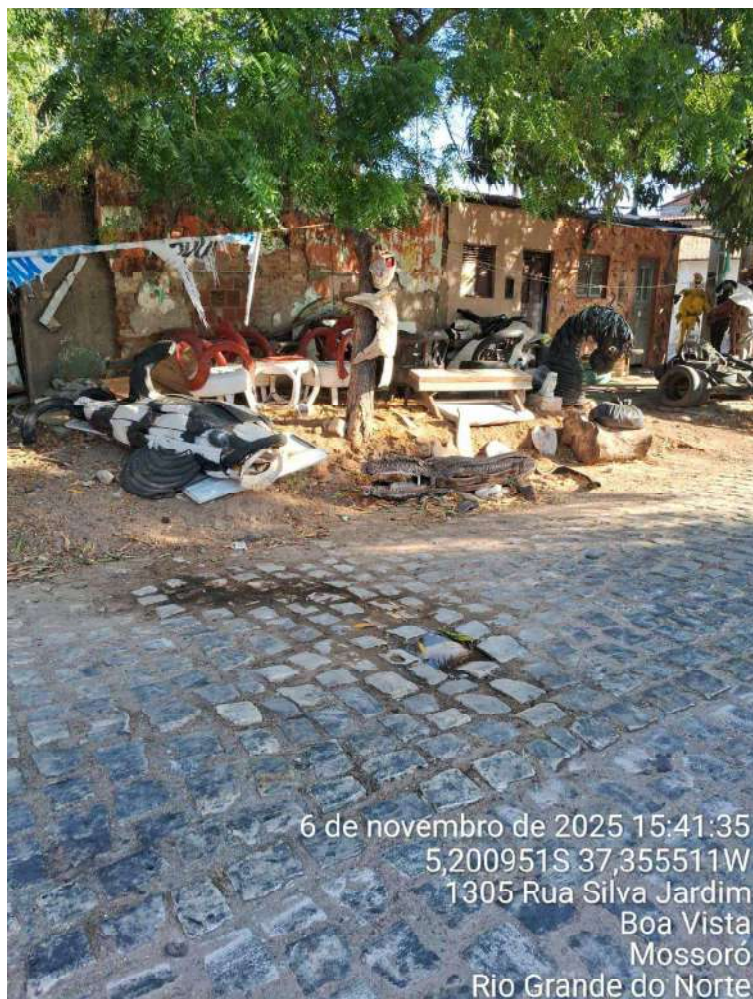


















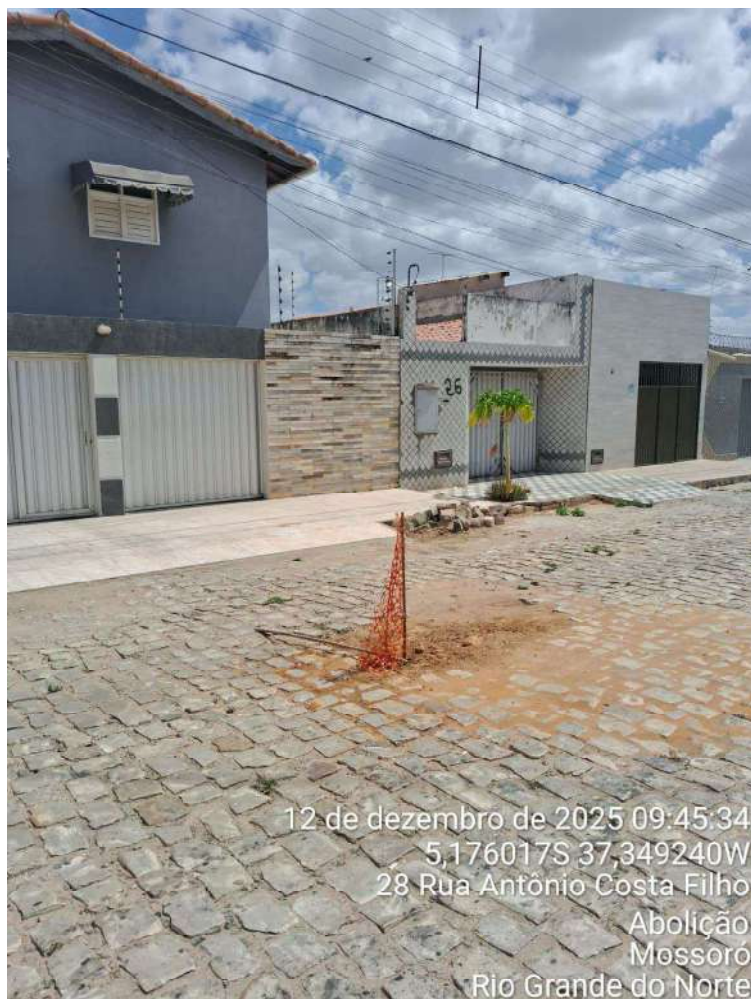








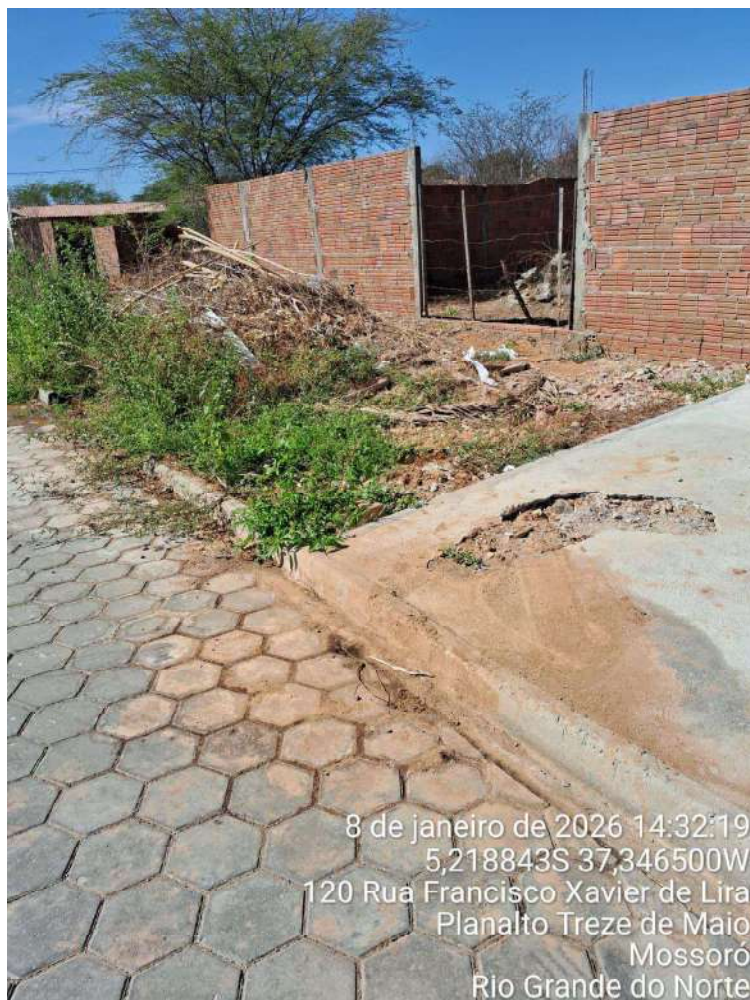


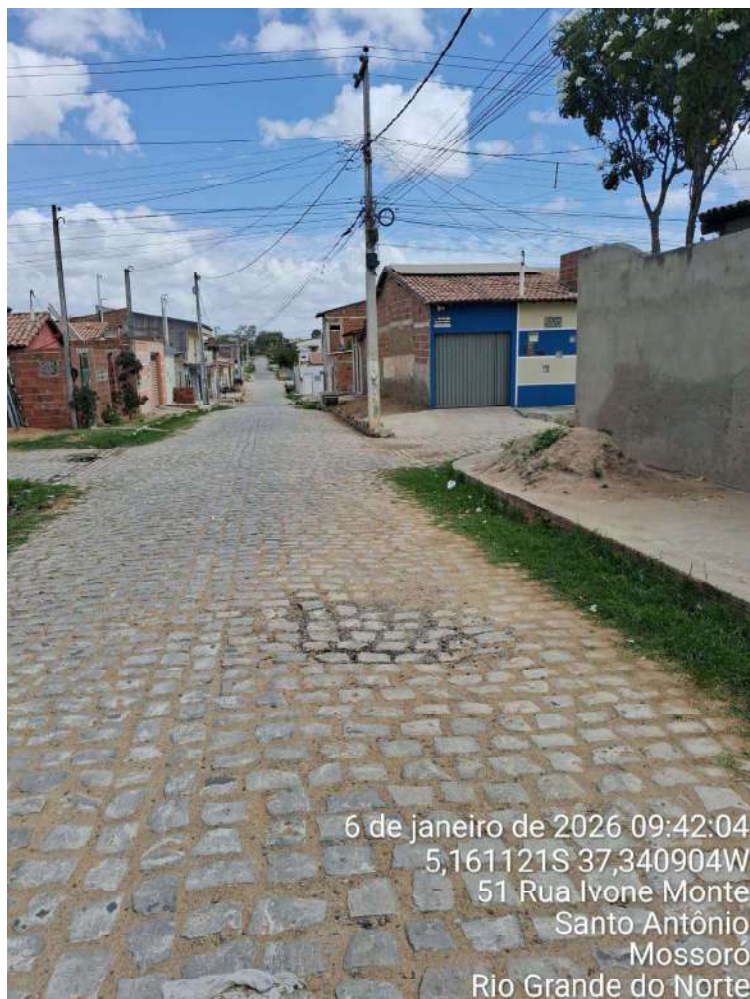
























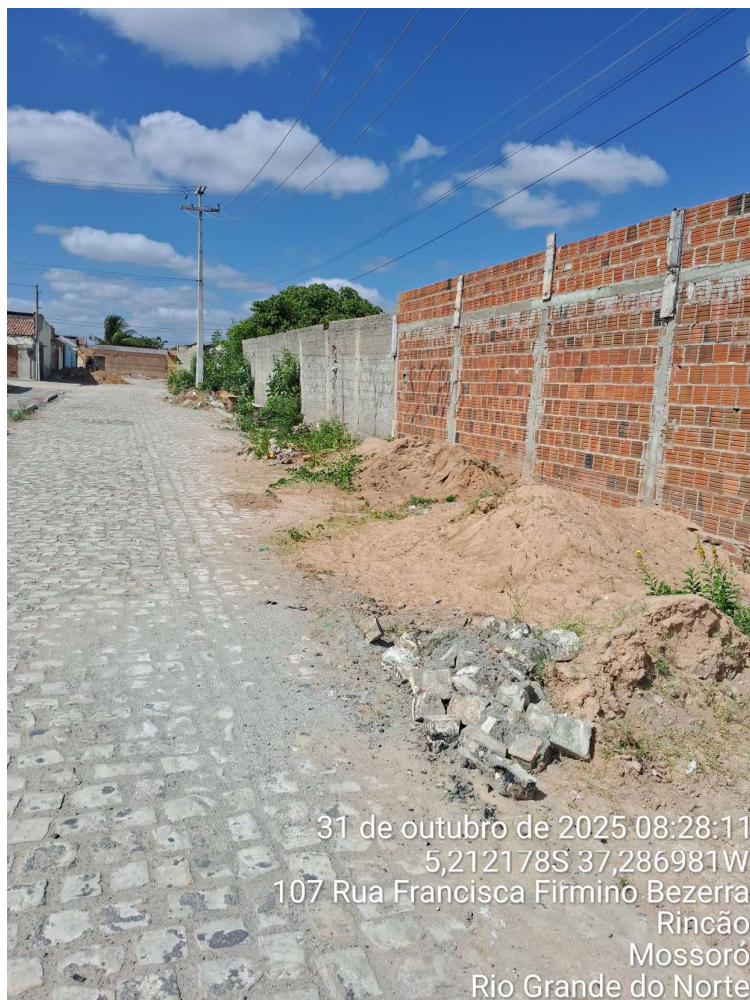




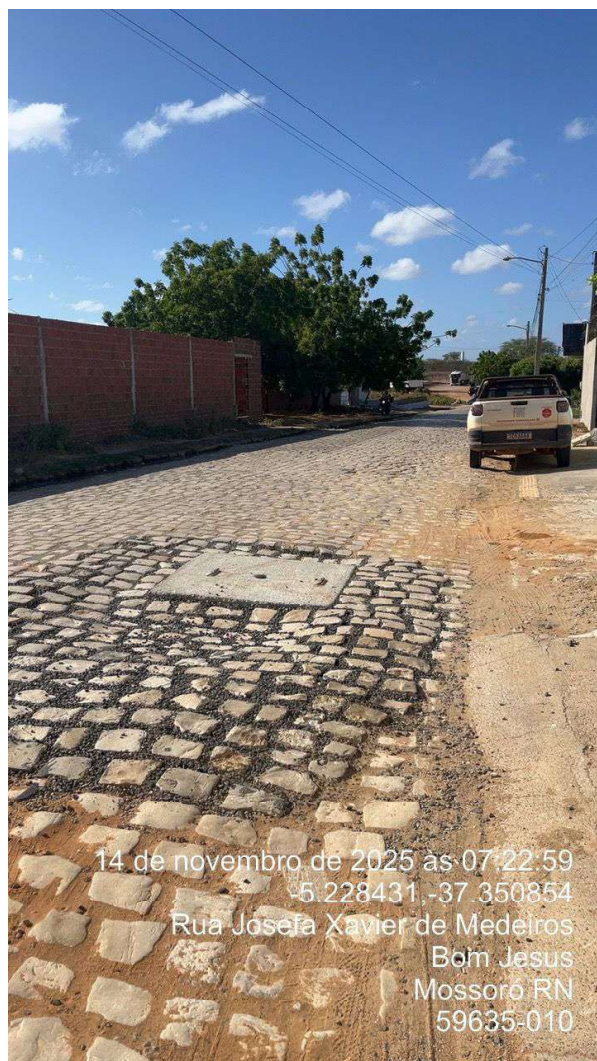


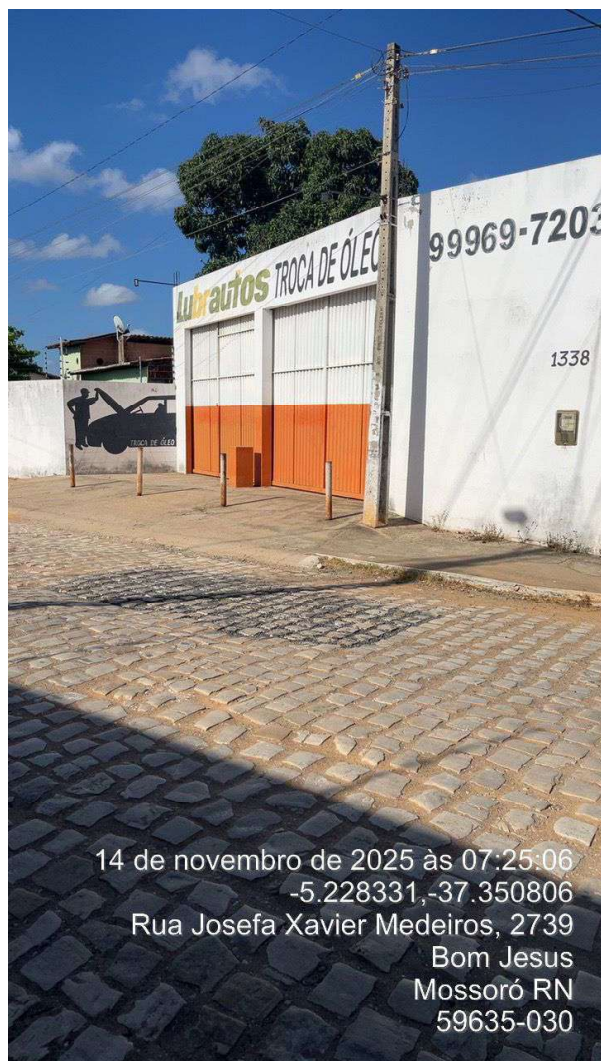


Anexo – Problemas Não Atendidos















19 de dezembro de 2025 09:48:42
5,201209S 37,309481W
92 Rua Andre Pedro Fernandes
Rincão
Mossoró
Rio Grande do Norte