# ATA DA 1ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DA DIRETORIA COLEGIADA DA AGERSA

## Em 24/02/2025

## ATA N° 001/2025

Ao vigésimo quarto dia do mês de fevereiro de dois mil e vinte e cinco, às 09:00 horas, na sala da Diretoria Geral da AGERSA, situada na sede da Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia - AGERSA, localizada na Avenida Ulisses Guimarães, 3.386, Edifício Multicab Empresarial I, CAB Salvador - Ba, a Diretoria Colegiada da Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia — AGERSA, reuniu-se extraordinariamente, nos termos do artigo 10 da Lei 12.602 de 29 de novembro de 2012 e art. 80 da Resolução AGERSA no 001/2013, alterada pelo Resolução AGERSA no 005/2013.

Presentes o Diretor Geral, Sr. Juvenal Maynart Cunha, que presidiu a reunião, o Diretor de Normatização, Sr. Osmar Marques da Silva Júnior e a Diretora de Fiscalização, Sra. Télkia Gonsalves Cajahyba Ramos Rios, para deliberar sobre as seguintes pautas:

**ITEM 1 – Apreciação do Relatório de Gestão - Prestação de Contas 2024.** A reunião foi iniciada pelo Diretor-Geral, que apresentou para discussão o Relatório de Gestão – Prestação de Contas 2024, enviado pela Coordenação de Controle Interno - CCI. O documento foi avaliado durante a reunião e aprovado por unanimidade na íntegra.

**ITEM 2 – Termo de Acordo – COMPOR.** No dia 19/02/2025, às 14h30, na Sala de Consensos I, ocorreu uma reunião conjunta entre a 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor de Salvador/BA, CEACON, CEAT, EMBASA, SIHS, PCT/PGE, SEDUR, SEINFRA, o Procurador do Município de Salvador e a AGERSA. Durante o encontro, foi assinado o "Termo de Acordo da Ação Integrada Caminho das Águas", com a definição das competências de cada órgão participante, o qual segue em anexo.

Considerando que as cláusulas constantes no referido acordo já são atribuições da AGERSA, o colegiado aprovou que a Diretora de Fiscalização ficará responsável pelo cumprimento da cláusula sétima, que trata da "participação quinzenal da AGERSA, com o objetivo de promover a análise técnica de todas as intervenções realizadas, bem como dos dados que demonstrem os impactos sobre a melhoria da rede, a continuidade e regularidade do fornecimento de água na área e as reclamações registradas pelos usuários, realizando as contribuições necessárias para o aprimoramento da ação."

Não havendo mais nada a tratar, o Diretor Geral encerrou a reunião e para constar eu, Annucha Oliveira Pimentel ..... secretariando a reunião, lavrei a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelo Diretor Geral, juntamente com os Diretores presentes.

**Juvenal Maynart Cunha**
Diretor Geral

**Osmar Marques da Silva Júnior**
Diretor de Normatização

**Télkia G. C. R. Rios**
Diretora de Fiscalização

Digitalizado com CamScanner

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

COMPOR
Centro de Autocomposição e Construção de Consensos

**TERMO DE ACORDO**
IDEA COMPOR Nº 003.9.580993/2024
IDEA DE ORIGEM Nº 003.9.578415/2024 - 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor de Salvador/BA

**PARTICIPANTES DA REUNIÃO:**

1. **Milena Moreschi de Almeida** – Promotora de Justiça mediadora– COMPOR
2. **Fernanda Carolina Gomes Pataro de Queiroz Cunha** - 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor de Salvador/BA
3. **Thelma Leal de Oliveira** - Promotora de Justiça coordenadora do CEACON
4. **Andrea Scaff de Paula** – Promotora de Justiça coordenadora do CEAT
5. **Zuri Bao Pessoa**– Analista Técnica MPBA – CEAT
6. **Joana da Costa Oliveira Rolemberg Silva** - Diretora de Operação da RMS/EMBASA
7. **Thais Santos Vieira** - Superintendente de Serviços de água e esgotamento sanitário - MS –EMBASA
8. **Alexandre Mamédio Lopes Rosas** - Gerente da Unidade Regional da Bolandeira – UMB –EMBASA
9. **Paloma Andrade** – Assessora da Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento do Estado da Bahia - SIHS
10. **Marcos Antônio Sanches** – Procurador do Estado da Bahia – PCT/PGE
11. **Juvenal Maynart Cunha** - Diretor Geral da AGERSA
12. **Télkia Cajahyba Rios** – Diretora de Fiscalização - AGERSA
13. **Francisco Bertino** – Procurador do Município de Salvador
14. **Daniel Gabrielli Revault de Figueiredo e Silva** - Subsecretário Municipal de Desenvolvimento Urbano de Salvador - SEDUR
15. **Antônio Sérgio Teixeira** - Subcoordenador de Projetos Especiais da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano de Salvador - SEDUR
16. **Lutero Maurício de Souza** - Gerência de Recursos Hídricos e Saneamento da Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras Públicas - SEINFRA
17. **Thiago Ortis** – Analista de Planejamento, Infraestrutura e Obras Públicas da Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras Públicas - SEINFRA

Digitalizado com CamScanner

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

COMPOR
Centro de Autocomposição e Construção de Consensos

# TERMOS DA MEDIAÇÃO PARA CONSTRUÇÃO DE CONSENSOS:

No dia 19/02/2025, às 14:30h, na Sala de Consensos I do Centro de Autocomposição e Construção de Consensos – COMPOR, ocorreu reunião conjunta entre os participantes acima referidos, em formato presencial, mediada pela Promotora de Justiça Milena Moreschi de Almeida.

O encontro tratou sobre os desdobramentos da "Ação Integrada Caminho das águas", consignando a manifestação de representantes da Empresa Baiana de Águas e Saneamento (EMBASA), Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia (AGERSA), Estado da Bahia, por meio da Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento - SIHS, Município de Salvador, por meio das Secretarias (SEDUR e SEINFRA), Procuradoria Geral do Município de Salvador, Procuradoria Geral do Estado e Ministério Público Estadual, que apresentaram suas contribuições sobre a atuação estratégica sobre fornecimento de água na cidade de Salvador.

Considerando o diálogo estabelecido entre os partícipes, esclarecida a proposta os problemas em debate, celebra-se o presente **ACORDO**, em conformidade com as cláusulas e condições seguintes:

## SEÇÃO 1 – DOS COMPROMISSOS FIRMADOS PELA EMBASA:

### CLÁUSULA PRIMEIRA: DA ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO

Compromete-se a Empresa Baiana de Águas e Saneamento - EMBASA a elaborar Plano de Ação fundamentado em dados que identifiquem as áreas prioritárias para aplicação das intervenções.

**§1º:** As áreas prioritárias serão definidas tendo por base o ranking de reclamações de falta de água registradas nos canais de atendimento ao usuário da EMBASA, bem como avaliação de perfil de vulnerabilidade da população e déficits da rede.

Digitalizado com CamScanner

**§2º:** A EMBASA fará a apresentação Plano de Ação elaborado, com exposição detalhada dos dados que foram utilizados para a definição da área prioritária e as estratégias de intervenção, para que todas as instituições participantes da ação integrada Caminho das Águas possam fazer as contribuições que entenderem pertinentes e necessárias;

**§3º:** A EMBASA se compromete a realizar reunião técnica com o Município de Salvador, por meio da SEDUR Municipal, para alinhamento dos procedimentos necessários para definir intervenções que dependem de licenciamento e as que se enquadram como emergenciais, para definição pontual, e a partir dessa reunião definirem os fluxos, devendo todos, inclusive os emergenciais, entrar no fluxo de comunicação prioritária para a SEDUR e, quando envolver o tráfego de veículos, também a Transalvador.

**CLÁUSULA SEGUNDA: DA VISITA TÉCNICA CONJUNTA**

Compromete-se a Empresa Baiana de Águas e Saneamento - EMBASA a organizar o itinerário da visita técnica conjunta às áreas prioritárias, definindo-se a data em consenso com as demais instituições participantes da ação integrada Caminho das Águas, e apresentando o roteiro com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

**CLÁUSULA TERCEIRA: DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE AÇÃO**

A Empresa Baiana de Águas e Saneamento - EMBASA pactua que fará a apresentação quinzenal dos progressos da execução do Plano de Ação às instituições participantes da ação integrada, expondo detalhadamente todas as intervenções realizadas e os respectivos dados que demonstrem os impactos sobre a melhoria da rede, sobre a continuidade e regularidade do fornecimento de água na área, e sobre as reclamações registradas pelos usuários, oportunizando às instituições fazerem suas contribuições.

**Parágrafo único:** A EMBASA disponibilizará às instituições participantes da ação integrada o relatório de intervenções quinzenais e os respectivos dados que demonstrem os impactos

Digitalizado com CamScanner

sobre a melhoria da rede, sobre a continuidade e regularidade do fornecimento de água na área, e sobre as reclamações registradas pelos usuários.

**CLÁUSULA QUARTA: DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS**

A Empresa Baiana de Águas e Saneamento - EMBASA se compromete a realizar pesquisa de satisfação dos usuários nas áreas onde o Plano de Ação será executado, com a finalidade de medir os impactos das intervenções na percepção da população destinatária.

**Parágrafo único:** a EMBASA disponibilizará às instituições participantes da ação integrada Caminho das Águas os relatórios da pesquisa de satisfação ao final das intervenções de cada área, para que os dados obtidos possam ser utilizados no aperfeiçoamento do Plano de Ação.

**Seção 2: DOS COMPROMISSOS FIRMADOS PELA AGERSA**

**CLÁUSULA QUINTA: DA CONTRIBUIÇÃO PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO**

A Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia - AGERSA fará a análise do Plano de Ação apresentado pela EMBASA, com especial atenção para os dados que determinam as áreas prioritárias, e fará as contribuições que entender necessárias para aperfeiçoamento, comprometendo-se, também, a monitorar o andamento da sua implementação;

**CLÁUSULA SEXTA: DA PARTICIPAÇÃO NA VISITA TÉCNICA CONJUNTA**

A Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia - AGERSA, se compromete a participar da visita técnica conjunta, com atenção especial de aprofundar a análise técnica das intervenções propostas e fazer as contribuições que entender necessárias para seu aperfeiçoamento;

Digitalizado com CamScanner

**CLÁUSULA SÉTIMA: DA ANÁLISE TÉCNICA DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE AÇÃO**

A Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia - AGERSA, se compromete a participar das apresentações quinzenais com o objetivo de promover a análise técnica de todas as intervenções realizadas e os respectivos dados que demonstrem os impactos sobre a melhoria da rede, sobre a continuidade e regularidade do fornecimento de água na área, e sobre as reclamações registradas pelos usuários, fazendo as contribuições que se fizerem necessárias para aperfeiçoamento da ação.

**CLÁUSULA OITAVA: DO APERFEIÇOAMENTO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

A Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia – AGERSA se compromete a elaborar normas e regulamentos voltados à garantia da eficiência e da qualidade dos serviços de saneamento no Estado da Bahia, em conformidade com as diretrizes estabelecidas no âmbito federal pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA;

**CLÁUSULA NONA: DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS APRESENTADOS POR CONSUMIDORES**

A Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia – AGERSA firma o compromisso de mediar conflitos e reclamações entre consumidores e a prestadora dos serviços, EMBASA, com o propósito de solucionar demandas de forma mais justa e célere;

**CLÁUSULA DÉCIMA: DA ANÁLISE MENSAL DE RELATÓRIOS**

Compromete-se a Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia – AGERSA a analisar relatórios mensais de indicadores de desempenho relativos ao abastecimento de água e, em posse de tais informações, sugerir melhorias que entenderem necessárias ao aprimoramento do serviço;

Digitalizado com CamScanner

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA CAPACITAÇÃO TÉCNICA OFERTADA AOS SERVIDORES**

A Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia – AGERSA pactua o compromisso de disponibilizar especialistas para capacitação técnica dos seus servidores, ofertando cursos e/ou treinamentos que aperfeiçoem continuamente os processos operacionais e consolidem o fluxo de reclamações entre EMBASA e AGERSA;

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA ELABORAÇÃO DE CAMPANHAS EDUCATIVAS**

Compromete-se a Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia – AGERSA a planejar e coordenar campanhas educativas de conscientização sobre o uso responsável da água e a importância da participação comunitária na gestão eficiente dos recursos hídricos.

**SEÇÃO 3: DOS COMPROMISSOS FIRMADOS PELO MINISTÉRIO PÚBLICO:**

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA ANÁLISE DO PLANO DE AÇÃO**

O Ministério Público Estadual, por meio 2º da Promotoria de Justiça com atribuições na área de proteção aos Direitos do Consumidor da capital, compromete-se a analisar o plano de trabalho apresentado pela EMBASA, a fim de contribuir com a proposta, bem como fazer os apontamentos eventualmente necessários para final validação conjunta com as demais instituições;

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DA INSTAURAÇÃO DE PROCEDIMENTO ESPECÍFICO PARA ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO**

Compromete-se o Ministério Público a, após aprovação do plano de ação pelas instituições, juntá-lo ao procedimento administrativo nº IDEA 003.9.578415/2024, em trâmite na 2ª Promotoria de Justiça da Capital, com o objetivo de acompanhar as ações sistêmicas e abrangentes decorrentes da atuação extrajudicial estrutural ora proposta, monitorando seus resultados úteis e os impactos sociais;

Digitalizado com CamScanner

**Parágrafo único:** Serão juntados ao procedimento administrativo nº IDEA 003.9.578415/2024 os relatórios quinzenais das ações realizadas e os relatórios das pesquisas de satisfação, com a finalidade de instruir os atendimentos das eventuais demandas dirigidas ao Ministério Público pertinentes ao Plano de Ação.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA CONCENTRAÇÃO DAS DEMANDAS SOBRE INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO DE ÁGUA PELA EMBASA

Em observância ao artigo 4º, § 5º, Resolução 174 de 04 de julho de 2017, pactua o Ministério Público, por meio da 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, a elaborar mecanismos para promover a concentração das demandas relacionadas a interrupção do fornecimento do serviço de água pela EMBASA nessa unidade, enquanto tramitar o procedimento de acompanhamento das ações sistêmicas e abrangentes decorrentes da atuação extrajudicial estrutural ora proposta, para que sejam indexadas, agrupadas e analisadas pelo conjunto de instituições, situando-as conforme os índices de prioridade estabelecidos;

## CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE AÇÃO

O Ministério Público, por meio da 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, se compromete a conduzir as reuniões quinzenais de apresentação das intervenções realizadas e os respectivos dados que demonstrem os impactos sobre a melhoria da rede, sobre a continuidade e regularidade do fornecimento de água na área, e sobre as reclamações registradas pelos usuários, fazendo as contribuições que se fizerem necessárias para aperfeiçoamento da ação.

**Parágrafo único:** as reuniões de acompanhamento do plano de ação serão fixadas em dias e horários consensuados pelos participantes, preferentemente na modalidade virtual, com duração máxima de 30 (trinta) minutos, observando-se a metodologia ágil de apresentação dos progressos, pontuação dos problemas e informação dos planos para a próxima quinzena.

Digitalizado com CamScanner

oportunizando-se ao final que todos os participantes possam apresentar as contribuições pertinentes para aperfeiçoamento do plano;

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DO APRIMORAMENTO DOS FLUXOS DE ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS SOBRE DEMANDAS DE INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO DE ÁGUA**

O Ministério Público firma o compromisso de elaborar fluxo interno de recepção de demandas sobre interrupção do serviço de água pela EMBASA, abrangendo diretrizes de atendimento aos consumidores, com vistas a fortalecer a utilização dos canais de atendimento da EMBASA e da AGERSA, apresentar ações desenvolvidas, e fomentando a participação da população na fiscalização do seu cumprimento.

**Parágrafo único:** para ordenar o fluxo de atendimento aos consumidores, compromete-se o Ministério Público, em conjunto com a AGERSA, a elaborar folders explicativos das ações e ferramentas de comunicação em linguagem simples, a fim de que os usurários possam receber orientações adequadas para terem seus direitos atendidos, acompanhar as ações desenvolvidas e colaborar com informações de falta de água em localidades ainda não abrangidas nas primeiras etapas do plano de trabalho.

**SEÇÃO 4: DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**DISPOSIÇÃO PRIMEIRA: DA ATUAÇÃO EXTRAJUDICIAL ESTRUTURAL**

As instituições participantes da Ação Integrada Caminho das Águas consolidam atuação extrajudicial estrutural para dar tratamento ágil e baseado em dados sobre demandas de interrupção do serviço de água, tendo como impactos esperados a melhoria do acesso à água para a população na área aprovada no plano de ação.

Digitalizado com CamScanner

**Parágrafo único:** o Ministério Público, por meio da 2º Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, estima a redução da tramitação individual de demandas, para dar lugar a uma ação de impacto abrangente e para beneficiar maior número de pessoas, havendo uma redução imediata de 44 (quarenta e quatro) procedimentos que passarão a integrar o procedimento IDEA 003.9.578415/2024.

**DISPOSIÇÃO SEGUNDA: DA PUBLICIDADE**

As instituições participantes da Ação Integrada Caminho das Águas convencionam dar ampla publicidade e transparência ao presente instrumento, para conhecimento da população em geral, especialmente a destinatária das etapas do Plano de Ação.

**DISPOSIÇÃO TERCEIRA:**

o Município de Salvador fica convidado a acompanhar as atividades do Plano de Ação, e fazer a participação e a contribuição que entender pertinente dentro de suas atribuições.

Salvador, 19 de fevereiro de 2025.

**COMPROMISSÁRIOS**

**Fernanda Carolina Gomes Pataro de Queiroz Cunha**
2ª Promotoria de Justiça do Consumidor de Salvador/BA

Representante legal da EMBASA

**Joana da Costa Oliveira Rolemberb Silva**
Diretora de Operação da RMS/EMBASA

**Thais Santos Vieira**
Superintendente de Serviços de água e esgotamento sanitário - MS - EMBASA

**Alexandre Mamédio Lopes Rosas**
Gerente da Unidade Regional da Bolandeira –

Digitalizado com CamScanner

UMB – EMBASA

**Juvenal Mayhart Cunha**
Diretor Geral da AGERSA

**Télkia Cajahyba Rios**
Diretora de Fiscalização - AGERSA

**PARTICIPANTES DA REUNIÃO**

**Thelma Leal de Oliveira**
Promotora de Justiça- Coordenadora do CEACON

**Andrea Scaff de Paula Mota**
Promotora de Justiça coordenadora do CEAT

**Zuri Bão Pessoa**
Analista Téonico MPBA – CEAT

**Paloma Andrade**
Assessora da Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento do Estado da Bahia - SIHS

**Marcos Antônio Sanches**
Procurador do Estado da Bahia – PCT/PGE

**Francisco Bertino**
Procurador do Município de Salvador

**Daniel Gabrielli Revault de Figueiredo e Silva**
Subsecretário Municipal de Desenvolvimento Urbano de Salvador-SEDUR

**Antônio Sérgio Teixeira**
Subcoordenador de Projetos Especiais da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano de Salvador-SEDUR

**Lutero Maurício de Souza**
Gerência de Recursos Hídricos e Saneamento da Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras Públicas - SEINFRA

Digitalizado com CamScanner

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

COMPOR
Centro de Autocomposição e Construção de Consensos

**Thiago Loureiro Ortins**
Analista de Planejamento, Infraestrutura e Obras Públicas Municipais da Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras Públicas - SEINFRA

**Milena Moreschi de Almeida**
Promotora de Justiça mediadora – NUPIA/COMPOR

gov.br
Documento assinado digitalmente
KARINNY VIRGINIA PEIXOTO DE OLIVEIRA
Data: 21/02/2025 09:30:34-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Digitalizado com CamScanner