RELATÓRIO DE GESTÃO

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Nome da Unidade Jurisdicionada: AGERSA

Natureza jurídica: Autarquia em regime especial

Exercício da Prestação de Contas: 2023

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS.....	**03**
LISTA DE TABELAS.....	**05**
LISTA DE QUADROS.....	**06**
LISTA DE GRÁFICOS.....	**07**
1. IDENTIFICAÇÃO E INFORMAÇÕES DA UNIDADE JURISDICIONADA	**08**
1.1. Identificação.....	**08**
1.2 Informações dos dirigentes máximos.....	**08**
1.3 Informações gerais.....	**08**
2. ÁREA ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA	**12**
2.1 Análise da execução orçamentária e financeira.....	**12**
3. ÁREA OPERACIONAL.....	**17**
3.1 Avaliação dos resultados da execução das ações orçamentárias/compromissos/programas.....	**17**
3.1.1 Avaliação dos resultados e indicadores	**17**
3.1.2 Avaliação dos resultados e metas dos compromissos	**21**
3.1.3 Avaliação da execução dos compromissos e dos resultados das ações orçamentarias	**24**
4. DIRETORIA GERAL	**31**
5. DIRETORIA DE NORMATIZAÇÃO	**31**
6. DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO	**34**
7. OUVIDORIA	**67**
8. ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E COMUNICAÇÃO SOCIAL	**83**
9. ÁREA ADMINISTRATIVA	**91**
9.1 Procedimentos formais da AGERSA.....	**91**
9.2 Área patrimonial.....	**95**
10. ÁREA DE PESSOAL	**96**
10.1 Análise da gestão de pessoal.....	**96**
11. CONTROLE INTERNO.....	**100**
12. CONTROLE EXTERNO.....	**101**

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABAR	Associação Brasileira das Agências Reguladoras
AGERSA	Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia
ANA	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico
CORESAB	Comissão de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico do Estado da Bahia
DAF	Diretoria Administrativa-Financeira da AGERSA
DFISC	Diretoria de Fiscalização da Agersa
DG	Diretoria Geral da AGERSA
DN	Diretoria de Normatização da AGERSA
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
INEMA	Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos
MDR	Ministério de Desenvolvimento Regional
MMA	Ministério do Meio Ambiente
MSB	Microrregião de Saneamento Básico
PES/RMS	Plano de Esgotamento Sanitário da Região Metropolitana deSalvador
PESB	Plano Estadual de Saneamento Básico
PMSB	Plano Municipal de Saneamento Básico
PPA	Plano Plurianual Participativo
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
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
TCE	Tribunal de Contas do Estado da Bahia
MP-BA	Ministério Público do Estado da Bahia
ADAB	Agência de Defesa Agropecuária da Bahia
CREA -BA	Conselho Regional de Engenharia e Agropecuária da Bahia
SUDEC	Superintendência de proteção e defesa civil
PF	Polícia Federal
PRF	Polícia Rodoviária Federal
CBM-BA	Corpo de Bombeiros Militar do Estado da Bahia
MPT	Ministério Público do Trabalho

LISTA DE TABELAS

TABELA 1	Execução da receita.....	13
TABELA 2	Execução da despesa por Unidade Orçamentária (UO).....	13
TABELA 3	Execução da despesa por função.....	13
TABELA 4	Execução da despesa por programa.....	13
TABELA 5	Execução da despesa por categoria econômica e grupo de natureza da despesa.....	14
TABELA 6	Execução da despesa por elemento de despesa.....	15
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.....	91
TABELA 10	Contratos firmados no exercício.....	92
TABELA 11	Contratos de gestão firmados no exercício.....	92
TABELA 12	Contratos vigentes firmados em exercícios anteriores.....	92
TABELA 13	Contratos de gestão vigentes firmados em exercícios anteriores.....	92
TABELA 14	Convênios de captação ….....	93
TABELA 15	Convênios de repasse.....	93
TABELA 16	Acordos de cooperação, termos de fomento e termos de colaboração.....	93
TABELA 17	Movimentação dos bens de consumo e permanentes.....	95
TABELA 18	Movimentação quantitativa do patrimônio imobiliário	95
TABELA 19	Pessoal por natureza da vinculação.....	99
TABELA 20	Cargos comissionados.....	99
TABELA 21-A	Evolução da despesa de pessoal sem encargos sociais.....	99
TABELA 21-B	Evolução da despesa de pessoal sem encargos sociais.....	99
TABELA 22	Detalhamento da remuneração dos diretores	100

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01	Legislação relacionada à AGERSA	09
QUADRO 02	Principais finalidades e competências das áreas estratégicas da AGERSA.....	11
QUADRO 03	Evolução anual dos indicadores do(s) programa(s)	20
QUADRO 04	Outros indicadores de desempenho utilizados pela AGERSA	21
QUADRO 05	Evolução das metas dos compromissos/programa a cargo da AGERSA	21
QUADRO 06	Ações orçamentárias prioritárias por compromisso/programa a cargo da AGERSA……..…….....	24
QUADRO 07	Ações orçamentárias não prioritárias por compromisso/programa, consideradas relevantes pela AGERSA	25
QUADRO 08	Demonstrativo da execução orçamentária, financeira e física das ações orçamentárias/compromisso/programa	26
QUADRO 09	Tomadas de contas de contratos de gestão	92
QUADRO 10	Tomadas de contas de convênios de repasse	93
QUADRO 11	Tomadas de contas de acordos de cooperação, termos de fomento e termos de colaboração	94
QUADRO 12	Sindicâncias e processos administrativos disciplinares.....	94
QUADRO 13	Resumo do Relatório da Comissão de Inventário de bens de consumo	96
QUADRO 14	Resumo do Relatório da Comissão de Inventário de bens permanentes	96
QUADRO 15	Movimentação de pessoal no exercício.....	100
QUADRO 16	Trabalhos de auditoria realizados no exercício pelo controle interno da AGERSA	101
QUADRO 17	Determinações/recomendações do TCE/BA	101
QUADRO 18	Recomendações dos demais órgãos de controle ….....	106

LISTA DE ANEXOS

ANEXO V	Formulário de avaliação do controle interno.....	108
ANEXO VI	Declaração quanto à consistência e integridade do controle interno da UJ	113
ANEXO VII	Declaração de disponibilização de informações sistêmicas (art. 3º, § 2º)	114

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01	Demandas do Ministério Público	38
GRÁFICO 02	Comarcas do interior	38
GRÁFICO 03	Tipologias das manifestações.....	71
GRÁFICO 04	Situações das manifestações.....	72
GRÁFICO 05	Gênero do Manifestante.....	73
GRÁFICO 06	Meios de entrada das manifestações.....	74
GRÁFICO 07	Tipo de Manifestante.....	75
GRÁFICO 08	Acionamentos por municípios.....	76
GRÁFICO 09	Assunto das manifestações.....	77
GRÁFICO 10	Contas Office Criadas em 2023.....	86
GRÁFICO 11	Indicadores – NTI– AGERSA.....	88

1. IDENTIFICAÇÃO E INFORMAÇÕES DA UNIDADE JURISDICIONADA

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 Antônio de Oliveira Junior
Período de gestão: 01/01/2023 a 14/02/2023.

Nome: Eduarda Fernandes de Almeida
Período de gestão em substituição: 15/02/2023 a 05/03/2023

Nome: Uldurico Alencar Pinto

Período de gestão: 06/03/2023 em exercício.

1.3 INFORMAÇÕES GERAIS

1.3.1 Objetivo/finalidade e legislação

A AGERSA foi criada através da Lei nº 12.602, de 29 de novembro de 2012, para suceder a CORESAB, é uma autarquia em regime especial, anteriormente vinculada à SEDUR, passando à estrutura da Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento – SIHS, após a reforma administrativa estabelecida pela Lei 13.204, de 11 de dezembro de 2014, tendo por competências, dentre outras:

a) exercer as atividades de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, no âmbito do Estado da Bahia;

b) estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços de saneamento e satisfação dos usuários;

c) definir, reajustar e revisar tarifas de modo a permitir a sustentabilidade econômico–financeira dos contratos da prestação dos serviços.

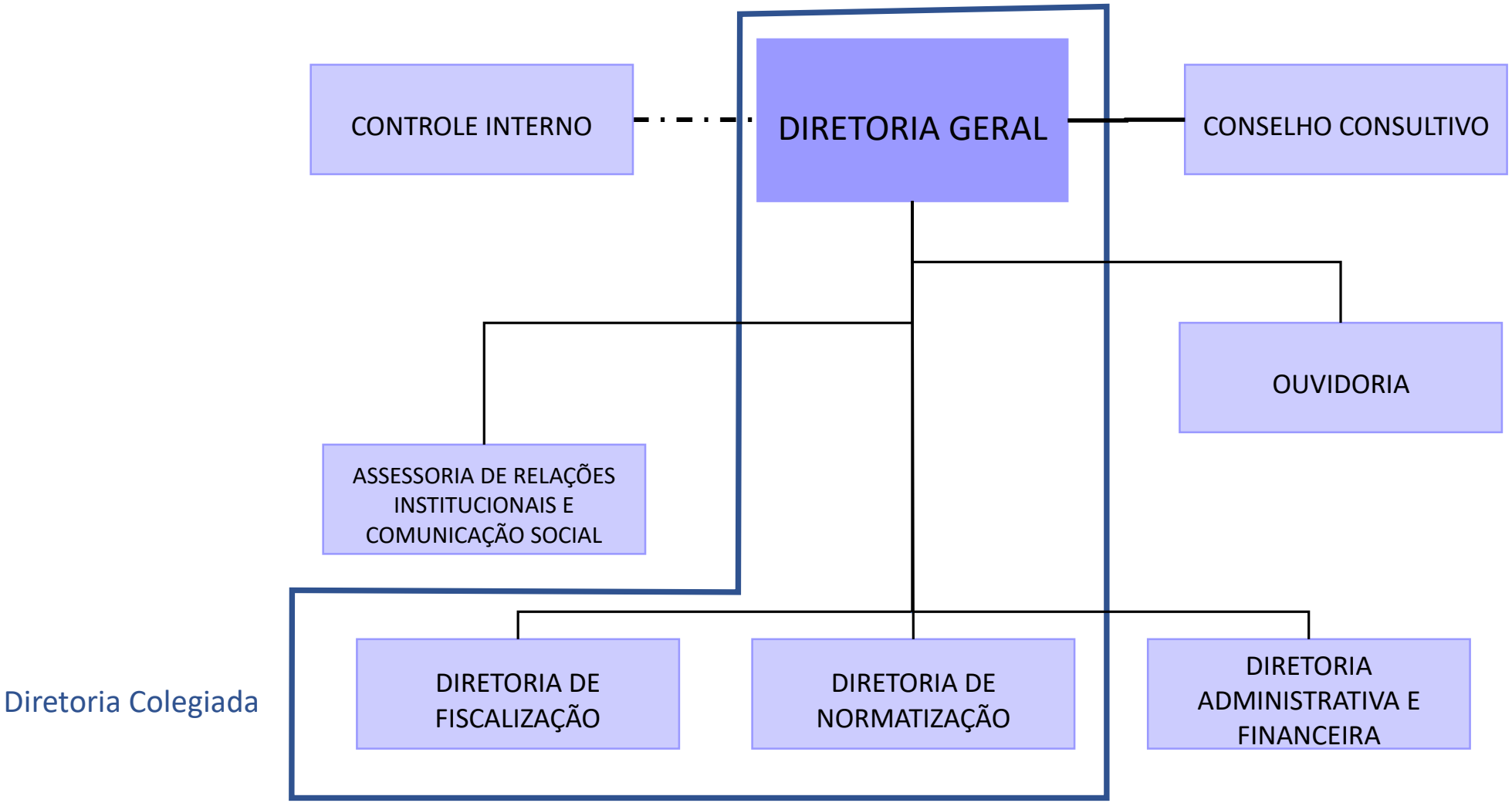
QUADRO 1 – Legislação relacionada à AGERSA.

As principais normas disciplinadoras da estrutura e da atuação da AGERSA são:

Número	Descrição
Lei nº 12.602/2012	**Constituição da AGERSA.**
Resolução AGERSA nº 001/2013	**Aprova o Regimento da AGERSA.**
Resolução AGERSA nº 006/2013	**Altera a Resolução AGERSA nº 001/2013**
Resolução AGERSA nº 003/2019	**Altera a Resolução AGERSA nº 001/2013**
Lei nº 13.204/2014	**Modifica a estrutura organizacional da Administração Pública Estadual.**
Decreto nº 17.591/2017	**Dispõe sobre o remanejamento de cargos da AGERBA para AGERSA.**
Decreto nº 18.277/2018	**Altera o Decreto nº 17.591/17 sobre a graduação dos Especialistas**

Fonte: DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DA BAHIA

1.3.2 Estrutura organizacional – Organograma funcional



1.3.3 Finalidade e competências institucionais

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

Nome da Unidade	Finalidades	Competências
Diretoria Geral (DG)	Exercer a direção superior da autarquia, praticando os atos de gestão administrativa necessários à consecução de sua finalidade. Representar a AGERSA ativa e passivamente, em juízo ou fora dele. Dirigir, orientar, coordenar, supervisionar e avaliar as atividades da Autarquia.	Cumprir e fazer cumprir a legislação aplicável à AGERSA, bem como as deliberações da Diretoria em regime de colegiado, celebrar acordos, contratos, convênios, ajustes e outros instrumentos legais, em conformidade com as decisões da Diretoria em regime de colegiado, formular as políticas e diretrizes básicas da AGERSA, a programação anual de suas atividades e fixar suas prioridades, promover e controlar a aplicação de recursos destinados às atividades da AGERSA de acordo com as normas legais e regulamentares pertinentes.
Controle Interno (CCI)	O Controle Interno tem por finalidade desempenhar as funções de acompanhamento, controle e fiscalização da execução orçamentária, financeira e patrimonial, buscando assegurar a conformidade dos atos e fatos administrativos quanto à legalidade, legitimidade e economicidade da gestão em relação a padrões normativos e operacionais.	Planejar, executar, coordenar, controlar e avaliar as atividades de controle interno, no âmbito do órgão ou entidade; Propor à AGE medidas que visem à definição, padronização, sistematização e normatização dos procedimentos operacionais atinentes ao controle interno, com vistas à prevenção de erros e à racionalização na utilização de recursos públicos; Auxiliar o órgão ou entidade na elaboração da prestação de contas, a ser apresentada anualmente ao Tribunal de Contas do Estado (Decreto nº 16.059/2015, art. 4º, inciso X.)
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 de prestação de serviços de saneamento, 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. Monitorar o cumprimento dos Contratos de prestação de serviços de saneamento celebrados entre os titulares (municípios e microrregiões de saneamento) e os prestadores de serviços.
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.

Diretoria Administrativa 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.
Ouvidoria	Prestar esclarecimentos sobre a 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.
Assessoria de Relações Institucionais e Comunicação Social (ASCOM)	Divulgar as atividades institucionais para o consolidar a imagem do órgão e desenvolver reeals e materiais jornalísticos para sites, jornais, redes sociais, rádio e televisão com o objetivo de divulgação das atividades da AGERSA.	Levar a informação aos cidadãos baianos, de forma integral, lúcida e democrática, contribuindo com um governo solidário e participativo.

Fonte: Lei nº 12.602 de 29/12/2012

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 CORESSAB, 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 2023, foi de R$ 15.731.000,00 (Quinze milhões, setecentos e trinta e um mil, reais) e o repassado pela Prestadora foi de R$ 16.302.589,61 (Dezesseis milhões, trezentos e dois mil, quinhentos e oitenta e nove reais e sessenta e um centavos).

Do total recebido, foram empenhados R$ 11.115.307,10 (Onze milhões, cento e quinze mil, trezentos e sete reais e dez centavos), e as descentralizações concedidas foram R$ 2.175.523,38 (Dois milhões, cento e setenta e cinco mil, quinhentos e vinte e três reais e trinta e oito centavos). Conforme Balancete Mensal de Verificação do exercício de 2023 emito pelo Sistema Integrado de Planejamento Contabilidade e Finanças – FIPLAN, foi apurado um superávit financeiro de R$ 18.175.657,33 (Dezoito milhões, cento e setenta e cinco mil, seiscentos e cinquenta e sete reais e trinta e três centavos).

TABELA 1 – Execução da receita

R$1,00

Fonte		Previsto	Atual	Realizado
Código	**Descrição**			
213	Recursos Diretamente Arrecadados por Entidades da Administração Indireta.	15.731.000,00	15.731.000,00	16.302.589,61
613	Recursos Diretamente Arrecadados por Entidades da Administração Indireta.	0,00	500.000,00	
Total			16.231.000,00	16.302.589,61

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**				
8301	AGERSA	15.731.000,00	16.231,000,00	11.115.307,10	10.635.182,44	10.103.227,06	2.175.523,38
Total						**10.103.227,06**	

Fonte: FIPLAN

TABELA 3 – Execução da despesa por função

R$1,00

Função		Orçado		Empenhado	Liquidado	Pago
Código	**Descrição**	**Inicial**	**Atual**			
17	Saneamento	15.701.000,00	16.201.000,00	11.115.307,10	10.635.182,44	10.103.227,06
82	Encargos Sociais	30.000,00	30.000,00	0,00	0,00	0,00
Total		**15.731.000,00**	**16.231.000,00**	**11.115.307,10**	**10.635.182,44**	**10.103.227,06**

Fonte: FIPLAN

TABELA 4 – Execução da despesa por programa

R$1,00

Programa		Orçado		Empenhado	Liquidado	Pago
Código	**Descrição**	**Inicial**	**Atual**			
308	Inclusão Socioprodutiva e Mundo do Trabalho	33.000,00	25.000,00	21.807,23	21.807,23	19.196,83
312	Recursos Hídricos	8.735.000,00	4.855.740,00	4.239.708,01	3.968.815,34	3.960.902,57

315	Gestão Governamental	772.000,00	1.872.000,00	593.934,30	564.793,53	563.394,77
502	Ações de apoio administrativo do Poder Executivo	6.161.000,00	9.448.260,00	6.259.857,56	6.079.766,34	5.559.732,89
900	Operação especial do Poder Executivo	30.000,00	30.000,00	0,00	0,00	0,00
	TOTAL	15.731.000,00	16.231.000,00	11.115.307,10	10.635.182,44	10.103.227,06
	Descentralização	0,00	2.193.826,70	0,00	0,00	0,00
Total		**15.731.000,00**	**16.231.000,00**	**11.115.307,10**	**10.635.182,44**	**10.103.227,06**

Fonte: FIPLAN

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**			
3.1	Despesas Correntes / Pessoal e encargos sociais	4.070.000,00	4.584.887,00	4.091.585,01	4.084.135,60	3.583.128,49
3.3	Despesas correntes/ outras despesas correntes **(DR 0213)**	11.411.000,00	10.896.113,00	6.815.983,03	6.343.307,69	6.312.359,51
3.3	Despesas correntes/ outras despesas correntes **(DR 0613)**		500.000,00	0,00	0,00	0,00
4.4	Despesas de capital/ Investimento **(DR 0213)**	250.000,00	250.000,00	207.739,06	207.739,06	207.739,06
Total		**15.731.000,00**	**16.231.000,00**	**11.115.307,10**	**10.635.182,35**	**10.103.227,06**
Descentralização		0,00	2.193.826,70	0,00	0,00	243.061,13
Total		**15.731.000,00**	**16.231.000,00**	**11.115.307,10**	**10.635.182,35**	**10.346.288,19**

Fonte: FIPLAN

TABELA 6 – Execução da despesa por elemento de despesa

R$1,00

Elemento de despesa		**Orçado**		**Empenhado**	**Liquidado**	**Pago**
Código	**Descrição**	**Inicial**	**Atual**			
4	Contratação por tempo determinado	1.377.000,00	1.123.011,09	910.281,73	910.281,73	808.665,98

8	Outros benefícios Previdenciários do servidor ou do Militar	5.000,00	44.940,00	30.598,41	30.598,41	24.399,44
11	Vencimentos e vantagens fixas - Pessoal Civil	2.015.000,00	2.510.000,00	2.391.241,18	2.391.241,18	2.095.288,81
13	Obrigações patronais	475.000,00	575.000,00	499.957,91	499.957,91	401.229,60
14	Diárias Civil	120.000,00	129.323,00	82.456,95	82.456,95	82.456,95
16	Outras Despesas Variáveis - Pessoal Civil	10.000,00	10.000,00	6.999,33	6.999,33	6.999,33
30	Material de Consumo	111.000,00	105.000,00	82.604,82	82.604,82	78.255,24
33	Passagens e Despesas com Locomoção	153.000,00	74.643,12	53.527,72	53.527,72	53.527,72
35	Serviços de Consultoria	3.402.000,00	230.000,00	230.000,00	0,00	0,00
36	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física	30.000,00	23.800,00	18.709,83	18.709,83	16.784,83
37	Locação de mão de- obra	529.000,00	1.382.817,77	926.576,19	834.346,26	824.717,38
39	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	6.078.000,00	8.324.196,66	4.553.822,22	4.464.268,96	4.453.283,92
40	Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica	772.000,00	966.719,37	762.599,50	701.707,35	700.308,59
41	Contribuições	23.000,00	6.871,00	6.870,38	6.870,38	6.870,38
46	Auxílio-Alimentação	65.000,00	36.124,00	25.248,00	25.248,00	25.248,00
47	Obrigações Tributárias e Contributivas	23.000,00	23.000,00	0,00	0,00	0,00
49	Auxílio-Transporte	23.000,00	26.200,00	16.273,01	16.273,01	15.100,29
52	Equipamento e Material Permanente	250.000,00	250.000,00	207.739,06	207.739,06	207.739,06
91	Sentença judiciais	10.000,00	10.000,00	0,00	0,00	0,00
92	Despesas de Exercícios Anteriores	0,00	37.274,68	37.118,02	37.118,02	37.118,02
	Ressarcimento de Despesas de Pessoal Requisitado	260.000,00	342.079,31	272.682,84	265.233,52	265.233,52
Total		**15.731.000,00**	**16.231.000,00**	**11.115.307,10**	**10.635.182,44**	**10.103.227,06**

Fonte: FIPLAN

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

R$1,00

Unidade Gestora		Empenhado	Liquidado	Pago	Descentralização recebida
Código	Descrição				
0001	AGERSA - Executora	11.115.307,10	10.635.182,44	10.103.227,06	**0**
Total		**11.115.307,10**	**10.635.182,44**	**10.103.227,06**	**0**

Fonte: FIPLAN

TABELA 8 – Despesas pagas de exercícios anteriores por categoria

R$1,00

Unidade Gestora					
Código	Descrição	Empenhado	Liquidado	Pago	Descentralização recebida
0001	AGERSA – Executora	37.118,02	37.118,02	37.118,02	0,00
Total		**37.118,02**	**37.118,02**	**37.118,02**	**0,00**

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.

3. ÁREA OPERACIONAL

3.1 Avaliação dos resultados da execução das ações orçamentárias/compromissos/programas:

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 - Recurso Hídricos, que em 2023 teve uma execução de R$ 3.960.902,57 (três milhões, novecentos e sessenta mil, novecentos e dois reais e cinquenta e sete centavos) e 315 - Gestão Governamental, que, neste mesmo ano, teve uma execução de R$ 563.394,77 (quinhentos e sessenta e três mil, trezentos e noventa e quatro reais e setenta e sete centavos). As ações são:

Programa 312 - Recursos Hídricos:

- **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 2023 foram executadas 62 (sessenta e dois) ações de fiscalizações, entre diretas, indiretas e extraordinárias, de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário. O total desembolsado foi de R$ 62.065,00 (sessenta e dois mil e sessenta e cinco reais);

- **7969 - Capacitação em Saneamento Básico** - Objetivo: capacitar os membros da câmara técnica de saneamento básico, instruindo sobre o cumprimento de suas funções como órgão superior de representação e participação da sociedade na fiscalização e regulação dos serviços públicos de saneamento básico. Em 2023 nenhum recurso foi utilizado para este programa.

- **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 2023 foram desembolsado o valor total de 20.588,56 (vinte mil, quinhentos e oitenta e oito reais e cinquenta e seis centavos).

- **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 possui atualmente 04 (quatro) Posições de Atendimento – PA's. Em 2023 foram atendidas 25.866 ligações. A ouvidoria da AGERSA já conta com a facilidade do serviço WhatsApp Business, em pleno andamento, que é feito junto a prestadora de serviço de call Center. Durante o ano de 2023 foram registradas

3.068 demandas pelo WhatsApp, sendo desembolsado o valor total de R$ 352.756,18 (trezentos e cinquenta e dois mil, setecentos e cinquenta e seis reais e dezoito centavos);

• **7029 - Normatização Regulatória do Serviço de Saneamento Básico** – Objetivo: normatizar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Em virtude da mudança na gestão da Diretoria de Normatização em março de 2023 não há registro das ações empreendidas no bimestre anterior, decorrente da ausência do histórico institucional. E em razão disto não foi desembolsado recurso deste programa

• **7978 - Participação em Evento na Área de Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico** – Objetivo: participação da AGERSA em eventos para discutir assuntos de interesse social na área de saneamento básico, visando a qualidade e universalização dos serviços prestados, eficiência no atendimento ao usuário, regulação técnica e regras tarifárias. Em 2023 não houve execução.

• **5519 - Promoção de Evento na Área de Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico** – Objetivo: promoção de eventos para discutir assuntos de interesse social na área de saneamento básico, visando à qualidade e universalização dos serviços prestados, eficiência no atendimento ao usuário, regulação técnica e regras tarifárias. Em 2023, não houve execução dessa ação no ano de 2023, por falta de efetivo, de quadro técnico.

• **5402 - Elaboração de Estudo e Pesquisa de Fiscalização na Área de Saneamento Básico** – Objetivo: Elaborar estudos e pesquisas para aperfeiçoamento das atividades de fiscalização técnica – Em virtude de eventos externos ao estudo e considerando os prazos contratuais, a coordenação do estudo recomendou a celebração de um termo de aditamento de prazo do Contrato. O andamento das ações foi impactado pela transição de governo do Estado, repercutindo no ritmo das atividades nas quais eram necessárias a atuação das equipes da AGERSA e EMBASA, considerando a mudança nas equipes gestoras de ambas as instituições, além da drástica redução no quadro de técnicos da DFISC, dificultando a consolidação de uma agenda de fiscalização. A proposta foi deferida pela Diretoria Geral e Colegiada, tendo o seu 1º Aditivo de Prazo assinado em 05 de outubro de 2023, com início em 07/10/2023 e término em 06/01/2024, com fundamento no art. 140, II, da Lei nº 9.433/05. com desembolso de R$ 3.291.500,00 (Três milhões, duzentos e noventa e um mil, e quinhentos reais).

• **5529 - Realização de Estudo e Pesquisa de Satisfação na Área de Saneamento Básico** – Objetivo: realização de pesquisas de satisfação com serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Em 2023, a amostra da pesquisa que foi pré-definida pela AGERSA, totalizando 17.846 questionários aos usuários dos serviços de água e esgoto distribuídos em 366 municípios estado da Bahia, sendo 351 municípios localizados no interior do Estado, em microrregiões de saneamento, 11 municípios da Região Metropolitana de Salvador e 4 municípios na região metropolitana de Feira de Santana, foi concluída, com desembolso de R$ 233.992,80 (duzentos e trinta e três mil, novecentos e noventa e dois reais e oitenta centavos).

Programa 315 - Gestão Governamental

• **2050 - Publicidade Institucional** – Objetivo: Informar a população sobre atos, obras, programas, metas e resultados de ações implementadas pelos órgãos. Em 2023, não houve execução, porém, descentralizado o valor total de R$ 2.100.000,00 (dois milhões e cem mil reais).

• **3063 - Apoio a Implementação do Portal da Água** – Objetivo: Contratação de serviços de Suporte Premium ESRI. Em 2023, a AGERSA seguiu com o propósito de aperfeiçoar gestões de questões que exigem análise espacial, além de contribuir para padronizar procedimentos e redesenhar processos, com desembolso de R$ 319.149,71 (trezentos e dezenove mil, cento e quarenta e nove reais e setenta e um centavos);

• **3529 - Capacitação de Servidor e Empregado Público do Estado** – Objetivo: capacitação de empregados e servidores públicos, inclusive através de instrutoria interna, visando melhoria dos serviços prestados. Desembolso neste exercício 36.506,00 (trinta e seis mil, quinhentos e seis reais);

• **7950 - Modernização de Órgão Público** – Objetivo: Aquisição de bens e equipamentos diversos, visando a modernização e maior eficiência das atividades da AGERSA, tento total de desembolso para o ano R$ 207.739,06 (duzentos e sete mil, setecentos e trinta e nove reais e seis centavos).

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:
Notas: **NÃO SE APLICA**
(1) Indicadores publicados no Plano Plurianual (PPA).

QUADRO 4 – Outros indicadores de desempenho utilizados pela AGERSA

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:
Nota: **NÃO SE APLICA**
(1) Outros indicadores, que não estão no PPA, utilizados pela AGERSA para avaliação de desempenho.

3.1.2 avaliação dos resultados e metas dos compromissos

QUADRO 5 – Evolução das metas dos compromissos/programa a cargo da AGERSA

Programa:						
Compromisso:						
Meta:						
Valor de alcance PPA (2020-2023) original:	**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2020:**	**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2021:**	**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2022:**	**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2023:**		
Regionalização (1)	**Unidade de**	**1º ano (2020)**	**2º ano (2021)**	**3º ano (2022)**	**4º ano (2023)**	**PPA (2020-2023)**

	medida	Planejado (2)	Apurado	Planejado (2)	Apurado	Planejado (2)	Apurado	Planejado (2)	Apurado	Apurado no quadriênio
Meta:										
Valor de alcance PPA (2020-2023) original:		**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2020:**		**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2021:**		**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2022:**		**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2023:**		
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**	**Apurado no quadriênio**
Compromisso:										
Meta:										
Valor de alcance PPA (2020-2023) original:		**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2020:**		**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2021:**		**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2022:**		**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2023:**		
Regionalização (1)	**Unidade de**	**1º ano (2020)**		**2º ano (2021)**		**3º ano (2022)**		**4º ano (2023)**		**PPA (2020-2023)**

	medida	Planejado (2)	Apurado	Planejado (2)	Apurado	Planejado (2)	Apurado	Planejado (2)	Apurado	Apurado no quadriênio
Programa:										
Compromisso:										
Meta:										
Valor de alcance PPA (2020-2023) original:		**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2020:**		**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2021:**		**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2022:**		**Valor de alcance PPA (2020-2023) revisado em 2023:**		
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**	**Apurado no quadriênio**

Fonte:
Notas: **NÃO SE APLICA**
(1) A regionalização corresponde à área de abrangência da Meta tal qual descrita no PPA (Estado ou Território de Identidade).
(2) As informações anuais relativas à previsão das metas são aquelas estabelecidas gerencialmente pela AGERSA e apresentadas no FIPLAN (Referência: Relatório M&A 100).

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

QUADRO 6 – Ações orçamentárias prioritárias por compromisso/programa a cargo da AGERSA (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**

Fonte: Fiplan, menu Relatórios – Planejamento – Relatório de Monitoramento e Avaliação – Acompanhamento 2020-2023 – M&A 004.
Nota: **NÃO SE APLICA**
[1] Apenas os compromissos que tenham ações prioritárias.
[2] Ações orçamentárias com indicativo de prioridade.

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

Unidade Orçamentária (UO): 08301 - AGERSA	
Programa: Recursos Hídricos	**Código: 312**
Compromisso (1): Promover a otimização da gestão em infraestrutura hídrica e saneamento	
Iniciativa: Inspecionar municípios com sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário	
Ações orçamentárias não prioritárias, consideradas relevantes pela AGERSA (2)	
Código	**Descrição**
4531	**Fiscalização dos Serviços Públicos de Saneamento Básico**
5402	**Elaboração de Estudo e Pesquisa de Fiscalização na Área de Saneamento Básico**
Compromisso:	
Iniciativa: Promover capacitações e eventos na área de infraestrutura hídrica e saneamento básico	
Ações orçamentárias não prioritárias, consideradas relevantes pela AGERSA	
Código	**Descrição**
4358	**Realização de Evento Educativo na Área de Saneamento Básico**
7978	**Participação em Evento na Área de Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico**
Unidade Orçamentária (UO):	
Programa:	**Código:**
Compromisso:	
Iniciativa: Realizar pesquisas de satisfação com serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário	
Ações orçamentárias não prioritárias, consideradas relevantes pela AGERSA	
Código	**Descrição**
5529	**Realização de Estudo e Pesquisa de Satisfação na Área de Saneamento Básico**
Compromisso:	
Iniciativa: Aprimorar serviço de atendimento a reclamações/manifestações de usuários de serviços de água e esgoto	
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**
Compromisso (1):	
Iniciativa: Elaborar resoluções relativas à regulação da atividade de saneamento básico	
Ações orçamentárias não prioritárias, consideradas relevantes pela UJ(2)	
Código	**Descrição**
7029	**Normatização Regulatória do Serviço de Saneamento Básico**

Fonte:FIPLAN
Nota:
(1) Apenas os compromissos que tenham ações não prioritárias, consideradas relevantes pela AGERSA.
(2) Ações orçamentárias sem indicativo de prioridade, porém consideradas relevantes pela AGERSA.

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: 312 - Recursos Hídricos								
Compromisso: Promover a otimização da gestão em infraestrutura hídrica e saneamento								
EXECUÇÃO FÍSICA						**Execução orçamentária e financeira**		
AÇÃO	**PRODUTO**	**UNIDADE DE MEDIDA**	**PREVISTO**	**EM EXECUÇÃO**	**CONCLUÍDO**	**ORÇADO INICIAL (R$)**	**ORÇADO ATUAL (R$)**	**PAGO (R$)**
4358 - Realização de Evento Educativo na Área de Saneamento Básico	1499 - Evento educativo realizado	unidade	Não houve previsionamento	-	-	20.000,00	-	-
4514 - Encargos com Concessionária de Serviço Público em Unidade Finalística	1664 - Unidade finalística em funcionamento	unidade	Atendimentos das despesas de serviços concedidos em atividades finalisticas	-	-	287.000,00	87.000,00	20.588,56
4702 - Participação em Evento na Área de Saneamento Básico	2244 - Participação em evento de saneamento realizada	unidade	Não houve previsionamento	-	-	10.000,00	10.000,00	-

5402 - Elaboração de Estudo e Pesquisa de Fiscalização na Área de Saneamento Básico	2659 - Estudo/pesquisa de fiscalização elaborado	unidade	Previsão da conclusão dos estudos iniciados em 2022.	-	-	4.039.000,00	3.379.000,00	3.291.500,00
5519 - Promoção de Evento na Área de Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico	1513 - Evento de saneamento básico promovido	unidade	Não houve previsionamento	-	-	20.000,00	20.000,00	-
-	2245 - Estudo/pesquisa de saneamento realizado	unidade	Finalização de pesquisa iniciada ainda no ano de 2022	-	-	250.000,00	560.740,00	233.992,80
6952 - Funcionamento do Serviço da Ouvidoria na Área de Saneamento Básico	1517 - Serviço da ouvidoria na área de saneamento em funcionamento	unidade	Continuidade do contrato de call center para atendi	-	-	429.000,00	429.000,00	352.756,18

			mento das demandas de ouvidoria					
7029 - Normatização Regulatória doServiço de Saneamento Básico	2446 - Regulação serviço desa básico normatizado	unidade	Em razão do processo de adaptação da nova gestão não houve provisionamnetto	-	-	3.400.000,00	230.000,00	-
7699 - Implantação dePlano Estratégico daAgência Reguladora de Saneamento Básico	1713 - Plano estratégico implantado	unidade	Não houve previsionamento	-	-	20.000,00	-	-
7969 - Capacitação em Saneamento Básico	1254 - Evento de capacitação realizado	unidade	Não houve previsionamento	-	-	10.000,00	10.000,00	-
7978 - Participação em Evento na	2244 - Participação emevento de sa	unidade	Não houve previsionament	-	-	50.000,00	-	-

Área de Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico			o					

Programa: 315 - Gestão Governamental								
Compromisso: Promover a otimização da gestão em infraestrutura hídrica e saneamento								
EXECUÇÃO FÍSICA						Execução orçamentária e financeira		
AÇÃO	**PRODUTO**	**UNIDADE DE MEDIDA**	**PREVISTO**	**EM EXECUÇÃO**	**CONCLUÍDO**	**ORÇADO INICIAL (R$)**	**ORÇADO ATUAL (R$)**	**PAGO(R$)**
3529- Capacitação de Servidor e Empregado Público do Estado	1254 - Evento de capacitação realizado	unidade	Capacitação de servidores	-	-	50.000,00	50.000,00	36.506,00
3063 - Apoio à Implementação do Portal daÁg	0946 - Apoio técnico realizado	unidade	Continuidade do contrato de suporte para implementação do portal da agua	-	-	372.000,00	372.000,00	319.149,71
2050 - Publicidade Institucional	0062 - Publicidade institucional	unidade	Campanhas Divulgações	-	-	100.000,00	1.200.000,00	-

	promov							
7950 - Modernização de Órgão Público	0022 - Órgão público modernizado	unidade	-	-	-	250.000,00	250.000,00	207.739,06

ATIVIDADES

4. 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.

5. DIRETORIA DE NORMATIZAÇÃO

Compete à Diretoria de Normatização o acompanhamento dos contratos firmados entre os titulares e as prestadoras de serviços de saneamento, em especial nos aspectos econômico-financeiro e regulatório.

Em virtude da mudança na gestão da Diretoria de Normatização em março de 2023 não há registro das ações empreendidas no bimestre anterior, decorrente da ausência do histórico institucional.

Dentre as atividades da Diretoria de Normatização encontram-se a elaboração e a revisão das normas regulamentadoras dos serviços de saneamento estadual.

Importa destacar que a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA é a detentora legal da competência para edição de normas de referência em saneamento, as quais servem de parâmetros para a elaboração normativa das agências reguladoras infranacionais, conforme previsto no artigo 4º-A da Lei nº 9.984/2000.

Em 2023 a ANA promoveu consultas públicas para edição de normas e a AGERSA contribuiu, na qualidade de membro da Associação Brasileira de Agências Reguladoras - ABAR, nas seguintes minutas de resoluções:

a) CP 001/2023 - norma de referência que dispõe sobre as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos;

b) CP 003/2023 - norma de referência que dispõe sobre o estabelecimento de metas progressivas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, e sistema de avaliação;

c) CP 004/2023 - norma de referência sobre diretrizes para definição do modelo de regulação para água e esgoto;

d) CP 005/2023 - norma de referência sobre matriz de risco de contratos de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

d) CP 010/2023 - norma de referência sobre as condições gerais para prestação, atendimento ao público e medição, faturamento e cobrança, dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

No período de janeiro a dezembro de 2023 foram elaboradas as seguintes normas e minutas:

a) Resolução 001/2023 – Dispõe sobre o reajuste tarifário anual e homologa a Tabela de Preços dos Serviços da Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A. – EMBASA, homologa a majoração das tarifas e dá outras providências;

b) minuta de Resolução versando sobre os procedimentos para o reajuste e a revisão de tarifas, bem como o cálculo do Índice de Reajuste Tarifário – IRT a ser utilizado pelas empresas prestadoras de serviços de saneamento no Estado da Bahia, visando atualizar a Deliberação CORESAB nº 002/2009, de 24 de novembro de 2009 e a Resolução AGERSA nº 002/2013, de 8 de março de 2013;

c) minuta de Convênio de Cooperação Técnica e de Termo de Delegação das funções de regulação e de fiscalização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos do Município à AGERSA.

A Diretoria de Normatização, participou também dos eventos promovidos pela ABAR versando sobre:

TEMA DO EVENTO	REALIZAÇÃO
Guia Prático de Concessões de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos	Grupo Técnico Resíduos Sólidos
Sistemas individuais de tratamento de efluentes para universalização	Grupo Técnico Água, Esgoto e Saúde
Indenização de ativos em Saneamento	Grupo Técnico Tarifas e Contabilidade
Modelo de regulação econômico-financeira para o saneamento	Grupo Técnico Tarifas e Contabilidade
Tomadas de subsídios da ANA - Condições gerais para prestação dos serviços de Água e Esgoto	Grupo Técnico Água, Esgoto e Saúde
Tomada de subsídios da ANA – Norma Regulamentadora sobre Diretrizes para metas progressivas de universalização	Grupo Técnico de Indicadores
Norma de referência para metas progressivas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário - CP nº 003/2023 ANA	Grupo Técnico Água, Esgoto e Saúde e Grupo Técnico de Indicadores
Planejamento da norma de referência sobre diretrizes para definição do modelo de regulação para água e esgoto - CP nº 004/2023 ANA	Grupo Técnico Tarifa e Contabilidade
Aprimoramento da proposta de NORMA DE REFERÊNCIA sobre MATRIZ DE RISCOS de	Grupo Técnico Tarifa e Contabilidade

contratos de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.	
Normas de referência para os serviços de resíduos sólidos: atendimento a NR 01/2021 e a elaboração da NR sobre as condições gerais dos serviços.	Grupo Técnico Resíduos Sólidos
Sistema de Monitoramento de Chuvas Intensas do DF - SIMCURB	Grupo Técnico Drenagem Urbana
Contribuição da ABAR à CP nº 005/2023 da ANA	Câmara Técnica de Assuntos Jurídicos e Institucionais e a Câmara Técnica de Governança, Controle Social e Ouvidoria

O Diretor de Normatização, representando a AGERSA, participou do XIII CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO / EXPOABAR, cujo tema foi "OS DESAFIOS DA REGULAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO NACIONAL", no período de 18 a 20 de outubro de 2023, evento este de suma importância para toda a regulação nacional, promovido pela ABAR.

Na mesma esteira, o Diretor de Normatização integrou o II Fórum Municipal de Saneamento Básico de Lauro de Freitas, discorrendo sobre "As atualizações do novo marco legal do saneamento básico e seus impactos no Município de Lauro de Freitas", evento realizado em 26 de outubro de 2023.

A Diretoria de Normatização elaborou minuta de termo de referência para contratação de serviços técnicos especializados de apoio à AGERSA versando sobre:

a) acompanhamento do cumprimento das metas estabelecidas para as prestadoras de serviços de saneamento;

b) edição de normas disciplinadoras dos contratos de saneamento básico;

c) fixação de parâmetros, critérios e indicadores de mensuração e aferição da qualidade dos serviços e satisfação dos usuários;

d) avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados pelas empresas.

No apoio às demais Diretorias da AGERSA, a Diretoria de Normatização colaborou com as respostas institucionais aos demais poderes constituídos:

ÓRGÃO	DESCRIÇÃO	MUNICÍPIO
Ministério Público	IDEA 722.9.358215/2022	Iguaí
Ministério Público	IDEA 219.9.479429/2022	Guaratinga
Ministério Público	IDEA 003.9.116301/2023 (2ª PJC)	Salvador
Ministério Público	IDEA 003.9.137672/2023 (3ª PJC)	Salvador
Juízo de Direito	Processo 0000928-73.2007.8.05.0168	Monte Santo
Juízo de Direito	Processo 0000256-64.2013.8.05.0262	Uauá

A Diretoria de Normatização auxiliou também, através de manifestações técnicas, os demais Órgãos estaduais, em respostas dos questionamentos dos consumidores sobre os serviços de água e esgoto, a exemplo da Governadoria do Estado no processo SEI 001.10302.2023.0004939-41.

6. DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O ano de 2023 iniciou com muitos desafios. A Equipe Técnica de Fiscalização, que já operava com o efetivo muito aquém do exigido pelas demandas e pela dimensão de atuação da agência, ficou ainda menor. Profissionais extremamente qualificados, nos quais a AGERSA investiu em capacitar com o fito de prestar o melhor serviço à sociedade, buscaram recolocação no mercado de trabalho, considerando a mudança de gestão prevista após as eleições para o executivo estadual e a proximidade do término dos contratos em regime especial de direito administrativo – REDA.

A impossibilidade de reter o know-how
e o seu acervo intelectual em razão de não ter servidores efetivos em seu quadro é um fator extremamente limitante para a atuação da AGERSA.

Dos oito técnicos qualificados e com muitos anos de atuação, restaram apenas três para o exercício de 2023, com término de contrato para julho de 2024, sem margem para renovação.

Com essa realidade, houve um declínio de ações e o planejado para execução do ano, não foi concretizado, assim como a Ação Escola, que não teve nenhuma execução em 2023. No segundo semestre de 2023 foram nomeados 2 assessores técnicos para a DFISC, que estão em processo de capacitação pelas técnicas de nível superior veteranas, mas é um processo longo até que tenham propriedade e autonomia nas ações. Regular prestação de serviço de saneamento é complexo, muito específico e tem sido um ambiente de muita instabilidade em termos de segurança jurídica, com muita mudança e revisão de normativos.

Assim, basicamente a atuação da DFISC foi quase que exclusivamente voltada para atendimento de demandas extraordinárias do Ministério Público, sobretudo do consumidor e da capital.

Para além das atividades de fiscalização, a DFISC, muito bem representada pela técnica Louise Camardelli, teve participação de destaque na rodada de reuniões locais para elaboração da proposta de Plano de Esgotamento Sanitário da Região Metropolitana de Salvador (PES-RMS), que tem como objetivo principal a melhoria da qualidade de vida das populações dos 13 (treze) municípios que compõem a RMS, quais sejam: Salvador, Lauro de Freitas, Camaçari, Simões Filho, Candeias, Dias d´Ávila, Vera Cruz, São Francisco do Conde, Itaparica, Madre de Deus, Mata de São João, São Sebastião do Passé e Pojuca.

Para tal ação, a Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento do Estado da Bahia (SIHS) contratou o CONSÓRCIO NOVA ENGEVIX – RK e requisitou o suporte da AGERSA, que participou de 15 reuniões em 11 municípios, a saber:

São Sebastião do Passé
Data: 16/03/2023 - quinta-feira.

Horário: 9h
Local: Câmara Municipal - Praça Gal. Raimundo Barbosa nº 36 - São Sebastião do Passé.

Madre de Deus
Data: 17/03/2023 - sexta-feira.
Horário: 9h
Local: Câmara Municipal - Avenida Rodolfo de Queiroz Filho, s/nº, Centro, Madre de Deus.

Vera Cruz
Data: 20/03/2023 – segunda-feira.
Horário: 13:30h.
Local: Colégio Municipal Professora Dáulia Angélica de Souza Santos – Rodovia BA 001, Km 7 – Barra do Gil – Vera Cruz.

Pojuca
Data: 21/03/2023 – terça-feira.
Horário: 14h.
Local: Auditório da Secretaria Municipal de Educação – Praça ACM, s/nº, Centro, Pojuca.

Candeias
Data: 22/03/2023 – quarta-feira.
Horário: 13:30h.
Local: Prefeitura Municipal - Praça Conselheiro Luiz Viana Filho, SN, Ouro Negro, Paço Municipal, Candeias.

Dias d'Ávila
Data: 24/03/2023 – sexta-feira.
Horário: 9h.
Local: Prefeitura Municipal - auditório - Praça dos Três Poderes Lessa Ribeiro - rua Raimundo da Conceição Tabireza nº 577 - Cristo Rei - Dias d'Ávila.

Lauro de Freitas
Data: 04/07/2023 – terça-feira
Horário: 8:30h
Local: UNIME, Av Luiz Tarquínio Pontes, 600 Fazenda Pitangueira. Lauro de Freitas.

São Francisco do Conde
Data: 05/07/2023 – quarta-feira
Horário: 8:30h
Local: Escola Cejal, Rua Estrada de Campinas, próximo ao Cemitério São Francisco do Conde.

Camaçari
Data: 07/07/2023 – sexta-feira
Horário: 8:30h
Local: Auditório Alberto Martins, Rua Eixo Urbano Central, Centro, Camaçari.

2ª rodada:

05/10 - Dias D'Ávila
06/10 - São Sebastião do Passé
09/10 - São Francisco do Conde
11/10 - Mata de São João
17/10 - Camaçari
19/10 - Salvador

Também no segundo semestre foram retomados os trabalhos com a Fiscalização Preventiva Integrada – FPI, atendendo ao chamado de Dr. Eduardo Bittencourt, Promotor de Justiça e Coordenador do Núcleo de Defesa da Bacia do São Francisco e da atuante Dra. Luciana Khoury, Promotora de Justiça e Coordenadora do Programa Fiscalização Preventiva Integrada.

A AGERSA é representada na FPI pela DFISC, com as técnicas Priscila Abade e Uinnie Porto. A FPI é um Programa continuado desenvolvido desde 2002 pelo Ministério Público da Bahia e que no mês de novembro de 2022 completou 20 anos de atuação pioneira, que já se ampliou para outros estados, abarcando toda a Bacia do São Francisco.

A ação conta com a participação de Órgãos federais e estaduais, bem como Ministérios Públicos, Polícias e Entidades da Sociedade Civil, fortalecendo, aprimorando e qualificando a atuação diária de defesa do Velho Chico e dos seus povos. As duas ações de 2023 contaram com a participação de vários órgãos das mais diferentes esferas, além do MPBA, a SEAGRI, IBAMA, ADAB, CREA, SUDEC, PF, PRF, CBM-BA, Sefaz, MPT, SRTE, SPU, IPAC, COPPA, SEPROMI, DIVISA/COVIAM, entre outros.

Esse trabalho é referência para outros estados do Nordeste e tem apresentado expressivo resultado. A execução da 47ª Fiscalização Preventiva integrada aconteceu de 09 a 21/07/2023, na microrregião de saneamento básico de Irecê. As cidades fiscalizadas pela AGERSA nesta etapa foram Gentias do Ouro, Irecê, Itaguaçu da Bahia, Jussara, São Gabriel e Xique-Xique (Equipe Saneamento I – Priscila Abade) e Barra do Mendes, Central, Ibipeba, Ibititá, Presidente Dutra e Uibai (Equipe Saneamento II – Uinnie Porto).

Em 21/07/2023 aconteceu no Colégio Modelo de Irecê, a audiência pública para devolutiva das ações, os principais achados durante as incursões nos municípios e as expectativas de desdobramentos, encerrando assim os trabalhos. A etapa final é a elaboração do relatório, com a consolidação das informações.

A 48ª etapa da FPI ocorreu no período de 05 a 18/11/2023, contando com a participação de 40 órgãos federais, estaduais e municipais, bem como entidades não governamentais da área de meio ambiente. Foram contemplados 10 municípios da microrregião de saneamento básico São Francisco Norte, sendo Sento Sé, Sobradinho, Uauá, Jaguarari e Juazeiro (Equipe Saneamento I – Uinnie Porto) e Campo Alegre de Lourdes, Pilão Arcado, Remanso, Casa Nova e Curaçá (Equipe Saneamento II – Priscila Abade).

Esta ação contou com a participação dos novos assessores técnicos da DFISC, os engenheiros Andreza Araújo e Otton Santos, nomeados em agosto e outubro de 2023 respectivamente; a primeira, sendo capacitada em campo no tocante à FPI pela técnica Uinnie Porto e o segundo, pela técnica Priscila Abade.

Além de fiscalização, a FPI também tem caráter preventivo e educativo, com o objetivo de implementar medidas de preservação ao meio ambiente e recursos hídricos, sendo realizadas palestras sobre gestão das águas, patrimônio cultural, combate aos impactos dos agrotóxicos, regularização ambiental das propriedades rurais, bem como campanhas de entrega voluntária de animais silvestres criados ilegalmente.

Em 18/11/2023 ocorreu a Audiência Pública na Universidade Federal do Vale do São Francisco - Univasf, para apresentação dos resultados à população, aos gestores municipais e demais entidades. Os trabalhos desenvolvidos resultam em relatórios técnicos encaminhados aos órgãos competentes para as devidas soluções.

DEMANDAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Em 2023, o Ministério Público do Estado da Bahia intensificou o volume de demandas, atuando como se espera de um órgão de controle e garantia dos direitos do consumidor. No tocante às demandas diretamente relacionadas a matérias de responsabilidade da Diretoria de Fiscalização, houve maior atuação por parte da Promotoria de Justiça do Consumidor, concentrada em demandas da capital, o que está retratado no gráfico de demandas por origem, expresso nas categorias Capital, Região Metropolitana de Salvador, Comarcas do Interior e demandas relacionadas à FPI.

O fluxo para a resposta compreende a triagem pelo Diretor Geral, que é o destinatário dos ofícios remetidos; o encaminhamento para a DFISC das demandas julgadas de sua responsabilidade; a apuração dos fatos, envolvendo análise crítica do contexto, consulta ao acervo da DFISC (Notas Técnicas, Relatórios de Fiscalização, processos no SEI); solicitação de informações complementares à Prestadora de Serviços, quando se aplicar; inspeção técnica, quando necessário; elaboração de Nota Técnica pelo responsável pela demanda, atribuição dada pela Diretora de Fiscalização; elaboração de minuta de ofício de resposta pela Diretora de Fiscalização; encaminhamento da minuta do ofício e seus anexos para análise e providências do Diretor Geral.

GRÁFICO 01 – Das demandas do Ministério Público

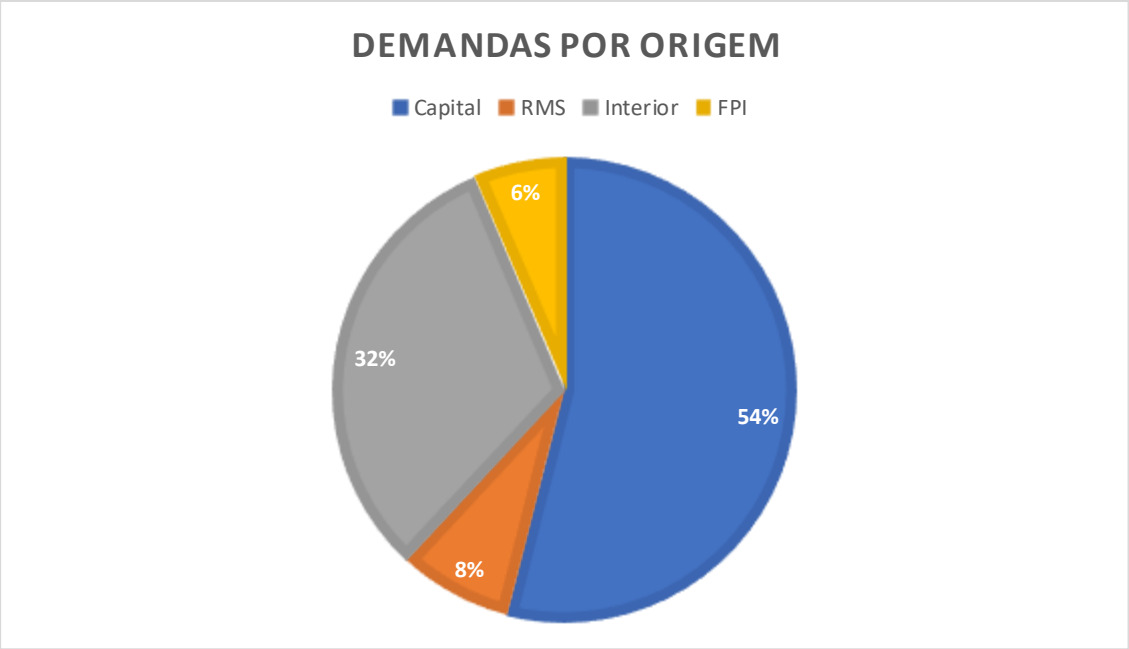
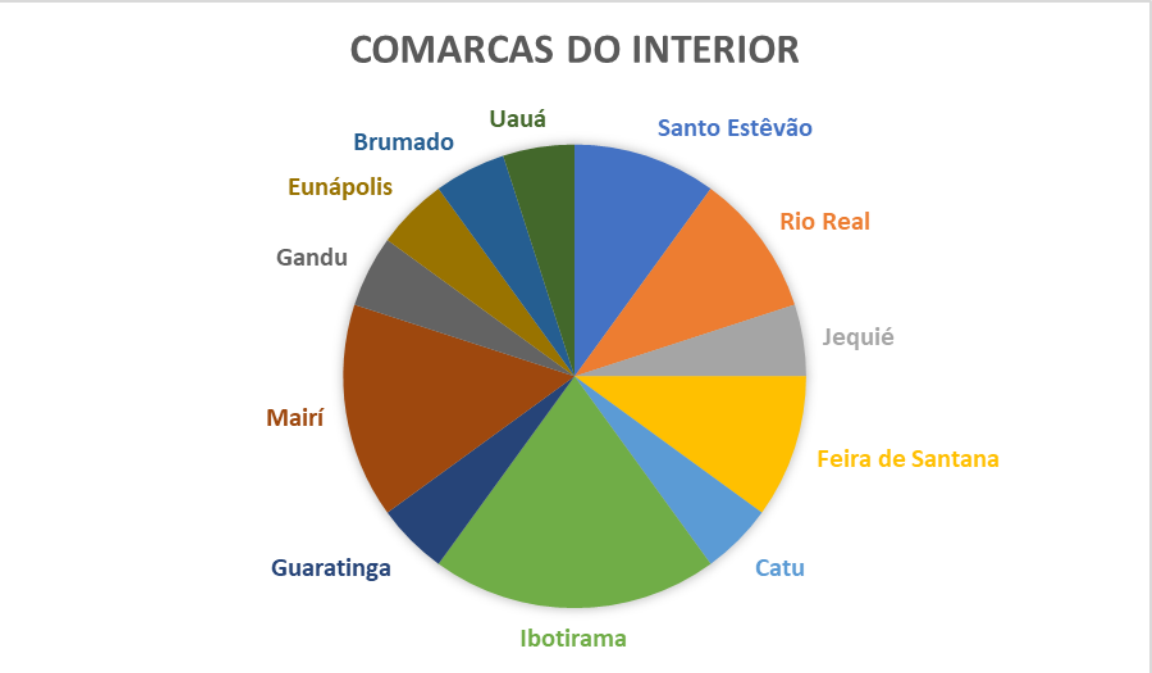


GRÁFICO 02 – Das comarcas do interior



O fluxo descrito obedece ao ritmo imposto pelo prazo determinado para a resposta e em caso de impossibilidade de cumpri-lo, ao demandante é solicitado com antecedência, a sua dilação.

O ponto de atenção deste fluxo ainda está no atendimento da Prestadora aos prazos estipulados pela DFISC para o envio das informações complementares solicitadas; apesar da discreta melhora, ainda está muito aquém do necessário para cumprir de forma tempestiva o que se espera.

Na tabela apresentada a seguir, o detalhamento das **demandas do Ministério Público direcionadas à Diretoria de Fiscalização**, após triagem da Diretoria Geral.

Nº	DEMANDANTE	REFERÊNCIA	RESPOSTA AGERSA
1	Cristiano Chaves de Farias Promotora de Justiça 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor - Salvador	Ofício Nº 181/2023 – PJC Autos MP nº 003.9.21129/2023 – 2ª PJC	Ofício n° 016/2023 de 30 de janeiro de 2023
2	Maria Augusta Santos de Carvalho Promotora de Justiça 2ª Promotoria de Justiça De Lauro de Freitas	Ofício nº 99/2023 - 2ª PJLF. IC: 003.9.167538/2019	Ofício n° 048/2023 de 16 de março de 2023
3	(remetente não identificado) Promotoria de Justiça de Santo Estêvão	Notificação - 279.9.189747/2022	Ofício n° 049/2023 de 16 de março de 2023
4	Márcia Munique Andrade de Oliveira Promotora de Justiça 3ª Promotoria de Justiça de Itaparica	Ofício nº 009/2023 – 3ª PJITA Inquérito Civil IDEA nº 003.9.168384/2020	Ofício n° 052/2023 de 24 de março de 2023
5	Áviner Rocha Santos Promotor de Justiça em Substituição Comarca de Rio Real	Ofício nº 225/2023/PJRR IDEA nº 254.9.73896/2019	Ofício n° 072/2023 de 14 de abril de 2023
6	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 1099/2023 - PJC IDEA nº 003.9.116085/2023 – 2ª PJC	Ofício n° 080/2023 de 25 de abril de 2023
7	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 770/2023 - PJC Autos MP nº 003.9.71853/2023 – 2ª PJC	Ofício n° 082/2023 de 26 de abril de 2023
8	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 1147/2023 Ofício nº 1460/2023 Autos MP nº 003.9.61353/2023 – 2ª PJC	Ofício n° 085/2023 de 26 de abril de 2023
9	Eduardo Bittencourt Promotor de Justiça Coordenador do Programa FPI Coordenador do Núcleo de Defesa da Bacia do São Francisco	Of.Circ.MP-BA/NUSF/FPI/035/2023	Ofício n° 088/2023 de 05 de maio de 2023
10	Saulo Murilo de Oliveira Mattos Promotor de Justiça 4ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Of. nº 1476/2023 – PJC Autos MP n. 003.9.552245/2022 – 4ª PJC	Ofício n° 089/2023 de 05 de maio de 2023
11	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 1189/2023 – PJC IDEA nº 003.9.116301/2023 – 2ª PJC	Ofício n° 094/2023 de 15 de maio de 2023

12	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 1601/2023 - PJC Autos MP n. 003.9.90866/2023 (Notícia de Fato)	Ofício n° 101/2023 de 25 de maio de 2023
13	Horthênsia Fernandes Leão Promotora de Justiça 1ª Promotoria de Justiça de Ibotirama	Ofício nº 62/2023 / 1ª PJ Procedimento Administrativo nº 003.9.250210/2021	Ofício n° 104/2023 de 01 de junho de 2023
14	Áviner Rocha Santos Promotor de Justiça em Substituição Comarca de Rio Real	Ofício nº 401/2023/PJRR IDEA nº. 254.9.73896/2019	Ofício n° 103/2023 de 05 de junho de 2023
15	(remetente não identificado) Promotoria de Justiça de Santo Estêvão	Notificação - 279.9.189747/2022	Ofício n° 106/2023 de 05 de junho de 2023
16	Luciana Espinheira da Costa Khoury Promotora de Justiça Regional Ambiental Promotoria de Justiça Regional Ambiental de Paulo Afonso	Ofício nº 021/2023 Procedimento Preparatório nº 003.9.183434/2019	Ofício n° 107/2023 de 06 de junho de 2023
17	Tiago Ávila Souza Promotor de Justiça Promotoria de Justiça de Catu	Ofício/despacho n° 558/2023-2ª PJCT Procedimento Administrativo IDEA 069.9.108460/2022	Ofício n° 110/2023 de 20 de junho de 2023
18	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Of. nº 1922/2023 – PJC Autos MP n. 003.9.208764/2023	Ofício n° 111/2023 de 21 de junho de 2023
19	Horthênsia Fernandes Leão Promotora de Justiça 1ª Promotoria de Justiça de Ibotirama	OFÍCIO MPBA / 2023 / 1ª PJ PORTARIA N.003.9.250284/2021	Ofício n° 118/2023 de 30 de junho de 2023
20	Horthênsia Fernandes Leão Promotora de Justiça 1ª Promotoria de Justiça de Ibotirama	OFÍCIO MPB nº 58/2023 / 1ª PJ PORTARIA N. 003.9.284206/2021	Ofício n° 121/2023 de 30 de junho de 2023
21	Rocío Garcia Matos Promotora de Justiça Promotoria de Justiça Regional de Feira de Santana	Ofício n° 3272/2023/SP-FSA/16ª PJ IDEA 596.9.245676/2023	Ofício n° 127/2023 de 24 de julho de 2023
22	Rocío Garcia Matos Promotora de Justiça Promotoria de Justiça Regional de Feira de Santana	Ofício n° 3181/2023/SP-FSA/16ª PJ IDEA 596.9.245679/2023	Ofício n° 128/2023 de 24 de julho de 2023
23	Maurício Foltz Cavalcanti Promotor de Justiça 5ª Promotoria de Justiça de Jequié/BA	Of. nº 119/2023-5ªPJ-JEQ Inquérito Civil nº 608.9.23868/2018	Ofício n° 132/2023 de 27 de julho de 2023

24	Márcia Munique Andrade de Oliveira Promotora de Justiça 3ª Promotoria de Justiça de Itaparica	Ofício nº 202/2023 – 3ª PJITA Inquérito Civil IDEA nº 003.9.168384/2020	Ofício n° 134/2023 de 31 de julho de 2023
25	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 2671/2023 - PJC Autos MP n. 003.9.104811/2023	Ofício n° 138/2023 de 04 de agosto de 2023
26	Rafael Henrique Tarcia Andreazzi Promotor de Justiça Promotoria de Justiça de Guaratinga	Inquérito Civil nº. 219.9.479429/2022	Ofício nº 140 de 08 de agosto de 2023
27	Hugo César Fidelis T. de Araújo Promotor de Justiça Promotoria de Justiça de Mairi	Ofício nº. 173/2023 – MP IDEA nº 003.9.320116/2021	Ofício nº 141 de 08 de agosto de 2023
28	Hugo César Fidelis T. de Araújo Promotor de Justiça Promotoria de Justiça de Mairi	Ofício nº. 178/2023 – MP IDEA nº 003.9.98028/2023	Ofício nº 143 de 10 de agosto de 2023
29	Cláudia Didier de Morais Pereira Promotora de Justiça 3ª Promotoria de Justiça da Comarca de Gandu	Ofício n.º 108 / 2023 Inquérito Civil nº 655.9.106799/2021	Ofício n° 145 de 10 de agosto de 2023
30	Saulo Murilo de Oliveira Mattos Promotor de Justiça 4ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 2796/2023 – PJC Autos MP n. 003.9.552245/2022 – 4ª PJC	Ofício nº 146 de 11 de agosto de 2023
31	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 3388/2023 – PJC Ofício nº 2670/2023 – PJC Autos MP n. 003.9.73939/2023	Ofício n° 147 de 11 de agosto de 2023
32	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº º 2791/2023 - PJC Autos MP n. 003.9.61353/2023	Ofício n° 153 de 21 de agosto de 2023
33	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 2100/2023 – PJC Ofício nº 2789/2023 – PJC Ofício nº 3412/2023 - PJC Autos MP n. 003.9.196314/2023	Ofício n° 158/2023 de 30 de agosto de 2023
34	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 3252/2023 – PJC Ofício nº 2788/2023 – PJC Ofício nº 3376/2023 - PJC Autos MP n. 003.9.326756/2023; 003.9.146982/2023; 003.9.148747/2022	Ofício n° 160/2023 de 01 de setembro de 2023

35	Hugo César Fidelis T. de Araújo Promotor de Justiça Promotoria de Justiça de Mairi	Ofício nº. 187/2023 – MP IDEA nº 003.9.98037/2023	Ofício nº 161/2023 de 01 de setembro de 2023
36	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Of. nº 3445/2023 – PJC IDEA nº 003.9.297240/2023	Ofício n° 162/2023 de 01 de setembro de 2023
37	Horthênsia Fernandes Leão Promotora de Justiça 1ª Promotoria de Justiça de Ibotirama	OFÍCIO MPB nº 62/2023 / 1ª PJ Procedimento Administrativo nº 003.9.250210/2021	Ofício n° 166/2023 de 14 de setembro
38	Fernando Zelada Procurador da República Procuradoria da República no Município de Eunápolis – Ba	OFÍCIO nº 334/2023/GABINETE DE PROCURADOR DE PRM/EUNÁPOLIS PA-PB 1.14.013.000008/2021-19	Ofício n° 169/2023 de 18 de setembro de 2023
39	Luciana Espinheira da Costa Khoury Promotora de Justiça Regional Ambiental Promotoria de Justiça Regional Ambiental de Paulo Afonso/Ba	Ofício nº 180/2023 Inquérito Civil nº 705.0.241550/2013	Ofício n° 171/2023 de 22 de setembro de 2023
40	Eduardo Bittencourt Promotor de Justiça Coordenador do Programa FPI Coordenador do Núcleo de Defesa da Bacia do São Francisco	Of.Circ.MP-BA/NUSF/FPI/239/2023	Ofício n° 175/2023 de 28 de setembro de 2023
41	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 2476/2023 - PJC Autos MP 003.9.230317/2023	Ofício n° 180/2023 de 04 de outubro de 2023
42	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 3707/2023 – PJC Autos MP 003.9.364592/2023	Ofício n° 182/2023 de 06 de outubro de 2023
43	Lívia de Melo Barbosa Juíza de Direito 1ª VSJE do Consumidor PODER JUDICIÁRIO	Ofício nº 0006810-41.2021/2023	Ofício n° 183/2023 de 06 de outubro de 2023
44	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 2933/2023 – PJC Ofício nº 3517/2023 – PJC Autos MP 003.9.297906/2023	Ofício n° 184/2023 de 06 de outubro de 2023
45	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 3380/2023 – PJC Ofício nº 3923/2023 – PJC Autos MP ° 003.9.329802/2023	Ofício n° 185/2023 de 06 de outubro de 2023

46	Márcia Munique Andrade de Oliveira Promotora de Justiça 3ª Promotoria de Justiça de Itaparica	Ofício nº 533/2023 – 3ª PJITA Procedimento Administrativo nº 003.9.9831/2020	Ofício n° 186/2023 de 10 de outubro de 2023
47	Alex Bezerra Bacelar Promotor de Justiça 1ª Promotoria de Justiça de Brumado	Ofício nº 706-09/2023 Procedimento Administrativo nº 003.9.17383/2023	Ofício n° 193/2023 de 26 de outubro de 2023
48	Maria Augusta Santos de Carvalho Promotora de Justiça 2ª Promotoria de Justiça De Lauro de Freitas	Ofício nº 872/2023 - 2ª PJLF. IC: 003.9.167538/2019	Ofício n° 194/2023 de 26 de outubro de 2023
49	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº º 3491/2023 - PJC Autos MP n. 003.9.61353/2023	Ofício n° 196/2023 de 26 de outubro de 2023
50	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Autos MP 003.9.148747/2022 Audiência de 18 de outubro de 2023	Ofício n° 197/2023 de 26 de outubro de 2023
51	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Of. nº 3691/2023 – PJC Autos MP 003.9.196314/2023 Audiência em 18 de outubro de 2023	Ofício n° 200/2023 de 27 de outubro de 2023
52	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Autos MP 003.9.297240/2023 Audiência de 18 de outubro de 2023	Ofício n° 201/2023 de 27 de outubro de 2023
53	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Of. nº 3978/2023 – PJC Autos MP n. 003.9.90866/2023	Ofício n° 202/2023 de 30 de outubro de 2023
54	Hélio Márcio Matos dos Santos Diretor de Secretaria Comarca de Uauá	Of. 402/2023 Processo Nº: 0000256-64.2013.8.05.0262	Ofício n° 203/2023 de 30 de outubro de 2023
55	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 3713/2023 – PJC Autos MP n. 003.9.386372/2023 – 1ª PJC	Ofício n° 204/2023 de 31 de outubro de 2023
56	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Of. nº 3856/2023 – PJC Autos MP n. 003.9.302151/2023	Ofício n° 206/2023 de 03 de novembro de 2023

57	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Of. nº 3911/2023 – 2PJC Autos MP n. 003.9.146982/2023	Ofício n° 207/2023 de 03 de novembro de 2023
58	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício nº 4110/2023 - PJC Autos MP º 003.9.275566/2023	Ofício n° 211/2023 de 23 de novembro de 2023
59	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício Nº 4477/2023 – PJC Ofício Nº 3618/2023 – PJC Autos MP n. 003.9.354583/2023	Ofício n° 219/2023 de 04 de dezembro de 2023
60	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Ofício Nº 3618/2023 – PJC Autos MP n. 003.9.354583/2023	Ofício n° 230/2023 de 28 de dezembro de 2023
61	Thelma Leal de Oliveira Promotora de Justiça em Substituição 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital	Notificação IDEA n.º 003.9.326756/2023	Ofício n° 231/2023 de 28 de dezembro de 2023

AUDIÊNCIAS

Nº	AUDIÊNCIA/DATA	PAUTA
1	Dra Márcia Munique Andrade de Oliveira 3ª Promotoria de Justiça de Itaparica 27/03/2023	Inquérito Civil 003.9.168384/2020
2	Dra Thelma Leal de Oliveira 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor 07/06/2023	Autos MP 003.9.116085/2023
3	Dra Thelma Leal de Oliveira 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor 07/06/2023	Autos MP 003.9.61353/2023
4	Dra Thelma Leal de Oliveira 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor 21/06/2023	Autos MP 003.9.116085/2023 Autos MP 003.9.208764/2023
5	Dra Thelma Leal de Oliveira 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor 21/08/2023	Autos MP 003.9.137672/2022
6	Dra Thelma Leal de Oliveira 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor 20/09/2023	Autos MP 003.9.61353/2023
7	Dra Thelma Leal de Oliveira 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor 27/09/2023	Autos MP 003.9.146982/2023
8	Dra Thelma Leal de Oliveira 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor 18/10/2023	Autos MP 003.9.196314/2023
9	Dra Thelma Leal de Oliveira 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor 18/10/2023	Autos MP 003.9.297240/2023
10	Dra Thelma Leal de Oliveira 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Autos MP 003.9.148747/2022

	18/10/2023	
11	Dra Thelma Leal de Oliveira 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor 25/10/2023	Autos MP 003.9.230317/2023
12	Dra Thelma Leal de Oliveira 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor 22/11/2023	Autos MP 003.9.196314/2023
13	Dra Thelma Leal de Oliveira 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor 22/11/2023	Autos MP 003.9.329802/2023
14	Dra Thelma Leal de Oliveira 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor 29/11/2023	Autos MP 003.9.90866/2023
15	Dra Cristina Seixas Graça 5ª Promotoria de Justiça do Meio Ambiente e Habitação e Urbanismo 11/12/2023	Autos MP 003.9.260876/2020

NOTAS TÉCNICAS

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 2023.

NOTAS TÉCNICAS		
Nº / DATA	**ASSUNTO**	**REFERÊNCIA**
001/2023 - 10 de janeiro de 2023	Análise e deliberação quanto ao referenciado nas Análises Técnicas de Notificações INEMA: Qualidade da Água no Município de Santo Amaro - Ba.	Ofício INEMA nº 00026065788/2021 INEMA/DG/DIFIS/COFIS; Notificação nº 1524/2020-44697; Notificação nº 2017- 009650/TEC/NOT - 2249; Notificação nº 2021 - 000105/TEC/NOT - 0015; Notificação nº 2021 – 010925/TEC/NOT – 2127.

002/2023 - 10 de janeiro de 2023	Avaliação dos documentos enviados pela embasa em resposta às não conformidades apontadas pelo mp para o município de itanagra	Processo SEI Nº 079.0704.2020.0000572-37. Nota técnica Agersa Nº 020/2022; Nota técnica Embasa nº 108/2022.
003/2023 - 13 de janeiro de 2023	Avaliação da qualidade da água – Hospital Municipal de Salvador	Demanda ouvidoria Agersa nº 2729493; Nota Técnica Embasa nº 082/2022.
004/2023 - 19 de janeiro de 2023	Extravasamento de esgoto em praia do forte	Ofício nº 322/2023 Prefeitura Municipal de Mata de São João / Ba
005/2023 – 24 de março de 2023	Análise da situação do cumprimento das metas contratuais do aditivo assinado entre a Embasa e os municípios de Itaparica e Vera Cruz	Ofício nº 009/2023 – 3ª PJITA Inquérito Civil IDEA nº 003.9.168384/2020 Demanda da 3ª Promotoria de Justiça de Itaparica
005A/2023 – 24 de março de 2023	Análise da situação do cumprimento das metas contratuais do aditivo assinado entre a Embasa e o municípios de Itaparica, extraída da NT DFISC 005/2023 encaminhada ao Ministério Público, 3ª Promotoria de Justiça de Itaparica	Atendimento à solicitação do Secretário da Fazenda Pública e Desenvolvimento Econômico do município de Itaparica. Ofício nº 009/2023 – 3ª PJITA Inquérito Civil IDEA nº 003.9.168384/2020 Demanda da 3ª Promotoria de Justiça de Itaparica
006/2023 – 24 de abril de 2023	Manifestação nº 31974, da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos Condição do abastecimento de água na rua do Alecrim, nº 6ª, Águas Claras - Salvador -Ba	Ofício nº 1099/2023 - PJC IDEA nº 003.9.116085/2023 – 2ª PJC
007/2023 – 24 de maio de 2023	Condição do abastecimento de água na Travessa Iansã, Coutos - Salvador -Ba	Ofício nº 1601/2023 IDEA nº 003.9.90866/2023 Notícia de Fato
008/2023 – 24 de maio de 2023	Qualidade da água em Salvador e RMS	Procedimento preparatório nº 003.9.183434/2019 - PJC Ofício 021/2023 - PJRA
009/2023 – 20 de maio de 2023	Condição do abastecimento de água no bairro de Águas Claras - Salvador -Ba	Ofício nº 1922/2023 - PJC IDEA nº 003.9.208764/2023– 2ª PJC
010/2023 - 24 de julho de 2023	Acompanhamento de correções de desconformidades em Manoel Vitorino-Ba	OFÍCIO Nº 119/2023 5ª Promotoria de Jequié – Bahia; CI Agersa nº 26/2018; Nota Técnica Embasa nº 036/2019; Notas Técnicas Embasa nº 152/2021; Notas Técnicas Embasa nº 277/2021
011/2023 - 24 de julho de 2023	Impacto da conclusão das obras de melhorias no SIAA Itaparica.	Inquérito Civil IDEA nº 003.9.168384/2020
012/2023 - 01 de agosto de 2023	Condição do Abastecimento de Água na Rua Santo Antônio de Cima, Bairro Alto do Coqueirinho, Salvador – BA	Ofício nº 2671/2023 – PJC Inquérito Civil IDEA nº 003.9.104811/2023
013/2023 - 09 de agosto de 2023	Prestação de informações sobre o serviço de abastecimento de água em Várzea do Poço-Ba	Ofício Nº 178/2023 – MP IDEA nº 003.9.98028/2023 – MP Maíri – Ba

014/2023 - 10 de agosto de 2023	Apresentação de informações referentes ao serviço de abastecimento de água do município de Itamari - Ba	Ofício Nº 108/2023 3ª Promotoria de Justiça de Gandu – Bahia; Inquérito Civil - IDEA nº 655.9.106799/2021
015/2023 - 09 de agosto de 2023	Prestação de informações sobre o serviço de abastecimento de água em Várzea do Poço-Ba	Ofício Nº 134/2023 – Prefeitura Municipal de Várzea do Poço-Ba
016/2023 - 11 de agosto de 2023	Acompanhamento da prestação de serviço de abastecimento de água nos pontos críticos (cota mais elevada) do bairro da Santa Cruz, Salvador – BA.	Ofício nº 646/2023 – PJC; Autos nº 003.9.73939/2023; Ofício nº1453/2023 – PJC do MPBA.
017/2023 - 29 de agosto de 2023	Condição do abastecimento de água no bairro de Dom Avelar - Salvador -Ba	Ofício nº 2100/2023 – PJC Ofício nº 2789/2023 – PJC Ofício nº 3412/2023 - PJC IDEA nº 003.9.196314/2023 – 2ª PJC
018/2023 - 31 de agosto de 2023	Condição do abastecimento de água no apartamento nº 02 do Edifício Simas, nº 07, bairro de Nazaré - Salvador -Ba Condição do abastecimento de água em toda a rua Engenheiro Silva Lima, Nazaré	Of. nº 3252/2023– PJC IDEA nº 003.9.326756/2023– 2ª PJC Of. Nº 2788/2023 Of. Nº 3376/2023 IDEA nº 003.9.146982/2023 IDEA nº 003.9.148747/2022
019/2023 - 16 de agosto de 2023	Resposta ao Ministério Público sobre pedido de análise das notas técnicas da Embasa NT 093/2023 e NT 167/2023 (Cajazeiras VIII)	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor IDEA nº 003.9.61353/2023
020/2023 - 31 de agosto de 2023	Verificação de regularidade de lançamento de efluente em rio federal na Bahia: Alcobaça, Jucuruçu, Medeiros Neto, Mucuri, Prado e Teixeira De Freitas	Ofício nº 334 Procuradoria da República no Município de Eunápolis - Ba; Protocolos: M-EUN-BA-00004534/2022, PRM-EUN-BA-00004388/2022, PRM-EUN-BA-00003340/2023, PRM-EUN-BA-00006986/2022, PRM-EUN-BA-00004442/2022 e PRM-EUN-BA-00004562/2022.
021/2023 - 20 de setembro de 2023	Prestação de informações para instrução do Inquérito Civil: Uauá Bahia.	Ofício nº 180/2023 Promotoria de Justiça Regional Ambiental de Paulo Afonso/Ba; Inquérito Civil nº 705.0.241550/2013.
022/2023 - 29 de setembro de 2023	Condição do abastecimento de água na Rua Professor Sá Nunes, nº 36, bairro de Cidade Nova - Salvador -Ba	Ofício º 2476/2023 – PJC IDEA nº 003.9.230317/2023– 2ª PJC
023/2023 - 05 de outubro de 2023	Condição do abastecimento de água na rua Prado, no bairro de São Cristóvão - Salvador -Ba	Ofício nº 3380/2023 – PJC IDEA nº 003.9.329802/2023 – 2ª PJC
024/2023 - 06 de outubro de 2023	Condição do abastecimento de água na rua Dr Gentil, nº 16, no bairro de Sete de Abril - Salvador -Ba	Ofício Nº 2933/2023 IDEA nº 003.9.297906/2023 – 2ª PJC
025/2023 - 10 de outubro de 2023	Fornecimento de dados para instrução de procedimento administrativo: Vera Cruz e Itaparica.	Ofício Nº 533/2023 3ª Promotoria de Justiça de Itaparica; Procedimento administrativo nº 003.9.9831/2020.
026/2023 - 25 de outubro de 2023	Resposta à Manifestação 2870983 da Ouvidoria Agersa sobre descontinuidade no município de Sátiro Dias	Manifestação 2870983 Protocolo Embasa: 985381820 Matricula: 0384992
027/2023 - 25 de outubro de 2023	Análise técnica sobre a qualidade da água do município de Aracatu - BA	Ofício nº 706-09/2023 Procedimento Administrativo nº 003.9.17383/2023
028/2023 - 25 de outubro de 2023	Análise da Nota Técnica 300/2023 da EMBASA referente ao fornecimento de água na Rua Novo Horizonte, no bairro de	Ofício nº 1148/2023 – PJC IDEA nº 003.9.61353/2023– 2ª PJC

	Cajazeiras VIII - Salvador -Ba	
029/2023 - 27 de outubro de 2023	Condição do abastecimento de água no bairro de Dom Avelar - Salvador -Ba	Ofício nº 3691/2023 – PJC Nota Técnica Embasa Nº 302/2023 Audiência em 18/10/2023 IDEA nº 003.9.196314/2023 – 2ª PJC
030/2023 - 27 de outubro de 2023	Condição do abastecimento de água do Conjunto Habitacional Bosque das Bromélias, Jardim das Margaridas, Salvador - Ba	Demanda resultante de audiência ocorrida em 18/10/2023 Nota Técnica Embasa nº 156/2023 Autos MP 003.9.297240/2023
031/2023 - 30 de outubro de 2023	Status de conclusão da obra e a atual situação do bairro de Coutos e da Tv Iansã - Salvador -Ba	Ofício nº 3978/2023 – PJC Autos MP n. 003.9.90866/2023
032/2023 - 31 de outubro de 2023	Qualidade da água do bairro Marechal Rondon no município de Salvador – BA em 2019 e 2023	Of. nº 3713/2023 – PJC Autos MP n. 003.9.386372/2023 – 1ª PJC
033/2023 - 31 de outubro de 2023	Reclamação referente à condição do abastecimento de água na 2ª Travessa Pedro Gama, bairro da Federação Salvador -Ba	Ofício nº 2881/2023 – PJC IDEA nº 003.9.302151/2023 – 2ª PJC
034/2023 - 31 de outubro de 2023	Análise das Notas Técnicas 282/23 e 319/23, juntadas pela EMBASA em audiência no dia 27/09/2023 referente ao fornecimento de água na Rua Engenheiro Silva Lima n° 07, bairro de Nazaré.	Ofício nº 3911/2023 – 2PJC Autos MP n. 003.9.146982/2023
035/2023 - 23 de novembro de 2023	Inspeção in loco para levantamento de informações sobre a qualidade da prestação de serviço de abastecimento de água em Campo Alegre de Lourdes - Bahia.	Reclamação de usuário em contato telefônico, matrícula 1418452 Nota técnica Embasa Nº 318/2023 Informações coletadas em campo na 48ª ação da FPI
036/2023 - 26 de dezembro de 2023	Qualidade da água no município de Salvador - Ba	Of. nº 3618/2023 – PJC Autos MP n. 003.9.354583/2023
037/2023 - 28 de dezembro de 2023	Manifestação acerca das notas técnicas da Embasa 181/2023 e 310/2023, que discursam sobre condição do abastecimento de água na rua do Alecrim, nº 6A, Águas Claras - Salvador -Ba	Despacho de audiência Procedimento Idea 003.9.116085/2023

MONITORAMENTO DE METAS DO PPA 2020-2023

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

MUNICÍPIOS FISCALIZADOS EM 2023: FISCALIZAÇÕES ORDINÁRIAS

O cronograma de Fiscalizações Ordinárias foi apresentado para validação da Diretoria Colegiada em 30/01/2023, com o desafio de articular o que poderia ser feito para atender um universo tão extenso dispondo de apenas 4 técnicos.

Junto com a apresentação do cronograma, também foi alertado ao Colegiado sobre a necessidade de retomar o pleito pela realização do concurso público e de pronto,

iniciar uma contratação através de REDA, considerando não haver previsão para o concurso; destacou-se a urgência para que os novos técnicos chegassem a tempo de serem capacitados ela equipe atual, considerando que são REDA e cumprem contrato até julho/2024.

A programação contava com 61 municípios do interior do Estado e 6 municípios da RMS.

Com relação à execução, foram fiscalizados 10 municípios no interior e 3 na RMS, o que não surpreendeu em razão da quantidade de técnicos e do volume de demandas extraordinárias.

As fiscalizações ordinárias ocorreram conforme detalhamento apresentado a seguir:

Cod. IBGE	Território	Município	Data Início Execução	Data Conclusão	Quantidade apurada de 02/01/2023 até 31/12/2023	Observações
2927705	7900 - Costa do Descobrimento	Santa Cruz Cabrália	06/02/2023	10/02/2023	2	Fiscalização direta - Planejamento 2023 - SAA e SES
2902302	5800 - Baixo Sul	Aratuípe	14/02/2023	17/02/2023	1	Fiscalização direta - Planejamento 2023 - SAA
2918209	6100 - Vale do Jiquiricá	Jiquiriçá	14/02/2023	17/02/2023	2	Fiscalização direta - Planejamento 2023 - SIAA Jiquiriçá/Mutuípe e SES
2900306	7000 - Litoral Norte e Agreste Baiano	Acajutiba	08/05/2023	12/05/2023	1	Fiscalização direta - Planejamento 2023 - SAA
2915601	5900 - Extremo Sul	Itamaraju	14/08/2023	18/08/2023	2	Fiscalização direta - Planejamento 2023 - SAA e SES
2933109	6700 - Bacia do Jacuípe	Várzea do Poço	11/09/2023	15/09/2023	1	Fiscalização direta - Planejamento 2023 - SIAA Sisal
2924058	6700 - Bacia do Jacuípe	Pé de Serra	11/09/2023	15/09/2023	1	Fiscalização direta - Planejamento 2023 - SIAA Sisal
2919405	7200 - Sudoeste Baiano	Licínio de Almeida	25/09/2023	29/09/2023	1	Fiscalização direta - Planejamento 2023 - SIAA

						Tauape/Licínio de Almeida
2921807	7200 - Sudoeste Baiano	Mortugaba	25/09/2023	29/09/2023	1	Fiscalização direta - Planejamento 2023 - SAA
2917409	7200 - Sudoeste Baiano	Jacaraci	25/09/2023	29/09/2023	2	Fiscalização direta - Planejamento 2023 - SAA e SES
2921104	5900 - Extremo Sul	Medeiros Neto	04/12/2023	08/12/2023	1	Fiscalização direta - Planejamento 2023 - SAA
2912806	5900 - Extremo Sul	Ibirapuã	04/12/2023	08/12/2023	1	Fiscalização direta - Planejamento 2023 - SAA
2908606	7000 - Litoral Norte e Agreste Baiano	Conde	11/12/2023	14/12/2023	2	Fiscalização direta - Planejamento 2023 - SIAA Conde e SES
2915908	7000 - Litoral Norte e Agreste Baiano	Itanagra	11/12/2023	14/12/2023	1	Fiscalização direta - Planejamento 2023 - SAA
		14			19	

FISCALIZAÇÕES EXTRAORDINÁRIAS

As fiscalizações extraordinárias acontecem quando há necessidade de apuração *in loco*, para responder a quem demandou a informação.

Em 2023 o peso maior de demandas segue sendo do Ministério Público, com 46 ações de fiscalização, seguido pela Ouvidoria da AGERSA e o Legislativo Municipal (vereadores), cada um com uma demanda.

Na planilha a seguir, o detalhamento das fiscalizações extraordinárias:

Cod. IBGE	Território	Município	Data Início Execução	Data Conclusão	Quantidade apurada de 02/01/2023 até 31/12/2023	Observações
2928802	7100 - Portal do Sertão	Santo Estêvão	25/01/2023	27/01/2023	1	Fiscalização extraordinária MP - SIAA Santo Estêvão
2928802	7100 - Portal do Sertão	Santo Estêvão	02/02/2023	03/02/2023	0	2ª etapa da fiscalização

2901700	7100 - Portal do Sertão	Antônio Cardoso	10/04/2023	14/04/2023	2	Fiscalização extraordinária MP - SIAA Antônio Cardoso e SIAA Santo Estêvão
2913804	7100 - Portal do Sertão	Ipecaetá	10/04/2023	14/04/2023	1	Fiscalização extraordinária MP - SIAA Santo Estevão
2915304	7900 - Costa do Descobrimento	Itagimirim	19/04/2023	22/04/2023	1	Fiscalização extraordinária de acompanhamento - Câmara de Vereadores - SAA
2917904	7000 - Litoral Norte e Agreste Baiano	Jandaíra	08/05/2023	12/05/2023	2	Fiscalização extraordinária MP - SAA Jandaíra e SAA Abadia
2928901	6300 - Bacia do Rio Grande	São Desidério	15/05/2023	19/05/2023	1	Fiscalização extraordinária MP e PGE - SAA
2913200	5400 - Velho Chico	Ibotirama	12/06/2023	17/06/2023	2	Fiscalização extraordinária MP - SAA e SES
2922250	5400 - Velho Chico	Muquém do São Francisco	12/06/2023	17/06/2023	2	Fiscalização extraordinária MP - SIAA Muquém do São Francisco e SES
2915353	5300 - Irecê	Itaguaçu da Bahia	09/07/2023	22/07/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Irecê
2911303	5300 - Irecê	Gentio do Ouro	09/07/2023	22/07/2023	2	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SAA e SES
2918506	5300 - Irecê	Jussara	09/07/2023	22/07/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Irecê
2929255	5300 - Irecê	São Gabriel	09/07/2023	22/07/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Irecê
2914604	5300 - Irecê	Irecê	09/07/2023	22/07/2023	2	Fiscalização extraordinária

						MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Irecê e SES
2932408	5300 - Irecê	Uibaí	09/07/2023	22/07/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Irecê
2932408	5300 - Irecê	Barra do Mendes	09/07/2023	22/07/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Irecê
2932408	5300 - Irecê	Ibipeba	09/07/2023	22/07/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Irecê
2913101	5300 - Irecê	Ibititá	09/07/2023	22/07/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Irecê
2907608	5300 - Irecê	Central	09/07/2023	22/07/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Irecê
2925600	5300 - Irecê	Presidente Dutra	09/07/2023	22/07/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Irecê
2905305	5300 - Irecê	Cafarnaum	09/07/2023	22/07/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Irecê
2901155	5300 - Irecê	América Dourada	09/07/2023	22/07/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA

						Irecê
2918357	5300 - Irecê	João Dourado	09/07/2023	22/07/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Irecê
2903235	5300 - Irecê	Barro Alto	09/07/2023	22/07/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Irecê
2906204	5300 - Irecê	Canarana	09/07/2023	22/07/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Irecê
2919157	5300 - Irecê	Lapão	09/07/2023	22/07/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/47ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Irecê
2921609	5400 - Velho Chico	Morpará	28/08/2023	01/09/2023	1	Fiscalização extraordinária MP - SAA Morpará
2927408	7800 - Metropolitano de Salvador	Salvador	01/08/2023	01/08/2023	1	Fiscalização extraordinária MP - SIAA Salvador (Alto do Coqeirinho)
2927408	7800 - Metropolitano de Salvador	Salvador	10/08/2023	10/08/2023	1	Fiscalização extraordinária MP - SIAA Salvador (Dom Avelar)
2927408	7800 - Metropolitano de Salvador	Salvador	11/08/2023	11/08/2023	1	Fiscalização extraordinária MP - SIAA Salvador (Santa Cruz)
2927408	7800 - Metropolitano de Salvador	Salvador	31/08/2023	31/08/2023	1	Fiscalização extraordinária MP - SIAA Salvador (Nazaré)
2933059	6700 - Bacia do Jacuípe	Várzea da Roça	11/09/2023	15/09/2023	2	Fiscalização extraordinária Ouvidoria - SIAA Sisal e SES
2927408	7800 - Metropolitano de Salvador	Salvador	20/10/2023	25/10/2023	1	Fiscalização extraordinária MP - SIAA Salvador (Dom Avelar)

2926202	6300 - Bacia do Rio Grande	Riachão das Neves	23/10/2023	27/10/2023	2	Fiscalização extraordinária MP - SAA Riachao das Neves e SLA São José do Rio Grande
2927408	7800 - Metropolitano de Salvador	Salvador	26/10/2023	26/10/2023	1	Fiscalização extraordinária MP - SIAA Salvador (Jardim das Margaridas)
2927408	7800 - Metropolitano de Salvador	Salvador	26/10/2023	26/10/2023	1	Fiscalização extraordinária MP - SIAA Salvador (Coutos)
2927408	7800 - Metropolitano de Salvador	Salvador	26/10/2023	27/10/2023	1	Fiscalização extraordinária MP - SIAA Salvador (Piatã)
2932002	6200 - Sertão do São Francisco	Uauá	05/11/2023	18/11/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/48ª Fiscalização Preventiva Integrada - SAA
2917706	7700 - Piemonte Norte do Itapicuru	Jaguarari	05/11/2023	18/11/2023	3	Fiscalização extraordinária MP/48ª Fiscalização Preventiva Integrada - SAA Jaguarari, SAA distrito de Pilar e SES Pilar
2905909	6200 - Sertão do São Francisco	Campo Alegre de Lourdes	05/11/2023	18/11/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/48ª Fiscalização Preventiva Integrada - SIAA Campo Alegre de Lourdes
2930204	6200 - Sertão do São Francisco	Sento Sé	05/11/2023	18/11/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/48ª Fiscalização Preventiva Integrada - SAAE - SAA
2930774	6200 - Sertão do São Francisco	Sobradinho	05/11/2023	18/11/2023	1	Fiscalização extraordinária MP/48ª Fiscalização Preventiva Integrada - SAAE - SAA
2918407	6200 - Sertão do São Francisco	Juazeiro	05/11/2023	18/11/2023	2	Fiscalização extraordinária MP/48ª Fiscalização

						Preventiva Integrada - SAAE - SAA e SES
2926004	6200 - Sertão do São Francisco	Remanso	05/11/2023	18/11/2023	2	Fiscalização extraordinária MP/48ª Fiscalização Preventiva Integrada - SAAE - SAA e SES
2924405	6200 - Sertão do São Francisco	Pilão Arcado	05/11/2023	18/11/2023	2	Fiscalização extraordinária MP/48ª Fiscalização Preventiva Integrada - SAAE - SAA e SES
2907202	6200 - Sertão do São Francisco	Casa Nova	05/11/2023	18/11/2023	2	Fiscalização extraordinária MP/48ª Fiscalização Preventiva Integrada - SAAE - SAA e SES
2909901	6200 - Sertão do São Francisco	Curaçá	05/11/2023	18/11/2023	2	Fiscalização extraordinária MP/48ª Fiscalização Preventiva Integrada - SAAE - SAA e SES
912921500	5600 - Sisal	Monte Santo	27/11/2023	01/12/2023	1	Fiscalização extraordinária MP - SIAA Tucano Noroeste
		40			62	
municípios que não são atendidos pela Embasa, mas foram fiscalizados por solicitação do MP, no contexto da 48ª FPI						

AÇÃO 3063 do PPA: Apoio à Implementação do Portal da Água

Trata-se do aprofundamento do trabalho realizado através da renovação do contrato com a Imagem, do aperfeiçoamento de ferramentas tecnológicas 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.

A utilização pela AGERSA da plataforma de ArcGIS existente na SIHS 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 das ações de fiscalização.

Em 2023 foram aprimorados os produtos a seguir:

Formulários de Campo das Fiscalizações da AGERSA (Survey123 for ArcGIS):

Os formulários de campo das fiscalizações da AGERSA foram revisados e modernizados para melhorar a experiência em campo dos fiscais. Foi criado um formulário para melhorar a coleta de análises de água dos sistemas em campo.

Aplicativo Retaguarda (ArcGS Web Appbuiler):

Foram detectados e corrigidos alguns bugs; o sistema foi aprimorado para permitir a integração da nova tabela de análises e qualidade da água. Foram realizadas otimizações nas operações internas do sistema, para melhorar a estabilidade.

Foi criado a ferramenta para criar Relatórios de Acompanhamento (refiscalização), importando dados dos relatórios antigos já finalizados.

Foi criada uma página de visualização prévia da impressão onde é possível acompanhar o carregamento das imagens do documento gerado pela ferramenta.

Sito – Sistema de Informações Técnicas e Operacionais:

Foram executadas melhorias no envio de mensagens de notificação via e-mail das não conformidades, além de ajustes no template das mensagens. O sistema foi aprimorado para alterar periodicamente o status das não conformidades fora do prazo para exibir o status “Vencida”. Além disso, foi desenvolvida uma melhoria para “acatar parcialmente” soluções dadas pela prestadora para as não conformidades, observações e justificativas descritas pela AGERSA.

Painel de Controle de Não Conformidades (ArcGIS Dashboard)

Foram realizados estudos a fim de remodelar o painel de controle de não conformidades. Foram criados 4 novos painéis para representar os estados das não conformidades, unificados em um único Experience Builder para integrá-los.

Além disso, foi desenvolvida uma nova versão do script de carga das não conformidades para atualização tecnológica.

Formulário de Sistemas Críticos (ArcGIS Survey)

Foi iniciado um planejamento de automatizar o preenchimento dos sistemas críticos diretamente das planilhas Excel. Um aplicativo poderia ser utilizado para carregar as informações da planilha de forma automática.

Painel de Sistemas Críticos (ArcGIS Dashboard)

Foi criado um script de automação da atualização da última informação enviada para a camada de exibição de informações do mapa.

Ao revisar a estrutura proposta, a carga dos dados e a planilha de dados enviada pela prestadora, foi concluído que uma nova forma de cobrar e exibir os dados dos sistemas da Bahia deve ser proposto. Esse novo modelo já está em etapa de levantamento.
Painel Ocorrências Operacionais de Água, desenvolvido no Microsoft Power BI.

Foi criada a aba de “Bairros de Salvador” para melhor comunicar as ocorrências em locais mais específicos, onde a demanda é a análise por determinado bairro.

Painel Análise da Qualidade da Água, desenvolvido no Microsoft Power BI:

Ocorreram melhorias nos cálculos, permitindo a análise mais acurada dos parâmetros. A proposta é também disponibilizar para o cidadão uma solução mais informativa, onde indique se a água está própria para o consumo ou se necessita de atenção.

Site da DFISC

Foi desenvolvido um componente a fim de melhorar a exibição dos relatórios de não conformidades. O componente permite a exibição dinâmica uma vez que os relatórios sejam enviados ao servidor do Portal da Água.

Para 2023, estavam previstas as atividades a seguir, com relação ao contrato com a Imagem e outras atividades para as quais oferece suporte. Será apresentado também o status do alcance dos objetivos, o que foi possível ser viabilizado em 2023:

Programação da nova modalidade de contratação dos produtos e serviços da Imagem, contemplando pelo menos uma licença para que seja possível incluir o suporte ESRI/imagem, deixando o desenvolvedor da Imagem dedicado totalmente para o desenvolvimento das aplicações.
Status: Em tramitação o processo de contratação dos serviços e licenças ESRI, processo SEI nº 079.0720.2023.0000509-72.

Fortalecer o desenvolvimento dos produtos, visando descaracterizar contrato hora/homem e permitindo alocar um time de perfis diferentes trabalhando no projeto, sendo cada atividade bem definida, possibilitando troca de profissionais em postos de trabalho no caso de impedimento de quem ocupa o posto. (para mitigar os efeitos de férias ou problemas de saúde, por exemplo, sem impactar no projeto, pois a experiência com a substituição de profissional não se mostrou eficaz no modelo atual). Status: Aguardando a contratação do serviço através do processo SEI nº 079.0720.2023.0000509-72.

Das horas contratadas, planejar horas para melhorias no código atual do app, estabelecendo metas (por exemplo, “o app deve ser otimizado para os formulários

de campo serem abertos em 30 segundos" – atualmente o formulário mais utilizado leva aproximadamente 1 minuto e 15 segundos para abrir).

Status: Aguardando a contratação do serviço através do processo SEI nº 079.0720.2023.0000509-72, para as manutenções corretivas, implantar um servicedesk (semelhante ao que é utilizado no NTI, software livre, sem custos) visando serem contabilizados os erros que são enviados ao desenvolvedor pelos técnicos, administrar prioridades de conserto, gerar indicadores para a gestão de suporte e fornecer dados para tomar decisões.

Status: Não foi executado, os registros seguem em planilha Excel, atualizado pelo desenvolvedor, não tem fluxo estabelecido nesse sentido, inclusive, recebe solicitações de suporte por telefone, e-mail e WhatsApp, tanto dos técnicos da DFISC quanto dos pontos focais da EMBASA.

Viabilizar o fornecimento de chips para os dispositivos móveis, visando o aprimoramento, confiabilidade e segurança dos dados a serem transmitidos on-line, agilizando a coleta de dados e a sua visualização na retaguarda, bem como mitigando o risco de possíveis perdas de dados.

Status: devido a outras prioridades, não foi submetido à apreciação da Diretoria Colegiada, o uso de chips institucionais nos equipamentos da DFISC.

Cursos de Capacitação para a equipe, em que cada técnico possa estabelecer a trilha de conhecimento que quer perseguir e em que sua escolha beneficiaria a AGERSA, com propostas factíveis de projetos de final do curso, com aprovação da Diretoria. A cada capacitação, um projeto pessoal seria adicionado.

Status: Somente os cursos de capacitação realizados pelos consultores da AGERSA e parceiros como o do SONAR, workshops produzidos pela FESPSP, como também a participação no Geopública 2023 e os cursos ministrados pela ABAR. Os cursos idealizados e analisados como fonte de crescimento profissional de cada um dos técnicos, levando em consideração a trilha pessoal de habilidade e competências desenvolvidas não foram realizados.

A apólice de seguros para as novas aeronaves, levando em consideração que são menores, mais leves e mais propensas a ter acidentes.
Status: Apesar da equipe ter conversado sobre o tema, não houve abertura de processo no SEI, nem a confecção do TR para aquisição através de licitação.

AÇÃO 5519 do PPA: Promoção de Evento na Área de Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico.

Não houve execução dessa ação no ano de 2023, por falta de efetivo, de quadro técnico.

AÇÃO 5402 do PPA: Elaboração de estudo e pesquisa de Fiscalização na área de Saneamento Básico.

Em 08/10/2022 deu-se início à execução do contrato N° 014/2022 com a Sociologia e Política – Escola de Humanidades FESPSP, assinado em 07/10/2022, publicado no Diário Oficial em 08/10/2022. O propósito é a realização de estudos e pesquisas para o desenvolvimento institucional da DFISC a partir da realização de atividades de apoio às ações de Regulação, no tocante ao atendimento das obrigações do novo Marco Regulatório do setor de saneamento básico (lei federal Nº 11.445/2007, atualizada pela lei federal nº 14.026/2020).

O contrato possui 2 objetos, a saber:
Estabelecimento de estratégias para atuação da AGERSA em relação ao atendimento do § 6º e § 7º, art. 45, da Lei no 11.445/2007.
Acompanhamento do processo de implementação e aprimoramento do Manual de Fiscalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela AGERSA.

Em virtude de eventos externos ao estudo e considerando os prazos contratuais, a coordenação do estudo recomendou – o que foi acatado pela Diretora de Fiscalização – a celebração de um termo de aditamento de prazo do Contrato. O andamento das ações foi impactado pela transição de governo do Estado, repercutindo no ritmo das atividades nas quais eram necessárias a atuação das equipes da AGERSA e EMBASA, considerando a mudança nas equipes gestoras de ambas as instituições, além da drástica redução no quadro de técnicos da DFISC, dificultando a consolidação de uma agenda de fiscalização.

Nesse sentido e sem prejuízo para a qualidade dos trabalhos, a FESPSP apresentou uma proposta de alteração do Plano de Trabalho com a prorrogação do prazo para garantir que as atividades previstas pudessem transcorrer de forma consistente em direção à conclusão dos objetivos do estudo, propondo novos cronogramas considerando a celebração de um aditivo de prazo ao contrato em vigor, cuja vigência foi prevista inicialmente para de 07/10/2022 a 06/09/2023.

A proposta foi deferida pela Diretoria Geral e Colegiada, tendo o seu 1º Aditivo de Prazo assinado em 05 de outubro de 2023, com início em 07/10/2023 e término em 06/01/2024, com fundamento no art. 140, II, da Lei nº 9.433/05.

A seguir, uma síntese das atividades executadas e Produtos entregues:

Janeiro/2023
Entrega do Produto 2A: Proposta Metodológica do estudo piloto “Tô” Ligado

Desenvolvimento de atividades no sentido de consolidar as práticas relativas ao desenvolvimento da Metodologia para realização dos pilotos previstos para os municípios de Vitória da Conquista e Candeias com o objetivo de promover as ligações ao esgotamento sanitário, nos termos do § 6º e § 7º, art. 45, da Lei no 11.445/2007, como: aperfeiçoamento do Diagnóstico das Ligações de Esgoto com base nas informações fornecidas pela AGERSA e EMBASA, principalmente na caracterização do quadro normativo e das condições socioeconômicas; estruturação da metodologia tendo como base:

a) Protocolo para promoção da ligação dos imóveis ao Sistema de Esgotamento Sanitário;
b) Coleta e tratamento de dados para implantação do Sistema de Informações de apoio às experiências piloto;
c) Comunicação Social;
d) Pesquisa Socioeconômica junto à população foco das experiências piloto;
e) Monitoramento e controle dos resultados das experiências piloto.

Considerando as experiências já realizadas no país, as discussões entre as partes interessadas e a experiência da equipe FESPSP, definiu-se os pressupostos básicos para desenvolvimento do estudo piloto:

a) Formalização da parceria por meio de Termo de Cooperação envolvendo os atores institucionais, sendo eles a AGERSA, como coordenadora do projeto; a Prefeitura, como titular dos serviços, podendo ser representada por alguma secretaria municipal responsável pela política urbana ou de saneamento básico; a EMBASA, como concessionária dos serviços de água e esgoto e executora das ligações; INEMA, autarquia estadual de meio ambiente; o Ministério Público, com agente promotor da preservação do meio ambiente atuando em conjunto e penalizando as infrações ambientais; e os órgãos ambientais municipais, como intervenientes.
b) Necessidade de formalização da vinculação do usuário ao programa por meio de um Termo de Adesão;
c) Participação do Ministério Público é estratégica para o projeto, considerando a resistência de alguns grupos em aderir ao programa, mesmo com a atuação dos órgãos ambientais;
d) Existência de canal específico para atendimento aos interessados no programa (canal de WhatsApp próprio para o programa);
e) definição de macroprocessos;
f) definição de matriz de riscos;
g) definição de matriz de responsabilidades;
h) apresentação das características gerais do Sistema de Informações adotado.

Fevereiro/2023

Regularização das Ligações: nessa frente de trabalho, deu-se continuidade ao levantamento e à análise dos dados fornecidos pela EMBASA sobre as ligações nos municípios piloto, com vistas à preparação do Sistema de Informações que apoiará a execução do piloto.

Ações para definição do Termo de Cooperação para o estabelecimento de parceria na realização dos pilotos, os termos para comunicação institucional, o detalhamento do questionário para a pesquisa socioeconômica e da amostra a ser adotada, bem como dos outros instrumentos necessários à realização do piloto.

Implantação do Manual de Fiscalização: foram concluídas as atividades de acompanhamento das visitas da fiscalização direta, de apoio técnico na análise, avaliação e finalização das ações e da preparação dos relatórios, bem como foram elaboradas recomendações à luz do Manual de Fiscalização, as quais foram discutidas com a equipe técnica da AGERSA. Ainda, no período houve contato com EMBASA que solicitou maior prazo para análise dos indicadores da fiscalização indireta.

Março/2023
Regularização das Ligações: foi dado andamento às definições necessárias à realização das experiências piloto. Houve um avanço significativo na compreensão dos dados fornecidos pela Embasa, após análise pela equipe FESPSP e esclarecimentos obtidos em reunião específica para esse fim. As atividades desenvolvidas orientaram-se ao refinamento final do fluxo previsto de atividades, à consolidação da amostra, à preparação do sistema informatizado, ao planejamento físico das atividades a serem desenvolvidas e à especificação dos materiais necessários.

Implantação do Manual de Fiscalização: houve dois movimentos de avanços: o primeiro refere-se à preparação do “Treinamento prático da equipe de Fiscalização”. Foi realizada uma reunião interna da equipe FESPSP para apropriação dos instrumentos adequados para planejamento e realização do treinamento por meio da educação à distância, além de reunião com a Embasa para analisar as condições tecnológicas para sua operação e manutenção futura. Assim foram dadas as condições para preparação do plano de ensino a ser adotado. Também foi dada continuidade às atividades de discussão com a Embasa sobre os indicadores de fiscalização indireta, o que propiciou a continuidade dos trabalhos de análise, acompanhamento e recomendações quanto à implantação do processo de fiscalização indireta.

Abril/2023
Entrega do Produto 2C: Concepção e Apoio ao Desenvolvimento do Sistema de Informações.

Neste período, a equipe da FESPSP realizou a apresentação do Projeto para os novos membros da Diretoria da AGERSA que, juntamente com a Diretoria de Fiscalização e gestora do contrato, compõem o colegiado responsável pelas deliberações da Agência.

Regularização das Ligações: preparação das atividades de campo considerando a customização do sistema de informações, o início das atividades de planejamento das ações de comunicação e o desenvolvimento do manual de treinamento de campo; elaboração dos questionários e a devida customização no sistema, com a inclusão dos instrumentos; criação de áreas, atribuições, comandos, controles, entre outros, de modo a atender ao fluxo de atividades e processos, interações, atribuições e encaminhamentos previstos nas atividades de realização do estudo piloto; atividades relativas ao planejamento, elaboração e execução das ações de comunicação; a realização de reuniões específicas para a discussão das estratégias de apresentação do estudo piloto aos demais atores envolvidos, bem como a sociedade em geral e delimitação das áreas de atuação de cada um destes nas atividades do estudo piloto e futuramente na execução de políticas públicas destinadas ao avanço da universalização dos serviços; início da elaboração do Manual de Campo, documento em que serão inseridas todas as normas, recomendações, orientação sobre postura em campo, técnicas de abordagem da população, formas apresentação do estudo, métodos de observação e aplicação de questionários, procedimento para os registros de ocorrências e uso do sistema de informações, no qual os agentes deverão inserir as informações.

Implantação do Manual de Fiscalização: preparação para a fiscalização indireta; reuniões com as equipes da EMBASA para se entender as limitações, dúvidas e sugestões da empresa para a disponibilização das informações; preparação da primeira versão dos indicadores e sua respectiva lista de dados a serem apresentados e solicitados à EMBASA.

Maio/2023
Regularização das Ligações: Relatório de Pré-Teste dos Questionários Socioeconômico e Técnico: Apresentação dos principais pontos de atenção e aprendizados na realização das atividades para aplicação dos questionários pré-teste no município de Candeias para refinamento dos instrumentos de coleta de dados; Instrumentos de coleta avaliados; Informações sobre a observação do município de Candeias; Detalhamento das ocorrências; Apontamentos sobre os questionários (Questionário Socioeconômico e Questionário Técnico); Apontamentos sobre a aplicação; Programação da aplicação dos questionários durante o estudo piloto; Comunicação do Estudo Piloto Tô Ligado; Revisão do Termo de Cooperação e articulação com os atores; Manuais de Campo.

Implantação do Manual de Fiscalização: preparação do treinamento prático da Equipe de Fiscalização previsto na Etapa 4 e apoio técnico e acompanhamento da coleta de dados solicitados ao prestador de serviços da Microrregião selecionada previsto na Etapa 2 – Análise, acompanhamento e recomendações quanto à implantação do processo de fiscalização indireta.

Junho/2023
Regularização das Ligações: Apresentação da Identidade Visual do Programa Tô Ligado, pensada pelo viés positivo, elaborada em torno dos benefícios que o cidadão pode ganhar com a ligação ao Sistema de Esgotamento Sanitário, com o objetivo de atrair esse cidadão pelos benefícios, pelas cores e pelo convite a fazer parte da solução do problema; Apresentação do Estudo Piloto aos Municípios de Vitória da Conquista e Candeias.

Implantação do Manual de Fiscalização: Atividades relativas à coleta das informações para os indicadores e continuidade do desenvolvimento do treinamento: análise dos dados encaminhados pela EMBASA para o cálculo dos Indicadores para a Fiscalização Indireta, notas explanatórias e critérios utilizados pela empresa para a aplicação de rateio, quando necessário; gravações dos vídeos para compor o treinamento na plataforma EAD, conclusão dos roteiros para gravação e definição dos elementos para composição das aulas na plataforma de educação à distância.

Julho/2023
Entrega do Produto 1b: Análise, acompanhamento e desenvolvimento de recomendações sobre o processo de fiscalização indireta, com observância as NRs da ANA.

Regularização das Ligações: Mobilização e treinamento dos agentes de campo; Treinamento das equipes das Prefeituras de Candeias e Vitória da Conquista; Treinamento das equipes das EMBASA de Candeias; Produção do material de divulgação e apoio às atividades de campo; Início das atividades de campo.

Implantação do Manual de Fiscalização: Conclusão das análises dos indicadores de fiscalização indireta na microrregião selecionada; realização de oficina com a equipe da DFISC sobre os indicadores, com o apontamento dos resultados obtidos, da adequação dos dados obtidos, da análise das metas, bem como de encaminhamentos possíveis para aperfeiçoamento contínuo da fiscalização indireta; finalização dos roteiros para as videoaulas; produção dos elementos visuais para edição dos vídeos e início da gravação.

Agosto/2023

Regularização das Ligações: Visita técnica da FESPSP e da AGERSA aos municípios de Vitória da Conquista e Candeias; Acompanhamento dos agentes de campo; Interlocução com as equipes técnicas e atividades de campo durante as visitas técnicas; Apresentação dos primeiros resultados da comunicação do Estudo Piloto Tô Ligado com a descrição das atividades de interlocução com o usuário e engajamento da população com o estudo; Resultados obtidos no primeiro mês de aplicação do Estudo Piloto Tô Ligado no campo.

Implantação do Manual de Fiscalização: Encerramento da fase de revisão e aplicação do procedimento de fiscalização indireta, mais especificamente, dos indicadores de desempenho, com a identificação de várias oportunidades de melhorias nas recomendações expressas no Manual de Fiscalização, com participação da equipe da EMBASA, o diálogo continuo com a equipe DFISC e em atenção ao disposto na NR da ANA; Apresentação do resultado dos Indicadores da Fiscalização indireta; Elaboração do Relatório Anual de Desempenho – RAD; Produção do Curso “Treinamento: Apoio à Implementação e Aprimoramento do Manual de Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água de Esgotamento Sanitário – Fiscalização Direta” com o objetivo de capacitar os fiscais da AGERSA responsáveis pela fiscalização direta dos sistemas de saneamento básico no estado da Bahia, fornecendo as competências técnicas e legais necessárias para a realização de uma fiscalização eficiente e eficaz.

Setembro/2023

Regularização das Ligações: Atividades do campo: Acompanhamento dos agentes de campo; Seleção de currículos de profissionais para ampliação da equipe de agentes de campo e de apoio a supervisão; Treinamento dos novos profissionais; Organização das ocorrências da equipe de Vitória da Conquista por bairro, identificando as pendências e reorganizando o campo; Orientação para o preenchimento adequado dos questionários, solicitando uma releitura dos manuais; Acompanhamento das rotinas de planejamento dos agentes para um melhor desempenho no campo; Suporte à Comunicação na formulação de respostas às demandas advindas do WhatsApp; Visita à Unidade da Embasa de Vitória da Conquista; Suporte à Unidade da Embasa de Candeias; apresentação do consolidado de abordagens e encaminhamentos realizados nas ações do Estudo Piloto, nos municípios de Candeias e Vitória da Conquista, no período.

Implantação do Manual de Fiscalização: concepção do RAD – Relatório Anual de Desempenho e início da preparação do Produto 1.c - Apoio na elaboração do primeiro relatório anual de fiscalização indireta, com observância das NRs da ANA;

início da elaboração do material a ser adotado no Treinamento Prático da Equipe no Manual de Fiscalização Revisto.

Outubro/2023
Entrega dos Produtos: Produto 2D - Aplicação do Sistema de Informações; Produto 1C – Apoio na elaboração do primeiro relatório anual de fiscalização indireta, com observância das NRs da ANA; Produto 1D – Treinamento Prático 40 horas; Produto 2B - Execução do Piloto.

Produto 2D: O Sistema teve como finalidade organizar todas as atividades previstas no Estudo Piloto de acordo com a metodologia apresentada anteriormente. Os membros das equipes da FESPSP serão responsáveis pela gestão dos dados, atribuições, coleta de entrevistas e informações, emissão de relatórios e atribuições para as demais equipes. Os membros da AGERSA poderão acompanhar a evolução das atividades previstas no estudo piloto e gerar relatórios. Durante as atividades de Execução do Piloto houve uma constante interação entre as equipes da FESPSP, AGERSA e EMBASA para o aprimoramento das funcionalidades do SI. Além disso, ao longo de todo o estudo, a FESPSP disponibilizou suporte técnico-operacional para utilização do SI aos usuários cadastrados e promoveu adaptações conforme as necessidades apresentadas.

Desenvolvido em modo Progressive Web App, funciona tanto como plataforma web (acesso por URL) como aplicativo para um uso no campo. Ele permite o georreferenciamento (em base WSG-84) das ligações do Estudo Piloto e o acompanhamento das suas evoluções ao longo do tempo, com atualizações do banco de dados e controles de versões. Em sua página inicial apresenta algumas informações gerais sobre o estudo e, por meio de acesso controlado por e-mail e senha, os usuários cadastrados poderão conduzir suas atividades no estudo.

Produto 1D: o curso “Treinamento: Apoio à Implementação e Aprimoramento do Manual de Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água de Esgotamento Sanitário – Fiscalização Direta” visa capacitar os fiscais da AGERSA responsáveis pela fiscalização direta dos sistemas de saneamento básico no estado da Bahia, fornecendo as competências técnicas e legais necessárias para a realização de uma fiscalização eficiente e eficaz. O treinamento aborda os principais pontos do Manual de Fiscalização, enfatizando a importância de sua aplicação para o cumprimento da legislação e para a garantia da qualidade dos serviços de saneamento prestados à população de todo o Estado da Bahia. A etapa “revisão do curso elaborado” está em andamento para todos os roteiros preparados. Essa fase consiste em um período em que a equipe da AGERSA pode acessar o material na plataforma Moodle e indicar possíveis ajustes. A partir do Moodle a AGERSA também poderá inscrever os participantes e acompanhar a trajetória deste ao longo da jornada proposta.

Produto 1C: Modelo de documento a ser elaborado anualmente pela AGERSA, no cumprimento de sua missão, onde é sintetizada a informação mais relevante relativa à prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado da Bahia, levando em consideração os seguintes objetivos: disponibilizar ao público um relatório técnico anual elaborado com base nos dados enviados pelo prestador de serviços EMBASA; interpretar, avaliar e comparar os resultados obtidos anualmente, de forma a denotar a evolução dos principais índices associados à

prestação dos serviços e assim apoiar a definição das melhores estratégias para o alcance de melhoria progressiva.

O RAD está dividido em sete partes, a saber:

- A primeira apresenta os objetivos do documento e a descrição das competências de regulação e fiscalização da AGERSA;
- A segunda caracteriza os serviços de saneamento básico no Estado da Bahia;
- A terceira apresenta a metodologia de fiscalização indireta, incluindo seus objetivos, escopo de atuação, estrutura do sistema, indicadores de desempenho, ciclo e processo de avaliação, e processo de implementação da metodologia;
- A quarta apresenta a análise e a avaliação dos resultados do cálculo de indicadores de desempenho dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- A quinta destina-se à apresentação da avaliação de desempenho contratual;
- A sexta corresponde ao conjunto de considerações finais resultantes da análise dos dados constantes do presente documento;
- A sétima e última parte apresenta as considerações finais quanto ao presente ciclo anual de avaliação de desempenho da prestação de serviços realizada pela EMBASA.

Produto 2B: A execução das atividades do Estudo Piloto completou no dia 28/10/2023 os 3 (três) meses previstos no cronograma proposto no Plano de Trabalho. Durante o período as equipes da FESPSP prosseguiram com as atividades de apoio à AGERSA na interlocução, mobilização e dos atores envolvidos no estudo, a saber: prefeituras dos municípios de Vitória da Conquista e Candeias e EMBASA, especialmente as unidades regionais dos municípios selecionados.

Além disso, a equipe da FESPSP: Selecionou os membros das equipes de campo; aplicou os treinamentos previstos; desenvolveu e produziu as peças de comunicação para a identificação das equipes em campo; desenvolveu e produziu as peças de comunicação destinadas aos usuários dos imóveis selecionados; desenvolveu e produziu as peças de comunicação para divulgação nas redes sociais da AGRESA, e; mobilizou recursos e conduziu as atividades de abordagem aos usuários.

Novembro/2023
Entrega dos Produtos: Produto 2a – Impacto das normas de referência da ANA sobre o processo de fiscalização da prestação dos serviços; Produto 2b – Revisão e atualização do Manual; Produto 3 – Estratégia de Atuação.

Produto 2a: Com o novo marco legal do saneamento básico (Lei nº 14.026/2020), a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) passou a responder por uma nova atribuição regulatória, de edição das Normas de Referência para o setor. Entre essas normas, se encontra a de “procedimentos gerais de fiscalização para os serviços de água e esgotos”.

A referida norma, apesar de ainda não estar finalizada, deve ser devidamente monitorada pela AGERSA, pois sua versão final poderá impactar na totalidade de suas funções regulatórias e fiscalizatórias, gerando reflexos, portanto, em seu Manual de Fiscalização.

Esse produto se comprometeu a analisar e consolidar todas as Normas de Referência (NRs) da ANA vigentes à data com o objetivo de avaliar as eventuais implicações para os processos de fiscalização direta e indireta da AGERSA.

Além desse ponto, esse relatório trouxe também a apresentação das Normas de Referência projetadas para serem elaboradas pela ANA, incluindo o seu status até à data (ou seja, se publicada, em fase de minuta, ou inexistente); a apresentação das diversas Normas de Referência da ANA, publicadas e em fase de minuta, bem como uma breve descrição e destaque dos principais tópicos que poderão impactar no processo de fiscalização da AGERSA e também no conteúdo do Manual de Fiscalização; a distinção das recomendações que resultaram em alterações ao Manual e outras que simplesmente impactaram no escopo de fiscalização da AGERSA.

Produto 2b: apresentação da minuta do Manual revisado e atualizado. Esse processo de atualização do Manual de Fiscalização da AGERSA considerou a análise dos insumos obtidos no decorrer do projeto, os estudos pilotos da fiscalização direta e indireta, reuniões com stakeholders relevantes, e a análise de todas as Normas de Referência (NRs) da ANA (vigentes e minutas). Também constam o levantamento das oportunidades de melhoria do Manual, além da lista com todas as alterações, atualizações e exclusões realizadas ao manual, durante a produção da sua nova versão. O Manual de Fiscalização da AGERSA serve como um guia dinâmico e adaptável, refletindo metodologias de fiscalização atualizadas e eficazes.

Produto 3: apresentação dos resultados consolidados da execução do Programa Tô Ligado, com recomendações à AGERSA e à Embasa e sugestão de estratégias institucionais para o cumprimento do art. 45, parágrafos 6º e 7º, da Lei no 11.445/2007, de maneira a favorecer o alcance de melhores resultados nas iniciativas estabelecidas nesse campo. Este produto estabelece relação com o relatório do Produto 2b - Execução do Piloto “Tô” Ligado.

Dezembro/2023
Entrega do Produto 2C: Treinamento prático de 40 horas.

O conteúdo do Treinamento Prático foi desenvolvido a partir das orientações do Manual de Fiscalização da AGERSA em sua versão atualizada. Ele contém, além do último Módulo da Fiscalização Direta, as orientações sobre a Fiscalização Indireta e demais instruções relativas à aplicação do Manual de Fiscalização.

Foi desenvolvido a partir do Programa de Curso proposto e aprovado pela Diretoria de Fiscalização, em formato de Educação à distância (EaD), transferido e disponibilizado à AGERSA por meio da plataforma Moodle.

O ambiente virtual de aprendizagem desenvolvido para o treinamento prevê, para além do conteúdo teórico previsto no Programa do Curso, atividades, exercícios e outros recursos de suporte ao processo de aprendizagem. A partir do ambiente do curso a AGERSA poderá inscrever as pessoas para o treinamento, bem como

acompanhar a progressão destes nos módulos e atividades previstos. O acesso ao treinamento se dará a partir do link, usuário e senha.

CAPACITAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

A DFISC reconhece a importância da capacitação para o trabalho, o quanto interfere no processo de aprendizagem e no desempenho profissional, proporcionando resultados positivos não apenas individuais, mas também para a instituição.

O investimento no servidor contribui para a satisfação da necessidade de autorrealização individual e reconhecimento do seu valor para a instituição, retroalimentando um círculo virtuoso de bom desempenho e produtividade.

Em razão do volume de demandas e escassez de servidores, a DFISC não conseguiu articular um programa de capacitações como acredita ser o ideal. Manteve a postura de compartilhar sugestões de webinars, palestras, simpósios que pudessem ser realizados de forma remota, dentro da conveniência da agenda de cada um, com destaque para os cursos disponibilizados pela Abar – Associação Brasileira de Agências Reguladoras.

Ainda assim, foi possível viabilizar a ida de 4 dos 5 técnicos da DFISC para participarem do XIII Congresso Brasileiro de Regulação promovido pela Abar, de 18 a 20 de outubro de 2023, na cidade de São Paulo/SP, cujo tema central foi “Os Desafios da Regulação para o Desenvolvimento Nacional”.

7. OUVIDORIA

OUVIDORIA AGERSA

A Ouvidoria da AGERSA é um órgão responsável pela defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Na Ouvidoria, o cidadão usuário dos serviços públicos de saneamento básico pode registrar a sua manifestação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio e receber tratamento devido, em conformidade com a lei.

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.

O presente relatório tem por finalidade apresentar as atividades desempenhadas pela Ouvidoria da AGERSA no período de janeiro a dezembro 2023.

OUVIDOR

O Governador do Estado da Bahia, no uso de suas atribuições legais, nomeou por meio do Decreto simples Nº 23.616, aos 08 (oito) dias do mês de março do ano de 2023, Reinan Batista Queiroz, para o cargo de ouvidor, símbolo DAS-2C, nesta Autarquia.

OUVIDORA ADJUNTA

O Diretor Geral desta Autarquia, no uso de suas atribuições legais, designou por meio da portaria Nº 002, DE 22 DE MARÇO DE 2023, Marlene Rosa Croda, matrícula nº 92090096, Assessora Técnica, símbolo DAS-3, para responder pelo expediente da ouvidoria desta Autarquia, em eventuais impedimentos ou ausência do seu titular.

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 whatssap bussines, também atendemos e registramos manifestações de usuários que chegarem presencialmente à Ouvidoria da AGERSA.

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 que 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 entre 2013 e 2023 das ligações recebidas e atendidas pelo *Call Center.*

SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA HÍDRICA E SANEAMENTO | BAHIA GOVERNO DO ESTADO | AGERSA

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DA BAHIA – AGERSA - OUVIDORIA
DATA: ATE 12/01/2024
RELATÓRIO DE ATIVIDADE DA OUVIDORIA
OBJETIVO: Acompanhamento de dados do controle social

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

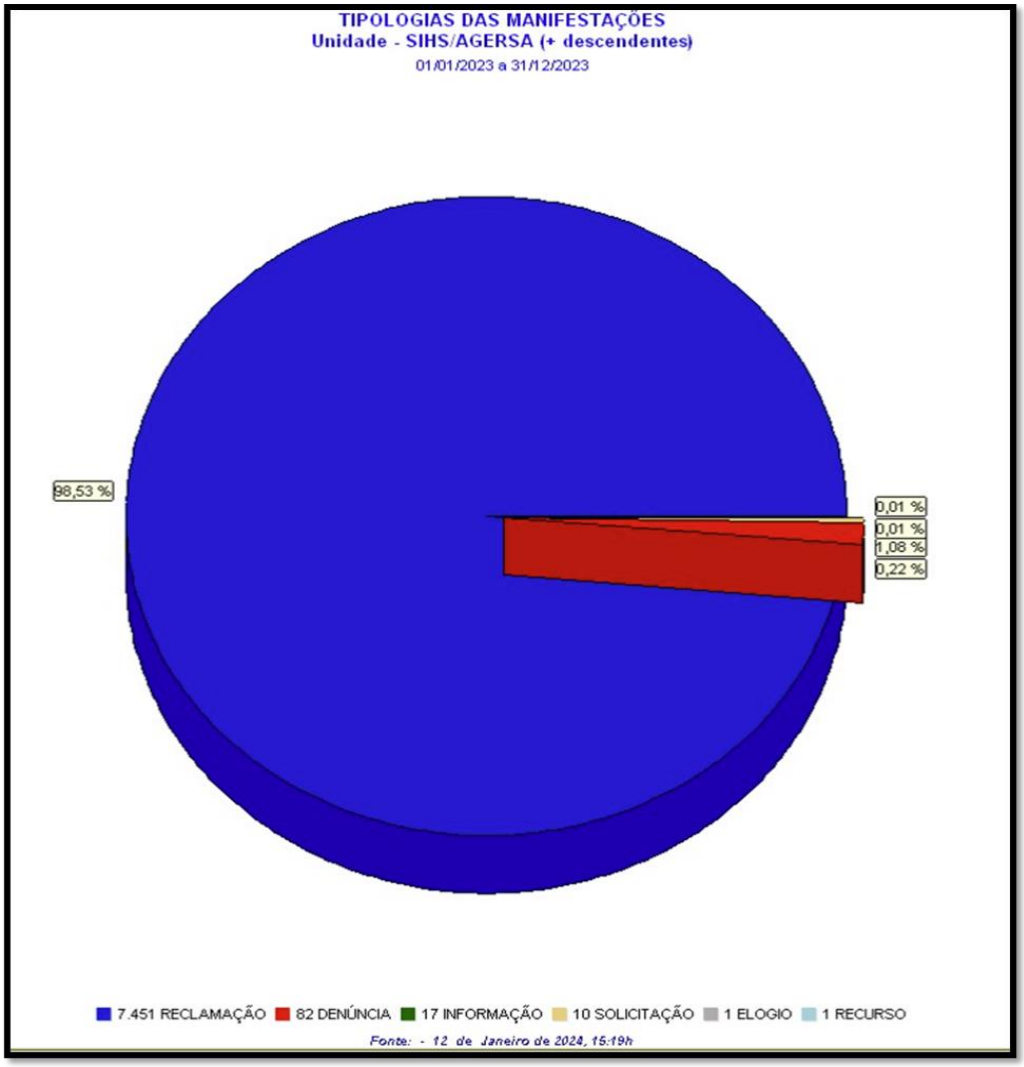
Com a implantação dos novos procedimentos feitos pelo call center, como adição de URAS para filtrar as ligações que não abarcavam critérios de seleção para atendimento desta ouvidoria, a exemplo da solicitação de protocolo de atendimento do usuário junto a prestadora, no sentido que, as ligações só chegam ao atendente se as etapas solicitas 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.

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 nos anos anteriores essa média girava em torno de 10 a 15 porcento entre as ligações recebidas e atendidas.

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

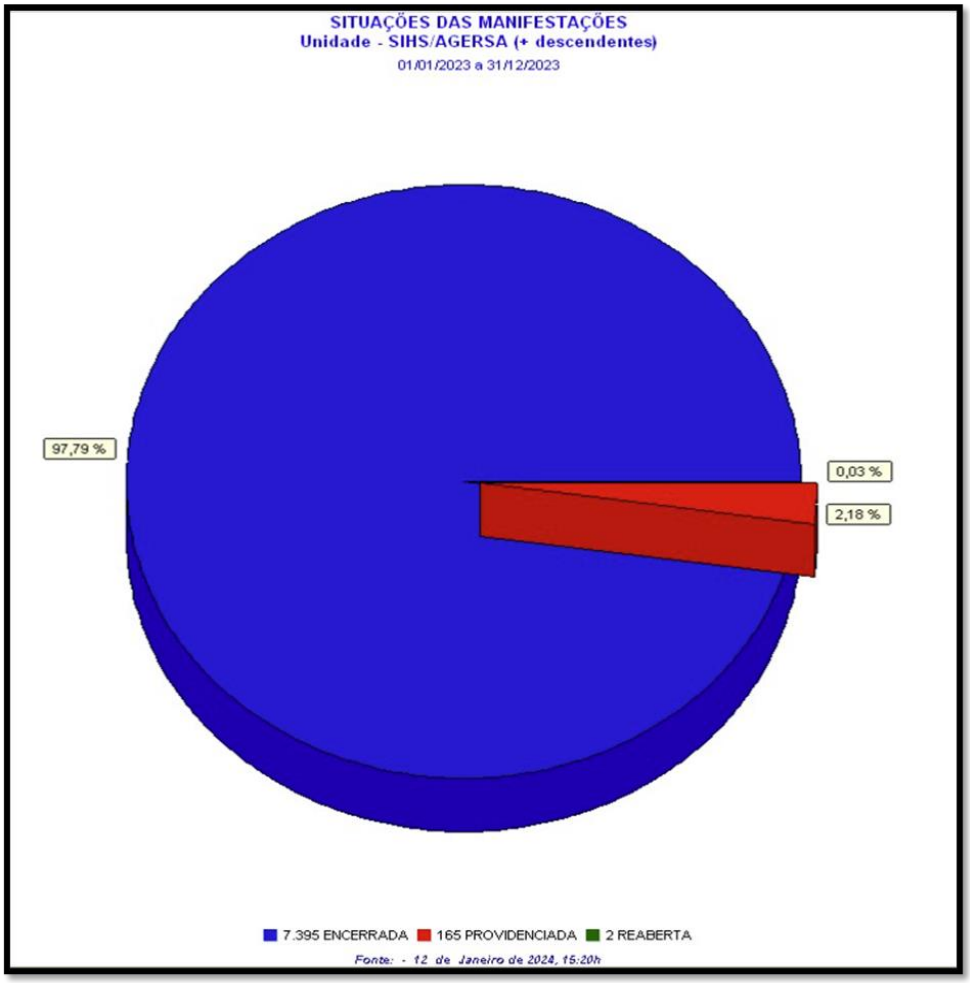
Gráfico 03 - Tipologias das manifestações



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).

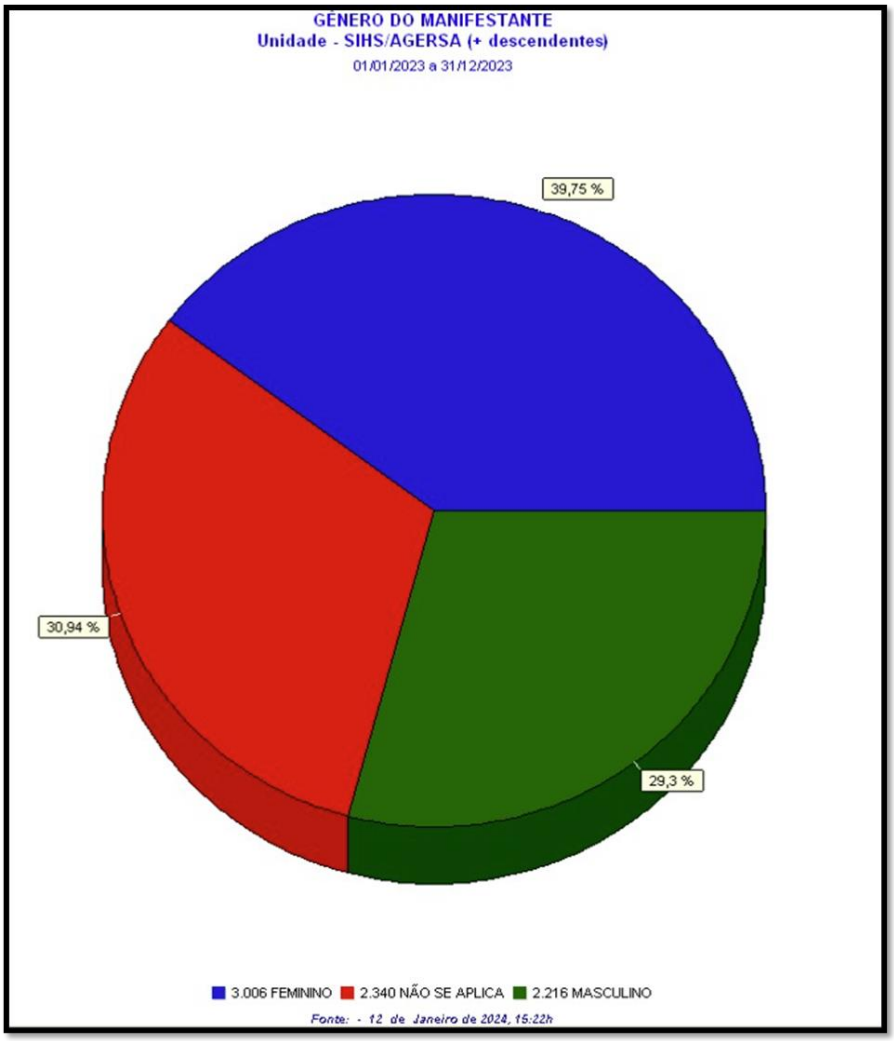
Gráfico 04 - Situações das manifestações.



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 é feita 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).

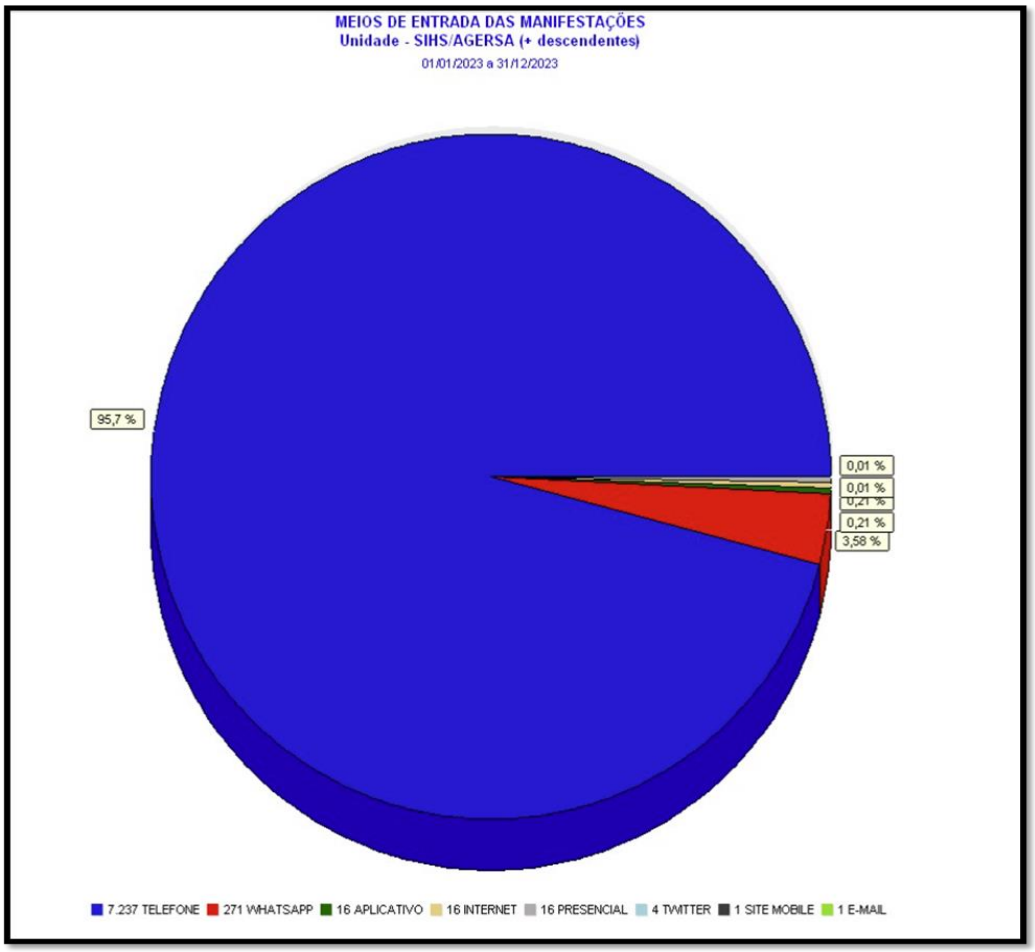
Gráfico 05 - Gênero do Manifestante



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.

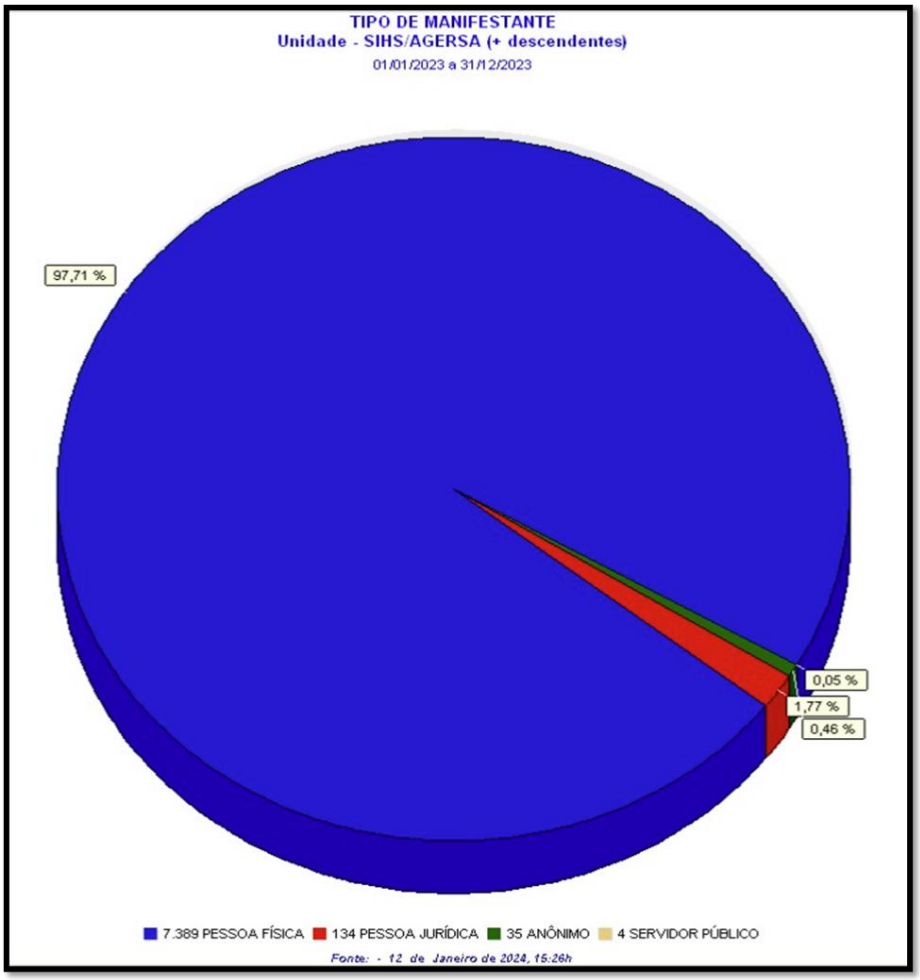
Gráfico 06- Meios de entrada das manifestações



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).

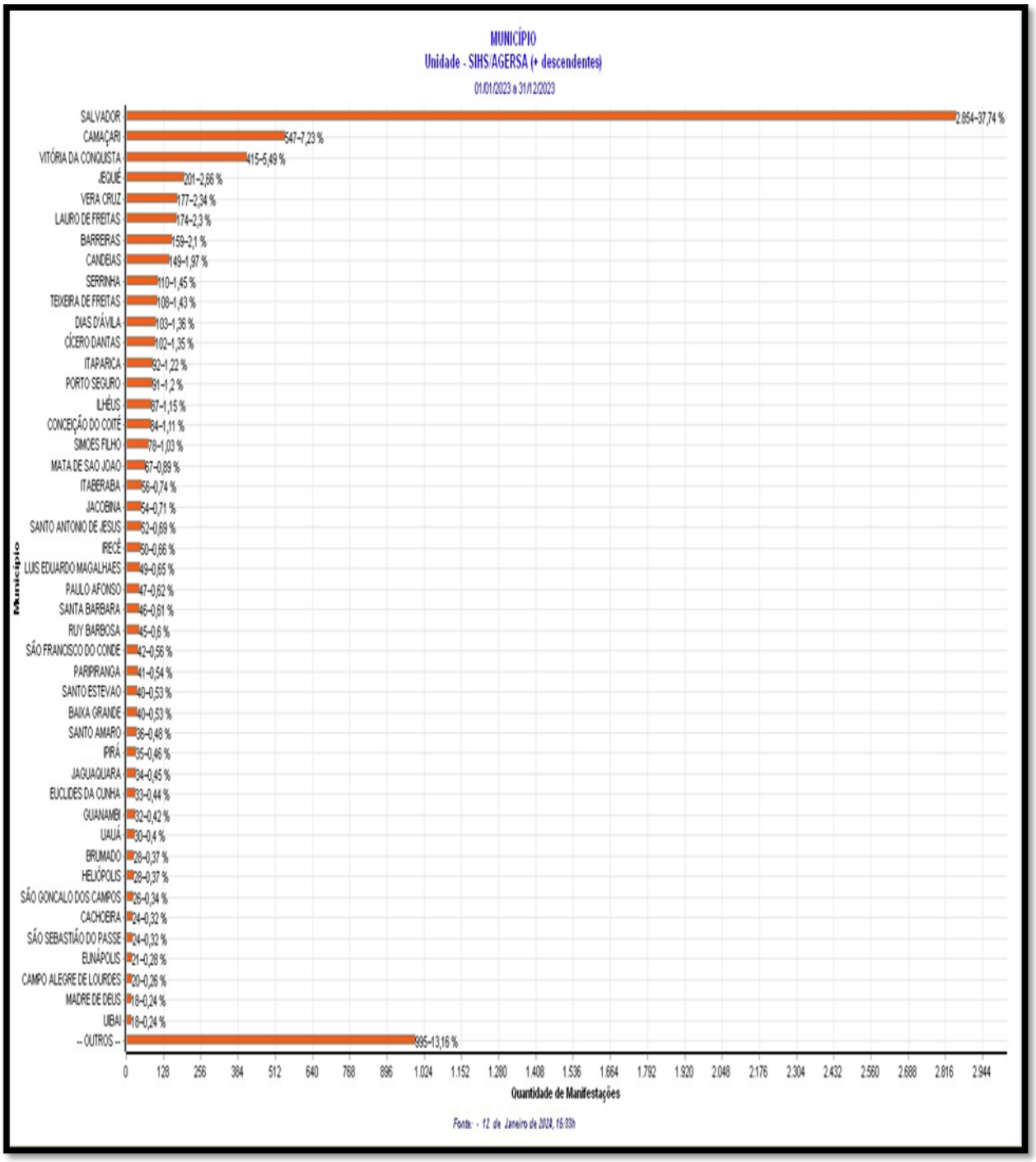
Gráfico 07 - Tipo de Manifestante



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 08- Acionamentos por municípios.



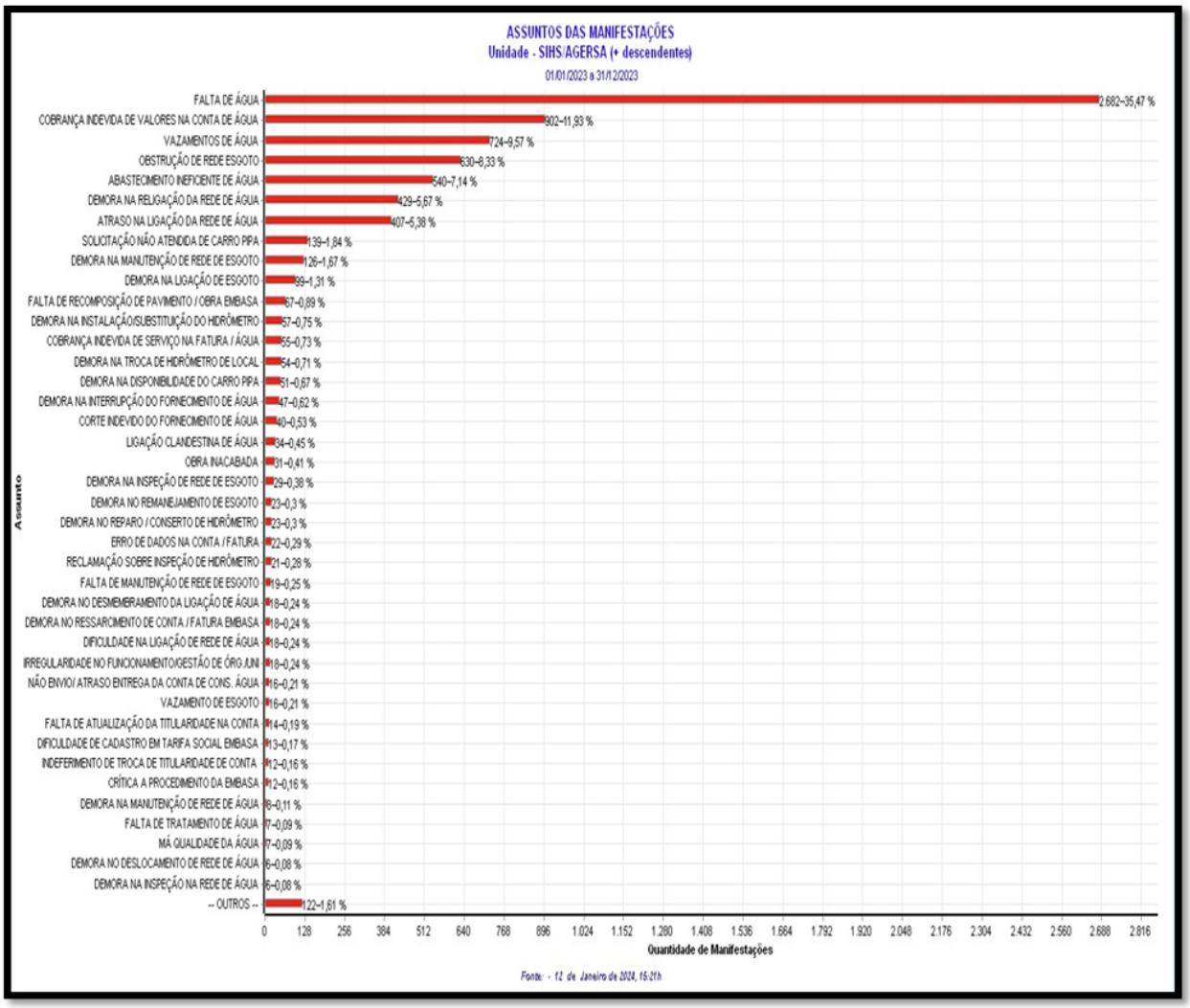
Fonte: PRODEB - Cia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - ©2008 - Produto TAG licenciado para OGE Bahia

Da análise por assuntos, as tipologias mais reclamadas foram:
falta de água - com 2.682 registros, representando **35,47**%;
cobrança indevida de valores - com 902 registros, representando **11,93**%;
vazamento de água - com 724 registros, representando **9,57**%;
obstrução da rede de esgoto - com 630 registros, representando **8,33**%;
abastecimento ineficiente de água - com 540 registros, representando **7,14**%;
demora na religação da rede de água - com 429 registros, representando **5,67**%;
atraso na ligação de rede de água - com 407 registros, representando **5,38**%;

Solicitação de carro pipa não atendida - 139 registros, representando **1,84**%;
demora na manutenção de rede de esgoto - com 126 registros, representando **1,67**%;
demora na ligação de esgoto - com 99 registros, representando **1,31**%;
falta de recomposição de pavimento/ obra embasa - com 67 registros, representando **0,89**%;
Demora na instalação/ substituição de hidrômetro - com 57 registros, representando **0,75**%;
cobrança indevida no serviço da fatura de água - com 55 registros, representando **0,73**%;
demora na troca de hidrômetro de Local - com 54 registros, representando **0,71**%;
demora na disponibilidade de carro pipa – com 51 registros, representando **0,67**%;
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, distribuída por mais de 30 assuntos/tipologias, correspondendo a **7,31**% do total das manifestações mencionadas. (Vide gráfico 7)

Gráfico 09 - 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 contactamos o usuário através de contato telefônico, confirmando se o serviço foi efetuado e se foi satisfatório para resolução do problema. Nos casos de resposta não satisfatória, mediante solicitação prévia do usuário, a ouvidoria reabre a manifestação após análises dos técnicos e faz um complemento reencaminhando a demanda para a Embasa e solicitando que ela tome as devidas providências e cumpra os prazos.

ATIVIDADES DA EQUIPE DA OUVIDORIA

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 resposta da prestadora.
Assim, visando atender ao usuário com presteza e empenho, a equipe Ouvidoria desenvolve algumas atividades, das quais destacamos:

Análise Jurídica dos Casos;
Análise e revisão de Contas indevidas;
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;
Inspeção in loco - análise técnica nas instalações dos usuários e dos serviços prestados pela operadora do sistema de saneamento;
Informações e esclarecimentos ao usuário;
Emissão de relatórios de apuração e inspeção;
Assessoria técnica nas mediações.;
Fiscalizar contratos de empresas que prestam serviços a esta Agência. (INFOCRED e FOCO PESQUISA DE SATISFAÇÃO).

Segue abaixo um quadro quantitativo das demandas tratadas na Ouvidoria/Agersa de janeiro a dezembro de 2023.

Ligações feitas	6.198
Demandas complementadas	1.338
Demanda acionada	856
Email respondido pela Ouvidoria	206
Demandas encerradas	7.532

Também 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 em que o usuário não concorda ou que após análise técnica está em desacordo com a realidade do usuário.
Sugerindo também resolução mais imediata, relacionando e encaminhando através de e-mails demandas bloqueadas pela prestadora e pedindo desbloqueio e solução para que possamos encerrar dentro do prazo estabelecido pela LAI / OGE.
Com isso, sanando muita das demandas que chegam a esta ouvidoria sem maiores problemas e cumprindo o nosso papel de melhor atender as necessidades dos

usuários. Nos casos mais severos sugerimos o último recurso da ouvidoria, que é a Mediação para a resolução de conflitos.

MEDIAÇÕES
IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO EM ENTES REGULATÓRIOS:

Dentre as empresas que mais contribuem para o assoberbamento do Poder Judiciário, encontram-se algumas concessionárias de serviços públicos que de fato contribuem significativamente para o acúmulo anormal de volume de demandas judiciais propostas por seus usuários.

Constata-se que, tais demandas sobrecarregam toda a estrutura dos Tribunais gerando custos de homem /hora de magistrados e serventuários, e de manutenção da infraestrutura dos Tribunais, tais como gastos com energia, telefonia, água, papel, disponibilização de espaço, mobiliário, compra e manutenção de equipamentos etc.
Portanto, é urgente a adoção de medidas que evitem que esse contingente exagerado de demandas sobrecarregue nossos Tribunais e gere além de tudo, morosidade dessas e de outras demandas e dentre tais medidas.

O fato é, a atuação e consolidação das Agências Reguladoras, como instâncias mediadoras vem se tornando frequente e certamente tem uma figura fortalecedora da regulação e dessas intuições, estabelecendo o papel do regulador como um facilitador e fomentador de soluções, evitando a judicialização das demandas dos usuários dos serviços regulados.

A mediação, nesse viés da atividade regulatória que se constitui numa atividade estatal que envolve diversos escopos, deve ser adequadamente exercida bem como as demais atividades regulatórias, além de outras razões como a legítima retribuição às receitas auferidas pelos serviços desenvolvidos, sendo tais receitas fonte de custeio das Agências Reguladoras.

Dessa forma, a atuação dos reguladores como mediadores, além de ter o condão de solucionar as demandas, evitando a sua remessa aos Tribunais, tem a vantagem de ser um serviço já remunerado pelas contribuições pagas pelas empresas delegatárias, não havendo ônus adicional às partes envolvidas.
O usuário pode solicitar a Ouvidoria da AGERSA, que faça a mediação ou conciliação, no quanto do julgamento de sua demanda, buscando um procedimento amigável, para um melhor resultado.

A mediação é solicitada por e-mail ao Ouvidor da prestadora junto a agência e o usuário com agendamento de data e horário para sua realização, onde irão participar o técnico responsável pela demanda na agência e o representante da unidade da prestadora juntamente com os Ouvidores da AGERSA e Embasa.

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 prestados direto ou indiretamente

pelo Estado e em cumprimento a ela a Ouvidoria realiza anualmente pesquisa de Satisfação.

Em virtude da importância de se conhecer os níveis de atuação e qualidade dos produtos oferecidos pela empresa prestadora de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado da Bahia, faz se necessário mensurar o padrão de qualidade em que a empresa se encontra na percepção do público usuário.

esta avaliação é feita por meio da pesquisa de satisfação anual e comparação com as pesquisas anteriores. Objeto de fundamental relevância, vez que possibilita a AGERSA, atuar com base nos indicadores obtidos na pesquisa, adotando assim, medidas de implementação de melhor operacionalização, disciplina e zelando pela qualidade dos serviços e atividades que são levadas ao consumidor por meio da prestadora EMBASA.

Possibilita ainda um aperfeiçoamento do processo de atuação da prestadora na medida em que, a auxilia por meio da percepção obtida dos usuários entrevistados e indicadores revelados pela pesquisa.
Seu principal Objetivo é colher informações sobre o grau de satisfação e a percepção dos usuários residenciais e titulares, no que tange os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de todos os municípios baiano atendidos pela concessionária sobre os seguintes aspectos:
Satisfação dos usuários e titulares dos serviços de água e esgoto do Estado da Bahia.

Objetivo geral:
Idesumarioficar a satisfação dos usuários residenciais e dos dirigentes titulares dos serviços de água e esgoto do Estado da Bahia.

Objetivos específicos:
Identificar a satisfação dos usuários com a qualidade da água e seus atributos;
Levantar a percepção sobre a regularidade no fornecimento, ações de manutenção e satisfação com serviço de fornecimento;
Levantar a satisfação dos usuários com os procedimentos de leitura do consumo, medição e cobrança;
Identificar o nível de conhecimento e utilização dos canais de atendimento da concessionária, bem como a satisfação com eles;
Identificar a satisfação dos usuários com os serviços de esgoto e gerar indicadores comparáveis por região, entre os serviços de saneamento básico;
Identificar o nível de conhecimento da AGERSA – Agência Reguladora bem como de sua função;
Levantar o nível de contato com a instituição AGERSA e satisfação com sua atuação.

Metodologia:
Tipo da pesquisa: quantitativa, realizada pela técnica de survey, por levantamento amostral.
Abordagem: presencial, domiciliar.

Universo e público-alvo: clientes da AGERSA nos segmentos residencial e titulares do município.
Instrumento: questionário estruturado contendo questões abertas e fechadas.
Amostragem: por cotas representativas da população de clientes, considerando as mesorregiões administrativas e cidades.
Período da coleta: novembro de 2022 a janeiro de 2023.

A amostra da pesquisa foi pré-definida pela AGERSA, totalizando 17.846 questionários aos usuários dos serviços de água e esgoto distribuídos em 366 municípios estado da Bahia, sendo 351 municípios localizados no interior do Estado, em microrregiões de saneamento, 11 municípios da Região Metropolitana de Salvador e 4 municípios na região metropolitana de Feira de Santana.

Nº	Microrregião / Região Metropolitana	Nº de municípios	Amostra
1	Algodão	19	578
2	Bacia do Paramirim	7	130
3	Bacia do Rio Grande	11	575
4	Bacia do Velho Chico	10	206
5	Chapada Diamantina	20	377
6	Extremo Sul	21	1.216
7	Irecê	20	610
8	Litoral Norte e Agreste Baiano	18	527
9	Litoral Sul e Baixo Sul	34	1.085
10	Médio Sudoeste da Bahia	11	211
11	Piemonte do Paraguaçu	11	411
12	Piemonte Diamantina	8	267
13	Recôncavo	26	1.143
14	São Francisco do Norte	12	449
15	Semiárido do Nordeste	21	651
16	Sisal-Jacuípe	31	1.182
17	Terra do Sol	32	1.004
18	Vitória da Conquista	23	1.001
19	Portal do Sertão	16	459
20	Metropolitana de Salvador	11	4.656
21	Metropolitana de Feira de Santana	4	1.108
TOTAL	19 microrregiões, 2 regiões metropolitanas	366 municípios	17.846

PROGRAMA DE TELECONFERÊNCIA

Esse projeto tem como objetivo propiciar ao usuário que não reside na capital, uma possível solução do seu conflito à distância, reduzindo consideravelmente o

desperdício de recursos com viagens. A ideia é abreviar o tempo, os custos, facilitar a aproximação para o diálogo e restaurar o vínculo da comunicação afim de sanar o impasse.

Para que seja realizada a mediação a distância mediante atendimento de videoconferência, antes é necessário que seja feito a assinatura do termo de compromisso pelo representante da prefeitura do município.

Atualmente temos 96 (noventa e seis) termos de adesão assinados pelos prefeitos dos municípios aceitando fazer a instalação dos equipamentos necessários para a realização da mediação por vídeo.

Utilizando a videoconferência internamente na Agência, teremos uma visão mais ampla da rotina de cada município no que se refere aos serviços de saneamento básico, bem como poderemos acompanhar de perto andamentos de projetos nas regiões atendidas pela prestadora.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No desenvolvimento das atividades da Ouvidoria, que culminou com a elaboração desse Relatório foram empreendidos todos os esforços feitos pela Ouvidora, Equipe Técnica, Primeiro Emprego e Estagiário tendo como missão assegurar a qualidade dos serviços, buscando sempre atuar com imparcialidade, tempestividade, dedicação, objetividade, transparência e confidencialidade.

Atuando sempre no intuito de reportar ao cidadão, demandante dos nossos serviços a máxima fidelidade das informações, com a finalidade de aprimorar os serviços prestados pela Ouvidoria AGERSA.

Frente a necessidade de garantir uma escuta qualificada e cumprir o seu papel enquanto Ferramenta de Gestão, a Ouvidoria vem ampliando o acesso do cidadão às informações, possibilitando a melhoria e a qualidade dos serviços prestados pela Empresa de Saneamento Básico da Bahia.

Embora existam muitas dificuldades no atendimento aos direitos do cidadão, as melhorias são constantes e a Ouvidoria enquanto espaço de cidadania, vem desenvolvendo o seu trabalho em parceria a OGE e todos os setores da AGERSA, e a cada dia percebemos a participação do cidadão nos meios de controles da atividade pública, isso mostra um amadurecimento de uma cultura que se difunde cada vez mais, onde o ente público deve existir para servir a sociedade da melhor forma possível.

Temos a Ouvidoria como um instrumento democrático, através do qual o cidadão exercita soberanamente seus direitos. Salienta-se que, o papel exercido pela Rede de Ouvidoria é de suma importância no que se refere aos resultados alcançados nos índices de resolutividade das demandas, visto as manifestações finalizadas dentro do prazo que garantiram o resultado apresentado.

Por fim, a trajetória da ação institucional da Ouvidoria fundamenta-se no desejo e na necessidade de estabelecer vínculos de confiança com o manifestante, fomentando

o uso da Ouvidoria e dando condições para o aprofundamento da transparência na relação do cidadão com as instituições e os serviços prestados pelo ente público, tendo como visão ser um ente regulador de referência, reconhecido por uma atuação ética e transparente na promoção da prestação de serviços público eficientes e acessíveis.

FONTE DE INFORMAÇÕES

OGE – Ouvidoria Geral do Estado
Sistema: TAG utilizado pela OGE
Sistema: DIPDEA utilizado pelo Call Center - INFOCRED
Rotinas diárias vivenciadas pela equipe técnica da ouvidoria
Foco, opinião e mercado

BASE LEGAL
Lei de Acesso à Informação (12.527/2011); Lei de Acesso à Informação na Bahia (12.618/2012); Cartilha “Acesso à Informação Pública (CGU); Decreto 17.611/ 2017 - Comitê Gestor de Acesso à Informação; Decreto 17.841/ 2017 - Comitê Gestor de Acesso à Informação; Decreto 17.945/2017 - Comitê Gestor de Acesso à Informação; Decreto Simples - Nomeação dos membros do Comitê Gestor de Acesso à Informação; Regimento Interno do Comitê Gestor de Acesso à Informação.

Equipe Ouvidoria 2023:
Reinan Batista Queiroz – Ouvidor;
Marlene Rosa Croda – Ouvidora Adjunta;
Alex Sandro Goes da Silva – Técnico de Nível Superior;
Fabiana Nunes Santos – Técnico de Nível Superior;
Luziana Lorena Nonato Oliveira – Técnico de Nível Superior;
Alessandra Cruz de Jesus Santos – Primeiro Emprego;
Eduarda Victoria Santana dos Santos – Primeiro Emprego;
Francielly Santos de Souza – Terceirizada;
Fabiana Souza dos Santos – Primeiro Emprego;
Rafaela David Dos Santos Neri – Terceirizada.

8. ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E COMUNICAÇÃO SOCIAL – ASCOM

A Assessoria de Relações Institucionais e Comunicação Social (ASCOM) é um setor vinculado diretamente ao Gabinete da Diretoria Geral da Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia (AGERSA), com a finalidade de divulgar as atividades institucionais e consolidar a imagem do órgão.

Os produtos de comunicação desenvolvidos pela ASCOM no segundo semestre de 2023, alvejaram levar a informação aos cidadãos baianos, de forma integral, lúcida e democrática, contribuindo com um governo solidário e participativo. Neste ano as mídias sociais foram primordiais meios utilizados na produção jornalística, os números abaixo apresentam o crescimento nos últimos 90 dias, sem pagamento de anúncios nas ferramentas (Instagram/Facebook).



As ações de comunicação interna e externa desenvolvidas pela ASCOM visam fortalecer e dar visibilidade à imagem institucional, trabalhando com ações estratégicas e desenvolvidas.

- Tô ligado

Realizamos durante o mês de setembro e outubro o acompanhamento e andamento do estudo piloto “Tô Ligado”, uma iniciativa da Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia (Agersa), que foi criado para conhecer as famílias que precisam da ligação de esgoto e ajudar a ampliar a regularização dessa rede de esgoto no estado. Estivemos nos municípios principiantes de Vitória da Conquista e Candeias.

- Equipe de Fiscalização

Durante as visitas técnicas da equipe de fiscalização da AGERSA, a ASCOM também esteve frequentemente ao lado dos fiscais, tanto na região metropolitana quanto no interior da Bahia, fazendo a cobertura e propagando o nome da AGERSA, bem como no dia a dia, com imagens e vídeos.

- PES (Plano de Esgotamento Sanitário)

Durante o mês de outubro aconteceu o PES (Plano de Esgotamento Sanitário), uma ação importante coordenada pela SIHS (Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento) que concorre para o alcance da meta de universalização do esgotamento sanitário até 2033. A participação da Agersa (Agência Reguladora de Saneamento Básico da Bahia) é de fundamental importância para a exposição do tema, nossa equipe da ASCOM realizou a cobertura e participou efetivamente.

- XIII Congresso Brasileiro de Regulação da Associação Brasileira de Agências Reguladoras – ABAR

Participamos do XIII Congresso Brasileiro de Regulação da Associação Brasileira de Agências Reguladoras – ABAR, que teve como tema “Os desafios da regulação para o desenvolvimento nacional”. Durante os três dias de eventos foram apresentados

diversos painéis com temas relacionados às respectivas agências reguladoras participantes. A ASCOM e alguns representantes da AGERSA estiveram no evento buscando aprimoramento dos serviços e a absorção de conhecimento através das palestras, apresentações e dos trabalhos técnicos apresentados.

- Campanha Institucional AGERSA 2023

Realizamos no final do ano de 2023, uma campanha publicitária da AGERSA em parceria com a SECOM, visando cumprir o plano de comunicação oficial, além de demonstrar a sua funcionalidade junto aos usuários de serviços públicos, na área de Saneamento Básico.

DIRETORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA

A Diretoria Administrativa Financeira -DAF, além dos setores de Contratos, Compras e Licitações, Recursos Humanos, Patrimônio, Almoxarifado, Protocolo, Transportes, Orçamento e Financeiro, inclui o Núcleo de Tecnologia da Informação-NTI.

No ano de 2023 a área de tecnologia da informação da AGERSA esteve envolvida diretamente na reestruturação da rede lógica, onde o cabeamento estruturado CAT 5 foi substituído pela tecnologia CAT 6, com a ampliação de pontos de rede, contemplando o prédio anexo, com estrutura de rede composta de switchs gerenciáveis POE, de 24 portas.

O Plano de Aquisição de TIC da AGERSA 2023, processo SEI nº 079.0724.2022.0000686-83 foi aprovado em 16/12/2022 pelo FORTIC/SGI, documento SEI nº 00059433789.

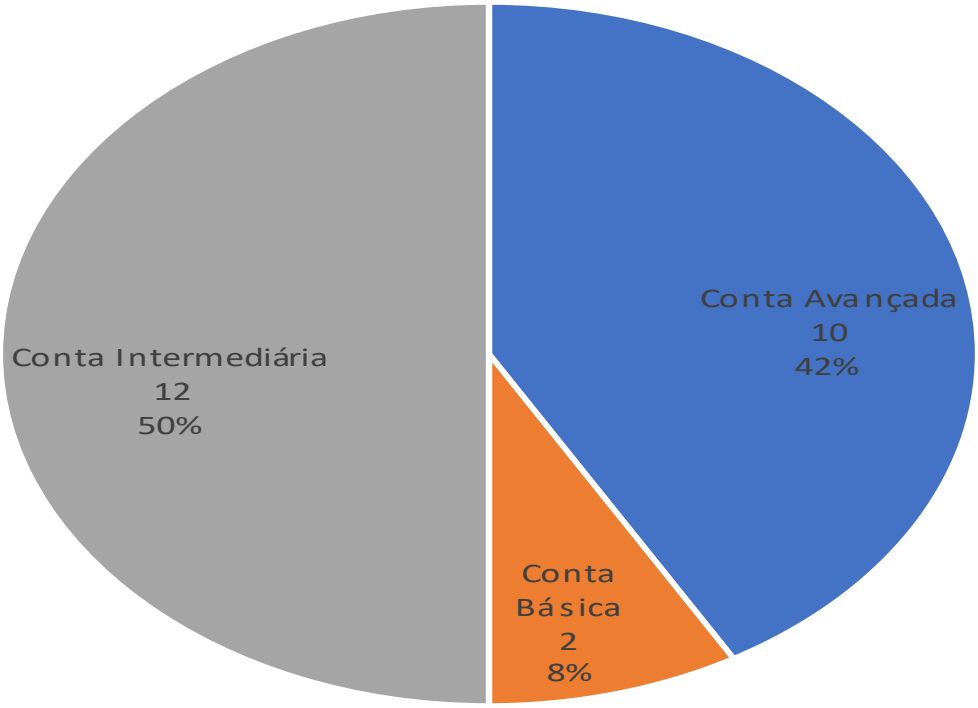
	Físico	Financeiro
Ações Planejadas	20	R$ 2.684.088,48
Ações Executadas	8	R$ 646.368,02
Percentual Executado	40%	24%

Dentre as 20 (vinte) ações aprovadas, foram executadas 8 (oito), sendo elas:

NOME DA AÇÃO	CONTRATO (NOVO OU RENOVAÇÃO)	QTD.	VALOR PLANEJADO	QUANTIDADE EXECUTADA	VALOR EXECUTADO
AQUISIÇÃO DE MICROCOMPUTADOR INTERMÉDIÁRIO	NOVO CONTRATO	13	R$ 61.416,00	13	R$ 83.200,00
AQUISIÇÃO DE NOTEBOOK INTERMEDIÁRIO	NOVO CONTRATO	14	R$ 74.620,00	14	R$ 92.400,00
RENOVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUSTENTAÇÃO DO SITE DA AGERSA	RENOVAÇÃO	1	R$ 70.000,00	1	R$ 14.720,04
RENOVAÇÃO DE LICENÇAS DE USO DA PLATAFORMA	RENOVAÇÃO	1	R$ 31.604,04	1	R$ 31.717,20

OFFICE365					
CONTRATAÇÃO DE IMPRESSÃO CORPORATIVA	NOVO CONTRATO	1	R$ 15.000,00	1	R$ 7.080,00
RENOVAÇÃO DE CONTRATAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO - 1° E 2° NÍVEIS	RENOVAÇÃO	1	R$ 93.675,04	1	R$ 82.699,92
CONTRATAÇÃO DE LICENÇA DE CANVA PARA EQUIPES	NOVO CONTRATO	1	R$ 1.500,00	1	R$ 1.577,48
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS PRODEB	NOVO CONTRATO	1	R$ 332.973,38	1	R$ 332.973,38
TOTAL					**R$ 646.368,02**

GRÁFICO 10 - Contas Office Criadas em 2023



Nome	Email	Tipo	Data de Criação
Uldurico Alencar Pinto	uldurico.pinto@agersa.ba.gov.br	Conta Avançada	26/02/2023
Juvenal Maynart Cunha	juvenal.cunha@agersa.ba.gov.br	Conta Avançada	07/03/2023
Murilo Dias Sampaio	murilo.sampaio@agersa.ba.gov.br	Conta Avançada	07/03/2023
Reinan Batista Queiroz	reinan.queiroz@agersa.ba.gov.br	Conta Avançada	10/03/2023
Marlene Rosa Croda	marlene.croda@agersa.ba.gov.br	Conta Avançada	17/03/2023

Daniel Pinheiro Andrade Oliveira	daniel.oliveira@agersa.ba.gov.br	Conta Avançada	17/03/2023
Edelcy Figueredo Teles	edelcy.teles@agersa.ba.gov.br	Conta Avançada	17/03/2023
Andreza Araújo Andreza	andreza.andreza@agersa.ba.gov.br	Conta Avançada	24/07/2023
Marlon Ribeiro Prata	marlon.prata@agersa.ba.gov.br	Conta Avançada	17/08/2023
Otton Charles de Jesus Santos	otton.santos@agersa.ba.gov.br	Conta Avançada	03/10/2023
Não Responda	naoresponda@agersa.ba.gov.br	Conta Básica	28/02/2023
Estudo Piloto - Programa Tô Ligado - FESPSP	toligado@agersa.ba.gov.br	Conta Básica	06/07/2023
Rafaela David dos Santos Neri	rafaela.neri@agersa.ba.gov.br	Conta Intermediária	06/02/2023
Goreti Nascimento Santos	goreti.santos@agersa.ba.gov.br	Conta Intermediária	12/06/2023
Adriano Lucas Conceição Sousa da Silva	adriano.silva@agersa.ba.gov.br	Conta Intermediária	12/06/2023
Danielle Cruz dos Santos	danielle.santos@agersa.ba.gov.br	Conta Intermediária	12/06/2023
Taila de Souza Almeida	taila.almeida@agersa.ba.gov.br	Conta Intermediária	13/06/2023
Francielly Santos de Souza	francielly.souza@agersa.ba.gov.br	Conta Intermediária	26/06/2023
Maria Santana Lordêlo Santos	maria.santos@agersa.ba.gov.br	Conta Intermediária	04/09/2023
Ramon de Souza	ramon.souza@agersa.ba.gov.br	Conta Intermediária	11/09/2023
Roque Cardoso da Silva	roque.silva@agersa.ba.gov.br	Conta Intermediária	05/10/2023
Cristiane Borges de Barros	cristiane.barros@agersa.ba.gov.br	Conta Intermediária	10/10/2023

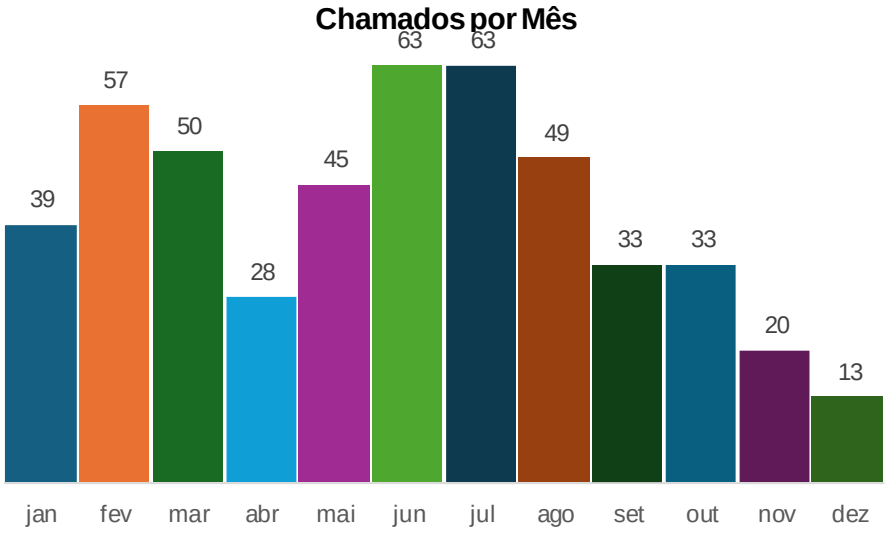
MOMENTOS DE CAPACITAÇÃO DA EQUIPE

Apender, reciclar e atualizar-se continuamente. Esse é o lema para que os técnicos de Tecnologia da Informação mantenham atualizados seus conhecimentos e as habilidades sempre em consonância com os desafios da AGERSA.

Servidor	Curso	Modalidade	Instituição	Mês de Conclusão (2023)
ALEX SANDRO GOES DA SILVA	TDWC 2023	EAD	Transformação Digital	ABRIL
Patricia Pires Santa Bárbara	Curso Preparatório para Pregoeiro	EAD	Universidade Corporativa do Serviço Público do Estado da Bahia - UCS	ABRIL
Patricia Pires Santa Bárbara	Jornada Python	EAD	HASHTAG	JULHO
Patricia Pires Santa Bárbara	A Importância do PPA Participativo 2024-202	EAD	ECPL/UCS/SEPLAN	JUNHO
Patricia Pires Santa Bárbara	SIDRA – Sistema IBGE de Recuperação Automática,	EAD	IBGE	SETEMBRO
Patricia Pires Santa Bárbara	Geopública	PRESENCIAL	SEI	SETEMBRO

GRÁFICO 11 - INDICADORES – NTI – AGERSA

Sistema de Registro de Atendimento



O sistema registra atendimentos efetuados pelos técnicos de 1º e 2º Níveis, dados até o dia 31 de dezembro de 2023.

Processos tramitados no Sistema SEI Bahia

Processos gerados no período: 01/01/2023 a 31/12/2023

Tipo	2023												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Documento tramitável: Comunicação Interna			1		4	13	5	11	5	7	4	3	53
Material de Consumo de TIC: Aquisição - Formalização por Dispensa de Licitação (art. 59, II)								1	1				2
Material de Consumo: Aquisição - Formalização por Dispensa de Licitação (art. 59, II)					1								1
Material Permanente de TIC: Aquisição - Formalização por Dispensa de Licitação (art. 59, II)										1			1
Plano de Aquisição de TIC: Alteração de Valor						1							1
Plano de Aquisição de TIC: Excepcionalidade										1			1
Plano de Aquisição de TIC: Planejamento Anual		1									1		2
Serviço de TIC: Contratação - Formalização por Dispensa de Licitação				1									1

(art. 59, II)													
Serviço/Material: Pagamento	1		2		2		2	1	1	1	1	1	12
Serviço: Registro de Preço - Adesão à Ata			1										1
TOTAL:	1	1	4	1	7	14	7	13	7	10	6	4	75

Processos com tramitação no período: 01/01/2023 a 31/12/2023

Tipo	Quantidade
Documento tramitável: Carta	1
Documento tramitável: Comunicação Interna	58
Documento tramitável: Ofício	10
Informação/Recomendação: Requerimento Administrativo - Judiciário/ Legislativo/Órgãos Autônomos	1
Material de Consumo de TIC: Aquisição - Formalização por Dispensa de Licitação (art. 59, II)	2
Material de Consumo: Aquisição - Formalização por Dispensa de Licitação (art. 59, II)	1
Material Permanente de TIC: Aquisição - Formalização por Dispensa de Licitação (art. 59, II)	1
Material Permanente de TIC: Aquisição - Formalização por Licitação - Pregão Eletrônico	1
Material: Registro de Preço - Adesão à Ata	1
Passagem: Aérea e Terrestre - Aquisição	1
Plano de Aquisição de TIC: Alteração de Valor	1
Plano de Aquisição de TIC: Excepcionalidade	1
Plano de Aquisição de TIC: Planejamento Anual	3
Processo a Especificar	1
Serviço Comum: Contratação - Formalização por Dispensa de Licitação (art. 59, II)	1
Serviço Comum: Contratação - Formalização por Licitação - Pregão Eletrônico	1
Serviço de TIC: Aditamento	1
Serviço de TIC: Contratação - Elaboração de Proposta Comercial e Contrato	1
Serviço de TIC: Contratação - Emissão de Ordem de Serviço (OS)	1
Serviço de TIC: Contratação - Formalização por Dispensa de Licitação (art. 59, II)	1

Serviço de TIC: Contratação - Formalização por Licitação - Pregão Eletrônico	3
Serviço Terceirizado: Aditamento	8
Serviço Terceirizado: Contratação - Formalização por Licitação - Pregão Eletrônico	5
Serviço Terceirizado: Pagamento	39
Serviço/Material: Faturamento - Cobrança	107
Serviço/Material: Pagamento	39
Serviço: Registro de Preço - Adesão à Ata	1
Servidor: Movimentações e Cessões - Reembolso	17
Termo de Cooperação: Descentralização de Créditos - Prestação de Contas	1
TOTAL:	309

Nesse ano, a equipe do NTI ficou menor, devido o desligamento, em agosto, do servidor REDA, Arisson Magalhães, ficando as suas atividades distribuídas entre os técnicos restantes, sendo elas:

- Administração dos Serviços instalados nos Servidores hospedados na PRODEB (Ad e Antivírus)
- Administração da Rede Física (cabeamento estruturado e ativos de rede)
- Administração da Rede Lógica (Permissões e Acesso)
- Administração de Usuários da Rede AGERSA (Criação e Modificação de Usuários)
- Atualização do Site da AGERSA (Publicação de Documentos, matérias e atualização de Páginas)
- Administração de Ramais Corporativos (Configuração, Modificação e Solicitação a SEINFRA de desbloqueios)

Para a administração dos servidores, solicitamos para a PRODEB uma proposta de suporte técnico para que os servidores passassem para a sua administração, no entanto, recebemos o feedback que fariam apenas a proposta de administrar os servidores do antivírus e do portal, ficando de fora o FILESERVER, WSUS, AD e PROXY.

Equipe NTI:

Patricia Pires Santa Bárbara – Analista de TIC II, PRODEB
Lucas Guimarães da Silva – Técnico de 2º Nível, DDN
Djavan Reis Ramos – Técnico de 1º Nível, DDN
Simonária Suane Silva da Conceição – Primeiro Emprego, FLEM

9. ÁREA ADMINISTRATIVA

9.1 Procedimentos formais da AGERSA

Em obediência as Leis nº 8.666/1993 e 9.433/2005, a AGERSA realizou os procedimentos administrativos relacionados às licitações e dispensas, com aplicação a legislação vigente.

Em 2023, a AGERSA concluiu 05 (cinco) licitações, na modalidade de Pregão Eletrônico, tendo sido respeitadas todas as formalidades legais. Os atos foram publicados no Diário Oficial do Estado da Bahia, em atendimento a Lei 12.527/2011.

Na modalidade de contratações diretas foram realizadas 21 (vinte e uma) dispensas.

Com relação aos contratos e aditivos, foram todos elaborados em conformidade com a legislação vigente acerca da matéria, mais notadamente nos dispositivos da Lei 9.433/2005 e suas alterações aplicáveis, seguindo modelos aprovados pela Procuradoria Geral do Estado, para uso de toda a Administração Pública Estadual.

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	10		09		1.416.574,13
Concurso					
Consulta					
Regime Diferenciado de Contratações Públicas (RDC)					
Outros (4)					
Subtotal					1.416.574,13
Contratação direta					
Dispensa	8		8		
Inexigibilidade					
Outros (5)					
Subtotal					
Total					

Fonte: SIMPAS COPEL
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.
(5) Discriminar outros tipos de contratação direta.

TABELA 10 – Contratos firmados no exercício

Descrição	Quantidade	Valor (R$)	
		Contratado atualizado	Desembolsado (1)
Contratos	18	**1.426.083,45**	**834.346,26**

Fonte:FIPLAN/SIMPAS
Nota:
(1) Valor desembolsado no exercício (acumulado). Considera-se desembolsado o valor liquidado.

TABELA 11 – Contratos de gestão firmados no exercício

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

Fonte:
Nota: **NÃO SE APLICA**
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				

Fonte:FIPLAN/SIMPAS
Nota:
(1) Incluindo os aditivos.
(2) Considera-se desembolso o valor liquidado.

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 SE APLICA**
(1) Incluindo os aditivos.
(2) Considera-se desembolso o valor liquidado.

QUADRO 9 – Tomadas de contas de contratos de gestão

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

Fonte:
Notas: **NÃO SE APLICA**
(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 SE APLPICA**
(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 SE APLICA**
(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) 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:
Notas: **NÃO SE APLICA**
(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 SE APLICA**
(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)	
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 SE APLICA**
(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**.**

9.2 Área patrimonial

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.

Foram adquiridos durante o exercício de 2023, os bens que totalizam o valor abaixo enunciado, de que estão devidamente incorporados, conforme o que determina a legislação.

Durante o exercício de 2023, foram devolvidos a SAEB, os bens considerados inservíveis e precários.

Quanto aos materiais de consumo, verifica-se abaixo, nos registros de compras, o valor de entrada total, todos coerentes com os relatórios apresentados pelo Sistema Integrado de Material, Patrimônio e Serviços - SIMPAS.
Foram observadas todas as normas
legais para aquisição, registro e controle dos bensmóveis, bem como, de bens de consumo.
Informamos que a AGERSA não possui bem imóvel próprio, situada a sua sede em imóvel locado.

TABELA 17 – Movimentação dos bens de consumo e permanentes

R$1,00

Descrição	Saldo inicial	Entradas	Saídas	Saldo final
Bens de consumo	40.610,65	46.507,63	34.175,25	52.943,03
Bens permanentes	3.566.444,52	268.680,97	234.199,9	3.600.925,59
Total	3.607.055,17	315.188,6	268.375,15	3.653.868,62

Fonte: FIPLAN/SIMPAS

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: **NÃO SE APLICA**

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

Situação identificada (1)	Quantidade	Recomendações para correção das irregularidades apontadas

Fonte:
Nota: **NÃO SE APLICA**
(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

Fonte:
Nota: **NÃO OCORRENCIA**
(1) Relacionar as situações identificadas como irregulares pela Comissão de Inventário.

10. ÁREA DE PESSOAL

10.1 Análise da gestão de pessoal

O setor de Recursos Humanos realiza a gestão de pessoal desde o ingresso até a exoneração de servidores, com orientações, conferências e ajustes da folha de pagamento, férias e rescisões, controle de frequências, emissão de certidões de tempo de serviço, acompanhamento de qualificação de pessoal, além da elaboração das avaliações de produtividade.

A AGERSA aderiu ao Programa “Partiu Estágio” e “Estagiários para nível médio”, que é uma iniciativa da administração estadual, ofertando oportunidades a jovens universitários de instituições federais, estaduais e privadas da Bahia, que ainda não conseguiram se inserir no mercado de trabalho, exclusiva a universitários regularmente matriculados em cursos presenciais, com idade mínima de 16 anos e que tenham cumprido mais de 50% (cinquenta porcento) do seu curso de formação, com prioridade para estudantes inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) e para aqueles que tenham estudado todo o ensino médio em escola pública ou com bolsa integral na rede privada.

Em junho de 2023, a AGERSA contava com 04 (quatro) estagiários sendo que 02 (dois) de nível médio e 02 (dois) de nível superior, e em setembro foi contratado mais 02 (dois) estagiários de nível superior totalizando em dezembro 06 (seis). As oscilações ocorreram por diversos motivos, entre eles, término de contrato de estágio, afastamento por interesse pessoal, conclusão de curso.

A AGERSA, participa também do Programa “Primeiro Emprego” que é uma ação social de combate ao desemprego dos jovens, promovido pelo Governo do Estado para inserir egressos da Educação Profissional no mercado de trabalho, contando em dezembro de 2023 com 07 (sete), onde vem realizando acompanhamento e orientação aos jovens, através do ponto focal, que é a pessoa indicada pelos órgãos da administração pública do Estado da Bahia, responsável direto pelo mapeamento, condução e acompanhamento dos jovens e adultos beneficiários do programa em seus locais de trabalho.

Essa pessoa de referência é que recebe o contratado, recepciona-o com uma atividade de acolhimento e depois o encaminha para o setor que irá atuar, sendo também responsável em realizar articulação entre os órgãos e as Fundações Contratadas, para o acompanhamento das atividades desempenhadas por eles nos seus cursos de formação, de acordo com a área técnica de cada um. Realizam, ainda, o acompanhamento das frequências e encaminham para a Fundação contratada, comunicando ocorrências, que, porventura, surgirem durante o período do contrato.

A AGERSA proporciona cursos de capacitação e treinamento de modo a garantir que os servidores desenvolvam suas habilidades, garantindo uma melhor preparação na realização de suas atividades, de forma a influenciar e beneficiar as necessidades ambiente de trabalho. Durante o ano de 2023 foram realizados 29 (Vinte e nove) cursos de aperfeiçoamento a saber:

Servidor	Cargo	Curso	Modalidade	Instituição	Mês de 2023
ALEX SANDRO GOES DA SILVA	TECNICO DE NIVEL SUPERIOR	12º Curso online de Capacitação para Mediadores de conflitos em Ouvidoria	EaD	ABO - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES	Maio
		Elaboração do ETP do Termo de Referência e do Projeto Básico de acordo com a NLLC e as Novas Instruções Normativas nº 58 e 81/2022	Presencial	ORZIL	Junho
		Gestores Públicos municipais - I	EaD	ENAP	Junho
		Gestores públicos municipais - II	EaD	ENAP	Agosto a Novembro
DANIEL PINHEIRO ANDRADE OLIVEIRA	ASSESSOR TECNICO	Equilíbrio Econômico-Financeiro de Contratos	Presencial	P3C PPPs e Concessões	Maio
EDVANI DE VASCONCELOS SOARES	TECNICO DE NIVEL SUPERIOR	E-SOCIAL ,EFD-REINF e DCTFWEB para Órgãos públicos.	Presencial	Consultre	Agosto
HUMBERTO CONTREIRAS LIMA FILHO	TECNICO DE NIVEL SUPERIOR	SPED, E-SOCIAL ,EFD-REINF e DCTFWE	Presencial	ONE CURSOS	Outubro
LUZIANA LORENA NONATO OLIVEIRA	TECNICO DE NIVEL SUPERIOR	12° Curso Online de Capacitação para Mediadores de Conflitos em Ouvidoria	EaD	ABO - ASSOCIAÇÃO BRESILEIRA DE OUVIDORES	Maio

MARLENE ROSA CRODA	ASSESSORA TECNICA	TAG (Sistema de Ouvidorias)	Presencial	Ouvidora Geral do Estado	Julho
PATRICIA PÍRES SANTA BARBARA	ANALISTA DE TI	Evento TDWC 2023	EaD	TD Transformação Digital	Abril
		Curso Preparatório para pregoeiro	EaD	USC/SAEB	Maio
		A importância do PPA Participativo 2024-2027	EaD	ECPL/TCE E UCS/SAEB	Junho
		Jornada Python da Hashtag	EaD	Hastag	Julho
		Geopublica 2023	Presencial	SEI	Setembro
		Curso SIDRA - Sistema IBGE de Recuperação Automática	EaD	IBGE	Setembro
		Uso do GPT4 na Administração Publica	EaD	CGU	Setembro
		Curso A Regulação no Brasil e no Mundo	EaD	ENAP	Outubro
		Curso Fundamentos da Teoria da Regulação	EaD	ENAP	Outubro
		Curso Fundamentos de governança e boas práticas da regulação	EaD	ENAP	Outubro
		Curso Princípios de Regulação técnica	EaD	ENAP	Outubro
		Curso Qualificar para Empreender - Inclusão Digital	EaD	Secretaria de Trabalho,Emprego, Renda e Esporte	Novembro
		Apresentações que conquistam	EaD	CONQUER	Novembro
		I.A para Marketing	EaD	ADAPTA	Novembro
		Masterizando o ChatGPT	EaD	ADAPTA	Novembro
RITA DE CASSIA PEREIRA DOS SANTOS	TECNICO DE NIVEL SUPERIOR	Curso Introdução ao Fiplan	EaD	UCS Sefaz	Maio
		E-SOCIAL ,EFD-REINF e DCTFWEB para Órgãos públicos.	Presencial	Consultre	Agosto
		SPED, E-SOCIAL ,EFD-REINF e DCTFWE	Presencial	ONE CURSOS	Outubro
REINAN BATISTA QUEIROZ	Ouvidor	Elaboração do ETP, do Termo de Referência e do Projeto Básico de acordo com a NLLC e as Novas Instruções Normativas nºs 58 e 81/2022	Presencial	ORZIL	Junho
ULDURICO ALENCAR PINTO	DIRETOR GERAL	Equilíbrio Econômico-Financeiro de Contratos	Presencial	P3C PPPs e Concessões	Maio

TABELA 19 – Pessoal por natureza da vinculação

Natureza da vinculação	Quantidade em 31/12	
	2022	2023
Servidores da AGERSA/Empregados da AGERSA		
Efetivos	0	0
Celetistas	0	0
À disposição de outros órgãos	0	0
Outros		
REDA	17	13
Prestação de Serviço Temporário (PST)	0	0
De outros órgãos à disposição da AGERSA	3	4
Total	20	17

Fonte: Rh Bahia
Nota: "Empregados da AGERSA" e "Prestação de Serviço Temporário (PST)" quando se tratar de Estatais Dependentes.

TABELA 20 – Cargos comissionados

Descrição	Quantidade em 31/12	
	2022	2023
Com vínculo	0	0
Sem vínculo	16	18
Total	**16**	**18**

Fonte: Rh Bahia

TABELA 21-A – Evolução da despesa de pessoal sem encargos sociais
(Auxílios e ressarcimento são considerados como encargos sociais)

Descrição	Total da despesa empenhada (R$)		% de variação
	2022	2023	
Servidores	2.024.706,01	2.406.982,10	15,88%
REDA	681.804,99	709.038,95	3,84%
Total	2.706.511,00	3.116.021,05	8,68%

Fonte:FIPLAN/ RH BAHIA

TABELA 21-B – Evolução da despesa de pessoal sem encargos sociais
(Auxílios e ressarcimento são considerados como encargos sociais)

Descrição	Total da despesa (R$)		% de variação
	2022	2023	
Empregados			
Diretores			
Membros do Conselho de Administração			
Membros do Conselho Fiscal			
Total			

Fonte: NÃO SE APLICA

TABELA 22 – Detalhamento da remuneração dos diretores

Descrição	Total	
Remuneração dos diretores	**2022**	**2023**
I – Remuneração fixa (a+b+c+d)		
a) salário ou pró-labore		
b) benefícios diretos e indiretos		
c) remuneração por participação em comitês		
d) outros		
II – Remuneração variável (e+f+g+h+i)		
e) bônus		
f) participação nos resultados		
g) remuneração por participação em reuniões		
h) comissões		
i) outros		
III – Total da remuneração (I + II)		

Fonte:
Nota: **NÃO SE APLICA**

QUADRO 15 – Movimentação de pessoal no exercício

Descrição	Quantidade
Admissões	
Efetivo	0
Cargo comissionado	13
REDA	0
Exoneração/Desligamento	
Efetivo	0
Cargo comissionado	13
REDA	4
Disponibilização	
De outros órgãos	3
Para outros órgãos	0
Aposentadoria	0

Fonte: Rh Bahia
Nota:

11. CONTROLE INTERNO

O fortalecimento do controle interno se deu com a criação da Coordenação de Controle Interno através da Lei 14.521/2022, em conformidade com disposto no art. 15, inciso XVIII, alínea a, do mesmo diploma legal. a AGERSA fez a nomeação de titular para preencher o cargo de Coordenação de Controle Interno e desempenhar as atribuições previstas no Decreto 16.059/2015.

A titular do controle interno tem participação em curso de Certificação, realização de Inspeções e monitoramento de recomendações de órgãos de controle.

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

Setor abrangido	Natureza da auditoria/inspeção
1 – Diretoria administrativa financeira	SI nº 01/2023 – Digitalização dos Instrumento
2 – Diretoria Administrativa Financeira	SI nº 02/2023 – Preenchimento Campos FIPLAN
3 – Diretoria Administrativa Financeira	SI nº 03/2023 – Pagamento de Multa e Juros de Mora

Fonte: SEFAZ/AGE
Nota:

12. CONTROLE EXTERNO

QUADRO 17 – Determinações/recomendações do TCE/BA – Matriz de Achados

Determinações/ Recomendações	Ações Adotadas	Justificativa
Processo TCE/001703/2023		
5.1.1 - Que a AGERSA adote imediatos mecanismos para a adequação dos seus controles.	Das ações tomadas para a regularização do apontado, foi incluído a rotina administrativa apresentação regular de relatórios mensais de dispensas de licitações, bem como integrado as rotinas de contratos uma coordenação efetiva através da Diretoria Geral que tem a função de coordenar e fiscalizar todo o processo de contratação.	À Diretoria Administrativa Financeira compete o cumprimento das ações relativas a contratos, compras, orçamento Financeiro e Recursos Humanos, de acordo com o previsto nas legislações pertinentes, realizando, direta e indiretamente, controle e execução destes a fim de garantir o pleno funcionamento da Autarquia, respeitando prazos e previsões legais relativas a estes setores, além de promover a execução do acompanhamento e da avaliação de indicadores de desempenho e de controle da qualidade dos serviços contratados, de forma técnica. Das propostas de determinações para o aprimoramento da gestão estadual nos próximos exercícios, conforme previsto no art. 91, inciso XIV, da Constituição Estadual de 1989, a serem monitoradas nos moldes da Resolução TCE/BA nº 175/20192, que fazem parte do arcabouço de atuação desta Diretoria.
5.2.1 - Que a SIHS adote medidas, junto ao chefe do Poder Executivo, tudo com o objetivo de que alterações legislativas de fato aconteçam, e, com isso, a Agência passe a		Insta salientar que a AGERSA é uma Autarquia vinculada à Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento – SIHS, logo foram encaminhados ofícios a Secretaria

deter a autonomia necessária ao desenvolvimento de suas atribuições.		supramenciona, com o objetivo de juntar esforços para realização do concurso público para esta autarquia, e dessa maneira aumentar o fortalecimento institucional e a autonomia do órgão
5.2.2 - A SIHS avalie, junto ao Secretário de Administração, a realização de concurso público para a AGERSA.		Procedimento Idea nº 003.0.177181/2014 Representação de Inconstitucionalidade em face a Lei Estadual nº 12.602/2012
5.3.1.1 – Que a AGERSA adote ações imediatas com vistas à regulamentação do quanto necessário para o cumprimento das suas finalidades institucionais, ademais considerando o contexto regulatório trazido pelo novo marco legal do saneamento básico.	Com o intuito de solucionar tais "achados" a Diretoria de Normatização requereu a contratação através do processo SEI 079.0718.2023.0000805-12 de serviços de apoio técnico especializado para revisão e modelagem institucional da AGERSA, definição de modelos contábeis e jurídicos-institucionais, a serem implementadas nas competentes atividades regulatórias, tendo dentre os produtos a serem fornecidos: a) Apoio técnico na elaboração das normas sancionatórias; b) Revisão de todas as Resoluções publicadas pela AGERSA e CORESAB; c) Acompanhamento e cumprimento das metas estabelecidas para o prestador dos serviços; d) Edição de normas disciplinadoras dos contratos de saneamento básico; e) Fixação de parâmetros critérios e indicadores de mensuração e aferição de qualidade dos serviços e satisfação dos usuários; f) avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados.	

5.3.2.1 - Fiscalizações diretas indevidamente realizadas com profissionais contratados por meio de Regime Especial de Direito Administrativo (REDA).		Procedimento Idea nº 003.0.177181/2014 Representação de Inconstitucionalidade em face a Lei Estadual nº 12.602/2012
5.3.2.2 – Fiscalizações diretas concluídas intempestivamente e não encaminhamento de termo de notificação	Essa condição não mudou e expõe a fragilidade do aspecto estrutural da autarquia. Esforços são envidados desde pelo menos 2017 para que fosse reparada a questão de que a Lei Estadual nº 12.602/2012 de 29 de novembro de 2012, de forma anômala, cria a AGERSA sem a previsão do quadro permanente, impedindo que se pudesse avançar no pleito para realização de concurso público. A correção foi feita pelo então governador com a publicação do Decreto Autônomo nº 17.591 de 04 de maio de 2017, data a partir da qual a AGERSA passou a contar com a dotação de quadro permanente para futura ocupação por meio de concurso público. Desde então, têm sido muitos os esforços envidados administrativamente, com a adoção de atos concretos no intuito de sanar a situação ora posta, todos inexitosos. Esse histórico consta no processo SEI 079.0704.2023.0000298-30, encaminhado diretamente ao ilustre Governador pelo atual Diretor Geral da autarquia, somando-se ao empenho dos que o antecederam. Dessa forma, resta inquestionável que a solução das questões postas não está mais sob ingerência da AGERSA por extrapolar sua competência, após assegurar-se de ter dado o encaminhamento adequado.	Procedimento Idea nº 003.0.177181/2014 Representação de Inconstitucionalidade em face a Lei Estadual nº 12.602/2012
5.3.2.3 – Que a AGERSA adote medidas efetivas e imediatas de forma a permitir o exercício de competência a ela legalmente atribuída e imprescindível para a eficácia da sua atividade fiscalizatória.	A Diretoria de Normatização requereu a contratação por meio do processo SEI 079.0718.2023.0000805-12 de serviços de apoio técnico especializado para revisão e modelagem institucional da AGERSA, definição de moldes jurídicos-institucionais a serem implementados nas competentes atividades regulatórias, tendo dentre os produtos a serem fornecidos: a) apoio técnico na	Foi estabelecido no artigo 13 do Decreto federal nº 11.467, de 5 de abril de 2023, dispõe sobre a prestação regionalizada dos serviços públicos de saneamento básico, que a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA editará normas de referência a serem aplicadas em todo território nacional, contendo parâmetros técnicos e, também, procedimentos para a

	elaboração de normas sancionatórias e suas respectivas penalidades, às prestadoras de serviços reguladas; b) revisão de todas as Resoluções publicadas pela CORESAB e AGERSA; c) acompanhamento do cumprimento das metas estabelecidas para o prestador do serviço; d) edição de normas disciplinadoras dos contratos de saneamento básico; e) fixação de parâmetros, critérios e indicadores de mensuração e aferição da qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários; f) avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados.	regulação dos serviços de saneamento pelas respectivas entidades reguladoras.
5.3.2.4 – Que a AGERSA envide esforços imediatos, com vistas a implementar a modalidade de fiscalização em comento.	A implementação da fiscalização indireta é um processo composto de várias etapas e está em franco desenvolvimento. Toda a parte estrutural e procedimental já está definida, assim como os indicadores e a forma de cálculo. Nesse processo, há tarefas de responsabilidade do prestador e da AGERSA, numa arquitetura que requer a interação dos atores. Assim, compreende-se que a fiscalização indireta já existe e está cumprindo suas etapas, tendo para esse primeiro ciclo, o suporte de consultoria especializada. É preciso considerar que nem todos os dados estão disponíveis da forma que são solicitados pela AGERSA e que há a necessidade de um tempo de adaptação para que a prestadora consiga atender às demandas da fiscalização indireta. Por fim, se faz necessário o entendimento de que o processo haverá de cumprir um cronograma de etapas até que seja definitivamente validado e incorporado na rotina do prestador, viabilizando posteriormente que os seus	

	resultados sejam disponibilizados para os interessados, em forma de Relatório Anual de Desempenho.	
5.4.1 – Contratação irregular de pessoal em Regime Especial de Direito Administrativo (REDA)		Procedimento Idea nº 003.0.177181/2014 Representação de Inconstitucionalidade em face a Lei Estadual nº 12.602/2012
5.4.2 – Que a AGERSA adote providências no sentido da alteração ou mesmo a exclusão da Cláusula Décima Segunda, do Contrato nº 014/2022	Foi constatado erro formal na execução da clausula apontada e a partir da detecção foi de pronto ajustado através da celebração de termo aditivo devidamente publicado, além disso atualmente todos os instrumentos vêm sendo revisados tecnicamente pela assessoria da Diretoria Geral.	O contrato 014/2022 conforme apresentado no processo SEI nº 079070620230000725-60 teve encerramento definitivo em 06/01/2024, tendo sido aditivado com acréscimos de prazo para garantir a entrega do material haja vista que no transcorrer do contrato houve intercorrências que não permitiram a entrega do objeto dentro do prazo de 12 meses.
5.5.1 – Que seja procedida a imediata correção dos dados consignados no FIPLAN, relativos à execução da Ação de Governo 4531 – Fiscalização do Serviço Público de Saneamento Básico, em 2022, bem, como que sejam adotadas medidas com vistas a permitir a conclusão tempestiva dos relatórios finais das inspeções realizadas.	Não há incorreções nos dados consignados no FIPLAN em razão de, para este processo, o indicador de fiscalização concluída é o Relatório Circunstanciado juntado no processo SEI no ato da prestação de contas das diárias, comprovando a execução da ação, inclusive com documentação comprobatória fotográfica. As providências para que os Relatórios de Fiscalização, que apresentam os achados na ação implementada, sejam concluídos tempestivamente encontram-se lastreados nas considerações contidas na resposta ao item 5.3.2.2 deste documento.	Tendo em vista que o quadro de técnicos de fiscalização da AGERSA é inversamente proporcional as demandas de fiscalização, se faz necessário um maior prazo para apurar todos os dados e lançarem nos seus respectivos sistemas.
5.5.2 – Que a AGERSA adote medidas com vistas a que a pesquisa de satisfação seja realizada anualmente e que o transcurso do processo licitatório ocorra de forma tempestiva, de modo a não comprometer o exercício das atividades de sua incumbência.	Para o ano de 2022 não houve a pesquisa de satisfação em conclusão de resultado hábil para este ano. O processo licitatório para contratação de empresa responsável pela realização da pesquisa de Satisfação 2022, foi iniciado em 2021 e finalizado em setembro de 2022, o Contrato de nº. 013/2022 foi assinado em 22/09/2022. A pesquisa estava em andamento com as coletas de dados iniciada no final de 2022 (checagem e tabulação dos dados obtidos) seguindo o andamento e foi	

	finalizada ainda no primeiro semestre de 2023. segue processos para conhecimento. 2022 SEI processo de Abertura: SEI 1ª Parcela: 079.8900.2022.0000698-12; SEI 2ª Parcela: 079.9187.2022.0000742-15; SEI 3ª Parcela: 079.8900.2023.0000138-77; SEI 4ª Parcela: 079.9187.2023.0000145-07; SEI 5ª Parcela: 079.9187.2023.0000149-22; 2023 SEI processo de Abertura: 079.0722.2023.0000168-33	

Fonte: Processo TCE/001703/2023; OS 0021/2023
Nota:

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 (Aplicável para Autarquias e Fundações Públicas)			

Trabalhos realizados por auditores privados (aplicável para Estatais Dependentes)			

Fonte: NÃO SE APLICA

De acordo com a Resolução nº. 000096/2022 e a Cartilha-Perguntas e Respostas sobre a Resolução ora citada, do TCE, não se aplicam a esta Autarquia os Anexos III, VIII a XXVII.

Salvador, 20 de fevereiro de 2024.

ANEXO V – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO CONTROLE INTERNO (art. 3º, § 1º)

Objetivo: Este instrumento de coleta tem como objetivo fornecer informações para a avaliação das Coordenações de Controle Interno (CCI) e demais estruturas de controle interno equivalentes da administração indireta, instituídas conforme Lei Estadual nº 13.204/2014, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 16.059/2015.

• O questionário é composto por 5 (cinco) BLOCOS, a saber:

BLOCO A – Identificação do Respondente;
BLOCO B – Estrutura da CCI/Unidade de controle interno;
BLOCO C – Planejamento e Atividades realizadas;
BLOCO D – Procedimentos Regulamentados pela AGE mediante Orientações Técnicas;
BLOCO E – Outras Informações;

• O questionário só deve ser finalizado e enviado quando **TODAS** as questões tenham sido preenchidas;

• O Coordenador de Controle Interno ou responsável com atribuição equivalente é responsável pelas informações apresentadas neste questionário.

BLOCO A – Identificação
Unidade Jurisdicionada (UJ): AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO - AGERSA
Nome completo do Coordenador/Chefe da CCI/Unidade de controle interno: EDELCY FIGUEREDO TELES
Formação Profissional: (x) POSSUI - ASSISTENTE SOCIAL ( ) Não Possui
Coordenador/Chefe da CCI/Unidade de controle interno desde: 21 DE MARÇO DE 2023

BLOCO B – Estrutura da CCI/Unidade de controle interno (com relação ao quadro de pessoal, incluindo servidores efetivos, comissionados, terceirizados e celetistas)	
01	Os servidores possuem formação profissional de nível superior compatível com as atividades de controle interno? (X) Sim ( ) Não
02	Os servidores são regularmente treinados pela AGE para desenvolver as atividades inerentes à CCI/Unidade de controle interno? (X) Sim ( ) Não
03	A rotatividade de servidores na CCI/Unidade de controle interno em 2023 comprometeu as atividades da unidade? ( ) Sim (x) Não ( ) Sem opinião formada sobre o assunto
BLOCO C – Planejamento e Atividades realizadas	
04	O plano de ação dos trabalhos desta CCI/Unidade de controle interno para 2023 foi: ( ) Elaborado, porém não foi submetido à aprovação pelo dirigente máximo ( ) Elaborado e aprovado pelo dirigente máximo, porém não enviado à AGE (X) Elaborado, aprovado pelo dirigente máximo e enviado à AGE ( ) Não foi formalizado Caso não tenha sido formalizado, comente:
05	Qual o nível de conhecimento dos servidores lotados na CCI/Unidade de controle interno acerca dos processos de trabalho existentes na UJ? (X) Suficiente ( ) Insuficiente
06	O dirigente máximo da UJ está envolvido na gestão eficaz de riscos e controles?

	( ) Sim (X) Não Comente: Não aderiu a Gestão de Risco
07	Marque as áreas de verificação do cumprimento de normativos legais, conforme estabelecido nas Orientações Técnicas da AGE, que foram contempladas no Plano de Ação dos trabalhos desta CCI/Unidade de controle interno para 2023: ( ) Inexigibilidades de licitação ( ) Dispensas de licitação ( ) Convite ( ) Pregão ( ) Processos correicionais ( ) Passagens aéreas ( ) Diárias ( ) Bens móveis patrimoniais (x) Monitoramento das recomendações de órgãos de controle ( ) Obras ( ) Contratos de terceirização de mão de obra ( ) PST ( ) Adiantamentos ( ) Convênios ( ) Outro:
08	Informe a data de envio do Plano de Ação para a AGE: Em junho de 2023 - Plano Anual de Atividades
09	Em 2023 de forma aproximada, quanto tempo foi dispendido pelos servidores lotados na CCI/Unidade de controle interno no atendimento aos órgãos de fiscalização (TCE/TCU/CGU/Receita Federal etc.): ( ) Muito tempo (mais de 50% do tempo) ( ) Tempo moderado (entre 30% e 50% do tempo) ( ) Pouco tempo (menos de 30% do tempo) (x) Em 2023 não desenvolveu atividades nesta área
10	Indique se a CCI/Unidade de controle interno realizou atividades de avaliação dos controles internos existentes, em 2023, em relação à gestão de: ( ) Convênios

	( ) Licitações (x) Contratos ( ) Não houve avaliação de controles internos ( ) Outro: Em 2023 não desenvolveu atividade de CCI
11	Em 2023 a CCI/Unidade de controle interno executou ou está executando "Solicitações de Inspeção" da AGE? (x) Sim ( ) Não Em caso afirmativo, indique em que área, contrato ou convênio: Contrato e processos
BLOCO D – Procedimentos Regulamentados pela AGE mediante Orientações Técnicas	
12	Informe a quantidade de Relatórios de Inspeção emitidos pela CCI/Unidade de controle interno em 2023: Em inspeções de contratos e processos foram 03 relatórios preliminar e 03 relatórios final.
13	O Relatório Anual de Atividade desta CCI/Unidade de controle interno, relativo ao exercício de 2023 foi: ( ) Elaborado, entretanto não remetido à AGE ( ) Elaborado, contudo sem indicação de achados de auditoriais (x) Elaborado, relatando achados de auditoria e/ou limitações ( ) Não foi elaborado relatório de atividade no período
BLOCO E – Outras Informações	
14	Como a CCI/Unidade de controle interno orienta os principais gestores da UJ (secretários, diretores, superintendentes) em assuntos relacionados ao controle interno? ( ) A CCI/Unidade de controle interno não desenvolveu essa atividade ( ) Informalmente, através de reuniões regulares ( ) Informalmente, através de reuniões eventuais (x) Formalmente, mediante encaminhamento de cópia dos memorandos de orientação às unidades

	( ) Outro:
15	Como a CCI/Unidade de controle interno informa a ocorrência de irregularidades aos responsáveis e aos principais gestores? ( ) Não foram identificadas irregularidades ( ) Informalmente, em reunião com os responsáveis e seu chefe imediato ( ) Informalmente, em reunião apenas com o(s) principal(is) gestor(es) da área (x) Mediante formalização de memorandos/correspondências específicos ( ) Outro: _____
16	A CCI/Unidade de controle interno identificou irregularidades que acarretaram em lesão ou risco de lesão ao patrimônio público em 2023? (x) Não foram identificadas irregularidades dessa natureza ( ) Foram identificadas e informadas verbalmente em reunião ao(s) principal(is) gestor(es) ( ) A CCI/Unidade de controle interno informou ao dirigente máximo, mediante correspondência por escrito ( ) A CCI/Unidade de controle interno informou ao diretor/superintendente da área responsável, mediante correspondência por escrito ( ) Outro: _____
17	A CCI/Unidade de controle interno informou alguma irregularidade diretamente à AGE, PGE, Corregedoria? ( ) Sim (x) Não Comente: Não houve irregularidade.
18	A CCI/Unidade de controle interno elaborou alguma proposição à AGE objetivando à definição, padronização, sistematização e normatização em relação a procedimentos operacionais ou administrativos? ( ) Sim (x) Não Comente: _____

ANEXO VI – DECLARAÇÃO QUANTO À CONSISTÊNCIA E INTEGRIDADE DO CONTROLE INTERNO DA UJ (art. 3º, § 1º)

Declaramos ao Tribunal de Contas do Estado da Bahia que todas as informações referentes à consistência e integridade do controle interno da UJ, apresentadas no ANEXO V – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO CONTROLE INTERNO, são verdadeiras e estão atualizadas.

Salvador, 20 de fevereiro de 2024

Dirigente máximo da UJ
Nome: Uldurico Alencar Pinto
Assinatura: _____

Coordenador(a) de Controle Interno ou responsável com atribuição equivalente
Nome: Edelcy Figueredo Teles
Assinatura: _____

Observação:
_____
_____
_____

ANEXO VII – DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES SISTÊMICAS (art. 3º, § 2º)

Eu, Uldurico Alencar Pinto, dirigente máximo d Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia – AGERSA, CPF n°037.468.031-01, declaro ao Tribunal de Contas do Estado da Bahia que todas as informações referentes a licitações, dispensas, inexigibilidades, contratos, contratos de gestão, convênios, termos de colaboração, termos de fomento, acordos de cooperação e outros ajustes congêneres, relativas ao exercício financeiro de 2023, estão disponíveis e atualizadas no(s) sistema(s) SIMPAS/FIPLAN, do Estado da Bahia.

Salvador, 20 de fevereiro de 2024.

_____

Uldurico Alencar Pinto

Observação:

_____

_____

_____

_____