SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA HÍDRICA E SANEAMENTO - SIHS
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DA BAHIA-AGERSA
OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA AGERSA



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA AGERSA 2025

AGERSA

GOVERNO DO ESTADO
BAHIA
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA HÍDRICA E SANEAMENTO

OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA AGERSA

JERÔNIMO RODRIGUES

Governador do Estado da Bahia

LARISSA GOMES MORAES

Secretária da SIHS – Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento Básico

JUVENAL MAYNART CUNHA

Diretor Geral da AGERSA

Osmar Marques da Silva Junior

DIRETOR DE NORMATIZAÇÃO

Télkia Gonsalves Cajahyba Ramos Rios

DIRETORA DE FISCALIZAÇÃO

Herbert Duarte Souza

DIRETOR ADMINISTRATIVO – FINANCEIRO

Marlene Rosa Croda

OUVIDORA ADJUNTA

SUMÁRIO

Apresentação.....5
A AGERSA.....6
A ouvidoria.....7
Atribuições da ouvidoria.....8
Nossa equipe e localização.....9
Quando buscar a Ouvidoria AGERSA?.....11
Quem pode registrar?.....12
Como registrar?.....12
Qual prazo de resposta?.....13
Fluxograma das manifestações.....13
Dados de atendimento 2025.....14
Tipos de atendimento.....15
Distribuição mensal dos atendimentos.....16
Tipologias mais usadas em 2025.....18
Assunto por Demanda.....20
Principais assuntos da Ouvidoria em 2025.....22
Meios de Entrada.....22
Tipos de manifestantes.....24
Gênero de manifestantes.....25
Municípios que mais demandaram.....27
Prazo de resposta.....29
Situação das Demandas.....30
Comparativo número de Demandas – Exercícios 2024 e 2025.....31
Atividades da Equipe da Ouvidoria.....33
Cobrança indevida.....34
Mediação.....35
LAI – Aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Ouvidoria da AGERSA.....37
Programa de Teleconferência.....38
Pesquisa de Satisfação com Usuários dos Serviços de Saneamento Básico.....39
Objetivo Geral.....40
Objetivos Específicos.....40
Metodologia Proposta.....40
Etapas de Execução da Pesquisa de Satisfação.....41
Abordagem Presencial Domiciliar.....42
Situação da Pesquisa de Satisfação no Exercício de 2025.....42
Transparência e Comunicação.....43
Comprovação de Publicação de Relatórios no Sítio Institucional.....43
Estatísticas de manifestações de usuários.....44
Utilidade pública.....46
Canal de acesso rápido aos serviços e informações da EMBASA.....46
Serviços sobre conta.....47
Atendimento.....47

Informações.....47
Consumo de água.....48
Ação educativa – orientações sobre consumo de água no Sítio Institucional.....48
Ação educativa – direitos e deveres dos usuários dos serviços de saneamento básico.....49
Ação educativa – qualidade da água.....51
Cartilha do Cidadão.....52
Ação: fluxograma das manifestações – Distribuição de planfletos informativos.....53
Capacitação.....54
Evento Dia Nacional do Ouvidor e da Ouvidora.....55
Formação em Rede de Ouvidorias Especializadas – Panorama de Ouvidoria e TAG.....56
Workshop sobre Regulamentação da NR1 e NR7.....58
Ouvidoria em Movimento – Oficina: "Tipologias de Manifestação no contexto da Ouvidoria 1ª edição.....59
Ouvidoria em Movimento – Oficina: "Tipologias de Manifestação no contexto da Ouvidoria 2ª edição.....61
V Seminário de Propostas de Melhorias do Projeto Primeiro Emprego (PPE) e Celebração Projeto Primeiro Emprego 10 anos.....62
Palestra sobre Gestão das Emoções e Comunicação Assertiva: "Lidando com as Emoções no ambiente de Trabalho".....64
Ouvidoria em Movimento / Painel – Ouvir para Transformar: "Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual no Ambiente de Trabalho".....65
Cine Baiano em Ação: "1798 – Revolta dos Búzios".....66
Formação em Rede de Ouvidorias Especializadas – Panorama de Ouvidoria, Legislação e Sistema TAG.....67
Considerações finais.....69
Referências normativas.....71
Fontes de consulta.....72

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia - AGERSA, consolida as ações desenvolvidas no período de janeiro a dezembro de 2025, evidenciando o desempenho institucional, os resultados alcançados e as providências adotadas no âmbito do atendimento às manifestações dos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Instituída pela Lei Estadual nº 12.602 de 2012, a Ouvidoria da AGERSA atua de forma autônoma e independente, com a finalidade de assegurar os direitos dos usuários, promover a transparência, mediar conflitos e contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos regulados, especialmente na área de saneamento básico.

A Ouvidoria constitui instrumento essencial de participação social e de fortalecimento da cidadania, em conformidade com o disposto no artigo 37 da Constituição Federal de 1988, na Lei Federal nº 13.460 de 2017 e na Lei Estadual nº 8.803 de 2003, assegurando aos usuários o direito à informação, à adequada prestação dos serviços e à efetiva manifestação perante a Administração Pública.

No âmbito da regulação dos serviços de saneamento básico, a atuação da Ouvidoria da AGERSA observa os princípios e diretrizes estabelecidos pela Lei Federal nº 11.445 de 2007, alterada pela Lei Federal nº 14.026 de 2020, bem como pelas normas regulatórias internas, especialmente a Resolução nº 002 de 2017, que disciplina os procedimentos de atendimento, acompanhamento e resposta às demandas registradas no Sistema TAG.

Este relatório apresenta dados consolidados, análises técnicas e indicadores de desempenho relativos às manifestações de informação, reclamação, solicitação, denúncia e elogio, permitindo a identificação das principais fragilidades operacionais, recorrências de demandas e oportunidades de aprimoramento dos serviços regulados.

O documento constitui instrumento de transparência ativa, controle social e apoio à tomada de decisão administrativa, subsidiando o planejamento de ações corretivas, preventivas e educativas, com vistas à melhoria contínua da qualidade dos serviços de saneamento básico e ao fortalecimento da relação entre usuários, prestadoras de serviços e poder concedente.

A AGERSA

A Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia, AGERSA, constitui Autarquia em Regime Especial, criada pela Lei Estadual nº 12.602 de 29 de novembro de 2012, vinculada à Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento - SIHS, dotada de autonomia administrativa, técnica e decisória. Sua atuação institucional está orientada à regulação e à fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico no Estado da Bahia, assegurando a adequada prestação dos serviços, a proteção dos direitos dos usuários e o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, em consonância com os princípios da legalidade, eficiência, transparência e interesse público.

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

No exercício de suas competências legais, a AGERSA estabelece normas regulatórias, define padrões de qualidade, promove a revisão e o reajuste tarifário observados os princípios da modicidade tarifária e da sustentabilidade econômico-financeira, fiscaliza a execução dos serviços, aplica sanções administrativas e acompanha o cumprimento das metas previstas nos instrumentos de planejamento. Compete ainda editar resoluções, disciplinar contratos e instrumentos de delegação, fiscalizar contratos de programa firmados com a Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A., EMBASA, e atuar de forma integrada com os municípios e consórcios públicos.

A Agência também promove o monitoramento permanente do desempenho dos prestadores, estimula a universalização, a continuidade, a regularidade, a segurança e a eficiência dos serviços, assegura padrões adequados de atendimento ao público e mecanismos de participação social, além de elaborar e divulgar, anualmente, relatório detalhado de suas atividades, fortalecendo o controle social e a transparência da gestão pública regulatória.



A OUVIDORIA



A Ouvidoria da AGERSA integra a estrutura básica da Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia, juntamente com o Conselho Consultivo e a Diretoria Colegiada, constituindo órgão autônomo, dotado de independência funcional e sem subordinação hierárquica aos demais órgãos da entidade. Instituída nos termos da Lei Estadual nº 12.602 de 2012, a Ouvidoria exerce papel estratégico na promoção da participação social, no fortalecimento do controle social e na garantia dos direitos dos usuários dos serviços públicos de saneamento básico, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460 de 2017, a Lei Federal nº 8.078 de 1990 e a Resolução nº 002 de 2017.

As atribuições da Ouvidoria da AGERSA encontram-se representadas na ilustração a seguir, que sintetiza as principais competências relacionadas ao recebimento, tratamento, encaminhamento e monitoramento das manifestações dos usuários, bem como às ações de orientação, mediação institucional e proposição de melhorias na prestação dos serviços regulados.

A mediação dos conflitos entre usuários e a Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A., EMBASA, é realizada mediante instauração de procedimento de fiscalização técnica, a partir das manifestações recebidas. A AGERSA promove a verificação in loco das ocorrências relatadas, por meio de equipe técnica especializada, responsável pela apuração dos fatos, análise das condições operacionais dos sistemas e emissão de laudo técnico conclusivo, assegurando a objetividade, a imparcialidade e a segurança jurídica do processo.

Concluída a inspeção, a Ouvidoria da AGERSA estabelece interlocução institucional com a Ouvidoria da EMBASA, apresentando o relatório técnico elaborado, com a finalidade de subsidiar a adoção de providências corretivas, recompor direitos eventualmente violados e assegurar a solução administrativa dos conflitos. A atuação da Ouvidoria contribui para a redução de recorrências, para a melhoria dos padrões de atendimento ao público e para o fortalecimento da eficiência regulatória, reafirmando o compromisso institucional com a dignidade dos usuários, a legalidade, a transparência e a efetividade dos serviços de saneamento básico no Estado da Bahia.

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA



Analisar e encaminhar denúncias e sugestões dos cidadãos relacionadas à prestação dos serviços públicos regulados, bem como denúncias sobre atuação negligente ou abusiva de agentes públicos.



Prestar esclarecimentos relacionados à atuação da AGERSA e dos agentes regulados, bem como sobre os direitos dos usuários.



Apurar, recomendar, mediar ou arbitrar conflitos entre usuários e prestadoras, buscando soluções rápidas, efetivas e justas.



Manter cadastro atualizado das manifestações, com registro, encaminhamento e emissão de parecer final.



Manter cadastro atualizado das manifestações, com registro, encaminhamento e emissão de parecer final.



Acompanhar a execução dos serviços reportados nas manifestações, confirmando junto ao usuário a efetividade da solução apresentada.



Realizar pesquisas de opinião anuais junto à população usuária, avaliando a percepção sobre a qualidade e o desempenho dos serviços regulados.

NOSSA EQUIPE E LOCALIZAÇÃO

A equipe da Ouvidoria Especializada da AGERSA é composta por servidores e colaboradores com diferentes formações e níveis de atuação, garantindo fluxo de trabalho eficiente e articulado com as demais áreas da Agência.

A Ouvidoria conta com servidor designado para o exercício da função de Ouvidora Adjunta, além de equipe técnica composta pelos seguintes profissionais. Registra-se que a Ouvidoria manteve Ouvidor Titular em exercício até o mês de maio de 2025, encontrando-se, atualmente, disponível a vaga para provimento da função de Ouvidor Titular.



Para assegurar a continuidade, a regularidade e a eficiência das atividades de atendimento e tratamento das manifestações, a equipe técnica é estruturada conforme a composição a seguir.

- 01 Técnico de Nível Superior, contratado pelo Regime Especial de Direito Administrativo, responsável pela análise técnica das manifestações e pelo apoio à elaboração de relatórios e respostas institucionais.
- 02 Técnicos de Nível Médio, contratados pelo Regime Especial de Direito Administrativo, responsáveis pelo atendimento, registro e triagem das manifestações;
- 02 Técnicos de Nível Médio terceirizados, responsáveis pelo atendimento, registro e triagem das manifestações;
- 04 Técnicos de Nível Médio vinculados ao Programa Primeiro Emprego, responsáveis pelo atendimento, registro e triagem das manifestações.

Até o mês de janeiro de 2025, a Ouvidoria contou com serviço de call center externo responsável pelo atendimento telefônico por meio do número 0800. A partir de fevereiro de 2025, o atendimento passou a ser realizado diretamente pelos técnicos da Ouvidoria da AGERSA, especializados no atendimento ao cidadão, garantindo maior proximidade com os usuários e maior qualificação na condução das demandas. Encontra-se em fase de licitação a contratação de empresa terceirizada e especializada para a prestação do atendimento externo.

A Ouvidoria da AGERSA está localizada na Avenida Ulisses Guimarães, nº 3.386, Edifício Multicab Empresarial 1, salas 05 a 08, Centro Administrativo da Bahia, Salvador, Bahia, CEP 41.745-007, onde são realizados os atendimentos presenciais e as atividades administrativas relacionadas ao tratamento das manifestações dos usuários.

Figura 1 – Mapa de localização da Ouvidoria da AGERSA no Centro Administrativo da Bahia, Salvador, Bahia



QUANDO BUSCAR A OUVIDORIA DA AGERSA?

O cidadão pode registrar demanda quando for necessária a manifestação de:



- Elogio: reconhecimento por serviço ou atendimento satisfatório;
- Denúncia: comunicação de irregularidade, má conduta ou descumprimento de normas;
- Informação: pedido de Acesso à Informação – LAI;
- Reclamação: insatisfação quanto à prestação de serviços, interrupções, qualidade ou conduta de atendimento;
- Solicitação: pedido de informação, providência ou esclarecimento específico;
- Sugestão: proposição de melhoria nos serviços, procedimentos ou atendimento.

QUEM PODE REGISTRAR?

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

Após isso será fornecido um número de demanda ao usuário, que de posse desse número pode entrar em contato com a agência ou verificar o andamento da demanda pelo sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG através do link:
https://www.tag.ouvidoriageral.ba.gov.br/tag/TagHub.dll/

COMO REGISTRAR?

É possível registrar demandas por meio dos canais de atendimento disponibilizados, conforme descrito a seguir.



- **Internet**, por meio de formulário eletrônico disponível no site da Ouvidoria Geral do Estado, acessível pelo ícone “Sistema de Ouvidorias”, no link https://www.tag.ouvidoriageral.ba.gov.br/tag/TagHub.dll/;

- **Atendimento telefônico** pelo 0800 075 3226, de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h;

- **Atendimento presencial** na Central de Atendimento da Ouvidoria AGERSA, localizada no Ed. Multicab Empresarial 1, salas 05, 06, 07 e 08, Centro Administrativo da Bahia, Salvador-Bahia, de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h;

- E-mail: ouvidoria@agersa.ba.gov.br;

QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?



Em conformidade com a Lei Estadual nº 8.803 de 2003, o prazo para resposta às manifestações é de 30 dias, admitida uma única prorrogação por igual período, totalizando o prazo máximo de 60 dias. Os pedidos de Acesso à Informação obedecem ao disposto na Lei Estadual nº 12.618 de 2012, que estabelece prazo de 20 dias corridos para resposta, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa formal. Concluída a análise, a Ouvidoria deverá encaminhar ao cidadão resposta fundamentada, com decisão de deferimento ou indeferimento, devidamente motivada em razões de fato e de direito.

FLUXOGRAMA DAS MANIFESTAÇÕES

Protocolo

Matrícula

➔

1

Ausência de resolução

O usuário registra sua manifestação na Prestadora e recebe seu protocolo.
Em caso de ausência de resolução, a manifestação poderá ser registrada nos canais de atendimento da AGERSA.



2

Acolhimento da Demanda

Recebe a manifestação
Triagem
Encaminhamento para prestadora
Encaminhamento para unidade responsável
Devolução e apuração
Análise e encaminhamento de resposta ao usuário.

3

Satisfação do Usuário

Usuário satisfeito?

Serviço realizado
A demanda é encerrada

A demanda é reaberta

4

Resposta não satisfatória

Complementação da manifestação, análise de contas ou inspeção in loco, elaboração de nota técnica, nova avaliação da Prestadora e resposta ao usuário.

Serviço realizado
A demanda é encerrada

Mediação

5

PERSISTÊNCIA DA RESPOSTA NÃO SATISFATÓRIA

Caso o usuário mantenha discordância da resposta de apuração, após conclusão de todo procedimento, a Ouvidoria chega ao último recurso, que é a mediação.
A mediação ocorre na presença de representantes do órgão regulador, prestadora e usuário.



DADOS DE ATENDIMENTO

2025



DADOS DE ATENDIMENTO

Tipos de Atendimento

99,87%
Atendimentos encerrados

12.418
Atendimentos realizados

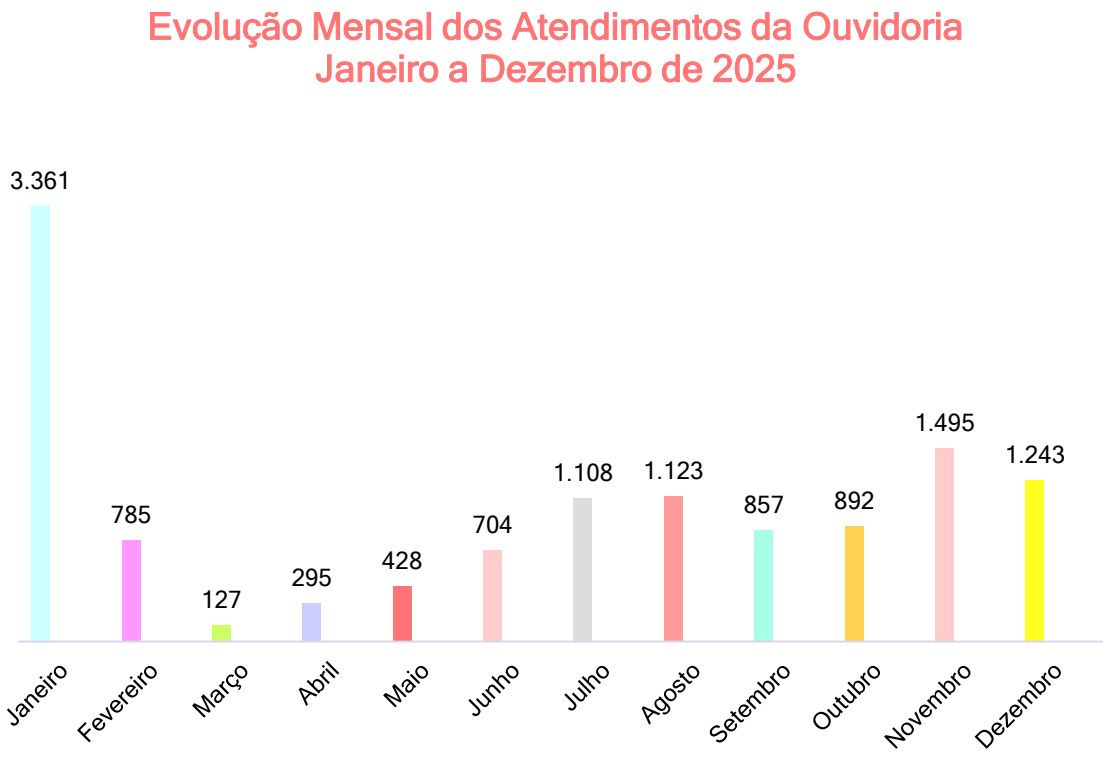


10.333
Atendimentos Imediatos



2.115
Atendimentos encaminhados

DISTRIBUIÇÃO MENSAL DOS ATENDIMENTOS



Conforme demonstrado no gráfico de evolução mensal, a análise da Evolução Mensal dos Atendimentos da Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2025 evidencia um comportamento sazonal relevante, com variações significativas ao longo do exercício, refletindo tanto fatores operacionais quanto contextuais associados à prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

Verifica-se um pico expressivo de atendimentos no mês de janeiro, com 3.361 registros, evidenciando aumento significativo das demandas encaminhadas à Ouvidoria. Esse crescimento pode ser atribuído a fatores sazonais, como o reinício das atividades administrativas e operacionais no começo do exercício, além de maior mobilização dos usuários na formalização de solicitações, reclamações e pedidos de informação nesse período, cenário comum em serviços essenciais sujeitos a variações climáticas e ajustes operacionais típicos do início do ano.

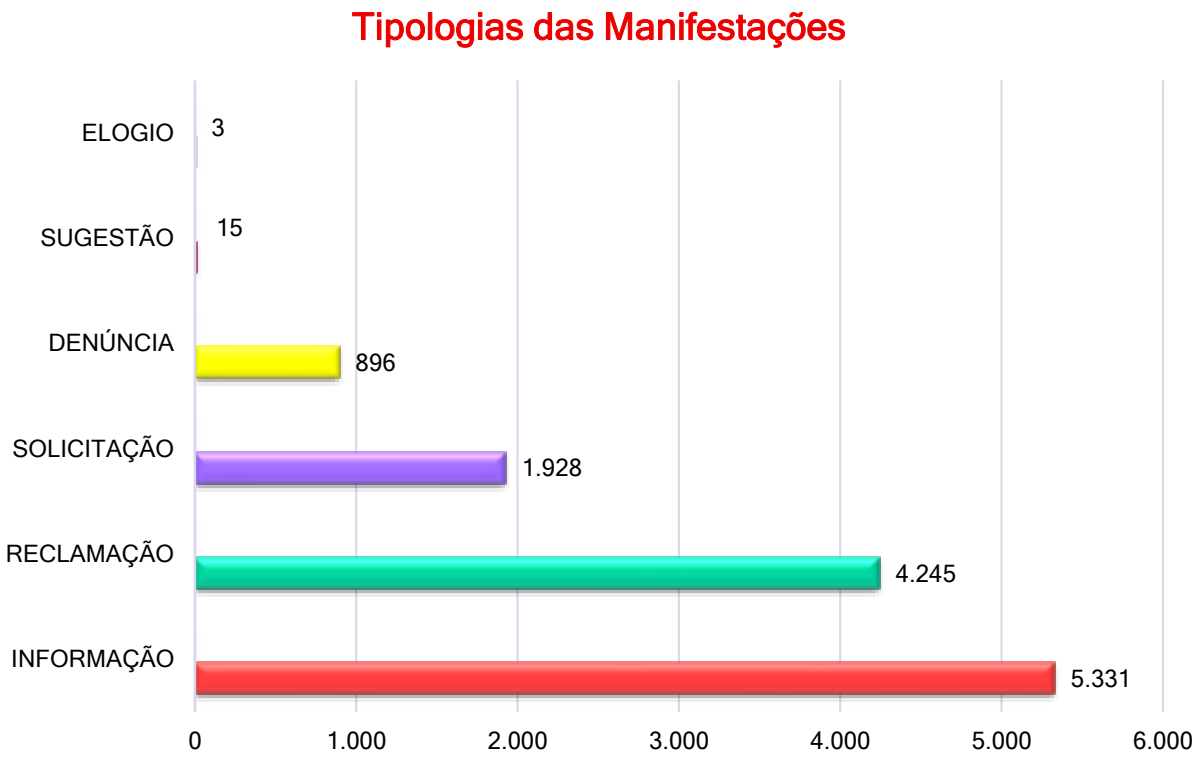
Nos meses de fevereiro e março verifica-se acentuada retração do volume de manifestações, com 785 e 127 registros respectivamente, indicando arrefecimento momentâneo da demanda, possivelmente associado à estabilização temporária dos serviços e à redução de ocorrências emergenciais. A partir de abril inicia-se movimento de recomposição gradual da demanda, com crescimento progressivo entre abril e junho, quando os atendimentos alcançam 704 registros, sugerindo retomada dos fluxos regulares de procura pelos canais de Ouvidoria.

O período compreendido entre julho e novembro caracteriza-se por patamar elevado e relativamente estável de manifestações, destacando-se crescimento consistente entre julho e outubro, culminando em novo pico em novembro, com 1.495 atendimentos. Esse comportamento sinaliza intensificação das demandas, possivelmente relacionada à maior incidência de ocorrências operacionais, ao aumento da conscientização dos usuários quanto aos seus direitos e ao fortalecimento dos canais de atendimento.

Em dezembro, ainda que se observe leve retração para 1.243 atendimentos, o volume permanece significativamente superior à média observada no primeiro semestre, indicando consolidação do fluxo de manifestações e maior utilização da Ouvidoria como instrumento de mediação e garantia dos direitos dos usuários.

Ressalta-se, de forma positiva, que a equipe da Ouvidoria demonstrou capacidade operacional, técnica e organizacional para absorver o volume crescente de demandas, assegurando a continuidade dos atendimentos, a regularidade dos registros e o cumprimento dos prazos estabelecidos, o que contribuiu para a manutenção da qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

TIPOLOGIAS MAIS USADAS EM 2025



A análise da tipologia das manifestações registradas em 2025, com 12.418 demandas, evidencia o perfil predominante de utilização da Ouvidoria e o comportamento do usuário frente aos serviços de saneamento básico.

Observa-se que a categoria Informação concentrou 42,93% do total de registros, o que confirma a Ouvidoria como principal canal institucional de orientação ao cidadão, especialmente para esclarecimentos sobre procedimentos, prazos, serviços disponíveis e direitos do usuário. Este resultado demonstra elevado grau de procura por informações formais e reforça a função educativa e preventiva da Ouvidoria.

A tipologia Reclamação, com 34,18%, representa o segundo maior volume de manifestações, revelando a recorrência de inconformidades relacionadas à prestação dos serviços, especialmente quanto à continuidade do abastecimento, integridade das redes e correção de faturamento. Este indicador sinaliza áreas operacionais sensíveis que demandam acompanhamento regulatório contínuo e ações corretivas estruturadas.

As Solicitações, que correspondem a 15,53% dos registros, demonstram a utilização expressiva da Ouvidoria como canal de intermediação para requerimentos formais, a exemplo de pedidos de ligação, religação, revisão de contas e demais serviços que dependem de providências técnicas da prestadora.

As Denúncias, com 7,22%, indicam a relevância da Ouvidoria como instrumento de controle social e fiscalização indireta, refletindo a confiança do cidadão no canal para reportar situações de irregularidade, riscos sanitários e descumprimento de obrigações contratuais. As tipologias Sugestão e Elogio apresentaram percentuais residuais, somando 0,14%, o que demonstra que o uso da Ouvidoria ainda se concentra majoritariamente em demandas de caráter corretivo e informativo, com baixa incidência de manifestações voltadas à avaliação positiva ou à proposição de melhorias.

Em síntese, o perfil estatístico das tipologias confirma que a Ouvidoria atua, predominantemente, como instrumento de orientação, mediação e correção de falhas na prestação dos serviços públicos de saneamento, evidenciando seu papel estratégico na proteção dos direitos do usuário e no fortalecimento da regulação.

ASSUNTO POR DEMANDA

DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDA POR ASSUNTO		
Assunto	**Quantidade**	**Percentual (%)**
Total	**12.418**	**100%**
Informação / Contato Telefônico	5.018	40,41%
Falta de Água	1.124	9,05%
Vazamento de Água	893	7,19%
Religação/Regularização de Água	643	5,18%
Obstrução de Rede Esgoto	487	3,92%
Vazamento de Esgoto	450	3,62%
Acompanhamento de Pedido/Solicitação	397	3,20%
Conta / Fatura de Água Irregular	396	3,19%
Orientação ao Cidadão	353	2,84%
Cobrança Indevida de Valores na Conta de Água	315	2,54%
Demora na Religação da Rede de Água	280	2,25%
Informação sobre Conta/Fatura de Água	241	1,94%
Abastecimento Ineficiente de Água	140	1,13%
Solicitação de Conta/Fatura Detalhada	132	1,06%
Atraso na Ligação da Rede de Água	114	0,92%
Corte Indevido do Fornecimento de Água	113	0,91%
Demora na Manutenção de Rede de Esgoto	110	0,89%
Acompanhamento de Registro	96	0,77%
Cobrança Indevida de Serviço na Fatura/Água	76	0,61%
Revisão de Contas	75	0,60%
Demora no Reparo / Conserto de Hidrômetro	59	0,48%
Dificuldade em Obter Contato com o Órgão / Unidade	52	0,42%
Transferência de Titularidade na Conta de Água	51	0,41%
Solicitação Não Atendida de Carro Pipa	48	0,39%
Solicitação de Parcelamento de Conta / Taxa	44	0,35%
Demora na Troca de Hidrômetro de Local	35	0,28%
Inform. sobre Abastecimento / Interrupção de Água	32	0,26%
Demora na Ligação de Esgoto	29	0,23%
Demora na Regularização de Abastecimento de Água	28	0,23%
Demora na Instalação/Substituição do Hidrômetro	28	0,23%

Com base na distribuição das demandas registradas pela Ouvidoria no exercício de 2025, observa-se que o volume total de manifestações foi de 12.418, distribuídas em diferentes temas relacionados ao saneamento básico. A análise quantitativa evidencia que o principal ponto de contato com os usuários permanece sendo o atendimento via informação ou contato telefônico, responsável por 40,41% do total das demandas, o que reforça a relevância dos canais diretos de comunicação para a resolução de demandas imediatas e esclarecimento de dúvidas.

Entre os problemas operacionais mais frequentes, destacam-se as questões relacionadas à falta de água (9,05%) e vazamento de água (7,19%), indicando que interrupções no abastecimento e perdas de rede continuam sendo os principais desafios enfrentados pelos usuários. Adicionalmente, demandas relacionadas à religação e regularização de água (5,18%), obstrução de rede de esgoto (3,92%) e vazamento de esgoto (3,62%) também apresentam expressiva representatividade, evidenciando áreas críticas de operação que impactam diretamente a qualidade do serviço prestado.

Outros temas recorrentes incluem o acompanhamento de pedidos e solicitações (3,20%), questões relativas à conta ou fatura de água irregular (3,19%) e orientação ao cidadão (2,84%), indicando que o usuário busca suporte não apenas para problemas técnicos, mas também para esclarecimentos sobre tarifas e procedimentos. Demandas relativas a cobranças indevidas (2,54%), demora na religação de rede de água (2,25%) e informações sobre conta/fatura (1,94%) reforçam a necessidade de aprimoramento na comunicação e na precisão dos serviços faturados.

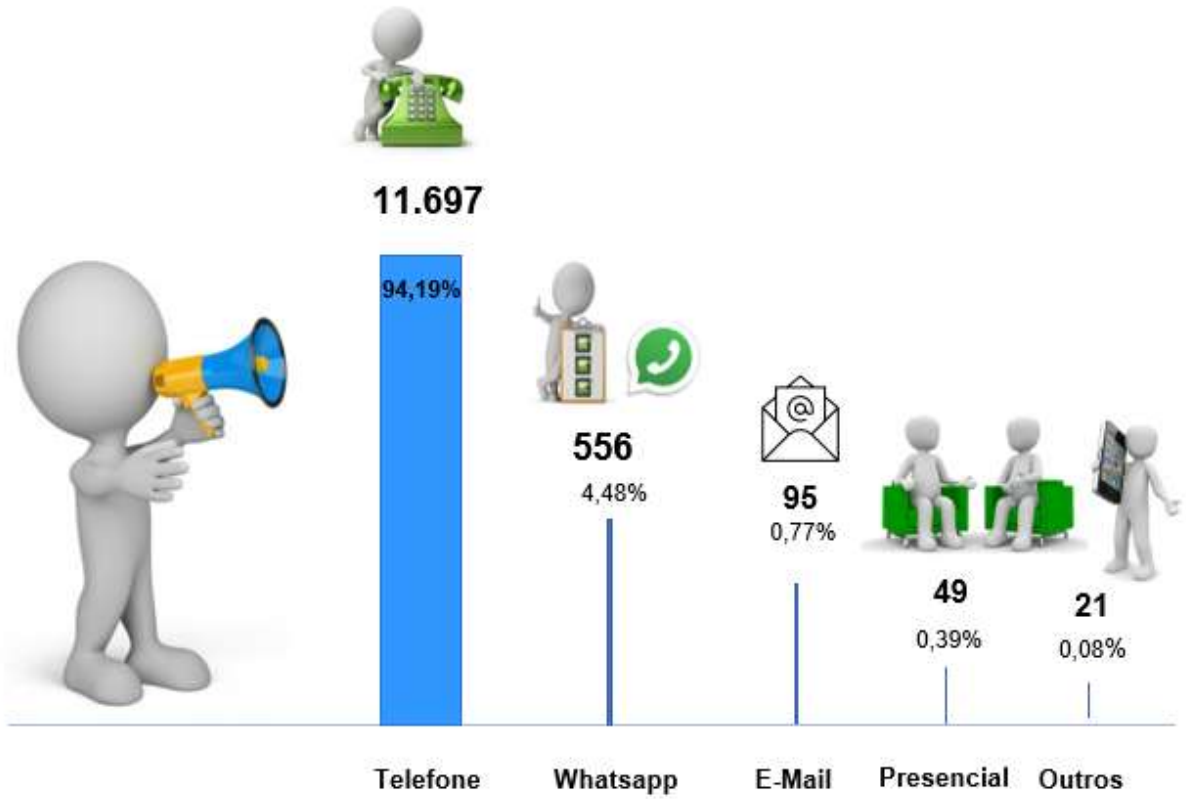
Em termos qualitativos, os dados demonstram que a Ouvidoria atua predominantemente como intermediadora entre usuário e prestadora, concentrando esforços em resolver problemas ligados à continuidade do abastecimento, integridade da rede de água e esgoto e transparência nas faturas, evidenciando a centralidade da proteção dos direitos do consumidor e a efetividade do serviço público no setor de saneamento básico.

O mapeamento quantitativo e qualitativo das demandas permite identificar padrões de recorrência e priorizar áreas estratégicas de intervenção, especialmente em temas operacionais críticos que impactam diretamente a percepção de qualidade do serviço e a satisfação do usuário.

Confira 5 Temas Mais Relevantes que concentram mais de 65% das Demandas Registradas na Ouvidoria:



MEIOS DE ENTRADA



A análise dos meios de entrada das manifestações registradas no exercício de 2025 evidencia um padrão de utilização altamente concentrado em canais de atendimento síncronos e de acesso imediato, totalizando 12.418 registros.

O telefone consolidou-se como o principal canal de acesso à Ouvidoria, respondendo por 94,19% das manifestações, o que demonstra a forte preferência do usuário pelo contato direto, especialmente para situações que demandam orientação imediata, registro célere de ocorrências e acompanhamento em tempo real. Este dado reforça o caráter essencial do atendimento telefônico como principal porta de entrada institucional e instrumento de garantia de acessibilidade aos serviços públicos de saneamento básico.

O WhatsApp, com 4,48%, figura como o segundo meio mais utilizado, indicando tendência gradual de migração para canais digitais, sobretudo em demandas que exigem agilidade e possibilidade de envio de registros documentais. Ainda que com participação menor, o canal apresenta potencial estratégico de expansão, considerando a crescente digitalização dos serviços públicos.

Os demais meios apresentaram participação residual, destacando-se o e-mail (0,77%), o atendimento presencial (0,39%) e a internet (0,10%), os quais permanecem como canais complementares, utilizados principalmente por usuários que optam por formalização documental ou que possuem limitações de acesso aos meios digitais.

Os registros por redes sociais, aplicativos, ouvidoria ativa, mídia e correspondência física somaram percentual inferior a 0,08%, demonstrando que tais canais ainda possuem baixa aderência no perfil atual de usuários, não obstante sua relevância estratégica para ações de transparência e comunicação institucional.

Em síntese, os dados estatísticos confirmam que a Ouvidoria exerce sua função primordial por meio de canais diretos e acessíveis, com predominância absoluta do atendimento telefônico, o que exige manutenção de estrutura adequada, capacitação contínua das equipes e investimentos em modernização tecnológica, a fim de assegurar a eficiência, a celeridade e a universalidade do acesso aos serviços públicos, em consonância com os princípios estabelecidos no artigo 37 da Constituição Federal e na Lei Federal nº 13.460 de 2017.

TIPOS DE MANIFESTANTES



A análise do perfil dos manifestantes que acessaram a Ouvidoria no exercício de 2025, considerando o total de 12.418 manifestações, evidencia a predominância quase absoluta da pessoa física, que concentrou 95,02% dos registros. Este resultado confirma que o serviço de ouvidoria é utilizado majoritariamente por usuários finais dos serviços de saneamento básico, refletindo a centralidade do cidadão como principal destinatário das ações regulatórias e do controle social.

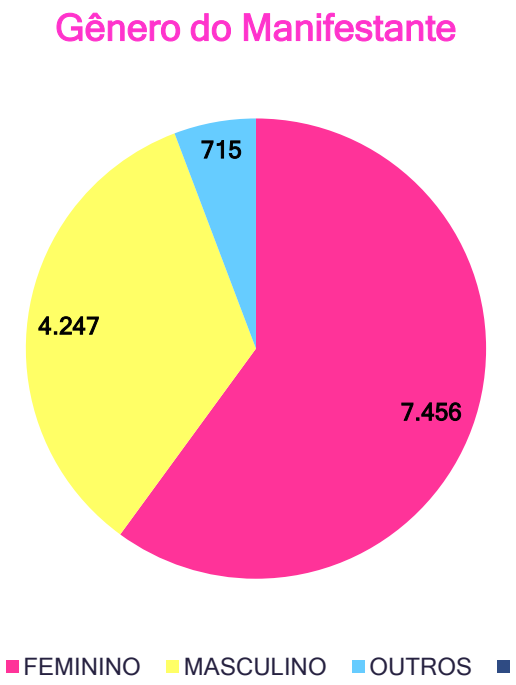
O percentual de manifestações anônimas, correspondente a 4,63%, demonstra a relevância da Ouvidoria como canal de proteção ao denunciante e de garantia do direito à manifestação sem identificação, especialmente em situações que envolvem receio de represálias ou exposição pessoal. Este dado reforça a importância da manutenção de mecanismos que assegurem o sigilo, a confidencialidade e a proteção da identidade do usuário, em consonância com os princípios estabelecidos na Lei Federal nº 13.460 de 2017 e no Código de Defesa do Consumidor.

As manifestações provenientes de pessoas jurídicas, com 0,32%, apresentaram baixa representatividade, o que indica que o uso da Ouvidoria permanece fortemente associado às demandas individuais, havendo menor incidência de registros vinculados a atividades empresariais ou institucionais.

Os registros classificados como pensionista, com 0,03%, apresentaram ocorrência residual, não exercendo impacto estatístico significativo sobre o perfil geral dos manifestantes.

Em síntese, o perfil estatístico evidencia que a Ouvidoria atua predominantemente como instrumento de defesa dos direitos individuais dos usuários dos serviços públicos de saneamento básico, consolidando-se como canal prioritário de acesso do cidadão às instâncias de mediação, controle e correção de falhas na prestação dos serviços.

GÊNERO DO MANIFESTANTE



A análise do perfil de gênero dos manifestantes registrados no exercício de 2025, considerando o total de 12.418 manifestações, evidencia a predominância de registros provenientes do gênero feminino, que somam 7.456 manifestações, correspondentes a 60,03% do total.

Este resultado demonstra maior participação das mulheres na busca por orientação, registro de ocorrências e mediação de conflitos relacionados à prestação dos serviços de saneamento básico, revelando papel ativo na defesa de direitos e na interlocução com o poder público.

O gênero masculino contabilizou 4.247 manifestações, equivalentes a 34,21%, indicando participação expressiva, porém inferior à feminina, no acionamento dos canais institucionais de controle social e proteção do usuário.

A categoria outros registrou 715 manifestações, representando 5,76% do total, o que evidencia a presença de perfis diversos de usuários e reforça a necessidade de manutenção de políticas institucionais inclusivas, que assegurem igualdade de acesso e tratamento adequado a todos os manifestantes.

Em síntese, o perfil estatístico demonstra que a Ouvidoria possui maior adesão do público feminino, ao mesmo tempo em que mantém abrangência ampla e inclusiva, o que reforça seu papel como instrumento democrático de participação social, alinhado aos princípios da dignidade da pessoa humana, da universalidade do acesso aos serviços públicos e da proteção do usuário.

MUNICÍPIOS QUE MAIS DEMANDARAM

ACIONAMENTO DOS MUNÍCIPIOS		
Município	Quantidade	Percentual (%)
Total	12.418	100,00%
Salvador	4.236	34,11%
Feira de Santana	1.121	9,03%
Camaçari	637	5,13%
Vitória da Conquista	510	4,11%
Não se aplica	499	4,02%
Jequié	304	2,45%
Barreiras	301	2,42%
Todo o Estado	283	2,28%
Lauro de Freitas	234	1,88%
Vera Cruz	213	1,72%
Simões Filho	159	1,28%
Ilhéus	153	1,23%
Porto Seguro	150	1,21%
Teixeira de Freitas	147	1,18%
Candeias	147	1,18%
Santo Antônio de Jesus	138	1,11%
Serrinha	103	0,83%
Senhor do Bonfim	103	0,83%
Itaberaba	95	0,77%
Dias D'Avila	89	0,72%
Luís Eduardo Magalhães	87	0,70%
Mata de São João	86	0,69%
Paulo Afonso	82	0,66%
Itaparica	78	0,63%
Irecê	72	0,58%
Guanambi	71	0,57%
Santo Amaro	67	0,54%
Santo Estêvão	64	0,52%
Itamaraju	64	0,52%

A análise da distribuição territorial das manifestações registradas no exercício de 2025, considerando o total de 12.418 demandas, evidencia forte concentração em municípios de maior porte populacional e relevância econômica, com destaque para a capital do Estado.

O município de Salvador concentrou 4.236 manifestações, correspondentes a 34,11% do total, configurando-se como o principal polo de criticidade territorial. Este resultado reflete, de forma combinada, a elevada densidade populacional, a complexidade da malha de abastecimento e esgotamento sanitário e o maior volume de usuários atendidos, fatores que potencializam a ocorrência de falhas operacionais e ampliam a procura pelos canais de ouvidoria. Tal concentração impõe a necessidade de priorização regulatória permanente, com monitoramento sistemático dos indicadores de continuidade do serviço, perdas na distribuição, regularidade das ligações e conformidade do faturamento.

Feira de Santana, com 1.121 manifestações equivalentes a 9,03%, ocupa a segunda posição no ranking, evidenciando-se como importante eixo regional de criticidade. O volume de demandas indica pressão significativa sobre os sistemas locais de abastecimento e esgotamento, recomendando-se intensificação das ações fiscalizatórias e acompanhamento mais rigoroso dos planos de operação e manutenção.

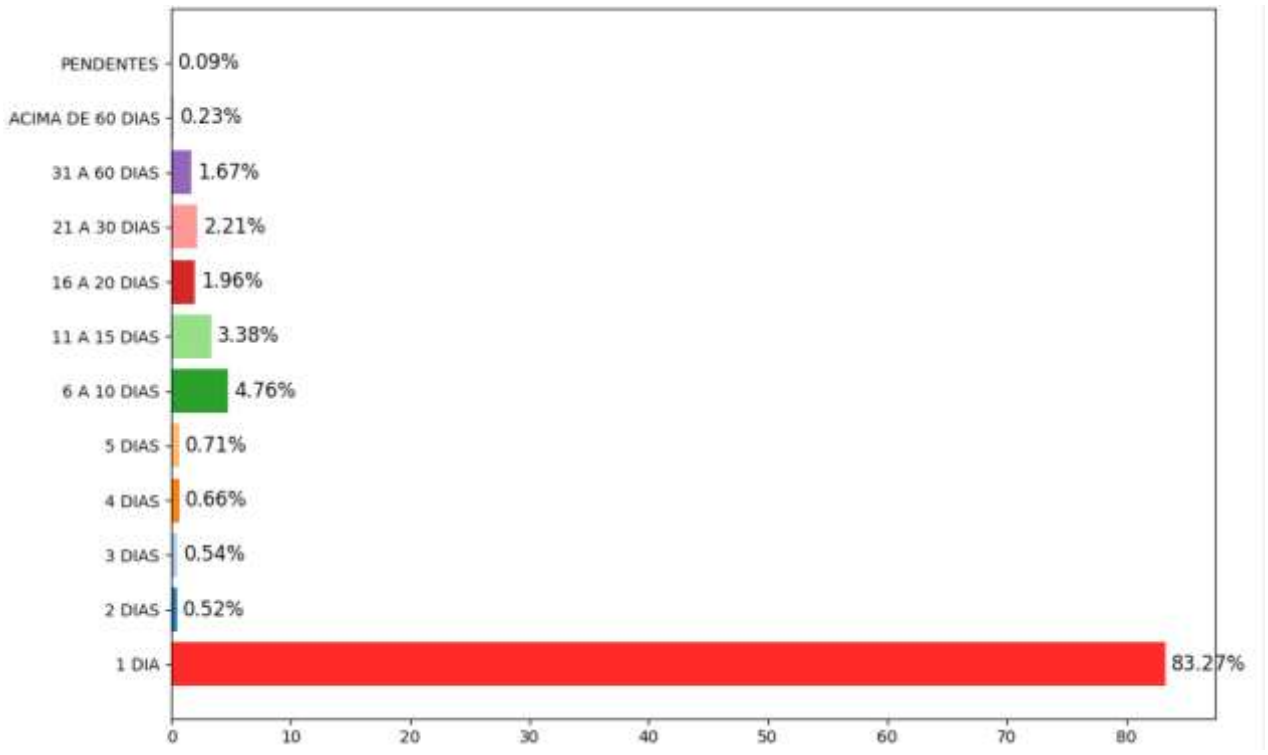


O município de Camaçari, responsável por 5,13% das manifestações, e Vitória da Conquista, com 4,11%, compõem o terceiro e quarto maiores focos de recorrência, configurando territórios estratégicos para o planejamento de ações corretivas e preventivas, em razão da expansão urbana acelerada e do impacto direto sobre a qualidade do serviço prestado.

No conjunto, os dez municípios com maior volume de manifestações concentram mais da metade das demandas registradas, o que demonstra concentração territorial da criticidade e reforça a necessidade de adoção de critérios de priorização regulatória baseados em volume de ocorrências, reincidência de falhas e impacto coletivo.

PRAZO DE RESPOSTA

Desdobramento por prazo de resposta

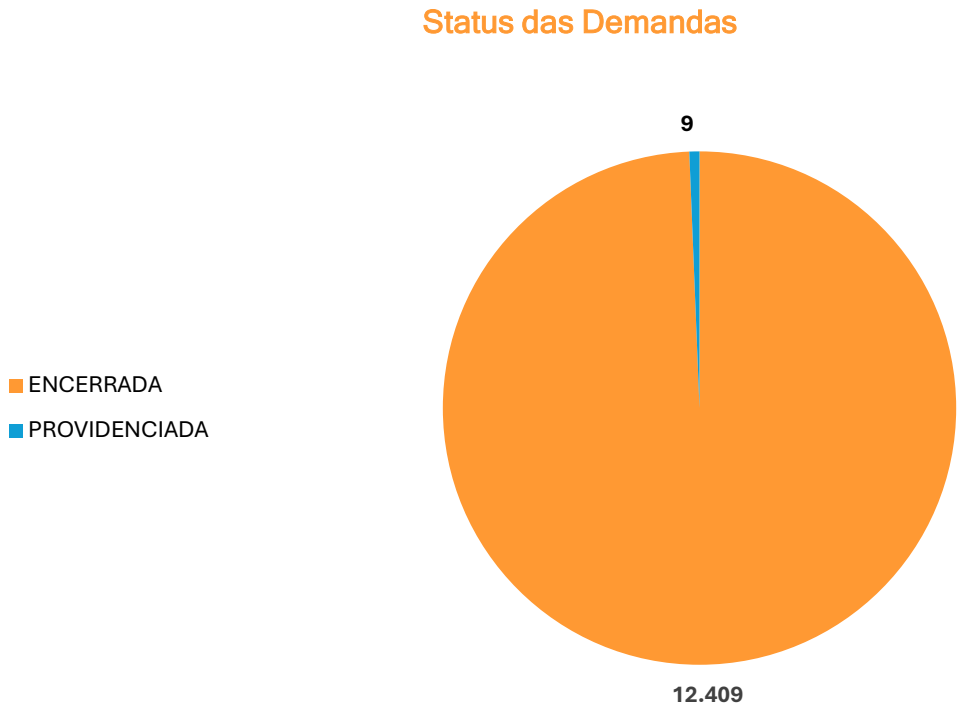


Constata-se elevada eficiência na tramitação das manifestações registradas no exercício de 2025, considerando que 83,27% das demandas foram respondidas no prazo de até 1 dia, o que evidencia alta capacidade de resposta imediata da Ouvidoria e adequada organização dos fluxos internos de atendimento.

Verifica-se que 93,84% das manifestações foram solucionadas em até 10 dias, percentual que demonstra elevado nível de conformidade com os prazos estabelecidos na Lei Federal nº 13.460 de 2017 e com os princípios da eficiência e da razoável duração do processo previstos no artigo 37 da Constituição Federal de 1988.

Os registros com prazo superior a 30 dias representam apenas 1,90% do total, enquanto as manifestações pendentes correspondem a 0,09%, configurando situação residual e sob controle institucional. Esses indicadores confirmam elevado grau de efetividade operacional, com aderência às diretrizes da Resolução nº 002 de 2017 e da Lei nº 11.445 de 2007, reforçando o compromisso da Ouvidoria com a garantia do direito à adequada prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

SITUAÇÃO DAS DEMANDAS



No universo de 12.418 demandas registradas no exercício de 2025, 12.409 manifestações alcançaram a situação de encerramento, correspondendo a 99,93% do total apurado. Este indicador evidencia elevado nível de eficiência operacional, demonstrando a capacidade institucional de absorver, tratar e concluir as demandas apresentadas pelos usuários, em conformidade com os princípios da continuidade, da eficiência e da transparência da Administração Pública.

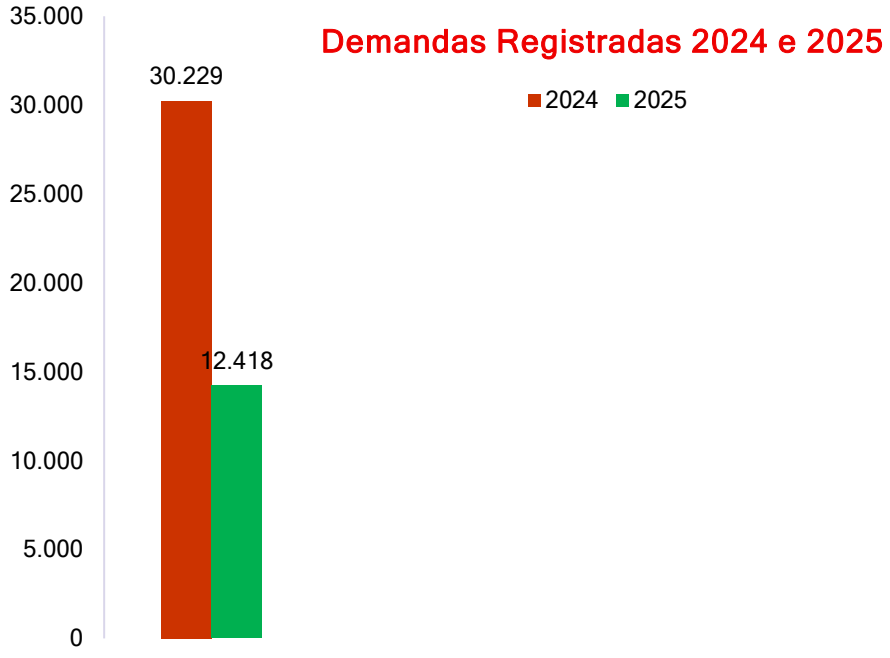
As manifestações classificadas como providenciadas totalizaram 9 registros, o que representa 0,07% do conjunto analisado. Este quantitativo residual indica a existência de demandas em fase final de tratamento administrativo, mantidas sob acompanhamento técnico permanente para a adoção das providências necessárias à sua conclusão formal.

O comportamento estatístico observado revela elevado grau de resolutividade e aderência às diretrizes da Lei Federal nº 13.460 de 2017 e da Lei Federal nº 11.445 de 2007, bem como conformidade com o artigo 37 da Constituição Federal, que impõe à Administração Pública o dever de assegurar a adequada prestação dos serviços, a resposta conclusiva ao usuário e a eficiência dos processos.

Os resultados consolidados do exercício de 2025 demonstram a robustez do modelo de gestão adotado, o amadurecimento dos fluxos internos de tratamento das manifestações e o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento estratégico de controle social, monitoramento regulatório e aprimoramento contínuo dos serviços públicos essenciais.

COMPARATIVO NÚMERO DE DEMANDAS

Exercícios de 2024 e 2025



No exercício de 2024 foram registradas 30.229 demandas, ao passo que, em 2025, contabilizaram-se 12.418 registros. A variação observada no volume de atendimentos está diretamente relacionada a alterações estruturais e operacionais ocorridas na forma de prestação do serviço de atendimento ao cidadão.

Até o mês de janeiro de 2025, a Ouvidoria contava com serviço de call center terceirizado, responsável pelo atendimento telefônico por meio do número 0800, com disponibilidade de sete linhas simultâneas, o que possibilitava elevado volume de recepção de contatos. A partir de fevereiro de 2025, o atendimento passou a ser realizado diretamente pelos técnicos da Ouvidoria da AGERSA, profissionais especializados no tratamento das manifestações, porém com quantitativo reduzido de linhas telefônicas disponíveis.

A referida mudança representou uma transição estratégica orientada à qualificação do atendimento, priorizando a análise técnica, a escuta qualificada e a condução resolutiva das demandas, com maior rigor na instrução dos processos, no encaminhamento às áreas responsáveis e no acompanhamento sistemático até a conclusão. Ressalta-se que se encontra em fase de licitação a contratação de empresa terceirizada e especializada para a retomada do atendimento externo, o que permitirá ampliar novamente a capacidade de recepção de contatos, sem prejuízo da qualidade alcançada.

Embora o quantitativo absoluto de registros em 2025 apresente redução quando comparado ao exercício anterior, os indicadores de desempenho demonstram elevado nível de resolutividade, com 99,93% das demandas formalmente encerradas, evidenciando a efetividade dos fluxos adotados e o comprometimento institucional com a adequada prestação do serviço público, em conformidade com o artigo 37 da Constituição Federal, com a Lei Federal nº 13.460 de 2017 e com a Lei Federal nº 11.445 de 2007.

O cenário observado reflete, portanto, não uma retração da atuação da Ouvidoria, mas a consolidação de um modelo de atendimento orientado à qualidade, à eficiência e à solução efetiva das demandas, reforçando o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de controle social, proteção dos direitos dos usuários e aprimoramento contínuo dos serviços públicos de saneamento básico.

ATIVIDADES DA EQUIPE DA OUVIDORIA

Com o propósito de assegurar atendimento qualificado e fortalecer a aproximação institucional com os usuários dos serviços públicos de saneamento básico do Estado da Bahia, a Ouvidoria vem desempenhando, de forma contínua e estruturada, seu papel na mediação das insatisfações apresentadas após as respostas fornecidas pela prestadora dos serviços. A atuação da Ouvidoria é orientada pelos princípios da eficiência, da legalidade, da transparência e da resolutividade, com foco na garantia dos direitos do usuário e na melhoria permanente da prestação dos serviços públicos.

No período analisado, a Ouvidoria desenvolveu um conjunto de atividades operacionais e técnicas voltadas ao tratamento qualificado das demandas e ao fortalecimento da resolutividade institucional. Foram realizadas análises jurídicas dos casos, com exame da conformidade legal das manifestações, avaliação dos encaminhamentos adotados e verificação da aderência às normas aplicáveis ao setor de saneamento básico.

Foram executadas análises e revisões de contas objeto de questionamento por cobrança indevida, a partir das demandas apresentadas pelos usuários, com verificação de faturas, históricos de consumo e registros técnicos, possibilitando a identificação de inconsistências e a adoção de providências corretivas junto à prestadora de serviços.



A equipe elaborou relatórios mensais e semestrais, com apuração, consolidação e análise dos dados extraídos do Sistema TAG e do call center, permitindo o monitoramento contínuo do volume de atendimentos, dos prazos de resposta e dos principais tipos de demandas registradas. Também foi produzido o Relatório Anual da Ouvidoria, com dados quantitativos e qualitativos destinados à Superintendência de Infraestrutura e Serviços de Saneamento.

Foram realizadas análises técnicas e inspeções in loco nas instalações dos usuários e nos serviços prestados pela operadora do sistema de saneamento, com avaliação das condições de atendimento, da regularidade da prestação dos serviços e da conformidade com as normas regulatórias aplicáveis.

No campo relacional, foram conduzidas ações de mediação, com interlocução entre usuários, prestadora de serviços e áreas técnicas, visando à solução consensual das demandas e à redução de conflitos. Ademais, foram efetuados atendimentos diretos e contatos telefônicos com os usuários, com prestação de esclarecimentos, acompanhamento das providências adotadas e comunicação dos resultados, assegurando transparência, eficiência e resposta adequada às manifestações registradas. A Ouvidoria manteve interlocução permanente com a Ouvidoria da prestadora, com análise sistemática das demandas em aberto, solicitação de celeridade nos casos urgentes, reanálise de manifestações em que o usuário não concorda com a resposta apresentada ou em que se identifique desconformidade com a realidade fática, além do encaminhamento de demandas bloqueadas, com solicitação de desbloqueio e solução, de modo a viabilizar o encerramento dentro dos prazos estabelecidos pelos normativos da Ouvidoria Geral do Estado.

Este modelo de atuação possibilita a solução de parcela significativa das demandas de forma célere e eficaz, reduzindo a judicialização e promovendo o atendimento adequado às necessidades dos usuários. Nos casos de maior complexidade, a Ouvidoria adota a mediação como instrumento estratégico para a resolução de conflitos, assegurando tratamento equânime, técnico e fundamentado.

Dessa forma, a Ouvidoria consolida-se como instância essencial de controle social, proteção dos direitos dos usuários e aprimoramento contínuo dos serviços públicos de saneamento básico, reafirmando seu compromisso institucional com a qualidade, a eficiência e a efetividade da atuação regulatória.

➢ COBRANÇA INDEVIDA

No exercício de 2025, foram registradas 315 demandas relacionadas à cobrança indevida de valores na fatura de água, correspondentes a 7,42% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria. Tais registros envolveram questionamentos quanto aos valores faturados, divergências no histórico de consumo e inconformidades apontadas pelos usuários em relação aos critérios de medição e cobrança adotados pela prestadora de serviços.

As manifestações foram submetidas a rigoroso processo de análise técnica e jurídica, contemplando a verificação detalhada das faturas, a avaliação dos parâmetros de medição,

a conferência dos registros de consumo e a solicitação de esclarecimentos e providências corretivas à operadora do sistema de saneamento, sempre que constatada a necessidade de reavaliação dos valores cobrados.



O tratamento dessas demandas foi orientado à garantia da observância dos direitos do usuário, à correção de eventuais inconsistências e à prestação de informações claras, objetivas e devidamente fundamentadas, em estrita conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, com a Lei Federal nº 13.460 de 2017 e com a legislação setorial aplicável, reafirmando o compromisso institucional com a transparência, a legalidade e a qualidade da prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

➢ MEDIAÇÃO

Importância da Mediação no Âmbito dos Entes Reguladores

Embasa x Cidadão

Lei 13.140, de 2015



Entre os fatores que contribuem de forma expressiva para o assoberbamento do Poder Judiciário, destacam-se as concessionárias de serviços públicos, responsáveis por parcela significativa do volume de demandas judiciais propostas por usuários insatisfeitos com a prestação dos serviços.

Este cenário impõe elevado impacto à estrutura dos Tribunais, ocasionando custos relevantes relacionados ao tempo de trabalho de magistrados e servidores, bem como à manutenção da infraestrutura física e administrativa, a exemplo de despesas com energia, telefonia, água, materiais de expediente, espaços físicos, mobiliário e equipamentos.

Diante deste contexto, torna-se imperativa a adoção de mecanismos capazes de reduzir a judicialização excessiva e promover a solução célere e eficaz dos conflitos. Nesse sentido, a consolidação das Agências Reguladoras como instâncias mediadoras vem se

fortalecendo como instrumento estratégico de regulação, posicionando o ente regulador como facilitador de soluções consensuais e promotor de respostas efetivas às demandas dos usuários dos serviços regulados.

A mediação, inserida no escopo da atividade regulatória, representa ferramenta legítima e necessária ao exercício da função estatal de regulação, devendo ser desempenhada com o mesmo rigor técnico e institucional das demais atribuições das Agências. Ademais, este serviço integra o conjunto de atividades custeadas pelas receitas auferidas junto às empresas delegatárias, não gerando ônus adicional às partes envolvidas, o que amplia seu alcance social e institucional.

No âmbito da Ouvidoria da AGERSA, o usuário pode solicitar a instauração de procedimento de mediação ou conciliação no curso da análise de sua demanda, visando à adoção de solução amigável e tecnicamente fundamentada. A solicitação é formalizada por meio de correio eletrônico encaminhado à Ouvidoria da prestadora junto à Agência, com posterior agendamento de data e horário para a realização da sessão, da qual participam o técnico responsável pela demanda na Agência, o representante da unidade da prestadora, bem como os Ouvidores da AGERSA e da prestadora.

A mediação, portanto, consolida-se como instrumento de elevada relevância institucional, contribuindo para a redução da judicialização, o fortalecimento da regulação, a celeridade na solução dos conflitos e a promoção de maior equilíbrio nas relações entre usuários e prestadores de serviços públicos regulados.

No exercício de 2025, foi realizada uma Reunião de Conciliação em formato online, por meio da plataforma Microsoft Teams, no âmbito das atividades de mediação e solução consensual de demandas conduzidas pela Ouvidoria.

➢ LAI - APLICAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA OUVIDORIA DA AGERSA

A atuação da Ouvidoria da AGERSA no tratamento das demandas relacionadas ao acesso à informação encontra amparo direto na Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527/2011 e na legislação estadual que regulamenta o tema no âmbito do Estado da Bahia, configurando-se como instrumento essencial de garantia de direitos fundamentais, transparência administrativa e fortalecimento do controle social.

O direito de acesso à informação é assegurado pelo artigo 5º, inciso XXXIII, pelo artigo 37, § 3º, inciso II, e pelo artigo 216, § 2º da Constituição Federal, os quais estabelecem o dever da Administração Pública de garantir à sociedade o acesso a informações de interesse coletivo ou geral. A Lei Federal nº 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação, regulamenta esses dispositivos e estabelece os procedimentos, prazos e responsabilidades a serem observados por todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta, incluindo as autarquias, como a AGERSA.



No âmbito do Estado da Bahia, a Lei Estadual nº 12.618/2012 regulamenta a aplicação da Lei de Acesso à Informação, reforçando a obrigatoriedade de atendimento aos pedidos de acesso, a observância de prazos legais e a adoção de mecanismos que assegurem a publicidade, a transparência e a proteção das informações classificadas como sigilosas.

A Ouvidoria da AGERSA integra o conjunto de canais institucionais responsáveis pela operacionalização da transparência passiva, por meio do recebimento, registro, análise e encaminhamento dos pedidos de acesso à informação apresentados pelos cidadãos, em consonância com os procedimentos do Serviço de Informação ao Cidadão. Sua atuação assegura que qualquer pessoa, sem necessidade de justificativa, possa solicitar informações produzidas, custodiadas ou geridas pela Agência, observadas as hipóteses legais de sigilo.

A aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Ouvidoria da AGERSA contribui diretamente para a efetivação dos princípios da legalidade, publicidade, eficiência e

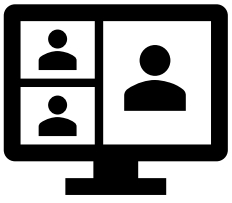
moralidade administrativa previstos no artigo 37 da Constituição Federal, promovendo a transparência ativa e passiva, o fortalecimento da governança pública e a ampliação da participação social na fiscalização dos serviços públicos regulados. Adicionalmente, o adequado tratamento das demandas de acesso à informação permite à Agência aprimorar seus processos internos, consolidar bases de dados institucionais, qualificar a prestação de contas à sociedade e fortalecer o relacionamento com os usuários dos serviços públicos de saneamento básico, assegurando maior previsibilidade, confiabilidade e legitimidade às ações regulatórias.

Dessa forma, a Ouvidoria da AGERSA, ao aplicar a Lei de Acesso à Informação, consolida-se como instrumento estratégico de garantia de direitos, promoção da transparência e indução de boas práticas de gestão pública, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos regulados e para o fortalecimento do controle social no Estado da Bahia.

➢ PROGRAMA DE TELECONFERÊNCIA

O referido projeto tem por finalidade viabilizar a solução consensual de conflitos envolvendo usuários que não residem na capital, por meio da realização de mediações à distância, reduzindo de forma significativa os custos operacionais e o dispêndio de recursos com deslocamentos, além de abreviar prazos, facilitar a aproximação para o diálogo e restabelecer o vínculo comunicacional entre as partes, com vistas à superação dos impasses identificados.

Para a realização das mediações por videoconferência, é requisito prévio a formalização do Termo de Compromisso pelo representante do município, instrumento que assegura a adesão às regras do procedimento e a legitimidade da participação institucional.



A utilização da videoconferência no âmbito da Agência possibilita, ainda, visão ampliada da realidade operacional de cada município no que se refere à prestação dos serviços de saneamento básico, permitindo o acompanhamento mais próximo do andamento de projetos regionais, o monitoramento das ações executadas pela prestadora e o fortalecimento da atuação regulatória e mediadora da Ouvidoria.

➢ PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO



Em observância ao disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece normas para a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos e define diretrizes básicas aplicáveis aos serviços prestados direta ou indiretamente pelo Estado, a AGERSA adota, como instrumento permanente de governança regulatória, a realização periódica de Pesquisa de Satisfação junto aos usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

A Pesquisa de Satisfação constitui mecanismo essencial para a mensuração objetiva da percepção dos usuários quanto à regularidade, qualidade, eficiência e adequação dos serviços públicos regulados, permitindo à Agência identificar oportunidades de aprimoramento e orientar sua atuação fiscalizatória e normativa, em conformidade com os princípios da eficiência, da transparência e da supremacia do interesse público, previstos no artigo 37 da Constituição Federal.



A utilização sistemática dos indicadores oriundos da pesquisa possibilita o fortalecimento da regulação baseada em evidências, assegurando maior efetividade às ações de acompanhamento, disciplinamento e monitoramento dos serviços prestados pela concessionária EMBASA, além de contribuir para o contínuo aperfeiçoamento dos processos operacionais e do relacionamento institucional com os usuários.

A Pesquisa de Satisfação configura-se, ainda, como instrumento de efetivação do controle social previsto na Lei Federal nº 11.445/2007, com redação conferida pela Lei Federal nº 14.026/2020, assegurando à população o direito à informação, à participação e à avaliação

contínua dos serviços públicos essenciais, promovendo o alinhamento entre as metas regulatórias e as necessidades concretas dos usuários.

Os indicadores produzidos constituem insumo técnico indispensável para a definição de prioridades regulatórias, para o acompanhamento do desempenho operacional da concessionária, para a mensuração dos impactos das ações fiscalizatórias e para a indução de práticas voltadas à melhoria contínua da prestação dos serviços de saneamento básico, fortalecendo a transparência ativa, a eficiência administrativa e a responsabilidade na gestão pública.

Objetivo Geral

Identificar o grau de satisfação e a percepção dos usuários residenciais e dos titulares dos serviços públicos de saneamento básico nos municípios do Estado da Bahia atendidos pela concessionária EMBASA.

Objetivos Específicos

a) Identificar a satisfação dos usuários quanto à qualidade da água e aos seus atributos físico-químicos e organolépticos.
b) Levantar a percepção dos usuários sobre a regularidade do fornecimento, as ações de manutenção e a adequação do serviço prestado.
c) Avaliar a satisfação com os procedimentos de leitura de consumo, medição e cobrança.
d) Identificar o nível de conhecimento, utilização e satisfação com os canais de atendimento da concessionária.
e) Avaliar a satisfação com os serviços de esgotamento sanitário, gerando indicadores comparáveis por região.
f) Identificar o nível de conhecimento dos usuários sobre a AGERSA e suas atribuições institucionais.
g) Levantar o nível de contato dos usuários com a AGERSA e a satisfação com sua atuação regulatória.

Metodologia Proposta

Tipo de pesquisa quantitativa, realizada por meio da técnica de survey, com levantamento amostral.

Etapas de Execução da Pesquisa de Satisfação

A execução da Pesquisa de Satisfação observará fluxo metodológico estruturado em etapas sequenciais, concebidas para assegurar rigor técnico, padronização dos procedimentos, rastreabilidade das informações e confiabilidade estatística dos resultados obtidos, conforme apresentado a seguir.

	Etapas	1	2	3	4	5	6
1	Planejamento com a AGERSA: reunião de esclarecimentos do termo de referência, aperfeiçoamento metodológico e do questionário, se necessário.						
2	Apresentação do Plano de Trabalho contendo todas as etapas da pesquisa (treinamento, trabalho de campo, análise de dados e apresentação de resultados, além disso, deve conter a apresentação do procedimento aleatório de seleção de domicílios,) e detalhamento dos profissionais envolvidos.						
3	Adequação, validação e aprovação do questionário pela AGERSA.						
4	Treinamento dos entrevistadores						
5	Trabalho de campo nos municípios conveniados, dos Territórios de Identidade e da capital. Entrega do relatório de campo.						
6	Digitação, checagem e processamento dos questionários.						
7	Entrega da Base de Dados e primeiros resultados: tabulação de todas as questões em todo o território da Bahia e estratificados por TI e por município.						
8	Elaboração e entrega de Relatórios com os resultados (3.12.1.a, 3.12.1.b e 3.12.1.c).						
9	11. Entrega da versão (final) dos Relatórios considerando as críticas ou ajustes da AGERSA na 1ª versão (entregues na Etapa 08), se houver.						
10	A apresentação dos resultados na cidade de Salvador (3.12.2.c).						

As etapas foram organizadas de forma a contemplar desde o planejamento inicial e a validação dos instrumentos de coleta, passando pela capacitação das equipes e realização do trabalho de campo, até o processamento, consolidação e apresentação dos dados, garantindo aderência às boas práticas de pesquisa e às diretrizes regulatórias aplicáveis.

A estruturação por fases permite à AGERSA acompanhar, avaliar e validar cada momento do processo, assegurando transparência, controle de qualidade e consistência metodológica, além de possibilitar ajustes técnicos tempestivos, quando necessários, com

vistas à produção de indicadores fidedignos e comparáveis por município, Território de Identidade e por todo o Estado da Bahia.

Dessa forma, o encadeamento das etapas constitui elemento essencial para o cumprimento dos objetivos institucionais da Pesquisa de Satisfação, assegurando que os resultados reflitam, de maneira precisa e confiável, a percepção dos usuários sobre os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela AGERSA.

Abordagem presencial domiciliar.

Universo composto por usuários residenciais e titulares dos serviços de saneamento básico.

Instrumento constituído por questionário estruturado, com questões abertas e fechadas.
Amostragem definida por cotas representativas da população, considerando as mesorregiões administrativas e os municípios.

Situação da Pesquisa no Exercício de 2025

No exercício de 2025, a Pesquisa de Satisfação não foi executada em razão da adoção de providências administrativas voltadas à reestruturação metodológica e ao fortalecimento da qualidade técnica do instrumento, com vistas à ampliação da confiabilidade estatística e à elevação do padrão de precisão dos indicadores a serem produzidos.

As providências adotadas subsidiaram a deflagração do procedimento licitatório para a contratação especializada do serviço de Pesquisa de Satisfação, atualmente formalizado no Processo SEI nº 079.0722.2025.0000105-94, o que evidencia a condução regular dos trâmites administrativos necessários à contratação.

Tal iniciativa demonstra o comprometimento institucional da AGERSA com a adoção de práticas regulatórias modernas, pautadas na qualidade técnica, na transparência e na busca contínua pela melhoria dos serviços públicos regulados, assegurando que os futuros levantamentos reflitam, de forma robusta e fidedigna, a realidade da prestação dos serviços de saneamento básico no Estado da Bahia.

A contratação do serviço especializado permitirá o aprimoramento da base de dados regulatória, fortalecendo a tomada de decisão da Agência, a proteção dos direitos dos

usuários e a indução de padrões cada vez mais elevados de qualidade, regularidade e eficiência na prestação dos serviços públicos essenciais, contribuindo para o cumprimento das metas de universalização do saneamento básico no Estado da Bahia.

TRANSPARÊNCIA E COMUNICAÇÃO

- **Comprovação de Publicação de Relatórios e Estatísticas no Sítio Institucional**



Em observância aos princípios da publicidade, da transparência e da eficiência previstos no artigo 37 da Constituição Federal, bem como às diretrizes estabelecidas na Lei Federal nº 12.527/2011, na Lei Federal nº 13.460/2017 e na Lei Federal nº 11.445/2007, a AGERSA mantém em seu sítio institucional a divulgação periódica de informações e dados estatísticos referentes às manifestações dos usuários dos serviços públicos de saneamento básico.

No ambiente eletrônico da Ouvidoria da AGERSA encontra-se disponibilizado painel público de estatísticas intitulado “Estatísticas de Manifestações de Usuários”, que apresenta dados consolidados e atualizados por período, mês e ano, permitindo à sociedade o acompanhamento quantitativo das manifestações registradas, a identificação

de tendências, o monitoramento do comportamento da demanda e a verificação da evolução dos atendimentos ao longo dos exercícios.



A disponibilização desses dados constitui mecanismo de transparência ativa, assegurando amplo acesso da população às informações de interesse coletivo, possibilitando o fortalecimento do controle social e a ampliação da participação cidadã na avaliação dos serviços públicos regulados. Os relatórios e painéis estatísticos publicados refletem o compromisso institucional da AGERSA com a clareza das informações, a rastreabilidade dos dados e a prestação de contas à sociedade.

A manutenção permanente dessas estatísticas no sítio institucional demonstra a adoção de práticas modernas de governança pública, orientadas pela publicidade dos atos administrativos e pela disseminação de informações que subsidiam a tomada de decisão dos usuários, do poder concedente e da própria Agência Reguladora, contribuindo para o aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado da Bahia.

A disponibilização do painel eletrônico de Estatísticas de Manifestações de Usuários no sítio institucional da AGERSA evidencia o compromisso da Agência Reguladora com a transparência ativa, a publicidade dos atos administrativos e o fortalecimento do controle social, em consonância com o artigo 37 da Constituição Federal, a Lei Federal nº 12.527/2011 e a Lei Federal nº 13.460/2017.

O painel apresenta, de forma clara e acessível, dados consolidados por período, local do fato e municípios, permitindo à sociedade acompanhar a distribuição territorial das manifestações, identificar localidades com maior incidência de registros e avaliar o comportamento da demanda ao longo do tempo. A visualização por meio de gráficos e mapas de concentração contribui para a compreensão dos dados por usuários, gestores públicos e demais interessados, ampliando a transparência das informações e favorecendo a tomada de decisões fundamentadas.



A divulgação do ranking dos dez municípios com maior número de manifestações possibilita a identificação de áreas prioritárias para ações de fiscalização, planejamento regulatório e aprimoramento da prestação dos serviços de saneamento básico, em atendimento às diretrizes da Lei Federal nº 11.445/2007 e da Lei Federal nº 14.026/2020. Essa ferramenta subsidia a formulação de políticas públicas, orienta intervenções regulatórias e contribui para a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

A manutenção permanente desse painel no sítio institucional configura prática consolidada de governança pública, assegurando à população amplo acesso às informações de interesse coletivo, promovendo a transparência dos resultados da Ouvidoria e reforçando o papel institucional da AGERSA como agente de regulação, fiscalização e proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos de saneamento básico.



Canal de Acesso Rápido aos Serviços e Informações da EMBASA

Com o objetivo de ampliar o acesso dos usuários às informações e serviços essenciais relacionados à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a AGERSA mantém em seu sítio institucional canal de acesso rápido direcionado à Central de Atendimento da EMBASA, permitindo o encaminhamento imediato dos usuários ao ambiente eletrônico do prestador de serviços.

Essa iniciativa está alinhada aos princípios da eficiência, da publicidade e da facilitação do exercício dos direitos dos usuários, previstos no artigo 37 da Constituição Federal, na Lei Federal nº 13.460/2017 e na Lei Federal nº 11.445/2007, contribuindo para a melhoria da comunicação entre usuários e concessionária e para a resolução célere de demandas relacionadas aos serviços regulados.

O canal disponibilizado contempla acesso organizado aos principais serviços e informações de interesse do usuário, estruturados nos seguintes eixos:

- ✓ Serviços sobre Conta

Acesso à segunda via de fatura, consulta detalhada da conta, adesão ao débito automático e orientações sobre os locais de pagamento, assegurando maior autonomia ao usuário na gestão de suas obrigações contratuais.

- ✓ Atendimento

Disponibilização de solicitação de serviços, emissão de certidão de débitos, consulta à lista de serviços, acesso ao termo anual de quitação de débitos, identificação de pontos de atendimento e canal “Fale Conosco”, facilitando a formalização de pedidos e o contato direto com a concessionária.

- ✓ Informações

Acesso às tarifas vigentes, materiais educativos, direitos e deveres dos usuários, perguntas frequentes, dicas operacionais e orientações sobre medição individualizada, promovendo o conhecimento dos direitos básicos do consumidor e o uso consciente dos serviços públicos.

A disponibilização desse canal no sítio institucional da AGERSA configura ação educativa e informativa, voltada à orientação dos usuários, à prevenção de conflitos e ao fortalecimento da relação entre a população e o prestador de serviços, contribuindo para o aprimoramento da qualidade, da regularidade e da eficiência dos serviços públicos de saneamento básico no Estado da Bahia.

Consumo de Água

Ação Educativa – Orientações sobre Consumo de Água no Sítio Institucional da AGERSA



A AGERSA mantém em seu sítio institucional conteúdo educativo voltado à orientação dos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água, com a finalidade de promover o uso racional do recurso hídrico, prevenir desperdícios e ampliar o conhecimento da população acerca de seus direitos, deveres e responsabilidades na relação com o prestador de serviços.

O material informativo intitulado “Consumo de Água” apresenta orientações técnicas e práticas que auxiliam o usuário na administração da conta de água, esclarecendo critérios de medição, estimativas de consumo por pessoa e por unidade residencial, estrutura tarifária aplicada pela concessionária, bem como medidas preventivas para identificação de vazamentos e correção de irregularidades nas instalações internas, cuja manutenção constitui responsabilidade do consumidor.

O conteúdo também orienta sobre procedimentos a serem adotados em caso de elevação atípica do consumo, formas adequadas de monitoramento do hidrômetro, canais de atendimento da concessionária para solicitação de serviços e registro de reclamações, além de indicar o momento oportuno para acionamento da Ouvidoria da AGERSA, conforme o fluxo previsto na legislação vigente.

Adicionalmente, o informativo contempla recomendações técnicas para prevenção de falta de água, com destaque para a obrigatoriedade de reservação domiciliar adequada, nos termos da Resolução nº 002 de 2017 da AGERSA e das normas técnicas aplicáveis, contribuindo para a segurança hídrica das unidades residenciais.

A disponibilização desse material educativo configura ação permanente de educação regulatória e de transparência ativa, em consonância com a Lei Federal nº 13.460 de 2017, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Federal nº 11.445 de 2007 e a Lei Federal nº 14.026 de 2020, fortalecendo a proteção dos direitos dos usuários, a prevenção de conflitos e a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos essenciais de saneamento básico no Estado da Bahia.

Ação Educativa – Direitos e Deveres dos Usuários dos Serviços de Saneamento Básico



A AGERSA disponibiliza em seu sítio institucional seção específica dedicada à divulgação dos direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em consonância com a Lei Federal nº 8.078 de 1990, a Lei Federal nº 11.445 de 2007, a Lei Federal nº 13.460 de 2017, a Lei Federal nº 14.026 de 2020 e a Resolução AGERSA nº 002 de 2017.

O conteúdo divulgado assegura ampla transparência quanto às garantias contratuais dos usuários, destacando o direito à prestação adequada, contínua e com padrões de qualidade definidos em normas vigentes, ao recebimento periódico de informações sobre a qualidade da água, à disponibilidade de atendimento emergencial ininterrupto, à correta medição e faturamento do consumo, à escolha da data de vencimento da fatura, ao recebimento prévio de informações sobre reajustes tarifários, interrupções programadas, penalidades e possibilidade de suspensão do fornecimento, bem como ao restabelecimento dos serviços nos prazos regulamentares em casos de suspensão indevida ou quitação de débitos.

O material também contempla garantias relacionadas ao ressarcimento por danos decorrentes de falhas na prestação dos serviços, à restauração de logradouros públicos após intervenções técnicas, à transferência de titularidade dos serviços, à emissão anual de quitação de débitos e ao acesso ao Regulamento de Prestação de Serviços instituído pelo ente regulador.

Paralelamente, são apresentados de forma clara os deveres do usuário, com destaque para a obrigatoriedade de interligação à rede coletora de esgoto quando disponível, a manutenção das instalações internas em conformidade com normas técnicas da ABNT, a preservação dos equipamentos de medição, a permissão de acesso aos agentes da concessionária para inspeção e leitura, a comunicação de ocorrências que possam afetar a coletividade, a manutenção de reservação domiciliar adequada, a higienização periódica dos reservatórios, o pagamento pontual das faturas, a atualização cadastral, a observância dos padrões técnicos para medição individualizada e a responsabilidade por vazamentos e práticas irregulares.

A divulgação sistemática dessas informações configura ação educativa permanente, voltada ao fortalecimento da cidadania, à prevenção de conflitos e ao equilíbrio da relação de consumo, contribuindo para a melhoria da qualidade, da regularidade e da eficiência dos serviços públicos essenciais de saneamento básico no Estado da Bahia.

Ação Educativa - Qualidade da Água



Qualidade da água

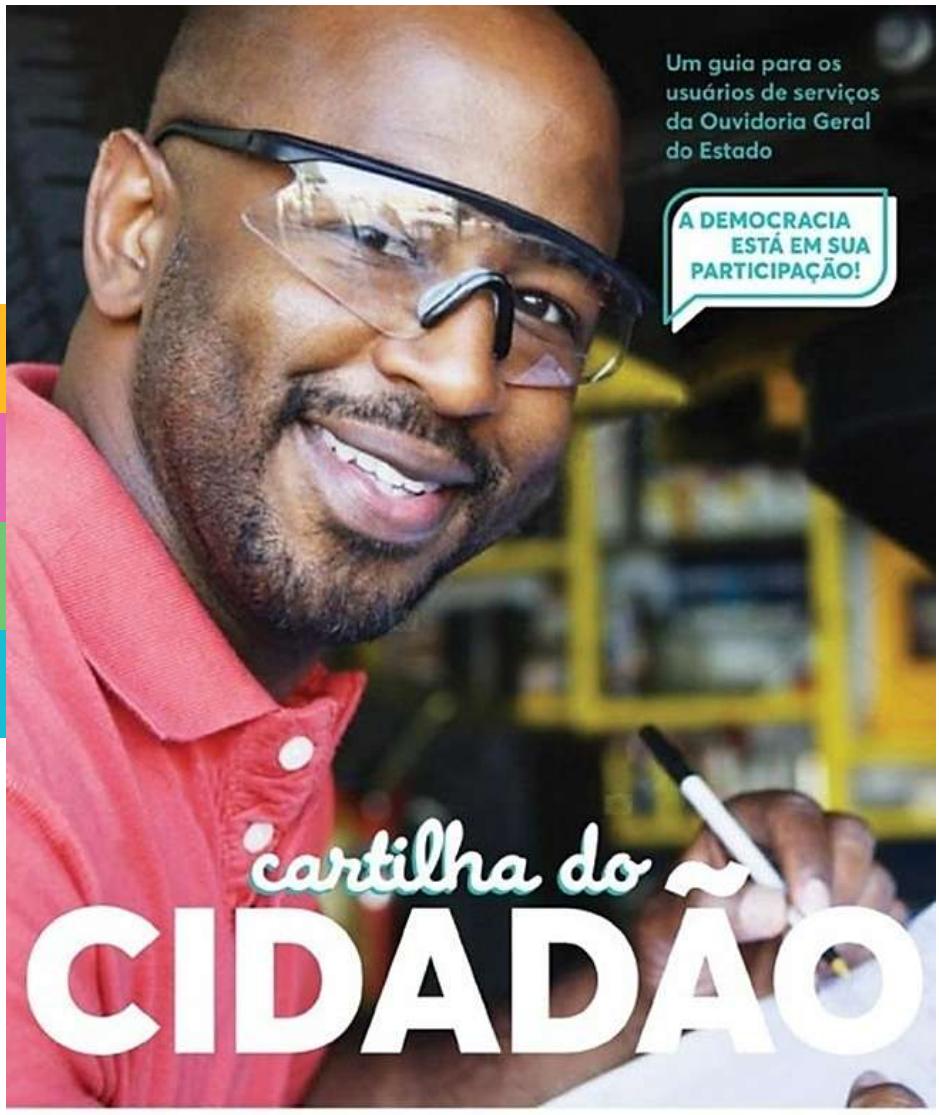
Informa-se que a seção Qualidade da Água, disponibilizada no sítio institucional da AGERSA, constitui relevante instrumento de transparência ativa e de educação sanitária, ao divulgar informações técnicas e normativas acerca do VIGIAGUA, do SISAGUA e das portarias que disciplinam o controle e a vigilância da potabilidade da água para consumo humano.

O conteúdo apresentado assegura ao usuário amplo acesso a conceitos, deveres dos prestadores e atribuições dos órgãos de saúde, em consonância com a Portaria GM MS nº 888 de 2021, a Resolução AGERSA nº 002 de 2017 e a Lei Federal nº 11.445 de 2007, reforçando o direito à prestação adequada dos serviços públicos essenciais. Destaca-se, ainda, o papel fiscalizador da AGERSA no acompanhamento de laudos laboratoriais, no monitoramento do SISAGUA e na realização de inspeções em campo, o que contribui para a prevenção de riscos à saúde e para o fortalecimento da confiança da população na regularidade e na qualidade dos serviços de abastecimento de água.

Cartilha do Cidadão

Registra-se que a Cartilha do Cidadão, lançada pela Ouvidoria Geral do Estado, tem por finalidade fortalecer o direito de participação dos cidadãos e cidadãs, ao apresentar, de forma clara e objetiva, orientações sobre o papel da Ouvidoria e os procedimentos para o registro de manifestações.

Informa-se que o referido material educativo é disponibilizado aos usuários no atendimento presencial da Ouvidoria, como ação permanente de divulgação e orientação, visando assegurar o acesso à informação e estimular a participação social, em conformidade com o artigo 37 da Constituição Federal e com a Lei Federal nº 13.460 de 2017.



Ação: Fluxograma das Manifestações – Distribuição de Panfletos Informativos

OUVIDORIA



A Ouvidoria é um órgão interno e autônomo, que compõe a estrutura básica da Agersa, possuindo atribuições definidas através da Resolução nº 001/2013.

1

PROTOCOLO

MATRÍCULA

Ausência de resolução

O usuário registra sua manifestação na Prestadora e recebe seu protocolo. Em caso de ausência de resolução a manifestação poderá ser registrada nos canais de atendimento da AGERSA.

Cal Center: 08000753226
WhatsApp: (71) 999476334
Site: https://www.tag.ouvidoriageral.ba.gov.br

2

Acolhimento da demanda



Recebe a manifestação
Triagem
Encaminha para prestadora
Encaminhamento para unidade responsável
Devolução de apuração
Análise e encaminhamento de resposta ao usuário

3

Satisfação do usuário

USUÁRIO SATISFEITO?

Serviço realizado a demanda é encerrada.

A demanda é reaberta.

4

Resposta não satisfatória

Complementação da manifestação, análises de contas ou inspeção *in loco*, elaboração de nota técnica, nova avaliação da Prestadora e resposta ao usuário.

Serviço realizado a demanda é encerrada.

Mediação.

5

Persistência da resposta não satisfatória

Caso usuário mantenha-se discordando da resposta de apuração, após conclusão de todos procedimento de ouvidoria chega-se ao último recurso que é a mediação.

A mediação ocorre na presença de representantes do órgão regulador, prestadora e usuário.



AGERSA AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DA BAHIA

GOVERNO DO ESTADO BAHIA SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA HÍDRICA E SANEAMENTO

Fluxograma das manifestações:

No exercício de 2025, a Ouvidoria adotou como medida educativa e de transparência a elaboração e distribuição de panfletos contendo o fluxograma das manifestações, com o objetivo de informar aos usuários sobre a tramitação das demandas na Ouvidoria.

Os materiais foram disponibilizados aos usuários durante o atendimento presencial, promovendo o esclarecimento das etapas de registro, análise, encaminhamento e conclusão das manifestações. Essa iniciativa visa garantir maior compreensão do procedimento de atendimento, fortalecer a participação social e assegurar o direito à informação previsto nos arts. 37 da Constituição Federal e 4º da Lei nº 13.460/2017.

A distribuição do panfleto contribuiu para a humanização do atendimento, permitindo que os usuários tenham conhecimento claro e acessível sobre o fluxo de suas demandas e os prazos previstos para solução, alinhando-se às práticas de boa governança e à Política Nacional de Saneamento Básico (Lei nº 11.445/2007 e Lei nº 14.026/2020).

CAPACITAÇÃO

No ano de 2025, a Ouvidoria Especializada passou por um processo de renovação de sua equipe técnica, com a incorporação de profissionais selecionados por meio do Concurso REDA Simplificado da AGERSA – Edital nº 001/2024, divulgado no Diário Oficial do Estado (DOE) e no portal selecao.ba.gov.br, com etapas de análise curricular e resultado publicado entre o final de 2024 e início de 2025. O certame contemplou vagas para níveis médio e superior, com a contratação efetivada em meados de março de 2025.

Diante desse contexto, a Ouvidoria priorizou o desenvolvimento e a qualificação de seus novos colaboradores, implementando um programa estruturado de capacitação, com ênfase em cursos e atividades oferecidos pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE-BA). O objetivo central foi assegurar a rápida integração da equipe, o aprimoramento técnico e a uniformização de procedimentos, fortalecendo a atuação institucional e a excelência no atendimento aos usuários.

As ações de capacitação foram planejadas para promover o alinhamento às diretrizes legais e às melhores práticas de ouvidoria, contemplando temas estratégicos como transparência, proteção de dados, registro e acompanhamento de manifestações, consolidando a base técnica necessária ao cumprimento eficiente da missão institucional da Ouvidoria Especializada.

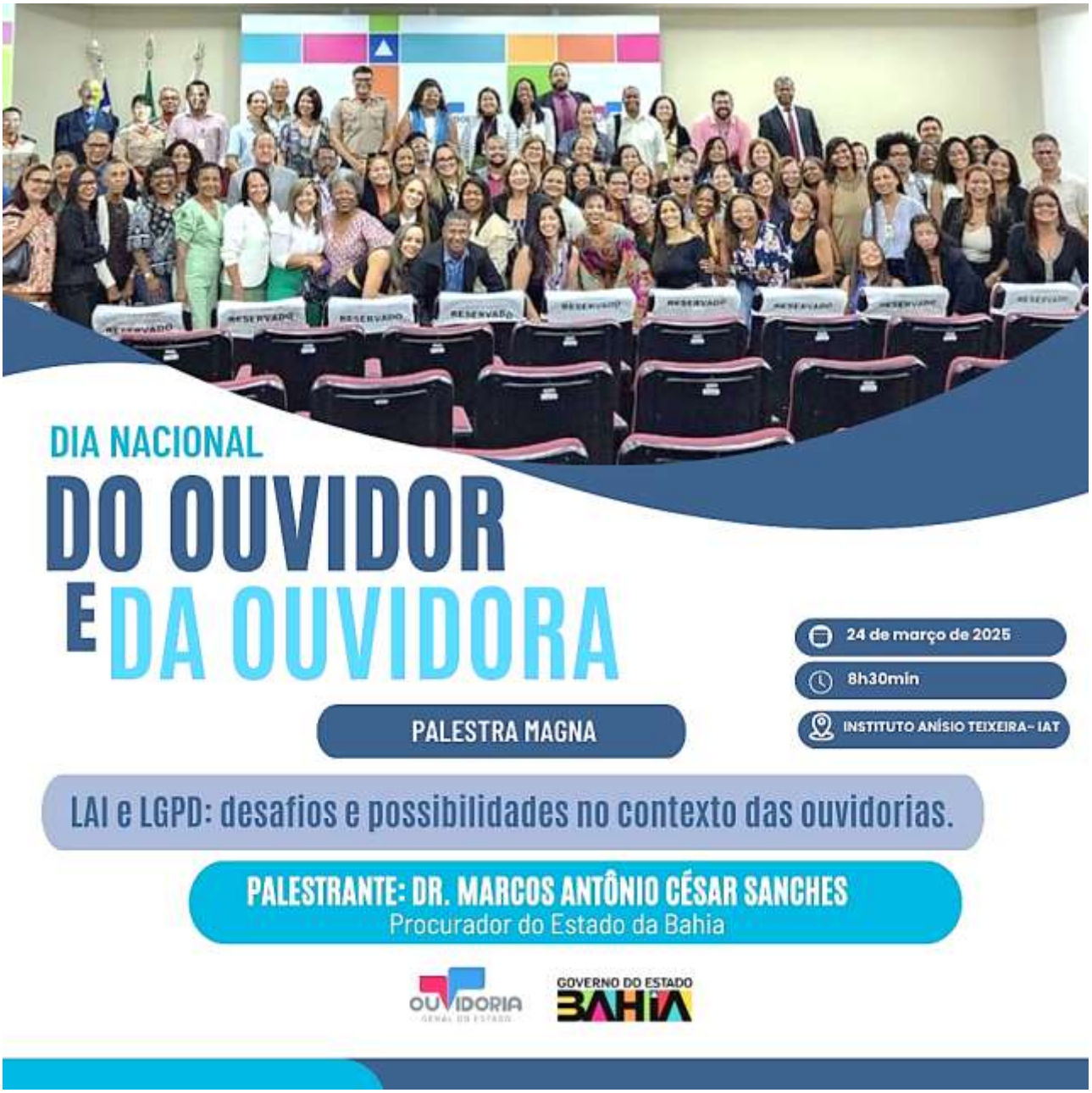
Participação da Equipe da Ouvidoria Especializada AGERSA
Evento Dia Nacional do Ouvidor e da Ouvidora
Aula Magna do Curso de Formação de Ouvidores

No exercício de 2025, a equipe da Ouvidoria Especializada participou da aula magna da 2ª Edição do Curso de Formação de Ouvidores, promovida pela Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE-BA), com o tema “LAI e LGPD: desafios e possibilidades no contexto das ouvidorias”, realizada em 24 de março de 2025, no Instituto Anísio Teixeira (IAT).

O evento, aberto a toda a Rede de Ouvidorias Especializadas do Estado da Bahia, integrou as atividades alusivas ao Dia Nacional do Ouvidor, celebrado em 16 de março, e constituiu uma oportunidade estratégica de atualização e aperfeiçoamento técnico dos servidores da Ouvidoria.

A participação da equipe possibilitou o aprofundamento em temas centrais à atuação da Ouvidoria, incluindo os princípios de transparência previstos na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), a proteção de dados pessoais em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), e as boas práticas de gestão e atendimento de manifestações de usuários.

Essa capacitação reforça o compromisso institucional da Ouvidoria Especializada com a eficiência, transparência e qualidade na prestação de serviços públicos de saneamento, promovendo o desenvolvimento profissional contínuo dos colaboradores e a melhoria dos canais de comunicação com os usuários.

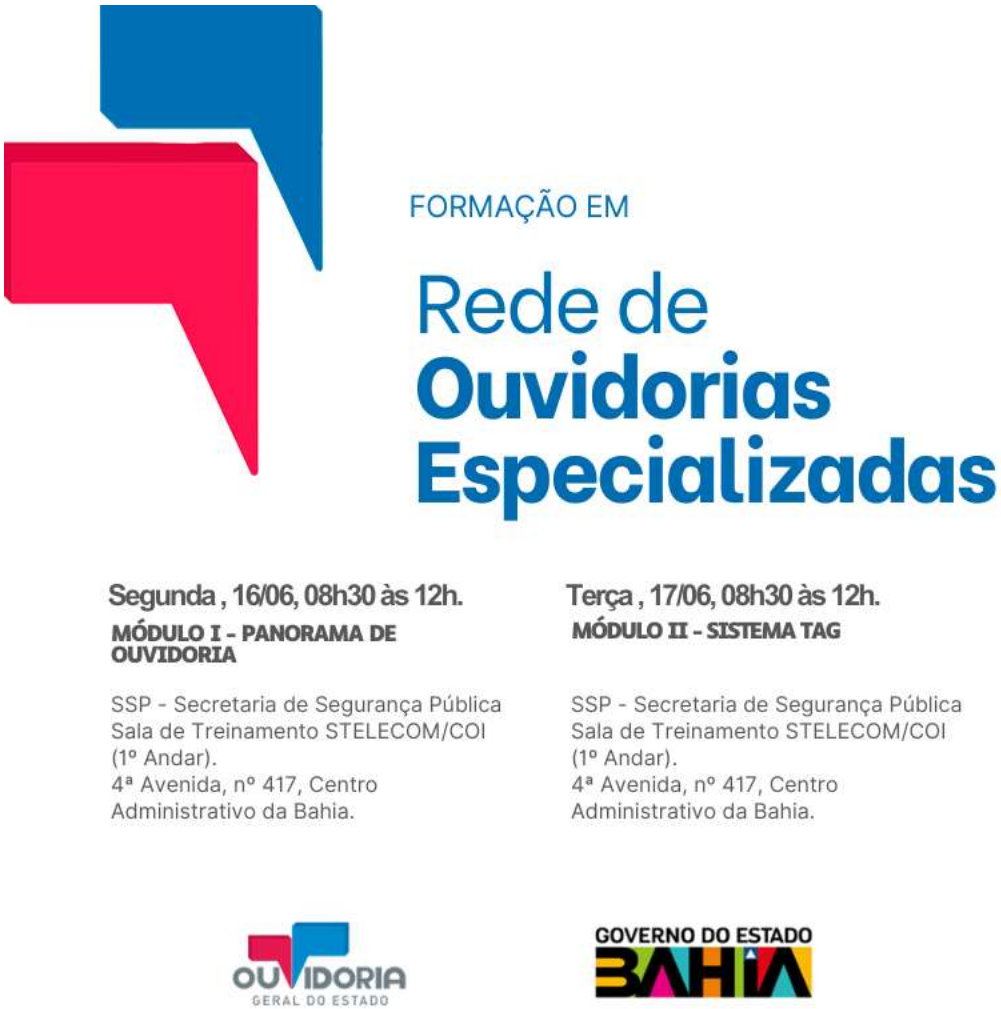


Formação em Rede de Ouvidorias Especializadas

Treinamento Formação de Rede (presencial)

No exercício de 2025, a equipe da Ouvidoria Especializada participou da Formação em Rede de Ouvidorias Especializadas, promovida pela Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE-BA), com o apoio do Governo do Estado, realizada na Secretaria de Segurança Pública (SSP), na Sala de Treinamento STELECOM/COI, localizada na 4ª Avenida, nº 417, Centro Administrativo da Bahia.

A capacitação ocorreu em dois encontros presenciais, no período da manhã (08h30 às 12h), contemplando módulos sequenciais:



16 de junho – Módulo I: Panorama de Ouvidoria

O módulo abordou conceitos fundamentais, diretrizes e o papel estratégico das ouvidorias no fortalecimento da gestão pública e no exercício do controle social, proporcionando à equipe maior compreensão sobre a atuação integrada das ouvidorias no Estado da Bahia.

17 de junho – Módulo II: Sistema TAG

O segundo módulo enfocou a apresentação e utilização do Sistema TAG, com vistas ao aprimoramento do registro, acompanhamento e tratamento das manifestações, fortalecendo a eficiência e a qualidade na gestão das demandas dos usuários.

A participação da equipe contribuiu significativamente para o fortalecimento das práticas de ouvidoria, promovendo a troca de experiências entre instituições, o alinhamento com os

procedimentos adotados pela Rede de Ouvidorias Especializadas e o aprimoramento das competências técnicas necessárias à atuação institucional.

Workshop sobre a regulamentação da NR1 e NR7

A equipe participou do workshop promovido pela Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia (AGERSA), realizado nos dias 7 e 8 de março, no Auditório da CERB, localizado no Centro Administrativo da Bahia (CAB). O evento deu continuidade ao processo de elaboração da resolução que estabelecerá as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.



O workshop teve como objetivo apresentar e promover a consulta pública sobre as Normas de Referência nº 1 (NR1) e nº 7 (NR7), que tratam da cobrança e da qualidade da prestação dos Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) e dos Serviços de Limpeza

Urbana (SLU). Os debates foram conduzidos pelo diretor-geral da AGERSA, Juvenal Maynart Cunha, em parceria com a Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESP-SP).

O evento contou com a participação de representantes de municípios e consórcios públicos, além de autoridades e gestores da área de saneamento, como o presidente da CERB, Jayme Vieira Lima, o secretário executivo da Federação dos Consórcios Públicos do Estado da Bahia, Winston Santos, o coordenador de Projetos Estratégicos da SIHS, Marlon Andrade, e o conselheiro do Tribunal de Contas dos Municípios da Bahia, Nelson Pellegrino. Durante os debates, foi ressaltada a importância da regularização da gestão de resíduos sólidos para atendimento ao Novo Marco Legal do Saneamento (Lei nº 14.026/2020) e ao cumprimento da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), que determina o encerramento dos lixões ainda existentes em municípios baianos, devido aos impactos ambientais e à saúde pública.

A participação da equipe contribuiu para o aprofundamento do conhecimento técnico-regulatório e para o fortalecimento do diálogo institucional sobre os desafios e avanços necessários à gestão adequada dos resíduos sólidos no Estado da Bahia.

Ouvidoria em Movimento

Oficina: Tipologias de Manifestação no contexto da ouvidoria – 1ª Edição

A equipe da Ouvidoria participou da ação formativa “Ouvidoria em Movimento - Diálogos Formativos em Ouvidoria”, promovida pela Ouvidoria Geral do Estado, com apoio do Governo do Estado da Bahia. A atividade consistiu na Oficina “Tipologias de manifestação no contexto da Ouvidoria”, realizada no dia 10 de julho, às 8h30, no Instituto Anísio Teixeira.

A oficina teve como foco o aprofundamento do conhecimento sobre as diferentes tipologias de manifestações recebidas pelas ouvidorias, contribuindo para o aprimoramento da análise, do tratamento adequado das demandas e da qualificação do atendimento ao cidadão.

A participação da equipe reforçou o compromisso com a melhoria contínua dos serviços de ouvidoria, promovendo o alinhamento conceitual, a troca de experiências e o fortalecimento das práticas institucionais no âmbito da escuta qualificada e da gestão das manifestações.


OUVIDORIA
EM MOVIMENTO
DIÁLOGOS FORMATIVOS EM OUVIDORIA
Oficina "Tipologias de manifestação no contexto da Ouvidoria"
10 de Julho | 8h30
Instituto Anísio Teixeira
Inscrições: 17 a 30 de junho
Acesse: ba.gov.br/ouvidoria
OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO
GOVERNO DO ESTADO
BAHIA

Ouvidoria em Movimento

Oficina: Tipologias de Manifestação no contexto da ouvidoria – 2ª Edição

A equipe também participou da 2ª edição da ação formativa “Ouvidoria em Movimento – Diálogos Formativos em Ouvidoria”, por meio da Oficina “Tipologias de manifestação no contexto da Ouvidoria”, realizada no dia 27 de agosto de 2025, às 8h30, no Auditório da CERB, localizado na Avenida Luiz Viana Filho, nº 300, 3ª Avenida, CAB, Salvador/BA.



A atividade integrou as iniciativas da Ouvidoria Geral do Estado, com apoio do Governo do Estado da Bahia, e teve como objetivo qualificar os participantes quanto à identificação, classificação e ao tratamento das diferentes tipologias de manifestações no âmbito das ouvidorias. A participação da equipe contribuiu para o aprimoramento das práticas institucionais, o fortalecimento da escuta qualificada e a melhoria contínua do atendimento ao cidadão.

V Seminário de Propostas de Melhorias do Projeto Primeiro Emprego (PPE)
Projeto Primeiro Emprego 10 anos

A equipe participou da celebração do décimo aniversário do Projeto Primeiro Emprego, realizada em outubro de 2025, na Assembleia Legislativa do Estado da Bahia. A programação contemplou a quinta edição do Seminário de Propostas de Melhorias do Projeto Primeiro Emprego, ocorrida nos dias 6 e 7 de outubro, no auditório da Assembleia Legislativa, em Salvador. O evento contou com a participação de mais de oitocentos beneficiários e beneficiárias, oriundos dos vinte e sete territórios de identidade do estado, que apresentaram sessenta e três propostas, dentre um conjunto de trezentas iniciativas inovadoras, destinadas ao aprimoramento e à qualificação dos ambientes de trabalho em que estão inseridos.



O PPE, instituído em 2015, oferece a primeira experiência formal de trabalho para jovens egressos da rede pública estadual, promovendo inclusão social, qualificação profissional e cidadania. O projeto é coordenado pela Fundação Estatal Saúde da Família (FESF-SUS) e pela Fundação Luís Eduardo Magalhães (FLEM), com apoio do Governo do Estado da Bahia e transmissão pela TV ALBA, consolidando-se como política pública de referência na inserção de jovens no mercado de trabalho e no fortalecimento da cidadania.

Atualmente, a ouvidoria conta com 4 jovens contemplados pelo programa, que participam ativamente das atividades institucionais. Nesta edição do seminário, os jovens tiveram interação com o ponto focal da ouvidoria, fortalecendo a integração com canais de escuta institucional e promovendo o diálogo entre cidadania jovem e práticas de ouvidoria.

A participação da equipe e do ponto focal da ouvidoria contribuiu para fortalecer o diálogo entre a juventude e instituições públicas, estimulando criatividade, inovação e compromisso com a transformação do serviço público.



Palestra sobre Gestão das Emoções e Comunicação Assertiva: "Lidando com as Emoções no Ambiente de Trabalho"

No exercício de 2025, a equipe da Ouvidoria Especializada participou da palestra **"Lidando com as emoções no ambiente de trabalho"**, promovida pela Procuradoria Geral do Estado da Bahia por meio do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento, no âmbito do Programa de Saúde e Bem-Estar Bem-Me-Quer. A atividade foi realizada em 16 de setembro, no Auditório Paulo Spínola, e integrou as ações institucionais voltadas ao fortalecimento do desempenho funcional e da qualidade das relações no ambiente laboral.



A palestra foi conduzida por Yang Mendes, profissional com ampla experiência em comunicação, oratória e desenvolvimento humano, cuja abordagem contribuiu para o aprofundamento de conhecimentos relacionados à empatia, à comunicação assertiva e à gestão das emoções no contexto organizacional.

A participação da equipe representou ação relevante para o aprimoramento das competências comportamentais necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria, especialmente no atendimento ao público, na mediação de conflitos e na condução adequada das manifestações dos usuários, promovendo maior qualidade no relacionamento institucional e na prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

Ouvidoria em Movimento

Painel – "Ouvir para Transformar: Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho"

A equipe participou do painel "Ouvir para Transformar: Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho", realizado no dia 30 de outubro, às 9h, no Auditório Paulo Spínola, na sede da Procuradoria Geral do Estado (PGE). A atividade integrou o projeto Ouvidoria em Movimento, voltado à formação continuada e à promoção da troca de experiências entre profissionais das ouvidorias.



O painel contou com a participação das palestrantes Alice Barreto (UCS/SAEB), Georgina Castro (PGE/BA) e Iane Zacharias (Corregedoria/SAEB), que abordaram aspectos relacionados à prevenção, ao enfrentamento e ao tratamento institucional de situações de assédio moral e sexual no ambiente de trabalho.

A participação da equipe contribuiu para o fortalecimento do conhecimento sobre o tema, reforçando o papel das ouvidorias como canais estratégicos de escuta, acolhimento e promoção de ambientes de trabalho mais éticos, seguros e respeitosos.

Cine Baiano em Ação: "1798 – Revolta dos Búzios"

A equipe da ouvidoria participou da nova edição do Cine Baiano em Ação, promovida pelo Centro de Estudos e Aperfeiçoamento (CEA) da Procuradoria Geral do Estado da Bahia (PGE-BA), realizada no dia 18 de novembro, às 14h, no Auditório Paulo Spínola. O evento integrou a programação do Novembro Negro da PGE-BA e contou com a exibição gratuita do documentário "1798 – Revolta dos Búzios", seguida de bate-papo com o cineasta e pesquisador Antônio Olavo.



O documentário reconstrói um dos episódios mais emblemáticos da resistência negra no Brasil colonial, destacando a ação de homens negros, livres e escravizados, que, influenciados pelos ideais iluministas da Revolução Francesa, conspiraram para derrubar o governo colonial português e instaurar uma república democrática livre da escravidão. A obra também evidencia a repressão violenta sofrida pelos participantes da revolta e a importância histórica da contribuição da população negra para as lutas por liberdade e igualdade no país.

O bate-papo com Antônio Olavo abordou o processo de produção do documentário e reforçou a relevância do resgate da memória negra como instrumento de afirmação histórica e valorização cultural.

Nesta edição, os jovens do Programa Primeiro Emprego (PPE), atualmente integrando a ouvidoria, participaram ativamente da atividade, contribuindo para o diálogo intergeracional e o fortalecimento da formação cidadã e cultural, além de ampliar a compreensão sobre diversidade, memória histórica e participação social.

A participação da equipe e dos jovens do PPE reforça o compromisso da ouvidoria com a educação cidadã, a valorização da memória histórica e o desenvolvimento de competências socioeducativas por meio de iniciativas culturais e formativas.

Formação em Rede de Ouvidoria Especializadas
Panorama de Ouvidoria, Legislação e Sistema TAG

A equipe participou do treinamento sobre a Formação da Rede de Ouvidorias Especializadas, realizado nos dias 25 e 26 de novembro, iniciativa da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE), voltada aos profissionais que integram a rede de ouvidorias do Estado da Bahia.

A capacitação foi estruturada em dois módulos: Módulo I – Panorama de Ouvidoria, com abordagem sobre a legislação pertinente, conceitos e diretrizes que orientam a atuação das ouvidorias; e Módulo II – Sistema TAG, voltado ao treinamento na utilização da plataforma TAG, sistema oficial de ouvidoria e gestão pública utilizado no Estado.



A participação da equipe contribuiu para o aprimoramento do conhecimento técnico, a padronização de procedimentos e o fortalecimento da atuação institucional, reforçando a integração e a efetividade da Rede de Ouvidorias Especializadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício de 2025 consolidou a Ouvidoria Especializada como instrumento essencial de governança, de controle social e de promoção de direitos fundamentais no âmbito da regulação dos serviços públicos de saneamento básico e de gestão dos recursos hídricos.

A atuação institucional reafirmou a Ouvidoria como canal legítimo de escuta qualificada, de mediação técnica e de indução de melhorias estruturais na prestação dos serviços públicos essenciais.

Ao longo do período, a Ouvidoria Especializada da AGERSA fortaleceu sua posição como instância de proteção do usuário e de estímulo à eficiência administrativa, assegurando que cada manifestação recebida fosse tratada como oportunidade concreta de correção de falhas, aperfeiçoamento de processos e fortalecimento da confiança entre o Estado, as concessionárias e a sociedade. O tratamento sistemático das demandas permitiu identificar padrões recorrentes de insuficiência na prestação dos serviços, subsidiando a atuação regulatória e orientando decisões estratégicas voltadas à universalização do acesso, à continuidade do abastecimento, à regularidade dos sistemas de esgotamento sanitário e à modicidade tarifária.

A Ouvidoria reafirmou seu compromisso com a centralidade do cidadão na formulação e na execução das políticas públicas de saneamento, reconhecendo o usuário como sujeito de direitos e protagonista do processo regulatório. Cada manifestação acolhida representou mais do que um registro administrativo, constituiu um ato de exercício da cidadania, um sinalizador de riscos sociais e ambientais e um indicador legítimo de qualidade dos serviços públicos essenciais.

No contexto da ampliação da infraestrutura de saneamento básico, a atuação da Ouvidoria assumiu caráter estratégico ao contribuir para a mitigação de vulnerabilidades, a redução de desigualdades territoriais e a promoção da dignidade humana, em consonância com os objetivos de universalização previstos na Lei nº 11.445/2007 e na Lei nº 14.026/2020. A escuta qualificada dos usuários possibilitou a identificação de áreas críticas, subsidiando intervenções regulatórias orientadas à melhoria da cobertura, da continuidade dos serviços e da proteção da saúde pública.

A qualidade do serviço público foi fortalecida por meio da adoção de práticas pautadas na transparência, na rastreabilidade das informações, no monitoramento dos prazos e na atuação integrada com a Rede de Ouvidorias do Estado, assegurando maior efetividade às respostas e maior previsibilidade aos cidadãos. A Ouvidoria demonstrou, de forma concreta, que a boa governança se constrói a partir da escuta, da análise técnica e da tomada de decisão orientada por evidências.

O ano de 2025 também evidenciou que investir na qualificação dos colaboradores, na padronização de procedimentos e no fortalecimento institucional da Ouvidoria significa investir na qualidade das políticas públicas de saneamento e na proteção dos direitos humanos. O aprimoramento contínuo das competências técnicas da equipe refletiu diretamente na resolutividade das demandas, na redução de conflitos e na melhoria da experiência do usuário nos canais de atendimento.

A Ouvidoria da AGERSA encerra o exercício reafirmando seu compromisso com a universalização do acesso aos serviços de saneamento básico, com a proteção dos recursos hídricos e com a promoção de um serviço público eficiente, acessível, contínuo e orientado à dignidade humana. A atuação institucional seguirá fundamentada na escuta responsável, na mediação técnica e na defesa intransigente dos direitos do cidadão, consolidando-se como referência em governança regulatória, transparência e controle social.

Este relatório representa não apenas o registro das ações desenvolvidas, mas o testemunho de uma política pública que reconhece o cidadão como razão de existir da Administração Pública e a Ouvidoria como ponte legítima entre a sociedade e o Estado, promovendo, de forma concreta, a melhoria contínua dos serviços públicos essenciais e o fortalecimento da democracia.

REFERÊNCIAS NORMATIVAS

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988

Consagra os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, além de assegurar o direito fundamental de acesso à informação e à participação do cidadão no controle da Administração Pública.

Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990

Código de Defesa do Consumidor, que estabelece normas de proteção e defesa do usuário, aplicáveis à prestação de serviços públicos essenciais, inclusive os de saneamento básico.

Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Lei de Acesso à Informação, que garante ao cidadão o direito de obter informações dos órgãos e entidades públicas, disciplinando prazos, procedimentos e responsabilidades.

Lei Estadual nº 12.618, de 28 de dezembro de 2012

Regulamenta, no âmbito do Estado da Bahia, a Lei de Acesso à Informação, dispondo sobre a transparência, o acesso a dados públicos e os deveres da Administração Estadual.

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017

Estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, definindo princípios, direitos, deveres, prazos de resposta e instrumentos de avaliação e controle social.

Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, assegurando direitos fundamentais de liberdade, privacidade e proteção das informações dos cidadãos.

Decreto Estadual nº 8.803, de 2003

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia, estabelecendo diretrizes operacionais, competências, fluxos de atendimento e prazos de resposta às manifestações dos usuários, constituindo o principal marco normativo infralegal da estrutura de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual

FONTES DE CONSULTA

AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DA BAHIA. *Sítio eletrônico institucional*. Salvador, BA. Disponível em: https://www.agersa.ba.gov.br/. Acesso em: Acesso em: 5 a 15 jan. 2026.

AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DA BAHIA. *Registros internos e rotinas administrativas da equipe técnica da Ouvidoria*. Salvador, BA.

BAHIA. Secretaria de Comunicação Social do Estado da Bahia. *Sistema de Gestão de Demandas – TAG*. Salvador, BA. Produto licenciado à Ouvidoria Geral do Estado da Bahia. PRODEB – Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia.

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA. *Orientações para atendimento ao cidadão: cartilha da Ouvidoria*. Salvador, BA, 2024.

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA. *Um guia para os usuários dos serviços da Ouvidoria Geral do Estado: cartilha do cidadão*. Salvador, BA, 2025.

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA. *Ouvidoria Geral do Estado*. Salvador, BA.
BAHIA. Secretaria de Comunicação Social do Estado da Bahia. *Projeto Primeiro Emprego do Governo da Bahia completa 10 anos com mais de 376 mil jovens atendidos*. Salvador, BA, 2025. Disponível em: https://www.ba.gov.br/comunicacao/noticias/2025-12/376628/projeto-primeiro-emprego-do-governo-da-bahia-completa-10-anos-com-mais-de. Acesso em: 5 a 15 jan. 2026.