Ouvidoria Especializada
AGERSA

Relatório de Gestão

2023

SUMÁRIO

03 Apresentação

04 Equipe e Localização

05 A Ouvidoria

06 Quem e como registrar

07 Números da ouvidoria

08 Figura I. Ligações recebidas e atendidas

09 Figura II. Compilado das ligações

10 Gráfico 1. Tipologia das Manifestações

11 Gráfico 2. Situação das manifestações

12 Gráfico 3. Gênero do manifestante

13 Gráfico 4. Meios de entrada

14 Gráfico 6. Tipo de Manifestante

15 Acionamentos por Municípios

16 Tipologia mais reclamadas

17 Assunto das manifestações

18 Considerações Finais

APRESENTAÇÃO

A AGERSA

A Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia – AGERSA é uma autarquia em regime especial criada pela Lei Estadual nº 12.602, de 29 de novembro de 2012, vinculada à Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento – SIHS e sujeita ao regime jurídico administrativo próprio das entidades de regulação e fiscalização de serviços públicos de saneamento básico, conforme previsto na Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, atualizada pela lei nº 14.026 de 15 de julho de 2020.

Cabe à AGERSA normatizar e fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico, realizando ações ordinárias – seguindo cronograma previamente elaborado – ou extraordinárias, por demanda do Ministério Público, por solicitação do Titular dos serviços ou outros órgãos de controle.

A AGERSA, por meio da Ouvidoria estabelece um canal de comunicação fundamental entre a sociedade consumidora e o poder público, tendo como prioridade buscar sempre a melhor qualidade nos serviços públicos prestados.

Na Ouvidoria, o cidadão usuário dos serviços públicos de saneamento básico pode registrar a sua manifestação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio. Recebendo o tratamento devido e em conformidade com a lei.

O presente relatório tem por finalidade apresentar as atividades desempenhadas pela Ouvidoria da AGERSA no ano de 2023.



NOSSA EQUIPE E LOCALIZAÇÃO

Atualmente nossa Ouvidoria é composta por um servidor designado para a função de Ouvidor Titular e uma servidora Ouvidora adjunta, uma de equipe técnica composta por três técnicos REDA de nível superior, além de colaboradores do primeiro emprego e contratados terceirizados.



Também contamos com o serviço de call center, responsável pelo atendimento através do 0800 e WhatsApp, prestado por empresa terceirizada e especializada no atendimento ao cidadão.

Ouvir é essencial para melhor compreender e responder de forma clara e eficiente.

Endereço: Avenida Ulysses Guimarães, nº 3.386. Edifício Multicab Empresarial 1. Centro Administrativo da Bahia - CAB, Salvador-BA, Brasil, CEP: 41.745-007

A OUVIDORIA

A Ouvidoria de um órgão publico serve como instrumento de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Além de ser um elo de comunicação onde o cidadão tem à sua disposição meios de estabelecer diálogo com Estado.

Neste sentido, a ouvidoria da AGERSA possibilita essa comunicação, com intuito de ouvir e mediar as demandas trazidas pelos usuários dos serviços públicos de Saneamento Básico (Água e Esgoto), prestados pela Empresa Baiana de Água e Saneamento (EMBASA).

Considerando o descumprimento de uma obrigação no que se refere aos serviços prestados pela EMBASA, a ouvidoria da AGERSA após receber uma demanda do usuário, encaminha a manifestação à prestadora, para que no prazo legal responda ou solucione a demanda. posteriormente, a ouvidoria encaminha resposta recebida ao usuário por meio do protocolo de encerramento.



O cidadão pode registrar demanda referente a:

1- **Sugestão;** apresentar ideias ou propor melhorias como forma de contribuição para o aprimoramento dos serviços prestados pelo Órgão.

2-**Reclamação;** manifestar insatisfação ou descontentamento (crítica, protesto ou queixa) referente aos serviços prestados pelo órgão regulado ou regulador, bem como relativos à conduta do agente público no que se refere a prestação do serviço.

3- **Elogio;** apresentar satisfação ou reconhecimento pela prestação de um atendimento ou serviço fornecido pela AGERSA.

4- **Denúncia;** Informar a prática de ato contrário à lei, que fere a ética e direitos que envolvam a administração pública e seus agentes.

5- **Solicitação.** Requerimento de providências ou serviços, podendo ensejar descontentamento, comunicado ou pedido de adoção de medidas para resolução da demanda.

QUEM PODE REGISTRAR?



Usuários dos serviços de água e/ou esgoto prestados pela EMBASA aos municípios baianos, que já tenham entrado em contato com a prestadora, estejam de posse do **protocolo** de atendimento fornecido pela EMBASA e com prazo excedido, devem entrar em contato com a Agência Reguladora e registrar sua demanda.

Posteriormente será fornecido um número de demanda ao usuário, que de posse desse número pode entrar em contado com a agência ou verificar o andamento da demanda pelo sistema de registros através do link: https://www.tag.ouvidoriageral.ba.gov.br/tag/TagHub.dll/.

COMO REGISTRAR?

É possível registrar uma demanda através dos nossos canais de atendimento, quais sejam:

Presencial: Em nosso endereço
Call Center por meio do Número: **0800 075 3226**
Via WhatsApp por meio do número **(71)99947-6334**
Via Site, preenchendo formulário de reclamação disponível no link:
https://www.tag.ouvidoriageral.ba.gov.br/tag/TagHub.dll/



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 da demanda de atendimento e uma senha, podendo assim acompanhar o andamento da sua solicitação por meio da ligação de retorno ao call center ou por meio eletrônico via TAG, observando os prazos previstos em lei.

Ressaltamos que, embora o maior percentual de registro das manifestações seja através das ligações recebidas via canal de atendimento do call center e WhatsApp Bussines, também atendemos e registramos manifestações de usuários que chegarem presencialmente à Ouvidoria da AGERSA.

Lembramos que, para registrar a sua demanda no canal de atendimento da Ouvidoria da 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 **2023** compreendendo o período entre janeiro a dezembro, obtivemos registro de **7.562** demandas geradas através do TAG, sistema utilizado por todas as Ouvidorias no Estado da Bahia.

A Ouvidoria da AGERSA conta com um serviço de call center para registrar demandas provenientes dos serviços da Embasa, recebeu ao longo de 2023 um total de **26.088** ligações, sendo **25.866** atendidas e **3.068** registros gerados pelo WhatsApp Bussines.

Frente aos números, registramos um abandono entre as ligações recebidas e atendidas de a **221** ligações.
(Ver figura I e II).

Figura I - Relatório dos números de ligações recebidas e atendidas durante o ano de 2023 pela INFOCRED.

Relatório - PERIODO DE JAN À DEZ 2023

AGERSA
Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia

SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA HÍDRICA E SANEAMENTO | BAHIA GOVERNO DO ESTADO

OUVIDORIA 0800 075 3226

Mês	Recebidas Whatsapp	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
JANEIRO	157	1.889	1.877	500	96,29	90	00:05:18	00:10:00	00:00:05	00:01:00	11	0,58	00:03:07
FEVEREIRO	148	1.859	1.840	500	93,91	90	00:05:17	00:10:00	00:00:10	00:01:00	19	0,75	00:04:48
MARÇO	182	2.705	2.681	500	93,23	90	00:05:00	00:10:00	00:00:08	00:01:00	24	0,81	00:02:46
ABRIL	142	1.873	1.862	500	91,79	90	00:05:23	00:10:00	00:00:10	00:01:00	11	0,59	00:01:12
MAIO	242	2.176	2.163	500	94,07	90	00:05:05	00:10:00	00:00:10	00:01:00	13	0,6	00:06:21
JUNHO	255	1.917	1.909	500	95,10	90	00:05:16	00:10:00	00:00:07	00:01:00	8	0,42	00:09:32
JULHO	281	2.037	2.019	500	92,73	90	00:05:13	00:10:00	00:00:12	00:01:00	18	0,83	00:03:23
AGOSTO	239	1.862	1.859	500	97,26	90	00:05:29	00:10:00	00:00:04	00:01:00	3	0,16	00:06:09
SETEMBRO	201	1.676	1.668	500	95,88	90	00:05:27	00:10:00	00:00:05	00:01:00	8	0,42	00:03:06
OUTUBRO	367	2.772	2.734	500	87,47	90	00:05:12	00:10:00	00:00:17	00:01:00	38	1,19	00:03:25
NOVEMBRO	461	2.789	2.737	500	84,91	90	00:04:50	00:10:00	00:00:23	00:01:00	52	1,65	00:03:22
DEZEMBRO	393	2.533	2.517	500	90,35	90	00:04:44	00:10:00	00:00:13	00:01:00	16	0,47	00:04:48
TOTAL	3.068	26.088	25.866	6.000	92,75	90	05:11	00:10	00:00:10	01:00	221	0,71	00:04:20

Fonte: DIPDEA

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

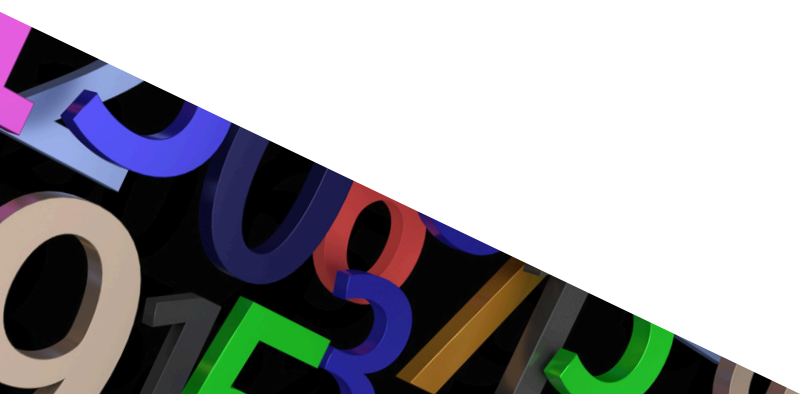


Figura II- Compilado dos dados das ligações recebidas e atendidas pelo Call Center entre 2013 e 2023.

Call Center			
	RECEBIDAS	ATENDIDAS	WHATSAPP
2013	Não existia contrato		
2014	4		NÃO EXISTIA
2015	1.278	1.163	NÃO EXISTIA
2016	1.833	1.648	NÃO EXISTIA
2017	76.001	65.248	NÃO EXISTIA
2018	124.538	98.292	NÃO EXISTIA
2019	129.767	101.564	NÃO EXISTIA
2020	32.741	27.745	NÃO EXISTIA
2021	30.448	27.925	NÃO EXISTIA
2022	18.298	18.133	778
2023			
	RECEBIDAS	ATENDIDAS	WHATSAPP
JANEIRO	1.889	1.877	157
FEVEREIRO	1.859	1.840	148
MARÇO	2.705	2.681	182
ABRIL	1.873	1.862	142
MAIO	2.176	2.163	242
JUNHO	1.917	1.909	255
JULHO	2.037	2.019	281
AGOSTO	1.862	1.859	239
SETEMBRO	1.676	1.668	201
OUTUBRO	2.772	2.734	367
NOVEMBRO	2.789	2.737	461
DEZEMBRO	2.533	2.517	393
TOTAL EM 2023	26.088	25.866	3068

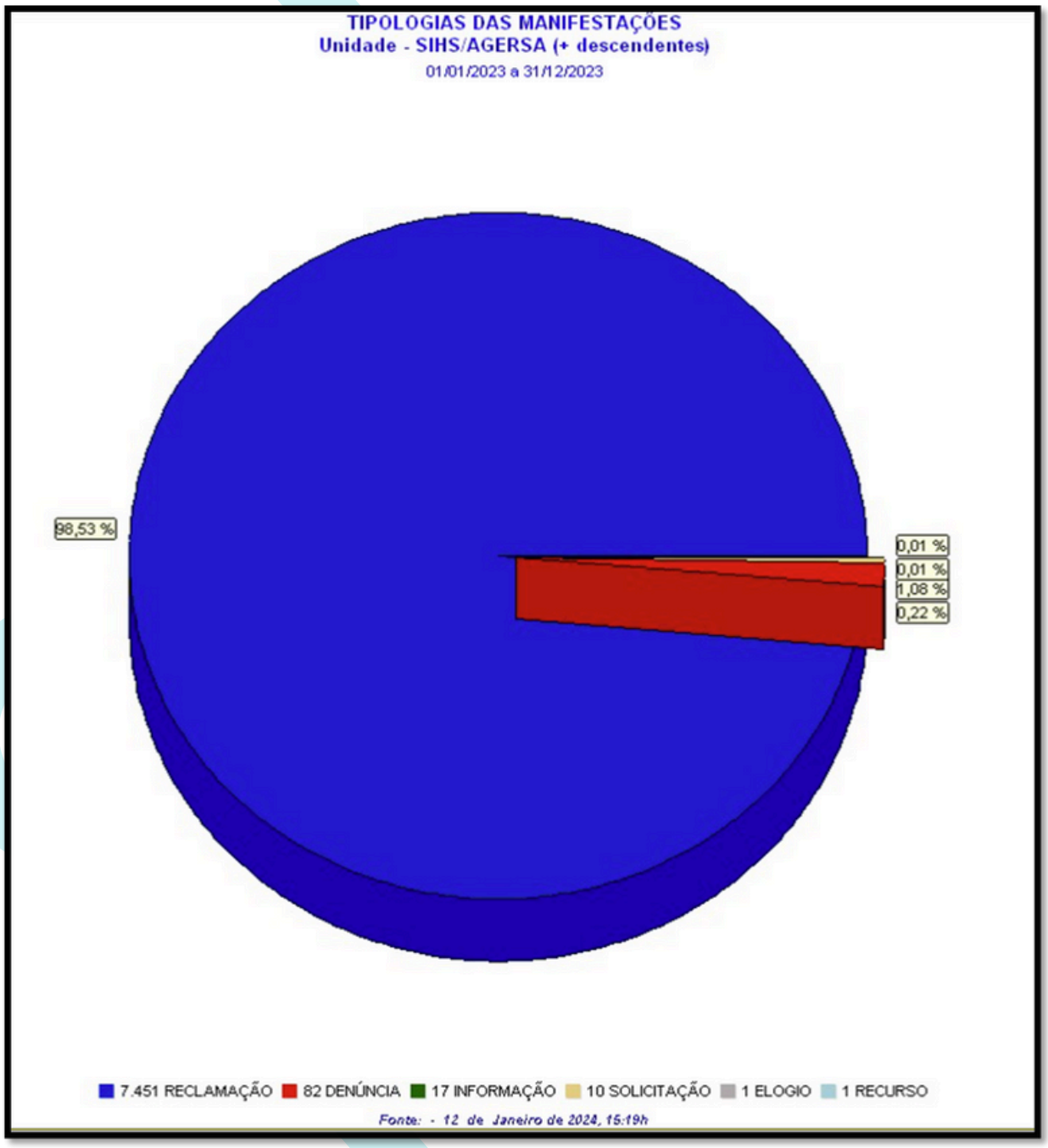
Ao Longo de sua atuação, a Ouvidoria da AGERSA tem implementado melhorias no atendimento ao cidadão com a implantação dos novos procedimentos feitos no call center, como adição de URAS para filtrar as ligações que não abarcavam critérios de seleção no atendimento desta ouvidoria.

O número do protocolo de reclamação ou da solicitação do serviço junto a prestadora, além de outros procedimentos obrigatórios para dar início ao registro de uma demanda em nossa ouvidoria. fazendo com que o cidadão tenha um atendimento com mais celeridade e não perca tempo, vez que as etapas solicitas forem preenchidas pelo usuário, havendo assim uma retenção de ligações, possibilitando um atendimento de melhor qualidade.

Esses procedimentos também refletiram na redução de ligações abandonadas como visto acima, em todo o ano de 2023 apenas 221 ligações foram abandonadas pelos usuários, enquanto que nos anos anteriores essa média girava em torno de 10 à 15 por cento entre as ligações recebidas e atendidas.

Das **7.562** demandas recebidas no ano de **2023**, e registradas no sistema TAG, **98,53%** corresponde a reclamação, enquanto que solicitação, denúncia, elogio e informação estão englobados no universo de **1,47%.** (Ver gráfico 1)

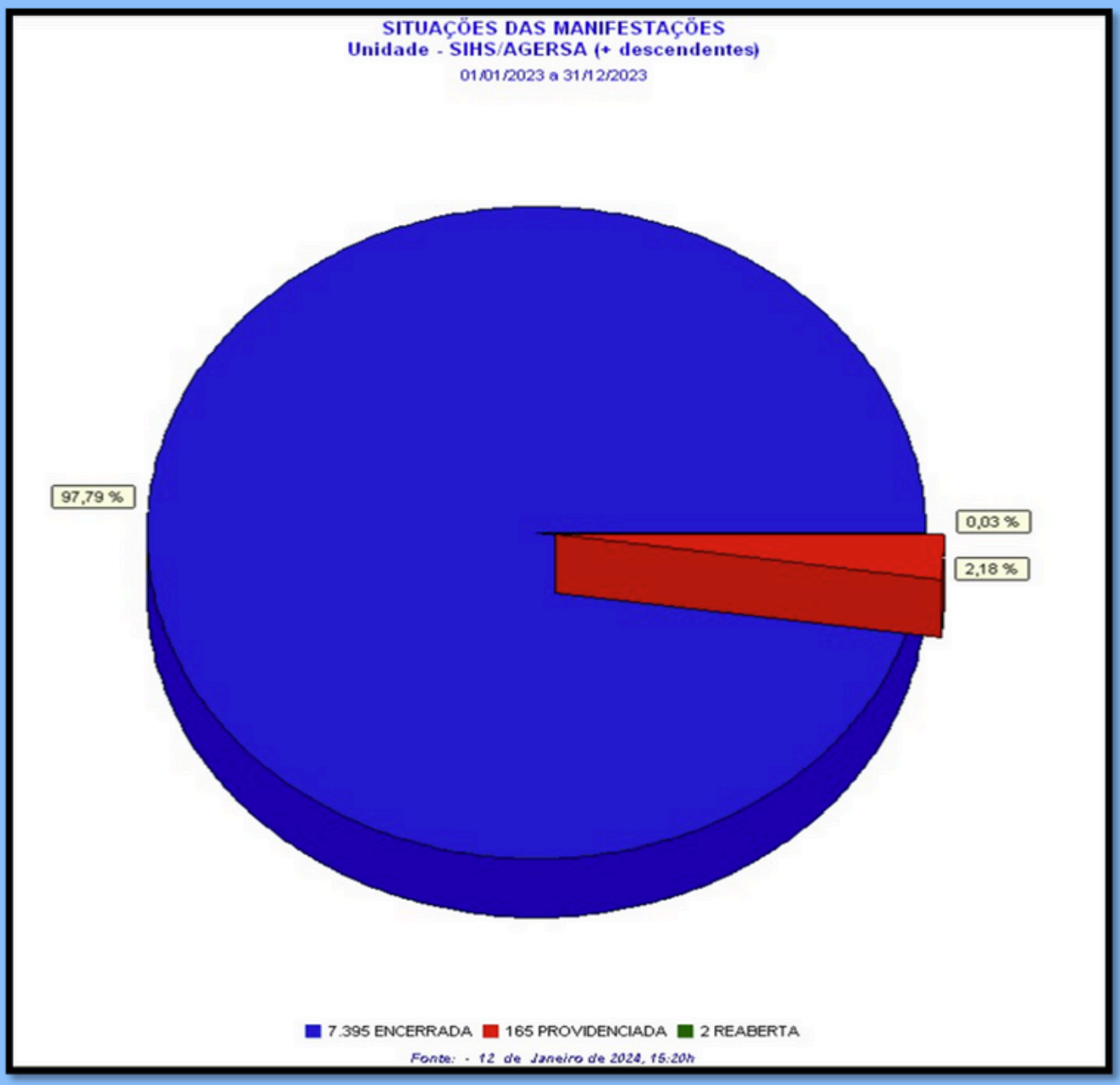
GRÁFICO 1 - TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: PRODEB - Cia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - ©2008 - Produto TAG licenciado para OGE Bahia

Das manifestações recebidas no referido ano, **97,79%** destas demandas foram resolvidas e posteriormente Encerradas, **2,21%** estão em tramitação. (Ver Gráfico 2)

Gráfico 2 - SITUAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES.

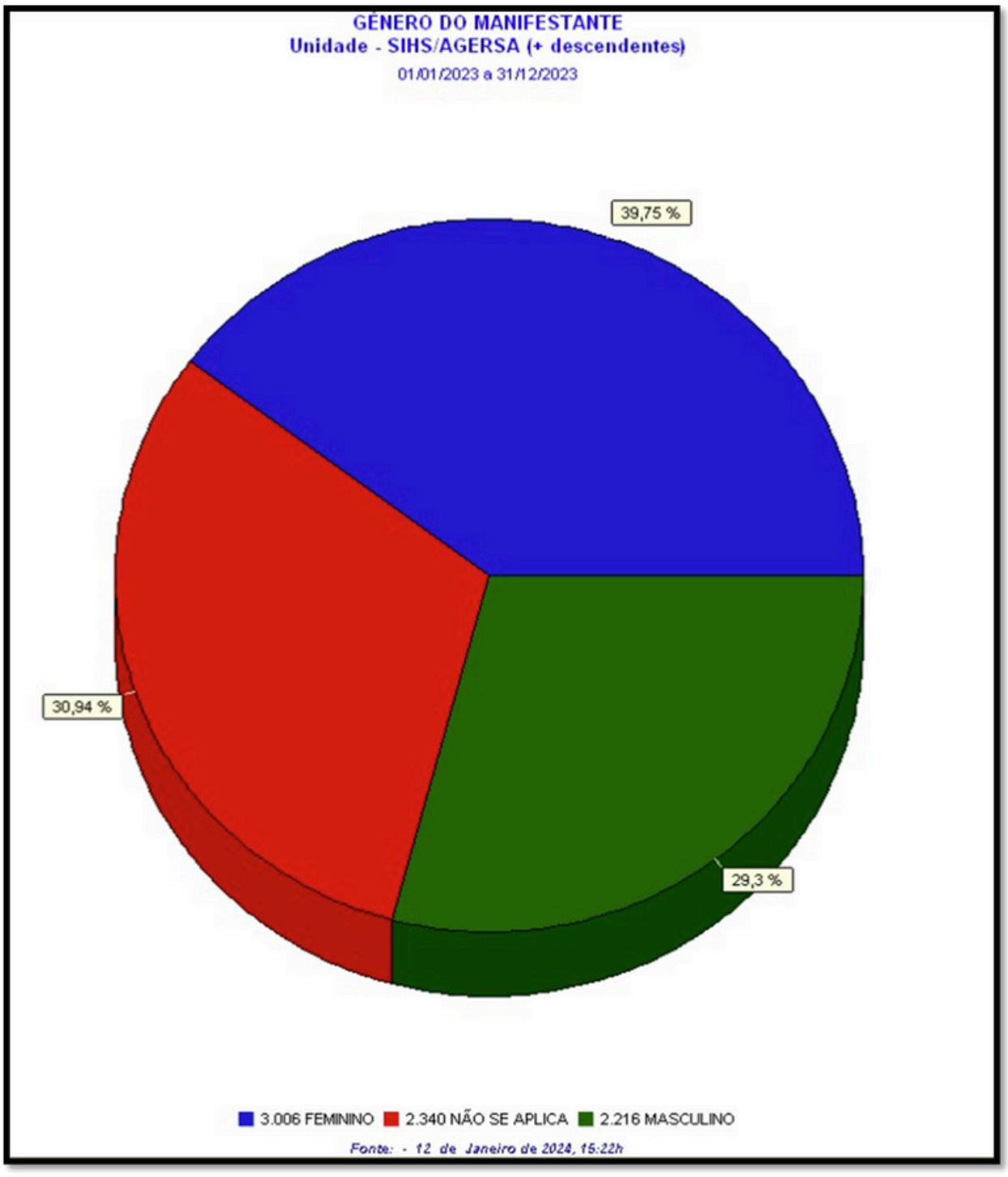


Fonte: PRODEB - Cia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - ©2008 - Produto TAG licenciado para OGE Bahia



Quando analisamos esses números por gênero, podemos perceber que a maior participação nas manifestações são feitas por mulheres, chegando a **39,75%** dos registros, os homens estão representando **29,3%** e os que não se definiram como masculino ou feminino estão representados por **30,91%**. (Ver gráfico 3)

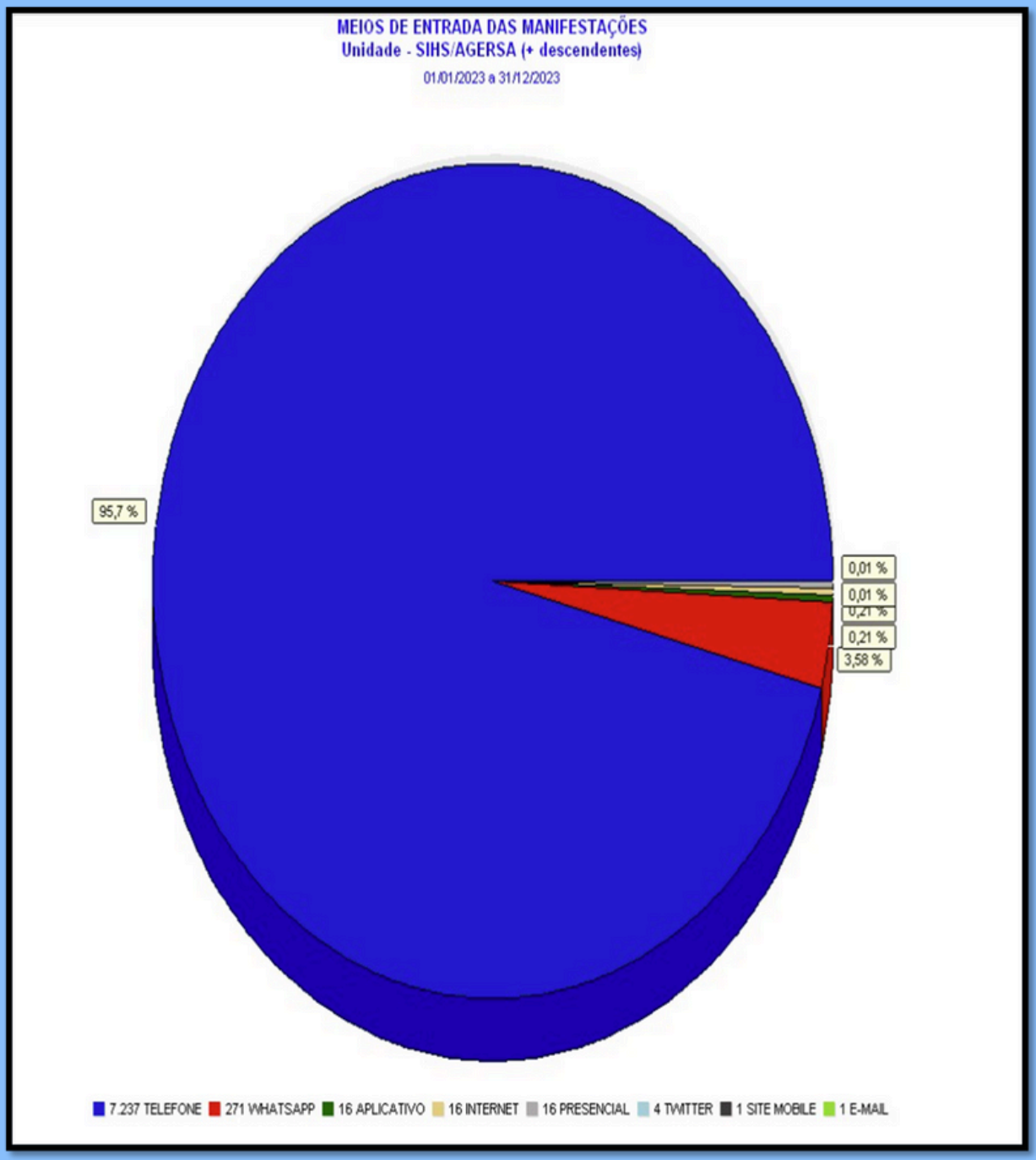
GRÁFICO 3 - GÊNERO DO MANIFESTANTE



Fonte: PRODEB - Cia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - ©2008 - Produto TAG licenciado para OGE Bahia

Os números também indicam que cerca de **95,07%** destas demandas são registradas através de ligações telefônicas, e **3,58%** foram registradas via whatsapp e **1,35%** outros meios de comunicação conforme podemos ver abaixo no gráfico 4.

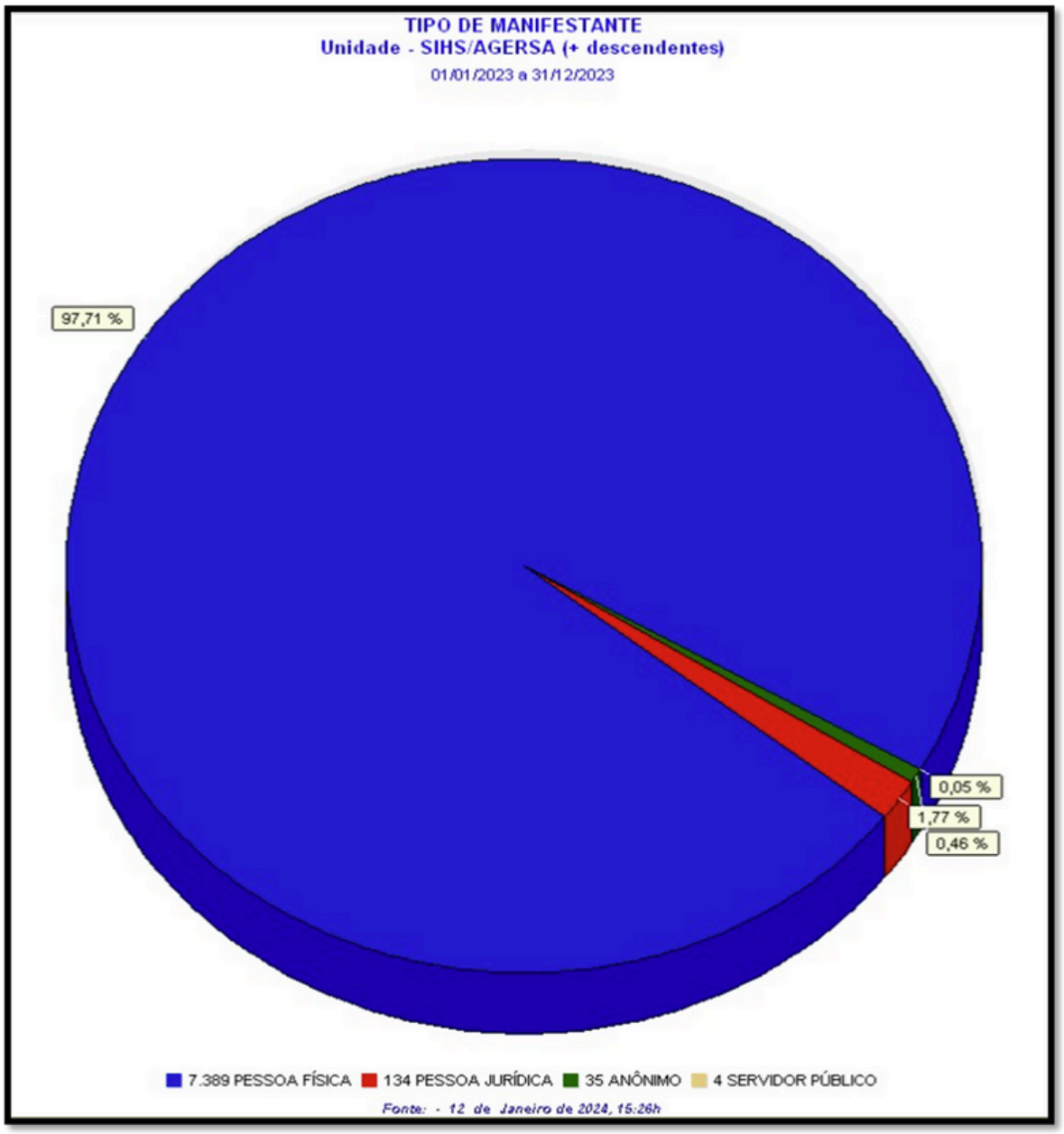
GRÁFICO 4 - MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: PRODEB - Cia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - ©2008 - Produto TAG licenciado para OGE Bahia

Tivemos ainda a participação de **97,71%** das demandas representadas por pessoas físicas, **1,77 %** por pessoa jurídica, **0,46%** anônimos, e **0,05%** outros. (Ver gráfico 5)

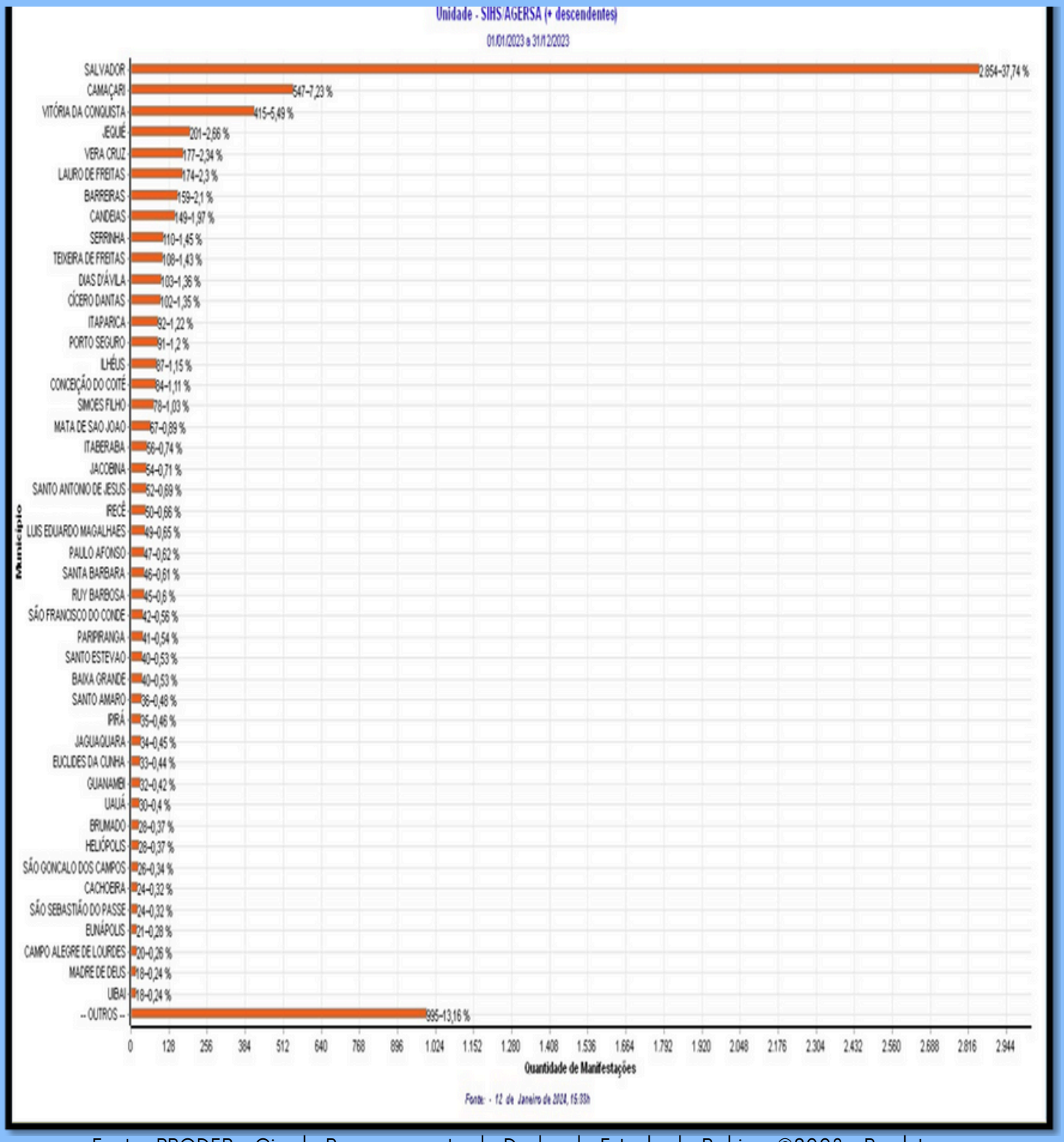
GRÁFICO 5 - TIPO DE MANIFESTANTE



Fonte: PRODEB - Cia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - ©2008 - Produto TAG licenciado para OGE Bahia

A partir da análise dos números e percentuais das demandas registradas por municípios, obtivemos os seguintes resultados: Em primeiro lugar encontra-se o município de Salvador com **37,74%** dos acionamentos, logo em seguida temos: Camaçari com **7,23%**, Vitória da Conquista com **5,49%**, Jequié com **2,66%**, Vera Cruz com **2,34%**, Lauro de Freitas com **2,30%**, Barreiras com **2,21%**, e as demais regiões com registro abaixo de **2%.** (Vide gráfico 6)

GRÁFICO 6 - ACIONAMENTOS POR MUNICÍPIOS.



Fonte: PRODEB - Cia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - ©2008 - Produto TAG licenciado para OGE Bahia

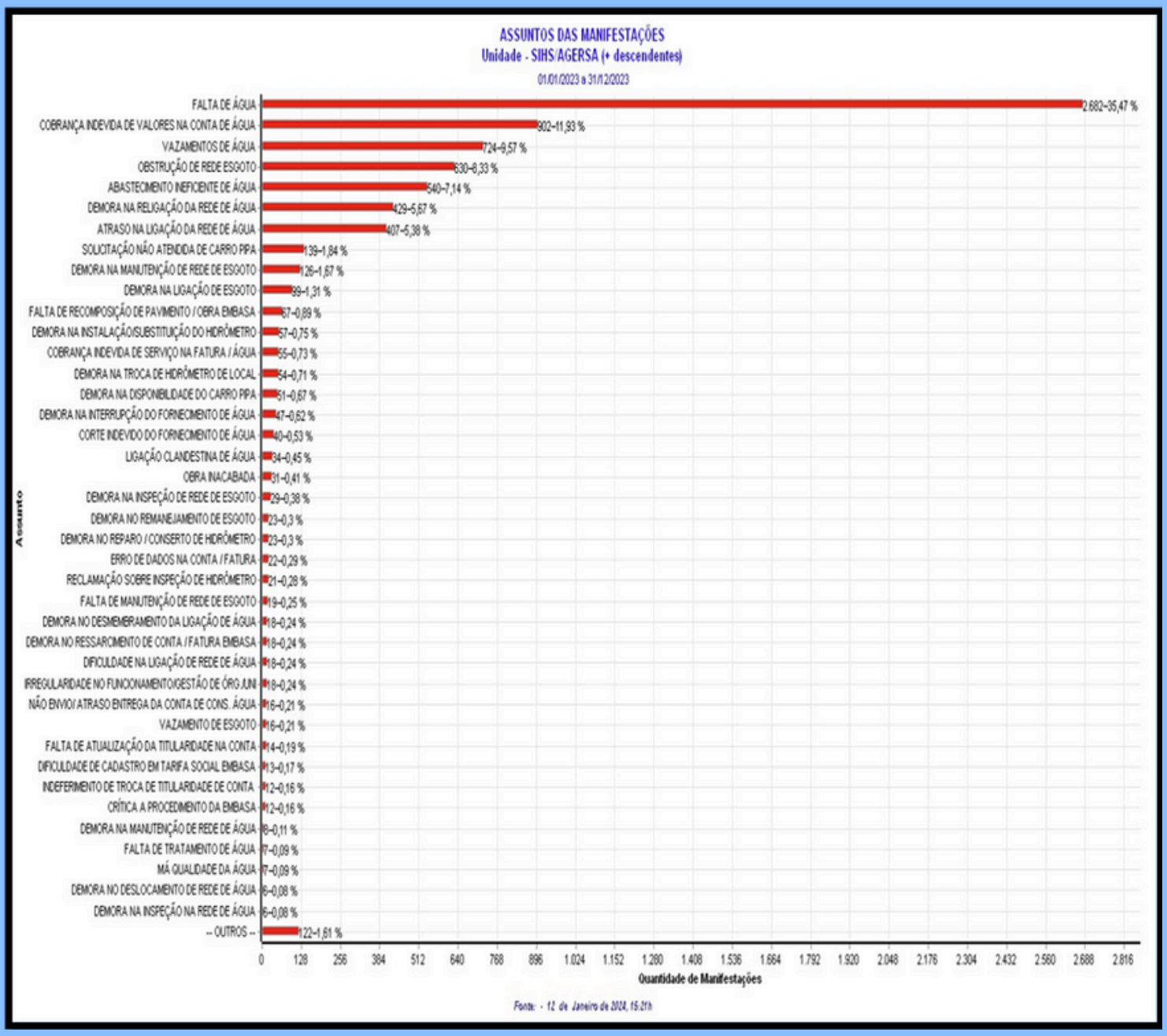
Da análise por assuntos, as tipologias mais reclamadas foram:

1 - falta de água - com 2.682 registros, representando 35,47%;
2 - cobrança indevida de valores - com 902 registros, representando 11,93%;
3 - vazamento de água - com 724 registros, representando 9,57%;
4 - obstrução da rede de esgoto - com 630 registros, representando 8,33%;
5 - abastecimento ineficiente de água - com 540 registros, representando 7,14%;
6 - demora na religação da rede de água - com 429 registros, representando 5,67%;
7 - atraso na ligação de rede de água - com 407 registros, representando 5,38%;
8 - solicitação de carro pipa não atendida - 139 registros, representando 1,84%;
9 - demora na manutenção de rede de esgoto - com 126 registros, representando 1,67%;
10 - demora na ligação de esgoto - com 99 registros, representando 1,31%;
11 - falta de recomposição de pavimento/ obra embasa - com 67 registros, representando 0,89%;
12 - demora na instalação/ substituição de hidrômetro - com 57 registros, representando 0,75%;
13 - cobrança indevida no serviço da fatura de água - com 55 registros, representando 0,73%;
14 - demora na troca de hidrômetro de Local - com 54 registros, representando 0,71%;
15 - demora na disponibilidade de carro pipa – com 51 registros, representando 0,67%;
16 - demora na interrupção de fornecimento de água - com 47 registros representando 0,62% das demandas registradas no sistema TAG.

As demais reclamações somadas e cada uma delas com menos de 1% chegam a 553 reclamações, distribuídas por mais de 30 assuntos/tipologias, correspondendo a 7,31% do total das manifestações mencionadas.
(Vide gráfico 7)

Fonte: PRODEB - Cia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - ©2008 - Produto TAG licenciado para OGE Bahia

Gráfico 7 - ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: PRODEB - Cia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - ©2008 - Produto TAG licenciado para OGE Bahia

Em síntese, a ouvidoria da AGERSA ao receber as manifestações que foram registradas através do Call center, faz a triagem e envia para a prestadora. Após devolução da prestadora, analisamos a resposta e contatamos o usuário através de contato telefônico, confirmando se o serviço foi efetuado e se foi satisfatório para resolução do problema.

Nos caso de resposta não satisfatória e mediante solicitação prévia do usuário, após analises dos técnicos, a ouvidoria reabre a manifestação e faz um complemento reencaminhando a demanda para a Embasa e solicitando que ela tome as devidas providências além de observar os prazos previstos em lei.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria com o intuito de melhor atendimento e se aproximar do cidadão usuário dos serviços públicos de saneamento do Estado da Bahia, vem cumprindo com seu papel diante das insatisfações geradas após atendimento da prestadora.

Assim, visando atender ao usuário com presteza e empenho, a equipe Ouvidoria desenvolve algumas atividades. Análise especifica de cada caso, Análise das contas, relatórios mensais e semestrais com apurações dos números do TAG e Call Center encaminhados para DAF e SIHS, relatório anual com dados da ouvidoria para SIHS.

Além disso, nós também prestamos informações e esclarecimentos ao usuários sobre suas dúvidas ou reclamações, ainda contamos com a Interlocução entre os ouvidores da agência e da prestadora, analisando todas as demandas em aberto, pedindo celeridade nos casos mais urgentes, solicitando reanálise de demandas após verificar em análise técnica que está em desacordo com a realidade do usuário.

Em último caso e concordando as partes, buscamos através da mediação a resolução do conflito. Com isso, sanamos muitas das demandas que chegam a esta ouvidoria, com o objetivo de cumprir o nosso papel de melhor atender as necessidade dos usuários e buscar a qualidade do serviço público prestado.