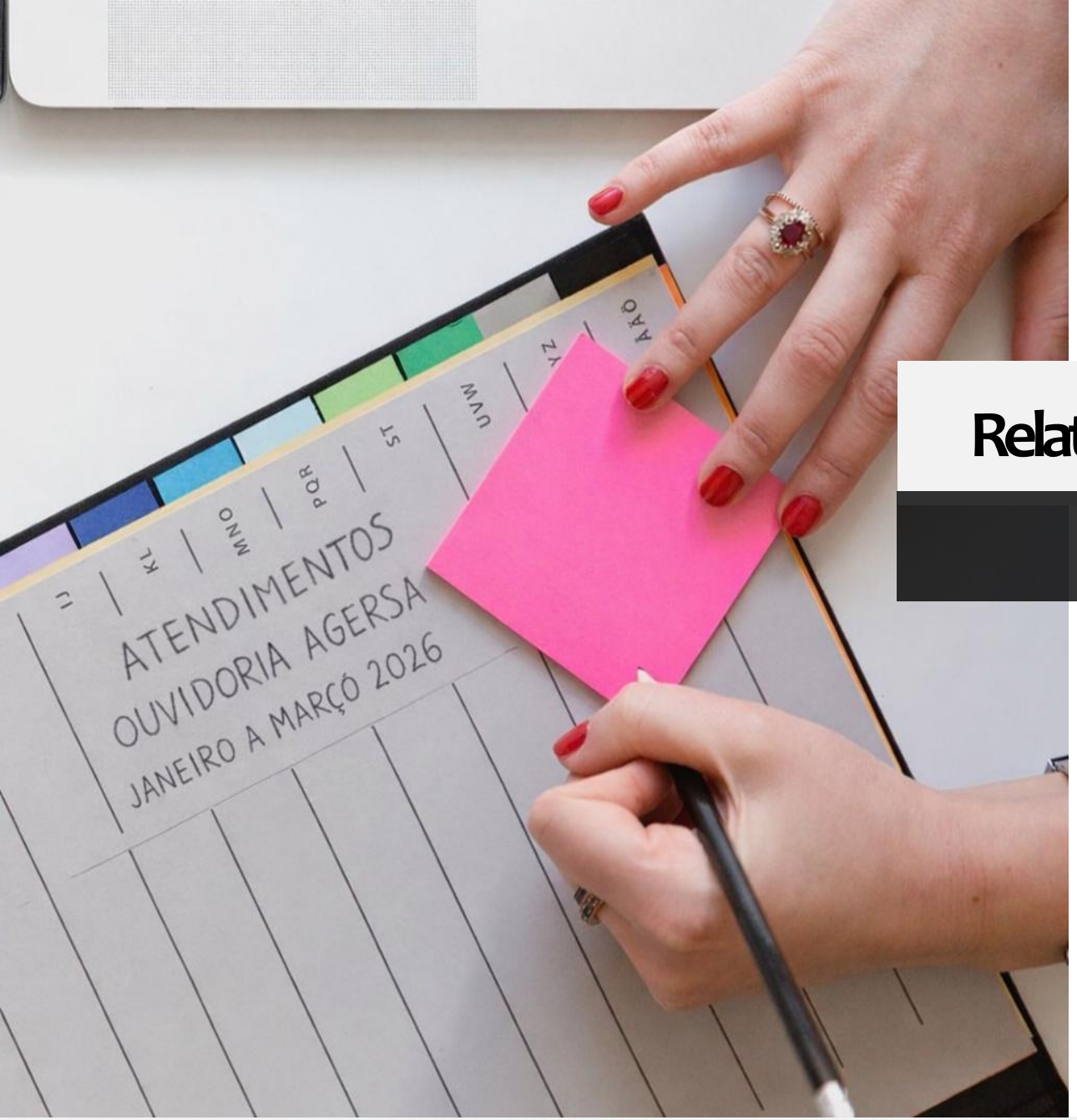


GOVERNO DA BAHIA
DO LADO DA GENTE

Relatório das Ações da Ouvidoria da AGERSA

1º TRIMESTRE DE 2026

AGERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DA BAHIA

Balanço da Ouvidoria

JAN | FEV | MAR 2026





5.668
Manifestações
99,08%
Foram encerradas
93,47%
Respondidas em 24h

Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 06/04/2026 às 10h00

Ouvidoria Especializada da AGERSA

Foram registradas 5.668 manifestações, indicando elevada demanda pelos serviços de ouvidoria no período.

- **Resolutividade e tempestividade**

5.616 manifestações classificadas como encerradas, correspondendo a 99,08% do total sendo com 93,47% solucionadas no mesmo dia, evidenciando eficiência operacional, em conformidade com o artigo 37 da Constituição Federal de 1988 e a Lei Federal nº 13.460/2017
52 manifestações classificadas como providenciadas, correspondendo a 0,92%

- **Canais de atendimento**

Predominância do canal telefônico com 98,52% dos registros
Demais canais apresentam baixa utilização
Presencial 0,92%
E-mail 0,49%
Internet 0,04%
Twitter 0,02%
Instagram 0,02%

Ouvidoria Especializada da AGERSA

Foram registradas 5.668 manifestações, indicando elevada demanda pelos serviços de ouvidoria no período.

- **Perfil dos manifestantes**

Pessoa física 99,89%
Anônimo 0,07%
Pessoa jurídica 0,04%
Demonstra atuação voltada majoritariamente à defesa de interesses individuais, conforme previsto na Lei Federal nº 11.445/2007 e Lei nº 14.026/2020

- **Tipologia das demandas encaminhadas**

93,12% solicitações de informação, totalizando 5.278 registros, evidenciando a função de orientação e transparência, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017

6,30% reclamações, totalizando 357 registros, relacionadas à qualidade dos serviços e à mediação de conflitos, nos termos da Lei nº 11.445/2007

0,42% denúncias, totalizando 24 registros, vinculadas ao controle social e à fiscalização, em observância ao artigo 37 da Constituição Federal

0,14% solicitações, totalizando 8 registros, referentes a requerimentos de providências específicas

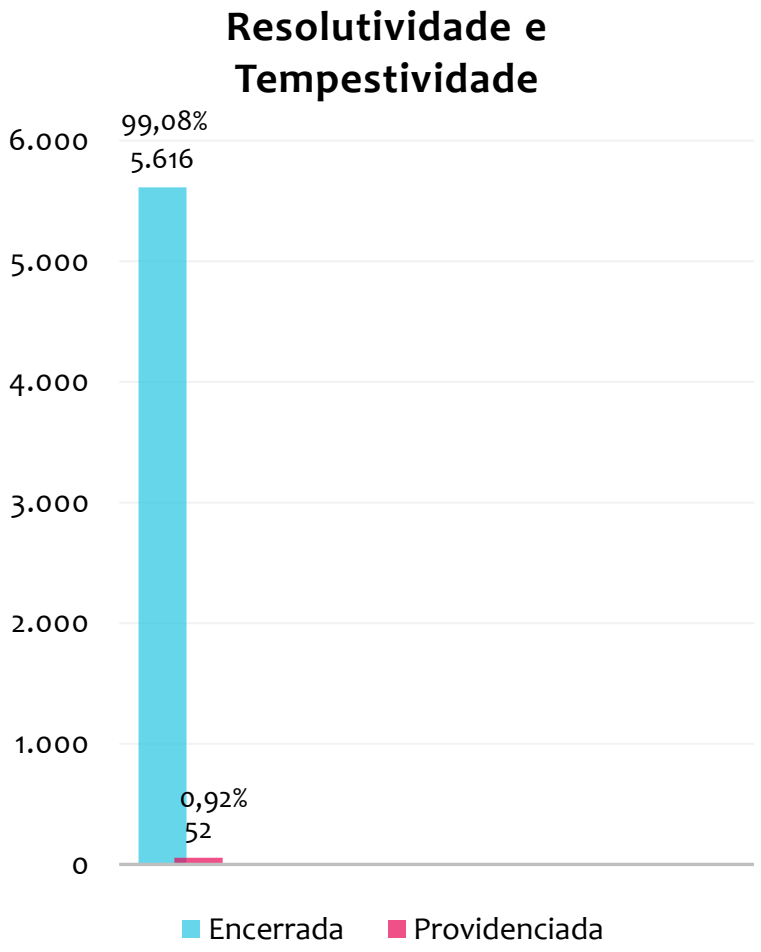
0,02% elogios, totalizando 1 registro, indicando reconhecimento pontual dos serviços prestados

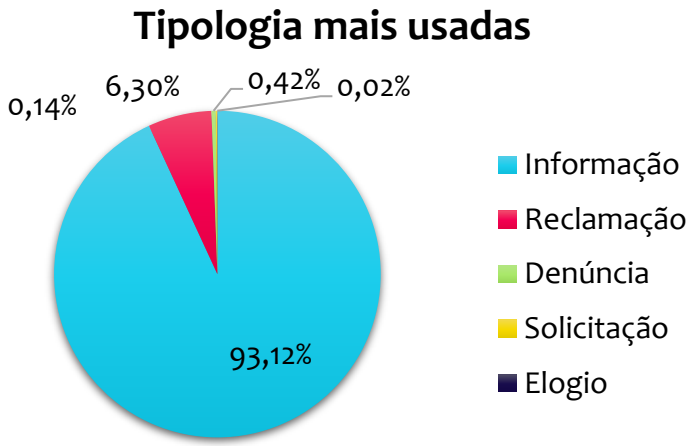
Distribuição Mensal dos Atendimentos

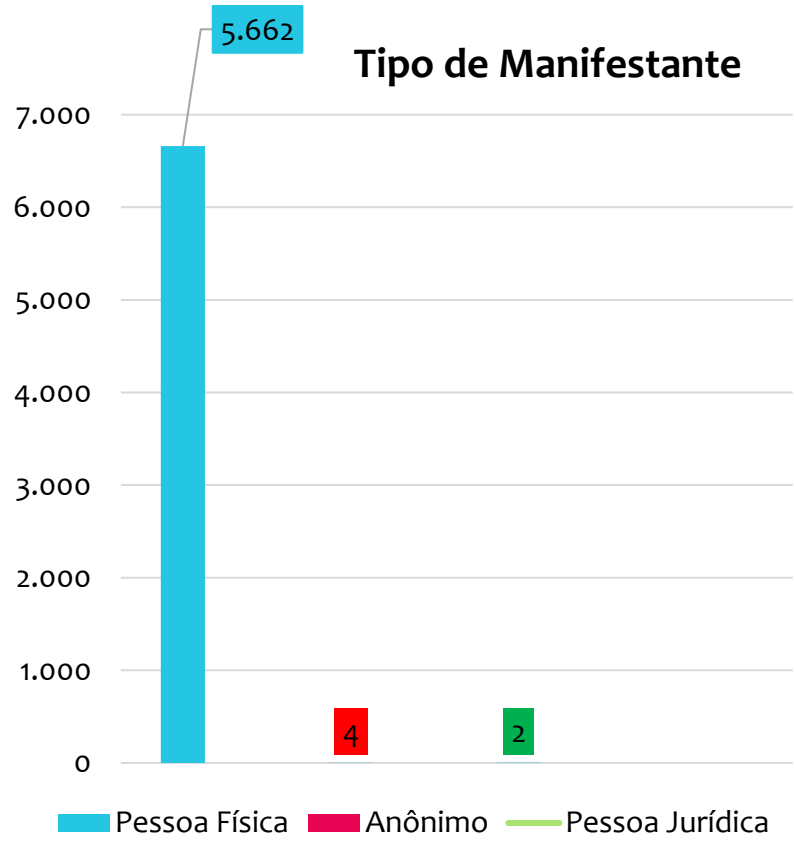


Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 06/04/2026 às 10h00

Ouvidoria Especializada da AGERSA

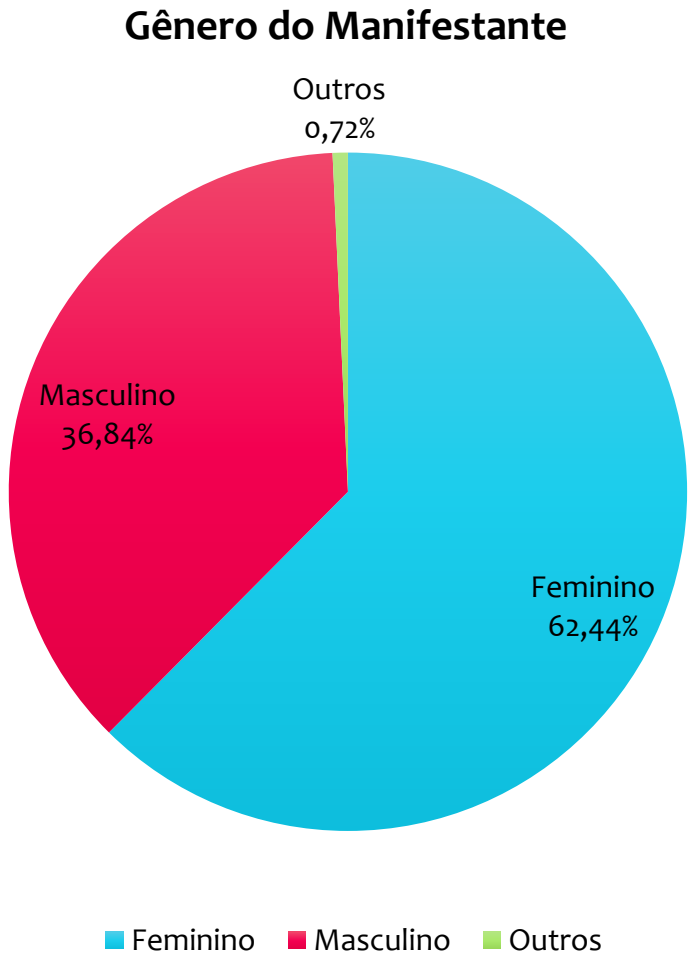






Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 06/04/2026 às 10h00

Ouvidoria Especializada da AGERSA



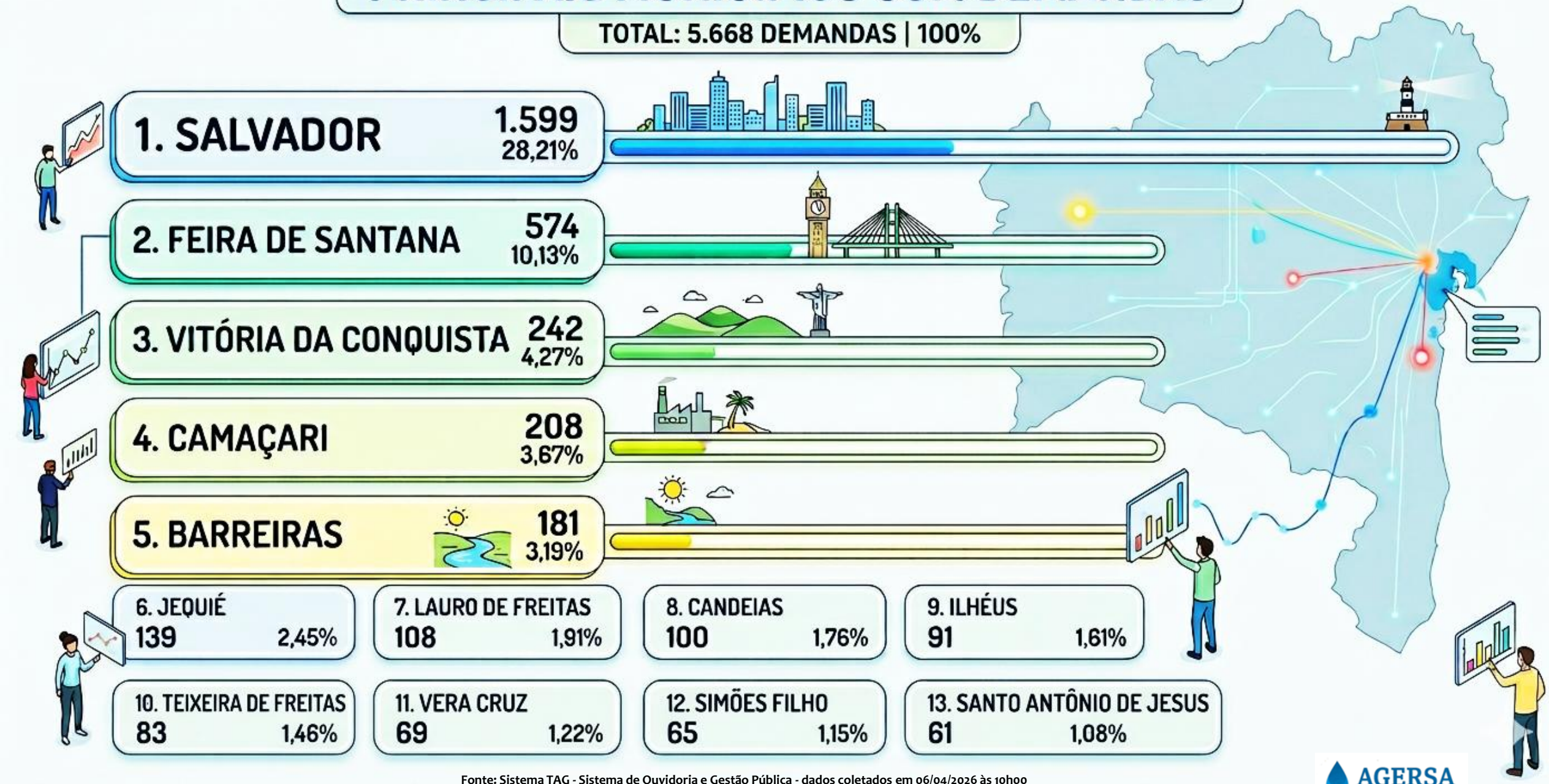
Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 06/04/2026 às 10h00



Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 06/04/2026 às 10h00

PRINCIPAIS MUNICÍPIOS COM DEMANDAS

TOTAL: 5.668 DEMANDAS | 100%



1. SALVADOR	1.599	28,21%
2. FEIRA DE SANTANA	574	10,13%
3. VITÓRIA DA CONQUISTA	242	4,27%
4. CAMAÇARI	208	3,67%
5. BARREIRAS	181	3,19%
6. JEQUIÉ	139	2,45%
7. LAURO DE FREITAS	108	1,91%
8. CANDEIAS	100	1,76%
9. ILHÉUS	91	1,61%
10. TEIXEIRA DE FREITAS	83	1,46%
11. VERA CRUZ	69	1,22%
12. SIMÕES FILHO	65	1,15%
13. SANTO ANTÔNIO DE JESUS	61	1,08%

Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 06/04/2026 às 10h00

AGERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DA BAHIA



Distribuição das Manifestações por Assunto

Assunto	Quantidade	Percentual (%)
TOTAL	5668	100
INFORMAÇÃO / CONTATO TELEFÔNICO	5275	93.07
FALTA DE ÁGUA	110	1.94
COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES NA CONTA DE ÁGUA	55	0.97
OBSTRUÇÃO DE REDE ESGOTO	38	0.67
ATRASO NA LIGAÇÃO DA REDE DE ÁGUA	25	0.44
ABASTECIMENTO INEFICIENTE DE ÁGUA	25	0.44
VAZAMENTOS DE ÁGUA	22	0.39
DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE	17	0.3
VAZAMENTO DE ESGOTO	16	0.28
DEMORA NA RELIGAÇÃO DA REDE DE ÁGUA	12	0.21
COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇO NA FATURA / ÁGUA	6	0.11
DEMORA NA INSTALAÇÃO/SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO	5	0.09
DEMORA NA TROCA DE HIDRÔMETRO DE LOCAL	5	0.09
SOLICITAÇÃO NÃO ATENDIDA DE CARRO PIPA	4	0.07
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE NA CONTA DE ÁGUA	4	0.07
DEMORA NO RESSARCIMENTO DE CONTA / FATURA EMBASA	3	0.05
DEMORA NO REPARO / CONSERTO DE HIDRÔMETRO	3	0.05
DEMORA NA LIGAÇÃO DE ESGOTO	3	0.05
LIGAÇÃO CLANDESTINA DE ÁGUA	3	0.05
OBRA INACABADA	3	0.05
DEMORA NO DESMEMBRAMENTO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA	2	0.04
DIFICULDADE DE NEGOCIAÇÃO DE FATURA DE ÁGUA	2	0.04
DIFICULDADE NA LIGAÇÃO DE REDE DE ÁGUA	2	0.04
FALTA DE MANUTENÇÃO DE REDE DE ESGOTO	2	0.04
INFORMAÇÃO DE CONTATO DE SERVIDOR / EMPREGADO	2	0.04
MANIPULAÇÃO NO FUNCIONAMENTO DE HIDRÔMETRO	2	0.04
TRANSFERÊNCIA DE DÉBITO NA CONTA DE ÁGUA	2	0.04
FALTA DE REMOÇÃO DE ENTULHO	1	0.02
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	1	0.02
DIFICULDADE DE CADASTRO EM TARIFA SOCIAL EMBASA	1	0.02

Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 06/04/2026 às 10h00



CONCLUSÃO

Verifica-se que a Ouvidoria da AGERSA apresentou elevado desempenho institucional no período analisado, com registro de 5.668 manifestações, alcançando índice de resolutividade de 99,08% e expressiva tempestividade, com 93,47% das demandas respondidas em até 24 horas, evidenciando eficiência administrativa e aderência aos princípios da celeridade, eficiência e transparência previstos no artigo 37 da Constituição Federal de 1988 e na Lei Federal nº 13.460/2017.

Observa-se predominância de manifestações de caráter informativo, representando 93,12% dos registros, o que reforça o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de orientação ao usuário e promoção do acesso à informação. As demandas relacionadas a falhas na prestação dos serviços de saneamento básico, embora percentualmente inferiores, mantêm relevância regulatória, especialmente quanto à falta de água, cobranças indevidas e problemas na rede de esgotamento sanitário.



Destaca-se ainda a concentração dos atendimentos no canal telefônico, indicando ampla acessibilidade, porém evidenciando a necessidade de fortalecimento dos canais digitais, em consonância com as diretrizes de modernização do atendimento ao cidadão.

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), ferramenta oficial de registro e gerenciamento das demandas da sociedade ao Governo do Estado da Bahia, disponível ao público no sítio eletrônico da Ouvidoria Geral do Estado.

A Ouvidoria da AGERSA permanece acessível por meio do telefone 0800 075 3226, bem como pelos canais digitais institucionais, incluindo redes sociais, endereço eletrônico e atendimento presencial, garantindo múltiplas formas de acesso ao cidadão, em observância aos princípios da universalidade, transparência e participação social.

Diante do exposto, conclui-se que a Ouvidoria exerce papel essencial no fortalecimento do controle social, na mediação de conflitos e no aprimoramento contínuo dos serviços públicos regulados, consolidando-se como instrumento estratégico de governança e regulação no âmbito do saneamento básico estadual.

Ouvidoria Especializada da AGERSA

