Ref.2552242-1

AGERSA

RELATÓRIO DE GESTÃO

PRESTAÇÃO DE CONTAS

2020

Natureza Jurídica: Autarquia

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticidadecopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS ____ *2*

LISTA DE TABELAS ____ *4*

LISTA DE QUADROS ____ *5*

LISTA DE GRÁFICOS ____ *6*

1 IDENTIFICAÇÃO E INFORMAÇÕES DA UNIDADE JURISDICIONADA (UJ) ____ *7*

1.1 Identificação ____ **7**

1.2 Informações do(s) dirigente(s) máximo(s) ____ **7**

1.3 Informações gerais ____ **7**

2 ÁREA ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA ____ *10*

2.1 Análise da execução orçamentária e financeira ____ **10**

3 ÁREA OPERACIONAL ____ *17*

3.1 Avaliação dos resultados da execução das ações orçamentárias/compromisso(s)/programa(s): ____ **17**

4 ÁREA ADMINISTRATIVA ____ *95*

4.1 Procedimentos formais da AGERSA ____ **96**

4.2 Área patrimonial ____ **102**

5 ÁREA DE PESSOAL ____ *105*

5.1 Análise da gestão de pessoal ____ **105**

6 CONTROLE INTERNO ____ *113*

7 CONTROLE EXTERNO ____ *114*

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABAR	Associação Brasileira das Agências Reguladoras
ABC/MRE	Agência Brasileira de Cooperação do Ministério das Relações Exteriores
ABES	Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental
AGERSA	Agencia Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia
ANA	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico
APG	Assessoria de Planejamento e Gestão
APP	Áreas de Preservação Permanente
CAR	Companhia de Desenvolvimento e Ação Regional
CERB	Companhia de Engenharia Hídrica e de Saneamento da Bahia
CGOTIC	Coordenação de Gestão Organizacional e TIC
CODEVASF	Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
EMBASA	Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
ETA	Estação de Tratamento de Água
ETE	Estação de Tratamento de Esgoto
FIEB	Federação das Indústrias do Estado da Bahia
FUNASA	Fundação Nacional de Saúde
FUNCEP	Fundo Estadual de Combate e Erradicação da Pobreza
IDS	Instituto Democracia e Sustentabilidade
IICA	Instituto Interamericano de Cooperação para a Agricultura
INEMA	Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos
KfW	Banco Alemão de Desenvolvimento
MDR	Ministério de Desenvolvimento Regional
MMA	Ministério do Meio Ambiente
MSB	Microrregião de Saneamento Básico
MSD	Módulo Sanitário Domiciliar
PARMS	Plano de Abastecimento de Água da Região Metropolitana de Salvador, Santo Amaro e Saubara
PAT	Programa Água para Todos
PAD	Programa Água Doce
PDUI	Plano de Desenvolvimento Urbano Integrado
PES/RMS	Plano de Esgotamento Sanitário da Região Metropolitana de Salvador

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

PESB	Plano Estadual de Saneamento Básico
PESH	Plano Estadual de Segurança Hídrica
PMSB	Plano Municipal de Saneamento Básico
PPA	Plano Plurianual Participativo
PSA	Pagamento por Serviços Ambientais
PSB	Plano de Segurança de Barragem
RMS	Região Metropolitana de Salvador
SAA	Sistema de Abastecimento de Água
SAEB	Secretaria da Administração / Bahia
SEAGRI	Secretaria da Agricultura Pecuária, Irrigação, Pesca e Aquicultura / Bahia
SEC	Secretaria de Educação /Bahia
SEFAZ	Secretaria da Fazenda / Bahia
SEI	Superintendência de Estudos Sociais e Econômicos da Bahia
SEMA	Secretaria do Meio Ambiente / Bahia
SEPLAN	Secretaria do Planejamento / Bahia
SES	Sistema de Esgotamento Sanitário
SIAA	Sistema Integrado de Abastecimento de Água
SIHS	Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento / Bahia
SSAA	Sistema Simplificado de Abastecimento de Água

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Execução da receita _____ *12*
TABELA 2 – Execução da despesa por Unidade Orçamentária (UO) _____ *12*
TABELA 3 – Execução da despesa por função _____ *12*
TABELA 4 – Execução da despesa por programa _____ *13*
TABELA 5 – Execução da despesa por categoria econômica e grupo de natureza da despesa _____ *13*
TABELA 6 – Execução da despesa por elemento de despesa _____ *14*
TABELA 7 – Execução da despesa por Unidade Gestora (UG) _____ *16*
TABELA 8 – Despesas pagas de exercícios anteriores por categoria _____ *16*
TABELA 9 – Licitações, dispensas e inexigibilidades _____ *97*
TABELA 10 – Contratos firmados no exercício _____ *97*
TABELA 11 – Contratos de gestão firmados no exercício _____ *98*
TABELA 12 – Contratos vigentes firmados em exercícios anteriores _____ *98*
TABELA 13 – Contratos de gestão vigentes firmados em exercícios anteriores ___ *99*
TABELA 14 – Convênios de captação _____ *100*
TABELA 15 – Convênios de repasse _____ *100*
TABELA 16 – Acordos de cooperação, termos de fomento e termos de colaboração _____ *101*
TABELA 17 – Movimentação dos bens de consumo e permanentes _____ *102*
TABELA 18 – Movimentação quantitativa do patrimônio imobiliário _____ 103
TABELA 19 – Pessoal por natureza da vinculação _____ 111
TABELA 20 – Cargos comissionados _____ 111
TABELA 21 – Evolução da despesa de pessoal sem encargos sociais _____ 111

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Legislação relacionada à AGERSA 8

QUADRO 2 – Principais finalidades e competências das áreas estratégicas da UJ 9

QUADRO 3 – Evolução anual dos indicadores do(s) programa(s) 20

QUADRO 4 – Outros indicadores de desempenho utilizados pela UJ 21

QUADRO 5 – Evolução das metas dos compromissos/programa sob a responsabilidade da UJ 22

QUADRO 6 – Ações orçamentárias prioritárias por compromisso/programa sob a responsabilidade da UJ (por unidade orçamentária) 24

QUADRO 7 – Ações orçamentárias não prioritárias por compromisso/programa, consideradas relevantes pela UJ (por unidade orçamentária) 25

QUADRO 8 – Demonstrativo da execução orçamentária, financeira e física das ações orçamentárias/compromisso/programa 27

QUADRO 9 – Tomadas de contas de contratos de gestão 100

QUADRO 10 – Tomadas de contas de convênios de repasse 101

QUADRO 11 – Tomadas de contas de acordos de cooperação, termos de fomento e termos de colaboração 101

QUADRO 12 – Sindicâncias e processos administrativos disciplinares 102

QUADRO 13 – Resumo do Relatório da Comissão de Inventário de bens de consumo 104

QUADRO 14 – Resumo do Relatório da Comissão de Inventário de bens permanentes 104

QUADRO 15 – Movimentação de pessoal no exercício 112

QUADRO 16 – Trabalhos de auditoria realizados no exercício pelo controle interno da AGERSA 113

QUADRO 17 – Determinações/recomendações do TCE/BA 114

QUADRO 18 – Recomendações dos demais órgãos de controle 114

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Quantidade de intercorrências por bairro com risco de desabastecimento, no período de 08 de abril de 2020 a 06 de novembro de 2020. 35

Gráfico 2: Tipo de ocorrências por bairro com risco de desabastecimento, no período de 08 de abril de 2020 a 06 de novembro de 2020. 35

Gráfico 3: Quantidade de horas paradas (sem abastecimento) por bairro com risco de desabastecimento, no período de 08 de abril de 2020 a 06 de novembro de 2020. 37

Gráfico 4: Turno de início das ações corretivas, por bairro com risco de desabastecimento, no período de 08 de abril de 2020 a 06 de novembro de 2020. 37

Gráfico 5: Total de horas com o abastecimento suspenso nos 15 bairros de Salvador com maior número de ocorrências 45

Gráfico 6: Tipos de ocorrências nos 15 bairros de Salvador com maior número de ocorrências 47

Gráfico 7- Relatório dos números de ligações recebidas e atendidas durante o ano de 2020 pela CTMSERV. 79

Gráfico 8- Tipologias das manifestações 81

Gráfico 9- Situações das manifestações. 82

Gráfico 10- Gênero do manifestante 83

Gráfico 11- Meios de entrada das manifestações 84

Gráfico 12 - Tipo de Manifestante 85

Gráfico 13- Acionamentos por municípios 86

Gráfico 14 - Assunto das manifestações 87

Gráfico 15- Síntese dos principais acionamentos 88

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

1 IDENTIFICAÇÃO E INFORMAÇÕES DA UNIDADE JURISDICIONADA (UJ)

1.1 Identificação

Nome/Sigla: Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia-AGERSA

Poder: Executivo

CNPJ:17.305.729/0001-79

Órgão de Vinculação: Autarquia vinculada à Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento do Estado da Bahia-SIHS.

1.2 Informações do(s) dirigente(s) máximo(s)

Nome: Walter Antonio de Oliveira Junior

Período de gestão: 01/01/2020 a 31/12/2020
Nome: Eduarda Fernandes de Almeida
Período de Gestão em substituição: 15 a 24/07/2020

1.3 Informações gerais

1.3.1 Objetivo/finalidade e legislação

A AGERSA, criada através da Lei nº 12.602, de 29 de novembro de 2012, sucessora da Coresab, é uma autarquia em regime especial, anteriormente vinculada à SEDUR, que com a reforma administrativa estabelecida pela Lei 13.204, de 11 de dezembro de 2014, passou a pertencer a estrutura da Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento – SIHS, tendo por competências, dentre outras:

- exercer as atividades de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, no âmbito do Estado da Bahia;
- estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços de saneamento e satisfação dos usuários;
- definir, reajustar e revisar tarifas de modo a permitir a sustentabilidade econômico–financeira dos contratos da prestação dos serviços.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

QUADRO 1 – Legislação relacionada à AGERSA

Número	Descrição
Lei estadual 12.602,de 29/12/2012	Criação da AGERSA
Resolução 001, de 08/03/2013	Aprova o Regimento da AGERSA
Resolução 006, de 18/10/2013	Altera a Resolução 001/2013, da AGERSA
Lei estadual 13.204, de 11/12/2014	Modifica a estrutura organizacional da Administração Pública do Poder Executivo Estadual.
Decreto estadual 17.591, de 04/05/2017	Dispõe sobre o remanejamento de cargos da AGERBA para AGERSA
Decreto 18.277, de 20/03/2018	Altera o Dec. 17.591/17 - Carreiras Especialistas na AGERSA

Fonte: **DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DA BAHIA**

1.3.2 Estrutura organizacional – Organograma funcional



Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

1.3.3 Finalidade e competências institucionais

QUADRO 2 – Principais finalidades e competências das áreas estratégicas da UJ

Nome da unidade	Finalidades	Competências
Diretoria de **Normatização - DN**	**Propor normas, procedimentos e instruções técnicas relativas às atividades de regulação dos serviços públicos de saneamento básico, bem como normatizar os contratos, ou outros instrumentos, cujo objeto seja a prestação dos referidos serviços.**	Acompanhar, na área de abastecimento de água, esgotamento sanitário, a implementação da política estadual e do plano estadual de saneamento básico. **Realizar o acompanhamento do cumprimento dos Contratos de Programa, firmados com os Municípios.**
Diretoria de **Fiscalização - DFISC**	**Desenvolver as competências fiscalizadoras e sancionadoras, relacionadas à prestação dos serviços públicos de saneamento básico.**	**Fiscalizar o cumprimento dos requisitos necessários à prestação dos serviços públicos de saneamento básico, sujeitos à regulação da AGERSA, e previstos na legislação pertinente.**
Ouvidoria	**Prestar esclarecimentos relacionados à atuação da AGERSA e dos agentes regulados, bem como sobre os direitos dos usuários.**	**Receber, analisar e encaminhar denúncias, e sugestões dos cidadãos, relativas à prestação dos serviços públicos regulados, bem como denúncias sobre a atuação negligente ou abusiva de agentes públicos.**
Diretoria Administrativo-Financeira-DAF	Planejar, coordenar e executar as atividades de administração geral, financeira e de contabilidade da **AGERSA.**	**Cumprir normas relativas à área de recursos humanos, com observância da legislação pertinente.**

Fonte**: Lei 12.602, de 29/12/2012**

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

2 ÁREA ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

2.1 Análise da execução orçamentária e financeira

A AGERSA utiliza duas fontes de recursos orçamentários, para fins de empenho, liquidação e execução da receita, quais sejam: Fonte 213 – "Recursos Diretamente Arrecadados por Entidades da Administração Indireta" e Fonte 613 – "Recursos Diretamente Arrecadados por Entidades da Administração Indireta – exercício anterior", proveniente do superávit.

A arrecadação da AGERSA é oriunda de remuneração em contrapartida as suas atividades de regulação e fiscalização, conforme Resoluções CORESAB números 001/2020 e 002/2010, válidas para a AGERSA, de acordo com a determinação do art. 22 da Lei nº. 12.602/2012. O recurso é depositado mensalmente pela prestadora (Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A. – Embasa). O valor estimado para o exercício de 2020, foi de R$ 14.327.248,80 (quatorze milhões trezentos e vinte e sete mil duzentos e quarenta e oito reais e oitenta centavos), porém só foi repassado pela Prestadora, o valor de R$ 14.089.001,58 (quatorze milhões, oitenta e nove mil um real e cinquenta e oito centavos).

Ocorre que em julho de 2020 a Embasa reduziu o valor mensal da Remuneração Regulatória, que era de R$1.193.937,40 (um milhão cento e noventa e três mil novecentos e trinta e sete reais e quarenta centavos), para R$ 1.154.229,53 (um milhão cento e cinquenta e quatro mil duzentos e vinte e nove reais e cinquenta e três centavos) , justificando o desconto por conta dos contratos celebrados com os municípios de Feira de Santana e Vitória da Conquista.

Sabe-se que houve durante o ano de 2020 a repartição da receita referente à Remuneração Regulatória do município de Feira de Santana, entre a AGERSA e a ARFES, Agência Reguladora da referida cidade, na razão 50% (cinquenta por cento) para cada, até junho de 2020. A partir de julho do mesmo ano, em atendimento ao Contrato de Programa assinado entre o Concedente (município) e a Prestadora (Embasa) os percentuais foram alterados para 75% para a ARFES, restando 25% para a AGERSA.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Porém, com relação à Remuneração Regulatória do município de Vitória da Conquista, ainda é objeto de controvérsia, estando o processo em trâmite, aguardando parecer jurídico da PGE/PCT, que foi reduzido dos recursos da AGERSA, a partir de julho de2020, conforme já ressaltado.

Do total orçado em 2020, foi empenhado o valor de R$ 5.930.680,58 (cinco milhões novecentos e trinta mil seiscentos e oitenta reais e cinquenta e oito centavos), já incluindo as descentralizações concedidas que totalizaram R$ 96.560,94 (noventa e seis mil quinhentos e sessenta reais e noventa e quatro centavos), o que representa uma execução orçamentária de, aproximadamente, 39,15%.

Conforme Balancete Mensal de Verificação do exercício de 2020, emitido pelo Sistema Integrado de Planejamento, Contabilidade e Finanças - FIPLAN, foi apurado um superávit financeiro de R$ 10.123.965,41 (dez milhões cento e vinte três mil novecentos e sessenta e cinco reais e quarenta e um centavos).

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

TABELA 1 – Execução da receita

R$1,00

Fonte			Previsto	Atual	Realizado
Código	**Descrição**				
213	Recursos Diretamente Arrecadados por Entidades da Administração Indireta		15.147.000,00	15.147.000,00	14.089.001.58
Total			15.147.000,00	15.147.000,00	14.089.001.58

Fonte**: FIPLAN**

TABELA 2 – Execução da despesa por Unidade Orçamentária (UO)

R$1,00

Unidade Orçamentária		Orçado		Empenhado	Liquidado	Pago	Descentralização Concedida
Código	**Descrição**	**Inicial**	**Atual**				
08301	**AGERSA**	15.147.000,00	15.147.000,00	5.930.680,58	5.930.680,58	5.871.076,12	96.560,94
Total		**15.147.000,00**	**15.147.000,00**	**5.930.680,58**	**5.930.680,58**	**5.871.076,12**	**96.560,94**

Fonte: **FIPLAN**

TABELA 3 – Execução da despesa por função

R$1,00

Função		Orçado		Empenhado	Liquidado	Pago
Código	**Descrição**	**Inicial**	**Atual**			
Código da Unidade Orçamentária:						
17	Saneamento	15.012,000,00	15.012.000,00	5.930.680,58	5.930.680,58	5.871.076,12
28	Encargos Sociais	135.000,00	135.000,00	0,00	0,00	0,00
Subtotal		15.147.000,00	15.147.000,00	5.930.680,58	5.930.680,58	5.871.076,12
Total		15.147.000,00	15.147.000,00	5.930.680,58	5.930.680,58	5.871.076,12

Fonte: **FIPLAN**

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

TABELA 4 – Execução da despesa por programa

R$1,00

Programa		Orçado		Empenhado	Liquidado	Pago
Código	Descrição	Inicial	Atual			
Código da Unidade Orçamentária:						
312	Recursos Hidrícos	8.452.000,00	8.252.000,00	1.097.238,28	1.097.238,28	1.097.238,28
314	Seg Pública e Defesa Social	0,00	45.000,00	4.810,44	4.810,44	4.810,44
315	Gestão Governamental	750.000,00	702.000,00	311.785,32	311.785,32	309.323,44
502	Ações de Apoio Administrativo do Poder Executivo	5.810.000,00	6.013.000,00	4.516.846,54	4.516.846,54	4.459.703,96
900	Operação Especial	135.000,00	135.000,00	0,00	0,00	0,00
Subtotal		**15.147.000,00**	**15.147.000,00**	**15.930.680,58**	**5.930.680,58**	**5.871.076,12**
Descentralização		**0,00**	**0,00**	**96.560,94**	**116.323,02**	**116.323,02**
Total		**15.147.000,00**	**15.147.000,00**	**15.930.680,58**	**5.930.680,58**	**5.871.076,12**

Fonte: **FIPLAN**

Nota: **Valores da descentralização já estão inclusos no valor total.**

TABELA 5 – Execução da despesa por categoria econômica e grupo de natureza da despesa

R$1,00

Categoria econômica/ Grupo		Orçado		Empenhado	Liquidado	Pago
Código	Descrição	Inicial	Atual			
Código da Unidade Orçamentária:						
3.1	Despesas Correntes/Pessoal e Encargos Sociais	2.978.000,00	3.620.000,00	3.093.903,76	3.093.903,76	3.044.019,31
3.3	Despesas Correntes/Outras Despesas Correntes	12.064.000,00	11.422.000,00	2.836.776,82	2.836.776,82	2.827.056,81
4.4	Despesas de Capital/Investimento	105.000,00	105,000,00	0,00	0,00	0,00
Subtotal		15.147.000,00	15.147.000,00	5.930.680,58	5.930.680,58	5.871.076,12

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Descentralização	0,00	0,00	96.560,94	116.323,02	116.323,02
Total	15.147.000,000	15.147.000,00	7.644.000,00	5.930.680,58	5.871.076,12

Fonte: **FIPLAN**

Nota: **Valores da descentralização já estão inclusos no valor total.**

TABELA 6 – Execução da despesa por elemento de despesa

R$1,00

Elemento de despesa		Orçado		Empenhado	Liquidado	Pago
Código	**Descrição**	**Inicial**	**Atual**			
Código da Unidade Orçamentária:						
04	Contratação por Tempo Determinado	930.000,00	959.000,00	834.586,22	834.586,22	818.291,76
05	Outros Benefícios Previdenciários do Servidor ou do Militar	10.000,00	10.000,00	0,00	0,00	0,00
08	Outros Benefícios Assistenciais do Servidor e do Militar	5.000,00	5.000,00	788,06	788,06	788,06
11	Vencimentos e Vantagens Fixas - Pessoal Civil	1.732.000,00	2.015.500,00	1.702.688,04	1.702.688,04	1.690.358,78
13	Obrigações Patronais	260.000,00	435.000,00	359.822,29	359.822,29	338.561,56
14	Diárias Civil	180.000,00	130.000,00	8.583,00	8.583,00	8.583,00
16	Outras Despesas Variáveis - Pessoal Civil	3.000,00	14.500,00	10.235,28	10.235,28	10.235,28
30	Material de Consumo	105.000,00	87.000,00	26.727,60	26.727,60	26.727,60
33	Passagens e Despesas com Locomoção	212.000,00	220.000,00	21.354,66	21.354,66	21.354,66
35	Serviços de Consultoria	2.504.000,00	5.493.600,00	690.800,00	690.800,00	690.800,00
36	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física	131.000,00	79.000,00	15.147,50	15.147,50	15.147,50

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

37	Locação de mão-de- obra	505.000,00	605.000,00	525.896,20	525.896,20	524.872,13
39	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	7.635.000,00	3.788.384,00	814.242,61	814.242,61	813.958,45
40	Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica	404.000,00	631.016,00	599.287,33	599.287,33	590.875,55
41	Contribuições	25.000,00	21.000,00	15.230,06	15.230,06	15.230,06
46	Auxílio-Alimentação	35.000,00	50.000,00	44.100,00	44.100,00	44.100,00
47	Obrigações Tributárias e Contributivas	140.000,00	140.000,00	0	0	0
49	Auxílio-Transporte	148.000,00	73.000,00	12.655,89	12.655,89	12.655,89
52	Equipamento e Material Permanente	105.000,00	105.000,00	0,00	0,00	0,00
92	Despesas de Exercícios Anteriores	0,00	65.000,00	28.455,84	28.455,84	28.455,84
96	Ressarcimento de Despesas de Pessoal Requisitado	78.000,00	220.000,00	220.000,00	220.000,00	220.000,00
Subtotal		**15.147.000,00**	**15.147.000,00**	**5.930.680,58**	**5.930.680,58**	**5.871.076,12**
Total		**15.147.000,00**	**15.147.000,00**	**5.930.680,58**	**5.930.680,58**	**5.871.076,12**

Fonte: FIPLAN

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

TABELA 7 – Execução da despesa por Unidade Gestora (UG)

R$1,00

Unidade Gestora		Empenhado	Liquidado	Pago	Descentralização recebida
Código	Descrição				
0001	**AGERSA - EXECUTORA**	5.930.680,58	5.930.680,58	5.871.076,12	**0,00**
	Total	5.930.680,58	5.930.680,58	5.871.076,12	0,00

Fonte: **FIPLAN**

TABELA 8 – Despesas pagas de exercícios anteriores por categoria

R$1,00

Unidade Gestora		Categoria (1)			
Código	Descrição	Despesas de exercícios encerrados (2)	Restos a Pagar com prescrição interrompida (3)	Compromissos reconhecidos pela autoridade competente (4)	Total
0001	**AGERSA - EXECUTORA**	50.166,39	0,10	0,00	50.166,39
Total		50.166,39			50.166,39

Fonte: **FIPLAN**

Notas:

(1) Conforme Decreto nº 181-A, de 09/07/1991.

(2) Despesas para as quais o orçamento respectivo consignava crédito próprio, com saldo suficiente para atendê-las, que não se tenham processado na época própria.
(3) São aqueles cancelados, mas ainda vigente o direito do credor.
(4) Os compromissos reconhecidos após o encerramento do exercício são aqueles cuja obrigação de pagamento foi criada em virtude de lei, mas somente reconhecido o direito do reclamante após o encerramento do exercício correspondente.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

3 ÁREA OPERACIONAL

3.1 Avaliação dos resultados da execução das ações orçamentárias/compromisso(s)/programa(s):

3.1.1 Avaliação dos resultados dos indicadores

A AGERSA, não possui em sua programação Ações Prioritárias de Governo. As ações orçamentárias não prioritárias consideradas relevantes pela AGERSA estão no Programa 312 – Recursos Hídricos, tendo em 2020 uma execução de R$ 1.097.238,28 (Um milhão noventa e sete mil duzentos e trinta e oito reais e vinte e oito centavos). As ações são:

4514 - Encargos com Concessionária de Serviço Público de Unidade Finalística - Objetivo: Garantir o fornecimento de energia elétrica, água e esgoto, telefonia, correios, gás e outros serviços públicos concedidos em unidades finalísticas, assegurando as condições necessárias para o seu pleno funcionamento. Essa ação atendeu despesas com telefonia fixa do Call Center da AGERSA (0800 075 3226), que recebe reclamações, sugestões e denúncias dos usuários dos serviços de saneamento básico. Em 2020 foi desembolsado R$ 164.015,78 (cento e sessenta e quatro mil, quinze reais e setenta e oito centavos);

4531 - Fiscalização dos Serviços Públicos de Saneamento Básico - Objetivo: Fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico, exercendo a regulação, aumentando a eficiência, a qualidade e o bom atendimento. Em 2020, a partir da segunda quinzena de março, diante do avanço dos efeitos da pandemia e em consonância com os decretos estaduais, a AGERSA se viu obrigada a interromper o cumprimento do cronograma de fiscalizações ordinárias e iniciou um Plano de Ação para o Enfrentamento da COVID-19, suspendendo as fiscalizações de campo, e passou a acompanhar remotamente ações para garantir a continuidade e a qualidade do fornecimento de água, priorizando, em especial, a atuação nas regiões mais vulneráveis na capital e interior, com histórico de intermitências e sistemas críticos, começando pelos municípios já com registro de caso da doença. No campo da fiscalização in loco, foram realizadas seis ações, para atendimento a demandas extraordinárias: apuração de irregularidade na qualidade da água no SIAA Araci Norte; demanda do Ministério Público para o SIAA de Itaberaba e SES de Baixa Grande; também em atendimento ao Ministério Público, inspeção técnica no SIAA Santo Estêvão, no município de Ipecaetá e demanda da Ouvidoria para o SES de Candeias e Camaçari. Apenas o município de Vitória da Conquista teve o SIAA e o SES fiscalizados pela programação ordinária do planejamento 2020, antes do cronograma aprovado para as fiscalizações diretas ser suspenso. O total desembolsado foi de R$ R$ 27.919,50 (noventa e sete mil novecentos e dezenove reais e cinquenta centavos);

5519 - Promoção de Evento na Área de Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico. Objetivo: A ação foi executada em 06/10/2020 e teve o propósito de apresentar aos discentes as etapas de captação, tratamento e distribuição da água e coleta e destinação do esgoto, revelando os processos e percursos que ambos fazem até sua destinação final.; o público participante da ação foi de cerca de 70 pessoas entre alunos e professores dos anos iniciais e finais do Ensino Fundamental. O chat manteve-se movimentado ao longo de todo o evento, com muitas perguntas sendo

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

realizadas pelos alunos, demonstrando curiosidade em compreender as etapas do tratamento da água e do esgoto. Tal ação está em consonância com a competência regimental da AGERSA de promover e patrocinar campanhas educativas e de estímulo ao cumprimento das condições adequadas de uso dos serviços públicos de saneamento básico e foi avaliada pelos envolvidos - tanto os docentes da escola quanto a equipe da AGERSA - como tendo sido profícua e exitosa. A ação foi fruto da parceria entre DFISC, ASCOM e NTI/DAF;

6952 - Funcionamento do Serviço da Ouvidoria na Área de Saneamento Básico - Objetivo: Assegurar as condições necessárias ao funcionamento da Ouvidoria, através do atendimento telefônico aos usuários dos serviços de saneamento básico, recebendo reclamações, sugestões e denúncias. O Call Center da AGERSA com Postos de Atendimento – PA's. Em 2020 foram recebidas 32.741 (trinta e duas mil, setecentos e quarenta e uma) ligações, sendo desembolsados R$ 214.423,00 (duzentos e quatorze mil, quatrocentos e vinte e três reais);

7029 - Normatização Regulatória do Serviço de Saneamento Básico – Objetivo: normatizar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Foram produzidas três resoluções normativas, uma delas tornada sem efeito. Além disso,nesta ação, em virtude da Lei Complementar Estadual nº 48/2019 que criou as microrregiões de saneamento básico, enfoque para a contratação dos estudos de viabilidade econômico financeira das 19 microrregiões de saneamento básico e das regiões metropolitanas de Salvador e Feira de Santana. Além disso, está prevista a certificação dos laudos de avaliação dos ativos da Embasa e a implantação do Sistema de Gerenciamento de informações regulatórias. Essas ações estão sendo desenvolvidas através de consultoria técnica específica contratada - Contrato AGERSA x Fundace nº 004/2020, elebrado em 07/10/2020, tendo sido desembolsado R$ 690.880,00 (seiscentos e noventa mil, oitocentos e oitenta reais);

7719 - Apoio a Implantação do Portal da Água. Objetivo: Trata-se dos produtos desenvolvidos através do contrato com a Imagem Geosistemas, ferramentas computacionais para geoprocessamento (Sistemas de Informação Geográfica - SIG), que permitem realizar análises complexas, ao integrar dados de diversas fontes e ao criar bancos de dados georreferenciados, além de possibilitar automatizar a produção de documentos cartográficos. Através desta ação de implantação de Sistemas de Informações Geográficas na AGERSA, buscou-se facilitar a solução e gestão de questões que exigem análise espacial, além de contribuir para padronizar procedimentos e redesenhar processos. A utilização da plataforma de ArcGIS existente na SIHS pela AGERSA garante, sem a necessidade de desenvolvimento de sistemas, apenas pela configuração da plataforma e valorizando o investimento realizado em licenciamento e capacitação, construir/configurar aplicações georreferenciadas para o suporte às atividades de fiscalização desenvolvidas pela AGERSA, proporcionando um adequado mapeamento e visualização do contexto espacial dos dados; maior mobilidade em campo nas fiscalizações in loco; gestão de dados de modo confiável; suporte à tomada de decisão; suporte ao planejamento da ações de fiscalização, com vários produtos desenvolvidos, a saber: 1) Aplicativo para montar planejamento da fiscalização de campo e coleta de dados georreferenciados; 2) retaguarda - geração

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

de relatório a partir dos dados coletados com o tablet; recurso para que a Embasa edite e atualize o status da correção das não conformidades identificadas na fiscalização; 3) dashboard - painel gerencial - apresentando as não conformidades identificadas em cada segmento fiscalizado (versão restrita, apenas AGERSA e Embasa e versão pública, acessível pelo site); Storymaps.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

QUADRO 3 – Evolução anual dos indicadores do(s) programa(s)

Indicador[1]	Unidade de medida	Índice de referência	Data de referência	Aferido				Índice esperado quadriênio (PPA 2020-2023)
				1º ano (2020)	2º ano (2021)	3º ano (2022)	4º ano (2023)	
Programa								
Programa								

Fonte: NÃO SE APLICA

Notas:

[1] Indicadores publicados no Plano Plurianual (PPA).

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

QUADRO 4 – Outros indicadores de desempenho utilizados pela UJ

Outros Indicadores utilizados(1)	Unidade de medida	Índice de referência	Data de referência	Aferido				
				1º ano (2020)	2º ano (2021)	3º ano (2022)	4º ano (2023)	
Programa								
Programa								

Fonte: NÃO SE APLICA

Nota:

(1) Outros indicadores, que não estão no PPA, utilizados pela UJ para avaliação de desempenho.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

3.1.2 Avaliação dos resultados das metas dos compromissos

QUADRO 5 – Evolução das metas dos compromissos/programa sob a responsabilidade da UJ

Programa:																	
Compromisso:																	
Meta:																	
Regionalização(1)	**Unidade de medida**	**1º ano (2020)**			**2º ano (2021)**			**3º ano (2022)**			**4º ano (2023)**			**PPA (2020-2023)**		
		Planejado (2)		**Apurado**	**Planejado(2)**		**Apurado**	**Planejado (2)**		**Apurado**	**Planejado (2)**		**Apurado**	**Planejado**		**Apurado no quadriênio**
		PPA	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**	
Meta:																	
Regionalização(1)	**Unidade de medida**	**1º ano (2020)**			**2º ano (2021)**			**3º ano (2022)**			**4º ano (2023)**			**PPA (2020-2023)**		
		Planejado (2)		**Apurado**	**Planejado(2)**		**Apurado**	**Planejado (2)**		**Apurado**	**Planejado (2)**		**Apurado**	**Planejado**		**Apurado no quadriênio**
		PPA	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**	

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Compromisso:																
Meta:																
Regionalização(1)	**Unidade de medida**	**1º ano (2020)**			**2º ano (2021)**			**3º ano (2022)**			**4º ano (2023)**			**PPA (2020-2023)**		
		Planejado (2)		**Apurado**	**Planejado(2)**		**Apurado**	**Planejado (2)**		**Apurado**	**Planejado (2)**		**Apurado**	**Planejado**		**Apurado no quadriênio**
		PPA	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**	
Programa:																
Compromisso:																
Meta:																
Regionalização(1)	**Unidade de medida**	**1º ano (2020)**			**2º ano (2021)**			**3º ano (2022)**			**4º ano (2023)**			**PPA (2020-2023)**		
		Planejado (2)		**Apurado**	**Planejado(2)**		**Apurado**	**Planejado (2)**		**Apurado**	**Planejado (2)**		**Apurado**	**Planejado**		**Apurado no quadriênio**
		PPA	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**		**PPA**	**Revisado**	
NÃO SE APLICA																

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

3.1.3 Avaliação da execução dos compromissos e dos resultados das ações orçamentárias

QUADRO 6 – Ações orçamentárias prioritárias por compromisso/programa sob a responsabilidade da UJ (por unidade orçamentária)

Unidade Orçamentária (UO):	
Programa:	**Código:**
Compromisso[1]:	
Iniciativa:	
Ações orçamentárias prioritárias[2]	
Código	**Descrição**
Compromisso:	
Iniciativa:	
Ações orçamentárias prioritárias	
Código	**Descrição**
Unidade Orçamentária (UO):	
Programa:	**Código:**
Compromisso:	
Iniciativa:	
Ações orçamentárias prioritárias	
Código	**Descrição**
Compromisso:	
Iniciativa:	
Ações orçamentárias prioritárias	
Código	**Descrição**

Nota: NÃO SE APLICA

[1] Apenas os compromissos que tenham ações prioritárias.

[2] Ações orçamentárias com indicativo de prioridade.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

QUADRO 7 – Ações orçamentárias não prioritárias por compromisso/programa, consideradas relevantes pela UJ (por unidade orçamentária)

Unidade Orçamentária (UO): *08301 - AGERSA*	
Programa: 312 – Recursos Hidrícos	**Código:**
Compromisso(1): Reestruturar a atividade de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, garantindo a eficiência, a qualidade e o bom atendimento.	
Iniciativa: Fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico em municípios atendidos pela Embasa	
Ações orçamentárias não prioritárias, consideradas relevantes pela AGERSA(2)	
Código	**Descrição**
4531	Fiscalização dos Serviços Públicos de Saneamento Básico
Iniciativa: Realizar capacitações e outros eventos em Saneamento Básico	
Ações orçamentárias não prioritárias, consideradas relevantes pela AGERSA	
Código	**Descrição**
7969	Capacitação em Saneamento Básico
7978	Participação em Evento na Área de Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico
5519	Promoção de Evento na Área de Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico
Iniciativa: Exercer a regulação dos serviços de saneamento básico	
Ações orçamentárias não prioritárias, consideradas relevantes pela AGERSA	
Código	**Descrição**
4514	Encargos com Concessionária de Serviço Público de Unidade Finalística
6952	Funcionamento do Serviço da Ouvidoria na Área de Saneamento Básico
7029	Normatização Regulatória do Serviço de Saneamento Básico
Unidade Orçamentária (UO): *08301 - AGERSA*	
Programa: 315 – Gestão Governamental	**Código:**
Compromisso(1): Promover a democratização da Comunicação na perspectiva de universalização do direito a informação, educação e cultura.	
Iniciativa: Realizar a publicidade institucional obedecendo as diretrizes legais.	
Ações orçamentárias não prioritárias, consideradas relevantes pela AGERSA(2)	
Código	**Descrição**
2050	Publicidade Institucional
Compromisso(1): Promover a qualificação dos servidores e empregados públicos, objetivando a melhoria dos serviços prestados.	
Iniciativa: Capacitar servidores públicos.	
Ações orçamentárias não prioritárias, consideradas relevantes pela AGERSA(2)	
Código	**Descrição**

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

3529	Capacitação de Servidor e Empregado Público do Estado

Fonte: FIPLAN

Notas:

(1) Apenas os compromissos que tenham ações não prioritárias, consideradas relevantes pela UJ.

(2)Ações orçamentárias sem indicativo de prioridade, porém consideradas relevantes pela UJ (Referência: Relatório M&A 004/FIPLAN

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

QUADRO 8 – Demonstrativo da execução orçamentária, financeira e física das ações orçamentárias/compromisso/programa

Unidade Orçamentária (UO): 08301 – Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia - AGERSA								
Programa: 213 - Água para Todos								
Compromisso: Reestruturar a atividade de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, garantindo a eficiência, a qualidade e o bom atendimento.								
Execução Física						**Execução Orçamentária e Financeira**		
Ação	**Produto**	**Unidade de medida**	**Previsto**	**Em execução**	**Concluído**	**Orçado inicial (R$)**	**Orçado atual (R$)**	**Pago (R$)**
4531 - Fiscalização dos Serviços Públicos de Saneamento Básico	1516 - Fiscalização de serviço de saneamento básico realizada	**unidade**	50	0	0	1.000.000,00	300.000,00	27.919,50
7969 - Capacitação em Saneamento Básico	1254 - Evento de capacitação realizado	**unidade**	4	0	0	100.000,00	6.000,00	0,00
7978 - Participação em Evento na Área de Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico	2244 - Participação em evento de saneamento realizada	**unidade**	1	0	0	100.000,00	100.000,00	0,00
2050 - Publicidade Institucional	0062 - Publicidade Institucional promovida	**unidade**	0	0	0	200.000,00	250.000,00	0,00
4514 - Encargos com Concessionária de Serviço Público de Unidade Finalística	1664 - Unidade finalística em funcionamento	**unidade**	**1**	**1**	**0**	**600.000,00**	**400.000,00**	**164.015,78**
6952 - Funcionamento do Serviço da Ouvidoria na Área de Saneamento Básico	1517 - Serviço da ouvidoria na área de saneamento em funcionamento	**unidade**	**1**	**1**	**0**	**100.000,00**	**213.066,00**	**0,00**

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

7029 - Normatização Regulatória do Serviço de Saneamento Básico	2446 - Regulação serviço de saneamento básico normatizado	**unidad e**	**1**	**1**	**0**	**500.000,00**	**5.489.600,00**	**690.880,00**
7146 - Apoio Técnico na Elaboração de Plano Municipal de Saneamento Básico	1952 - Apoio técnico na elaboração de plano municipal realizado	**unidade**	**29**	**0**	**0**	**2.000.000,00**	**0,00**	**0,00**
5519 - Promoção de Evento na Área de Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico	1813 - Evento de saneamento básico promovido	**unidade**	**1**	**0**	**0**	**20.000,00**	**20.000,00**	**0,00**
3529 - Capacitação de Servidor e Empregado Público do Estado	1254 - Evento de capacitação realizado	**unidade**	**1**	**0**	**0**	**50.000,00**	**10.000,00**	**0,00**
Total						**4.670.000,00**	**6.787.666,00**	**882.815,28**

Fonte: FIPLAN, menu Relatórios – Planejamento – Relatório de Monitoramento e Avaliação – Acompanhamento 2020- 2023 – M&A 011.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

ATIVIDADES

DIRETORIA GERAL

Dentre as competências da diretoria geral da AGERSA, estabelecidas pelo seu regimento, destaca-se:

A) Coordenação das ações desenvolvidas pelas demais diretorias e ouvidoria;
B) Acompanhamento da execução orçamentária;
C) Acompanhamento do PPA;
D) Apresentação de relatórios;
E) acompanhamento e diligenciamento dos processos pelo sistema SEI;
F) Atendimento às demandas do Ministério Público Estadual;
G) Dirigir as reuniões colegiadas;
H) Acompanhamento dos contratos técnicos em execução.

DIRETORIA GERAL - ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

A Assessoria de Comunicação Social e Relações Institucionais da AGERSA tem por finalidade implementar e acompanhar as ações referentes as políticas de relações institucionais, de comunicação social e de divulgação das ações da AGERSA, observando as diretrizes e orientações técnicas da Secretaria de Comunicação Social (SECOM).

No período entre janeiro a dezembro de 2020 a ASCOM realizou apenas ações internas do órgão, sem custo para o Estado, devido a pandemia mundial.

Há previsão para eventos apenas no calendário de 2021.

DIRETORIA DE NORMATIZAÇÃO

As atividades da Diretoria de Normatização compreendem as fases de discussão, elaboração, consultas públicas, revisão final e publicação de normas que irão disciplinar as relações entre os agentes envolvidos na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. São as normas regulatórias que disciplinam a relação prestador de serviço e usuário, e prestador de serviço e órgão regulador, neste contexto, estão incluídas as normas que versam sobre revisões e reajustes tarifários. Neste contexto, serão disciplinadas as diretrizes a serem seguidas tanto pelo prestador, como pelo regulador/fiscalizador dos serviços.

No período entre janeiro a dezembro de 2020, foram editadas as seguintes normas:

Resolução nº 001/2020:
Dispõe sobre medidas para preservação da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em decorrência da calamidade pública atinente à pandemia de coronavírus. Suspendeu Reajuste Tarifário.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Resolução 002, de 20/10/2020 (Tornada sem efeito)

Resolução 003/2020

Nota Técnica Complementar nº 001/2020, que esclarece e altera definições do Anexo Único da Resolução AGERSA 007/2019, denominado Metodologia de Avaliação da Base de Ativos Regulatórios – BAR.

Considerando que a gravidade da situação comportava medidas regulatórias urgentes para mitigação dos efeitos econômicos decorrentes do estado de calamidade pública, a Resolução 001/2020, retro citada, suspendeu o processo de reajuste tarifário anual da Embasa, tendo sido estabelecidas medidas para preservação da prestação dos serviços públicos essenciais de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a serem observadas pela prestadora..

A AGERSA participou, de forma virtual, de duas reuniões das Câmaras Técnicas da Associação Brasileira das Agências Reguladoras (ABAR) e de três reuniões com a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) que, com a promulgação do novo marco legal para o saneamento, terá o papel de emitir normas de referência para todas as agências reguladoras de saneamento do Brasil, sejam elas, regionais, estaduais ou municipais.

Em 2019, foi instituído o Decreto estadual 19.337, de 14/11/2019, que aprovou os Regimentos Internos Provisórios das Entidades Micorregionais das Micorregiões de Saneamento Básico, instituindo as obrigações da Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento- SIHS e da AGERSA.

O art. 41, II, do Decreto acima citado, dispõe como atribuições da AGERSA:

Assim, para atender o disposto o artigo 41, inciso II, do Decreto supra citado, que dispõe como atribuição da AGERSA: elaboração de estudos para a definição de modelos jurídico-institucionais de prestação de serviços ou de viabilização de investimentos; estudos de viabilidade técnica e econômico-financeira para as microrregiões e RMS´s; e estudos de viabilidade que tenham impacto na política tarifária e de investimentos, a AGERSA , em 07 de outubro de 2020, celebrou contrato de com a FUNDACE, sob o nº. 004/2020, tendo por objeto contratual:

Frente de Trabalho 1- Estudos de Viabilidade Técnica Econômico-Financeira:

Deverão ser elaborados 1 Estudo de Viabilidade Técnica e Econômico-financeira EVTE) para (cada uma das 19 microrregiões e para as 2 regiões metropolitanas (Salvador e Feira de Santana), além de um estudo consolidado para o Estado;

Frente de Trabalho 2 – Modelos Institucionais de Prestação de Serviços:

Para todas as microrregiões e regiões metropolitanas serão avaliados os modelos institucionais mais adequados para se buscar a eficiência na prestação de serviços e sua universalização. Para tal deverão ser organizadas consultas aos principais atores do segmento para a proposição de modelos e alternativas institucionais, avaliação e análise das propostas, proposição do modelo institucional e contratual, apoio na implantação;

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Frente de Trabalho 3 – Base de Ativos Regulatórios:

Realização de Relatórios de Validação da Auditoria e Levantamento da Base de Ativos Regulatórios Realizados pela EMBASA.

Frente de Trabalho 4 - Sistema de Contabilidade Regulatória e Monitoramento dos Contratos:

Apoio a Implantação do Plano de Contas e dos preceitos previstos no Manual de Contabilidade Regulatória;

Desenvolvimento e Implantação de Sistema de Contabilidade Regulatória na AGERSA;

Definição dos Indicadores de Monitoramento e Performance para implantação do sistema de monitoramento;

Cadastramento dos contratos no sistema;

Implantação dos Relatórios de Monitoramento e Transparência.

Frente de Trabalho 5 – Curso de Introdução à Regulação do Saneamento Básico:

Realizar 22 turmas do curso de Introdução à Regulação do Saneamento Básico com duração de 24hs por turma, sendo que para a primeira turma formada por técnicos da agência reguladora e agentes públicos envolvidos com a formulação de políticas para o setor e seu monitoramento. Será oferecido um módulo avançado para atores que tenham conhecimento aprofundado sobre o tema.

DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO-DFISC

Na segunda quinzena de março de 2020, diante do avanço dos efeitos da pandemia e em consonância com os decretos estaduais, a DFISC se viu obrigada a interromper o cumprimento do cronograma de fiscalizações ordinárias e iniciou um plano de ação para o enfrentamento da COVID-19, fundamentado em quatro premissas, conforme exposto a seguir:

1.Fiscalizações de campo: Teve que suspender e acompanhar remotamente ações para garantir a continuidade e a qualidade do fornecimento de água, priorizando, em especial, a atuação nas regiões mais vulneráveis na capital e interior, com histórico de intermitências e sistemas críticos, começando pelos municípios já com registro de caso da doença. No serviço de esgotamento sanitário, observou-se os procedimentos

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

adicionais de segurança adotados pelas equipes de manutenção e operação, haja vista a possibilidade da COVID-19 ser transmissível pelo esgoto, priorizando municípios com registro da doença e os que ficam à jusante destes;

2.Fiscalizações remotas: Intensificou-se, através de monitoramento de indicadores e reclamações de usuários na Ouvidoria AGERSA, em especial registros de reclamações de falta de água, identificando problemas sistêmicos de abastecimento de água, sobretudo nos bairros/comunidades e municípios com casos registrados de COVID-19;

3.Ações de contingência/emergência: Foram observadas as ações de garantia de abastecimento de unidades de saúde e uso coletivo (hospitais, albergues, unidades prisionais, entre outros) e de áreas com população em situação de vulnerabilidade (aglomerados subnormais);

4.Prazos de correção de não conformidades: Houve suspensão temporária dos prazos de regularização de não conformidades de menor impacto aos serviços e que não estão diretamente relacionadas à risco de descontinuidade, qualidade da água e/ou que possam gerar danos ao meio ambiente. Repactuação futura dos prazos de regularização, de acordo com cada cenário.

Além disso, para subsidiar a Resolução AGERSA 001/2020, a Equipe Técnica de Fiscalização elaborou, a título de contribuição com a Diretoria de Normatização, recomendações operacionais para o período da pandemia, visando manter a segurança e a continuidade dos serviços de abastecimento de água, sobretudo em áreas mais vulneráveis.

As condições para prestação do serviço de abastecimento de água tratada e de esgotamento sanitário, tais como qualidade, regularidade e segurança, são invioláveis e devem ser mantidas mesmo em períodos críticos, obedecendo rigorosamente aos indicadores que garantem a potabilidade da água, estabelecidos na Portaria de Consolidação n° 05/2017, do Ministério da Saúde.

Considerou-se o contexto da pandemia do COVID-19, cercado de incertezas, o que levou a urgente necessidade de adotar medidas para prevenir e reduzir a disseminação do vírus, atentando também para a segurança dos trabalhadores da Prestadora, de manutenção interna e externa, laboratórios e demais áreas que são fundamentais e que não podem parar.

A interrupção das atividades de campo possibilitou um trabalho mais minucioso de análise de dados e fiscalização indireta.

MUNICÍPIOS FISCALIZADOS EM 2020
FISCALIZAÇÕES *IN LOCO*

No campo da fiscalização, foram realizadas pela AGERSA, seis ações em 2020, em municípios baianos, para atendimento a demandas extraordinárias: apuração de irregularidade na qualidade da água no SIAA Araci Norte; demanda do Ministério Público para o SIAA de Itaberaba e SES de Baixa Grande; também em atendimento ao Ministério Público, inspeção técnica no SIAA Santo Estêvão, no município de Ipecaetá e demanda da Ouvidoria para o SES de Candeias e Camaçari.

Apenas o município de Vitória da Conquista teve o SIAA e o SES fiscalizados pela programação ordinária do planejamento 2020, e logo em seguida, o cronograma aprovado para as fiscalizações diretas foi suspenso, diante do avanço dos efeitos da pandemia e em consonância com os decretos estaduais.

Neste cenário, a Agência Reguladora desenvolveu um plano de ação para o enfrentamento da Covid-19, tomando como base a garantia da continuidade e da qualidade do fornecimento de água, priorizando, em especial, a atuação nas regiões mais vulneráveis na capital e interior, intensificando as fiscalizações remotas, através

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

de monitoramento de indicadores e reclamações de usuários, em especial registros de reclamações de falta de água; identificando problemas sistêmicos de abastecimento, sobretudo nos bairros/comunidades e municípios com casos registrados da doença; estabelecendo ações de contingência/emergência para a garantia do abastecimento em unidades de saúde e uso coletivo e de áreas com população em situação de vulnerabilidade; e estabelecendo novos prazos de correção/regularização de não conformidades.

FISCALIZAÇÕES REMOTAS – PLANO DE AÇÃO PARA O ENFRENTAMENTO DA COVID-19

Observado o Plano de Ação para 2020, foram desenvolvidas atividades importantes para o setor:

- Monitoramento de municípios com casos confirmados de Covid-19 e municípios com sistemas críticos, com o objetivo de mitigar o risco de disseminação da doença, a partir da garantia de continuidade no abastecimento de água - foram monitorados 49 municípios com casos de Covid-19 (referência/abril) e 40 municípios com sistemas críticos (referência/março);
- Monitoramento de municípios operando em regime de manobra, com vistas a atualizar o status dos municípios identificados nas fiscalizações ordinárias onde ocorriam manobras, para assegurar o abastecimento contínuo e evitar a disseminação da doença - foram monitorados, no período, 48 municípios identificados nas ações de fiscalização de 2018 e 2019;
- Monitoramento do abastecimento nos bairros de maior risco de disseminação da doença, a partir da NT 01 do Grupo Geocombate, viabilizando a identificação de situações crônicas de intermitência e determinar ações para evitar o desabastecimento - a atuação, em 2020, viabilizou o monitoramento de 27 bairros identificados como de risco de espalhamento do vírus, decorrente da circulação de pessoas (interações produzidas pelas viagens urbanas) e de condições socioeconômicas (Índice de Desenvolvimento Humano Municipal; vulnerabilidade socioeconômica; densidade de ocupação domiciliar; abastecimento de água e esgotamento sanitário inadequados);
- Monitoramento das pressões de rede para identificar situações críticas com risco de desabastecimento, através do sistema de monitoramento de pressão da Embasa - foram realizadas ações em três bairros por semana, durante todo o período;
- Monitoramento da qualidade da água em 40 sistemas de abastecimento, com foco no parâmetro cloro residual livre, permitindo a identificação de municípios com nível de cloro residual livre em desconformidade com a norma, partindo do princípio de que o coronavírus é sensível à desinfecção;
- Monitoramento permanente das redes sociais da Embasa com o objetivo de identificar problemas mais direcionados ao agravamento da pandemia para buscar providências fora do rito temporal padrão. Foram realizados 5 atendimentos semanais durante todo o período, canalizando os usuários das redes sociais para o atendimento formal da Ouvidoria, com registro no sistema TAG.

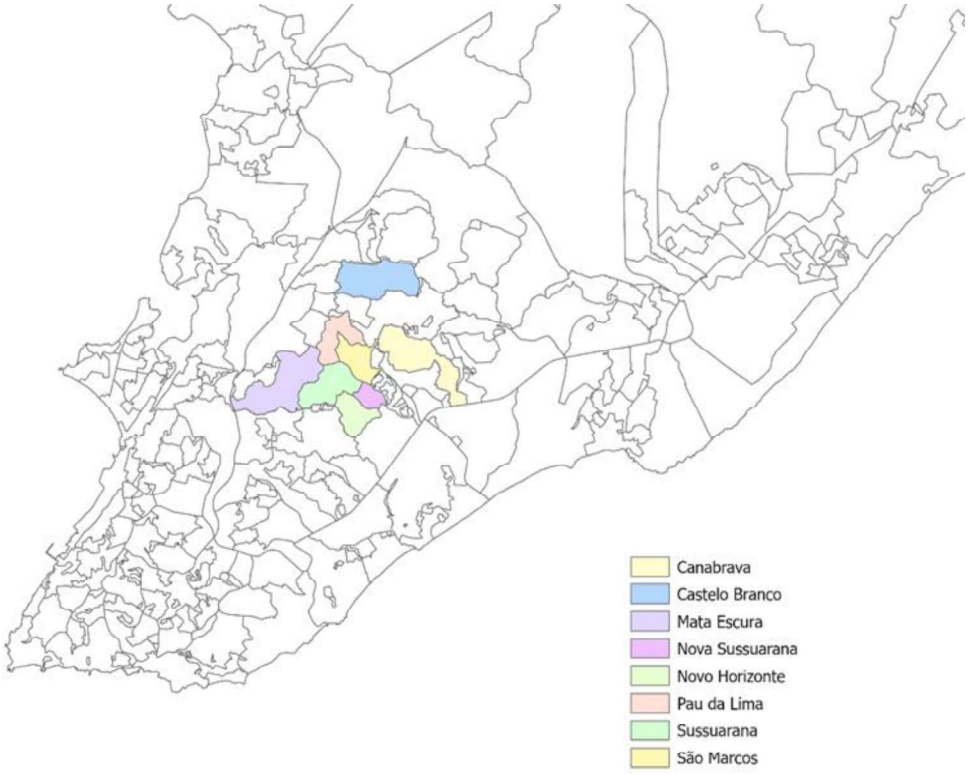
A partir da Resolução AGERSA Nº 001/2020, a AGERSA passou a receber diariamente informações fornecidas pela EMBASA referentes à situação de abastecimento, ocorrências e paralisações na rede de abastecimento de água da cidade de Salvador.

Tais informações são analisadas, sistematizadas e decisões são tomadas com o apoio de uma plataforma de Business Intelligence, em que são compiladas e estruturadas visões que orientam ações de fiscalização remota.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Os dados são informados pela Prestadora em planilha excel e apresentam informações sobre ocorrências e paralisações operacionais.
Entre os 19 (dezenove) bairros listados como de maior risco de desabastecimento, são apresentadas a seguir as ocorrências operacionais registradas em 8 (oito) deles, levantadas no período entre 08/04/2020 e 06/11/2020.

Mapa 1: Bairros de Salvador entre os de maior risco de desabastecimento, onde foram registradas ocorrências operacionais entre 08 de abril de 2020 e 06 de novembro de 2020.

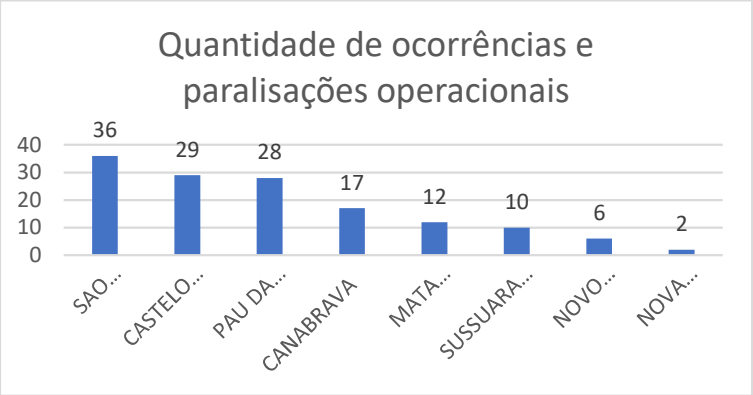


Fonte: AGERSA, 2020

Para a construção dos gráficos a seguir, foram agrupados dados sobre bairro, motivos das paralisações, quantidade de horas paradas e a quantidade de ocorrências por bairro.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

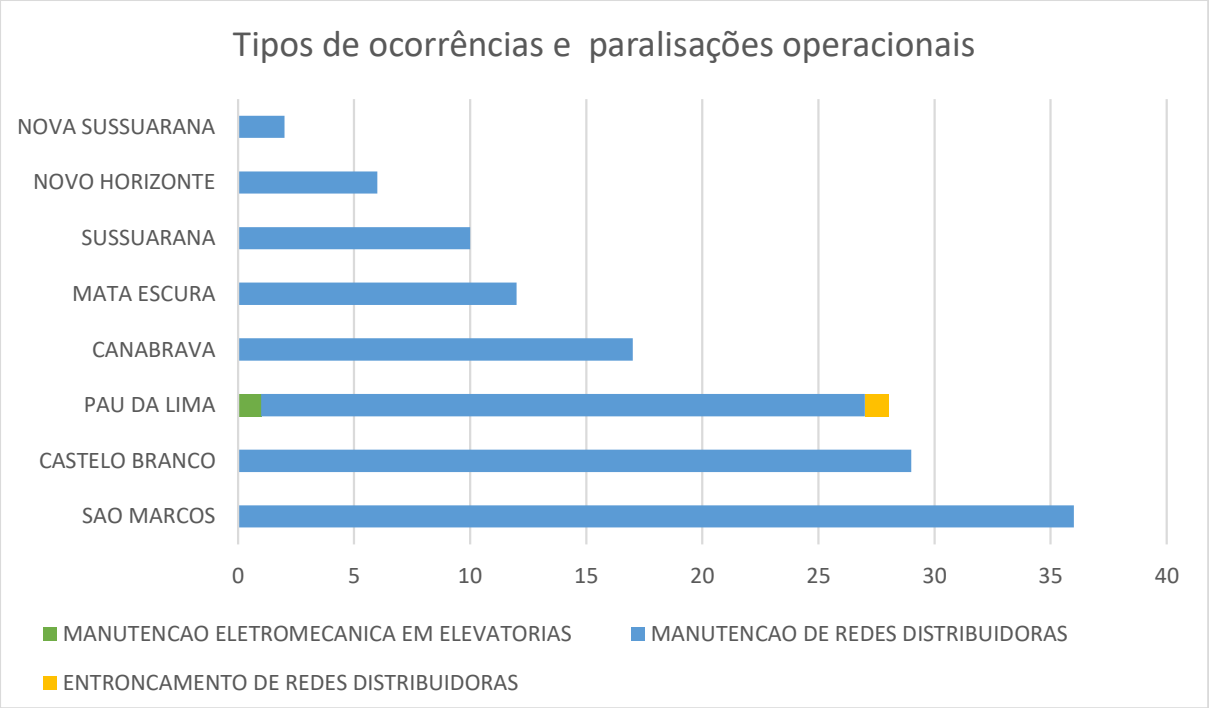
Gráfico 1: Quantidade de intercorrências por bairro com risco de desabastecimento, no período de 08 de abril de 2020 a 06 de novembro de 2020.



Fonte: AGERSA, 2020

O bairro de São Marcos apresentou o maior número de ocorrências, todas elas para manutenção nas redes distribuidoras, como será abordado no gráfico 2. A forma de apresentação dos dados não permitiu, de forma ágil, identificar com precisão os motivos que levam à necessidade de manutenção corretiva na rede.
O gráfico a seguir apresenta os motivos das ocorrências nesses bairros.

Gráfico 2: Tipo de ocorrências por bairro com risco de desabastecimento, no período de 08 de abril de 2020 a 06 de novembro de 2020.



Fonte: AGERSA, 2020

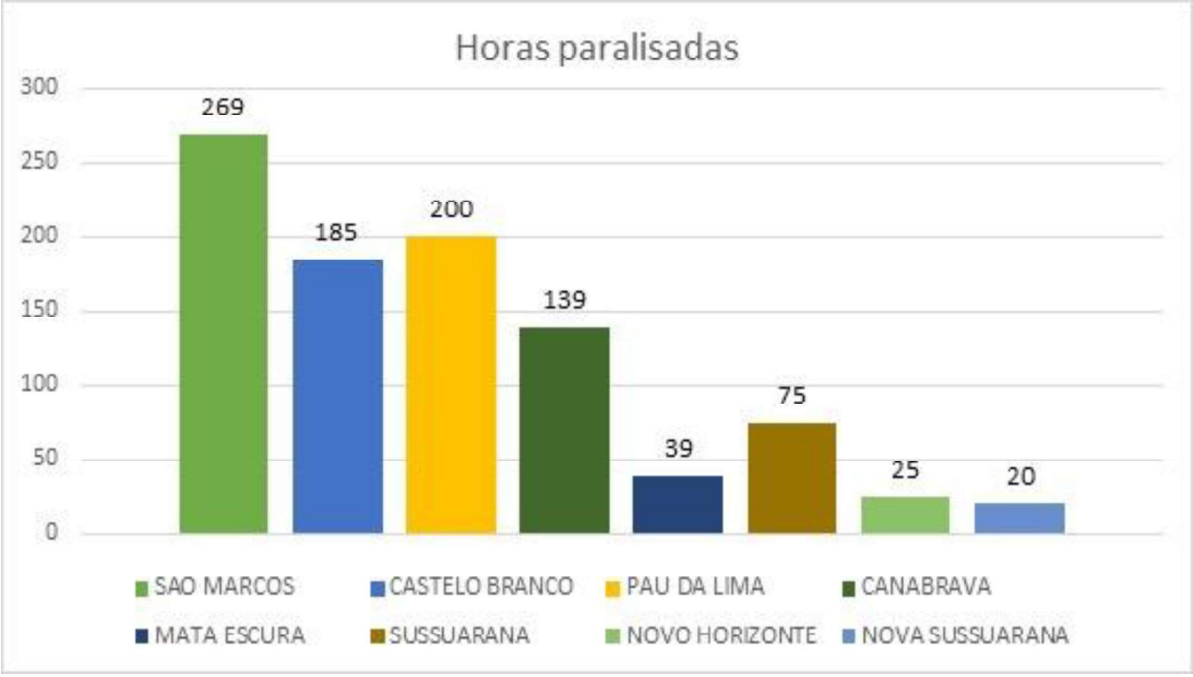
Seguindo o padrão do bairro de São Marcos, o principal motivo de ocorrência, quando não a totalidade delas nos outros bairros apontados, é a manutenção de redes de distribuição.
Muitos fatores levam à ocorrência de quebramento nas redes, como a idade da rede, o material utilizado na sua construção, incidentes provocados por obras da

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

prefeitura, pressões acima do recomendado pela norma e até mesmo a intervenção da população para realização de ligações irregulares e furto de água.
A AGERSA se dedicará a esta investigação, a partir da requisição de informações complementares para análise, parecer e determinações.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

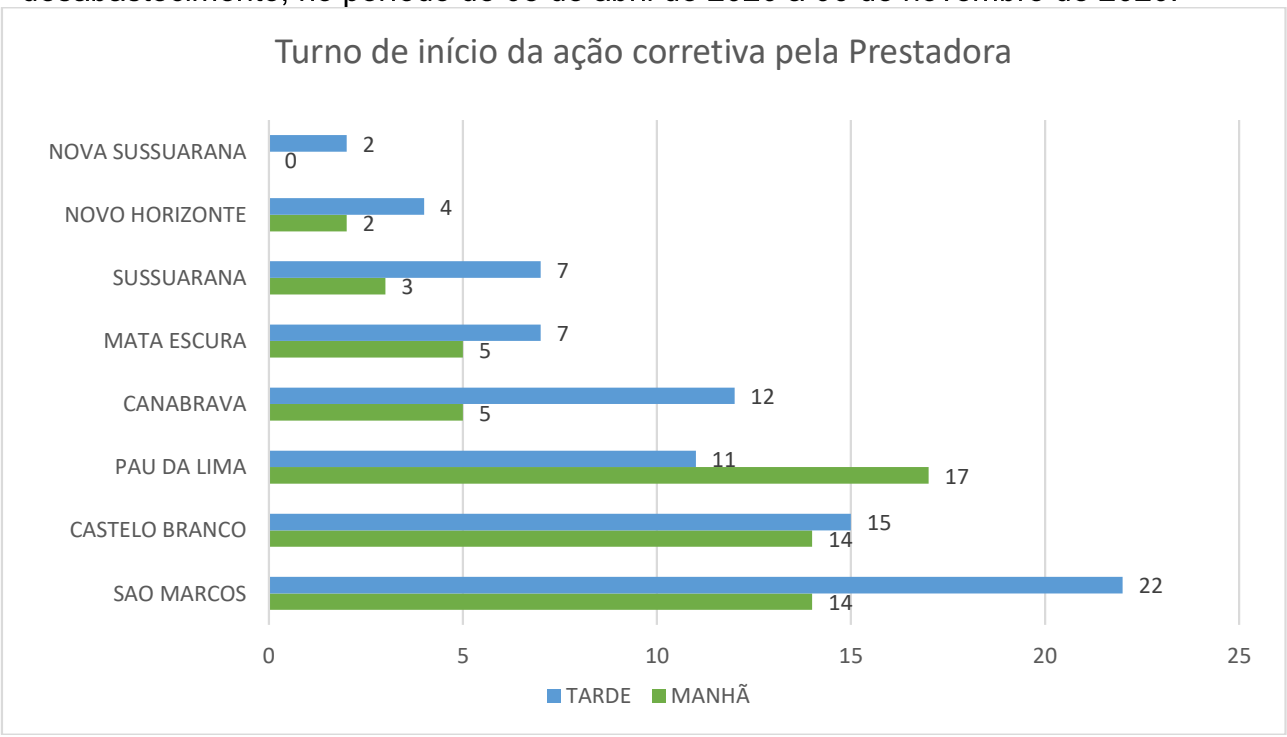
Gráfico 3: Quantidade de horas paradas (sem abastecimento) por bairro com risco de desabastecimento, no período de 08 de abril de 2020 a 06 de novembro de 2020.



Fonte: AGERSA, 2020

Entre os bairros apontados, São Marcos foi o que ficou por mais tempo com o serviço paralisado. As ações corretivas ocorrem distribuídas entre os turnos matutino e vespertino, conforme se vê no gráfico 4.

Gráfico 4: Turno de início das ações corretivas, por bairro com risco de desabastecimento, no período de 08 de abril de 2020 a 06 de novembro de 2020.



Fonte: AGERSA, 2020

A maior parte das ocorrências foi solucionada e as ainda em aberto, estavam sendo monitoradas pela AGERSA, sobretudo no que estivesse impactando na oferta de

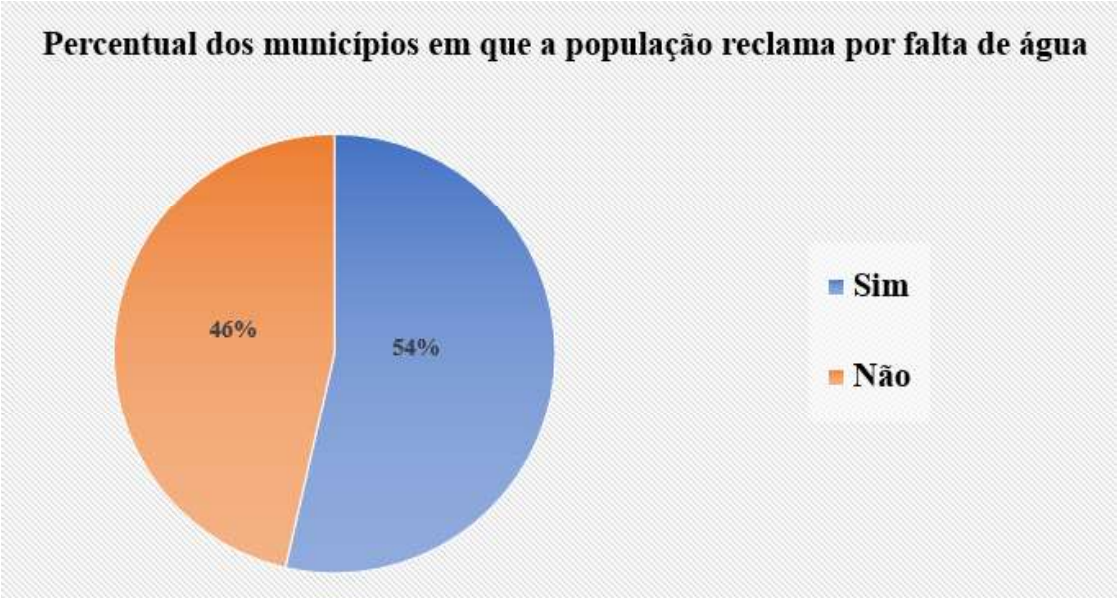
Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

água; nesse caso, a Prestadora foi orientada a prover os usuários com carros-pipa, até que a continuidade no abastecimento estivesse restabelecida.
No segundo semestre, a Prestadora parou de alimentar os dados referentes ao status das ocorrências; será realizada nova reunião para novo alinhamento quanto ao fornecimento dos dados e o formato em que são encaminhados para a AGERSA.

1.1. Descrição, Atores e Resultados das Ações do Plano de Ação

Ação 1: Monitorar municípios com casos confirmados de COVID19 e municípios com sistemas críticos
Objetivo: Mitigar o risco de espalhamento da COVID-19 nos municípios a partir da garantia de continuidade no abastecimento de água
Meta: 49 municípios com casos de COVID-19 e 40 municípios com sistemas críticos
Atores: Rosymeire (Ouvidoria), Fabiana (Ouvidoria), Susana (Ouvidoria), Maico (DFISC), Adriana (DFISC), Leonardo (DFISC).
Responsável: Maico (DFISC).
Atribuições
Fiscalização: Agrupar municípios por regionais; contatar a vigilância sanitária para verificar a qualidade da água, com destaque para o cloro residual livre; identificadas irregularidades, acionar o ponto focal da Regional e apurar as medidas adotadas; determinar prazo para regularização e monitorar, através de contato telefônico com as prefeituras; manter a equipe da Ouvidoria atualizada quanto aos sistemas críticos e aos municípios com casos da doença; desenvolver planilha para preenchimento das respostas; receber semanalmente as planilhas; elaborar gráficos e relatório com os casos mais críticos; abrir processo SEI para notificar a Embasa e monitoramento das providências.
Ouvidoria: Contatar as prefeituras e uma amostra de usuários para verificar a regularidade do abastecimento de água, alimentando planilha desenvolvida pela Fiscalização.
Resultados: Foram monitorados 168 (cento e sessenta e oito) municípios, uma amostra equivalente a 45,6% dos municípios atendidos pela Embasa.
As informações foram coletadas junto aos titulares do serviço, buscando pessoas - chave que dominassem a informação e pudessem responder com conhecimento de causa. Sete prefeitos assumiram esse papel e nos demais casos, ele foi atribuído aos Secretários – de Agricultura, Recursos Hídricos, Meio Ambiente, Obras e Infraestrutura – diretores/coordenadores de Obras, Defesa Civil e Serviços Públicos, além de Chefes de gabinetes e Assessores Especiais.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1



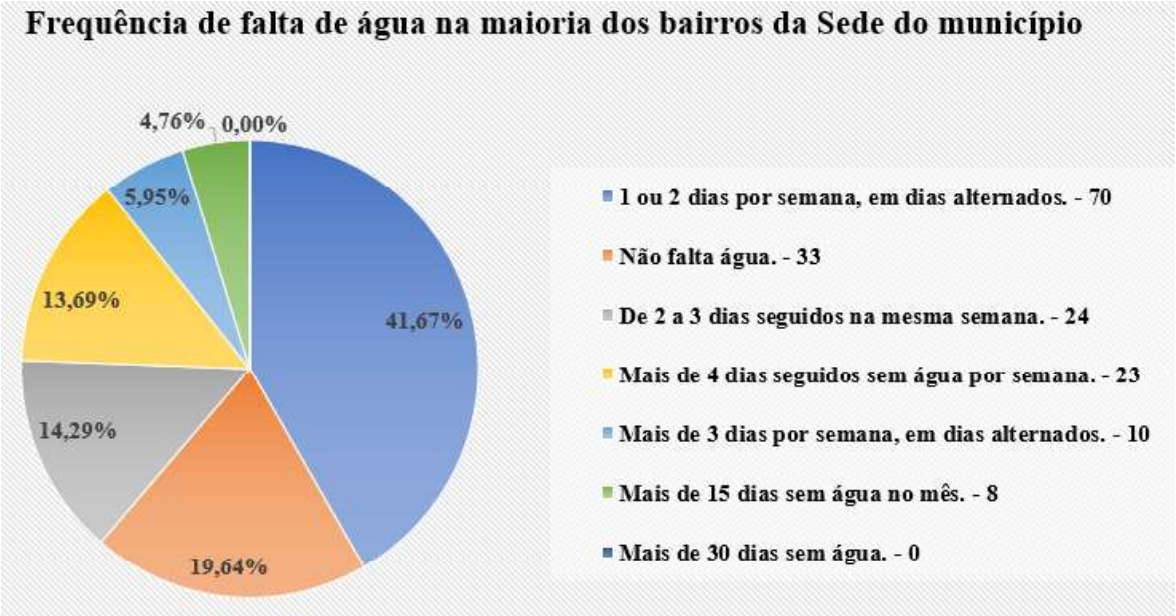
Fonte: AGERSA, 2020



Fonte: AGERSA, 2020

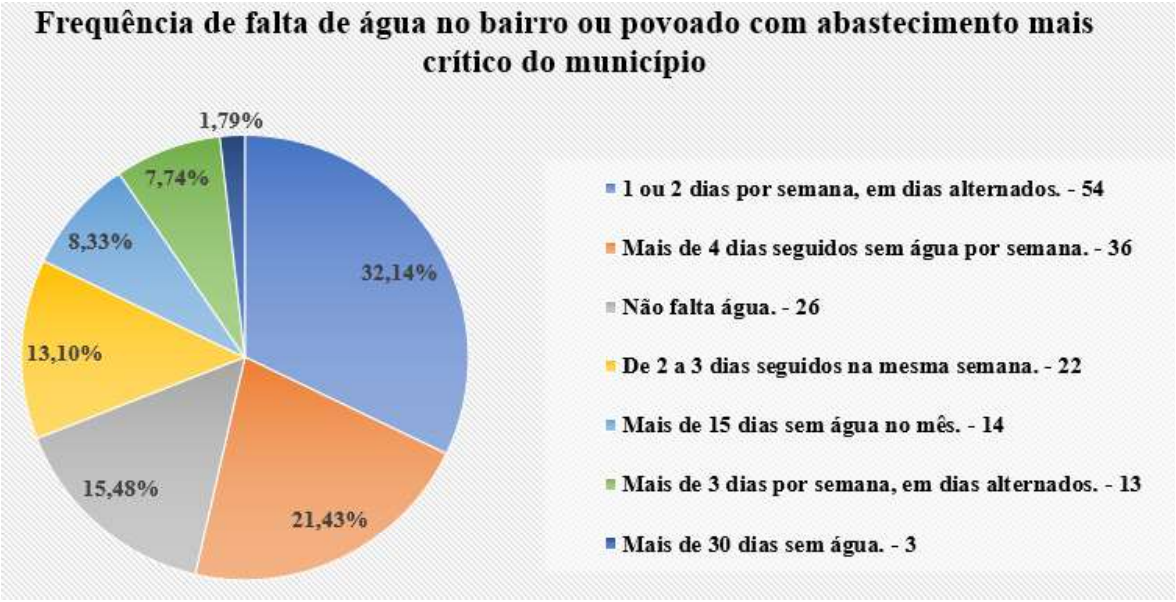
Os resultados apontam que pouco mais da metade dos municípios monitorados sofrem com desabastecimento, sendo que em 77% destes, a Embasa assumiu o abastecimento para além da sede, entrando em localidades consideradas como zona rural dos municípios.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1



Fonte: AGERSA, 2020

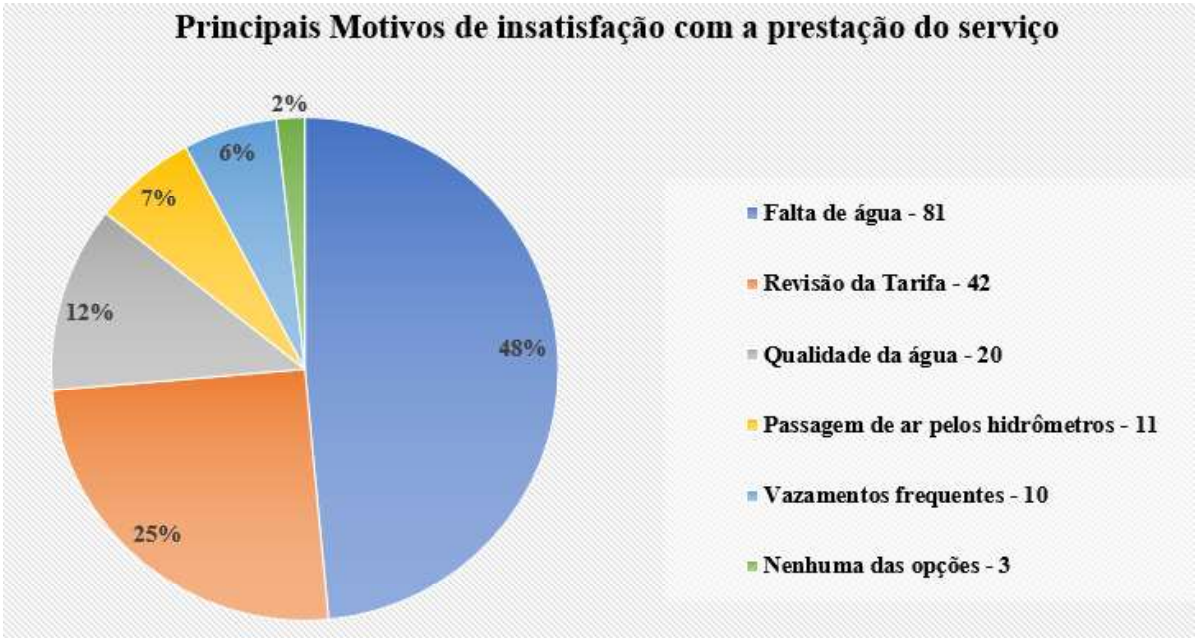
Há um padrão de até dois dias por semana sem água nos bairros da sede do município para cerca de 42% dos entrevistados e entre 2 e 4 dias seguidos sem água para aproximadamente 28%, o que pode ser um indicativo de racionamento no abastecimento.



Fonte: AGERSA, 2020

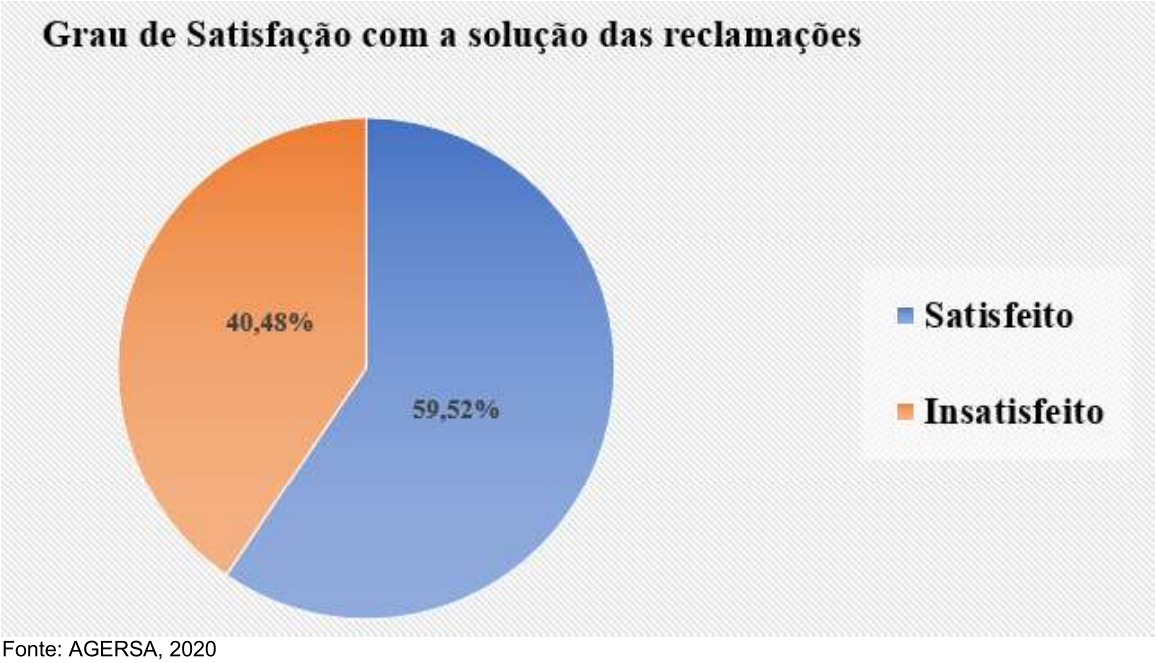
Nos bairros ou localidades consideradas críticas, a percepção para cerca de 34% dos entrevistados é de que ficam sem água no mínimo 2 dias seguidos por semana, podendo passar de 4 dias seguidos sem abastecimento; 32,14% relatam que pelo menos 2 dias por semana, alternados, os bairros críticos não recebem água.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1



Fonte: AGERSA, 2020

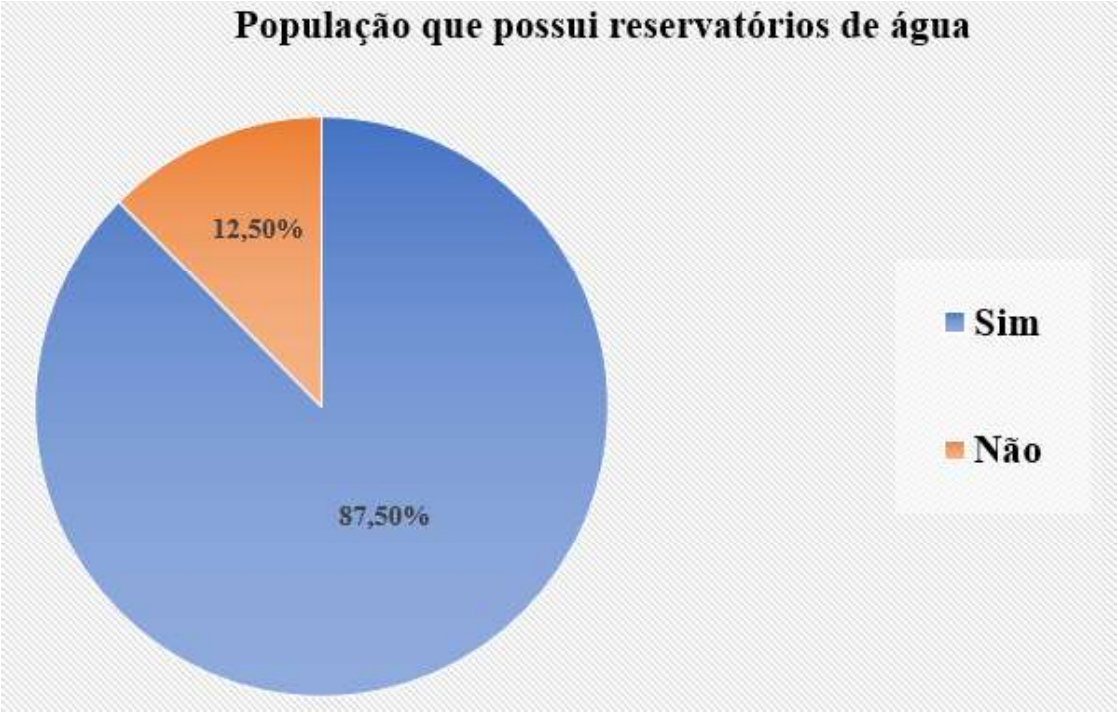
O principal motivo de insatisfação com a prestação do serviço é justamente esse, a falta de água (48%), seguida pela necessidade de revisão de conta (reflexo da primeira, considerando que o usuário alega não receber água, mas recebe a cobrança normalmente).



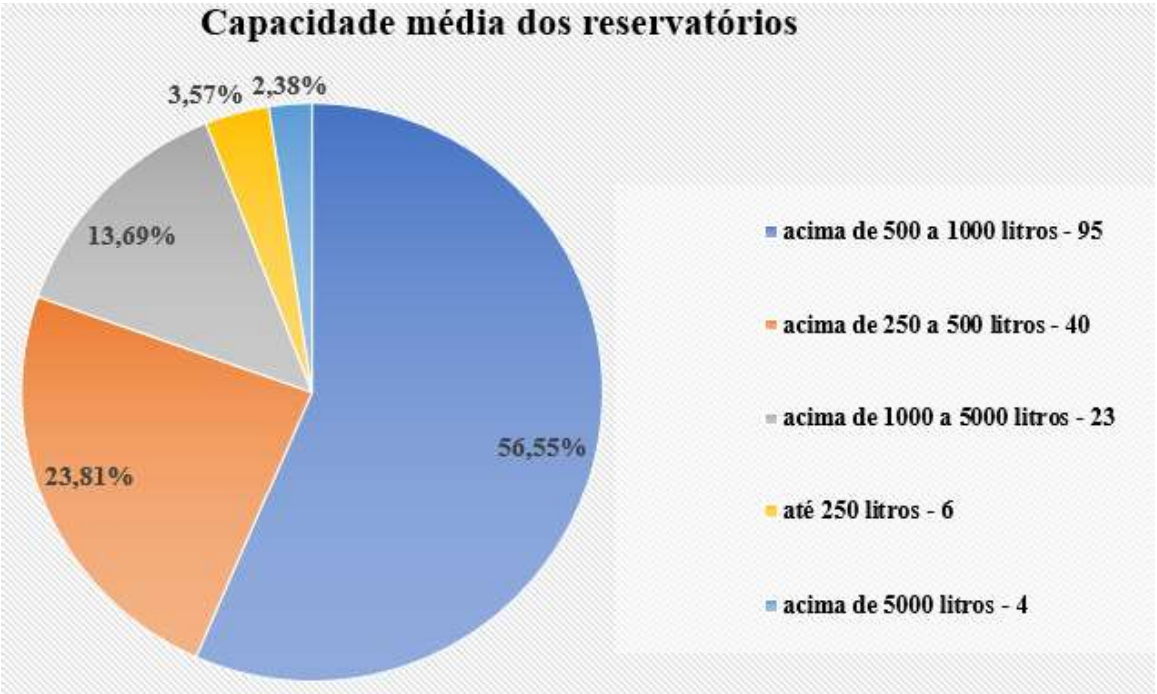
Fonte: AGERSA, 2020

Quase 60% dos titulares demonstram satisfação com a prontidão da Prestadora em resolver os problemas. Revelam também que em 87,50% dos municípios, a população costuma ter reservatórios, sendo mais da metade deles, com capacidade entre 500 e 1.000 litros.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1



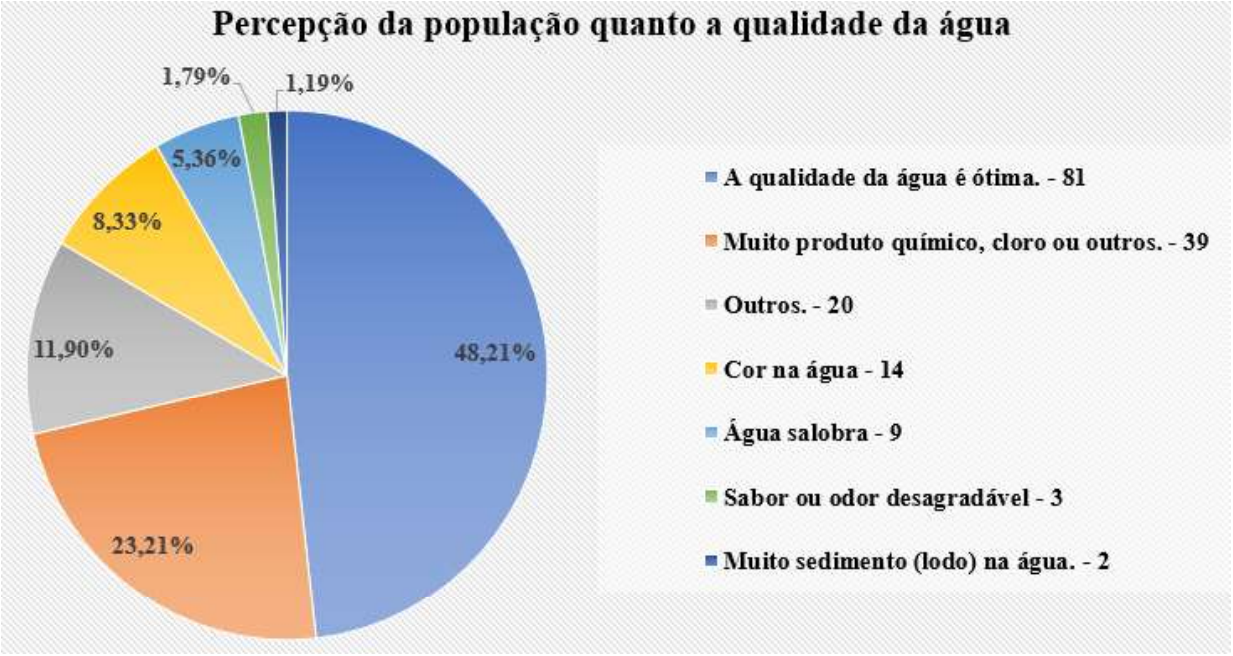
Fonte: AGERSA, 2020



Fonte: AGERSA, 2020

48,21% avalia como ótima a qualidade da água fornecida pela Embasa.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1



Fonte: AGERSA, 2020

Essas informações foram cruzadas com informações trazidas pela Nota Técnica 2 do Grupo Geocombate da UFBA, que trata da Análise Espacial do Histórico de Fluxos de Internação Hospitalar, Casos de COVID-19, Recursos Materiais e Humanos do Sistema de Saúde e Vulnerabilidades Municipais na Bahia, com dados de reclamação na Ouvidoria, municípios com sistemas em estado crítico e aqueles em que as fiscalizações identificaram que operava em regime de manobra.

Identificamos os 6 (seis) municípios com percepção mais negativa quanto à continuidade e qualidade da água, bem como a percepção sobre a eficiência na solução dos problemas (Barreiras, Novo Horizonte, Barra do Choça, Ibitiara, Teixeira de Freitas e Piripá), notificando a Prestadora.

Foi encaminhada planilha em excel com solicitações complementares com o intuito de aprofundar o entendimento do problema, monitorar e solucionar as questões apresentadas, dando retorno aos municípios.

Processos SEI relacionados à ação:
SEI n° 079.0704.2020.0000148-56; SEI n° 079.0704.2020.0000254-67; SEI n° 079.0704.2020.0000258-91; SEI n° 079.0704.2020.0000289-97.

Ação 2: Monitorar municípios operando em regime de manobra
Objetivo: Atualizar o status dos municípios identificados nas fiscalizações ordinárias onde ocorriam manobras para assegurar o abastecimento contínuo e evitar o espalhamento da doença.
Meta: 48 municípios identificados nas fiscalizações diretas de 2018 e 2019
Atores: Lorena (Ouvidoria), Susana (Ouvidoria), Alex (Ouvidoria), Ramon (DFISC), Louise (DFISC).
Responsável: Ramon (DFISC).
Atribuições:
Fiscalização: Notificar todos os pontos focais para atualizar a informação e justificar as ações implementadas para o enfrentamento e solução do problema; abrir processo SEI e determinar ação imediata frente ao problema, com atribuição de prazos.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Ouvidoria: Pesquisar nos relatórios já disponíveis no site de 2019 e 2018, quais os municípios operando em regime de manobra, que não estejam entre os municípios listados com sistema crítico.

Resultados:

Em março de 2020 foi solicitado à Embasa o envio de informações atualizadas acerca dos municípios do interior, da RMS e de áreas dentro de Salvador que ensejassem maior preocupação quanto ao risco de desabastecimento ou intermitência, considerando que a medida profilática mais eficaz seria a higienização das mãos com água e sabão e a dificuldade de fazê-lo, poderia contribuir com a disseminação do vírus.

Foi esclarecido que, a partir dessas informações, seria elaborado um cronograma de monitoramento remoto, tendo o deslocamento ao município reservado para os casos estritamente necessários.

Diante da falta de retorno, a Diretora de Fiscalização acionou por e-mail os pontos focais de cada Regional da Embasa, solicitando esclarecimentos acerca dos problemas identificados nos 48 municípios que em 2018 e 2019, operavam em regime de manobra.

10 (dez) municípios ignoraram a solicitação e não enviaram resposta, mesmo com a tolerância de 89 dias de espera. A média de espera por uma resposta foi de 26 dias, havendo Regionais que levaram até 78 dias para responder.

A indiferença aos prazos para resposta dificulta a tomada de providências e a implementação de ações mais assertivas. As análises a seguir foram feitas a partir de das respostas de 79% dos municípios, aqueles que responderam à solicitação da AGERSA.

Nesta apuração, foi constatado que em 50% dos municípios havia intermitência superior a 4 dias; 25%, de 1 a 3 dias e 25%, de 24 horas. Convém ressaltar que em todos os casos, a Prestadora havia sido notificada através dos relatórios das fiscalizações realizadas em 2018 e 2019, a corrigir a irregularidade das manobras no abastecimento.

Apenas 15% das respostas foram consideradas satisfatórias; as demais necessitaram de informações complementares e de novas determinações. Dos 38 municípios que responderam, 25 deles seguem da mesma forma, operando em regime de manobras, 4 não informaram a situação atual nesse quesito e apenas 9 resolveram o problema e operam normalmente.

As medidas adotadas mais efetivas entre os que resolveram o problema foram a implementação de ações de melhoria, como obras de ampliação do sistema; aumento da oferta de água; aumento de horas de produção; perfuração de poços.

A postura de poucas ações tomadas pela Prestadora para amenizar a deficiência no abastecimento desde a detecção do problema, sem dúvida aumentou o risco de espalhamento da COVID-19. Os relatórios de fiscalização trazem em destaque a necessidade de melhorias no sistema, o que não costuma ser respondido pela Prestadora.

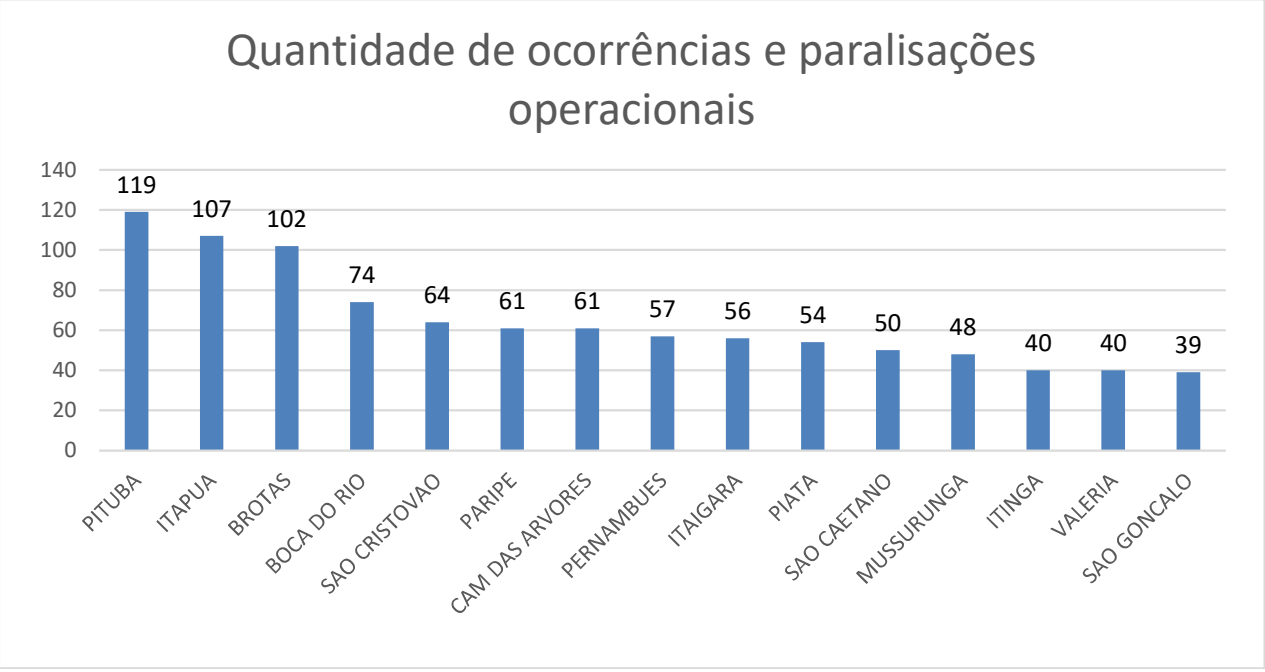
Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

O descumprimento dos prazos de resposta dificulta que as análises sejam feitas com a celeridade que o contexto exige. A aplicação de sanções e multas parecem ser uma alternativa, na tentativa de se obter respostas mais efetivas por parte da Prestadora.

Processos SEI relacionados à ação:
SEI n° 079.0704.2020.0000148-56; SEI nº 079.0704.2020.0000233-32; SEI n° 079.0704.2020.0000289-97; SEI n° 079.0704.2020.0000472-74.

Ação 3: Obter acesso ao sistema de monitoramento de pressão da Embasa
Objetivo: Monitorar pressões de rede para identificar situações críticas com risco de desabastecimento.
Meta: 3 bairros por semana
Atores: Guilherme, Leonardo, Louise, Maico, Uinnie (DFISC).
Responsáveis: Guilherme (ocorrências operacionais); Louise (*case* Cidade Baixa) (DFISC).
Atribuições:
Fiscalização: Não foi possível acessar o sistema; como alternativa, a Embasa passou a enviar diariamente planilha de ocorrências operacionais, o que gerou a criação de um painel BI, alimentado e monitorado pela Fiscalização, com ações e desdobramentos que geraram processos SEI.
Resultados:
Um panorama geral da cidade de Salvador aponta os 15 (quinze) bairros com maior número de ocorrências no período de apuração, de 08 de abril de 2020 a 06 de novembro de 2020.

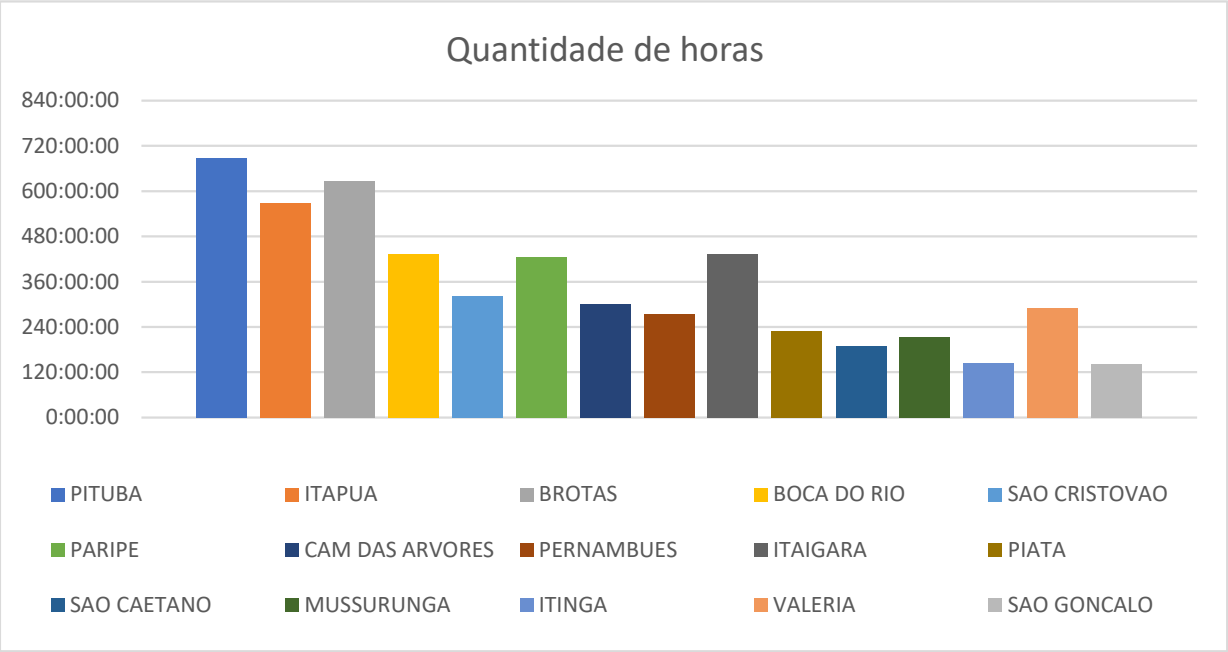
Gráfico 1: Bairros de Salvador com maior número de ocorrências



Fonte: AGERSA, 2020

Gráfico 5: Total de horas com o abastecimento suspenso nos 15 bairros de Salvador com maior número de ocorrências

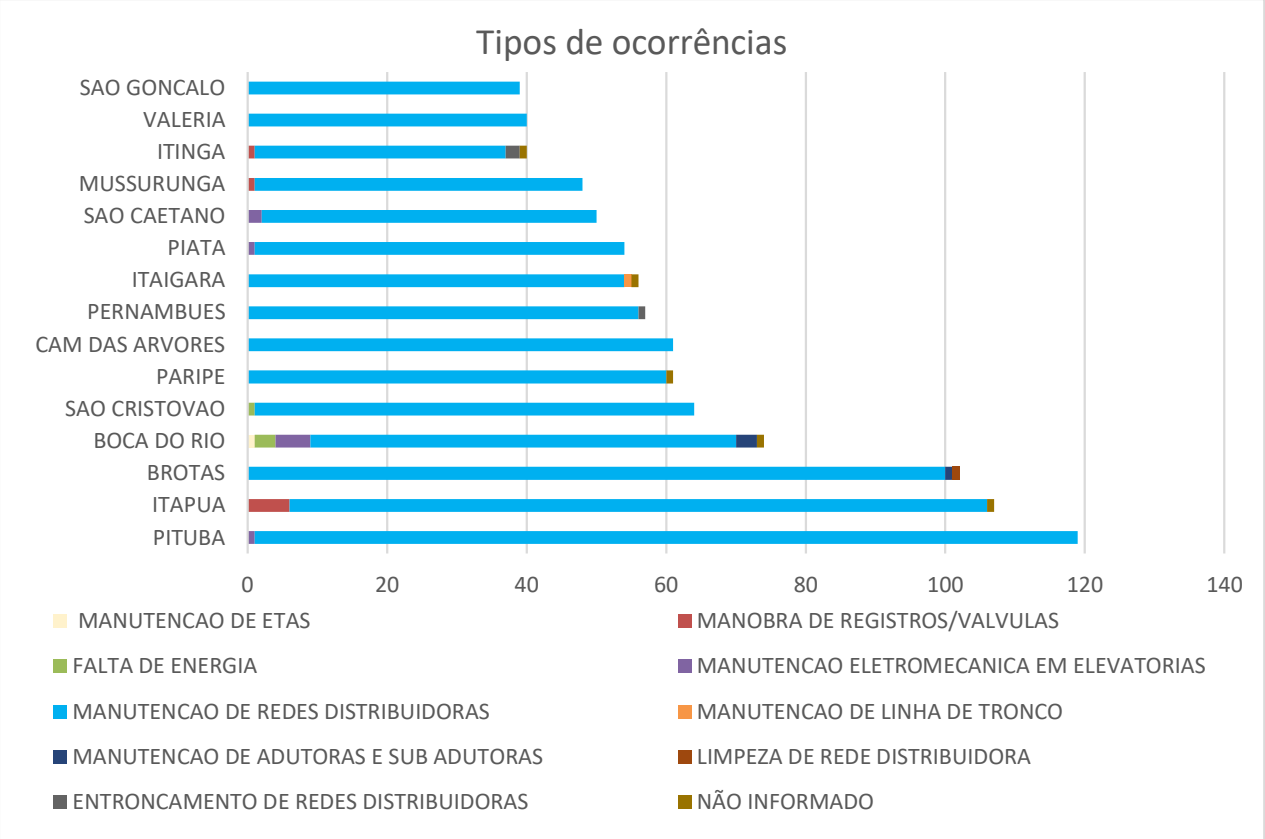
Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1



Fonte: AGERSA, 2020

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Gráfico 6: Tipos de ocorrências nos 15 bairros de Salvador com maior número de ocorrências



Fonte: AGERSA, 2020

Após compilação e análise dos dados fornecidos pela Prestadora, conclui-se que o principal tipo de ocorrência, que provoca paralisação dos serviços de abastecimento, é gerado pela manutenção da rede distribuidora, assim reforçando a necessidade de um plano de manutenção preventiva nas redes, buscando um levantamento mais minucioso dos eventos responsáveis pelos quebramentos.
O impacto das horas paradas na rotina da população dependerá da sua capacidade de reservação interna.

Deve a Prestadora intensificar a realização de manutenção preventiva de todas as unidades operacionais de captação, adução, tratamento, reservação, além da rede de distribuição, a fim de se antecipar a possíveis falhas que venham a interromper os serviços de abastecimento de água.

A recomendação expressa para o período de pandemia foi para ser priorizada a execução de serviços que assegurassem o fornecimento de água, como reparos de vazamentos, ligações e religações em locais com residentes fixos, bem como os reparos em redes de esgotamento, visto que informações preliminares indicaram que esgotos possuem capacidade de transmissão do COVID-19 por possuírem dejetos fecais.
Foi recomendado à Prestadora a apresentação de informações em formato mais bem estruturado, de acordo com os fatores que mais interferem na análise do que se busca monitorar e obedecendo a um mesmo padrão para todas as unidades da Embasa.
A Prestadora também foi orientada a atentar para a implementação de ações para assegurar o abastecimento em áreas de vulnerabilidade, como fornecimento de carros pipas e/ou fornecimento de reservatórios.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Processos SEI relacionados à ação:
SEI n° 079.0704.2020.0000148-56; SEI nº 079.0704.2020.0000171-03; SEI n° 079.0704.2020.0000220-18; SEI n° 079.0704.2020.0000258-91; SEI n° 079.0704.2020.0000266-09; SEI n° 079.0704.2020.0000288-14; SEI n° 079.0704.2020.0000308-94; SEI n° 079.0704.2020.0000310-17; SEI n° 079.0704.2020.0000323-23; SEI nº 079.0704.2020.0000455-73.
Ação 4: Monitorar abastecimento nos bairros de maior risco de espalhamento da COVID-19, a partir da NT 01 do Grupo Geocombate (ação integrada à ação 1)
Objetivo: Identificar situações crônicas de intermitência e determinar ações para evitar o desabastecimento.
Meta: 27 bairros identificados como de risco de espalhamento do COVID-19 decorrente da circulação de pessoas e de condições socioeconômicas.
Atores: Rosymeire (Ouvidoria), Fabiana (Ouvidoria), Susana (Ouvidoria), Maico (DFISC), Louise (DFISC), Adriana (DFISC), Priscila (DFISC).
Responsável: Maico (DFISC).
Atribuições:
Fiscalização: a partir do trabalho integrado com o Grupo Geocombate/UFBa, cruzar com informações das manifestações da Ouvidoria de 2019 e 2018; acionar a Diretoria Metropolitana da Embasa, cobrando ações efetivas para as áreas onde foram identificadas irregularidades; monitorar prazos.

Ouvidoria: Contatar por telefone usuários e Associações de bairros para buscar informações sobre o abastecimento, a partir de listagem fornecida pela Fiscalização.

Resultados:
A abordagem nessa etapa do trabalho foi feita através de busca ativa de usuários e associações de bairro, utilizando o banco de dados da Ouvidoria AGERSA e informações colhidas junto ao Grupo Geocombate UFBA; a partir de script pré definido, os usuários respondiam a questões que buscavam montar um score de risco ao espalhamento, para o planejamento de ações direcionadas.

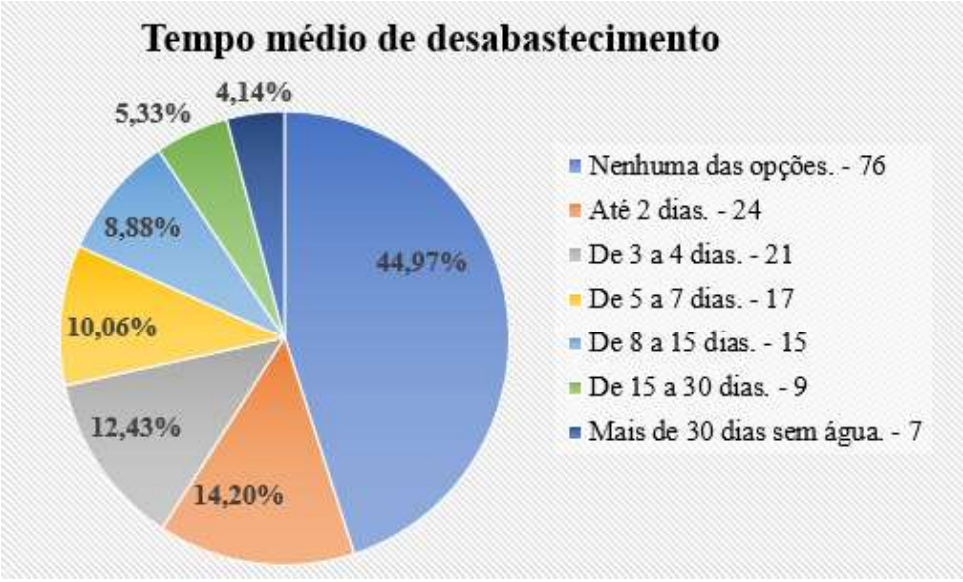
A amostra é composta de 169 usuários de 48 bairros de Salvador (Alto do Cabrito; Beiru/Tancredo Neves; Boa Viagem; Boa Vista de São Caetano; Bonfim; Brotas; Cabula; Cajazeiras VIII; Cajazeiras X; Cajazeiras XI; Calçada; Caminho de Areia; Centro; Chapada do Rio Vermelho; Cosme de Farias; Coutos; Curuzu; Engenho Velho da Federação; Fazenda Coutos; Fazenda Grande do Retiro; Federação; Itapuã; Liberdade; Lobato; Marechal Rondon; Mares; Massaranduba; Matatu; Nazaré; Nova Brasília; Nova Esperança; Palestina; Paripe; Piatã; Pirajá; Plataforma; Ribeira; Rio Vermelho; Santa Cruz; São Caetano; São Cristóvão; São Gonçalo; São Marcos; Sussuarana; Tororó; Uruguai; Valéria; Vila Canária).

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1



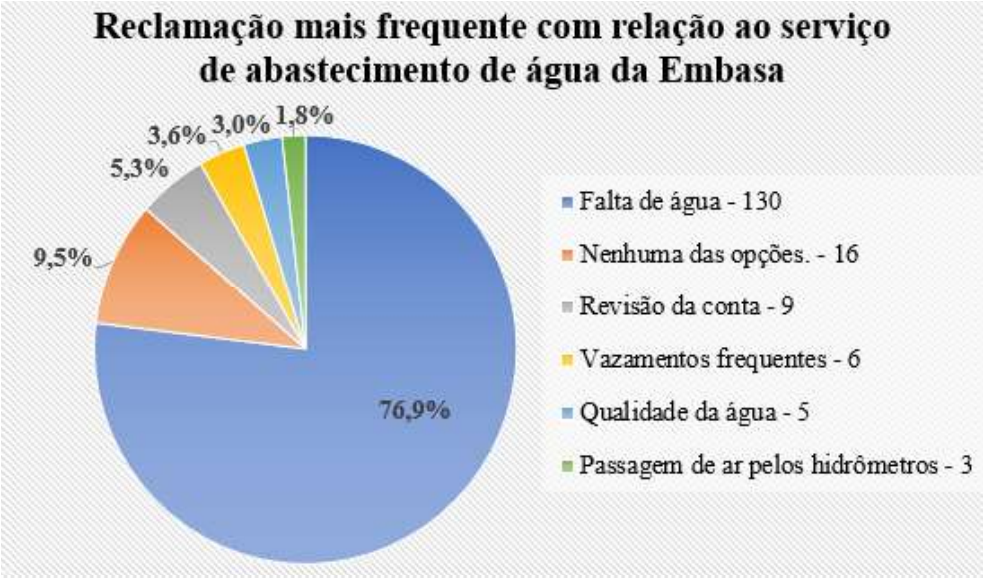
Fonte: AGERSA, 2020

Nos bairros monitorados, 62% da amostra relata não enfrentar problemas de desabastecimento. Dentre os que sofrem com o desabastecimento, 14% relatam ficar até 2 dias por mês sem água, 12% ficam de 3 a 4 dias e houve 4% que declarou enfrentar problemas graves, refletindo em todos os dias do mês sem abastecimento.



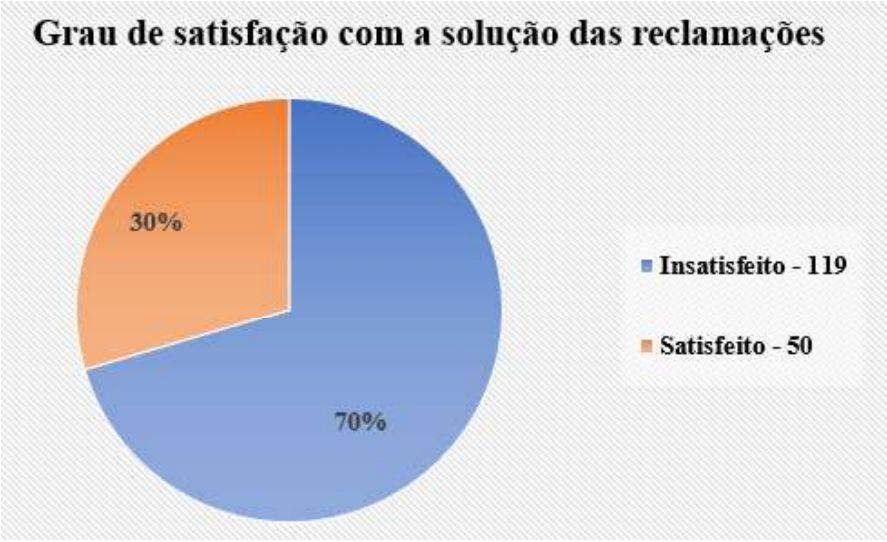
Fonte: AGERSA, 2020

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1



Fonte: AGERSA, 2020

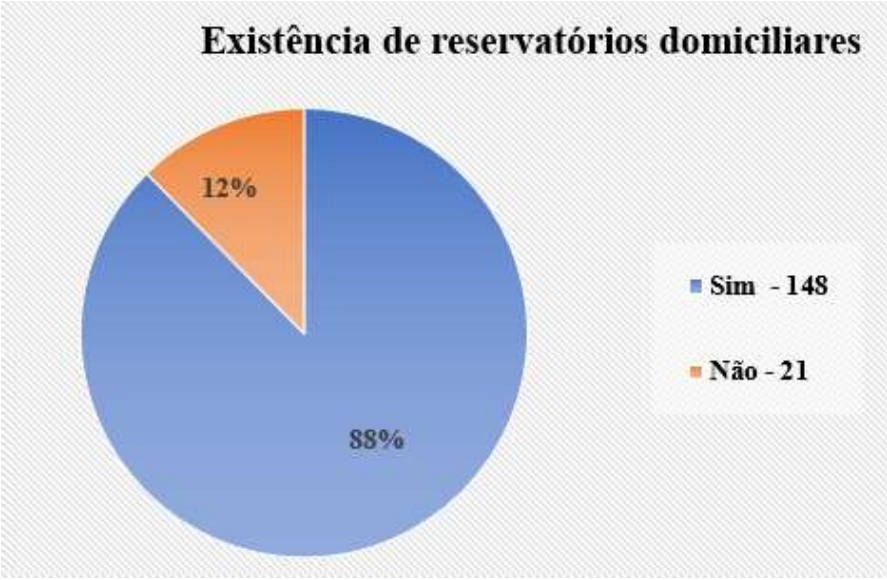
A principal reclamação é a falta de água, seguida de revisão de conta, mantendo a tendência identificada no interior.



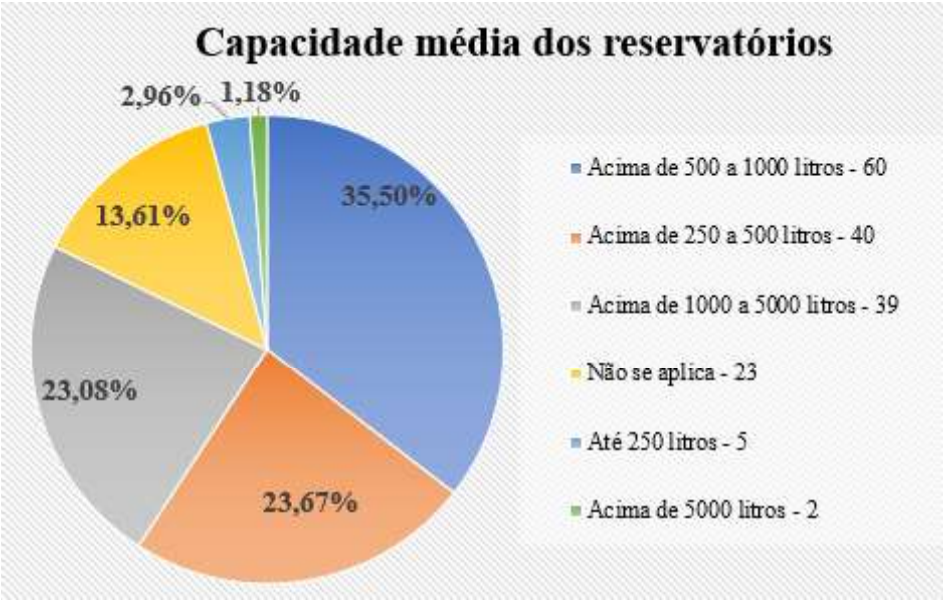
Fonte: AGERSA, 2020

Existe uma enorme insatisfação quanto à solução dos problemas por parte da Prestadora (70%); 88% dos usuários declaram possuir reservatórios domiciliares, sendo cerca de 60% com capacidade entre 250 e 1.000 litros.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1



Fonte: AGERSA, 2020



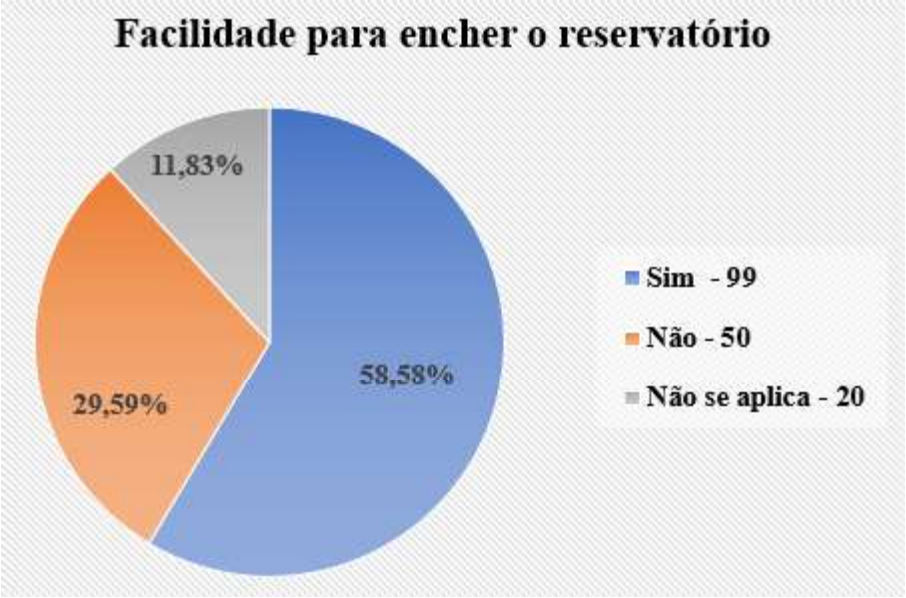
Fonte: AGERSA, 2020

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1



Fonte: AGERSA, 2020

41% dos reservatórios estão localizados no 1º pavimento da edificação e para quase 59% dos usuários, eles enchem com facilidade.



Fonte: AGERSA, 2020

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1



Fonte: AGERSA, 2020

A percepção da qualidade da água é de que é ótima, para 46% dos usuários. Os estudos a partir dos insumos produzidos pelas pesquisas do Grupo Geocombate foram apontando outros bairros e relacionando com os dados colhidos pela Ouvidoria Agersa, o que fez com que outras frentes de ação fossem abertas, cruzando com informações de monitoramento de pressão e ocorrências operacionais.

Processos SEI relacionados à ação:

SEI n° 079.0704.2020.0000148-56; SEI nº 1000.0907.2019.0000124-71; SEI n° 079.0704.2020.0000201-55; Sei n° 079.0704.2020.0000220-18; SEI n° 079.0704.2020.0000258-91; SEI n° 079.0704.2020.0000308-94; SEI nº 079.0704.2020.0000437-91.

Ação 5: Monitorar permanentemente as redes sociais da Embasa

Objetivo: Identificar problemas mais direcionados ao agravamento da pandemia para buscar providências fora do rito temporal padrão.

Meta: 5 atendimentos semanais. Canalizar os usuários das redes sociais para o atendimento formal da Ouvidoria, com registro no sistema TAG.

Atores: Lorena (Ouvidoria), Taís (ASCOM), Uinnie (DFISC), Patrícia (DAF/NTI), Ramon (DFISC).

Responsável: Uinnie (DFISC).

Atribuições:

Fiscalização: gerenciamento do Whatsapp Business da AGERSA, solucionando com brevidade casos de desabastecimento a partir da interlocução direta com pontos focais indicados pela Embasa, não sendo necessário cumprir o prazo legal de espera em virtude da urgência motivada pela pandemia.

ASCOM: monitoramento do Instagram da Embasa e da AGERSA e encaminhamento dos casos para o Whatsapp Business .

NTI: habilitação e suporte na utilização do Whatsapp Business ; elaboração de cards e materiais para veiculação em redes sociais.

Ouvidoria: suporte a alguns casos através do Grupo de Trabalho remoto criado pela ASCOM para tal finalidade, com a participação de representantes da Ouvidoria, do NTI e Fiscalização.

Resultados:

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Buscando proximidade com os usuários e meios mais ágeis para colocar as informações em circulação, a AGERSA lançou em 21 de agosto de 2019, seu perfil no Instagram.
Embora a criação da página não tenha tido relação com período de pandemia, a Agersa passou a utilizá-la para intensificar o monitoramento das reclamações realizadas nas redes da prestadora EMBASA a partir de 15 de abril de 2020.
Esse acompanhamento das demandas através das redes sociais gerou a necessidade de buscar uma forma mais imediata de resposta ao usuário e com essa finalidade, 22 de abril de 2020 foi aberto o canal Whatsapp Business AGERSA.
Para realização do pronto atendimento, ao usuário era solicitado o nome, matrícula, protocolo de reclamação junto à Embasa e a descrição de seu problema. De posse desses dados era realizada a triagem para atendimento prioritário, levando em consideração a relação entre a demanda e o risco de contágio e espalhamento da COVID-19. As reclamações consideradas prioritárias estão descritas conforme o que se segue.
Falta de Água, levando em consideração que no momento pandêmico existe uma necessidade maior de higienização humana e de ambientes, requerendo uma resposta mais rápida e eficiente da Prestadora quanto às situações de desabastecimento.
Extravasamento de Esgoto, considerando que nesse contexto, há necessidade maior de higienização humana e de ambientes, como também maior risco de transmissão do COVID19 e outras doenças, requerendo uma resposta mais rápida e eficiente da Prestadora quanto às situações de reparos e desobstruções de rede sanitária.
Cobrança indevida levando ao risco de corte, considerando que durante o momento pandêmico a cobrança de valores muito acima da capacidade do usuário pagar, pode levar ao não pagamento, consequentemente ao corte e posterior desabastecimento.
Para resolução das demandas, foi definido um fluxo de comunicação através de pontos focais apontados pela Prestadora, com autonomia para designar equipes para solução dos problemas.
Para as demandas que não afetavam apenas um único usuário, como uma localidade inteira com intermitência por exemplo, além das demandas que apresentavam maior gravidade, foram formalizados processos no sistema SEI.
As demandas diferentes das três apontadas como prioritárias, seguiam sendo atendidas através de realização de registro no *call center* da AGERSA ou no site da Ouvidoria Geral do Estado, obedecendo aos prazos convencionalmente estipulados.
As demandas foram subdivididas por competência de resolução, ficando de responsabilidade da Equipe Técnica de Fiscalização as que requeriam análise e parecer técnico operacional e competindo à Ouvidoria AGERSA, as questões relacionadas a revisão de contas e mediações.
A procura dos usuários pelo atendimento prestado através do Whatsapp Business esteve condicionado ao convite direto realizado através da rede social Instagram.

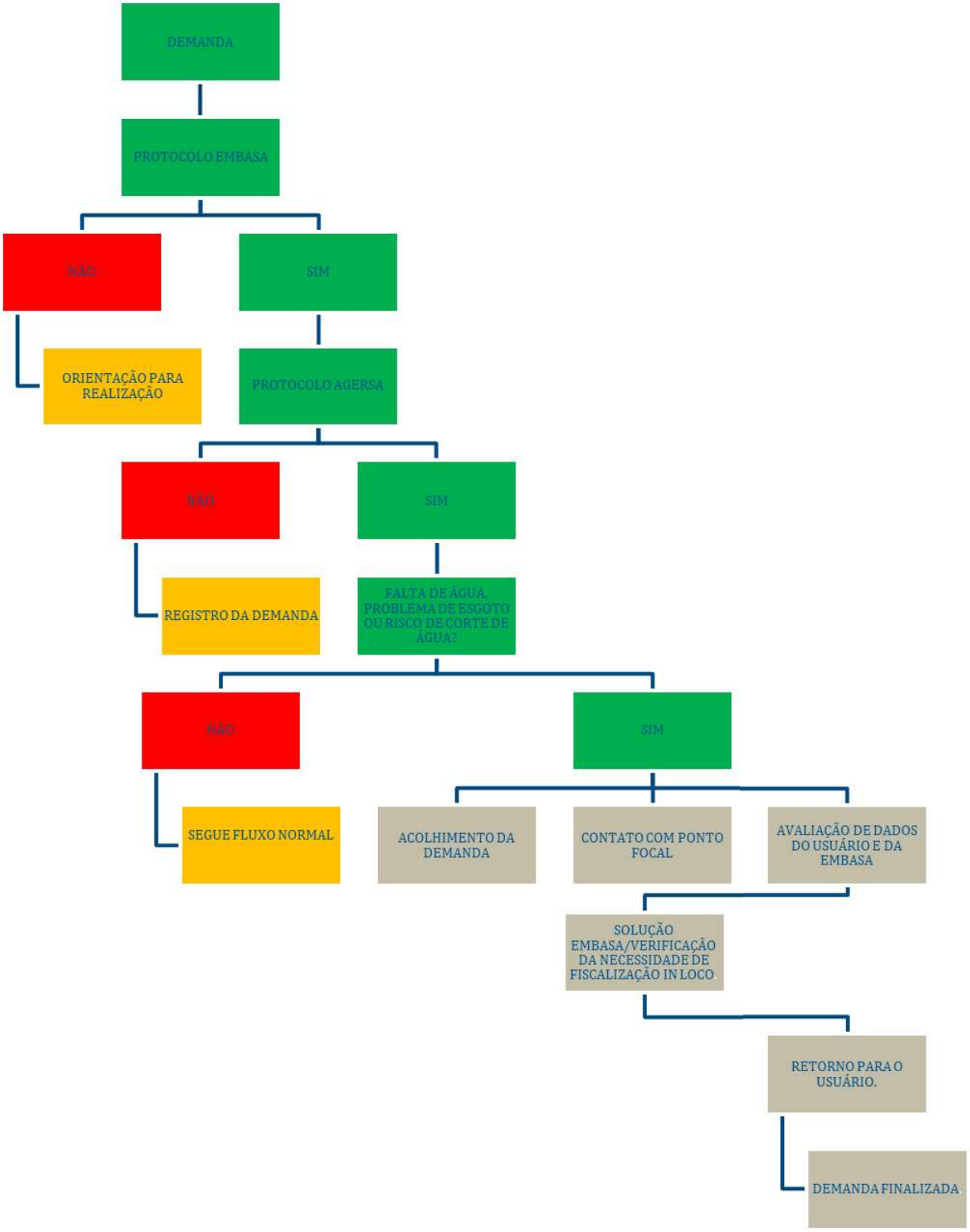
A rede de relacionamento da AGERSA encontra-se em fase de expansão, dependendo de um conjunto de ações capazes de construir um relacionamento sólido até que se torne natural captar, gerar, nutrir, reter e fidelizar usuários. A consolidação e crescimento das redes acontece a longo prazo, não podendo ser esperado desse canal, resultados imediatistas.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

A equipe técnica responsável por esta ação trabalhou em prol de entender o usuário dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conhecer suas demandas e tornar o atendimento mais eficaz e mais humanizado.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO WHATSAPP BUSINESS



Fonte: AGERSA, 2020

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Causas geradoras dos problemas identificados

As principais causas apontadas pela Prestadora para a ocorrência de problemas de desabastecimento, foram quebramentos e paradas para manutenções corretivas e preventivas; para abastecimento insuficiente, foi considerado pela Prestadora como principal causa, a obstrução de redes de distribuição e a oferta inadequada de água; para as ocorrências de extravasamento as causas apontadas foram obstruções da rede de esgoto e a ausência de redes de drenagens pluviais; com relação aos pedidos de revisão de conta, foi apontada como principal causa a existência de vazamentos nas residências.

Algumas demandas geraram investigações mais aprofundadas, como os bairros que sofrem com baixa pressão, sendo constatada a oferta de água insuficiente para a demanda atual; as demandas onde os usuários afirmam não ter vazamento nas residências, não puderam ser avaliadas e findadas de forma adequada pela Reguladora, devido à ausência de capacidade técnica para investigação de vazamento e ao fato desse serviço ter sido excluído da carteira da Prestadora; assim, ficava atribuído ao usuário a contratação de empresa para investigação de vazamento, o que não é, na análise da DFISC, a melhor solução.

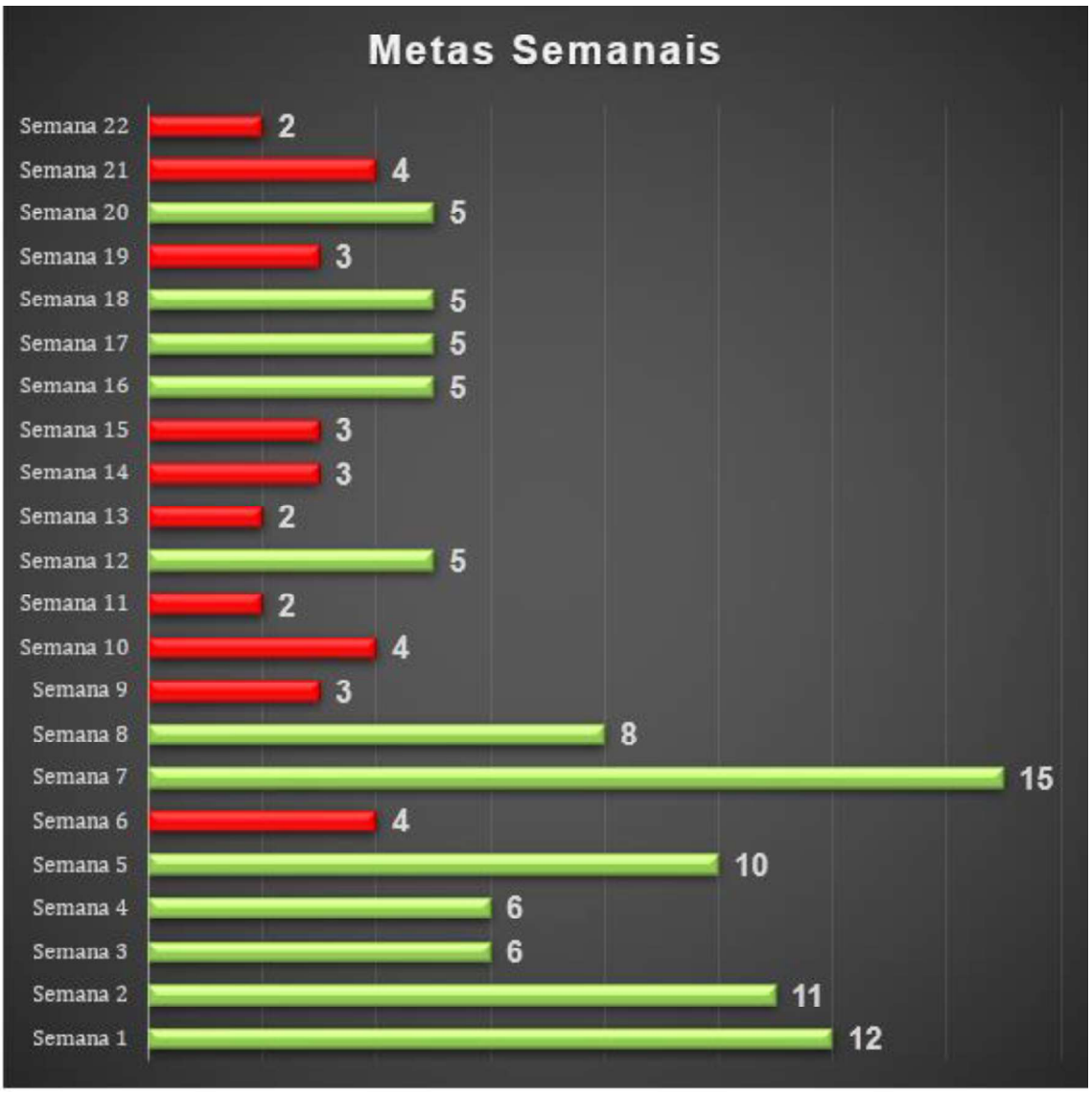
As áreas demandantes ficaram divididas em **Interior, Região Metropolitana de Salvador, Salvador.**

No **interior da Bahia,** as demandas foram provenientes dos municípios de Antônio Gonçalves, Amélia Rodrigues, Coração de Maria, Entre Rios, Euclides da Cunha, Feira de Santana, Inhambupe, Livramento de Nossa Senhora, Mairi, Maragogipe, Mutuípe, Terra Nova, Ubaíra, Jequié, Cristópolis, Rio Real, Conceição do Almeida, Teixeira de Freitas, Uibai, Santo Estevão, Ibotirama, Belém de cachoeira, Ilhéus, Presidente Jânio Quadros, e Vitória da Conquista.

Na **Região Metropolitana de Salvador**, os municípios de Camaçari, Dias D'Ávila, Itaparica, Candeias, Lauro de Freitas, Vera Cruz, Parafuso (distrito de Camaçari) e Simões Filho realizaram reclamações e foram atendidos.

Em **Salvador**, os bairros que geraram manifestações foram Beiru/Tancredo Neves, Barris, Boca do Rio, Bonfim, Brotas, Cabula, Cajazeiras, Campinas de Pirajá, Fazenda Couto 3, IAPI, Mares, Matatu, Monte Serrat, Mussurunga setores J e G, Itapuã, Pau da Lima, Pernambués, Ribeira, Gamboa, Caixa d'água, São Caetano, Uruguai e Piatã.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1



Fonte: AGERSA, 2020

Conforme os dados expostos verifica-se o não cumprimento da meta em 10 (dez) semanas. A baixa procura pelo canal está atrelada ao alcance da rede social Instagram da AGERSA e a baixa capacidade atual de captação de usuários através de intervenção direta; rede social segue mantendo um crescimento adequado ao seu nível de popularidade, considerando não haver propaganda e divulgação da AGERSA nas mídias padrão.

Foram atendidos 120 (cento e vinte) usuários, gerando 118 (cento e dezoito) demandas, sendo 59 delas por falta de água.

90 (noventa) demandas foram finalizadas com sucesso, 26 (vinte e seis) estão em andamento e duas estão paradas, aguardando mais informações por parte do usuário.

No período de abril a setembro, a AGERSA lançou 36 (trinta e seis) avisos de desabastecimento, sendo 6 em Salvador, 11 na Região Metropolitana e 19 no interior do Estado. As principais causas para o desabastecimento foram a mudança na qualidade da água; falta de energia elétrica; obras e ações de melhoria; manutenções; correções de vazamento ou rompimento; higienizações.

Processos SEI relacionados à ação:

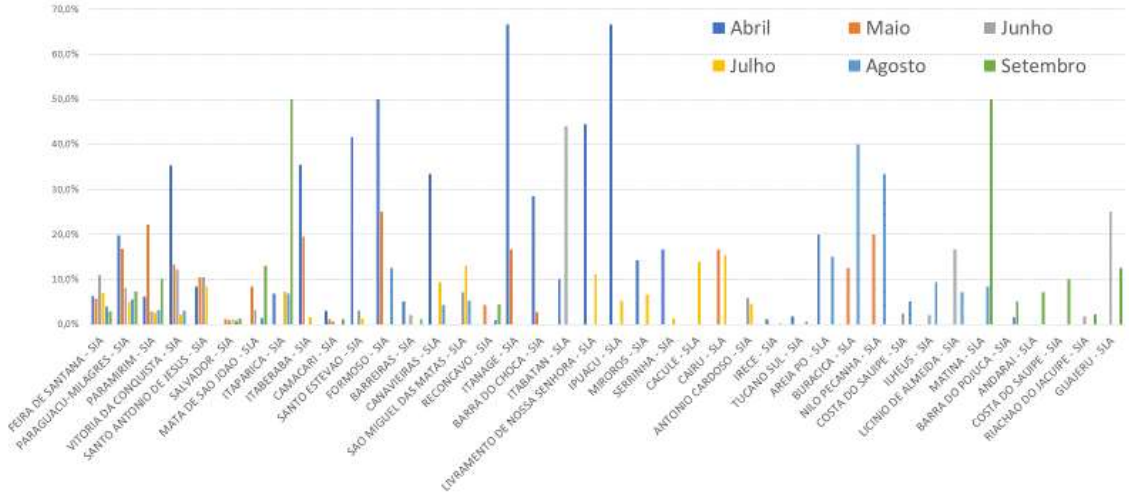
SEI nº 079.0704.2020.0000187-62; SEI n° 079.0704.2020.0000195-72; SEI n° 079.0704.2020.0000215-51; SEI n° 079.0704.2020.0000220-18; SEI nº 079.0704.2020.0000233-32; SEI n° 079.0704.2020.0000234-13; SEI n°

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

079.0704.2020.0000290-21; SEI n° 079.0704.2020.0000308-94; SEI n° 079.0704.2020.0000310-17; SEI n° 079.0704.2020.0000323-23; SEI nº 079.0704.2020.0000371-21; SEI nº 079.0720.2020.0000469-99.

Ação 6: Monitorar a qualidade da água, com foco no parâmetro cloro residual livre
Objetivo: Identificar municípios com nível de cloro residual livre em desconformidade com a norma, partindo do princípio de que o coronavírus é sensível à desinfecção.
Meta: monitorar os municípios atrelados às ações 1 e 2
Atores: Adriana (DFISC).

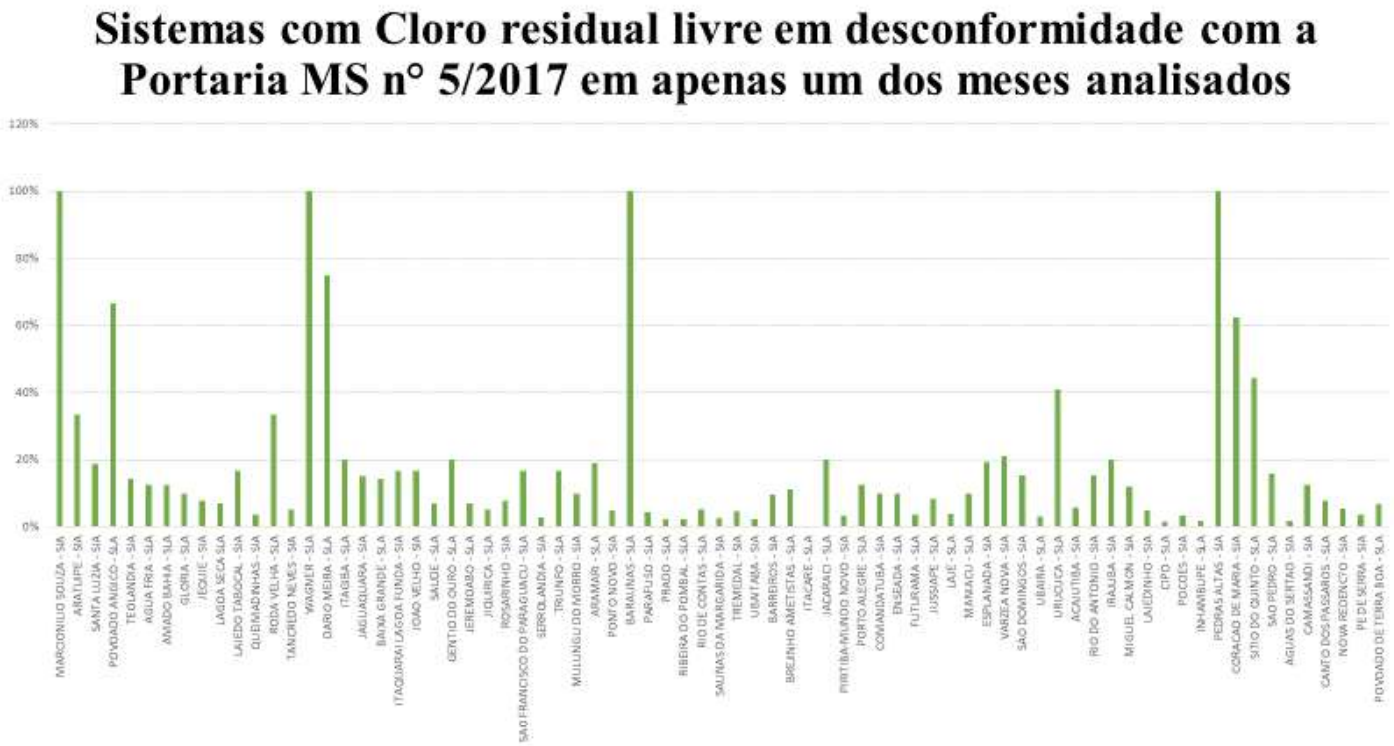
Sistemas com Cloro residual livre em desconformidade com a Portaria MS n° 5/2017 em mais de um dos meses analisados



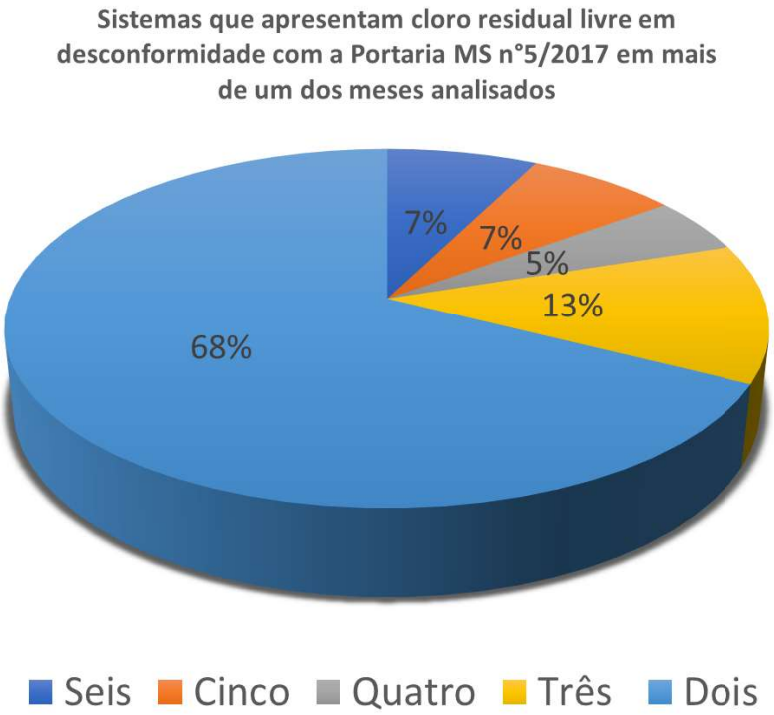
Fonte: AGERSA, 2020

Responsável: Adriana (DFISC).
Atribuições:
Fiscalização: receber semanalmente os laudos encaminhados pela Embasa; analisar e identificar irregularidades; cruzar com informações do BI de ocorrências operacionais; encaminhamento para providências da Embasa, com prazos.
Resultados:
A Embasa tem encaminhado semanalmente, os dados de qualidade da água por sistema, não por município.
Quando o cruzamento com informações de alguma outra ação sugere a necessidade de avaliação de um determinado município, isoladamente, são solicitadas informações complementares à Prestadora. A seguir, uma análise geral do quem vem sendo monitorado semanalmente, agrupado por mês, de abril a setembro de 2020.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1



Fonte: AGERSA, 2020

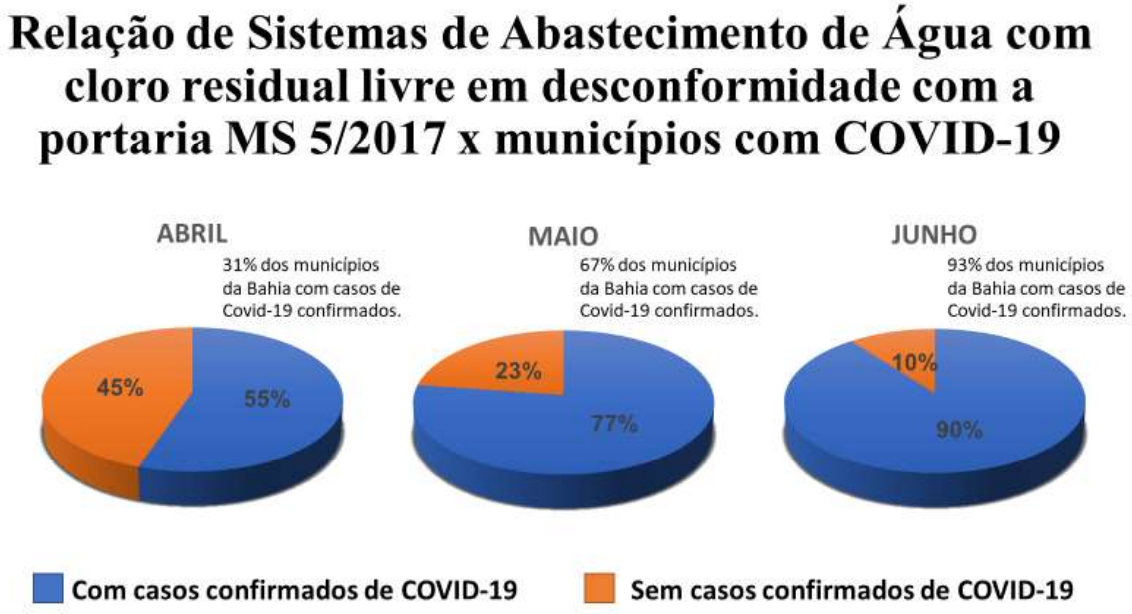


Fonte: AGERSA, 2020

Num Total de 40 Sistemas, 27 Sistemas apresentaram não conformidade de cloro em 2 meses; 5 Sistemas apresentaram não conformidades de cloro em 3 meses; 2 Sistemas apresentaram não conformidades de cloro em 4 meses; 3 Sistemas apresentaram não conformidades de cloro em 5 meses; 3 Sistemas apresentaram não conformidades de cloro em 6 meses.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Os casos de percentuais muito elevados de amostras em desconformidade com a Portaria MS n°5/2017 não necessariamente representam casos críticos de qualidade de água, a maioria das vezes é devido à pequena quantidade total de amostras rea realizadas no mês.





A maioria dos sistemas em que há amostras de cloro residual livre em desconformidade com a Portaria MS n°5/2017 em mais de um dos meses analisados são SIAAs que abastecem mais de um município, ou mais de uma localidade. Sendo assim, possuem um maior número de amostras analisadas no mês, portanto, maior probabilidade de detectar casos desconformes.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

No mês de abril, 55% dos Sistemas de abastecimento de água com presença de amostras de cloro residual livre em desconformidade com a Portaria MS n° 5/2017 abasteciam municípios com casos de COVID-19. Nesse mês havia cerca de 130 municípios com casos confirmados de Covid-19, 31% do total de municípios da Bahia.

Em maio, 77% dos Sistemas de abastecimento de água com presença de amostras de cloro residual livre em desconformidade com a Portaria MS n° 5/2017 abasteciam municípios com casos de COVID-19, cerca de 280 municípios com casos confirmados de Covid-19, 67% do total de municípios da Bahia.
Fonte: AGERSA, 2020
No mês de junho, 90% dos Sistemas de abastecimento de água com presença de amostras de cloro residual livre em desconformidade com a Portaria MS n° 5/2017 abasteciam municípios com casos de COVID-19. Nesse mês havia cerca de 390 municípios com casos confirmados de Covid-19, 93% do total de municípios da Bahia.

Em julho, 100% dos Sistemas de abastecimento de água com presença de amostras de cloro residual livre em desconformidade com a Portaria MS n° 5/2017 abasteciam municípios com casos de COVID-19. Nesse mês havia cerca de 413 municípios com casos confirmados de Covid-19, 99% do total de municípios da Bahia.

Em agosto, 100% dos Sistemas de abastecimento de água com presença de amostras de cloro residual livre em desconformidade com a Portaria MS n° 5/2017 abasteciam municípios com casos de COVID-19. Nesse mês, os 417 municípios baianos contavam com casos confirmados de Covid-19.

A situação se manteve idêntica para o mês de setembro.

Os dados de qualidade da água geraram Notas Técnicas acerca do monitoramento dos municípios de Barra do Choça, Novo horizonte, Barreiras, Ibitiara, Piripá, Irecê, Texeiras de Freitas, Vitória da Conquista, Camaçari, Dias D'ávila, Simões Filho, Vera Cruz, São Francisco do Conde.

Também deu suporte a outras ações e pareceres técnicos nos municípios de Amélia Rodrigues, Antônio Cardoso, Araci, Baixa Grande, Camaçari, Coração de Maria, Ibipitanga, Ipecaetá, Lauro de Freitas, Mairi, Terra Nova, Uauá.

Processos SEI relacionados à ação:
SEI n° 079.0704.2020.0000195-72; SEI nº 079.0704.2020.0000171-03; SEI n° 079.0704.2020.0000215-51; Sei n° 079.0704.2020.0000219-84; Sei n° 079.0704.2020.0000221-07; SEI n° 079.0704.2020.0000234-13; SEI n° 079.0704.2020.0000499-94.

Ação 7: Aproximar a AGERSA do Grupo Geocombate para colaboração mútua
Objetivo: Colaborar em duas vias com o grupo de GeoCombate, para desenvolver ações mais eficazes de enfrentamento ao coronavírus
Meta: Desenhar pelo menos 1 ação no enfrentamento do COVID-19, baseados em análises científicas.
Atores: Priscila (DFISC) e Patrícia (DAF/NTI).
Responsáveis: Priscila (DFISC) e Patrícia (DAF/NTI).
Atribuições:

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Fiscalização e NTI: reuniões diárias; elaboração de Notas Técnicas para divulgação para a imprensa e órgãos técnicos; identificação de áreas de risco para monitoramento; realização de webinar.

Resultados:

Comungando da preocupação do Grupo Geocombate com as reclamações de interrupção do sistema de abastecimento regular de água potável nas comunidades mais vulneráveis, como assentamentos informais, precários e de áreas populares consolidadas, foi iniciado o levantamento de dados dos aglomerados subnormais, a partir do Índice de Criticidade da Covid-19, com ênfase no índice de 'criticidade de saneamento', cruzando com dados das manifestações dos usuários da Ouvidoria, para definir ações capazes de mitigar os efeitos da pandemia.

O estudo foi iniciado pelas comunidades de Mussurunga, Areia Branca, Águas Claras, Canabrava, Nova Esperança, Fazenda Coutos, Nova Constituinte e São João do Cabrito.

Quanto ao abastecimento deficitário e/ou precário em muitas regiões da cidade de Salvador, que é anterior à pandemia, foi feito o levantamento de reclamações na Ouvidoria, bem como dados identificados pela equipe que realiza o monitoramento de redes sociais da Embasa e a cobertura em mídias convencionais e identificou-se os bairros da Cidade Baixa - Bonfim, Calçada, Lobato, Mares, Monte Serrat, Ribeira, Santa Luzia, Uruguai, Caminho de Areia, Mangueira, Massaranduba, Roma e Vila Ruy Barbosa / Jardim Cruzeiro como os de maior incidência de reclamações.

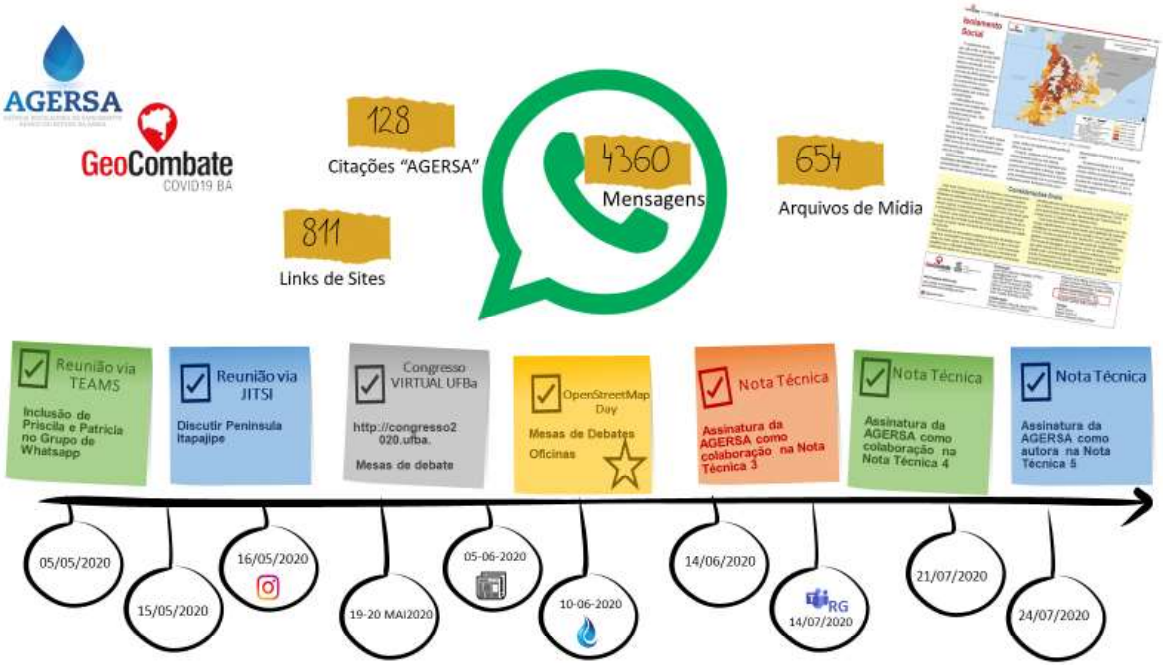
No contexto da pandemia, a partir da Nota Técnica 1 do Grupo Geocombate, que trata do Risco dos bairros de Salvador ao espalhamento do COVID-19 decorrente da circulação de pessoas e condições socioeconômicas, as informações consolidadas foram cruzadas com o banco de dados da Ouvidoria e a partir do que se observou, a equipe da Ouvidoria passou a fazer busca ativa dos usuários, a partir de um *script* que trazia como retorno, informações capazes de permitir priorizar os bairros a sofrerem intervenções preventivas e corretivas por parte da Prestadora.

Para ambas as situações, foram analisados criteriosamente os relatórios de monitoramento de pressão em rede e dados para avaliação de volume *per capita* disponibilizado para os bairros mais críticos, para determinar ações de prevenção ao desabastecimento.

Com o resultado da Nota Técnica 2 – Análise Espacial do Histórico de Fluxos de Internação Hospitalar, Casos de COVID-19, Recursos Materiais e Humanos do Sistema de Saúde e Vulnerabilidades Municipais na Bahia, foi ajustado o foco de duas das ações para cruzar os dados dos municípios com sistemas em estado de alerta, atenção, pré-colapso e colapso; municípios cujas fiscalizações identificaram que operava em regime de manobra e buscou-se interlocução com os titulares dos serviços (prefeitos) e as vigilâncias sanitárias municipais, para obter informações atualizadas e assegurar continuidade e qualidade da água ofertada.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Até então, a AGERSA apenas consumia as informações produzidas pelo Grupo Geocombate. Conforme infográfico a seguir, a reunião que celebrou a inclusão da AGERSA, representada por Priscila Abade (DFISC) e Patrícia Pires (NTI), como membro do Grupo Geocombate ocorreu em 05/05/2020, data em que também passaram a fazer parte do grupo de trabalho do Whatsapp.



Fonte: AGERSA, 2020

O Dia 15/05 demarca a primeira de uma série de reuniões colaborativas com participação ativa da AGERSA, através do JITSI; no dia seguinte, iniciou-se o canal do Grupo Geocombate no Instagram.

Nos dias 19 e 20 de maio ocorreu o Congresso Virtual Ufba, com participação ativa do Grupo.



Em 05 de junho, o Diretor Geral public Nos dias 19 e 20 de maio ocorreu o Congresso Virtual Ufba, com participação ativa do Grupo.

Em 05 de junho, o Diretor Geral publica no Jornal A Tarde, texto informativo sobre a importância da agência reguladora no contexto da pandemia, fala sobre o plano de ação e os avanços a partir da parceria com o Grupo Geocombate.

Em 10 de junho, a AGERSA participou do OPEN STREET MAP DATA DAY UFBA, uma celebração anual dos dados abertos em todo o mundo, e em particular, para a comunidade Open Street Map.

Foi a primeira vez que a UFBA promoveu um evento local voltado para a temática dos dados geoespaciais abertos e na oportunidade, a AGERSA participou da mesa intitulada "A Geoinformação e a Geocolaboração no

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

combate à pandemia", que também contou com Ernesto Galindo – IPEA, Carlos Alves Jr - Inema. Rafael Pedreira - SEDUR/Bahia.(Colaboradores do GeoCombate COVID-19 BA), com a mediação de Maria Isabel C. de Freitas.

O evento foi uma oportunidade para mostrar os benefícios do uso de dados abertos e encorajar a adoção dessa política nos governos, empresas e na sociedade civil.

A AGERSA, representada pela Diretora de Fiscalização, debateu na condição de usuário de dados espaciais na gestão pública e a importância deles estarem disponíveis de forma aberta, confiável, sistematizada, demonstrando que, na condição de produtora de dados, a AGERSA vem se empenhando para disponibilizá-los dessa mesma forma.

Em 14 de junho houve a publicação da Nota Técnica 03 - Avaliação das condições de vulnerabilidade local à COVID-19 e isolamento social na cidade de Salvador, Bahia, documento que a AGERSA assina como colaboradora; em 21 e 24 de julho, a Nota Técnica 04 - Alertas e Propostas de Ações para Península de Itapagipe: baseadas em análises espaciais de suporte ao combate à COVID-19 e a Nota Técnica 05 - Análise da Interiorização da COVID-19 na Bahia já contam com a assinatura da AGERSA como co-autora.

Em 14/07, uma reunião geral foi promovida para apresentar os resultados parciais do plano de ação para toda a equipe da AGERSA.

Ao longo desses meses, graças a esta aproximação, foram publicados 128 posts nas redes sociais relacionados à AGERSA ou a sua participação ativa no grupo Geocombate; 4.360 mensagens veiculadas no grupo de trabalho; 654 arquivos de fotos, vídeos e documentos compartilhados; 811 URLs compartilhadas com reportagens, gráficos ou ferramentas de colaboração relacionados ao COVID, treinamentos e reuniões.





Esses dados demonstram o investimento em conhecimento e divulgação da atuação da AGERSA no contexto da pandemia, além de promover uma aproximação com o ambiente acadêmico, ganhando respeito e reconhecimento por sua atuação no setor de saneamento.

Processos SEI relacionados à ação:

SEI nº 079.0704.2020.0000187-62; SEI n° 079.0704.2020.0000201-55; SEI n° 079.0704.2020.0000254-67; SEI n° 079.0704.2020.0000258-91; SEI n° 079.0704.2020.0000288-14.

1. DEMANDAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Em 15 de abril de 2020 foi realizada reunião por videoconferência com o Ministério Público do Estado da Bahia (MPBA), resultado da aproximação da DFISC e do interesse em integrar as Fiscalizações Preventivas Integradas (FPIs), ações promovidas por Dra Luciana Khoury e uma força tarefa de diferentes áreas.

Participaram desta reunião a Promotora de Justiça, Dra. Luciana Khoury; o Promotor de Justiça, Dr. Thyego Matos; a Engenheira Sanitarista e Ambiental, Caroline Barros; o Fiscal do CREA/BA Diógenes Augusto; o Superintendente Adjunto da Defesa Civil da Bahia, Vitor Gantois; o Diretor Geral da AGERSA, Walter Oliveira; as diretoras da

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

AGERSA, Telkia Rios (Fiscalização) e Eduarda Fernandes (Normatização); e gestora do NTI da AGERSA, Patrícia Pires. A promotoria esclareceu a atuação da Fiscalização Preventiva Integrada (FPI), as diversas equipes participantes e forma como o trabalho é conduzido.
Explicou sobre a elaboração dos relatórios e o sistema SIG FPI. O CREA explanou como funciona a equipe de saneamento básico dentro da FPI e a AGERSA esclareceu como funciona a regulação e fiscalização da prestação de serviços da EMBASA; a promotoria pediu apoio para uma melhor orientação da Agência para como lidar com a EMBASA no sentido de manter a documentação necessária nos escritórios locais e obter respostas mais ágeis para as demandas.

> *O Programa de Fiscalização Preventiva Integrada – FPI se constitui em uma ação continuada com objetivo de melhorar a qualidade ambiental dos recursos naturais e a qualidade de vida dos Povos da Bacia do Rio São Francisco, compreendendo 115 municípios no Estado da Bahia. É implementado desde 2002 pelo Ministério Público do Estado da Bahia – MP/BA, através da coordenação do Núcleo de Defesa da Bacia do Rio São Francisco - NUSF, com cooperação e parceria de diversos Órgãos Federais e Estaduais de meio ambiente, saúde, fiscalização profissional, Ministério Público do Trabalho, Ministério Público Federal e instituições de Polícias que, em conjunto, desenvolvem ações de fiscalização nos diversos empreendimentos públicos e privados de modo a adequar suas práticas, responsabilizando administrativa, civil e criminalmente os agentes degradadores do meio ambiente, buscando a reparação integral dos danos, garantindo dessa maneira o acesso a serviços de saneamento ambiental e fruição do direito ao ambiente ecologicamente equilibrado à população.*
>
> *Através de ações educativas a FPI promove o acesso a informação ambiental e conscientização da Sociedade, que modifica as suas práticas, passando a exercer as suas atividades econômicas dentro da legalidade, conciliando o desenvolvimento com a proteção ambiental. (Dra Luciana Khoury, Prêmio INNOVARE, Edição VIII, 2011)*

A participação formal da AGERSA na FPI, por meio do contrato de cooperação, foi aceita com entusiasmo pela equipe do MP, que elogiou a iniciativa; ficou para ser feito em agosto, quando haveria aditivos no contrato; plano interrompido pela pandemia.
A seguir, as demandas do Ministério Públicos direcionadas à Diretoria de Fiscalização.

Nº	DEMANDANTE	REFERÊNCIA	RESPOSTA AGERSA
1	Dr. Carlos Robson Oliveira Leão Promotor de Justiça 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Ofício 2036/2019 – PJC Autos MP nº 003.9.183434/2019 – 2ª PJC	Ofício n° 007/2020 de 10 de janeiro de 2020
2	Dr. Carlos Robson Oliveira Leão Promotor de Justiça 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Ofício 2244/2019 – PJC Autos MP nº 003.9.235823/2019 – 2ª PJC	Ofício n° 011/2020 de 14 de janeiro de 2020
3	Dr. Carlos Robson Oliveira Leão Promotor de Justiça	Of. nº 2052/2019-PJC Autos MP n° 003.9.213472/2019-2° PJC	Ofício n° 009/2020 de 10 de janeiro de 2020

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor		
4	Dr. Carlos Robson Oliveira Leão Promotor de Justiça 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Cientificação nº 138/2020 Autos MP nº 0003.9.105262/2017 – 2ª PJC	Ofício n° 032/2020 de 17 de fevereiro de 2020
5	Edvaldo Gomes Vivas Promotor de Justiça 6ª Promotoria de Justiça Ambiental	Ofício 127/2019 – PJMA NF nº 3.9.172793/2019	Ofício n° 021/2020 de 24 de janeiro de 2020
6	Carlos André Milton Pereira Promotor de Justiça – 1º Substituto 1ª Promotoria de Justiça de Santo Estevão	Ofício 022/2020 IDEA nº 279.9.145675/2018	Ofício n° 039/2020 de 27 de fevereiro de 2020
7	Carlos André Milton Pereira Promotor de Justiça – 1º Substituto 1ª Promotoria de Justiça de Santo Estevão	Ofício 022/2020 IDEA nº 279.9.145675/2018	Ofício n° 045/2020 de 03 de março de 2020 Ofício n° 057/2020 de 18 de março de 2020 (complementação)
8	Francisco Melo Mascarenhas Promotor de Justiça 1ª Promotoria de Justiça de Ipirá	Ofício 085/2020 IDEA nº 279.9.209093/2018 Ofício 115/2020 IDEA nº 017.0.81669/2010	Ofício n° 058/2020 de 18 de março de 2020
9	Andréa Lemos Fontoura Promotora de Justiça 2ª Promotoria de Justiça de Mata de São João	Ofício 266/2020 – 2ª PJ-MSJ Inquérito Civil nº 167.0.874/2014 CONS	Ofício n° 119/2020 de 21 de julho de 2020
10	Cristina Seixas Graças Promotora de Justiça 6ª Promotoria de Justiça do Meio Ambiente de Salvador	Ofício 019/2020 – 6ª PJMA Ofício 104/2020 – 6ª PJMA NF nº 3.9.242055/2019	Ofício n° 132/2020 de 21 de agosto de 2020
11	Cristiano Chaves de Farias Promotor de Justiça 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Ofício 791/2020 – PJC Autos MP n° 003.9.51383/2020 – 2ª PJC	Ofício n° 171/2020 de 16 de outubro de 2020
12	Jorge Gabriel de Souza Santos Assistente de Promotoria	Ofício 208/2020 – 1ª PJ IC, IDEA n° 017.0.81669/2010	Ofício n° 173/2020 de 16 de outubro de 2020

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

	1ª Promotoria de Justiça de Ipirá		
13	Ana Paula Canna Brasil Motta Promotora de Justiça 4ª Promotoria de Justiça de Lauro de Freitas	Ofício 0126/2020 – 4ª PJ-LF Inquérito Civil nº 591.9.20469/2019	Ofício n° 175/2020 de 29 de outubro de 2020
14	Cláudia Didier de Morais Pereira Promotora de Justiça 2ª Promotoria de Justiça de Valença	Ofício n º 226/2020–2ª PJVÇA/BA ICP 013/2012 – IDEA: 597.0.2242532012	Ofício n° 179/2020 de 04 de novembro de 2020.
15	Andréa Lemos Fontoura Promotora de Justiça 2ª Promotoria de Justiça de Mata de São João	IC:167.0.33745/2011 CONS	Ofício nº 189/2020 de 19 de novembro de 2020
16	Francisco Melo Mascarenhas Promotor de Justiça em Substituição 1ª Promotoria de Justiça de Santo Estêvão	Ofício 085/2020 – 1ª PJ-Santo Estêvão Inquérito Civil IDEA nº 279.9.2090093/2018	Ofício nº 191/2020 de 02 de dezembro de 2020
17	Cláudia Didier de Morais Pereira Promotora de Justiça 2ª Promotoria de Justiça de Valença	Ofício n º 203/2020–2ª PJVÇA/BA ICP 012/2012 – IDEA: 597.0.223723/2012	Ofício nº 193/2020 de 02 de dezembro de 2020
18	Cláudia Didier de Morais Pereira Promotora de Justiça 2ª Promotoria de Justiça de Valença	Ofício n º 244/2020–2ª PJVÇA/BA ICP 011/2012 – IDEA: 597.0.215607/2012	Ofício nº 194/2020 de 03 de dezembro de 2020
19	Ernesto Cabral de Medeiros Promotor de Justiça Promotoria de Justiça Regional Especializada em Meio Ambiente – Feira de Santana	Ofício n º 120/2020–PREMA/FSA IDEA: 596.9.155247	Ofício 202/2020 de 14 de dezembro de 2020
20	Cláudia Didier de Morais Pereira Promotora de Justiça 2ª Promotoria de Justiça de Valença	Ofício nº 209/2020–2ª PJVÇA/BA ICP 012/2012 – IDEA: 597.0.223723/2012 Ofício n º 250/2020–2ª PJVÇA/BA	Ofício 206/2020 de 23 de dezembro de 2020

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

		ICP 011/2012 – IDEA: 597.0.215607/2012	
21	Andréa Lemos Fontoura Promotora de Justiça 2ª Promotoria de Justiça de Mata de São João	Ofício 603/2020 – 2ª PJ-MSJ Inquérito Civil nº 167.0.220693/2010	Ofício 208/2020 de 23 de dezembro de 2020
22	Andréa Lemos Fontoura Promotora de Justiça 2ª Promotoria de Justiça de Mata de São João	Ofício 497/2020 – 2ª PJ-MSJ Inquérito Civil nº 167.0.33745/2011	Ofício 211/2020 de 28 de dezembro de 2020

2. NOTAS TÉCNICAS

A Nota Técnica é o expediente administrativo adotado pela DFISC que consiste em um documento de análise objetiva sobre uma questão apurada, escrito com o propósito de avaliar as informações colhidas – documentais ou de campo -, de que maneira elas contribuem para o fato, além da proposta de alternativas para a superação dos problemas identificados.
É um documento elaborado pelos técnicos especializados, em que há a análise completa de todo o contexto, devendo conter histórico e fundamentação legal, sendo sempre baseada em informações relevantes, dando suporte para tomadas de decisão.

A Nota Técnica é elaborada pela Equipe Técnica de Fiscalização e encaminhada à Diretora de Fiscalização, para validação e providências devidas. Compõe-se de quatro partes distintas: apresentação (contextualização ou histórico); considerações (fundamentos legais); análise (análise técnica das informações coletadas); conclusão (parecer, com sugestões e/ou proposições de providências).
A seguir, o levantamento das Notas Técnicas elaboradas em 2020.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

NOTAS TÉCNICAS		
Nº / DATA	**ASSUNTO**	**REFERÊNCIA**
001 / 21/01/2020	Análise do plano de ação da Embasa para Mata de São João	Documento SEI nº 00014924320; Processo SEI nº 079.0704.2019.0000656-37
002 / 18/02/2020	Monitoramento do *status* de correção das não conformidades do município de Santa Inês	Relatório de fiscalização de Santa Inês; planilha de monitoramento de não conformidades; processo PGE 2018012004.
003 / 20/02/2020	Qualidade da água do município de Ibipitanga	Processo SEI nº 079.0704.2020.0000026-88 Nota técnica Embasa nº 004/2020
004 / 07/02/2020	Qualidade da água do município de Pau Brasil	Processo SEI nº 079.0704.2019.0000948-15 Nota técnica Agersa nº 44/2019 Nota técnica Embasa nº 009/2020
005 / 03/03/2020	Informações sobre o sistema de abastecimento de água de Antônio Cardoso.	Processo SEI nº 079.0704.2020.0000041-17 Ofício MP nº 22/2020 Idea 279.9.145675/2018 Nota técnica Embasa nº 029/2020
006 / 03/03/2020	Obstrução de rede de esgoto.	Demanda Ouvidoria Agersa nº 1961667 – Lobato / Salvador
007 / 06/05/2020	Qualidade da água no município de Entre Rios	Denuncia em mídia televisiva em 06/05/2020. Relatório de fiscalização Agersa
008 / 13/05/2020	Cobrança de taxa de serviço de esgotamento sanitário (Camaçari)	Demanda Ouvidoria Agersa nº 2072953
009 / 14/05/2020	Desabastecimento e qualidade da água no município de Livramento de Nossa Senhora	Demandas nº 2021114, 2045299, 2044338, 2044557, 2071536 Ouvidoria Agersa Reclamação através do whatsapp Agersa em 30/04/2020 e 07/05/2020 Nota técnica Embasa nº 01/2020
010 / 20/05/2020	Desabastecimento no bairro de Mussurunga, Salvador	Demandas Ouvidoria nº 2074563 e 2077832.
011 / 01/06/2020	Apuração de descontinuidade no	Demandas Ouvidoria nº 2083062 e 2079823,

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

	abastecimento no município de Itaparica	denúncia via whatsapp em 15/05/2020 e 22/05/2020 e nota técnica Embasa nº 135/2020.
012 / 26/06/2020	Qualidade da água do município de Itapitanga	Processo SEI nº 079.0704.2020.0000026-88; nota técnica Embasa nº 004/2020; nota técnica Agersa nº 003/2020; nota técnica Embasa nº 147/2020.
013 / 02/07/2020	Avaliação dos dados de monitoramento de pressão da região da Cidade Baixa em Salvador	Ofício nº 077/2020 - Agersa/DG Nota técnica Embasa nº 003/2020 – MSSO Processo SEI nº 079.0704.2020.0000187-62
014 / 14/07/2020	Desabastecimento e qualidade da água no município de Livramento de Nossa Senhora	Demandas nº 2021114, 2045299, 2044338, 2044557, 2071536 da Ouvidoria Agersa; Reclamação através do whatsapp Agersa em 30/04/2020 e 07/05/2020; Nota técnica Embasa nº 01/2020; nota técnica Agersa nº 009/2020 e; nota técnica Embasa nº 154/2020.
015 / 10/07/2020	Qualidade da água no município de Entre Rios	Denúncia em mídia televisiva em 06/05/2020; relatório de fiscalização Agersa; nota técnica Embasa nº 088/2020 e; processo SEI nº 079.0704.2020.0000195-72.
016 / 16/07/2020	Abastecimento ineficiente no bairro da Ribeira, Salvador	Demanda Ouvidoria nº 2112634 e; nota técnica Agersa nº 013/2020.
017 / 10/07/2020	Avaliação da nota técnica 156/2020 recebida via SEI em 19/06/2020, que objetiva apresentar informações referentes a situação do abastecimento de água no SIAA Maragogipe e providências em andamento para minimizar novas ocorrências de desabastecimento.	Nota técnica 156/2020 Embasa. Processo SEI nº 100.0907.2019.0000372-02
018 / 20/07/2020	Qualidade da água no município de Pau Brasil	Processo SEI nº 079.0704.2019.0000948-15; nota técnica Agersa nº

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

		44/2019; nota técnica Embasa nº 009/2020; nota técnica Agersa nº 04/2020; nota técnica Embasa nº 083/2020 e nota técnica Embasa nº 180/2020.
019 / 20/07/2020	Apuração de descontinuidade no abastecimento no município de Itaparica	Nota técnica Embasa nº 135/2020; nota técnica Embasa nº 179/2020 e; processo SEI nº 079.0704.2020.0000.233-32.
001/2020 DG / 20/07/2020	Resposta à demanda da Defensoria Pública do Estado da Bahia, Núcleo Especializado de Prevenção, Mediação e Regularização Fundiária e 2ª Defensoria Pública de Relações de Consumo de Salvador- BA	Processo SEI nº 103.0094.2020.0004565-31 Ofício NPMRF DPE BA nº 465/2020 Resultados das ações do plano de ação Agersa para o enfrentamento à covid-19 em Salvador e RMS. Resolução Agersa nº 001/2020 Plano de Contingência – ações de enfrentamento à covid - Embasa
020 / 27/07/2020	Comprovação de higienização dos caminhões pipa	Processo SEI nº 079.0704.2020.0000234-13; documento SEI nº 00019454218 e anexos.
021 / 14/08/2020	Avaliação do Plano Corporativo de Emergência e Contingência da Embasa	Processo SEI nº 100.0907.2019.0000124-71; documento anexo nº 00019566635 - Plano de Emergência e Contingência e; Resolução Agersa nº 5 de 27 de setembro de 2018.
022 / 19/08/2020	Desabastecimento no bairro de Mussurunga, Salvador	Processo SEI nº 079.0704.2020.0000 220-18; Nota técnica Agersa nº 10; processo SEI nº 079.0704.2020.0000308-94; Nota técnica Embasa – documento SEI nº 00020567926.
023 / 26/08/2020	Pavimentação asfáltica dos logradouros públicos situados nos bairros do Capelão e Vida Nova.	Processo SEI 079.0704.2020.0000302-07
024 / 02/09/2020	Situação do saneamento básico, referente aos sistemas de esgotamento sanitário dos municípios, que	Ofício n° 00019638434/2020-INEMA/DG/DIFIS/CODEJ

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

	integram a bacia do Recôncavo Norte	
025 / 11/09/2020	Informações sobre o sistema de abastecimento de água de Antônio Cardoso.	Processo SEI nº 079.0704.2020.0000041-17 Ofício MP nº 22/2020 idea 279.9.145675/2018 Nota técnica Embasa nº 029/2020 Nota técnica Embasa nº 129/2020
026 / 25/09/2020	Análise de vibração causada por operação em estação elevatória de água tratada no bairro do Alto do Peru / Salvador	Demanda de nº 2128436 proveniente da Ouvidoria da Agersa
027 / 28/09/2020	Fiscalização extraordinária do sistema integrado Araci Norte – SIAA Araci Norte	Noticiário da imprensa Nota técnica Embasa nº 144/2020 Processo SEI nº 100.0907.2020.0003950-89
028 / 28/09/2020	Desabastecimento e qualidade da água no município de Livramento de Nossa Senhora	Nota técnica Embasa nº 01/2020; nota técnica Agersa nº 009/2020; nota técina Embasa nº 154/2020; nota técnica Agersa nº 014/2020 e; nota técnica Embasa nº 254/2020.
029 / 06/10/2020	Qualidade da água no município de Entre Rios	Denuncia em mídia televisiva em 06/05/2020; relatório de fiscalização Agersa; nota técnica Embasa nº 088/2020; nota técnica Embasa nº 135/2020 e; processo SEI nº 079.0704.2020.0000195-72.
030 / 06/10/2020	Abastecimento ineficiente no bairro da Ribeira, Salvador	Demanda nº 2112634; nota técnica Embasa nº 013/2020; nota técnica Agersa nº 016/2020 e; nota técnica/doc SEI nº 000211699-98.
031 / 19/10/2020	Avaliação dos dados de monitoramento de pressão da região da Cidade Baixa em Salvador	Ofício nº 077/2020 - Agersa/DG Nota técnica Embasa nº 003/2020 – MSSO Nota técnica Agersa nº 013/2020 Nota técnica Embasa nº 007/2020 Processo SEI nº 079.0704.2020.0000187-62
032 / 19/10/2020	Informações sobre abastecimento de água em	Ofício nº 162/2020- Agersa/DG

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

	Mata de São João, sede e localidades.	Nota técnica nº 003/2020 – Embasa/DM/MS/UMC/UMCA Processo SEI nº 079.0704.2020.0000455-73
033 / 22/10/2020	Inquérito civil para apurar infração sanitária supostamente praticada por Sartre Empreendimentos Educacionais ltda.	Inquérito civil idea nº 591.9.20469/2019.
034 / 03/11/2020	Demanda da Ouvidoria quanto à propriedade no município de candeias atingida por vazamento de esgoto de um poço de visita da embasa.	Demanda ouvidoria 2156854; protocolo embasa 955627432, data 20/07/2020
035 / 17/11/2020	Atualização de informações das não conformidades constatadas na fiscalização realizada no mês de setembro de 2018 em Mata de São João.	Ofício nº 391/2020 – 2ª PJ-MSJ Inquérito civil nº 167.0.33745/2011 CONS
036 / 18/11/2020	Avaliação dos dados de monitoramento de pressão e esgotamento sanitário dos bairros Mussurunga, Areia Branca, Águas Claras, Canabrava, Nova Esperança, Fazenda Coutos, Nova Constituinte, São João do Cabrito, pertencentes ao município de Salvador	Ofício nº 101 /2020 - Agersa/DG Nota técnica Embasa nº 4 Processo SEI nº 079.0704.2020.0000258 - 91
037 / 11/11/2020	Cobrança indevida nos valores da conta de água	Demanda nº 2165505.
038 / 02/12/2020	Demanda do MP-BA referente a avaliação de risco à saúde humana do sistema de abastecimento em Cairú, destacando a avaliação da qualidade da água produzida e distribuída e a associação entre agravos à saúde e situações de vulnerabilidade do sistema e apresentação do plano de amostragem de qualidade da água.	Ofício nº 203/2020–2ª PJVÇA/BA Inquérito civil nº 012/2012 – idea: 597.0.223723/2012, em trâmite na 2ª Promotoria de Justiça de Valença
039 / 02/12/2020	Demanda do MP-BA, 2ª Promotoria de Justiça de Valença, referente a avaliação de risco à saúde	Ofício nº 244/2020–2ª PJVÇA/BA ICP 011/2012 – idea: 597.0.215607/2012

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

	humana do sistema de abastecimento em Presidente Tancredo Neves, destacando a avaliação da qualidade da água produzida e distribuída e a associação entre agravos à saúde e situações de vulnerabilidade do sistema e apresentação do plano de qualidade da água.	
040 / 10/12/2020	Fiscalização Extraordinária do Sistema Integrado Araci Norte – Siaa Araci Norte.	Nota Técnica Agersa Nº 027/2020 Nota Técnica Embasa Nº187/2020 Processo Sei Nº 100.0907.2020.0003950-89
041 / 21/12/2020	Apuração de descontinuidade no abastecimento do Município de Itaparica - Ba	Processo Sei Nº 079.0704.2020.0000.233-32; Nota Técnica Embasa Nº 135/2020; Nota Técnica Embasa Nº 179/2020 e; Nota Técnica Embasa Nº 216/2020.
042 / 28/12/2020	Informações sobre abastecimento de água em Mata de São João, sede e localidades.	Ofícios nº 391/2020, 261/2020 e 497/2020 – 2ª PJ-MSJ Inquérito Civil nº 167.0.33745/2011 Processo SEI N° 079.0704.2020.0000455-73

3. MONITORAMENTO DE METAS DO PPA 2020-2023

3.1. MUNICÍPIOS FISCALIZADOS EM 2020

AÇÃO 4531 do PPA: Fiscalização do Serviço Públicos de Saneamento Básico.

FISCALIZAÇÕES ORDINÁRIAS

Como consequência do já contextualizado, ocorreu apenas uma ação de fiscalização ordinária, *in loco*, no município de Vitória da Conquista, conforme detalhamento apresentado a seguir.

Código do IBGE	Território		Município	Início da execução	Conclu
2933307	7200 - Sudoeste Baiano		Vitória da Conquista	09/03/2020	13/03/2

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

FISCALIZAÇÕES EXTRAORDINÁRIAS

Código do IBGE	Território	Município	Início da execução	Conclusão	Quantidade apurada
2902609	6700 - Bacia do Jacuípe	Baixa Grande	14/09/2020	18/09/2020	1 SIAA (Itaberaba) e 1 SES
2902104	5600 - Sisal	Araci	21/09/2020	23/09/2020	1 SIAA Araci Norte)
2913804	7100 - Portal do Sertão	Ipecaetá	03/11/2020	06/11/2020	1 SIAA (Santo Estêvão)



Fiscalização Baixa



Fiscalização Ipecaetá



Fiscalização Ipecaetá

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MJ

Coleta de dados junto à comunidade –fiscalização Araci





INSPEÇÕES TÉCNICAS – DEMANDAS DA OUVIDORIA AGERSA

Município	Bairro/localidade	Reclamação	Data da Inspeção	Técnico responsável
Salvador	Lobato	1961667	02/03/2020	Leonardo Souza
Simões Filho	Parque Hildete Lopes	1983341	04/03/2020	Ramon Ferreira
Salvador	Alto do Peru	2128436	11/09/2020	Guilherme Dourado e Priscila Abade
Candeias	Malemba	2156854	16/09/2020	Adriana Machado e Ramon Ferreira
Salvador	Stella Maris	2182335	03/11/2020	Guilherme Dourado e Louise Camardelli
Salvador	Pernambués	2165505	03/11/2020	Guilherme Dourado e Louise Camardelli
Camaçari	Mangueiral	2186393	26/11/2020	Guilherme Dourado e Leonardo Souza
Salvador	Capelinha de São Caetano	2246939	09/12/2020	Leonardo Souza

OUVIDORIA AGERSA

O presente relatório tem por finalidade apresentar as atividades desempenhadas pela Ouvidoria/AGERSA durante o período de janeiro até dezembro de 2020, os quais serão enfatizados e relacionados após as considerações a seguir:

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

A norma de procedimento é a mesma adotada em todas as ouvidorias das demais agências do país, em que somente é registrada a manifestação mediante o protocolo que comprova a demanda do usuário frente a prestadora.

A OUVIDORIA é um dos órgãos que compõe a estrutura básica da AGERSA, juntamente com a Diretoria e o Conselho Consultivo (Lei 12.602/12, Art.8º), tendo como atribuições:

> I – Receber, analisar e encaminhar denúncias, e sugestões dos cidadãos, relativas à prestação dos serviços públicos regulados, assim como denúncias sobre a atuação negligente ou abusiva de agentes públicos;
>
> II – Prestar esclarecimentos relacionados à atuação da AGERSA e dos agentes regulados, bem como sobre os direitos dos usuários;
>
> III – Apurar, recomendar, mediar ou arbitrar conflitos decorrentes de demandas relacionadas à atuação dos agentes regulados e dos usuários;
>
> IV – Manter cadastro atualizado das reivindicações, reclamações e sugestões dos usuários dos serviços regulados pela AGERSA, com o devido encaminhamento e parecer final;
>
> V – Propor a realização de pesquisas de opinião junto ao público usuário no sentido de avaliar a qualidade e desempenho dos serviços prestados pelos prestadores de serviço;

Estas atribuições estão definidas no Regimento da AGERSA, aprovado através da Resolução 001/2013.

NÚMEROS DA OUVIDORIA

Após receber as manifestações através do *call center* de atendimento aos usuários, por meio do 0800 o cidadão/usuário recebe um número do protocolo/ demanda de atendimento e uma senha, podendo assim acompanhar o andamento da sua solicitação por meio de ligação de retorno ao call center ou por meio do eletrônico via TAG, respeitando os prazos previstos em lei. Ressalta-se que, embora o maior percentual de registro das manifestações seja através das ligações recebidas via canal de atendimento do *call center*, também atende e registra-se manifestações de usuários que comparecem à Ouvidoria da AGERSA.

Para registrar a sua demanda no canal de atendimento da Ouvidoria/AGERSA, o usuário precisa estar de posse do número do protocolo da reclamação feita junto à prestadora e ser o titular da conta ou responsável legal do imóvel.

Para o ano de 2020, compreendendo o período entre janeiro a dezembro, obteve-se o registro de **8.388** demandas, geradas através do *TAG***,** sistema utilizado por todas as Ouvidorias no Estado da Bahia.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

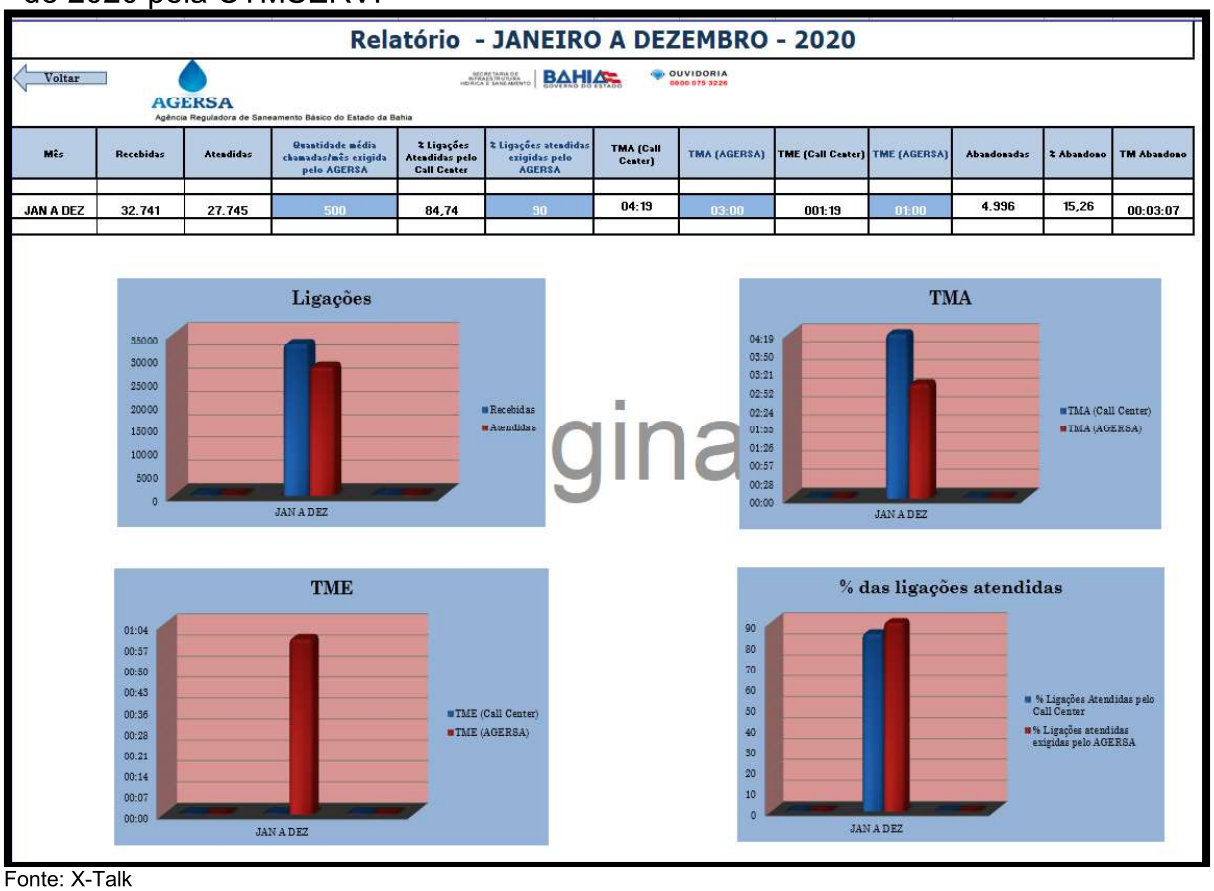
A Ouvidoria da AGERSA, que conta com um serviço de *call center* para registrar demandas provenientes dos serviços da Embasa, recebeu no *call center, até 29/12/2020,* pouco mais de 32.600 mil ligações, atingindo até 31/12/2020, **32.741** ligações recebidas, sendo destas **27.745** atendidas.

Frente aos números, registrou-se uma perda entre as ligações recebidas e atendidas de aproximadamente **4.996** ligações. (Ver figura I e II).

A discrepância existente entre os números de ligações recebidas informada pelo sistema de *call center* e as registradas no sistema *TAG,* se dá por alguns fatores*, tais* como:

- Falta de atendimento pela prestadora através do seu *call center*, levando o usuário a entrar em contato com o número do *call center* da AGERSA, também indicado na conta da Embasa;
- Retorno de ligação para saber da resposta a sua demanda;
- Usuário liga para complementar a manifestação em razão de novo fato apresentado;
- Retorno da ligação para questionar a resposta dada pela prestadora do serviço;

Gráfico 7- Relatório dos números de ligações recebidas e atendidas durante o ano de 2020 pela CTMSERV.



Mês	Recebidas	Atendidas	Quantidade média chamadas/mês exigida pelo AGERSA	% Ligações Atendidas pelo Call Center	% Ligações atendidas exigidas pelo AGERSA	TMA (Call Center)	TMA (AGERSA)	TME (Call Center)	TME (AGERSA)	Abandonadas	% Abandono	TM Abandono
JAN A DEZ	32.741	27.745	500	84,74	90	04:19	03:00	001:19	01:00	4.996	15,26	00:03:07

Fonte: X-Talk

TMA – Tempo médio de atendimento;
TME – Tempo médio de espera.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Tabela 1- Compilado dos dados entre 2013 a 2020 das ligações recebidas e atendidas pelo Call Center.

Call Center		
	RECEBIDAS	ATENDIDAS
2015	1.278	1.163
2016	1.833	1.648
2017	76.001	65.248
2018	124.538	98.292
2019	129.767	101.564
2020		
	RECEBIDAS	ATENDIDAS
JANEIRO	8.565	6.359
FEVEREIRO	2.743	2.540
MARÇO	3.375	2.885
ABRIL	1.554	1.349
MAIO	1.754	1.388
JUNHO	2.061	1.763
JULHO	1.853	1.583
AGOSTO	1.996	1.674
SETEMBRO	2.123	1.903
OUTUBRO	2.625	2.508
NOVEMBRO	2.070	1.951
DEZEMBRO	2.022	1.842
TOTAL EM 2020	32.741	27.745

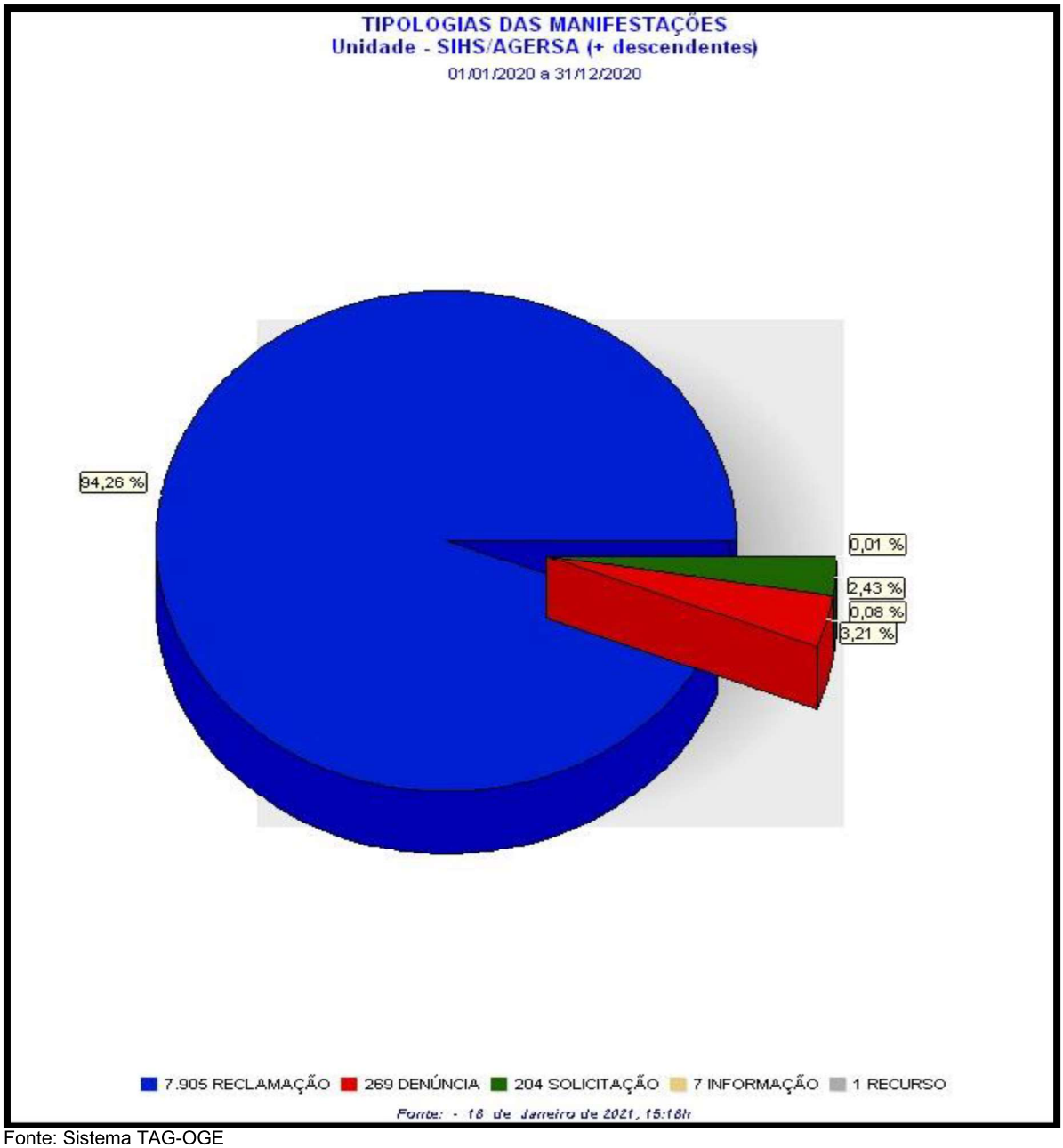
Fonte: AGERSA – Formatação Própria

Observa-se que a redução no número de ligações no ano de 2020, comparando com os números anteriores, conforme tabela discricionária acima, se deu por implementação de novos procedimentos feitos pelo Call Center, dos quais foram adicionados URAS, para filtrar as ligações que não abarcavam os critérios de seleção para atendimento da Ouvidoria, a exemplo de solicitação de protocolo de atendimento do usuário junto a prestadora, no sentido que, as ligações só chegam ao atendente se as etapas solicitadas forem preenchidas pelo usuário, havendo assim uma retenção de ligações. Tendo com isso, o consumidor, o benefício de solucionar seus problemas de forma mais célere, e para a empresa o benefício da redução nas ligações que são transferidas para sua equipe de atendimento, tornando o atendimento entre usuário e atendente mais qualitativo.

No ano de 2020, foram registradas no sistema TAG, 8.388 demandas. Grande parte deste número, **94,26%,** corresponde a reclamação, enquanto solicitação, denuncia, solicitação, e informação estão englobados no universo de **5.74%.** (Ver gráfico 2)

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Gráfico 8- Tipologias das manifestações

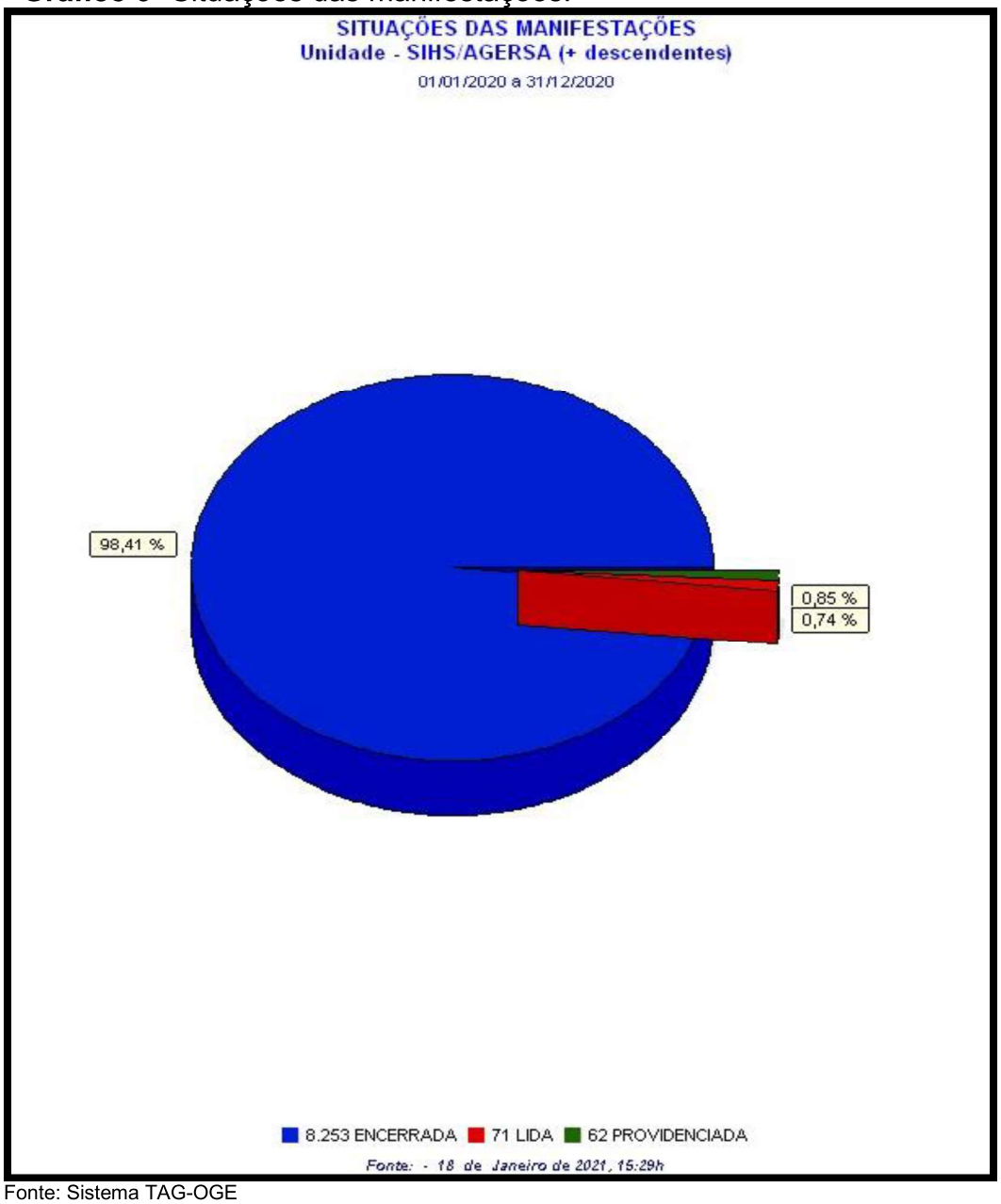


Fonte: Sistema TAG-OGE

Das manifestações recebidas no referido ano, **98,41**% já se encontram concluídas e portando estão encerradas, **0,85%** foram lidas e **0,74%** providenciadas. (Ver Gráfico 3)

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Gráfico 9- Situações das manifestações.

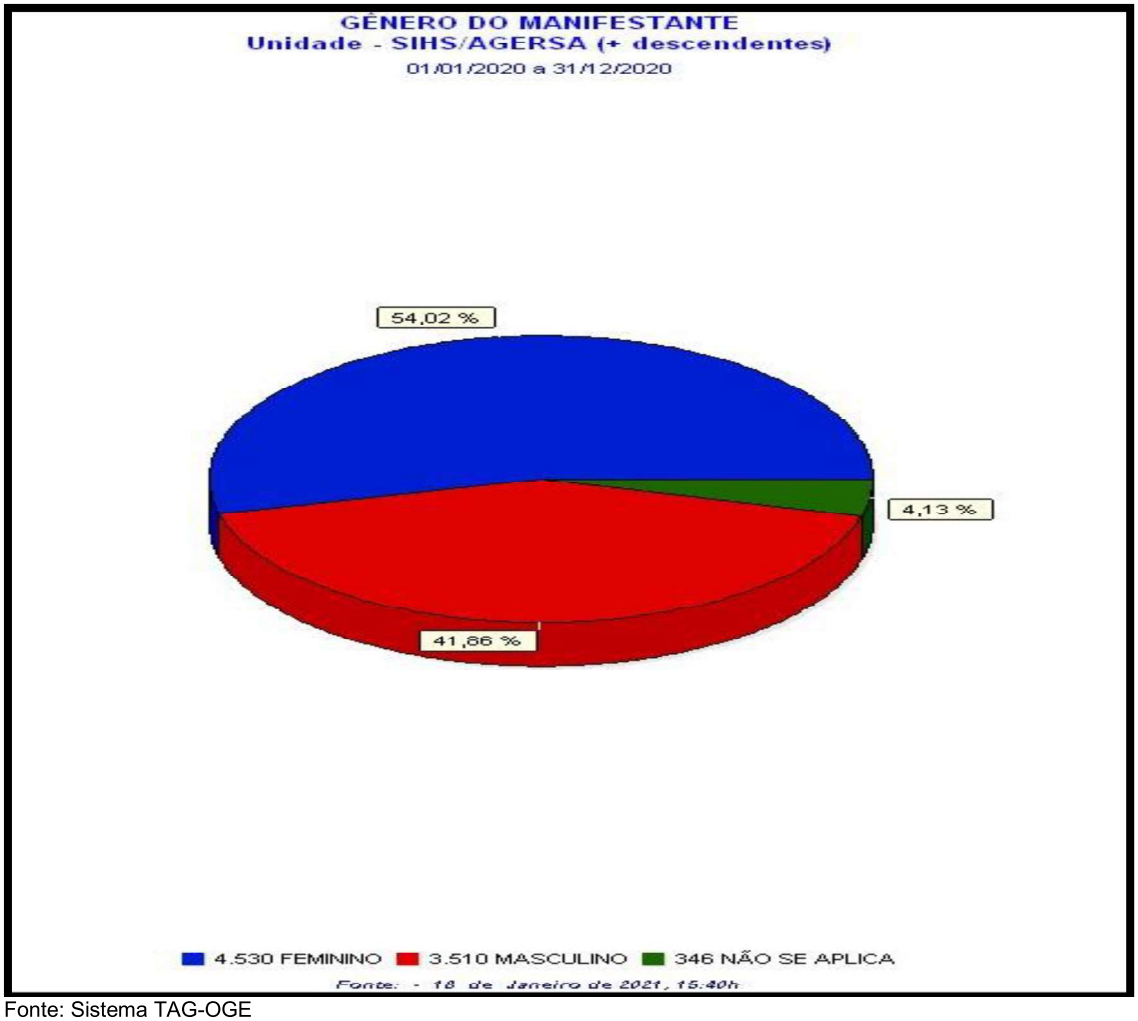


Fonte: Sistema TAG-OGE

Quando analisados esses números por gênero, pode-se perceber que a maior participação nas manifestações é feita por mulheres, chegando a **54,02%** dos registros, enquanto os homens estão representando **41,86% e 4,13%,** não se aplica ou denominado outros. (Ver gráfico 4)

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Gráfico 10- Gênero do manifestante

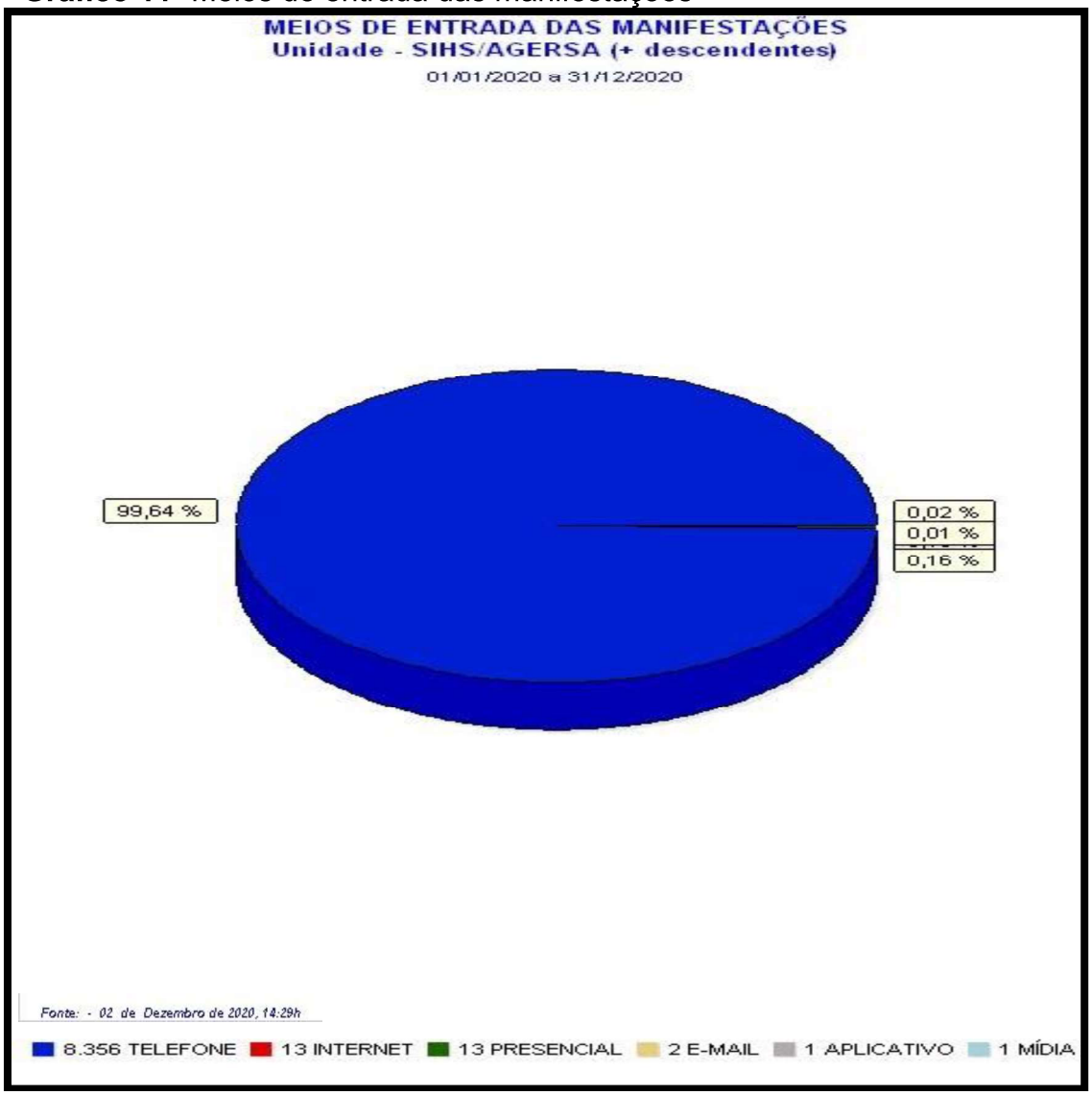


Fonte: Sistema TAG-OGE

Os números também indicam que cerca de **99,64%** destas demandas são registradas através de ligações telefônica e **0,17%** foram registradas por meio da Internet, **0,16%** por meio presencial e **0,03%** outros meios de comunicação conforme pode ser observado abaixo no gráfico 5.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Gráfico 11- Meios de entrada das manifestações

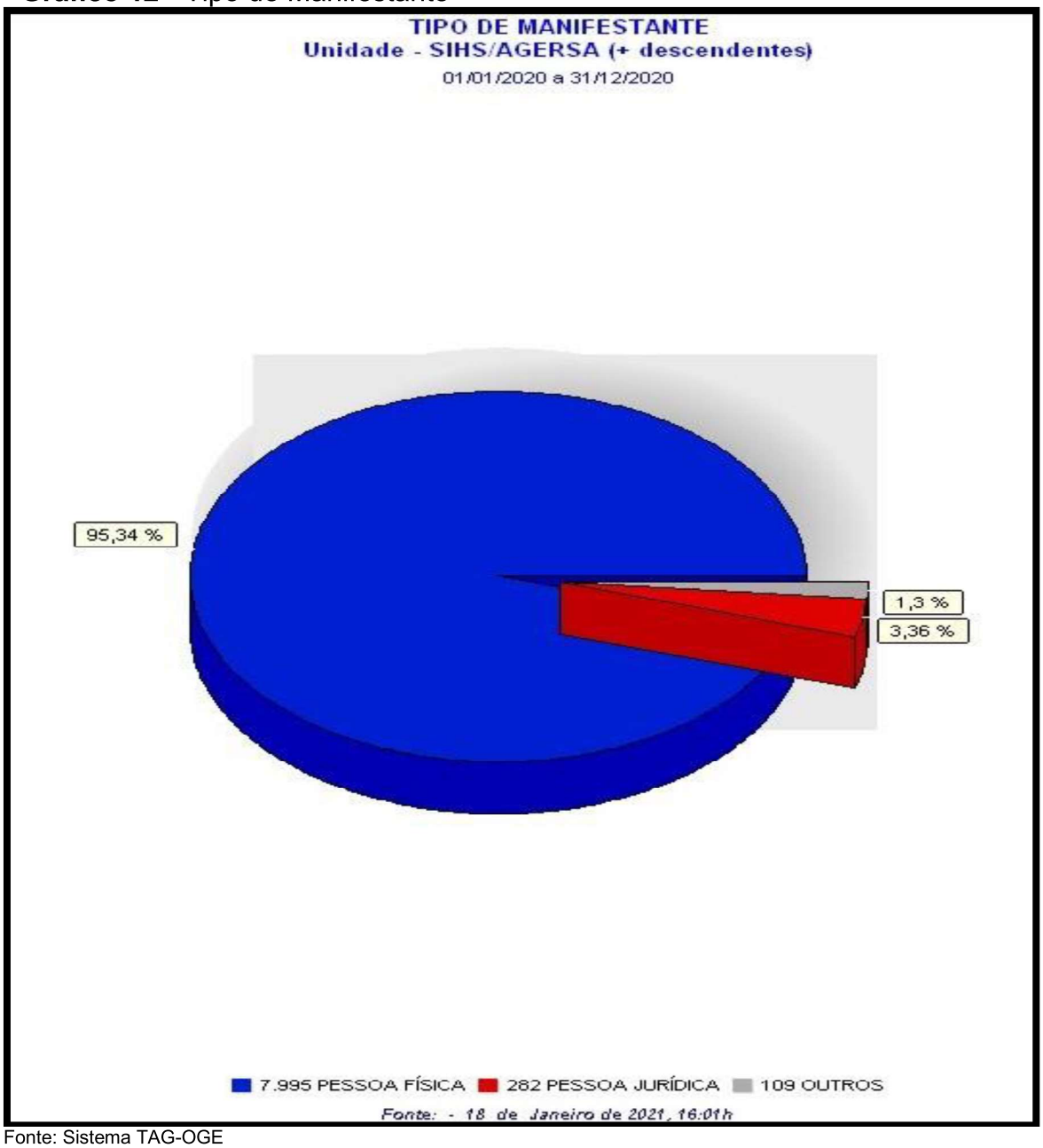


Fonte: Sistema TAG-OGE

Teve, ainda, a participação de **95,34** das demandas representada por pessoas físicas, **3,36 %** por pessoa jurídica e **1,3%** outros. (Ver gráfico 6)

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Gráfico 12 - Tipo de Manifestante

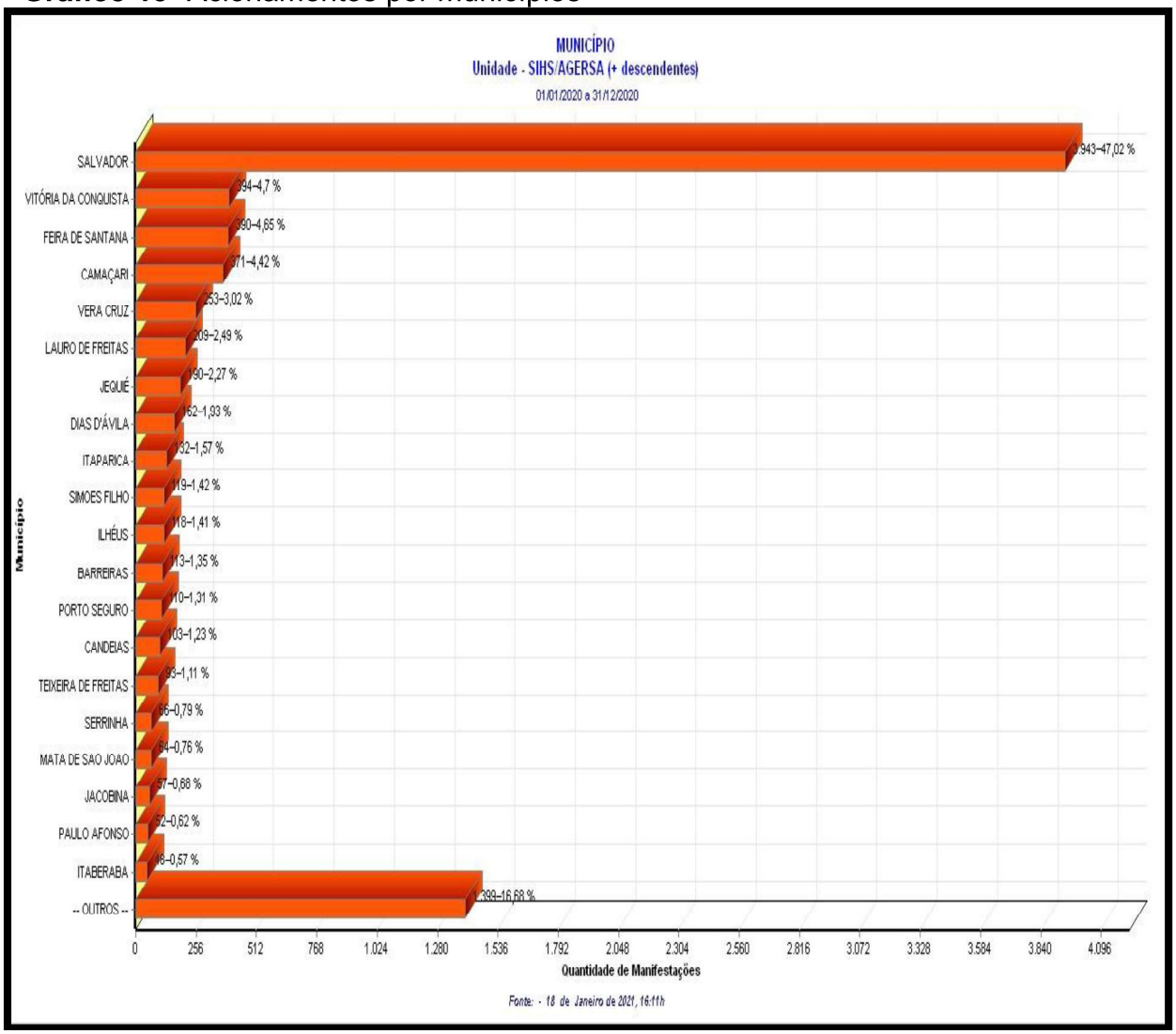


Fonte: Sistema TAG-OGE

Ao observar os números e percentuais das demandas registradas por municípios, obteve-se os seguintes resultados: Em primeiro lugar, encontra-se o município de Salvador, com **47,02%** dos acionamentos, seguido por Vitoria da Conquista, com **4,7%;** Feira de Santana, com **4,65 %;** Camaçari, com **4,42%;** Vera Cruz, com **3,02%;** Lauro de Freitas, com **2,49%;** Jequié, com **2,27%, e** as demais, com registro abaixo de **2%.** (Vide gráfico 7)

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Gráfico 13- Acionamentos por municípios

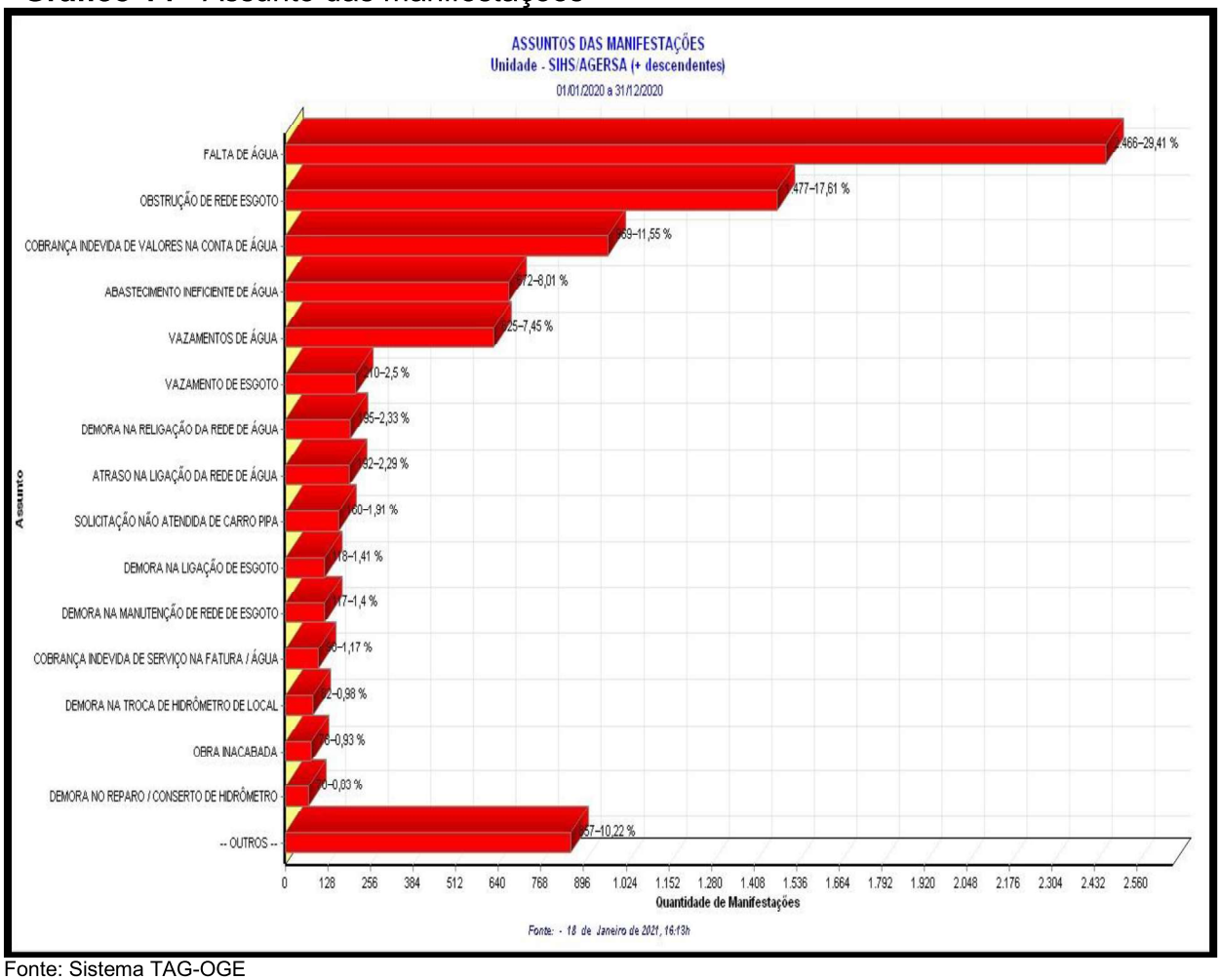


Fonte: Sistema TAG-OGE

Os assuntos mais reclamados foram: falta de água, com 2.466, representando **29,41%**; obstrução da rede de esgoto, com 1.477, representando **17,61%;** cobrança indevida de valores, com 969, representando **11,55%;** abastecimento ineficiente de água, com 672, representando **8,01%;** vazamento de água, com 625, representando **7,45%;** vazamento de esgoto, com 210, representando **2,5%;** demora na religação da rede, com 195, representando **2,33%;** atraso na ligação de rede de água, com 192, representando **2,29%;** solicitação não atendida de carro pipa, com 160, representando **1,91%**; demora na ligação de esgoto, com 118, representando **1,41%;** demora na manutenção da rede de esgoto, com 117, representando **1,4%;** cobrança indevida de serviço na fatura/água, com 96, representando **1,17%** e demora na troca de hidrômetro, com 82 manifestações, representando **0,98%** das demandas registradas no sistema TAG**.** As demais reclamações somadas e cada uma delas com menos de 1% chegam a 1.085 reclamações no universo de mais de 30 assuntos, representando **11,98%** do total das manifestações supracitadas (Vide gráficos 8 e 9)

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Gráfico 14 - Assunto das manifestações



Fonte: Sistema TAG-OGE

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Gráfico 15- Síntese dos principais acionamentos

SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA HÍDRICA E SANEAMENTO

BAHIA GOVERNO DO ESTADO

ATUALIZADO EM 31/12/2020

Síntese dos Principais Acionamentos

ACIONAMENTOS	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Falta de Água	42	63	167	136	1135	1.340	2.842	2.467
Obstrução de Rede Esgoto	9	12	30	35	861	1.501	1.714	1.478
Vazamento de água	6	6	18	7	509	609	1.260	625
Cobrança Indevida de Valores	29	13	156	113	540	488	457	969
Demora na religação da Rede	4	2	24	19	429	461	576	195
Atraso na Ligação de Rede de água	11	12	22	30	321	369	340	192
Abastecimento Ineficiente de água	17	23	6	11	272	550	937	672
Vazamento de Esgoto	4	8	10	12	171	98	202	210
Solicitação não atendida de Carro Pipa	1	0	1	1	22	169	346	160

Página 1

Fonte: Sistema TAG-OGE

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

ÀREA TÉCNICA DE ENGENHARIA

O relatório de inspeção é desenvolvido após a inspeção in loco, e o relatório de apuração é realizado através da avaliação dos fatos relatados pelo usuário. Os relatórios de apuração são registrados no próprio sistema TAG, incluindo documentos, informações do usuário, através do contato telefônico ou pessoalmente, fotos comprobatórias e o relato das obrigações da Prestadora, baseado na Resolução 002/2017. O relatório de inspeção é elaborado e enviado para a Ouvidor da AGERSA, para análise e providências, e depois de autorizado é anexado no TAG e encaminhado à Prestadora.

No período supracitado foram acompanhadas 622 demandas, complementadas no sistema TAG, sendo que 80 demandas tiveram a atuação mais efetiva da área de engenharia, realizando 07 inspeções in loco. Foram desenvolvidos 05 relatórios de inspeção e 78 relatórios de apuração.

RELATÓRIO DE APURAÇÃO DE COBRANÇA INDEVIDA

Apresentado abaixo um diagnóstico das demandas relacionadas com Cobrança Indevida, com o intuito de contribuir para que o fornecimento dos serviços, do ente regulado, seja de qualidade dentro do resultado esperado pelo cliente final.

Salienta-se que os dados disponíveis neste relatório são frutos de coletas no TAG, conforme planilhas abaixo:

Planilha 1.

ATUAÇÃO SOBRE DEMANDAS	
TIPO DE ATUAÇÃO	QUANTIDADE
ENCERRAR	591
MANDAR APURAR	56
REABRIR	1
SOLICITA DEVOLUÇÃO	1
DEVOLUÇÃO AUTOMÁTICA EFETUADA	1
TOTAL	650

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Planilha 2.

ASSUNTO	QUANTIDADE
COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES NA CONTA DE ÁGUA	969
COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇO NA FATURA	98
DEMORA NO RESSARCIMENTO DE CONTA/FATURA EMBASA	33
DIFICULDADE DE NEGOCIAÇÃO DE FATURA DE ÁGUA	29
ERRO NA LEITURA DO HIDRÔMETRO	24
NÃO REALIZAÇÃO DA REVISÃO DE CNSUMO DE CONTA	11
FALHA NO PROCEDIMENTO DE PARCELAMENTO DE CONTA	11
DEMORA NO PAGAMENTO DO REEMBOLSO	4
PROBLEMA COM DÉBITO AUTOMÁTICO DA CONTA DE ÁGUA	2
LEITURA DE HIDRÔMETRO NÃO REALIZADA	2
TOTAL	1183

Desde 01/01/2020 a 31/12/2020, segundo síntese dos acionamentos no TAG, houve 8.388 (oito mil, trezentos e oitenta oito) demandas, destas 1.183 (hum mil e cento e oitenta e três) são relacionadas de alguma forma a valores na conta/fatura de água, o que equivale a 14,10% do total.

Na Planilha 3, constam as quantidades de acionamentos por Unidades atendidas pela operadora, referente a Cobrança Indevida de Valores na Conta de Água. As 06 (seis) primeiras unidades mais acionadas, totalizam 736 (setecentos e trinta e seis) acionamentos, representando 75,95% dos acionamentos. Esse fato está diretamente ligado a questão da região e o tamanho populacional a que essas unidades pertencem, ou seja, ficam localizadas nos grandes centros urbanos.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Planilha 3.

DISTRIBUIÇÃO POR LOCAL INSTITUCIONAL DO FATO	
COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES NA CONTA DE ÁGUA	QUANTIDADE
SIHS/EMBASA/DM/DM/MA/UMJ	157
SIHS/EMBASA/DM/DM/MA/UML	144
SIHS/EMBASA/DM/DM/MA/UMB	133
SIHS/EMBASA/DM/DM/MA/UMF	117
SIHS/EMBASA/DM/DN/NO/UNF	95
SIHS/EMBASA/DM/DM/MA/UMC	90
SIHS/EMBASA/DM/DS/SO/USA	43
SIHS/EMBASA/DM/DS/SO/USJ	33
SIHS/EMBASA/DM/DS/SO/USU	32
SIHS/EMBASA/DM/DM/MA/UMS	30
SIHS/EMBASA/DM/DS/SO/USV	21
SIHS/EMBASA/DM/DN/NO/UNA	14
SIHS/EMBASA/DM/DN/NO/UNB	14
SIHS/EMBASA/DM/DN/NO/UNS	11
SIHS/EMBASA/DM/DS/SO/USI	11
SIHS/EMBASA/DM/DS/SO/USC	9
SIHS/EMBASA/DM/DN/NO/UNP	7
SIHS/EMBASA/DM/DN/NO/UNE	6
SIHS/EMBASA/DM/DM/ME	1
SIHS/EMBASA/DM/DN/NO/UNI	1
TOTAL	969

Além das atividades técnicas desenvolvidas na Ouvidoria, também é atribuído o apoio e acompanhamento da prestação de serviços, através de fiscalização de contratos, visando obter resultados que garantam a melhor funcionalidade dos serviços. Acompanha-se de forma sistemática, o trabalho dos colaboradores do Primeiro Emprego e do Call Center interno, onde ocorrem a triagem e encaminhamento dos acionamentos.

AÇÕES REALIZADAS NO PLANO DE AÇÃO DA COVID-19.

Diante da pandemia que assola o País, a Diretoria de Fiscalização da Agência Reguladora elaborou o Plano de Ação Contra COVID-19, onde a Ouvidoria ficou incumbida de parte das ações descritas abaixo:

1) <u>Contatar as prefeituras e uma pequena amostra de usuários para verificar a regularidade do abastecimento de água, preenchendo uma planilha desenvolvida pela Fiscalização</u>

- Municípios eram monitorados a cada 2 dias, pelo site da Secretaria de Saúde (SESAB), por um responsável da ouvidoria. Toda a informação coletada no site, com os novos municípios, era repassada a uma planilha a parte, onde o responsável

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

comparava se esses eram atendidos pela Embasa. Separados e divididos para repasse aos integrantes responsáveis pelas ligações.

- Catalogação dos números de contatos das prefeituras através da busca em três planilhas de contatos de Prefeituras e uma planilha dos presidentes dos consórcios, disponibilizadas.
- Contatar as prefeituras para verificar a regularidade do abastecimento de água, preenchendo uma planilha desenvolvida pela Fiscalização.
- As planilhas com informações coletadas nas ligações eram enviadas pelos técnicos da ouvidoria a cada 2 dias ao responsável designado pela Diretoria de Fiscalização.

2) <u>Monitorar municípios identificados operando em regime de manobra</u>

Pesquisar nos relatórios já disponíveis no site de 2019 e 2018, quais os municípios operando em regime de manobra, que não estejam entre os municípios listados com sistema crítico.

- Catalogação dos relatórios disponibilizados no site;
- Divisão entre a equipe responsável pela busca;
- Busca nos relatórios e preenchimento da planilha;
- Correção e ajustes de informações;
- Consolidação dos dados em uma planilha apenas;
- Envio da planilha consolidada à Dfisc;

3) <u>Monitorar abastecimento e intermitência nos bairros de risco para o espalhamento da COVID-19</u>

Contatar por telefone usuários e Associações de bairros a fim de buscar informações sobre o abastecimento, a partir de listagem fornecida pela Fiscalização.”

Para início dos trabalhos, apenas foram listados os bairros que constavam no Grupo GEOCOMBATE/UFBA, scripts e planilha do questionário. A partir daí foram desenvolvidas as atividades abaixo:

- Extração das demandas de Falta de água e Abastecimento Ineficiente no sistema TAG;
- Confecção de planilha com demandas de Falta de água e abastecimento ineficiente retirados do TAG, separando por cada responsável pela pesquisa dos bairros;
- Pesquisa de bairros com demandas de **Falta de água**, registradas no TAG:

DEMANDAS DE FALTA DE ÁGUA PESQUISADAS			
ANO	**PERÍODO INICIAL**	**PERÍODO FINAL**	**QUANTIDADE**
2018	01/01/2018	31/12/2018	494
2019	01/01/2019	31/12/2019	1181
2020	01/01/2020	31/08/2020	594

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

DEMANDAS DE ABASTECIMENTO INEFICIENTE PESQUISADAS			
ANO	**PERÍODO INICIAL**	**PERÍODO FINAL**	**QUANTIDADE**
2018	01/01/2018	31/12/2018	321
2019	01/01/2019	31/12/2019	656
2020	01/01/2020	31/08/2020	343

- Consolidação dos dados oriundos da pesquisa de demandas do TAG (n° da demanda) para cada um responsável para fazer a ligação, realizados 2 vezes na semana;
- Pesquisa no TAG de nome e telefone dos usuários da planilha consolidada;
- Cruzamento de dados entre os bairros de Salvador e RMS que foram respondidos o questionário da DFISC e a as ligações com sucesso informada por cada responsável para atualização e continuação dos trabalhos;
- Coleta das demandas dos anos de 2018, 2019 e 2020 dos bairros com problemas de intermitência na Cidade Baixa;
- Monitoramento dos bairros de Salvador e RMS com número de casos já registrados através dos dados divulgados pela Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB);
- Coleta das demandas no TAG dos anos de 2018, 2019 e 2020 dos 16 bairros (Pituba, Brotas, Pernambués, Liberdade, Cabula, Itapuã, Uruguai, Fazenda Grande do Retiro, Plataforma, São Marcos, Lobato, Periperi, Tancredo Neves, Federação, Massaranduba, Retiro), com maior número de infectados em Salvador;

MEDIAÇÕES

A Lei 13.140, de 2015, disciplina a mediação entre particulares e autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública.
A mediação consiste num meio destinado à obtenção de autocomposição. O mediador intermedeia as partes, auxiliando-as para que cheguem a uma solução consensual do conflito. O mediador nada decide; apenas conduz as partes a darem uma solução na disputa.
Não há mediação em qualquer caráter jurisdicional, não sendo conferido ao mediador poder de decidir ou de impor quaisquer medidas as partes. De igual modo, as partes não estão sujeitas a qualquer supremacia ou poder exercido pelo mediador.
O §2°do art.3° do CPC, dispõe que "o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos". Daí decorre um princípio de estímulo a autocomposição, a orientar as atividades estatais na solução das disputas. Nem sempre será possível ou adequada a solução consensual. Sendo possível, adequada ou recomendável, cumpre construir regras que contribuam para obtenção da autocomposição.
No ano de 2020, a Ouvidoria realizou 14 (quatorze) mediações, 11 (onze) destas mediações foram realizadas online pela plataforma digital Teams. O meio utilizado se deu por conta da pandemia do COVID-19.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Conforme estabelecido pela Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública, que abrange normas básicas dos serviços públicos direto ou indiretamente pelo Estado, a Agência Reguladora obrigatoriamente realiza pesquisa de satisfação.

A pesquisa de opinião qualitativa e quantitativa é realizada sob demanda, com a população baiana, usuários residenciais e dirigentes titulares dos serviços públicos de água e esgoto do Estado da Bahia, e visa obter informações sobre a satisfação e a percepção dos usuários residenciais e titulares, acerca dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no que tange a qualidade da água; a continuidade do serviço de abastecimento de água; ao atendimento do prestador; aos serviços realizados pelo prestador em vias públicas; a conta / fatura e medição; aos serviços de esgoto; a fidelidade dos usuários com o atual prestador; e ao contentamento geral com os serviços do prestador local.

Com vistas a avaliar, a partir da percepção dos usuários, o grau de satisfação com a concessionária responsável pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado da Bahia, a pesquisa vai gerar indicadores comparáveis por região, entre os serviços de saneamento básico; gerar um indicador único da satisfação do usuário que indique a percepção global no setor; e possibilitar o início de análise de série histórica, com a mesma metodologia.

Através de processo licitatório, Pregão Eletrônico 002/2020, será contratada a empresa para realizar a pesquisa, que será concluída em 180 dias após a contratação, sendo os resultados divulgados em 2021.

A pesquisa de satisfação estreita os laços entre o serviço público e os usuários alvos de seus serviços, pois através dela o cidadão/ usuário pode participar e avaliar a forma como o serviço é prestado, indicando as suas prioridades e suas insatisfações.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

4 ÁREA ADMINISTRATIVA

A Diretoria Administrativo-Financeira da AGERSA, inclui o Núcleo de Tecnologia da Informação, os Setores de Almoxarifado, Patrimônio, Protocolo, Contratos, Compras e Licitações, Transporte, Recursos Humanos, Orçamentário e Financeiro.

O Núcleo de Tecnologia da Informação tem o objetivo de apoiar todos os setores de forma a propiciar que as atividades administrativas e finalísticas da AGERSA percebam o componente tecnológico como sendo um aliado fundamental para atingir as metas e objetivos traçados.

Regido pelo decreto nº 15.404/2014, o Plano de Aquisição de TIC (PA), o instrumento utilizado para alinhar as ações de implantação e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação teve a sua aprovação em 13/02/2020. contendo 16 ações de aquisições de Bens e Serviços. Dentre as propostas aprovadas no planejamento de TIC, as seguintes ações foram executas no ano de 2021:

- Renovação do Contrato de Serviços Obrigatórios N° 001.18.6N.00.0
- Aquisição do Serviço de Antivírus Kaspersky, 36 meses
- Renovação da Central de Serviços
- Renovação do Suporte Premium Para desenvolvimento de Aplicações no Portal da Água em ferramenta ArcGIS.

A AGERSA realiza o Planejamento de compras, como ferramenta de gestão. Instituída no governo estadual desde 2015. A rotina tem como objetivo controlar as contratações e aquisições estaduais de modo a evitar compras desnecessárias e desperdícios na gestão da máquina pública. São consideradas como referência as contratações do exercício anterior, com as devidas adaptações para o ano vigente, e é executado exclusivamente por meio do SIMPAS.

Desde que esta ferramenta foi implantada, a AGERSA passou a gerir melhor as suas compras e contratações, enquanto que a SAEB passou a ter maior controle e monitoramento das compras realizadas. Além disso, o planejamento também é utilizado para subsidiar os quantitativos de itens de material e serviço disponibilizado pela Secretaria através de Registro de Preços, sistemática que garante contratações mais vantajosas para a administração estadual, economia, redução do estoque, agilidade, dentre outras vantagens.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

4.1 Procedimentos formais da AGERSA

Em atendimento ao disposto na Lei n.º 8.666 de 21/06/93 e a Lei n.º 9.433 de 01/03/05, a AGERSA realizou os procedimentos administrativos relacionados às licitações e dispensas, com aplicação à legislação vigente

Em 2020, a AGERSA concluiu 01 pregão eletrônico e aderiu a um outro pregão para prestação de serviços de telefonia realizado para todo o Estado da Bahia, através da Secretaria de Infraestrutura da Bahia-SEINFRA, totalizando R$ 1.751.918,40 (um milhão setecentos e cinquenta e um mil novecentos e dezoito reais e quarenta centavos), considerando que o de serviços de telefonia consta como vigência 05 (cinco) anos.

Foram realizadas e concluídas 13 (treze) dispensas de licitação, que totalizaram o valor de R$ 11.027.803,72 (onze milhões vinte e sete mil oitocentos e três reais e setenta e dois centavos).

Foram celebrados 08 (oito) termos aditivos, no valor total de R$ 1.434.838,84 (um milhão quatrocentos e trinta e quatro mil oitocentos e trinta e oito reais e oitenta e quatro centavos).

Foram realizadas e concluídas 41 (quarenta e uma) adesões para ATA de Registro de Preço, totalizando o valor de R$ 21.898,08 (vinte e um mil oitocentos e noventa e oito reais e oito centavos).

Vale salientar que as minutas dos editais, contratos e aditivos são elaboradas nos termos da legislação vigente acerca da matéria, mais notadamente nos dispositivos da Lei 9.433/2005 e suas alterações aplicáveis, seguindo, assim, modelo aprovado pela Procuradoria Geral do Estado da Bahia, para uso de toda a Administração Pública Estadual e são devidamente analisados pela Procuradoria de Controle Técnico – PCT/PGE.

Os atos administrativos decorrentes da formalização de licitações e contratos, são devidamente publicados no Diário Oficial do Estado, em obediência ao princípio da publicidade dos atos administrativos.

Durante o ano, logo após a publicação do Decreto emergencial, do Governo Estadual, dispondo sobre a obrigatoriedade dos órgãos reduzirem os gastos com despesas, a AGERSA teve o cuidado de adotar as medidas administrativas cabíveis, com a redução ou manutenção dos valores dos contratos vigentes, porém sem majoração, tendo a maioria das empresas Contratadas renunciado aos reajustes.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

TABELA 9 – Licitações, dispensas e inexigibilidades

R$1,00

Descrição	Quantidade				Valor das concluídas
	Iniciadas (1)	Em andamento (2)	Concluídas (3)	Total	
Modalidade de licitação					
Convite					
Tomada de preços					
Concorrência					
Pregão Presencial					
Pregão Eletrônico		01	02		R$ 1.751.918,40
Concurso					
Consulta					
Regime Diferenciado de Contratações Públicas (RDC)					
Outros(4) Adesão a Ata de Registro de Preço	03		41		R$ 21.898,08
Subtotal	03	01	13		R$ 1.773.816,48
Contratação direta					
Dispensa	03		13		R$11.027.803,72
Inexigibilidade					
Outros(5) Termos Adidivo			08		R$ 12.462.642,56
Subtotal	03				
Total	06	02	64		R$ 14.236.459,04

Fonte: **SIMPAS. FIPLAN, SIAP**
Notas:
(1) Abertas no exercício da prestação de contas e ainda não concluídas.
(2) Abertas em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não concluídas.
(3) Concluídas no exercício da prestação de contas.
(4)Discriminar outros tipos de licitação. A AGERSA, por ser autarquia, em regime especial, no que se refere às aquisições de materiais de consumo, na modalidade licitatória de registro de preços, apenas adere às atas da SAEB.
(5)Discriminar outros tipos de contratação direta.

TABELA 10 – Contratos firmados no exercício

Descrição	Quantidade	Valor (R$)	
		Contratado atualizado	Desembolsado (1)
Contratos	06	12.464.170,85	861.842,53

Fonte: **AGERSA/DAF/SETOR DE CONTRATOS**
Nota:
(1) Valor desembolsado no exercício (acumulado). Considera-se desembolsado o valor liquidado.

Nº	Empresa	Data	Valor Global (R$)	Desembolso (R$)	Acumulado (R$)

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

01	Telemar – Telefone Fixo e Call Center – 60 meses	03/03/2020	1.433.918,65	164.143,33	164.143,33
02	Empresa Gráfica da Bahia-EGBA	11/03/2020	87.941,70	6.559,20	6.559,20
03	Gibbor – Publicação Jornais Locais	12/03/2020	1.728,00	------	-------
04	Fundace – Serviços Técnicos Especializados Modelagem Econômica-Financeira	07/10/2020	10.908.800,00	690.880,00	690.880,00
05	MS Serviços – Lavagem Veículos	14/12/2020	7.182,50	260,00	260,00
06	Empresa Brasileira de Correios e Telágrafos - EBCT	24/11/2020	24.600,00	--------	--------

TABELA 11 – Contratos de gestão firmados no exercício

Descrição	Quantidade	Valor (R$)	
		Contratado atualizado	Desembolsado (1)
Contratos de gestão			

Fonte:
Nota**: NÃO OCORRÊNCIA**
(1) Valor desembolsado no exercício (acumulado). Considera-se desembolsado o valor liquidado.

TABELA 12 – Contratos vigentes firmados em exercícios anteriores

Descrição	Quantidade	Valor contratado atualizado (1) (R$)	Desembolso (2) (R$)	
			No exercício	Acumulado
Contratos	14	2.433.731,36	1.757.772,66	5.189.452,48

Fonte: AGERSA/DAF/SETOR DE CONTRATOS
Nota:
(1) Incluindo os aditivos.

(2) Considera-se desembolso o valor liquidado.

Nº	Empresa	Data	Valor Global (R$)	Desembolso (R$)	Acumulado (R$)
01	Prodeb – Cessão Recursos Humanos	10/04/2013	220.000,00	220.000,00	1.142.514,67
02	Know How Empreendimentos – Limpeza/Serventes	11/01/2016	62.427,12	62.526,90	299.181,95
03	Gpec Patrimonial - Locação	07/11/2016	187.348,08	167.909,56	743.454,94
04	Telefônica Brasil S/A -Telefonia Móvel	07/02/2017	30.000,00	2.759,95	9.118,80
05	Coelba	04/02/2017	50.400,00	22.562,06	83.681,77
06	Webtrip – Passagens Aéreas	22/02/2018	190.000,00	20.175,26	211.364,15
07	Know How Empreendimentos – Transporte/Motoristas	03/10/2018	462.194,76	378.758,86	915.720,14
08	Drive Car – Manutenção Veículos	25/10/2018	138.349,87	76.695,72	123.116,92

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

09	Prodeb - TI	27/04/2018	332.973,38	262.078,39	916.662,99
10	Àlamo – Suporte Informática	29/05/2019	83.494,92	83.494,92	125.242,38
11	Nautillus – Copa	26/08/2019	84.610,44	84.610,44	111.560,44
12/13	CTF e Ticker Loog - Gestão de Frota capital e interior - Combustível	06/11/2019	268.000,00	64.415,28	183.900,54
14	ImagemGeosistemas - Georeferenciamento	16/12/2019	323.932,79	311.785,32	323.932,79

TABELA 13 – Contratos de gestão vigentes firmados em exercícios anteriores

Descrição	Quantidade	Valor contratado atualizado (1) (R$)	Desembolso (2) (R$)	
			No exercício	Acumulado
Contratos de gestão				

Fonte:
Nota: **NÃO OCORRÊNCIA**
(1) Incluindo os aditivos.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

QUADRO 9 – Tomadas de contas de contratos de gestão

Descrição	Quantidade
Iniciadas (1)	
Em andamento (2)	
Concluídas (3)	

Fonte:
Notas: **NÃO OCORRÊNCIA**

(1) Instauradas no exercício da prestação de contas e ainda não concluídas.

(2) Instauradas em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não concluídas.

(3) Encerradas no exercício da prestação de contas.

TABELA 14 – Convênios de captação

Descrição	Quantidade			Valor total conveniado atualizado (R$) (4)	Recebimento (R$)	
	Iniciados (1)	Em andamento (2)	Encerrados (3)		No exercício	Acumulado
Convênios						
Outros Ajustes (5)						
Total						

Fonte:
Notas: **NÃO OCORRÊNCIA**
(1) Celebrados no exercício da prestação de contas e ainda não encerrados.

(2) Celebrados em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não encerrados.

(3) Encerrados no exercício da prestação de contas. Considera-se encerrado o convênio na data final de sua vigência.

(4) Valor original mais os aditivos dos convênios vigentes no exercício da prestação de contas.

(5) Instrumentos que têm a natureza de convênio mas que possuem outra denominação.

TABELA 15 – Convênios de repasse

Descrição	Quantidade			Valor total conveniado atualizado (R$) (4)	Desembolso (5) (R$)	
	Iniciados (1)	Em andamento (2)	Encerrados (3)		No exercício	Acumulado
Convênios						
Outros Ajustes (6)						
Total						

Fonte:
Notas: **NÃO OCORRÊNCIA**
(1) Celebrados no exercício da prestação de contas e ainda não encerrados.

(2) Celebrados em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não encerrados.

(3) Encerrados no exercício da prestação de contas. Considera-se encerrado o convênio na data final de sua vigência.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

(4) Valor original mais os aditivos dos convênios vigentes no exercício da prestação de contas.

(5) Considera-se desembolso o valor liquidado.

(6) Instrumentos que têm a natureza de convênio mas que possuem outra denominação, tais como: Termos de Outorga, Termo de Acordo e Compromisso, Termo de Adesão ao PETE etc..

QUADRO 10 – Tomadas de contas de convênios de repasse

Descrição	Quantidade
Iniciadas (1)	
Em andamento (2)	
Concluídas (3)	

Fonte: **NÃO OCORRÊNCIA**
Notas:
(1) Instauradas no exercício da prestação de contas e ainda não concluídas.

(2) Instauradas em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não concluídas.

(3) Encerradas no exercício da prestação de contas.

TABELA 16 – Acordos de cooperação, termos de fomento e termos de colaboração

Descrição	Quantidade			Valor total atualizado (R$) (4)	Desembolso (5) (R$)	
	Iniciados (1)	Em andamento (2)	Encerrados (3)		No exercício	Acumulado
Acordos de Cooperação						
Termos de Fomento						
Termos de Colaboração						
Total						

Fonte:
Notas: **NÃO OCORRÊNCIA**
(1) Celebrados no exercício da prestação de contas e ainda não encerrados.

(2) Celebrados em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não encerrados.

(3) Encerrados no exercício da prestação de contas. Considera-se encerrado na data final de sua vigência.

(4) Valor original mais os aditivos dos acordos/termos vigentes no exercício da prestação de contas.

(5) Considera-se desembolso o valor liquidado.

QUADRO 11 – Tomadas de contas de acordos de cooperação, termos de fomento e termos de colaboração

Tomadas de contas de acordos de cooperação	
Descrição	**Quantidade**
Iniciadas (1)	
Em andamento (2)	

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Concluídas (3)	
Tomadas de contas de termos de fomento	
Descrição	**Quantidade**
Iniciadas (1)	
Em andamento (2)	
Concluídas (3)	
Tomadas de contas de termos de colaboração	
Descrição	**Quantidade**
Iniciadas (1)	
Em andamento (2)	
Concluídas (3)	

Fonte:
Notas: **NÃO OCORRÊNCIA**
(1) Instauradas no exercício da prestação de contas e ainda não concluídas.

(2) Instauradas em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não concluídas.

(3) Encerradas no exercício da prestação de contas.

QUADRO 12 – Sindicâncias e processos administrativos disciplinares

Descrição	Quantidade		
	Iniciados (1)	**Em andamento** (2)	**Concluídos** (3)
Sindicâncias			
Processos administrativos disciplinares			

Fonte:
Notas: **NÃO OCORRÊNCIA**
(1) Instaurados no exercício da prestação de contas e ainda não concluídas.

(2) Instaurados em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não concluídas.

(3) Encerrados no exercício da prestação de contas.

4.2 Área patrimonial

As Comissões designadas pelas Portarias nºs 013 e 014, ambas de 07 de dezembro de 2020, publicadas no Diário Oficial do Estado, edição de 08/12/2020, foram realizados os Inventários de Material de Consumo e Patrimônio da AGERSA, respectivamente.

A AGERSA não possui bens imóveis, uma vez que sua sede é locada, através do Contrato de Locação, junto a empresa GPEC Patrimonial e Administração Ltda.

TABELA 17 – Movimentação dos bens de consumo e permanentes

R$1,00

Descrição	Saldo inicial	Entradas	Saídas	Saldo final

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Bens de consumo	17.035,91	39.102,89	35.364,72	20.774,08
Bens permanentes	1.917.043,46	50.731,99	2.395,00	1.665.080,45
Total	1.634.079,37	89.834,88	38.059,72	1.685.854,53

Fonte: **SIMPAS/SIAP**

TABELA 18 – Movimentação quantitativa do patrimônio imobiliário

Tipo de imóvel	Quantidade inicial	Incorporações	Baixas	Alienações	Doações	Cessões	Quantidade final
Terreno							
Fazenda							
Edificação							
Barragem							
Adutora							
Total							

Fonte:
Nota: **NÃO SE APLICA**

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

QUADRO 13 – Resumo do Relatório da Comissão de Inventário de bens de consumo

Situação identificada (1)	Quantidade	Recomendações para correção das irregularidades apontadas
Melhora da Guarda dos Materiais		Constar etiquetas com nomes dos produtos e códigos. Organização Frequente.
Saldos FIPLAN e SIMPAS		Apuração e Ajustes - Regularização Periódica

Fonte: **RELATÓRIO DA COMISSÃO DE INVENTÁRIO**
Nota:

(1) Relacionar as situações identificadas como irregulares pela Comissão de Inventário

QUADRO 14 – Resumo do Relatório da Comissão de Inventário de bens permanentes

Situação identificada (1)	Quantidade	Recomendações para correção das irregularidades apontadas
Móveis em Unidades Divergentes		Atualizar Localização/Realocação
Bens sem etiquetas		Refazer e fixa etiquetas de tombo
Bens que não atende as demandas		Descartar

Fonte: **RELATÓRIO DA COMISSÃO DE INVENTÁRIO**
Nota:

(1) Relacionar as situações identificadas como irregulares pela Comissão de Inventário.

Foi efetuado levantamento físico de todos os bens móveis da AGERSA, com os registros relativos ao estado de conservação, observando o procedimento de conferência do bem físico e registro das alterações, e fazendo constar no Inventário todos os Bens Móveis em uso.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

5 ÁREA DE PESSOAL

5.1 Análise da gestão de pessoal

Devido a pandemia do Coronavírus (COVID-19) e bem como da necessidade de adotar medidas temporárias complementares e disciplinares no âmbito da Administração Pública do Estado da Bahia, em face das determinações dispostas nos Decretos Estaduais n°s 19.528, de 16/03/2020 e 19.638, de 14 de abril de 2020, o Setor de Recursos Humanos da AGERSA teve que alterar as rotinas para realização da gestão de pessoal.

Durante o ano de 2020 foi mantido o quantitativo de servidores (efetivos à disposição da AGERSA) e de cargos comissionados, com exceção dos contratados pelo Regime Especial de Direito Administrativo - REDA, considerando que 02 (dois) solicitaram rescisão, restando apenas 15 (quinze).

A AGERSA, através do Programa “Partiu Estágio”, continha 03 (três) estagiários até o mês de abril de 2020., finalizando o ano sem mais nenhum, por conta da falta de reposição.

A AGERSA, participa também do Programa “Primeiro Emprego”, possuindo até dezembro de 2020, o quantitativo de 09 (nove) colaboradores.

.

Durante o exercício de 2020, apesar da pandemia e respeitando a legislação vigente, a AGERSA proporcionou cursos de capacitação a distância para os servidores. Foram realizados 115 (cento e quinze) cursos de aperfeiçoamento, a saber:

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Servidor	Cargo	Curso	Modalidade	Instituição	Mês de 2020
ADRIANA MACHADO	TECNICO DE NIVEL SUPERIOR	Reunião com agências reguladoras e ABAR quanto as contribuições sobre qualidade da água.	EAD	ABAR	Maio
		Live Saneamento básico, águas e proteção à saúde – O direito em tempos de Covid-19.	EAD	IDP	Maio
		Fiscalização remota e os novos desafios da Regulação	EAD	ARSAE – MG	Junho
		Open Street Maps Data DayGeoinformação e a Geocolaboração no combate a pandemia	EAD	UFBA	Junho
		Câmara Técnica de Saneamento	EAD	ABAR	Junho
		Conferência virtual para usuários ESRI	EAD	Imagem	Julho
		Webinar - Diagnóstico e perspectivas para o saneamento decorrentes da aprovação do PL 4162/2019	EAD	ABAR	Agosto
		Webinar - Direito Administrativo Pragmático	EAD	ABAR	Setembro
		Reunião com Grupos Técnicos da Câmara Técnica de Saneamento Básico, Recursos Hídricos e Saúde.	EAD	ABAR	Outubro
		Webinar Gestão Estratégica	EAD	ABAR	Outubro
		Reunião do Grupo Técnico Qualidade da água - CTSAN	EAD	ABAR	Novembro
EDUARDA ALMEIDA	DIRETORA DE NORMATIZAÇÃO	Modelo de Implementação de boas Práticas Regulatórias	EAD	ABAR	Abril
		Aspectos jurídicos e econômicos da Regulação em tempos de Covid 19	EAD	ABAR	Abril
		Covid 19 e Revisão de Contratos de Concessão	EAD	ABAR	Abril
		Nível econômico de perdas comerciais e reais no abastecimento de água	EAD	ABAR	Maio
		O papel das agências reguladoras nestes momentos de Pandemia Covid 19	EAD	ABAR	Maio
		Coronavírus e o Saneamento. Efeitos financeiros e a visão do regulador	EAD	ABAR	Maio
		Regulação e cultura regulatória em tempos de Covid 19	EAD	ABAR	Junho
		Contratos Regulados e covid 19	EAD	ABAR	Junho
		Reunião Câmara Técnica de Saneamento da ABAR	EAD	ABAR	Junho
		Reunião da Câmara Técnica de Assuntos Institucionais e Jurídico	EAD	ABAR	Junho
		Ligação entre as vertentes técnica, financeira e contabilística na gestão de ativos	EAD	ABAR	Julho
		Curso de Análise de Impacto Regulatório- AIR	EAD	ABAR	Agosto
		Reunião Câmara Técnica de Saneamento da ABAR	EAD	ABAR	Setembro
		Reunião da Câmara Técnica de Assuntos Institucionais e Jurídicos	EAD	ABAR	Setembro
		Contribuições da ABAR para elaboração das novas diretrizes para o saneamento a serem produzidas pela ANA	EAD	ABAR	Outubro
		Autonomia das Agências Reguladoras e sua importância no Desenvolvimento da Infraestrutura no Brasil	EAD	ABAR	Outubro
		Webinar GT Abar – Consulta Pública sobre Agenda Regulatória da ANA	EAD	ABAR	Outubro
		Reunião Câmara Técnica de Saneamento e assuntos jurídicos da ABAR	EAD	ABAR	Novembro
EDVANI DE VASCONCELOS	TECNICO DE NIVEL SUPERIOR	Direto ao Ponto	EAD	RH BAHIA	Setembro
FABRICIO DA SILVA	AUX. TÉC. EM SECRETARIADO	A Escrita no Mundo do Trabalho	EAD	Flem	Maio
		Ética e Comunicação no Mundo do Trabalho	EAD	Flem	Julho
		Diversidade no Mundo do Trabalho	EAD	Flem	Setembro
		Saúde Integral e Trabalho	EAD	Flem	Novembro
GUILHERME DOURADO	TECNICO DE NIVEL SUPERIOR	Live Saneamento básico, águas e proteção à saúde – O direito em tempos de Covid-19	EAD	IDP	Maio
JADE MOTA		A escrita no mundo do trabalho	EAD	Flem	Maio

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação C5OTG2MDG1

	AUX. TÉC. EM ADMINISTRAÇÃO	O mundo do trabalho	EAD	Flem	Julho
		Diversidade no mundo do trabalho	EAD	Flem	Setembro
		Ética e comunicação no mundo do trabalho	EAD	Flem	Novembro
LEONARDO NASCIMENTO	ASSESSOR TECNICO	Curso de Formação em Coordenador de Controle Interno	Presencial	UCS/SEFAZ	Janeiro
		Curso de Formação em Coordenador de Controle Interno	EAD	UCS/SEFAZ	Novembro
LEONARDO SOUZA	TECNICO DE NIVEL SUPERIOR	Contratos públicos	EAD	ABAR	Setembro
		Gestão de processos	EAD	ABAR	Outubro
LOUISE CAMARDELLI	TECNICO DE NIVEL SUPERIOR	Fiscalização remota e os novos desafios da Regulação	EAD	ARSAE – MG	Junho
		Open Street Maps Data DayGeoinformação e a Geocolaboração no combate a pandemia	EAD	UFBA	Junho
		Business Intelligence do SEI Bahia	EAD	SAEB	Julho
		1º Webinar de Reuso Embasa: Estudo de avaliação das potencialidades de reuso de efluentes sanitários tratado no estado da Bahia	EAD	Embasa	Julho
		Webinar Lei 14.026 e perspectivas para a regulação de serviços.	EAD	ASSEMAE	Setembro
		Reunião Câmara Técnica de Saneamento Básico, Recursos Hídricos e Saúde - CTSAN	EAD	ABAR	Setembro
		Análise de Resultado Regulatório	EAD	ABAR	Outubro
LUAN DOS SANTOS	AUX. TÉC. EM ADMINISTRAÇÃO	A Escrita no Mundo do Trabalho	EAD	Flem	Maio
		Ética e Comunicação no Mundo do Trabalho	EAD	Flem	Julho
		Diversidade no Mundo do Trabalho	EAD	Flem	Setembro
		Saúde Integral e Trabalho	EAD	Flem	Novembro
LUCIANE ROSA	AUX. TÉC. EM SECRETARIADO	A Escrita no Mundo do Trabalho	EAD	Flem	Maio
		Ética e Comunicação no Mundo do Trabalho	EAD	Flem	Julho
		Diversidade no Mundo do Trabalho	EAD	Flem	Setembro
		Saúde Integral e Trabalho	EAD	Flem	Novembro
MAICO DOS SANTOS	ASSESSOR TECNICO	CORPAS	EAD	GRAER	Janeiro
		Conferência virtual para usuários ESRI	EAD	Imagem	Julho
		1º Webinar de Reuso Embasa: Estudo de avaliação das potencialidades de reuso de efluentes sanitários tratado no estado da Bahia	EAD	Embasa	Julho
		II Seminário de Regulação e Gestão de Perdas de Água	EAD	Arsae-MG	Agosto
MARCELE BRITO	AUX. TÉC. EM INFORMATICA	A escrita no mundo do trabalho	EAD	Flem	Maio
		O mundo do trabalho	EAD	Flem	Julho
		Diversidade no mundo do trabalho	EAD	Flem	Setembro
		Ética e comunicação no mundo do trabalho	EAD	Flem	Novembro
PATRICIA PIRES	ANALISTA DE TI	Congresso Virtual UFBA 2020	EAD	UFBA	Maio
		Esri User Conference 2020	EAD	ESRI	Julho
		Congresso SUCESU2020 - Sociedades Digitais: Como Chegaremos Lá?	EAD	SUCESU	Julho
		OFFICE 365: Company Communicator e HR Bot para melhorar o fluxo de comunicação na sua empresa	EAD	SAEB	Setembro
		Geopública 2020 - Encontro de Usuários de Geoprocessamento do Estado da Bahia	EAD	CECAR/CTIGEO/FORTIC	Setembro
		Encontro de Usuários Esri Brasil 2020	EAD	Imagem Geosistemas	Setembro
		4ConNetworker 4CIO Empresas Públicas & Utilities 2020	EAD	IT4CIO /4Network	Outubro
		5ª Conferência Brasileira de Jornalismo de Dados e Métodos Digitais	EAD	Open Knowledge Brasil	Novembro

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C6OTG4MDG1

PATRICIA VIANA	ESPECIALISTA EM REGULAÇÃO				
PRISCILA ABADE	TECNICO DE NIVEL SUPERIOR	CORPAS	EAD	GRAER	Janeiro
		Impacto dos pequenos açudes sobre o sistema hídrico	EAD	Água na Caatinga	Abril
		Falta de Saneamento e COVID-19 - Conversando com Especialistas: Dr. Sinval Brandão Filho	EAD	Instituto Trata Brasil	Abril
		Adaptação da Caatinga à escassez hídrica	EAD	Água na Caatinga	Junho
		Conferência virtual para usuários ESRI	EAD	Imagem	Julho
		Importância do esgotamento sanitário e o papel da população	EAD	Água na Caatinga	Setembro
		webinar da série Seminário Perdas - O impacto da Gestão de Perdas nos Recursos Hídricos	EAD	ABES	Setembro
		O Papel das Geotecnologias no Novo Norma	EAD	GeoPublica	Setembro
		Impactos do novo marco legal do saneamento no Distrito Federal - O que muda na prestação de serviços de manejo das águas pluviais e drenagem urbana no Distrito Federal	EAD	ABES	Setembro
		Novo Marco Legal do Saneamento: Alienação de controle acionário de empresa pública ou sociedade de economia mista	EAD	ABES	Setembro
		Soluções do ArcGIS	EAD	GeoPublica	Setembro
		IX Fórum Baiano De Economia Aplicada	EAD	Sei Bahia	Setembro
		Webinar Direito das Águas à Luz da Governança	EAD	ANA	Setembro
		Roda de Conversa: Lei 14.026 e o Saneamento Rural	EAD	ABES	Setembro
		II Fórum internacional de meio ambiente e economia azul	EAD	ABES	Setembro
		Sistemas de Integridade em Empresas de Saneamento: fatores críticos de sucesso	EAD	ABES	Outubro
		Controle da qualidade da água e tecnologias de informação	EAD	ABES	Outubro
		Impactos da ausência do saneamento básico na vida escolar das crianças e adolescentes	EAD	Instituto Trata Brasil	Setembro
		Alocação de Água em Sistemas Hídricos Locais: Metodologia e Aplicação	EAD	ANA	Outubro
RAMON FERREIRA	ASSESSOR TECNICO	Webinar O Novo Coronavírus e os Sistemas de Esgotamento Sanitário	EAD	ABES	Abril
		Webinar Monitoramento do esgoto como ferramenta de vigilância epidemiológica	EAD	UFMG	Maio
		Fiscalização remota e os novos desafios da Regulação	EAD	ARSAE – MG	Junho
		Open Street Maps Data DayGeoinformação e a Geocolaboração no combate a pandemia	EAD	UFBA	Junho
		1º Webinar de Reuso Embasa: Estudo de avaliação das potencialidades de reuso de efluentes sanitários tratado no estado da Bahia	EAD	Embasa	Julho
RITA DE CASSIA	TECNICO DE NIVEL SUPERIOR	B1 - BÁSICO PLANEJAMENTO - INDICADORES	Presencial	UCS	Março
RODNEI AZEVEDO	AUX. TÉC EM ADMINISTRAÇÃO	A escrita no mundo do trabalho	EAD	Flem	Maio
		O mundo do trabalho	EAD	Flem	Julho
		Diversidade no mundo do trabalho	EAD	Flem	Setembro
		Ética e comunicação no mundo do trabalho	EAD	Flem	Novembro
UINNIE PORTO	TECNICO DE NIVEL SUPERIOR	Webinar: Coronavírus e Saneamento -Efeitos Financeiros e a Visão do Regulador.	EAD	ABAR	Maio
		Webinar Monitoramento do esgoto como ferramenta de vigilância epidemiológica	EAD	UFMG	Maio
		Fiscalização remota e os novos desafios da Regulação	EAD	ARSAE – MG	Junho
		Open Street Maps data dayGeoinformação e a Geocolaboração no combate a pandemia	EAD	UFBA	Junho
		Webinar de Reuso: Estudo de avaliação das potencialidades de reuso de efluentes sanitários tratado no estado da Bahia	EAD	Embasa	Julho
		Webinar: II Seminário de Regulação e Gestão de Perdas.	EAD	ARSAE – MG	Agosto
		Câmara Técnica de Saneamento Básico, Recursos Hídricos e Saúde - CTSAN	EAD	ABAR	Setembro

Este documento foi assinado digitalmente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação C5OT32MDG1

WILIAM DE JESUS	AUX. TÉC. EM LOGÍSTICA	A Escrita no Mundo do Trabalho	EAD	Flem	Maio
		Ética e Comunicação no Mundo do Trabalho	EAD	Flem	Julho
		Diversidade no Mundo do Trabalho	EAD	Flem	Setembro
		Saúde Integral e Trabalho	EAD	Flem	Novembro

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

RAIS

A Relação Anual de Informações Sociais – RAIS ano base 2019 foi transmitida em 12/03/2020, conforme protocolo de entrega via internet disponibilizado abaixo. Informamos que a Secretaria de Administração – SAEB e o Ministério do Trabalho não disponibilizou o programa para transmissão para o ano base 2020.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA
Secretaria Especial de Previdência e Trabalho
Secretaria do Trabalho

Coordenação-Geral de Cadastros, Identificação Profissional e Estudos

RELAÇÃO ANUAL DE INFORMAÇÕES SOCIAIS - RAIS
PROTOCOLO DE ENTREGA VIA INTERNET
ANO-BASE 2019

Para as empresas compreendidas nos grupos 1 e 2 de obrigados ao eSocial, o cumprimento da obrigação do art. 24 da lei 7.998/90 combinada com o Decreto 76.900/75 se dá exclusivamente pela transmissão das informações ao eSocial, nos termos da Portaria 1.127/19.

A declaração da RAIS ano-base 2019, por meio do GDRAIS, por empresas compreendidas nos grupos 1 e 2 de obrigados ao eSocial, não tem qualquer valor legal, inclusive para fins de habilitação de trabalhadores ao recebimento do abono salarial.

IDENTIFICAÇÃO DA DECLARAÇÃO

CREA - CONTROLE DE RECEPÇÃO DE ARQUIVO	590570159562
CNPJ/CEI do PRIMEIRO ESTABELECIMENTO	17.305.729/0001-79

TOTAIS DO ARQUIVO TRANSMITIDO	**QUANTIDADES**
ESTABELECIMENTOS	1
VÍNCULOS	19

Arquivo recebido via Internet

12/03/2020 às 09:05:46

3929816202

2D43.DA70.0F38.F795.132E.EE76.3F5F.21EC

Atenção: Os Recibos de Entrega das declarações serão disponibilizadas para impressão, 5 dias úteis após a transmissão do arquivo, nos endereços eletrônicos: www.rais.gov.br e www.mte.gov.br - opção 'Impressão de Recibo'.
O número CREA constante neste protocolo, será imprescindível para impressão do recibo pela Internet.

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

TABELA 19 – Pessoal por natureza da vinculação

Natureza da vinculação	Quantidade em 31/12	
	2019	2020
Servidores da UJ		
Efetivos	0	0
Celetistas	0	0
À disposição de outros órgãos	0	
Subtotal		
Outros		
REDA	17	15
De outros órgãos à disposição da UJ	05	05
Subtotal		
Total	22	20

Fonte: **SAEB/ RH BAHIA**

TABELA 20 – Cargos comissionados

Descrição	Quantidade em 31/12	
	2019	2020
Com vínculo	0	0
Sem vínculo	14	14
Total	14	14

Fonte: **SAEB/RH BAHIA**

TABELA 21 – Evolução da despesa de pessoal sem encargos sociais

Descrição	Total da despesa empenhada (R$)		% de variação
	2019	2020	
Servidores	1.564.658,42	1.713.139,78	9%
REDA	700.669,24	638.315,52	-10%
Total	2.265.327,66	2.351.455,30	4%

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

Fonte: **FIPLAN/SAEB-RH BAHIA**

QUADRO 15 – Movimentação de pessoal no exercício

Descrição	Quantidade
Admissões	
Efetivo	0
Cargo comissionado	1
REDA	0
Exoneração/Desligamento	
Efetivo	0
Cargo comissionado	1
REDA	2
Disponibilização	
De outros órgãos	0
Para outros órgãos	0
Aposentadoria	0

Fonte: **AGERSA/DAF/RH**

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

6 CONTROLE INTERNO

A Diretoria Geral da AGERSA, entende que o Controle Interno tem um papel fundamental para auxiliar a Gestão, contribuindo para que o órgão proceda de forma legal, econômica, eficiente, eficaz e transparente.

Ocorre que, analisando a gestão de pessoal, no quadro "Pessoal por Natureza de Vinculação", percebe-se que a AGERSA não dispõe de servidor efetivo, assim como a Lei de sua criação 12.602, de 29/12/2012 e a Lei 13.204, de 11/12/2014, que modificou a estrutura organizacional da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, não contemplou a referida posição que possa atender a função.

Durante vários anos, a função de Controle Interno era desempenhada pela servidora efetiva Suely Araújo de Almeida, que se encontrava à disposição da AGERSA. Em atendimento aos Ofícios DIPRE/DIRAF nºs 909/2018 e 910/2018, referente Retorno de Empregados à CONDER, os servidores que se encontravam à disposição na AGERSA, retornaram à Companhia de Desenvolvimento Urbano do Estado da Bahia CONDER, em 26/12/2018.

A situação descrita deixou uma lacuna na AGERSA, pois era a única servidora que desempenhava o papel de Controle Interno. Após a sua saída tentou-se um servidor efetivo de outros órgãos que pudesse desempenhar a função, porém sem êxito,

Assim, a Direção Geral da AGERSA, após consultar a AGE, não teve outra alternativa, não ser a de designar um dos servidores lotado na Casa para desempenhar as funções de Controle Interno. Compreendendo, portanto, que o fato de haver uma designação de servidor não efetivo, seriam mitigadas as responsabilidades administrativas. Desse modo, foi publicado no Diário Oficial do Estado, a Portaria nº 07, de 09 de abril de 2019, designando a servidora Annucha Oliveira Pimentel, matrícula 79.648.650-0. Porém, a referida servidora não se adaptou a função, além de ter várias outras atribuições que a impediam de se dedicar a nova atribuição.

Mais uma vez a Direção da AGERSA foi obrigada a designar um novo servidor, Leonardo Thiago Chaves do Nascimento, matrícula 79.619.904-8, através da Portaria nº 013, de 12 de julho de 2019, também sem muito êxito, considerando outras atribuições exercidas, o que o impede de se dedicar mais as funções do Controle Interno, o mesmo ocorrendo com o seu substituto, Ramon Santos Ferreira, matrícula 79.601.943-4. Ressalte-se, inclusive, que o primeiro servidor retro citado, visando sua qualificação, participou de um curso especializado na área, iniciado em 13/08/2019, ainda não concluído e suspenso, por conta da Pandemia.

QUADRO 16 – Trabalhos de auditoria realizados no exercício pelo controle interno da AGERSA

Setor abrangido	Natureza da auditoria/inspeção

Fonte:
Nota: **NÃO OCORRÊNCIA**

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1

7 CONTROLE EXTERNO

QUADRO 17 – Determinações/recomendações do TCE/BA

Determinações / recomendações	Ações adotadas	Justificativa
Processo TCE n.º		
Processo TCE n.º		

Fonte: **NÃO OCORRÊNCIA**

QUADRO 18 – Recomendações dos demais órgãos de controle

Identificação do Relatório (1)	Recomendações	Ações adotadas	Justificativa
Trabalhos realizados pela Auditoria Geral do Estado (AGE)			
Trabalhos realizados pela Controladoria Geral da União (CGU)			
Trabalhos realizados pelo Tribunal de Contas da União (TCU)			
Outros trabalhos de auditoria			

Fonte: **NÃO OCORRÊNCIA**

Salvador, 26 de fevereiro de 2021

Walter Antonio de Oliveira Junior
Diretor Geral

Este documento foi assinado eletronicamente.
Sua autenticidade pode ser verificada no Portal do TCE/BA através do QRCode ou endereço https://www.tce.ba.gov.br/autenticacaocopia, digitando o código de autenticação: C5OTG2MDG1