



3º RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

2025.3

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	8
Ouvidoria da AGRM.....	19

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Dashboard dos problemas indentificados na operação de fiscalização da DTOP.	6
Figura 2: Classificação dos problemas por situação.	7

Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Mossoró - AGRM

A Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Mossoró – AGRM configura-se como uma autarquia de regime especial, instituída nos termos da Lei Municipal nº 186/2022. Incumbe à AGRM a função de normatizar, supervisionar e monitorar a prestação dos serviços públicos delegados pelo Poder Executivo, com ênfase para os serviços de Saneamento Básico.

A intervenção efetiva da AGRM no acompanhamento dos serviços executados pela Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte – CAERN tem sido demonstrada por meio de diversos documentos técnicos que registram ações de fiscalização e controle. Esses relatórios descrevem a identificação de irregularidades relacionadas ao fornecimento hídrico, à recomposição de pavimentação e ao sistema de esgotamento sanitário em diferentes áreas do município de Mossoró.

Os ofícios encaminhados à CAERN contêm informações detalhadas sobre os locais com problemas, incluindo datas e descrições das discrepâncias identificadas, acompanhadas de registros fotográficos. A Agência também baseia suas recomendações e demandas com alicerce em dispositivos legais, salientando as cláusulas contratuais e a legislação federal aplicável, o que reforça a exigência de cumprimento às normas regulatórias vigentes.

"O desenvolvimento justo e sustentável começa com o acesso universal ao saneamento básico."

Carolynne Oliveira
Diretora-Presidente da AGRM



Objetivo

O presente relatório técnico tem por finalidade apresentar o procedimento operacional e os resultados das ações de fiscalização referentes às condições de manutenção do logradouro público no município de Mossoró, 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 são abordadas as denúncias de interrupção no abastecimento de água e demais manifestações registradas junto à Ouvidoria da AGRM. Os dados aqui discutidos são referentes aos meses de Julho à Setembro de 2025.

Relatório

Este documento reúne as informações das fiscalizações realizadas pela Diretoria Técnico-Operacional da AGRM, em atendimento aos Ofícios nº 08/2025 e 10/2025 e demais dados diretamente solicitados e encaminhados ao sistema online da Companhia. No período de julho, agosto e setembro de 2025, foram realizadas vistorias nas vias públicas de Mossoró com o objetivo de verificar o cumprimento dos prazos e condições de manutenção estabelecidos no Contrato de Concessão nº 12/2005. Durante as inspeções, os pontos onde foram identificadas irregularidades foram devidamente registrados por meio de fotografias, georreferenciamento e relatórios técnicos, os quais foram encaminhados 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 288 problemas, sendo 157 relacionados a vazamento de água (54,51%), 109 de pavimentação (37,85%) e 22 com esgoto extravasando (7,64%).

Problemas por Bairro:

Total de problemas:

288

Esgoto:



22

Pavimentação:



109

Vazamento de água:



157

Esgoto

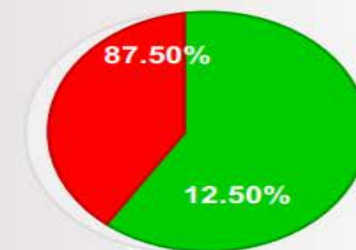
Pavimentação

Vazamento

Vingt Rosado	<div><div></div><div></div></div>	63
Centro	<div><div></div><div></div></div>	25
Barrocas	<div><div></div><div></div></div>	23
Bom Jardim	<div><div></div><div></div></div>	20
Santo Antônio	<div><div></div><div></div></div>	20
Alto da Conceição	<div><div></div><div></div></div>	17
Abolição	<div><div></div><div></div></div>	15
Alto do Sumaré	<div><div></div><div></div></div>	10
Nova Betânia	<div><div></div><div></div></div>	9
Alto de São Manoel	<div><div></div><div></div></div>	9
Belo Horizonte	<div><div></div><div></div></div>	8
Doze Anos	<div><div></div><div></div></div>	7
Paredões	<div><div></div><div></div></div>	7
Santa Delmira	<div><div></div><div></div></div>	7
Pres. Costa e Silva	<div><div></div><div></div></div>	7
Lagoa do Mato	<div><div></div><div></div></div>	5
Rincão	<div><div></div><div></div></div>	5
Pintos	<div><div></div><div></div></div>	4
Aeroporto	<div><div></div><div></div></div>	4
Redenção	<div><div></div><div></div></div>	3
Planalto 13 de Maio	<div><div></div><div></div></div>	3
Wilson Rosado	<div><div></div><div></div></div>	3
Boa Vista	<div><div></div><div></div></div>	2
Bom Jesus	<div><div></div><div></div></div>	2
Walfredo Gurgel	<div><div></div><div></div></div>	1
Santa Júlia	<div><div></div><div></div></div>	1
Dom Jaime Câmara	<div><div></div><div></div></div>	1



Situação



Conforme 87.50% (252 problemas)

Não Conforme 12.50% (36 problemas)

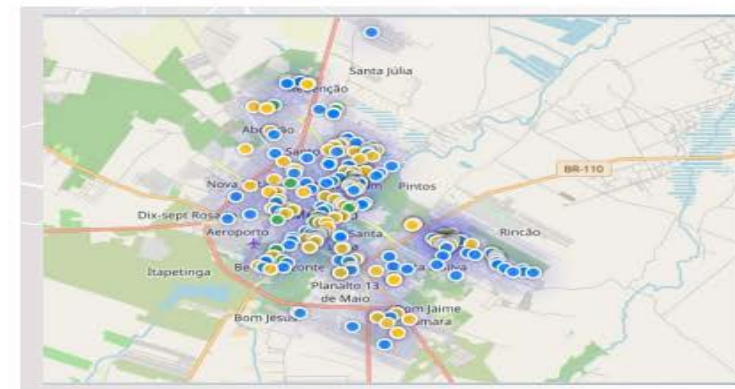


Figura 1: Dashboard dos problemas indentificados na operação de fiscalização da DTOP.

O bairro mais afetado foi o Vingt-Rosado, com 63 registros, sendo 41 somente com vazamento de água. Em segundo lugar aparece o bairro Centro, com 25 registros, sendo 11 de problemas no pavimento em virtude das necessidades das intervenções no sistema de abastecimento. Em terceiro lugar aparece o bairro Barrocas, com 23 registros, sendo 11 de problemas no pavimento e 11 de problemas de vazamento. Esses **três bairros** somados totalizam **38,54% de todos os problemas** identificados, evidenciado pela densidade de distribuição dos pontos no mapa.

Em relação à situação de atendimento pela CAERN, dos 288 problemas registrados, até o período de fechamento do presente relatório, 252 foram resolvidos (87,50%) e 36 ainda não foram atendidos (12,50%).

Quando segmentados por problemas, nota-se que em relação aos problemas de **esgotamento sanitário**, a **CAERN atendeu 86,36%**. Por outro lado, os problemas de **vazamento de água** apresentaram um percentual de não atendimento de **17,20%**.

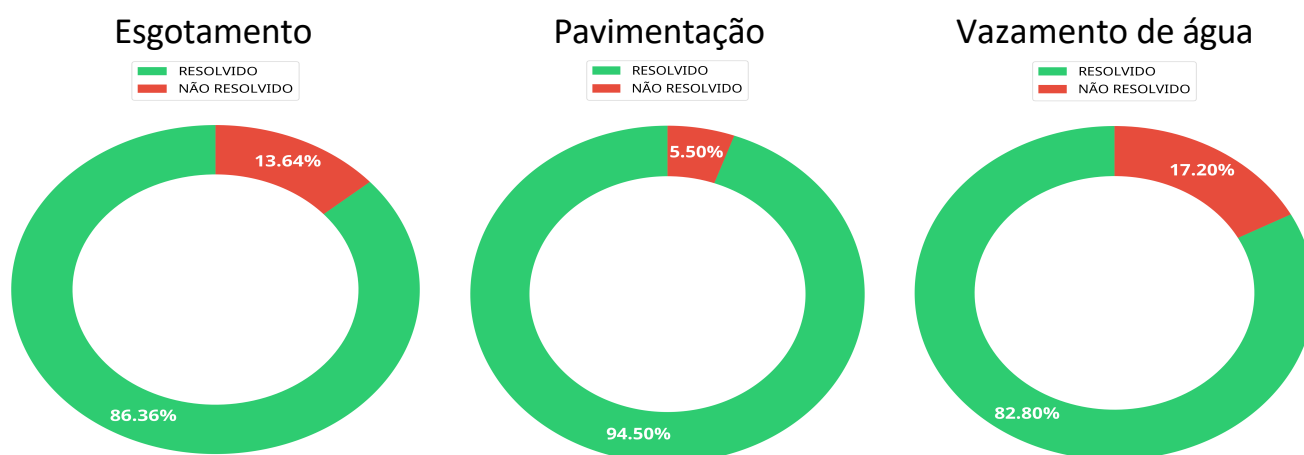


Figura 2: Classificação dos problemas por situação.

É notório que, a despeito das diligências realizadas pela CAERN na resposta às solicitações apresentadas, as questões concernentes aos escapes de água continuam e representam uma fração considerável dos apontamentos notificados. Tais extravasamentos repercutem diretamente no conjunto de fornecimento, acarretando desperdício de água potável e intensificando as situações de interrupção no abastecimento vividas pelos moradores.

Frente a essa conjuntura, torna-se essencial sustentar uma fiscalização ininterrupta e reforçar as medidas de exigência e cumprimento junto à concessionária, objetivando

a **celeridade** na resolução das solicitações pendentes, em virtude de sua importância para a eficácia operacional do sistema e para a salvaguarda do conforto social.

Lista das ruas fiscalizadas

Endereços: Casos Atendidos

ENDEREÇO	PROBLEMA
R. Souza Leão, 75 - Lagoa do Mato, Mossoró - RN, 59604-320	ESGOTO
Av. Alberto Maranhão, 3329 - Centro, Mossoró - RN, 59618-700	ESGOTO
R. João Simão do Nascimento, 2465 - Santa Delmira, Mossoró - RN, 59615-350	ESGOTO
R. Manoel Cirílo, 790 - Boa Vista, Mossoró - RN, 59605-020	ESGOTO
Av. Rio Branco, 1970 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59600-145	ESGOTO
Av. Rio Branco, 1810A - Centro, Mossoró - RN, 59600-145	ESGOTO
R. Jaen Menescal, 228 - Belo Horizonte, Mossoró - RN, 59604-200	ESGOTO
Av. Diocesana, 297 - Doze Anos, Mossoró - RN, 59603-200	ESGOTO
Rua Frei Miguelinho, 1113 - Doze Anos, Mossoró - RN, 59603-350	ESGOTO
R. Mal. Deodoro, 68 - Paredões, Mossoró - RN, 59621-120	ESGOTO
R. Riachuelo, 34 - Barrocas, Mossoró - RN, 59618-652	ESGOTO
R. Mal. Hermes, 145 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59621-160	ESGOTO
R. Prudente de Moraes, 79 - Paredões, Mossoró - RN, 59618-570	ESGOTO
R. Dr. José Leão, 48 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-540	ESGOTO
R. Cel. Gurgel, 836 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-322	ESGOTO
Av. Rio Branco, 100 - Belo Horizonte, Mossoró - RN, 59600-145	ESGOTO
Av. Rio Branco, 2119 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59621-400	ESGOTO
Av. Rio Branco, 281 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59621-400	ESGOTO
R. Maximiano Urbano de Sales, 486 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-370	ESGOTO
R. Antônio Vieira de Sá, 583 - Nova Betânia, Mossoró - RN, 59607-100	PAVIMENTACAO

Av. Alberto Maranhão, 3541 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59600-295	PAVIMENTACAO
Av. Alberto Maranhão, 3623 - Centro, Mossoró - RN, 59621-000	PAVIMENTACAO
Av. Diocesana, 50 - Doze Anos, Mossoró - RN, 59602-200	PAVIMENTACAO
R. Camilo de Paula, 639 - Doze anos, Mossoró - RN, 59607-425	PAVIMENTACAO
Av. Cunha da Mota, 1116 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-160	PAVIMENTACAO
R. Cel. Gurgel, 979 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-200	PAVIMENTACAO
R. Raimundo Firmino de Oliveira, 368 - Presidente Costa e Silva, Mossoró - RN, 59628-786	PAVIMENTACAO
R. Prudente de Moraes, 333 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59611-100	PAVIMENTACAO
R. Nilo Peçanha, 1754 - Barrocas, Mossoró - RN, 59610-180	PAVIMENTACAO
R. Raimundo Firmino de Oliveira, 368 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59628-786	PAVIMENTACAO
R. Sen. Dinarte Mariz, 85 - Barrocas, Mossoró - RN, 59620-350	PAVIMENTACAO
R. Mario Paula, 140 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-440	PAVIMENTACAO
Av. Damião Rodrigues de Souza, 101 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59633-670	PAVIMENTACAO
Av. Abolição, 54 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59633-540	PAVIMENTACAO
Rua Amaro Duarte, 354 - Nova Betania, Mossoró - RN, 59612-060	PAVIMENTACAO
R. Zé Cunha, 1 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-700	PAVIMENTACAO
R. Pedro Falcão, 68 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-460	PAVIMENTACAO
R. Francisco Peregrino, 70 - Centro, Mossoró - RN, 59600-070	PAVIMENTACAO
Av. Alberto Maranhão, 3404 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59600-295	PAVIMENTACAO
Av. Alberto Maranhão, 3577 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59600-295	PAVIMENTACAO
R. Pedro Velho, 470 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59611-010	PAVIMENTACAO
R. Maria Salém Duarte, 158 - Abolição, Mossoró - RN, 59619-330	PAVIMENTACAO
Av. Abel Coelho, 177 - Abolição, Mossoró - RN, 59612-300	PAVIMENTACAO
Av. Pres. Costa e Silva, 26 - Abolição, Mossoró - RN, 59614-000	PAVIMENTACAO
Av. Santa Luzia, 229 - Santa Delmira, Mossoró - RN, 59615-000	PAVIMENTACAO
R. Rui Coelho Figueiredo, 22 - Santa Delmira, Mossoró - RN, 59616-440	PAVIMENTACAO
R. Vicente Fernandes, 187 - Boa Vista, Mossoró - RN, 59607-685	PAVIMENTACAO

R. Souza Leão, 75 - Lagoa do Mato, Mossoró - RN, 59604-320	PAVIMENTACAO
R. Benício Filho, 05 - Ilha de Santa Luzia, Mossoró - RN, 59625-080	PAVIMENTACAO
R. Souza Pinto, 205 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59631-070	PAVIMENTACAO
R. Marinho Dantas, 50 - Lagoa do Mato, Mossoró - RN, 59604-460	PAVIMENTACAO
R. Luiz Torquato da Silva, 225 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59625-647	PAVIMENTACAO
R. Alm. Barroso, 80 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-290	PAVIMENTACAO
R. Deocleciano Venceslau da Paixão, 167 - Nova Betânia, Mossoró - RN, 59607-090	PAVIMENTACAO
R. Antônio Soares do Couto, 240 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59618-630	PAVIMENTACAO
R. Nilo Peçanha, 1754 - Barrocas, Mossoró - RN, 59610-180	PAVIMENTACAO
R. Melo Franco, 2590 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-090	PAVIMENTACAO
R. Cunha da Mota, 154 - Centro, Mossoró - RN, 59600-160	PAVIMENTACAO
R. Dr. Francisco Ramalho, 203 - Centro, Mossoró - RN, 59600-240	PAVIMENTACAO
R. Trinta de Setembro, 233 - Centro, Mossoró - RN, 59600-060	PAVIMENTACAO
Rua Manoel Balbino da Costa, 1205 - Bom Jesus, Mossoró - RN, 59632-056	PAVIMENTACAO
R. Cel. Gurgel, 760 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-322	PAVIMENTACAO
R. Diná de Souza, 2222 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-446	PAVIMENTACAO
R. Diná de Souza, 92 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-446	PAVIMENTACAO
R. Nilo Peçanha, 8 - Centro, Mossoró - RN, 59618-570	PAVIMENTACAO
R. Cesar Campos, 300 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59605-085	PAVIMENTACAO
Rua Frei Miguelinho, 270 - Centro, Mossoró - RN, 59600-250	PAVIMENTACAO
R. Seis de Janeiro, 1795 - Barrocas, Mossoró - RN, 59618-770	PAVIMENTACAO
R. Raimundo Andrade de Figueiredo, 62 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-468	PAVIMENTACAO
R. José Lins de Oliveira, 80 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-370	PAVIMENTACAO
R. Mal. Hermes, 1258 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59618-670	PAVIMENTACAO
R. Mal. Hermes, 1236 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59618-670	PAVIMENTACAO
R. Dr. Francisco Ramalho, 187 - Centro, Mossoró - RN, 59600-240	PAVIMENTACAO
R. Francisco Melo De Souza, 90 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59618-700	PAVIMENTACAO

R. João Cordeiro, 124 - Paredões, Mossoró - RN, 59621-030	PAVIMENTACAO
R. Cícero Pedro da Cunha, 878 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-260	PAVIMENTACAO
Rua Frei Miguelinho, 1113 - Doze Anos, Mossoró - RN, 59603-350	PAVIMENTACAO
R. Delmira Queiroz Pinto, 60 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-420	PAVIMENTACAO
R. Mario Paula, 41 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-440	PAVIMENTACAO
R. Mario Paula, 72 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-440	PAVIMENTACAO
R. Pedro Falcão, 129 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-460	PAVIMENTACAO
R. Pedro Falcão, 24 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-460	PAVIMENTACAO
R. Francisco Pedro de Souza, 73 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-510	PAVIMENTACAO
R. Newton Freitas, 100 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-210	PAVIMENTACAO
Av. Alberto Maranhão, 3402 - Centro, Mossoró - RN, 59600-295	PAVIMENTACAO
Av. Alberto Maranhão, 3541 - Centro, Mossoró - RN, 59600-295	PAVIMENTACAO
Av. Alberto Maranhão, 3623 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59621-000	PAVIMENTACAO
R. Francisco Alves da Silva, 2742 - Abolição, Mossoró - RN, 59614-570	PAVIMENTACAO
Av. Santa Luzia, 229 - Santa Delmira, Mossoró - RN, 59615-000	PAVIMENTACAO
R. Alfredo Fernandes, 200 - Centro, Mossoró - RN, 59600-180	PAVIMENTACAO
R. Doná Isaura Rosado, 1101 - Abolição, Mossoró - RN, 59612-013	PAVIMENTACAO
R. Raimundo Firmino de Oliveira, 368 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59628-786	PAVIMENTACAO
Av. Joaquim da Silveira Borges, 276 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-100	PAVIMENTACAO
R. Damiao Sabino Da Silva, 4 - Pintos, Mossoró - RN, 59625-635	PAVIMENTACAO
R. da Guia, 92 - Pintos, Mossoró - RN, 59625-488	PAVIMENTACAO
R. Cel. Gurgel, 979 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-200	PAVIMENTACAO
R. Jorn. Jorge Freire, 100 - Nova Betânia, Mossoró - RN, 59607-410	PAVIMENTACAO
R. Raimundo Andrade de Figueiredo, 265 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-468	PAVIMENTACAO
R. Miguel Soares de Andrade, 226 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-510	PAVIMENTACAO
R. Marinho Dantas, 27 - Belo Horizonte, Mossoró - RN, 59604-460	PAVIMENTACAO
R. Manoel Amancio Rebouças Neto, 90 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59633-840	PAVIMENTACAO

R. Manoel Amancio Rebouças Neto, 117 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59633-840	PAVIMENTACAO
R. João Neponuceno de Moura, 451 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59633-690	PAVIMENTACAO
R. Chico Linhares, 45 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59631-150	PAVIMENTACAO
R. Ferreira Itajubá, 731 - Abolição, Mossoró - RN, 59611-030	PAVIMENTACAO
Av. Rio Branco, 878 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59621-400	PAVIMENTACAO
Rua Dona Mariinha Mendes, 17 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59631-220	PAVIMENTACAO
Av. Alberto Maranhão, 4528 - Barrocas, Mossoró - RN, 59600-195	PAVIMENTACAO
Rua Almino Luiz, 6 - Abolição, Mossoró - RN, 59612-250	PAVIMENTACAO
Rua Andre Pedro Fernandes, 36 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	PAVIMENTACAO
Rua Andre Pedro Fernandes, 37 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	PAVIMENTACAO
R. Francisca Moraes da Silva, 282 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-490	PAVIMENTACAO
R. Zé de Alípio, 374 - Dom Jaime Câmara, Mossoró - RN, 59628-560	PAVIMENTACAO
Av. Pres. Costa e Silva, 402 - Abolição, Mossoró - RN, 59614-000	PAVIMENTACAO
R. Antônio Victor, 140 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-310	PAVIMENTACAO
R. José Lins de Oliveira, 65 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-370	PAVIMENTACAO
R. Mario Paula, 108 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-440	PAVIMENTACAO
R. Paulo Gutemberg de Noronha Costa, 60 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-480	PAVIMENTACAO
R. Francisco Monteiro, 5 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-530	PAVIMENTACAO
Rua Andre Pedro Fernandes, 145 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	PAVIMENTACAO
R. Jaíro Costa Araújo, 128 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-710	PAVIMENTACAO
R. Cícero Pedro da Cunha, 930 - Rincão, Mossoró - RN, 59626-260	PAVIMENTACAO
R. Antonio Francisco Dos Reis, 187 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-280	VAZAMENTO
Av. Pres. Costa e Silva, 26 - Abolição, Mossoró - RN, 59614-000	VAZAMENTO
R. Benjamin Constant, 512 - Lagoa do Mato, Mossoró - RN, 59604-130	VAZAMENTO
Av. Abel Coelho, 80 - Abolição, Mossoró - RN, 59612-300	VAZAMENTO
Rua Andre Pedro Fernandes, 128 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	VAZAMENTO
Rua Andre Pedro Fernandes, 36 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	VAZAMENTO

R. José Lins de Oliveira, 124 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-370	VAZAMENTO
R. João Alves Cavalcante, 157 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-390	VAZAMENTO
R. João Alves Cavalcante, 152 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-390	VAZAMENTO
R. João Alves Cavalcante, 92 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-390	VAZAMENTO
R. João Alves Cavalcante, 72 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-390	VAZAMENTO
R. Mario Paula, 140 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-440	VAZAMENTO
Rua Andre Pedro Fernandes, 24 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	VAZAMENTO
R. Vicente Fernandes, 180 - Nova Betânia, Mossoró - RN, 59607-260	VAZAMENTO
R. Vicente Fernandes, 187 - Nova Betânia, Mossoró - RN, 59607-260	VAZAMENTO
R. Camilo de Paula, 07 - Aeroporto, Mossoró - RN, 59600-321	VAZAMENTO
R. Benício Filho, 4 - Ilha de Santa Luzia, Mossoró - RN, 59625-080	VAZAMENTO
R. Nilo Peçanha, 1754 - Barrocas, Mossoró - RN, 59610-180	VAZAMENTO
Av. Cunha da Mota, 692 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-160	VAZAMENTO
R. Nilo Peçanha, 1754 - Barrocas, Mossoró - RN, 59610-180	VAZAMENTO
Av. Pres. Dutra, 1445 - Ilha de Santa Luzia, Mossoró - RN, 59625-128	VAZAMENTO
R. Mal. Deodoro, 204 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-120	VAZAMENTO
R. Mal. Deodoro, 1476 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-120	VAZAMENTO
R. Mal. Deodoro, 2519 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-120	VAZAMENTO
R. Pedro Velho, 470 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59611-010	VAZAMENTO
R. Nilo Peçanha, 868 - Centro, Mossoró - RN, 59610-180	VAZAMENTO
Av. Abolição, 54 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59633-540	VAZAMENTO
Av. Alberto Maranhão, 2763 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59618-700	VAZAMENTO
R. Damião Rodrigues de Souza, 101 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59633-740	VAZAMENTO
R. Antônio Victor, 104 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-310	VAZAMENTO
Rua Andre Pedro Fernandes, 24 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	VAZAMENTO
R. Tavares de Lira, 120 - Santo Antonio, Mossoró - RN, 59619-030	VAZAMENTO
Av. Rio Branco, 2946 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-400	VAZAMENTO

Av. Wilson Rosado, 59 - Aeroporto, Mossoró - RN, 59607-045	VAZAMENTO
R. Zé Cunha, 1 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-700	VAZAMENTO
R. Pedro Falcão, 12 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-460	VAZAMENTO
R. Celso Rego, 64 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59604-167	VAZAMENTO
R. Joséfa Toquarto, 83 - Belo Horizonte, Mossoró - RN, 59604-445	VAZAMENTO
R. Antônio Victor, 104 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-310	VAZAMENTO
R. Antônio Victor, 61 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-310	VAZAMENTO
R. Luiz Torquato da Silva, 225 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59625-647	VAZAMENTO
R. José Lins de Oliveira, 140 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-370	VAZAMENTO
R. Hamilton Freire de Andrade, 104 - Rincão, Mossoró - RN, 59626-170	VAZAMENTO
R. Newton Freitas, 140 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-210	VAZAMENTO
R. Rosemiro Fontes Carneiro, 441 - Rincão, Mossoró - RN, 59626-250	VAZAMENTO
R. Manoel F. de Aguiar, 20 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-215	VAZAMENTO
R. Manoel F. de Aguiar, 31 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-215	VAZAMENTO
Av. Jeronimo Van Rosado Neto, 402 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-217	VAZAMENTO
R. Tab. Aoem Menescal, 126 - Santo Antônio, Mossoró - RN	VAZAMENTO
R. Srg. Ladislau, 174 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-464	VAZAMENTO
R. Dracon de Albuquerque, 18 - Abolição, Mossoró - RN, 59611-020	VAZAMENTO
R. Assis Silva, 115 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-330	VAZAMENTO
Av. Alberto Maranhão, 441 - Belo Horizonte, Mossoró - RN, 59600-485	VAZAMENTO
Av. da Integração, 384 - Santa Delmira, Mossoró - RN, 59615-460	VAZAMENTO
Rua Frei Miguelinho, 270 - Centro, Mossoró - RN, 59600-250	VAZAMENTO
Rua Pedro Velho, 1326, Barrocas, Mossoró - RN, 59619-185	VAZAMENTO
R. Damião Sabino da Silva, 10, Pintos, Mossoró - RN, 59625-500	VAZAMENTO
R. Damião Sabino da Silva, 30, Pintos, Mossoró - RN, 59625-500	VAZAMENTO
R. Ailton Duarte Ferreira, 03 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-040	VAZAMENTO
R. Raimundo Andrade de Figueiredo, 62 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-468	VAZAMENTO

R. José Lins de Oliveira, 16 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-370	VAZAMENTO
R. José Lins de Oliveira, 05 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-370	VAZAMENTO
Rua Andre Pedro Fernandes, 48 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-350	VAZAMENTO
Av. Mota Neto, 77 - Aeroporto, Mossoró - RN, 59607-000	VAZAMENTO
Av. Jorge Coelho de Andrade, 278 - Pres. Costa e Silva, Mossoró - RN, 59625-400	VAZAMENTO
Av. Rio Branco, 124 - Bom Jardim, Mossoró - RN	VAZAMENTO
R. Ferrari, 21, Mossoró - RN	VAZAMENTO
Av. Alberto Maranhão, 3443 - Centro, Mossoró - RN, 59600-295	VAZAMENTO
Av. Alberto Maranhão, 3404 - Centro, Mossoró - RN, 59600-295	VAZAMENTO
Av. Alberto Maranhão, 3577 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59600-295	VAZAMENTO
Av. Pres. Dutra, 832 - Ilha de Santa Luzia, Mossoró - RN, 59600-145	VAZAMENTO
Av. Diocesana, 50 - Doze Anos, Mossoró - RN, 59602-200	VAZAMENTO
R. Marinho Dantas, 93 - Belo Horizonte, Mossoró - RN, 59604-460	VAZAMENTO
Av. Rio Branco, 18 - Belo Horizonte, Mossoró - RN, 59600-400	VAZAMENTO
R. Alexandre Baraúna, 417 - Paredões, Mossoró - RN, 59618-030	VAZAMENTO
R. Alexandre Baraúna, 749- Paredões, Mossoró - RN, 59618-030	VAZAMENTO
R. Antonio Francisco Dos Reis, 400 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-352	VAZAMENTO
R. Camilo de Paula, 655A - Doze Anos, Mossoró - RN, 59607-425	VAZAMENTO
R. José Damião, 301 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59619-140	VAZAMENTO
R. Chico Linhares, 57 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59631-150	VAZAMENTO
Av. Cunha da Mota, 854 - Centro, Mossoró - RN, 59600-160	VAZAMENTO
R. Gen. de Gaule, 623 - Redenção, Mossoró - RN, 59620-410	VAZAMENTO
Av. Rio Branco, 87 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59619-400	VAZAMENTO
Av. Rio Branco, 1454 - Centro, Mossoró - RN, 59600-145	VAZAMENTO
R. Cenira Targino, 141 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-280	VAZAMENTO
R. João Alves Cavalcante, 104 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-390	VAZAMENTO
R. Delmira Queiroz Pinto, 104 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-420	VAZAMENTO

R. Delmira Queiroz Pinto, 48 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-420	VAZAMENTO
R. Pedro Falcão, 21 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-460	VAZAMENTO
R. Paulo Gutemberg de Noronha Costa, 150 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-480	VAZAMENTO
Av. Rio Branco, 129 - Centro, Mossoró - RN, 59618-720	VAZAMENTO
Av. Jerônimo Vingt Rosado Neto, 04 - Rincão, Mossoró - RN, 59626-222	VAZAMENTO
R. Francisco Pascoal, 879 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-485	VAZAMENTO
Av. Rio Branco, 1248 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59610-230	VAZAMENTO
R. Delfim Moreira, 1974 - Santo Antonio, Mossoró - RN, 59619-080	VAZAMENTO
R. Antônio Vieira de Sá, 40 - Aeroporto, Mossoró - RN, 59607-100	VAZAMENTO
R. Cel. Gurgel, 979 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-200	VAZAMENTO
R. Aristίδes Rebouças, 21 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59631-230	VAZAMENTO
R. Cléber Barros, 14 - Santa Delmira, Mossoró - RN, 59616-380	VAZAMENTO
R. Cícero Pedro da Cunha, 874 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-260	VAZAMENTO
Av. Cunha da Mota, 1116 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-160	VAZAMENTO
R. Celso Rego, 255 - Cj Wilson Rosado, Mossoró - RN, 59622-400	VAZAMENTO
R. Vicente Fernandes, 155 - Nova Betânia, Mossoró - RN, 59607-260	VAZAMENTO
R. Souza Pinto, 83 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59631-070	VAZAMENTO
Rua Manoel Balbino da Costa, 1270 - Bom Jesus, Mossoró - RN, 59635-010	VAZAMENTO
R. Francisco Monteiro, 2 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-530	VAZAMENTO
R. Sebastião Pereira da Silva, 51 - Pres. Costa e Silva, Mossoró - RN, 59625-215	VAZAMENTO
R. Manoel Antônio, 396 - Ilha de Santa Luzia, Mossoró - RN, 59631-110	VAZAMENTO
R. Melo Franco, 101 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59611-090	VAZAMENTO
R. Antonia Maria Monteiro, 145 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59632-280	VAZAMENTO
Alameda das Cajaraneiras, 13 - Pres. Costa e Silva, Mossoró - RN, 59625-350	VAZAMENTO
Av. Cunha da Mota, 445 - Centro, Mossoró - RN, 59600-160	VAZAMENTO
R. Cel. Gurgel, 760 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-322	VAZAMENTO
R. Zeca Medeiros, 799 - Lagoa do Mato, Mossoró - RN, 59604-090	VAZAMENTO

R. José Rodrigues, 28 - Pres. Costa e Silva, Mossoró - RN, 59628-390	VAZAMENTO
Av. Alberto Maranhão, 1441 - Belo Horizonte, Mossoró - RN, 59600-195	VAZAMENTO
R. Cesar Campos, 300 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59605-085	VAZAMENTO
R. Mario Paula, 108 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-440	VAZAMENTO
Av. Pres. Costa e Silva, 26 - Abolição, Mossoró - RN, 59614-000	VAZAMENTO
R. Assis Silva, 84 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-330	VAZAMENTO
R. Francisca Mendonça de Souza, 543 - Santo Antonio, Mossoró - RN, 59621-372	VAZAMENTO
R. Srg. Ladislau, 99 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-464	VAZAMENTO
R. Luís Agostinho Sobrinho, 788 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-466	VAZAMENTO
R. Pedro Velho, 1924 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-010	VAZAMENTO
R. Mal. Hermes, 880 - Paredões, Mossoró - RN, 59621-160	VAZAMENTO
R. Mal. Hermes, 1236 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59618-670	VAZAMENTO
R. Mal. Hermes, 1258 - Bom Jardim, Mossoró - RN, 59618-670	VAZAMENTO
R. João Cordeiro, 124 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59621-030	VAZAMENTO
R. Dr. Francisco Ramalho, 157 - Centro, Mossoró - RN, 59600-295	VAZAMENTO

Endereços: Casos não Atendidos

ENDEREÇO	PROBLEMA
R. Dr. João Marcelino, 920 - Abolição, Mossoró - RN, 59612-200	ESGOTO
Av. Alberto Maranhão, 3808 - Centro, Mossoró - RN, 59600-295	ESGOTO
Av. Rio Branco, 192 - Cj Wilson Rosado, Mossoró - RN, 59605-210	ESGOTO
Av. Cunha da Mota, 856 - Alto da Conceição, Mossoró - RN, 59600-160	PAVIMENTACAO
R. Frei Damião, 41 - Walfredo Gurgel, Mossoró - RN, 59628-090	PAVIMENTACAO
R. Vicente Leite, 376 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59633-340	PAVIMENTACAO
Rua Senador Ruy Carneiro, 90 - Redenção, Mossoró - RN, 59620-355	PAVIMENTACAO
R. Orlando Dantas, 776 - Barrocas, Mossoró - RN, 59621-050	PAVIMENTACAO
R. Naninha Rocha, 105 - Nova Betânia, Mossoró - RN, 59607-258	PAVIMENTACAO

Av. Lauro Monte, 422 - Abolição, Mossoró - RN, 59619-705	VAZAMENTO
R. Delmira Queiroz Pinto, 148 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-420	VAZAMENTO
R. Paulo Gutemberg de Noronha Costa, 128 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-480	VAZAMENTO
R. Cenira Targino, 168 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-280	VAZAMENTO
R. Benício Filho, 35a - Ilha de Santa Luzia, Mossoró - RN, 59625-080	VAZAMENTO
R. Vicente Leite, 376 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59633-340	VAZAMENTO
R. Mario Paula, 137 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-440	VAZAMENTO
R. Mario Paula, 140 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-440	VAZAMENTO
R. Gen. de Gaule, 566 - Redenção, Mossoró - RN, 59620-315	VAZAMENTO
R. Celso Rego, 38 - Santo Antônio, Mossoró - RN, 59604-167	VAZAMENTO
Av. Luiz Marques, 36 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59626-300	VAZAMENTO
R. Profa. Maria Amélia Gurgel, 350 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59645-168	VAZAMENTO
R. Francisca Firmino Bezerra, 107 - Rincão, Mossoró - RN, 59600-010	VAZAMENTO
R. Profa. Maria Amélia Gurgel, 10 - Vingt Rosado, Mossoró - RN, 59645-168	VAZAMENTO
Av. Rio Branco, 192 - Cj Wilson Rosado, Mossoró - RN, 59605-210	VAZAMENTO
Av. Pres. Dutra, 315 - Ilha de Santa Luzia, Mossoró - RN, 59625-000	VAZAMENTO
R. Alexandre Baraúna, 502 - Paredões, Mossoró - RN, 59618-030	VAZAMENTO
Av. Francisco de Assis Fontes, 74 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59634-080	VAZAMENTO
Av. Prof. Antônio Campos, 1358 - Pres. Costa e Silva, Mossoró - RN, 59625-620	VAZAMENTO
Av. Prof. Antônio Campos, 734 - Pres. Costa e Silva, Mossoró - RN, 59625-620	VAZAMENTO
Rua Duodécimo Rosado, 787 - Nova Betânia, Mossoró - RN, 59607-020	VAZAMENTO
Av. Alberto Maranhão, 3755 - Centro, Mossoró - RN, 59618-700	VAZAMENTO
R. Cléber Barros, 78 - Santa Delmira, Mossoró - RN, 59616-380	VAZAMENTO
R. Vicente Leite, 418 - Planalto Treze de Maio, Mossoró - RN, 59633-340	VAZAMENTO
R. Souza Pinto, 205 - Alto de São Manoel, Mossoró - RN, 59631-070	VAZAMENTO
Av. Abel Coelho, 55 - Abolição, Mossoró - RN, 59612-300	VAZAMENTO
R. Francisco Martins da Silva, 320 - Alto do Sumaré, Mossoró - RN, 59633-740	VAZAMENTO

Ouvidoria da AGRM

1. Novidade: Atendimentos da ouvidoria da AGRM via whatsapp.

Neste trimestre, foi disponibilizado o whatsapp oficial da agência reguladora, funcionando para receber todo tipo de mensagens e áudios dos usuários que querem ser orientados sobre como resolver seus problemas junto a prestadora de serviços. Os atendimentos feitos pelo whatsapp são respondidos de forma célere para que o usuário tenha sentimentos de amparo e acolhimento da sua demanda.

Os dados levantados por esta ouvidoria em relação aos atendimentos do aplicativo de mensagem whatsapp demonstram que esta ouvidoria foi procurada 21 vezes, gerando atendimentos de acolhimento e orientações sobre como resolver as demandas dos usuários. Após a finalização dos atendimentos via whatsapp, esta ouvidoria envia o link do formulário de satisfação para ser avaliada pelo usuário e computa o feedback para melhorar os serviços prestados posteriormente.

Visando maximizar o acesso por parte dos usuários aos serviços da ouvidoria e da Concessionária de Águas e esgotos do Rio Grande do Norte, será feita a ampliação de divulgação através de programas, entrevistas e matérias na mídia local, objetivando o maior e melhor acesso dos usuários aos serviços de regulação.

2. Atendimentos pelo telefone fixo da ouvidoria.

Os atendimentos pelo telefone fixo da ouvidoria tiveram uma frequência média de 2 ligações por dia, na maioria das vezes sendo ligações sem número de protocolo formalizado, tendo como finalidade receber orientações sobre como requisitar os serviços da CAERN. Esta ouvidoria também se disponibiliza a acompanhar as solicitações até o serviço ser efetivado por parte da prestadora de serviços.

Os atendimentos feitos pelo fixo também partem de muitas ligações de outras cidades como Natal, Caraúbas, Russas e etc; que são igualmente orientadas a registrar seus

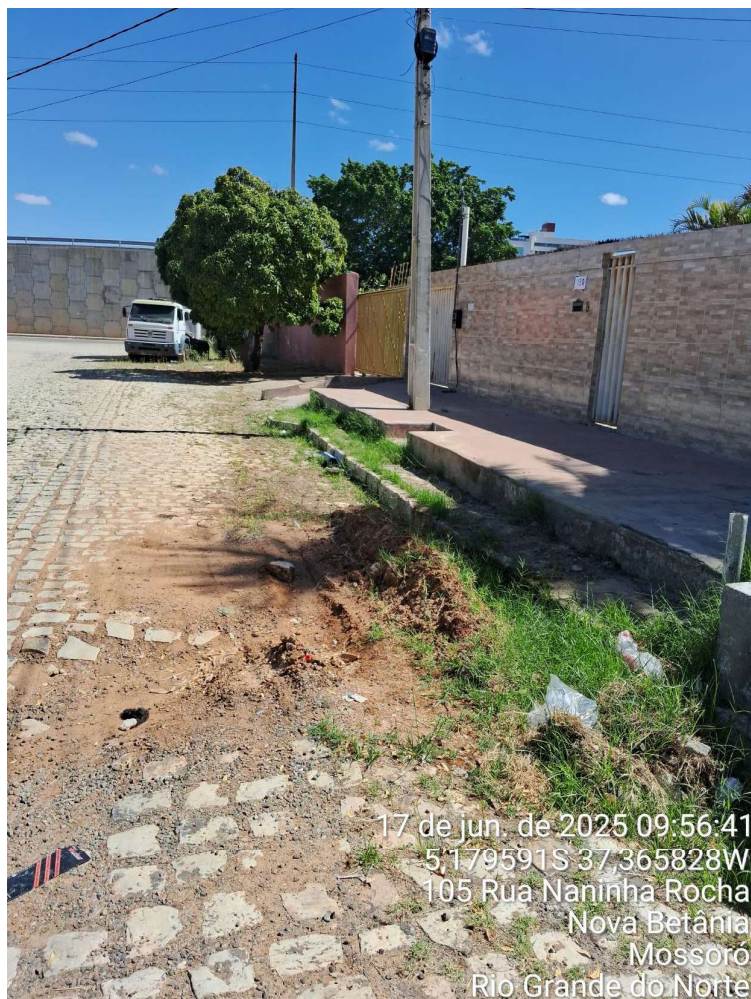
problemas junto ao aplicativo da prestadora de serviços, mas o acompanhamento da demanda se encerra no desligar do telefone por fugir da competência desta agência reguladora.

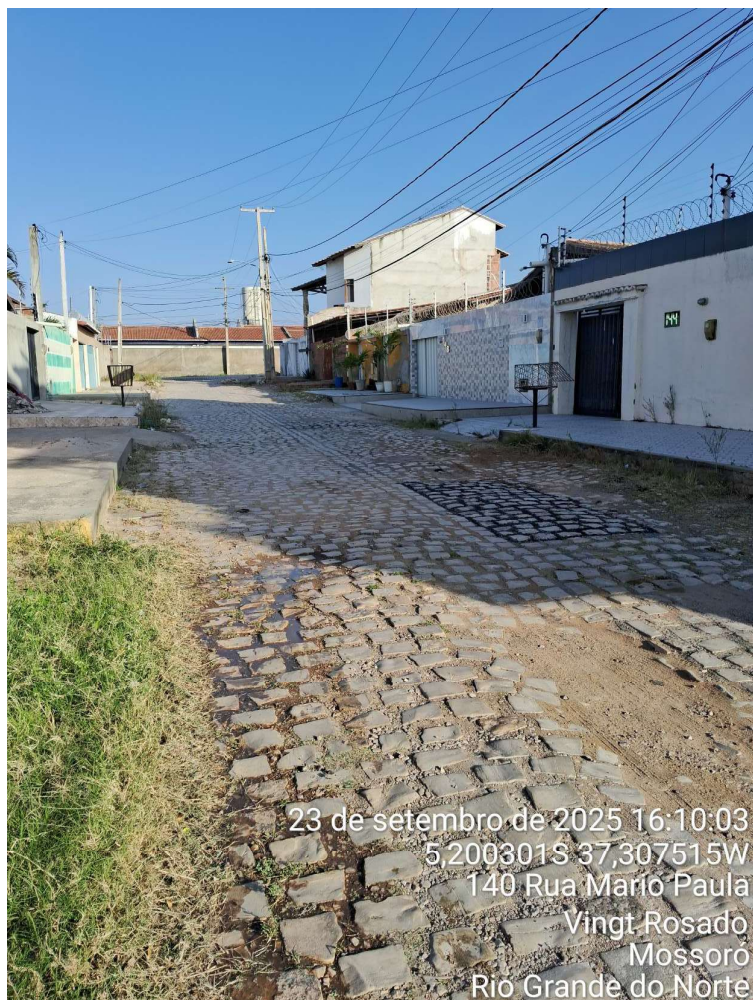
3. Participação na construção da norma de serviços gerais

Além do exposto, por conta da proximidade da população e do entendimento das necessidades reais expostas pelos cidadãos todos os dias, esta ouvidoria está participando ativamente da construção da Norma de Serviços Gerais, à ser publicada para consulta pública logo em breve. Na norma, constam todas as diretrizes à serem seguidas pelo prestador de serviços no que diz respeito ao correto funcionamento do disposto no contrato de concessão, da correta operacionalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, dos prazos para os serviços e da sua qualidade.

A norma está em refinamento interno antes de ir à consulta pública e será uma regra institucional que garantirá o pleno funcionamento dos serviços prestados pela CAERN dentro dos limites legais do município de Mossoró.

Anexo – Problemas Não Atendidos

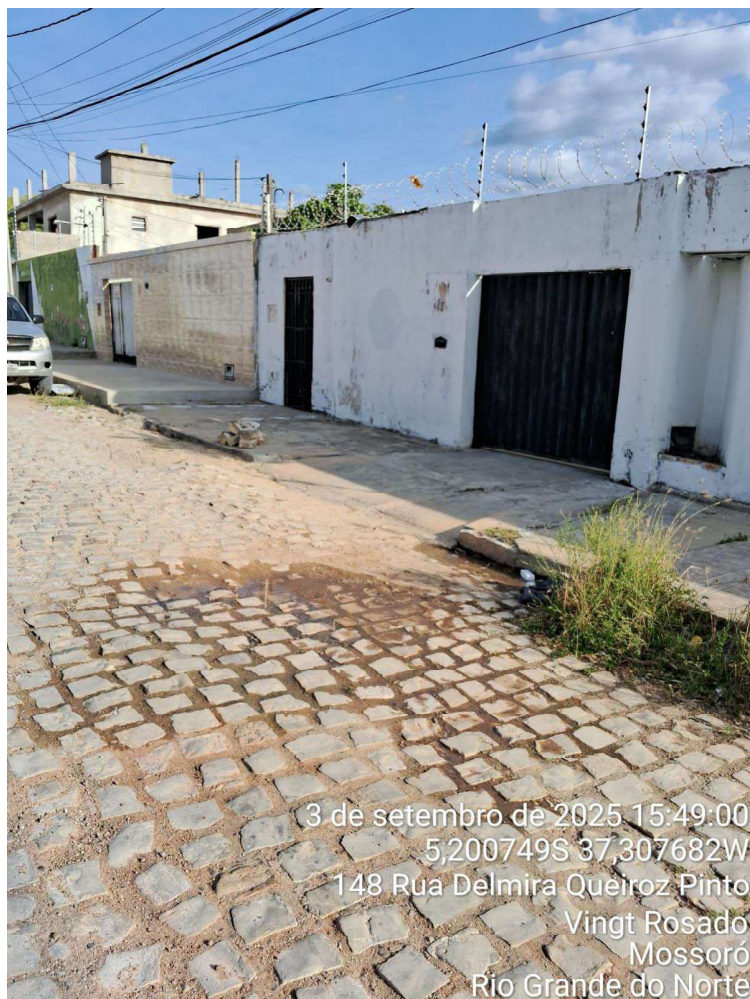




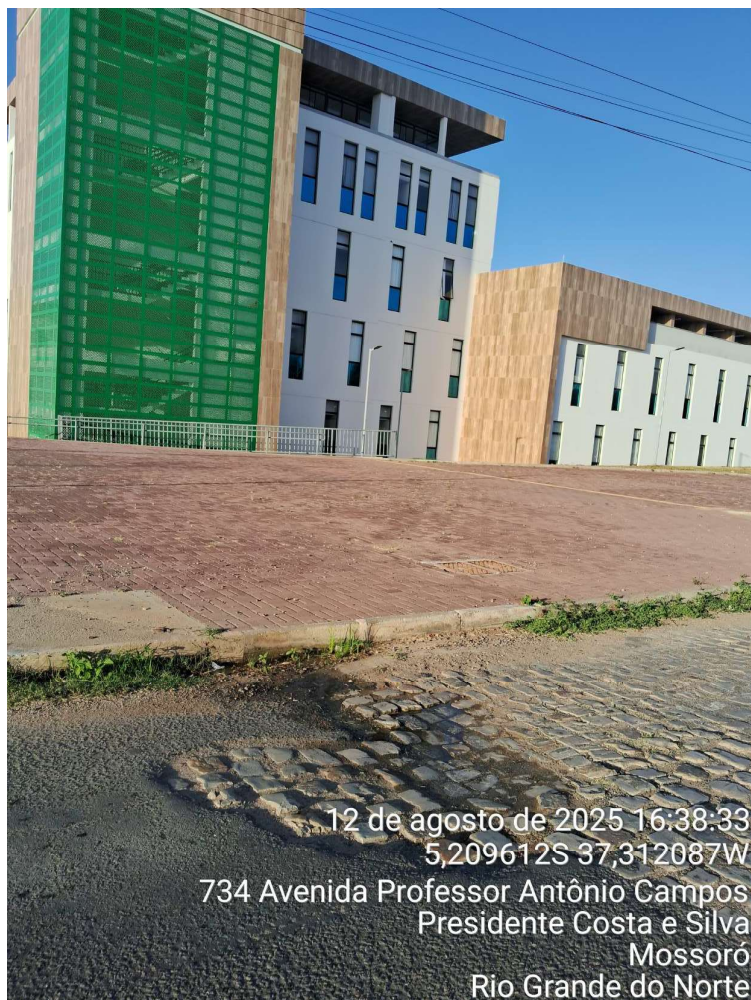














Anexo – Problemas Atendidos





