

GOVERNO DA BAHIA
DO LADO DA GENTE

Relatório das Ações da Ouvidoria da AGERSA

3° TRIMESTRE DE 2026

AGERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DA BAHIA

Balanço da Ouvidoria

JUL | AGO | SET 2026





7.821
Manifestações
99,91%
Foram encerradas
94,34%
Respondidas em 24h

Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 03/11/2026 às 09h00

Ouvidoria Especializada da AGERSA

Foram registradas 7.821 manifestações, indicando elevada demanda pelos serviços de ouvidoria no período.

- **Resolutividade e tempestividade**

7.814 manifestações classificadas como encerradas, correspondendo a 99,91% do total sendo com 94,34% solucionadas no mesmo dia, evidenciando eficiência operacional, em conformidade com o artigo 37 da Constituição Federal de 1988 e a Lei Federal nº 13.460/2017
7 manifestações classificadas como providenciadas, correspondendo a 0,09%

- **Canais de atendimento**

Predominância do canal telefônico com 98,31% dos registros
Demais canais apresentam baixa utilização
Presencial 0,77%
E-mail 0,74%
Internet 0,10%
Twitter 0,04%
Aplicativo 0,03%
Whatsapp 0,01%

Ouvidoria Especializada da AGERSA

Foram registradas 7.821 manifestações, indicando elevada demanda pelos serviços de ouvidoria no período.

- **Perfil dos manifestantes**

Pessoa física 99,81%
Pessoa jurídica 0,14%
Não informado 0,04%
Anônimo 0,01%

Demonstra atuação voltada majoritariamente à defesa de interesses individuais, conforme previsto na Lei Federal nº 11.445/2007 e Lei nº 14.026/2020

- **Tipologia das demandas encaminhadas**

94,25% solicitações de informação, totalizando 7.371 registros, evidenciando a função de orientação e transparência, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017

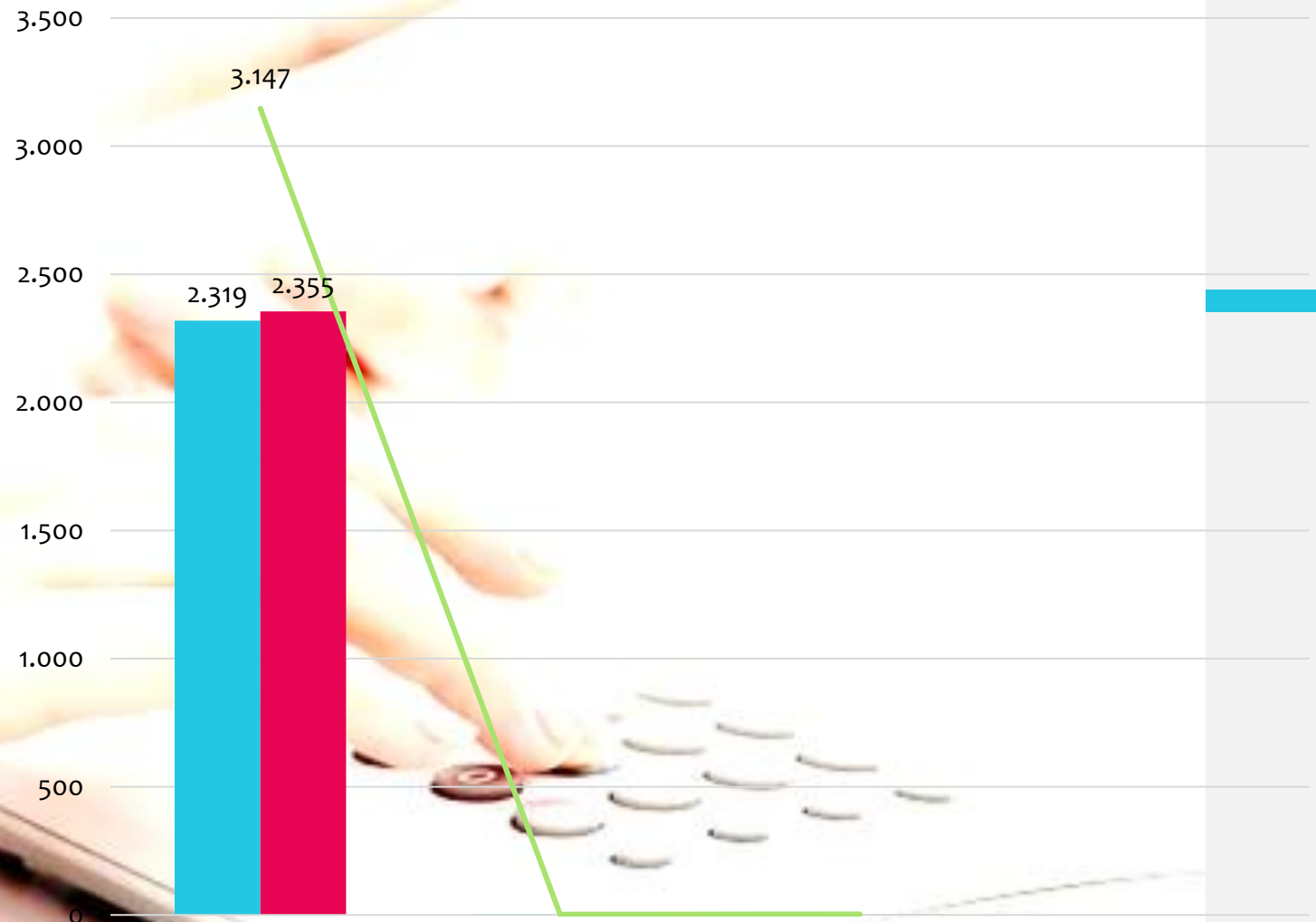
5,43% reclamações, totalizando 425 registros, relacionadas à qualidade dos serviços e à mediação de conflitos, nos termos da Lei nº 11.445/2007

0,15% solicitações, totalizando 12 registros, referentes a requerimentos de providências específicas

0,14% denúncias, totalizando 11 registros, vinculadas ao controle social e à fiscalização, em observância ao artigo 37 da Constituição Federal

0,03% elogios, totalizando 2 registros, indicando reconhecimento pontual dos serviços prestados

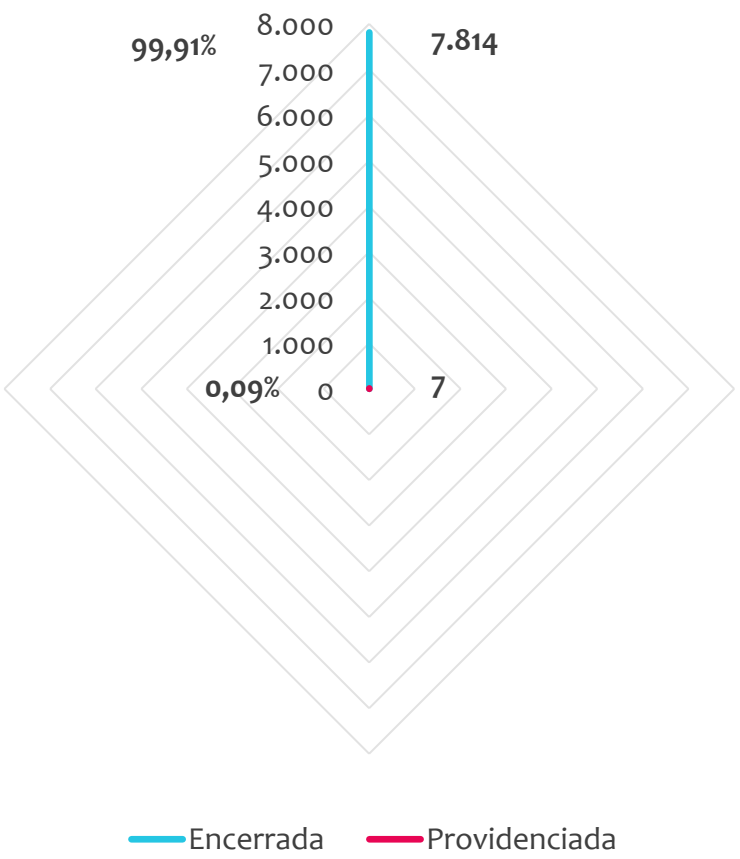
Distribuição Mensal dos Atendimentos



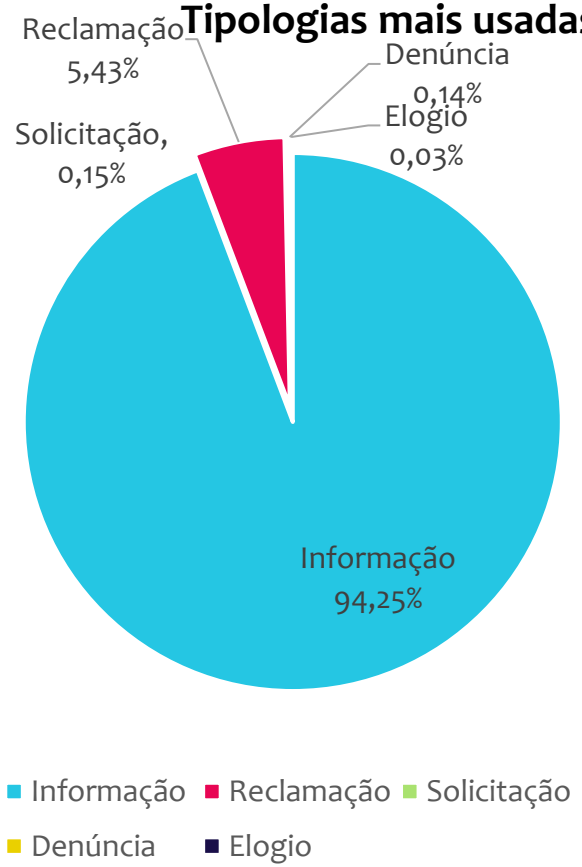
Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 03/11/2026 às 09h00

Ouvidoria Especializada da AGERSA

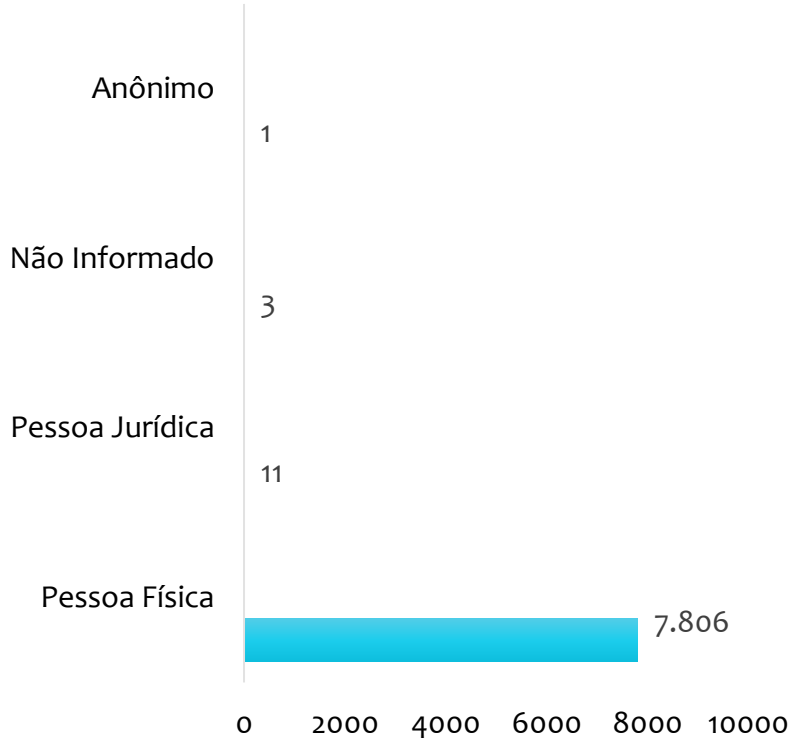
Resolutividade



Tipologias mais usadas



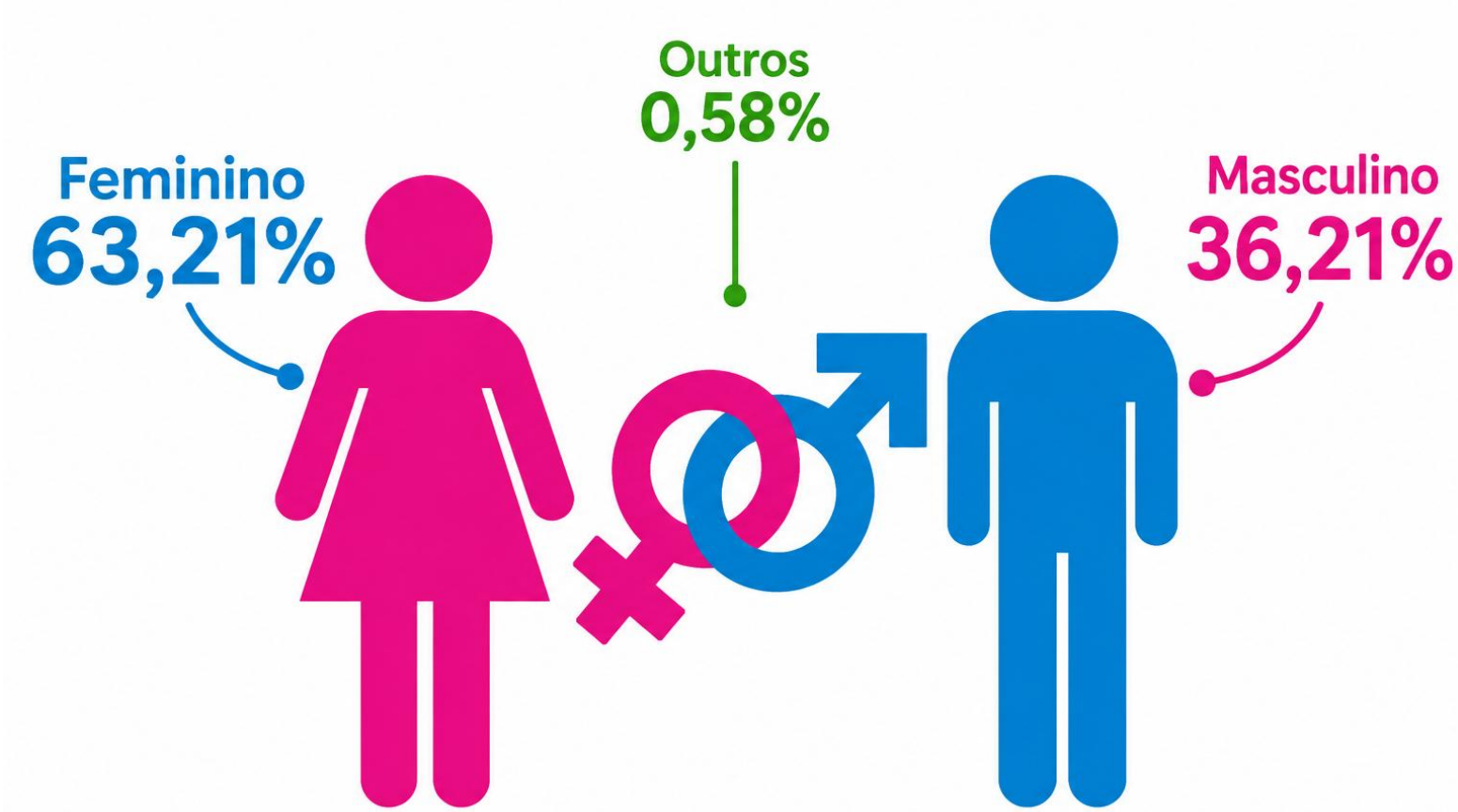
Tipo de Manifestante



Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 03/11/2026 às 09h00

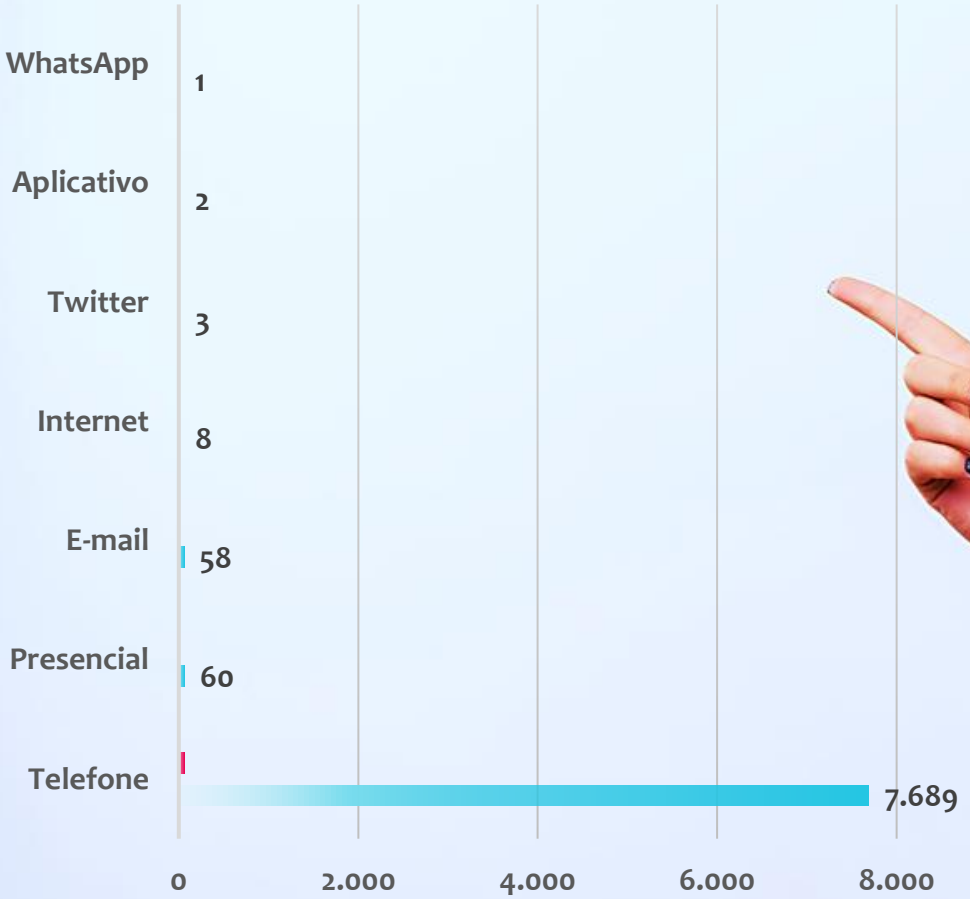
Ouvidoria Especializada da AGERSA

Gênero do Manifestante



Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 03/11/2026 às 09h00

CANAIS DE ATENDIMENTO MAIS USADOS





Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 03/11/2026 às 09h00

AGERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DA BAHIA

Distribuição Regional de Demandas por Município

Mapeamento do volume total de **7.821 demandas registradas** no estado, evidenciando a elevada concentração da carga de trabalho na capital e nos principais centros urbanos regionais.



27,84% Dominância da Capital

Salvador centraliza **27,84%** de todas as demandas estaduais.

Concentração nos Top 5

Os cinco maiores municípios somam mais de **52%** do volume total.

Destaques Regionais

Salvador
27,84%
(2.177 demandas)

Feira de Santana
8,96%
(701 demandas)

Barreiras
5,68%
(444 demandas)

Vitória da Conquista
5,18%
(405 demandas)

Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 03/11/2026 às 09h00

AGERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DA BAHIA



PRINCIPAIS ASSUNTOS

TOTAL DE REGISTROS
7.821

ASSUNTO PREDOMINANTE
Informação / contato telefônico
7.358 registros | 94,08%

Falta de água	107	1,37%
Dificuldade de contato com o órgão / unidade	54	0,69%
Cobrança indevida na conta de água	43	0,55%
Vazamentos de água	37	0,47%
Atraso na ligação da rede de água	28	0,36%
Demora na religação da rede de água	22	0,28%

Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 03/11/2026 às 09h00



PRAZO DE RESPOSTA

OUVIDORIA ESPECIALIZADA | 3º TRIMESTRE DE 2026

TOTAL DE REGISTROS	RESPONDIDOS EM 1 DIA	PENDENTES
7.821	94,34%	7

RESPOSTAS EM 1 DIA

7.378 registros

94,34% do total

DEMAIS PRAZOS E SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Quantidade de registros e participação no total

	REGISTROS	PERCENTUAL
2 dias	22	0,28%
3 dias	30	0,38%
4 dias	24	0,31%
5 dias	30	0,38%
6 a 10 dias	142	1,82%
11 a 15 dias	73	0,93%
16 a 20 dias	30	0,38%
21 a 30 dias	53	0,68%
31 a 60 dias	28	0,36%
Acima de 60 dias	4	0,05%
Pendentes	7	0,09%

Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 03/11/2026 às 09h00



CONCLUSÃO

No período analisado, a Ouvidoria Especializada da AGERSA registrou 7.821 manifestações, alcançando índice de resolutividade de 99,91%, com 94,34% das demandas respondidas em até 24 horas. Os resultados evidenciam a eficiência dos procedimentos de atendimento e a observância aos princípios da eficiência, celeridade e transparência, previstos no artigo 37 da Constituição Federal de 1988 e na Lei Federal nº 13.460/2017.

Quanto ao perfil dos registros, predominam as manifestações de natureza informativa, correspondentes a 94,25% do total, evidenciando o papel da Ouvidoria na orientação e no esclarecimento dos usuários. As demandas relacionadas a falhas na prestação dos serviços, especialmente falta de água, cobranças indevidas e problemas na rede de esgotamento sanitário, embora menos representativas em volume, constituem importantes subsídios para o acompanhamento da qualidade dos serviços e o direcionamento das ações regulatórias e fiscalizatórias.



Ressalta-se a predominância do atendimento telefônico, evidenciando sua relevância como canal de acesso à Ouvidoria e a oportunidade de ampliar e fortalecer os meios digitais de atendimento, em alinhamento às diretrizes de modernização dos serviços públicos.

As informações apresentadas neste relatório foram extraídas do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), ferramenta oficial de registro, acompanhamento e gerenciamento das manifestações dos usuários junto ao Governo do Estado da Bahia, disponibilizada ao público por meio do sítio eletrônico da Ouvidoria Geral do Estado.

A Ouvidoria Especializada da AGERSA disponibiliza aos usuários diferentes canais de atendimento, incluindo o telefone 0800 075 3226, endereço eletrônico, redes sociais e atendimento presencial, ampliando as possibilidades de acesso à Agência e fortalecendo a participação social.

Sua atuação constitui importante instrumento de controle social, acolhimento e mediação de conflitos, além de subsidiar o acompanhamento da qualidade dos serviços prestados e o aprimoramento da atividade regulatória. Dessa forma, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da governança institucional, a transparência administrativa e a melhoria contínua dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado da Bahia.

Ouvidoria Especializada da AGERSA

