RELATÓRIO DE GESTÃO

2025

ARSBAN

Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Município do Natal



Sumário

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL....3
INTRODUÇÃO....4
LEGISLAÇÕES PERTINENTES....5
Lei Municipal nº 5.346/2001 e Leis Complementares nº 108/2009 e nº 141/2014....5
Lei Municipal nº 7.280/2021 – Plano Plurianual....7
Lei Municipal nº 7.738/2024 – Lei de Diretrizes Orçamentárias....8
Lei Municipal nº 7.819/2025 – Lei Orçamentária Anual....8
DEMONSTRATIVOS DO MONTANTE E FONTE DOS RECURSOS APLICADOS NO PERÍODO....10
RECEITA....10
DESPESAS....10
EQUIPE TÉCNICA....11
PROGRAMAS DE TRABALHO....12
NORMATIZAÇÃO....12
DEPARTAMENTO TÉCNICO....13
PRINCIPAIS AVANÇOS DE 2025....13
Regulação Econômica e Governança....22
Fiscalização e Controle Operacional....23
9.3 Relacionamento com o Usuário e Transparência....23
Educação Ambiental e Sanitária....24
9.5 Fortalecimento Institucional e Gestão de Riscos....24
FISCALIZAÇÃO E VISITA TÉCNICA....25
OUVIDORIA....26
CONTROLE SOCIAL....28
ASSESSORIA JURÍDICA....29
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO....31

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Atualmente, a ARSBAN encontra-se estruturada da seguinte maneira:

- Conselho Municipal de Saneamento Básico – COMSAB;
- Presidência;
- Assessoria Jurídica;
- Departamento Administrativo-Financeiro;
- Departamento Técnico;
- Ouvidoria;
- Chefia de Gabinete.

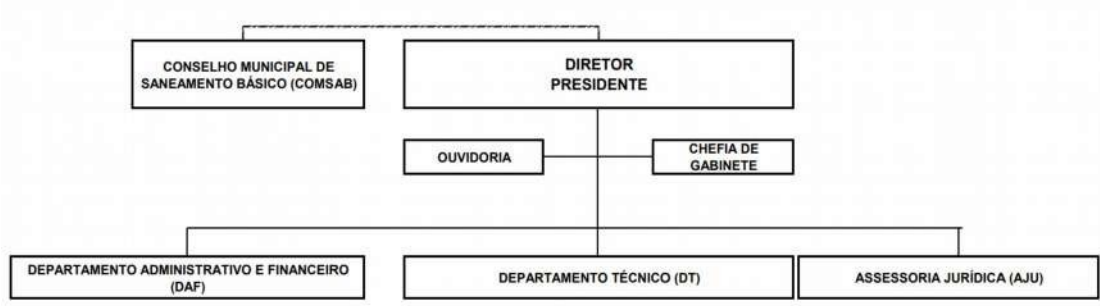

Figura 1 – Organograma

INTRODUÇÃO

Trata o presente documento do Relatório de Gestão, que apresenta as atividades desenvolvidas pela Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Município do Natal – ARSBAN, no exercício do ano de 2025. O referente documento dispõe sobre as legislações pertinentes à Agência, a estrutura organizacional, corpo técnico, demonstrativo do montante de recurso aplicado em 2025, programas de trabalho, assessoria jurídica, bem como as implicações das atividades da TI.

LEGISLAÇÕES PERTINENTES

Lei Municipal nº 5.346/2001 e Leis Complementares nº 108/2009 e nº 141/2014

A ARSBAN atua no sentido de assegurar que os entes regulados respeitem os direitos dos usuários e prestem, com justiça e equidade, serviços adequados, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, pontualidade, generalidade, cortesia e modicidade tarifária.

Com base na Lei Municipal nº 5.346/2001 e as Leis Complementares nº 108/2009 e nº 141/2014, a ARSBAN atua na normatização, controle e fiscalização dos serviços de saneamento básico do município do Natal, que inclui o abastecimento de água, o esgotamento sanitário, a limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, bem como a drenagem e manejo de águas pluviais urbanas.

Ainda de acordo com a sua lei de criação, compete à Agência:

- Regular a prestação dos serviços, observadas as diretrizes e políticas do poder concedente;
- Aplicar penalidades legais, regulamentares e contratuais;
- Modificar cláusulas não econômicas no que respeita à prestação do serviço ou recomendar ao poder concedente que o faça;
- Recomendar a intervenção ou extinção da concessão do serviço ao poder concedente ou, se for por esta autorizada, promovê-la;
- Elaborar estudos técnicos, proceder a avaliações econômicas e de custos, bem como atuar nos processos de definição, fixação e revisão de tarifas, conforme as normas legais, regulamentares, contratuais e conveniais pertinentes;
- Estabelecer, subsidiariamente, padrões e normas para a execução do serviço regulado e para o atendimento ao usuário, bem como zelar pela boa qualidade na sua prestação;
- Receber, apurar e encaminhar reclamações dos usuários do serviço regulado, os quais deverão ser cientificados, em até trinta dias, das providências tomadas;
- Orientar e assessorar ou, se para tanto for autorizada, elaborar procedimento licitatório para a seleção de concessionários ou permissionários de serviço público de saneamento básico;

- Orientar e assessorar, se para tanto for autorizada, o processo de contratação direta ou de outorga convenial a concessionários ou permissionários de serviço público de saneamento básico, nos termos das leis e dos convênios pertinentes;
- Assessorar e fiscalizar cisões, fusões e incorporações de entidades reguladas, bem como transferências de concessões e subconcessões de serviços;
- Estimular a melhoria da qualidade, produtividade, preservação e conservação dos recursos naturais e do meio ambiente, e cooperar com os órgãos de vigilância sanitária;
- Atuar como órgão consultivo na interpretação e esclarecimento de leis, regulamentos e cláusulas contratuais e conveniais inerentes ao serviço;
- Contratar com terceiros, serviços técnicos, vistorias, estudos e auditorias necessários ao exercício das atividades de sua competência, observada a legislação pertinente;
- Implementar sistema integrado de informações para esclarecimento ao público, mediante publicações periódicas obrigatórias, sobre o desempenho de suas atividades e sobre o desempenho dos serviços e das empresas reguladas, bem como para a emissão de certidões e certificados;
- Mediar e dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre os prestadores de serviço regulado e os usuários;
- Elaborar proposta orçamentária, contratar pessoal para o desempenho de suas funções e estimular o aperfeiçoamento de seus quadros administrativos e técnicos;
- Elaborar o seu regulamento interno, estabelecendo procedimentos para a realização de audiências e consultas públicas, encaminhamento de reclamações, elaboração e aplicação de regras éticas, expedição de resoluções e instruções, emissão de decisões administrativas e respectivos procedimentos recursais; e.
- Estimular a formação de associações de usuários, bem como apoiá-las para defesa de interesses relativos ao serviço regulado e assegurar sua participação em órgãos da ARSBAN, na forma prevista em regulamento.

A ARSBAN poderá, ainda, celebrar convênios para intercâmbio de dados e informações e de cooperação com entidades ou órgãos responsáveis por áreas relacionadas com o saneamento básico, em especial: regulação econômica, meio ambiente, saúde pública e recursos hídricos.

É importante ressaltar que, em termos práticos até o presente momento, a regulação só ocorre no que diz respeito aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, para os quais

existe um contrato de concessão entre a Prefeitura Municipal do Natal e a Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte – CAERN.

Lei Municipal nº 7.280/2021 – Plano Plurianual

A Lei Municipal nº 7.280, de 30 de Dezembro de 2021, institui o Plano Plurianual para o quadriênio 2022-2025, estabelecendo para o período as diretrizes e os programas com seus respectivos objetivos e metas da administração pública municipal.

Especificamente, a ARSBAN concentra as suas ações em 10 eixos temáticos, conforme detalhamento abaixo:

- Ação (2684) – Monitoramento e controle da qualidade das águas de abastecimento público e dos efluentes urbanos: com objetivo de permitir o monitoramento e controle da qualidade das águas de abastecimento e dos efluentes urbanos, objetivando atender as atribuições regulatórias.
- Ação (2685) – Educação sanitária e ambiental: com o objetivo de sensibilizar o cidadão, por intermédio de iniciativas de educação sanitária e ambiental, para uso correto dos equipamentos e serviços de saneamento básico.
- Ação (2001) – Fortalecimento da regulação do saneamento básico e outros serviços delegados: com objetivo de fortalecer o controle, a normatização e fiscalização da atividade regulatória.
- Ação (2432) – Acompanhamento de indicadores e metas dos planos de regulação dos serviços públicos: com objetivo de acompanhar, fiscalizar e avaliar o cumprimento dos planos setoriais e municipais.
- Ação (1684) – Ampliação e modernização da ARSBAN: com o objetivo de modernizar e ampliar a estrutura operacional da ARSBAN com vistas a contemplar as suas competências.
- Ação (1038) – Qualificação e capacitação de recursos humanos: com o objetivo de fomentar a qualificação e a excelência do corpo técnico da ARSBAN.
- Ação (1262) – Estruturação do quadro funcional da ARSBAN: com o objetivo de garantir um quantitativo adequado de servidores, bem

como estruturar o plano de carreira dos mesmos, assegurando o bom funcionamento da ARSBAN.

- Ação (1263) – Construção, reforma e/ou estruturação da sede própria da ARSBAN: com o objetivo de dotar a ARSBAN de estrutura física e funcional própria, a partir de construção, reforma e/ou estruturação de prédio, a fim de promover a otimização da gestão.
- Ação (2688) – Fortalecimento do controle social nos serviços de Saneamento Básico: com o objetivo de fomentar a criação, o aperfeiçoamento e a expansão de atividades que estimulem a participação e o controle social por parte da população natalense, pertinentes aos serviços de saneamento básico.
- Ação (2692) – Fortalecimento da comunicação social da ARSBAN: com objetivo de comunicar as ações da ARSBAN na mídia escrita, falada, televisionada e informatizada, a fim de promover a participação social na regulação, fiscalização e controle dos serviços de saneamento básico.

Lei Municipal nº 7.738/2024 – Lei de Diretrizes Orçamentárias

A Lei Municipal nº 7.738, de 02 de agosto de 2024, dispõe sobre as diretrizes orçamentárias para a elaboração do Orçamento Geral do Município para o exercício de 2025 e dá outras providências.

As prioridades para o exercício são especificadas nas ações integrantes do Plano Plurianual, conforme mencionado no subtópico 2.2, as quais terão prioridades na alocação de recursos na Lei Orçamentária referente ao exercício de 2025, não se constituindo, necessariamente, em limite à programação de despesas.

Lei Municipal nº 7.819/2025 – Lei Orçamentária Anual

A Lei Municipal nº 7.819, de 20 de janeiro de 2025, estima a receita e fixa a despesa do Município do Natal para o exercício financeiro de 2025, de acordo com a Lei Orgânica do Município e a Lei Municipal nº 6.631/2016, tratada anteriormente.

A previsão de receita da ARSBAN para o ano de 2025 foi de R$ 8.327.000,00 (oito milhões, trezentos e vinte e sete mil reais), enquanto a despesa orçada é igual à previsão da receita, ou seja, também R$ 8.327.000,00 (oito milhões, trezentos e vinte e sete mil reais).

Até a data de 31 de dezembro de 2025 a arrecadação da Agência foi de R$ 8.025.743,26 (oito milhões, vinte e cinco mil, setecentos e quarenta e reais e vinte e seis centavos).

A despesa total empenhada foi de R$ 5.434.356,96, sendo R$ 5.013.679,57 liquidada e paga no exercício.

DEMONSTRATIVOS DO MONTANTE E FONTE DOS RECURSOS APLICADOS NO PERÍODO

RECEITA

A arrecadação total do exercício/2025 foi de R$ 8.025.743,26 (oito milhões, vinte e cinco mil, setecentos e quarenta e reais e vinte e seis centavos), sendo o valor de R$ 7.789.428,72 referente ao repasse da CAERN; o valor de R$ 236.314,54 correspondente aos rendimentos de aplicação financeira. Esse valor corresponde a um percentual de 96,38% da receita prevista para o exercício.

RECEITA	Previsão inicial	Receitas realizadas	
		Exercício 2025 (b)	% (b/a) x 100
RECEITA CORRENTE	8.327.000,00	8.025.743,26	96,38%
TOTAL DAS RECEITAS	8.327.000,00	8.025.743.26	96,38%

Tabela 1 - Receita

DESPESAS

A despesa orçada da ARSBAN, legalmente igual à previsão da receita também foi de 8.327.000,00, sendo a despesa realizada no valor de R$ 3.964.241,91 que corresponde ao um percentual de 49,69% do total orçado para o exercício de 2025.

TÍTULOS	Dotação inicial	Despesas empenhadas	Despesas liquidadas	Despesas pagas
DESPESAS CORRENTES	7.977.000,00	3.964.241,91	3.964.241,91	3.964.241,91
DESPESAS DE CAPITAL	350.000,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	8.327.000,00	3.964.241,91	3.964.241,91	3.964.241,91

Tabela 2 – Despesas

EQUIPE TÉCNICA

DIRETOR PRESIDENTE

ROSSINI FERNANDES DE OLIVEIRA.

DIRETOR TÉCNICO

VICTOR MATHEUS DIÓGENES RAMOS DE OLIVEIRA FREITAS.

DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

ESDRAS ALVES DE QUEIROZ.

CHEFE DE ASSESSORIA JURÍDICA

GABRIELLA EMERENCIANO MAIA.

CHEFE DE GABINETE

ELISA CAMPELO DE SOUSA PEREIRA.

OUVIDOR

MÁRIO SÉRGIO DE HOLANDA MADRUGA.

ANALISTAS EM REGULAÇÃO

CLESTENIS DE OLIVEIRA MARTINS;

INGRID GRAZIELE REIS NASCIMENTO, a disposição desde fevereiro de 2021;

MARIANA MAGNA S. NÓBREGA;

PEDRO CELESTINO DANTAS JÚNIOR;

JEANE BARBOSA DE OLIVEIRA, cedida à ARSBAN a partir de maio de 2017.

TÉCNICO EM REGULAÇÃO

LOIANE TOMARA DOS SANTOS ALVES.

PROGRAMAS DE TRABALHO

A ARSBAN tem como missão “normatizar, controlar e fiscalizar os serviços de saneamento básico no município do Natal, promovendo o equilíbrio entre o poder público, usuários e prestadores de serviços com a participação popular e controle social, buscando cidadania, saúde e qualidade de vida. As atividades de regulação desenvolvidas pela Agência no exercício de 2025 encontram-se a seguir:

NORMATIZAÇÃO

A Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento Básico do Município do Natal (ARSBAN) desempenha um papel fundamental na normatização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Sua atuação garante:

- Benefícios para a Sociedade

  Qualidade da Água: Garantia de água potável segura e de qualidade para consumo humano;

  Saúde Pública: Redução de doenças transmitidas por água contaminada;

  Meio Ambiente: Proteção contra poluição e degradação ambiental;

  Transparência: Acesso a informações claras sobre serviços prestados.

- Normatização e Regulação

  Padrões Técnicos: Estabelecimento de parâmetros para construção, operação e manutenção de sistemas;

  Tarifas Justas: Regulação de preços para evitar abusos;

  Serviço Universal: Garantia de acesso a serviços para todos os cidadãos;

  Responsabilidade: Definição de responsabilidades entre prestadores e usuários.

- Impactos Positivos

  Desenvolvimento Econômico: Atração de investimentos e empregos;

  Melhoria da Qualidade de Vida: Acesso a serviços essenciais;

Cidadania: Participação da sociedade na gestão dos serviços;

Sustentabilidade: Uso racional dos recursos hídricos.

- Desafios e Perspectivas

  Investimentos em Infraestrutura: Modernização de sistemas;

  Eficiência Energética;

  Educação Ambiental: Conscientização sobre conservação da água.

DEPARTAMENTO TÉCNICO

PRINCIPAIS AVANÇOS DE 2025

Durante o ano de 2025, a prioridade foi o fortalecimento das ferramentas de regulação por meio da revisão de normas e do monitoramento rigoroso do equilíbrio financeiro dos contratos. A elaboração de subsídios técnicos sobre eficiência e performance permitirá revisões tarifárias mais precisas e justas. Paralelamente, avançou-se na qualificação da informação através do programa ACERTAR e em iniciativas estratégicas de sustentabilidade, como o convênio de eficiência energética.

Ao longo do exercício de 2025, destacam-se iniciativas voltadas ao aperfeiçoamento das atividades regulatórias, com a edição e atualização de resoluções, a condução de processos de reajuste tarifário, bem como a elaboração de notas técnicas, incluindo aquelas relativas aos indicadores de eficiência e ao fator de desempenho aplicado aos processos de revisão tarifária.

O relatório contempla ainda os esforços empreendidos para o fortalecimento da governança regulatória, com destaque para a implementação da metodologia ACERTAR, voltada à certificação e qualificação das informações, além do desenvolvimento de ações estratégicas, como o convênio de eficiência energética, alinhado às diretrizes de sustentabilidade e melhoria da eficiência operacional dos serviços regulados.

Dessa forma, o presente relatório reúne as principais ações desenvolvidas em 2025, evidenciando práticas regulatórias modernas e a contribuição para a qualidade, eficiência e sustentabilidade dos serviços públicos de saneamento básico, em conformidade com as exigências legais e regulatórias vigentes.

NORMATIZAÇÃO

No exercício de 2025, a ARSBAN publicou três resoluções, com o objetivo de aprimorar a regulação, assegurar a qualidade dos serviços prestados e promover o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de saneamento básico. As resoluções publicadas foram:

- RESOLUÇÃO Nº 001/2025, DE 29 DE MAIO DE 2025. Dispõe sobre do Índice de Reajuste Tarifário (IrT), a ser aplicado à tabela das tarifas dos serviços de abastecimento de água ;
- RESOLUÇÃO Nº 002/2025, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2025 Dispõe sobre a obrigatoriedade de manutenção da pressão mínima nos sistemas de abastecimento de água.
- RESOLUÇÃO Nº 003/2025, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2025 Alteração do Art. 31 da Resolução nº 004/2008 que trata da cobrança da tarifa de esgoto pela disponibilidade da rede, quando as estruturas implantadas pela CAERN garantam a conectividade para cada residência.

As resoluções publicadas em 2025 consolidam um avanço estratégico na governança da ARSBAN, equilibrando o suporte técnico ao prestador com a proteção rigorosa dos direitos do usuário. Ao normatizar critérios de pressão, cobrança justa e reajustes transparentes, a Agência fortalece sua função mediadora, garantindo que a eficiência operacional se traduza em benefícios diretos à população e em segurança jurídica para o setor de saneamento em Natal.

REGULAÇÃO ECONÔMICA

Nesse exercício foi renovada a parceria institucional entre a ARSBAN e a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), com vistas ao desenvolvimento de pesquisas aplicadas e estudos técnico-científicos voltados a temas regulatórios de natureza contábil e econômico-financeira dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitários prestados no município do Natal.

Ao longo do período, procedeu-se à execução das etapas, fases e metas previstas, em conformidade com o cronograma e o plano de trabalho previamente aprovados, assegurando o cumprimento dos objetivos estabelecidos no âmbito da parceria.

Os estudos desenvolvidos no contexto dessa cooperação técnica subsidiam a atuação da entidade reguladora, à qual compete fiscalizar os contratos de prestação dos serviços, avaliar a capaci-

dade econômico-financeira dos prestadores e emitir decisão fundamentada quanto à comprovação, ou não, dessa capacidade, em observância às disposições legais e regulatórias aplicáveis.

No âmbito do projeto de mecanismos de certificação das informações regulatórias dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Município de Natal/RN, foram concluídas as seguintes etapas:

- Análises, avaliações e acompanhamentos dos mecanismos de produção, controle e certificação das informações regulatórias dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- Consolidação dos resultados da pesquisa técnico-científica, com foco na geração de novos conhecimentos, aprendizados, melhorias e boas práticas aplicáveis ao setor regulatório;
- Avaliação da confiabilidade e da precisão dos controles e das informações regulatórias, contemplando proposições de melhorias e boas práticas voltadas à mitigação de riscos à qualidade das informações;
- Sistematização do processo de certificação das informações regulatórias, incluindo o registro de desafios, aprendizados e proposições de aprimoramento, com vistas ao fortalecimento da transparência e da qualidade da atuação regulatória.

Os Convênios ARSBAN/UFRN nº 001/2021 e nº 002/2021 têm por objeto o desenvolvimento de pesquisas aplicadas e estudos técnico-científicos sobre temas regulatórios relacionados aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Natal, considerando as interfaces com os processos de revisão tarifária, a regionalização e as diretrizes da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

No âmbito do Convênio nº 001/2021, foram concluídas as etapas relacionadas aos aspectos contábeis e econômico-financeiros da prestação dos serviços, incluindo a análise dos resultados operacionais, a proposição de instrumentos metodológicos para o reconhecimento do risco regulatório, a modelagem teórica de critérios regulatórios aplicáveis à água importada, aos subsídios cruzados e ao rateio de gastos comuns, bem como o estudo, a avaliação e a verificação da base de ativos regulatórios.

Quanto ao Convênio nº 002/2021, foram concluídas as etapas voltadas à avaliação da performance dos serviços, abrangendo estudos sobre eficiência, produtividade e qualidade, a proposição de metodologias de indução de eficiência das despesas operacionais (OPEX) por meio de bench-

marking (Fator X), a indução da qualidade dos serviços (Fator K), além de estudos de eficiência energética e da definição de indicadores operacionais para a avaliação do desempenho regulatório dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Natal.

FISCALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

As ações de fiscalização e as visitas técnicas foram realizadas pelos Analistas da ARSBAN, assegurando a adequada verificação das condições operacionais dos serviços regulados.

No exercício de 2025, foram realizadas 29 atividades de fiscalização *in loco*, das quais resultaram 24 notificações e 3 autos de infração, lavrados nas instalações dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário da CAERN, abrangendo as quatro Regiões Administrativas do município de Natal.

As fiscalizações e visitas técnicas atenderam às seguintes demandas:

- Averiguação e constatação de denúncias e reclamações apresentadas pelos usuários dos serviços concedidos;
- Atendimentos a solicitações encaminhadas por meio do telefone 0800 281 5613 e da plataforma Natal Digital, no âmbito da Ouvidoria da ARSBAN;
- Fiscalizações demandadas por órgãos públicos;
- Visitas técnicas às Estações Elevatórias de Esgoto em fase de construção;
- Acompanhamento das obras de expansão da rede de esgotamento sanitário do município;
- Ações de fiscalização realizadas em operações conjuntas com outros órgãos;
- Fiscalização de demandas apresentadas por usuários dos serviços de saneamento que buscaram atendimento presencial na ARSBAN;
- Fiscalizações demandadas por organizações da sociedade civil; e
- Visitas técnicas às estruturas dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário da CAERN, bem como aos elementos do sistema de drenagem urbana.

Destaca-se, ainda, a realização de ações de fiscalização integradas com a SEMURB, a CAERN e a SEINFRA, com foco na detecção de ligações clandestinas de esgoto na rede de drenagem urbana do município de Natal, contribuindo para a mitigação de impactos ambientais e para a melhoria da qualidade dos serviços de saneamento.



Figura – Fiscalização de instalações de esgoto visando identificar ligações clandestinas a rede de drenagem no bairro de Areia Preta em conjunto com a SEMURB e CAERN.

PROGRAMA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE DA ÁGUA DE ABASTECIMENTO E DO EFLUENTE TRATADO

O Programa de Monitoramento da Qualidade da Água de Abastecimento e do Efluente Tratado, instituído nos termos da Resolução ARSBAN nº 002/2016, deve ser encaminhado anualmente à ARSBAN para fins de análise, revisão e acompanhamento regulatório.

No exercício de 2025, após reiteração da solicitação por parte da Agência, a CAERN encaminhou, em outubro de 2025, o Programa de Monitoramento da Qualidade da Água de Abastecimento. O referido documento encontra-se em fase de análise técnica, aguardando a avaliação final, tendo em vista a necessidade de complementação de informações, previamente solicitadas pela ARSBAN.

O acompanhamento desse programa é fundamental para o controle da qualidade dos serviços prestados, para a proteção da saúde pública e para o cumprimento das obrigações regulatórias estabelecidas na normativa vigente.

PLANO DE CONTINGÊNCIA E EMERGÊNCIA

No âmbito das estratégias de segurança operacional e resiliência urbana, destaca-se a instituição da Portaria n.º 037/2025-GP, que designou a composição do Grupo de Trabalho (GT) responsável pela análise do Plano de Contingência e Emergência (PLANCON – Água e Esgoto). A participação da ARSBAN neste grupo é fundamental para assegurar que os protocolos elaborados pela concessionária atendam aos requisitos técnicos necessários para o enfrentamento de situações críticas, garantindo a proteção da população e a rápida retomada dos serviços em cenários de emergência.

O Grupo de Trabalho (GT) instituído para a avaliação do Plano de Contingência e Emergência (PLANCON) finalizou a análise técnica dos produtos submetidos pela CAERN. O processo culminou na emissão de um parecer conclusivo com as devidas recomendações, visando o aperfeiçoamento das estratégias de resposta a eventos críticos nos sistemas de água e esgotamento sanitário de Natal.

"A estruturação do Plano Municipal de Contingência de Águas e Esgotos foi pautada pela integração com as referências técnicas do Plano Municipal de Redução de Riscos e do Plano de Contingência para Alagamentos de Natal. Esse alinhamento assegura a consistência das diretrizes regulatórias com as políticas de defesa civil e gestão de riscos já vigentes no município.

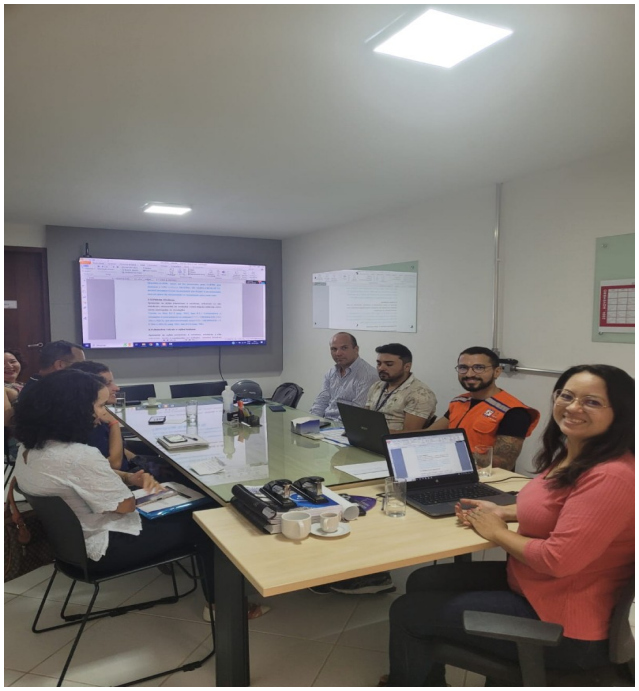

Figura - Grupo de Trabalho para análise do Plano de Contingência dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Natal.

AÇÕES NA ÁREA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Criado pela Portaria nº 039/2024-GS/SMG, o Grupo de Trabalho para Gestão de Resíduos Sólidos atuou, ao longo do exercício de 2025, com a finalidade de propor diretrizes, ações e políticas públicas voltadas à gestão adequada dos resíduos sólidos no Município de Natal, em consonância com a Política Nacional de Saneamento Básico e a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

A Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Município de Natal (ARSBAN) sediou as reuniões do Grupo de Trabalho, que contou com a participação de representantes da Secretaria Municipal de Governo, da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Urbanismo, da Companhia de Serviços Urbanos de Natal, da Secretaria Municipal de Planejamento, da Secretaria Municipal de Saúde e da própria ARSBAN, promovendo uma atuação integrada e interinstitucional. As reuniões ocorreram de forma regular, quase semanalmente, ao longo de todo o ano de 2025, sempre às quartas-feiras, nas dependências da ARSBAN, consolidando o papel da Agência como espaço técnico de articulação, coordenação e fortalecimento dos debates intersetoriais.

Durante o período, o Grupo de Trabalho desenvolveu atividades voltadas à proposição de diretrizes e instrumentos normativos para a gestão dos resíduos sólidos, dentre as quais destacam-se: a

elaboração de proposta de legislação para Grandes Geradores, em fase de conclusão; a construção do Termo de Referência para o Plano Municipal de Coleta Seletiva; a revisão do Código de Limpeza Pública do Município (Lei nº 4.748/1996); a elaboração de Termo de Referência para implantação de Estação de Transbordo; e o apoio à contratação emergencial para a coleta seletiva, incluindo reuniões técnicas com cooperativas de catadores. Adicionalmente, foram discutidas estratégias de articulação entre os órgãos municipais e demais atores envolvidos na gestão de resíduos sólidos.

A atuação contínua do Grupo de Trabalho ao longo de 2025 contribuiu de forma significativa para o aprimoramento do planejamento, da regulação e da governança da limpeza urbana e do manejo de resíduos sólidos no Município de Natal, reforçando o compromisso institucional com a proteção ambiental, a melhoria da qualidade de vida da população e o cumprimento da legislação vigente.



Figura - Reunião do Grupo de Trabalho para Gestão de Resíduos Sólidos.

COLETA SELETIVA- CONTRATO EMERGENCIAL

No exercício de 2025, foram desenvolvidas ações voltadas à estruturação dacoleta seletiva, no âmbito de contrato emergencial, com foco no planejamento técnico e na organização operacional do serviço.

No que se refere à elaboração do Termo de Referência (TR) e do Projeto Básico (PB), destacam-se as seguintes etapas e encaminhamentos:

- Elaboração do esboço do Projeto Básico, contemplando mapas, definição de setores e rotas, a ser apresentado pelo responsável técnico;
- Data prevista para apresentação do esboço do PB: 15/10/2025;
- Análise técnica e adequações do Projeto Básico pelo grupo de trabalho, após a apresentação do esboço;
- Fechamento do orçamento: 22/10/2025;
- Reunião com cooperativas de catadores: 29/10/2025, destinada à apresentação do Projeto Básico, com vistas à contratação emergencial.

GRANDES GERADORES

No âmbito da regulação dos Grandes Geradores de Resíduos Sólidos, foram iniciados, no exercício de 2025, os trabalhos para a elaboração da Lei dos Grandes Geradores, com o objetivo de disciplinar a gestão, a responsabilidade e a destinação adequada dos resíduos produzidos por esse segmento.

- Prazo previsto para elaboração da minuta da lei: novembro de 2025.

A iniciativa busca fortalecer a gestão integrada de resíduos sólidos, promover a responsabilização dos geradores e alinhar a normativa municipal às diretrizes legais e ambientais vigentes

.

AÇÕES DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL

No exercício de 2025, a ARSBAN desenvolveu ações de educação ambiental, com foco na sensibilização de estudantes quanto à importância da regulação e do uso responsável dos serviços de saneamento básico.

Dentre as iniciativas realizadas, destaca-se a oficina de educação sanitária promovida no Bosque das Mangueiras, durante a Semana do Meio Ambiente, realizada em parceria com a Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Urbanismo (SEMURB) e Secretaria Municipal de Educação (SME).

A atividade teve como objetivo estimular a conscientização ambiental, promover o diálogo com a comunidade e fortalecer a integração interinstitucional, contribuindo para a difusão de práticas sustentáveis e para a valorização das políticas públicas ambientais relacionadas ao saneamento.



Figura – Ação educativa durante a semana do meio ambiente no Bosque das Magueiras com Quiz da regulação e brindes educativos para alunos da rede municipal de ensino.

REALIZAÇÕES, PROJETOS, AÇÕES OU ENTREGAS DE MAIOR RELEVÂNCIAS PREVISTAS PARA O ANO DE 2026

As ações apresentadas evidenciam o fortalecimento da atuação regulatória da ARSBAN, orientada por critérios técnicos, legais e de eficiência, em benefício da qualidade dos serviços de saneamento básico e da proteção dos usuários e os desafios que ainda temos frente ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e outras atividades a serem reguladas.

Para o exercício de 2026, o planejamento estratégico da agência prioriza o fortalecimento da governança regulatória, a modernização dos mecanismos de fiscalização e a aproximação com o usuário. Abaixo, detalham-se as principais entregas, projetos e ações previstas, organizadas por eixos de atuação:

Regulação Econômica e Governança

Foco no equilíbrio econômico-financeiro dos contratos e na implementação de metodologias robustas para gestão de ativos e redução de perdas.

- Revisão Tarifária: Avaliar o pleito do novo ciclo tarifário, assegurando o cumprimento rigoroso de critérios técnicos, contábeis, econômicos e financeiros.

- Fiscalização de Investimentos: Auditar e fiscalizar os investimentos previstos na composição tarifária.
- Gestão de Ativos e Perdas:
    - Desenvolver metodologia específica de regulação e fiscalização para a Gestão de Ativos.
    - Criar metodologia de Regulação (incluindo Análise de Impacto e Avaliação de Resultado Regulatório) voltada para a redução de perdas de água.
- Governança: Instituir procedimentos metodológicos de governança em 100% da atividade regulatória.
- Estudos Técnicos: Realizar 5 estudos/pesquisas no âmbito da regulação técnica, econômica e financeira.

Fiscalização e Controle Operacional

Monitoramento intensivo da qualidade da prestação dos serviços e cumprimento das metas contratuais e legais.

- Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB): Fiscalizar as metas estabelecidas no plano relativas à qualidade dos serviços regulados.
- Qualidade da Água e Efluentes:
    - Avaliar os requisitos de qualidade, conforme padrões da legislação vigente.
    - Elaborar 1 norma compatível com diretrizes nacionais para o monitoramento da qualidade.
- Monitoramento de Infraestrutura e Serviços:
    - Realizar atividades fiscalizatórias nas instalações de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
    - Monitorar as paralisações do sistema de abastecimento com duração superior a 8 horas.
    - Acompanhar os indicadores de eficiência estabelecidos nas diretrizes nacionais (SNIS/ANA).
- Análise de Projetos: Avaliar estudos, projetos ou planos que impactem a prestação do serviço de saneamento.

9.3 Relacionamento com o Usuário e Transparência

Ações voltadas para a satisfação do consumidor e modernização dos canais de atendimento.

- Ouvidoria: Encaminhar e tratar as reclamações dos usuários dentro do prazo e forma estabelecidos.

- Satisfação do Usuário: Realizar pesquisas de satisfação geral com os serviços de água e esgoto.
- Inovação Digital: Criar 1 ferramenta digital para facilitar o acesso ao serviço de Ouvidoria da ARSBAN, bem como para atividades de fiscalização e monitoramento.

Educação Ambiental e Sanitária

Compromisso com a responsabilidade social e sensibilização de temas relevantes para a comunidade.

- Projetos Educacionais: Realizar 1 projeto de educação sanitária e ambiental voltados para a rede pública municipal de ensino.

9.5 Fortalecimento Institucional e Gestão de Riscos

Melhoria da estrutura interna e preparação para situações críticas.

- Contingência e Emergência:
    - Mitigar 100% dos riscos mapeados de água e esgoto em situações de contingência.
    - Implantar 1 serviço de plantão ou regime especial para garantir atendimento nessas situações.
- Estruturação Interna: Instituir 1 setor dedicado ao Controle, Fiscalização e Contabilidade Regulatória e Tarifas.
- Gestão Financeira: Instituir dotações específicas destinadas ao pagamento de precatórios e custos similares.

PRINCIPAIS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS PREVISTAS PARA OS PRÓXIMOS ANOS DA ATUAL GESTÃO

As metas estratégicas para o horizonte futuro concentram-se no aprimoramento da capacidade operacional e na reestruturação administrativa da agência. Através da qualificação do quadro técnico e da adoção de metodologias rigorosas de validação de dados, há um compromisso com a eficiência e a transparência. Seguem as principais iniciativas previstas para garantir a sustentabilidade dos serviços regulados:

- Adequação às normas da ANA, atualmente em processo de implantação, garantindo alinhamento regulatório e segurança jurídica;
- Estruturação e fortalecimento do quadro técnico da ARSBAN, com analistas e técnicos qualificados para atender às exigências regulatórias crescentes;

- Atualização das normas regulatórias para plena conformidade com o Novo Marco Legal do Saneamento Básico (Lei nº 14.026/2020);
- Aperfeiçoamento da coleta, tratamento e validação de dados, visando à certificação das informações por meio da aplicação da metodologia ACERTAR;

Reestruturação do organograma institucional, de modo a atender às novas demandas legais, regulatórias e operacionais impostas pelo marco legal e pelas normas de referência.

FISCALIZAÇÃO E VISITA TÉCNICA

As fiscalizações e visitas técnicas são realizadas pelos Analistas, com o apoio técnico dos estagiários e demais profissionais do Departamento Técnico. No ano de 2025 foram realizadas diversas fiscalizações e visitas técnicas nas quatro Regiões Administrativas de Natal e serviram para atender as seguintes demandas:

- Averiguação e constatação de denúncias e reclamações feitas pelos usuários dos serviços concedidos;
- Fiscalizações a partir de solicitações feitas através do telefone 0800 281 5613 da ouvidoria da ARSBAN;
- Fiscalizações demandadas por órgãos públicos;
- Ações de fiscalização em operações em conjunto com outros órgãos;
- Fiscalização de demandas dos usuários de serviços de saneamento que procuraram a ARSBAN presencialmente;
- Fiscalização demandada por organizações civis;
- Visitas técnicas a estruturas dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário da CAERN, bem como dos elementos de drenagem urbana.

OUVIDORIA

A ouvidoria da ARSBAN foi criada em 2008, através da resolução 002/2008, mas sua efetivação ocorreu em 2015 com advento da Lei Complementar Nº 146 de 7 de janeiro de 2015.

Dessa forma, a Ouvidoria da ARSBAN tem como atribuição a recepção de críticas, sugestões, reclamações e denúncias sobre a atuação da concessionária, com a finalidade de aproximar o usuário da companhia, realizando atendimento ao público e fiscalizando os serviços da prestadora.

O usuário entra em contato através dos nossos canais de atendimento (Natal Digital, Ouvidoria Geral do Município, e-mail, telefone e atendimento presencial) e as solicitações são registradas em formulário próprio, mostrado abaixo:

000

DATA/HORÁRIO: 00/00/0000	**NOME:**				
TELEFONE:	**RA:**		**MATRÍCULA:**		
ENDEREÇO DO USUÁRIO:					
ENDEREÇO DO PROBLEMA:					
COORDENADA X:			**COORDENADA Y:**		
PROBLEMA:					
Água ( )	**Esgoto ( )**	**Lixo ( )**	**Drenagem ( )**	**Obra ( )**	**Asfalto ( )**
OBSERVAÇÃO ARSBAN:					
ATENDIDA ( )			**NÃO ATENDIDA ( )**		

Após registro a demanda é seguida repassada à CAERN contendo a solicitação, o Registro de Atendimento (RA), com intuito de dar celeridade aos procedimentos internos da concessionária.

Como exemplo de demandas típicas da Ouvidoria, temos esgoto, reposição de pavimentação, limpeza de vias, água, demanda sem RA, revisão de consumo, admissão de ar na rede, entre outros.

Os gráficos abaixo mostram os tipos atendimentos e as ocorrências realizadas durante o ano vigente:

Levantamento dos Atendimentos da Ouvidoria 2025 – Números

Total de atendimentos: 1.044

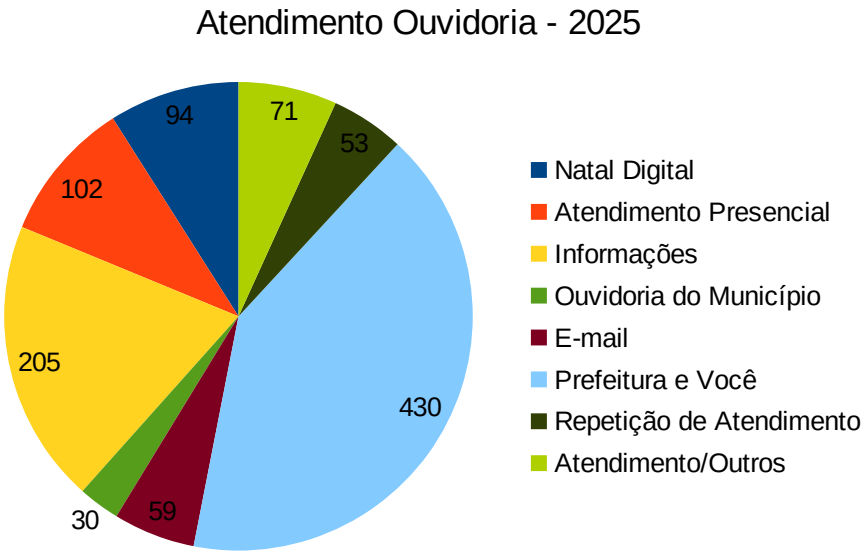

Gráfico 1: Número de atendimentos recebidos.

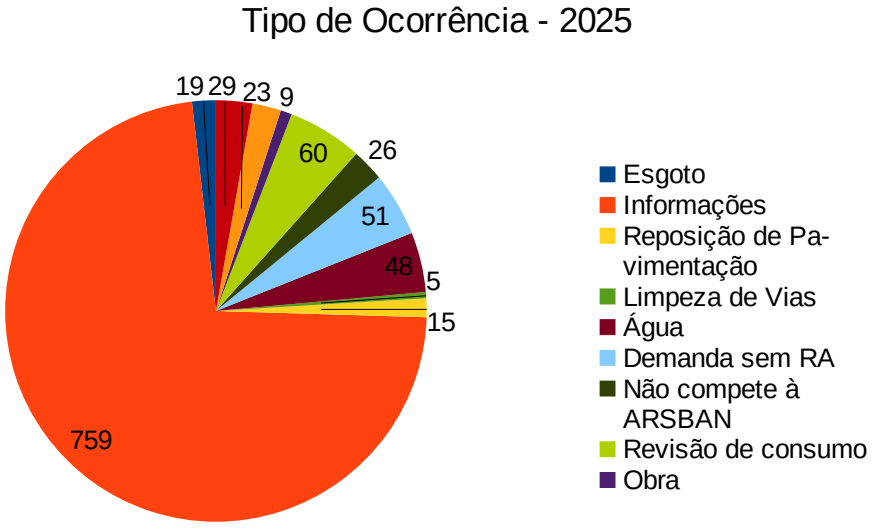

Gráfico 2: Dados das solicitações.

CONTROLE SOCIAL

O controle social está definido na Lei Federal Nº 11.445/2007 como o conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade, informações, representações técnicas e participações nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliações relacionadas aos serviços públicos de saneamento básico.

Através da Lei Nº 5.285 de 25 de julho de 2001, foi criado o Conselho municipal de Saneamento Básico – COMSAB, sendo este um órgão colegiado e composto por 14 membros representando o Poder Executivo Municipal, Poder Legislativo Municipal, empresas concessionárias e operadoras, empregados das concessionárias e operadoras, usuários/consumidores sem vínculo empregatício com a empresa concessionária ou Poder Público Municipal, representantes de entidades públicas de ensino técnico e de nível superior e de organizações não-governamentais que atuem nas atividades relacionadas ao meio ambiente.

OUTROS PROJETOS

Prefeitura e Você

O projeto Prefeitura e você oferta atendimentos e serviços gratuitos nas áreas de saúde, educação, lazer, estética, jurídica, assistencial, entre outras, para a população dos vários bairros de Natal. Acontece sempre aos sábados, ocupando as dependências de uma escola da rede municipal predefinida pela gestão. Nesse espaço e no seu entorno, são oferecidos pelas secretarias municipais e pelas empresas e instituições não governamentais parceiras. A Arsban participou de todas as edições que ocorreram no ano de 2025, ofertando informações sobre a Ouvidoria.

ASSESSORIA JURÍDICA

A Assessoria Jurídica é a unidade de assessoramento direto ao Diretor-Presidente e as demais unidades internas da ARSBAN, nos termos do art.7º do Decreto nº 10.796 de 20 de Agosto de 2015, que institui o Regimento Interno da ARSBAN, bem como no art. 8º do mesmo decreto supracitado, elenca as competências e atribuições conferidas ao referido setor.

Dentre as atribuições com maiores demandas nesta assessoria, estão a análise e elaboração de contratos administrativos e pareceres jurídicos voltados para contratações de empresas de serviços prestados, aquisições de bens de consumo necessários para o funcionamento da Agência, projetos e ações executadas pela ARSBAN, bem como à manutenção da própria sede.

Durante o ano de 2025, esta assessoria atuou em diversos processos referentes aos projetos e atividades desta Agência, a fim de facilitar o desempenho e execução das atividades realizadas, segue em **anexo a planilha**, com os processos que tramitaram na ARSBAN no ano de 2025, sendo a mesma atualizada a cada trâmite e execução realizada.

Por fim, foram recebidos por esta Assessoria, a Notificação de Audiência nº 62846.2024 e a Recomendação n.º 62813.2024, do Ministério Publico do Trabalho, Inquérito Civil nº 001791.2024.21.000/4, a Notificação nº 63736.2024, do Ministério Publico do Trabalho, Inquérito Civil nº 001791.2024.21.000/4, o Ofício n° 6531247 - Procedimento Preparatório Eleitoral n° 18.23.2529.0000018/2024-15 do Ministério Público Eleitoral, o Ofício nº 4641012/2024 – DELINST/DRPJ/SR/PF/RN - Delegacia de Direitos Humanos e Defesa Institucional, e a Notificação nº 67364.2024, do Ministério Público do Trabalho, Inquérito Civil nº 001791.2024.21.000/4, em seguida foram repassados a Procuradoria Geral do Município – PGM, acompanhados dos documento solicitados conforme entendimento, para continuidade nas ações desta agência.

ASSESSORA JURÍDICA-ARSBAN- GABRIELLA EMERENCIANO MAIA (MATRICULA: 72.988-7 - OAB/RN Nº16.688)		
PARECERES 2025	**PROCESSO N°**	**OBJETO**
01/25	20250016675	IMPRESSORAS
02/25	20250038776	LOCAÇÃO DE VEÍCULOS
03/25	20250163120	ENQUADRAMENTO DE INGRID
04/25	20250167584	TAXA DE LOCALIZAÇÃO
05/25	20231514104	RECONHECIMENTO DE DIVIDA (IMPRESSORAS)
06/25	20200858040	RECONHECIMENTO DE DIVIDA (COMBUSTÍVEL)
07/25	20240166894	RECONHECIMENTO DE DIVIDA (PASSAGENS AÉREAS)
08/25	20250215724	FÉRIAS PRÊMIO INGRID
09/25	20230247769	ADITIVO COFFE BREAK
10/25	20250190322	PAGAMENTO DE INSCRIÇÃO-JEANE
11/25	20250204528	ANUIDADE ABAR 2025
12/25	20240198290	RECONHECIMENTO DE DÍVIDA -(DIESEL)
13/25	20210897561	ADITIVOS AO CONVÊNIO -UFRN
14/25	20220057532	TERCEIRO TERMO ADITIVO- PRORROGAÇÃO DA VIGÊNCIA-ARQUIVOLOGIA
15/25	20210210280	QUARTO TERMO ADITIVO – NEUTRON -VIGILÂNCIA ARMADA
16/25	20240166894	PARECER PASSAGENS AÉREAS -1° TERMO ADITIVO
17/25	20240456418	PARECER CONTABILIDADE – TERMO ADITIVO
18/25	20250350095	PARECER PEDRO ADICIONAL DE RISCO DE VIDA
19/25	20210424221	PARECER -4° TERMO ADITIVO PRORROGAÇÃO DE VIGÊNCIA PROEX E INCLUSÃO DE CLÁUSULA SOBRE FUTURA REPACTUAÇÃO
20/25	20210373910	PARECER - TERMO ADITIVO E APOSTILAMENTO AO CONTRATO DA SERVEBEM-LIMPEZA
21/25	20210424299	PARECER -REPACTUAÇÃO E ADITIVO DE VIGÊNCIA - RECEPCIONISTA-SERVEBEM
22/25	20250559660	PARECER -PAGAMENTO DE INSCRIÇÃO DO SERVIDOR PEDRO CELESTINO NO 33° CONGRESSO DA CBESA
23/25	20250560049	PARECER -PAGAMENTO DE INSCRIÇÃO DO SERVIDORA JEANE NO 33° CONGRESSO DA CBESA
24/25	20210424221	PARECER PROEX - REPACTUAÇÃO
25/25	20250613525	PARECER AQUISIÇÃO DE MATERIAL HIDRÁULICO E ELÉTRICO
26/25	20250613525	PARECER SERVIÇOS DE CHAVEIRO E CARIMBOS
27/25	20250750174	PARECER -MANUTENÇÃO DA PLATAFORMA DA ARSBAN
28/25	20210210280	PARECER – REPACTUAÇÃO – NEUTRON- VIGILÂNCIA ARMADA
29/25	20230046836	PARECER-PAGAMENTO DE CONTA DE EXERCÍCIO ANTERIOR
30/25	20210695276	PARECER 2° TERMO ADITIVO IMÓVEL
31/25	20221586020	PARECER 3° TERMO DE APOSTILAMENTO AO CONTRATO DOS MOTORISTAS- EMPRESA CLAREAR
32/25	20250628522	PARECER ADICIONAL POR TEMPO DE SERVIÇO- SEGUNDO QUINQUÊNIO – PEDRO CELESTINO
33/25	20251138908	PARECER-SUSPENSÃO DE FÉRIAS E SOLICITAÇÃO DE LICENÇA PARA INTERESSES PARTICULARES
34/25	20250876127	PARECER CHÁ, CAFÉ E ADOÇANTE
35/25		CANCELADO
36/25	20250880914	PARECER SERVIÇO DE DEDETIZAÇÃO NA ARSBAN
37/25	20231670149	PARECER CONVÊNIO ARSBAN-UFRN E FUNPEC
38/25	20251037540	PARECER AQUISIÇÃO DE BALCÃO PARA COOKTOP - ARSBAN
39/25	20250995924	PARECER AQUISIÇÃO DE MATERIAL DE COPA E COZINHA DA ARSBAN
40/25	20251140422	PARECER -ANÁLISE DE MINUTA DE CONVÊNIO DE PARCERIA DE PESQUISA (ARSBAN, UFRN E FUNPEC)
41/25	20251115649	PARECER -AQUISIÇÃO DE PORTAS DE VIDRO, SOLEIRA E BOX PARA BANHEIRO DA SEDE DA ARSBAN
42/25	20250988804	PARECER – AQUISIÇÃO DE MATERIAL DE LIMPEZA PARA A RASBAN
43/25	20251277746	ADICIONAL POR TEMPO DE SERVIÇO (TERCEIRO QUINQUÊNIO) – LOIANE TAMARA
44/25	20251126527	ANÁLISE DA APLICABILIDADE DO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL NA COBRANÇA DE DÉBITOS DE USUÁRIOS PF(CAERN)
45/25	20251352195	ANÁLISE DE HABILITAÇÃO EM LICITAÇÃO - LOCAÇÃO DE CONDICIONADORES DE AR.
46/25	20251352195	LOCAÇÃO DE CONDICIONADORES DE AR
47/25	20251670570	ADICIONAL POR TEMPO DE SERVIÇO (SEGUNDO QUINQUÊNIO) – CLESTENIS DE OLIVEIRA
48/25	20251492035	MOTORISTAS
49/25	20251506974	AQUISIÇÃO DE BRINDES

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A área de Tecnologia da informação – TI realiza ações que, em resumo, tratam da manutenção e suporte de todos softwares e hardwares dentre os quais: computadores, impressoras e ativos de rede, além da gestão de contratos de serviços da área de T.I.

Adicionalmente cabe à equipe de T.I o controle de toda a rede da ARSBAN e seus Servidores de arquivos e de contas dos usuários.

No que diz respeito ao hardware podemos citar:

- Trabalhamos na manutenção e suporte dos computadores e Notebooks e Impressoras. Mantendo toda esta infraestrutura acessível aos servidores desta agência.

Quanto aos softwares:

- Configuração, otimização, manutenção e gerenciamento dos sistemas da PMN – Prefeitura Municipal de Natal (Directa, e-cidade, SIIGPMN, E-doc,SGI, entre outros);
- Criação de usuários para o uso nos computadores da rede ARSBAN(Permissões de acesso).

Finalizamos, reiterando a importância do setor de T.I. nesta autarquia, de modo que a partir do trabalho da TI é possível encontrar novas soluções e possibilitando o monitoramento de dados, melhoria de acesso a informações, melhorando assim o acompanhamento e produtividade deste órgão.