RELATÓRIO DE GESTÃO

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Saneamento (AGERSA)

Autarquia Estadual com personalidade jurídica de direito público.

Exercício da Prestação de Contas: 2025

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS 3
LISTA DE TABELAS 4
LISTA DE QUADROS 5
LISTA DE GRÁFICOS 6
1. IDENTIFICAÇÃO E INFORMAÇÕES DA UNIDADE JURISDICIONADA (UJ) 7
2. POLÍTICAS PÚBLICAS SOB A RESPONSABILIDADE DA UJ 11
3. ÁREA ADMINISTRATIVA 24
4. ÁREA DE PESSOAL 32
5. ÁREA DA OUVIDORIA 39
6. DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO 108
7. ÁREA DA NORMATIZAÇÃO 140
8. CONTROLE INTERNO 149
9. CONTROLE EXTERNO 154

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABAR Associação Brasileira das Agências Reguladoras
AGERSA Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia
ANA Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico
APG Assessoria de Planejamento e Gestão
APP Áreas de Preservação Permanente
CAR Companhia de Desenvolvimento e Ação Regional
CERB Companhia de Engenharia Hídrica e de Saneamento da Bahia
CGOTIC Coordenação de Gestão Organizacional e TIC
CODEVASF Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
EMBASA Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A
ENAP Escola Nacional de Administração Pública
ETA Estação de Tratamento de Água
ETE Estação de Tratamento de Esgoto
FIEB Federação das Indústrias do Estado da Bahia
FUNASA Fundação Nacional de Saúde
FUNCEP Fundo Estadual de Combate e Erradicação da Pobreza
IDS Instituto Democracia e Sustentabilidade
IICA Instituto Interamericano de Cooperação para a Agricultura
INEMA Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos
MDR Ministério de Desenvolvimento Regional
MMA Ministério do Meio Ambiente
MSB Microrregião de Saneamento Básico
MSD Módulo Sanitário Domiciliar
PARMS Plano de Abastecimento de Água da Região Metropolitana de Salvador, Santo
Amaro e Saubara
PAT Programa Água para Todos
PAD Programa Água Doce
PDUI Plano de Desenvolvimento Urbano Integrado
PES/RMS Plano de Esgotamento Sanitário da Região Metropolitana de Salvador
PESB Plano Estadual de Saneamento Básico
PESH Plano Estadual de Segurança Hídrica
PMSB Plano Municipal de Saneamento Básico
PPA Plano Plurianual Participativo
PSA Pagamento por Serviços Ambientais
PSB Plano de Segurança de Barragem
RMS Região Metropolitana de Salvador
SAA Sistema de Abastecimento de Água
SAEB Secretaria da Administração / Bahia
SEAGRI Secretaria da Agricultura Pecuária, Irrigação, Pesca e Aquicultura / Bahia
SEC Secretaria de Educação /Bahia
SEFAZ Secretaria da Fazenda / Bahia
SEI Superintendência de Estudos Sociais e Econômicos da Bahia
SEMA Secretaria do Meio Ambiente / Bahia
SEPLAN Secretaria do Planejamento / Bahia
SES Sistema de Esgotamento Sanitário
SIAA Sistema Integrado de Abastecimento de Água
SIHS Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento / Bahia
SSAA Sistema Simplificado de Abastecimento de Água

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Descentralizações Concedidas 22
TABELA 2 – Realização da receita 22
TABELA 3 – Licitações, dispensas e inexigibilidades 25
TABELA 4 – Contratos firmados no exercício 25
TABELA 5 – Contratos de gestão firmados no exercício 26
TABELA 6 – Contratos vigentes firmados em exercícios anteriores 26
TABELA 7 – Contratos de gestão vigentes firmados em exercícios anteriores 27
TABELA 8 – Convênios de captação 28
TABELA 9 – Convênios de repasse 28
TABELA 10 – Acordos de cooperação, termos de fomento e termos de colaboração 29
TABELA 11 – Movimentação dos bens de consumo e permanentes 31
TABELA 12 – Movimentação quantitativa do patrimônio imobiliário 31
TABELA 13 – Lotação Numérica prevista em Normativo 36
TABELA 14 – Pessoal por natureza da vinculação 36
TABELA 15 – Cargos comissionados 37
TABELA 16-A – Evolução da despesa de pessoal sem encargos sociais 37
TABELA 16-B – Evolução da despesa de pessoal sem encargos sociais 37
TABELA 17 – Detalhamento da remuneração dos diretores 37

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Legislação relacionada à UJ 8
QUADRO 2 – Unidades estratégicas da estrutura organizacional 10
QUADRO 3 – Programa(s) de Governo, respectivo(s) Compromisso(s) e política(s) pública(s) relacionada(s) 11
QUADRO 4 – Evolução anual dos indicadores de programa 12
QUADRO 5 – Evolução dos indicadores de compromissos/programa sob a responsabilidade da UJ, conforme Relatório M&A 102/Fiplan 13
QUADRO 7 – Tomadas de contas de contratos de gestão 27
QUADRO 8 – Tomadas de contas de convênios de repasse 29
QUADRO 09 – Tomadas de contas de acordos de cooperação, termos de fomento e termos de colaboração..... 29
QUADRO 10 – Sindicâncias e processos administrativos disciplinares 30
QUADRO 11 – Resumo do Relatório da Comissão de Inventário de bens de consumo 31
QUADRO 12 – Resumo do Relatório da Comissão de Inventário de bens permanentes..... 31
QUADRO 13 – Movimentação de pessoal no exercício 38
QUADRO 14 – Trabalhos de auditoria realizados no exercício pelo controle interno da UJ 153
QUADRO 15 – Determinações/recomendações do TCE/BA..... 154
QUADRO 16 – Recomendações dos demais órgãos de controle..... 156

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribuição das ações de fiscalização por Territórios de Identidade 110
Gráfico 2: Distribuição das ações de fiscalização por Microrregiões de Saneamento 111
Gráfico 3: Distribuição de demandas da capital por Promotoria demandante 118
Gráfico 4: Distribuição de demandas por origem 119
Gráfico 5: Distribuição de demandas por comarcas do interior do estado 120

1. DENTIFICAÇÃO E INFORMAÇÕES DA UNIDADE JURISDICIONADA (UJ)

1.1 IDENTIFICAÇÃO

Nome/Sigla: Agência Reguladora do Saneamento Básico do Estado da Bahia (AGERSA)

Poder: Executivo Estadual

CNPJ: 17.305.729/0001-79

Órgão de Vinculação: Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento do Estado da Bahia.

1.2 INFORMAÇÕES DO DIRIGENTE MÁXIMO

Nome: Juvenal Maynart Cunha

Período de gestão: 01/01/2025 a 31/12/2025

Nome: Osmar Marques da Silva Junior

Período de gestão em substituição: 02/01/2025 a 11/01/2025

1.3 INFORMAÇÕES GERAIS

1.3.1 Objetivo/finalidade e legislação

A AGERSA, criada através da Lei nº 12.602, de 29 de novembro de 2012, sucessora da Coresab, é uma autarquia em regime especial, anteriormente vinculada à SEDUR, que com a reforma administrativa estabelecida pela Lei 13.204, de 11 de dezembro de 2014, passou a pertencer a estrutura da Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento – SIHS, tendo por competências, dentre outras:

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

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

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

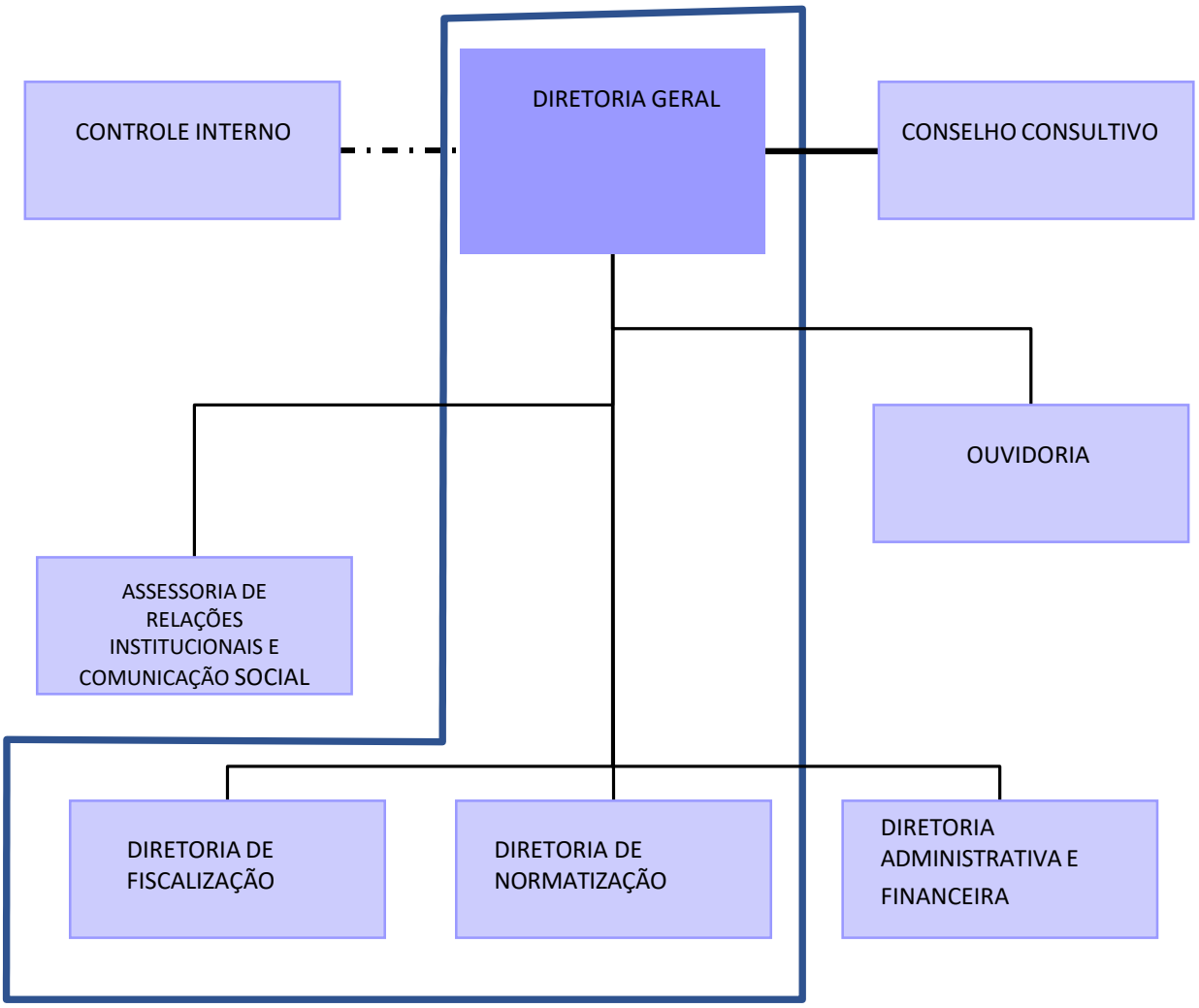
QUADRO 1 – Legislação relacionada à UJ

Número	Descrição
Lei Estadual nº 12.611/2012	Cria a Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Saneamento (AGERSA).
Resolução 001, de 08/03/2013	Aprova o Regimento da AGERSA
Resolução 006, de 18/10/2013	Altera a Resolução 001/2013, da AGERSA
Lei Estadual 13.204, de 11/12/2014	Modifica a estrutura organizacional da Administração Pública do Poder Executivo Estadual.
Decreto Estadual 17.591, de 04/05/2017	Dispõe sobre o remanejamento de cargos da AGERBA para AGERSA
Decreto 18.277, de 20/03/2018	Altera o Dec. 17.591/17 - Carreiras Especialistas na AGERSA

Fonte: DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DA BAHIA

1.3.2 Estrutura organizacional – Organograma funcional

1.3.2.1 Organograma funcional



1.3.2.2 Unidades estratégicas

QUADRO 2 – Unidades estratégicas da estrutura organizacional

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

Diretoria Administrativa Financeira (DAF)	Planejar, coordenar e executar as atividades de administração geral, financeira e de contabilidade da AGERSA.	Cumprir normas relativas à área de recursos humanos, com observância da legislação pertinente.
Ouvidoria	Prestar esclarecimentos sobre a atuação da AGERSA e dos agentes regulados, bem como sobre os direitos dos usuários.	Receber, analisar e encaminhar denúncias, e sugestões dos cidadãos, relativas à prestação dos serviços públicos regulados, bem como denúncias sobre a atuação negligente ou abusiva de agentes públicos.
Assessoria de Relações Institucionais e Comunicação Social (ASCOM)	Divulgar as atividades institucionais para o consolidar a imagem do órgão e desenvolver materiais jornalísticos para sites, jornais, redes sociais, rádio e televisão com o objetivo de divulgação das atividades da AGERSA.	Levar a informação aos cidadãos baianos, de forma integral, lúcida e democrática, contribuindo com um governo solidário e participativo.

Fonte: Lei nº 12.602 de 29/12/2012

2. POLÍTICAS PÚBLICAS SOB A RESPONSABILIDADE DA UJ

2.1 Implementação

2.1.1 Instrumentos de Planejamento e Orçamento (PPA, LDO, LOA)

2.1.1.1 Contextualização das Políticas Públicas sob a responsabilidade da UJ contempladas no PPA

QUADRO 3 – Programa(s) de Governo, respectivo(s) Compromisso(s) e política(s) pública(s) relacionada(s)

Programa de Governo	Compromissos	Política Pública relacionada***

Notas: **NÃO SE APLICA.**

2.1.1.2 Avaliação dos resultados dos indicadores de programa

QUADRO 4 – Evolução anual dos indicadores de programa

Programa / Indicador[1]	Política Pública correlacionada	Unidade de medida	Índice de referência	Ano de referência	Aferido				Índice esperado quadriênio (PPA 2024-2027)
					1º ano (2024)	2º ano (2025)	3º ano (2026)	4º ano (2027)	
Programa 1									
Indicador 1									
Indicador 2									
Indicador (n)									
Programa 2									
Indicador 1									
Indicador 2									
Indicador (n)									
Programa (n)									
Indicador 1									
Indicador 2									
Indicador (n)									

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

2.1.1.3 Avaliação dos resultados dos compromissos sob a responsabilidade da UJ

2.1.1.3.1 Evolução dos Indicadores de Compromisso

QUADRO 5 – Evolução dos indicadores de compromissos/programa sob a responsabilidade da UJ*, conforme Relatório M&A 102/Fiplan*

Programa 1										
Descrição do programa										
Compromisso 1										
Descrição do compromisso										
Indicador de Compromisso 1										
Descrição do indicador										
Política Pública relacionada ao Indicador de Compromisso acima										
Descrição da política pública										
Meta PPA (2024-2027) original		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2024**		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2025**		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2026**		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2027**		
Valor original		*novo valor, se revisado em 2024*		*novo valor, se revisado em 2025*		*novo valor, se revisado em 2026*		*novo valor, se revisado em 2027*		
Regionalização[1]	**Unidade de medida**	**Meta 1º ano (2024)**		**Meta 2º ano (2025)**		**Meta 3º ano (2026)**		**Meta 4º ano (2027)**		**PPA (2024-2027)**
		Planejado[2]	**Apurado**	**Planejado[2]**	**Apurado**	**Planejado[2]**	**Apurado**	**Planejado[2]**	**Apurado**	**Apurado no quadriênio**
Indicador de Compromisso 2										
Descrição do indicador										
Política Pública relacionada ao Indicador de Compromisso acima										
Descrição da política pública										
Meta PPA (2024-2027) original		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2024**		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2025**		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2026**		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2027**		

Valor original		*novo valor, se revisado em 2024*		*novo valor, se revisado em 2025*		*novo valor, se revisado em 2026*		*novo valor, se revisado em 2027*		
Regionalização[1]	**Unidade de medida**	**Meta 1º ano (2024)**		**Meta 2º ano (2025)**		**Meta 3º ano (2026)**		**Meta 4º ano (2027)**		**PPA (2024-2027)**
		Planejado[2]	**Apurado**	**Planejado[2]**	**Apurado**	**Planejado [2]**	**Apurado**	**Planejado[2]**	**Apurado**	**Apurado no quadriênio**
Compromisso 2										
Descrição do compromisso										
Indicador de Compromisso 1										
Descrição do indicador										
Política Pública relacionada ao Indicador de Compromisso acima										
Descrição da política pública										
Meta PPA (2024-2027) original		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2024**		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2025**		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2026**		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2027**		
Valor original		*novo valor, se revisado em 2024*		*novo valor, se revisado em 2025*		*novo valor, se revisado em 2026*		*novo valor, se revisado em 2027*		
Regionalização[1]	**Unidade de medida**	**Meta 1º ano (2024)**		**Meta 2º ano (2025)**		**Meta 3º ano (2026)**		**Meta 4º ano (2027)**		**PPA (2024-2027)**
		Planejado[2]	**Apurado**	**Planejado[2]**	**Apurado**	**Planejado[2]**	**Apurado**	**Planejado[2]**	**Apurado**	**Apurado no quadriênio**
Programa 2										
Descrição do programa										

Compromisso 1										
Descrição do compromisso										
Indicador de Compromisso 1										
Descrição do indicador										
Política Pública relacionada ao Indicador de Compromisso acima										
Descrição da política pública										
Meta PPA (2024-2027) original		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2024**		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2025**		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2026**		**Meta PPA (2024-2027) revisado em 2027**		
Valor original		*novo valor, se revisado em 2024*		*novo valor, se revisado em 2025*		*novo valor, se revisado em 2026*		*novo valor, se revisado em 2027*		
Regionalização[1]	**Unidade de medida**	**Meta 1º ano (2024)**		**Meta 2º ano (2025)**		**Meta 3º ano (2026)**		**Meta 4º ano (2027)**		**PPA (2024-2027)**
		Planejado[2]	**Apurado**	**Planejado[2]**	**Apurado**	**Planejado[2]**	**Apurado**	**Planejado[2]**	**Apurado**	**Apurado no quadriênio**

Fonte:
Notas: **Não se aplica.**
[1] A regionalização corresponde à área de abrangência das metas dos indicadores de compromissos (Território de Identidade).
[2] As informações anuais relativas à previsão das metas dos indicadores de compromissos são aquelas estabelecidas gerencialmente pela UJ e apresentadas no FIPLAN (Referência: Relatório M&A 102).

2.1.1.3.2 Execução orçamentária, financeira e física das ações orçamentárias prioritárias/compromisso/programa

A AGERSA não possui em sua programação Ações Prioritárias de Governo. As ações orçamentárias não prioritárias consideradas relevantes pela AGERSA estão no Programa 420 – Universalização do Saneamento básico.

Tomadas de contas de contratos de gestão

AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS NÃO PRIORITÁRIAS CONSIDERADAS RELEVANTES PELA UJ												
Unidade Orçamentária (UO)												
08301												
Programa												
412 - Trabalho Decente												
Compromisso												
03 - Promover a inserção no mundo do trabalho de estudantes e egressos da educação profissional técnica de nível médio da rede pública estadual e da educação superior, com a garantia de direitos e relações de trabalho decentes, em especial das questões de raça, etnia, gênero, de baixa renda e pessoas com deficiência												
Unidade Setorial de Planejamento (USP)												
04 - Diretoria Administrativa e Financeira												
Execução Física							**Execução Orçamentária e Financeira**					
Ação [(1)] (Código e descrição)	**Produto**	**Unidade de medida**	**Previsto Inicial**	**Previsto Atual**	**Em Execução**	**Concluído**	**Orçado inicial (R$)**	**Orçado atual (R$)**	**Empenhado (R$)**	**Liquidado (R$)**	**Pago (R$)**
4131 - Administração de Bolsa Estágio de Nível Superior - Partiu Estágio/Mais Futuro	**2686 -** Vaga de estágio ocupada	**0039**	**10**	**10**	**08**	**00**	72.000,00	72.000,00	21.970,13	21.970,13	21.970,13
Iniciativa(s): *0011 -* Disponibilizar vagas para estágio da educação superior e pós-graduação em órgãos e entidades públicas. **Política Pública correlacionada à Iniciativa:** *Insira aqui a política pública relacionada à iniciativa acima descrita*												

Programa

420 - Universalização do Saneamento Básico

Compromisso

01 - Desenvolver ações, planos, projetos e políticas de saneamento básico

Unidade Setorial de Planejamento(USP)

02 - Diretoria de Fiscalização

Execução Física							Execução Orçamentária e Financeira				
Ação (1) (Código e descrição)	**Produto**	**Unidade de medida**	**Previsto Inicial**	**Previsto Atual**	**Em Execução**	**Concluído**	**Orçado inicial (R$)**	**Orçado atual (R$)**	**Empenhado (R$)**	**Liquidado (R$)**	**Pago (R$)**
3204 - Aperfeiçoamento da Plataforma Integrada de Fiscalização	2748 - Plataforma integrada de fiscalização aperfeiçoada	**0039**	01	01	00	00	900.000,00	466.288,00	0,00	0,00	0,00
Iniciativa(s): *0002* - Fortalecer a atuação da Agência Reguladora de Saneamento (AGERSA). **Política Pública correlacionada à Iniciativa:** *Insira aqui a política pública relacionada à iniciativa acima descrita*											
4531 - Fiscalização do Serviço Público de Saneamento Básico	1516 - Fiscalização de serviço de saneamento básico realizada	0039	50	93	0	93	167.000,00	167.000,00	76.271,85	76.271,85	76.271,85
Iniciativa(s): *0002* - Fortalecer a atuação da Agência Reguladora de Saneamento (AGERSA). **Política Pública correlacionada à Iniciativa:** *Insira aqui a política pública relacionada à iniciativa acima descrita*											

Unidade Setorial de Planejamento (USP)

07 - Diretoria de Normatização

Execução Física	Execução Orçamentária e Financeira

Ação (1) (Código e descrição)	Produto	Unidade de medida	Previsto Inicial	Previsto Atual	Em Execução	Concluído	Orçado inicial (R$)	Orçado atual (R$)	Empenhado (R$)	Liquidado (R$)	Pago (R$)
3205 - Realização de Estudo de Consolidação das Ações de Normatização Regulatória do Serviço de Saneamento Básico	2749 - Estudo de normatização de saneamento básico realizado	0039	01	01	1	0	5.600.000,00	4.760.000,00	4.760.000,00	3.920.000,00	3.920.000,00
Iniciativa(s): *0002* - Fortalecer a atuação da Agência Reguladora de Saneamento (AGERSA).. **Política Pública correlacionada à Iniciativa:** *Insira aqui a política pública relacionada à iniciativa acima descrita*											
***7029* -** Normatização Regulatória do Serviço de Saneamento Básico	2446 - Regulação serviço de saneamento básico normatizado	0039	01	01	00	00	633.000,00	633.000,00	0,00	0,00	0,00
Iniciativa(s): *0002* - Fortalecer a atuação da Agência Reguladora de Saneamento (AGERSA). **Política Pública correlacionada à Iniciativa:** *Insira aqui a política pública relacionada à iniciativa acima descrita*											
Compromisso											
0001 - Desenvolver ações, planos, projetos e políticas de saneamento básico											
Unidade Setorial de Planejamento (USP)											
05 - Diretoria Geral											
Execução Física							**Execução Orçamentária e Financeira**				
Ação (1) (Código e descrição)	**Produto**	**Unidade de medida**	**Previsto Inicial**	**Previsto Atual**	**Em Execução**	**Concluído**	**Orçado inicial (R$)**	**Orçado atual (R$)**	**Empenhado (R$)**	**Liquidado (R$)**	**Pago (R$)**
7978 - Participação em Evento na Área de Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico	**2244 -** Participação em evento de saneamento realizada	**0039**	**01**	**01**	**00**	**00**	50.000,00	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Iniciativa(s): *0002* - Fortalecer a atuação da Agência Reguladora de Saneamento (AGERSA).											

Política Pública correlacionada à Iniciativa: *Insira aqui a política pública relacionada à iniciativa acima descrita*												
Unidade Setorial de Planejamento (USP)												
03 - Ouvidoria												
Execução Física							**Execução Orçamentária e Financeira**					
Ação (1) (Código e descrição)	**Produto**	**Unidade de medida**	**Previsto Inicial**	**Previsto Atual**	**Em Execução**	**Concluído**	**Orçado inicial (R$)**	**Orçado atual (R$)**	**Empenhado (R$)**	**Liquidado (R$)**	**Pago (R$)**
4514 - Encargos com Concessionária de Serviço Público em Unidade Finalística	**1664 -** Unidade finalística em funcionamento	**0039**	**01**	**01**	**01**	**00**	240.000,00	196.000,00	10.946,78	9.946,78	9.946,78
Iniciativa(s): *0002 -* Fortalecer a atuação da Agência Reguladora de Saneamento (AGERSA). **Política Pública correlacionada à Iniciativa:** *Insira aqui a política pública relacionada à iniciativa acima descrita*												
5529 - Realização de Estudo e Pesquisa de Satisfação na Área de Saneamento Básico	2245 - Estudo/pesquisa de saneamento realizado	0039	01	01	00	00	1.000.000,00	1.320.161,00	0,00	0,00	0,00
Iniciativa(s): *0002 -* Fortalecer a atuação da Agência Reguladora de Saneamento (AGERSA). **Política Pública correlacionada à Iniciativa:** *Insira aqui a política pública relacionada à iniciativa acima descrita*												
6952 - Funcionamento do Serviço da Ouvidoria na Área de Saneamento Básico	1517 - Serviço da ouvidoria na área de saneamento em funcionamento	0039	01	01	01	00	390.000,00	1.327.551,00	42.110,47	42.110,47	42.110,47
Iniciativa(s): *0002 -* Fortalecer a atuação da Agência Reguladora de Saneamento (AGERSA). **Política Pública correlacionada à Iniciativa:** *Insira aqui a política pública relacionada à iniciativa acima descrita*												

Programa
444 - Bahia Participativa
Compromisso
04 - Ampliar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, atos oficiais e demais comunicações governamentais
Unidade Setorial de Planejamento (USP)

04 - Diretoria Administrativa e Financeira

Execução Física							Execução Orçamentária e Financeira				
Ação (1) (Código e descrição)	**Produto**	**Unidade de medida**	**Previsto Inicial**	**Previsto Atual**	**Em Execução**	**Concluído**	**Orçado inicial (R$)**	**Orçado atual (R$)**	**Empenhado (R$)**	**Liquidado (R$)**	**Pago (R$)**
2050 - Publicidade Institucional	**0062 -** Publicidade institucional promovida	**0039**	**01**	**01**	**00**	**00**	100.000,00	100.000,00	0,00	0,00	0,00

Iniciativa(s): *0007 -* Informar à sociedade atos, obras, entregas, programas, metas e resultados da Administração Pública Estadual
Política Pública correlacionada à Iniciativa: *Insira aqui a política pública relacionada à iniciativa acima descrita*

Programa

445 - Gestão de Pessoas

Compromisso

01 - Promover o desenvolvimento de competências dos servidores públicos, com vistas à potencialização do desempenho individual e de equipes, com foco nos processos organizacionais e no alcance de resultados das políticas públicas

Unidade Setorial de Planejamento (USP)

04 - Diretoria Administrativa e Financeira

Execução Física							Execução Orçamentária e Financeira				
Ação (1) (Código e descrição)	**Produto**	**Unidade de medida**	**Previsto Inicial**	**Previsto Atual**	**Em Execução**	**Concluído**	**Orçado inicial (R$)**	**Orçado atual (R$)**	**Empenhado (R$)**	**Liquidado (R$)**	**Pago (R$)**
3529 - Capacitação de Servidor e Empregado Público do Estado	**1254 -** Evento de capacitação realizado	**0039**	**05**	**05**	**00**	**05**	50.000,00	50.000,00	24.500,00	24.500,00	24.500,00

Iniciativa(s): *0001 -* Promover a qualificação dos servidores e empregados públicos
Política Pública correlacionada à Iniciativa:

Programa											
446 - Gestão do Patrimônio e da Logística de Suprimentos											
Compromisso											
02 - Aperfeiçoar a governança das compras e contratações públicas do Poder Executivo Estadual											
Unidade Setorial de Planejamento (USP)											
04 - Diretoria Administrativa e Financeira											
Execução Física							**Execução Orçamentária e Financeira**				
Ação [(1)] (Código e descrição)	**Produto**	**Unidade de medida**	**Previsto Inicial**	**Previsto Atual**	**Em Execução**	**Concluído**	**Orçado inicial (R$)**	**Orçado atual (R$)**	**Empenhado (R$)**	**Liquidado (R$)**	**Pago (R$)**
3194 - Aparelhamento de Unidade do Poder Executivo	**2740 -** Unidade do Executivo aparelhada	**0039**	**01**	**01**	**01**	**00**	200.000,00	250.000,00	45.191,60	45.191,60	45.191,60
Iniciativa(s): *0007 -* Aparelhar unidades do Poder Executivo Estadual **Política Pública correlacionada à Iniciativa:** *não se aplica*											

Fonte: Fiplan, menu Relatórios – Planejamento – Relatório de Monitoramento e Avaliação – Acompanhamento 2024-2027 – M&A 011.

TABELA 1 – Descentralizações Concedidas

R$1,00

Unidade de Origem	Unidade Destino	Programa	PAOE*	Valor Descentralizado
08301	**09101**	**502**	**2000**	**243.981,66**
08301	**09101**	**502**	**2002**	**64.684,00**
08301	**08101**	**502**	**2020**	**19.402,50**

Fonte: **FIPLAN.**
*PAOE: Projeto, Atividade e Operação Especial

2.1.1.4 Realização da Receita

A AGERSA utiliza duas fontes de recursos orçamentários para fins de empenho, liquidação, pagamento de despesas e execução da receita, quais sejam:

- Fonte 213 – Recursos Diretamente Arrecadados por Entidades da Administração Indireta;
- Fonte 613 – Recursos Diretamente Arrecadados por Entidades da Administração Indireta – Exercício Anterior (superávit financeiro).

A arrecadação da Agência decorre da remuneração recebida em contrapartida às atividades de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento, conforme Resoluções do CORESAB, em atendimento ao disposto no art. 22 da Lei Estadual nº 12.602/2012. Os valores são depositados mensalmente pela prestadora dos serviços, Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A. – Embasa.

Para o exercício de 2025, a receita foi estimada em R$ 19.648.230,00, entretanto, o montante efetivamente repassado pela prestadora totalizou R$ 21.268.810,93, superando a previsão inicial.

Do total arrecadado:

- Foram empenhados R$ 13.558.662,72
- As descentralizações concedidas somaram R$ 327.163,27.

Conforme o Balancete Mensal de Verificação do exercício de 2025, emitido pelo Sistema Integrado de Planejamento, Contabilidade e Finanças – FIPLAN, foi apurado superávit financeiro no montante de R$ 7.056.931,26.

TABELA 2 – Realização da receita

R$1,00

Fonte		Prevista	Atual	Realizada
Código	**Descrição**			
1.6.1.1.03.0.1.06	15010213000000000000	19.648.230,00	19.648.230,00	21.268.810,93
Total		19.648.230,00	19.648.230,00	21.268.810,93

Fonte: **FIPLAN.**

3. ÁREA ADMINISTRATIVA

3.1 Procedimentos formais da UJ

Em atendimento aos princípios da transparência e legalidade, apresenta-se a análise da gestão dos procedimentos administrativos relacionados às licitações, dispensas e inexigibilidades realizadas no exercício 2025.

Os certames foram devidamente instruídos, contendo pareceres técnicos, ampla publicidade dos atos e registro formal das etapas, assegurando competitividade, isonomia entre os participantes e seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

Quanto às dispensas de licitação, constatou-se que os processos foram formalizados com a devida motivação administrativa, justificativas fundamentadas e demonstração do enquadramento nas hipóteses legais. Foram realizadas pesquisas de preços e análise de economicidade, bem como a competente autorização pela autoridade responsável, garantindo transparência, controle e conformidade com a legislação vigente.

Em relação às inexigibilidades de licitação, verificou-se a correta caracterização da inviabilidade de competição, com apresentação de documentação comprobatória pertinente, tais como atestados de exclusividade, comprovação de notória especialização ou singularidade do objeto. Os processos foram instruídos com justificativas e parecer técnicas, assegurando segurança jurídica e regularidade das contratações.

De forma geral, observa-se que os procedimentos adotados evidenciam a padronização dos fluxos administrativos, o fortalecimento dos mecanismos de controle interno e a rastreabilidade dos atos praticados. As medidas implementadas contribuem para a mitigação de riscos, prevenção de irregularidades e aprimoramento da governança institucional.

A gestão dos procedimentos de licitações, dispensas e inexigibilidades vem sendo realizada em conformidade com os princípios da administração pública, assegurando eficiência, economicidade e responsabilidade na aplicação dos recursos públicos.

TABELA 3 – Licitações, dispensas e inexigibilidades

R$1,00

Descrição	Quantidade				Valor das concluídas
	Iniciadas (1)	Em andamento (2)	Concluídas (3)	Total	
Modalidade de licitação					
Concorrência	0	0	0	0	0,00
Pregão	2	2	0	2	2.783.601,00
Concurso	1	1	0	1	4.957.165,70
Leilão	0	0	0	0	0,00
Diálogo Competitivo	0	0	0	0	0,00
Subtotal					7.740.766,70
Contratação direta					
Dispensa	53	0	53	53	1.128.367,43
Inexigibilidade	1	0	1	1	135.000,00
Subtotal					**1.263.367,43**
Total					**9.004.134,13**

Fonte: **FIPLAN / SIMPAS.**
Notas:
(1) Abertas no exercício da prestação de contas e ainda não concluídas.
(2) Abertas em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não concluídas.
(3) Concluídas no exercício da prestação de contas.

TABELA 4 – Contratos firmados no exercício

Descrição	Quantidade	Valor (R$)	
		Contratado atualizado	Desembolsado (1)
Contratos	11	R$ 1.777.479,71	455.149,83

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

Nº DO CONTRATO	*EMPRESA CONTRATADA*	*VALOR GLOBAL*
001/2025	PRIME CONSULTORIA E ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA	R$ 140.000,00
002/2025	EMPRESA GRAFICA DA BAHIA	R$ 250.000,00
003/2025	ESCRITA COMERCIO E SERVICOS LTDA	R$123.840,00
004/2025	LM Transportes - Locação Veicular	R$ 338.385,00
005/2025	BRASPE RECURSOS HUMANOS EIRELI	R$ 57.146,64
006/2025	EMPRESA GRAFICA DA BAHIA	R$ 234,00
007/2025	OI S.A - Em Recuperação Judicial	R$ 364.649,55
008/2025	COMDADOS COMERCIO E SERVICOS ELETRONICOS LTDA	R$ 23.756,00
009/2025	Adapta Educação Ltda.	R$ 7.140,00
001.25.6N.PS.1	COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE	R$ 471.762,12

	DADOS DO ESTADO DA BAHIA – PRODEB	
Apólice nº 0101.82.00.00038512	ARUANA SEGURADORA S.A	R$ 566,40

TABELA 5 – Contratos de gestão firmados no exercício

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

Fonte:
Nota: NÃO SE APLICA.
(1) Valor desembolsado no exercício (acumulado). Considera-se desembolsado o valor liquidado.

TABELA 6 – Contratos vigentes firmados em exercícios anteriores

Descrição	Quantidade	Valor contratado atualizado (1) (R$)	Desembolso (2) (R$)	
			No exercício	Acumulado
Contratos	19	R$ 17.480.540,70	R$ 6.452.157,99	R$12.572.555,12

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

Nº DO CONTRATO	EMPRESA CONTRATADA	VALOR GLOBAL
005/2016	GPEC PATRIMONIAL LTDA ME	R$ 1.916.552,84
	CONDOMÍNIO EDF. MULTICAB I	R$ 532.969,88 TOTAL: R$ 2.449.522,77
001/2020	OI S/A - Em Recuperação Judicial	R$ 1.741.152,81
002/2020	EMPRESA GRAFICA DA BAHIA	R$ 236.160,27
005/2020	INFOCRED ASSESSORIA DE GESTÃO DE RISCO S/S LTDA	R$ 1.554.848,16
002/2022	POSITIVA EMPREENDIMENTOS E SERVICOS LTDA	R$ 861.100,54
010/2022	GPEC PATRIMONIAL LTDA ME	R$ 794.499,84
	CONDOMÍNIO EDF. MULTICAB II	R$ 198.303,36 TOTAL: R$ 992.803,20

004/2023	CLARO S/A	R$ 33.936,60
005/2023	SHOW PRESTADORA DE SERVIÇOS DO BRASIL LTDA	R$ 18.000,00
010/2023	DDN SERVICOS DE SOFTWARE LTDA	R$ 273.986,98
011/2023	49.258.535 MARIA CRISTINA BORGES DOS ANJOS DA SILVA	R$ 12.696,88
012/2023	POSITIVA EMPREENDIMENTOS E SERVICOS LTDA	R$ 2.247.734,76
013/2023	BRASPE RECURSOS HUMANOS EIRELI	R$ 317.381,76
014/2023	CRETA COMERCIO E SERVICOS LTDA	R$ 369.416,52
015/2023	CRETA COMERCIO E SERVICOS LTDA	R$ 78.424,02
017/2023	Movx Marketing e Tecnologia LTDA	R$ 4.732,44
001/2024	VOETUR TURISMO E REPRESENTAÇÕES LTDA	R$ 180.000,00
005/2024	TELEFÔNICA BRASIL S.A.	R$ 28.280,50
006/2024	FUNDAÇÃO ESCOLA DE SOCIOLOGIA E POLÍTICA DE SÃO PAULO	R$ 5.600.000,00
001.23.6N.PS.1	COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DA BAHIA	R$ 480.362,48

TABELA 7 – Contratos de gestão vigentes firmados em exercícios anteriores

Descrição	Quantidade	Valor contratado atualizado (1) (R$)	Desembolso (2) (R$)	
			No exercício	Acumulado
Contratos de gestão	01 - FESPSP – Contrato nº 006/2024	R$ 5.600.000,00	R$ 4.312.000,00	R$ 4.312.000,00

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

QUADRO 7 – Tomadas de contas de contratos de gestão

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

Fonte:

Notas: **NÃO SE APLICA.**
(1) Instauradas no exercício da prestação de contas e ainda não concluídas.
(2) Instauradas em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não concluídas.
(3) Encerradas no exercício da prestação de contas.

TABELA 8 – Convênios de captação

Descrição	Quantidade			Valor total conveniado atualizado (R$) (4)	Recebimento (R$)	
	Iniciados (1)	Em andamento (2)	Encerrados (3)		No exercício	Acumulado
Convênios						
Outros Ajustes (5)						
Total						

Fonte:
Notas:**NÃO SE APLICA.**
(1) Celebrados no exercício da prestação de contas e ainda não encerrados.
(2) Celebrados em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não encerrados.
(3) Encerrados no exercício da prestação de contas**.** Considera-se encerrado o convênio na data final de sua vigência.
(4) Valor original mais os aditivos dos convênios vigentes no exercício da prestação de contas.
(5) Instrumentos que têm a natureza de convênio mas que possuem outra denominação.

TABELA 9 – Convênios de repasse

Descrição	Quantidade			Valor total conveniado atualizado (R$) (4)	Desembolso (5) (R$)	
	Iniciados (1)	Em andamento (2)	Encerrados (3)		No exercício	Acumulado
Convênios						
Outros Ajustes (6)						
Total						

Fonte:
Notas: **NÃO SE APLICA.**
(1) Celebrados no exercício da prestação de contas e ainda não encerrados.
(2) Celebrados em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não encerrados.
(3) Encerrados no exercício da prestação de contas. Considera-se encerrado o convênio na data final de sua vigência.
(4) Valor original mais os aditivos dos convênios vigentes no exercício da prestação de contas.
(5) Considera-se desembolso o valor liquidado.
(6) Instrumentos que têm a natureza de convênio mas que possuem outra denominação, tais como: Termos de Outorga, Termo de Acordo e Compromisso, Termo de Adesão ao PETE etc..

QUADRO 8 – Tomadas de contas de convênios de repasse

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

Fonte:
Notas: **NÃO SE APLICA.**
(1) Instauradas no exercício da prestação de contas e ainda não concluídas.
(2) Instauradas em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não concluídas.
(3) Encerradas no exercício da prestação de contas.

TABELA 10 – Acordos de cooperação, termos de fomento e termos de colaboração

Descrição	Quantidade			Valor total atualizado (R$) (4)	Desembolso (5) (R$)	
	Iniciados (1)	Em andamento (2)	Encerrados (3)		No exercício	Acumulado
Acordo de cooperação Técnica n. 01/2025	1	0	**0**	**697.904,00**	**0,00**	**0,00**
Acordo de cooperação Técnica n. 12/2025	1	1	**0**	**372,215,16**	**25.509,00**	**25.509,00**
Total	1	1	**0**	**1.005.119.16**	**25.509,00**	**25.509,00**

Fontes Processo SEI n° 053.1661.2025.0001152-13. Processo SEI n° 065.10933.2024.0009781-14 e 009.0198.2024.0054861-34
Notas:
(1) Celebrados no exercício da prestação de contas e ainda não encerrados.
(2) Celebrados em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não encerrados.
(3) Encerrados no exercício da prestação de contas. Considera-se encerrado na data final de sua vigência.
(4) Valor original mais os aditivos dos acordos/termos vigentes no exercício da prestação de contas.
(5) Considera-se desembolso o valor liquidado.

QUADRO 09 – Tomadas de contas de acordos de cooperação, termos de fomento e termos de colaboração

Tomadas de contas de acordos de cooperação	
Descrição	**Quantidade**
Iniciadas (1)	
Em andamento (2)	
Concluídas (3)	
Tomadas de contas de termos de fomento	
Descrição	**Quantidade**
Iniciadas (1)	
Em andamento (2)	

Concluídas (3)	
Tomadas de contas de termos de colaboração	
Descrição	**Quantidade**
Iniciadas (1)	
Em andamento (2)	
Concluídas (3)	

Fonte:
Notas: **NÃO SE APLICA.**
(1) Instauradas no exercício da prestação de contas e ainda não concluídas.
(2) Instauradas em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não concluídas.
(3) Encerradas no exercício da prestação de contas.

QUADRO 10 – Sindicâncias e processos administrativos disciplinares

Descrição	Quantidade		
	Iniciados (1)	Em andamento (2)	Concluídos (3)
Sindicâncias	0	0	**0**
Processos administrativos disciplinares	0	0	**0**

Fonte: Setor de Recursos Humanos.
Notas:
(1) Instaurados no exercício da prestação de contas e ainda não concluídas.
(2) Instaurados em exercícios anteriores ao da prestação de contas e ainda não concluídas.
(3) Encerrados no exercício da prestação de contas.

3.2 Área patrimonial

Foi efetuado levantamento físico de todos os bens móveis da AGERSA, com os registros relativos ao estado de conservação, observando o procedimento de conferência do bem físico e registro das alterações, fazendo constar no Inventário, todos os Bens Móveis em uso. Foram adquiridos durante o exercício de 2025, bens que totalizam o valor abaixo enunciado, de que estão devidamente incorporados, conforme o que determina a legislação. Quanto aos materiais de consumo, verifica-se abaixo, nos registros de compras, o valor de entrada total, todos coerentes com os relatórios apresentados pelo Sistema Integrado de Material, Patrimônio e Serviços - SIMPAS. Foram observadas todas as normas legais para aquisição, registro e controle dos bens móveis, bem como, de bens de consumo. TABELA 11 – Movimentação dos bens de consumo e permanentes.

A AGERSA não possui bem imóvel próprio, estando situada a sua sede em imóvel locado. TABELA 12 - Movimentação quantitativa do patrimônio imobiliário.

TABELA 11 – Movimentação dos bens de consumo e permanentes

R$1,00

Descrição	Saldo inicial	Entradas	Saídas	Saldo final
Bens de consumo	51.292,91	77.850,12	57.042,03	72.101,00
Bens permanentes	3.204.647,74	45.191,60	0,00	3.249.839,34
Total	3.255,940,65	123.041,72	57.042,03	3.321.940,34

Fonte: **FIPLAN / SIMPAS**

TABELA 12 – Movimentação quantitativa do patrimônio imobiliário

Tipo de imóvel	Quantidade inicial	Incorporações	Baixas	Alienações	Doações	Cessões	Quantidade final
Terreno							
Fazenda							
Edificação							
Barragem							
Adutora							
Total							

Fonte: **NÃO SE APLICA.**

QUADRO 11 – Resumo do Relatório da Comissão de Inventário de bens de consumo

Situação identificada (1)	Quantidade	Recomendações para correção das irregularidades apontadas
Diferença no valor entre o saldo total apresentado no relatório final de inventário e o saldo total do relatório FIP630.	1	Ajuste no exercício de 2026, pelo setor de patrimônio.

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

QUADRO 12 – Resumo do Relatório da Comissão de Inventário de bens permanentes

Situação identificada (1)	Quantidade	Recomendações para correção das irregularidades apontadas
Bem não possui plaqueta de tombamento	04	Confeccionar a plaqueta de tombamento para perfeita identificação do bem.
O patrimônio não consta no relatório SIAP	02	Identificar o motivo do bem não constar no SIAP e fazer a regularização necessária.

Fonte: Relatório de Inventário de bens permanentes.
Nota:
(1) Relacionar as situações identificadas como irregulares pela Comissão de Inventário.

4. ÁREA DE PESSOAL

4.1 Análise da gestão de pessoal

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

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

Em dezembro de 2025, a AGERSA contava com 08 (oito) estagiários de nível superior. As oscilações ocorreram por diversos motivos, entre eles, término de contrato de estágio, afastamento por interesse pessoal, conclusão de curso.

A AGERSA, participa também do Programa “Primeiro Emprego” que é uma ação social de combate ao desemprego dos jovens, promovido pelo Governo do Estado. Em dezembro de 2025 contava com 6 (seis) egressos da Educação Profissional no mercado de trabalho, no qual vem realizando acompanhamento e orientação aos jovens, através do ponto focal, que é a pessoa indicada pelos órgãos da administração pública do Estado da Bahia, responsável direto pelo mapeamento, condução e acompanhamento dos jovens e adultos beneficiários do programa em seus locais de trabalho.

Essa pessoa de referência é que recebe o contratado, recepciona-o com uma atividade de acolhimento e depois o encaminha para o setor que irá atuar, sendo também responsável em realizar articulação entre os órgãos e as Fundações Contratadas, para o acompanhamento das atividades desempenhadas por eles nos

seus cursos de formação, de acordo com a área técnica de cada um. Realizam, ainda, o acompanhamento das frequências e encaminham para a Fundação contratada, comunicando ocorrências, que, porventura, surgirem durante o período do contrato.
A AGERSA proporciona cursos de capacitação e treinamento de modo a garantir que os servidores desenvolvam suas habilidades, garantindo uma melhor preparação na realização de suas atividades, de forma a influenciar e beneficiar as necessidades ambiente de trabalho.

Durante o ano de 2025 foram realizados 34 (trinta e quatro) cursos de aperfeiçoamento a saber:

Participante	Evento	Data	Organização
Angela dos Santos	Curso SIMPAS – Modular Estoque	28/08/2025	UCS (Universidade Corporativa do Serviço público do Estado da Bahia)
Bárbara Lorena	Curso Introdução à Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nas modalidades Direta e Indireta	24/03/2025	AGERSA (Agencia Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia
Bárbara Lorena da Silva Nascimento	Minicurso intitulado Integração entre Técnica e Sociedade: planejar com a comunidade para a justiça social no saneamento rural no II SANEA BRASIL – Congresso Internacional de Saneamento Rural	29, 30 e 31 de outubro de 2025	Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF)
Bárbara Lorena da Silva Nascimento	Minicurso intitulado Elaboração de Planos Municipais de Saneamento Básico: a experiência metodológica do Projeto PlanSanear no II SANEA BRASIL – Congresso Internacional de Saneamento Rura	29, 30 e 31 de outubro de 2025	Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF)
Bárbara Lorena da Silva Nascimento	Participou, na qualidade de congressista do II Sanea Brasil: Congresso Internacional de Saneamento Rural	29/10/2025 a 31/10/2025	Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF)

Bárbara Lorena da Silva Nascimento	Introdução ao Racismo Ambiental e Justiça Espacial - online	04/11/2025	UCS (Universidade Corporativa do Serviço público do Estado da Bahia)
Bárbara Lorena da Silva Nascimento	Curso Sistema Eletrônico de Informações - SEI	10/04/2025	UCS (Universidade Corporativa do Serviço público do Estado da Bahia)
Bárbara Lorena da Silva Nascimento	Integrou a equipe SANEAMENTO I, durante as ações da 52ª Etapa do Programa de Fiscalização Preventiva Integrada – FPI-BA	12/10/2025	Fiscalização Preventiva Integrado – FPI São Francisco Bahia.
Clelio Oliveira Dos Santos	Curso Sistema de Administração de Patrimônio – SIAP WEB-T01/2025	09 a 17 de junho de 2025	UCS (Universidade Corporativa do Serviço público do Estado da Bahia)
Eraldo Monteiro dos Santos	Fórum Baiano de Compras Públicas	10/11/2025	Compras Bahia Logística de Suprimentos
Marcos Paulo de Souza	Curso SIMPAS – Modular Estoque	23/10/2025	UCS (Universidade Corporativa do Serviço público do Estado da Bahia)
Marcos Paulo de Souza	Curso Execução Orçamentária e Financeira da Despesa no FIPLAN	12 a 15 de maio de 2025	Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia UCS (Universidade Corporativa do Serviço público do Estado da Bahia – Unidade Fazenda)
Marta Sepulveda Noya	Curso : Gestão de Pessoas	15/10/2025	UCS (Universidade Corporativa do Serviço público do Estado da Bahia)
Marta Sepulveda Noya	Palestra RH em Foco – Direitos e Vantagens do Servidor Público: Auxílios e Reda,	28/11/2025	Procuradoria Geral do estado da Bahia e Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Procuradoria Geral do estado da Bahia
Marta Sepulveda Noya	Palestra RH em Foco – Direitos e Vantagens do Servidor Público	29/07/2025	Procuradoria Geral do estado da Bahia e Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Procuradoria Geral do estado da Bahia
Marta Sepulveda Noya	Curso Sistema Eletrônico de Informações - SEI	10/04/2025	UCS (Universidade Corporativa do Serviço público do Estado da Bahia)
Osmar Marques da Silva Junior	Congressista do 33º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental	25 a 28 de maio de 2025	33º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambienta – ABES - FITABES 2025
Osmar Marques da Silva Junior	Palestra Reforma Tributária	21/03/2025	Centro de Estudos e Aperfeiçoamento da Procuradoria Geral do Estado da Bahia

Rita de Cássia Pereira dos Santos	Curso Gestão Tributária de Contratos e Convênios	15 a 17 de julho de 2025	Open Soluções Tributárias
Rosana Silva Moura	Curso Sistema Eletrônico de Informações - SEI	08/04/2025	UCS (Universidade Corporativa do Serviço público do Estado da Bahia)
Rosana Silva Moura	Palestra Rede de Diálogos: Inteligência Artificial na Advocacia Pública	15/07/2025	Centro de Estudos e Aperfeiçoamento da Procuradoria Geral do Estado da Bahia
Rosana Silva Moura	Curso Prático de Ata de Registro de Preço	29,30 e 31 de julho de 2025	Cursos e Aulas LTDA- ME
Sandra Cristiany Alves Santos	Curso Sistema de Administração de Patrimônio – SIAP WEB-T01/2025	09 a 18 de junho de 2025	UCS (Universidade Corporativa do Serviço público do Estado da Bahia)
Sandra Cristiany Alves Santos	Curso Execução Orçamentária e Financeira da Despesa no FIPLAN	12 a 15 de maio de 2025	Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia UCS (Universidade Corporativa do Serviço público do Estado da Bahia – Unidade Fazenda)
Sandra Cristiany Alves Santos	Curso Controladoria	03 a 22 de setembro de 2025	UCS (Universidade Corporativa do Serviço público do Estado da Bahia)
Sandra Cristiany Alves Santos	Curso Gestão Tributária de Contratos e Convênios	15 a 17 de julho de 2025	Open Soluções Tributárias
Télkia Cajahyba Rios	Curso Regulação e Fiscalização da Qualidade dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário	10 a 14 de março de 2025	ABAR – Associação Brasileira de Agências Reguladoras
Télkia Cajahyba Rios	Oficina Desafios da Regulação para Alta Gestão	1º a 4 de abril de 2025	CGU – Controladoria Geral da União
Zulmira Fontes de Lacerda Neta	Curso Introdução à Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nas modalidades Direta e Indireta	22/04/2025	AGERSA (Agencia Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia
Zulmira Fontes de Lacerda Neta	Curso Sistema Eletrônico de Informações - SEI	25/04/2025	UCS (Universidade Corporativa do Serviço público do Estado da Bahia)
Juvenal Maynart Cunha	Participou do Seminário pela Prestação dos Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos pelos Municípios na Bahia	26/11/2025	CEAF Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional

Juvenal Maynart Cunha	Participou do Módulo 7 – A Administração dos Contratos de Concessões e PPP do Curso Melhorias Práticas em Concessões e PPPs, carga horária total de 10 horas		Cursos P3C PPPs e Concessões
Juvenal Maynart Cunha	Participou do Módulo 5 – Gerindo o Equilíbrio Econômico-Financeiro dos Contratos do Curso Melhorias Práticas em Concessões e PPPs, carga horária total de 14 horas		Cursos P3C PPPs e Concessões
Juvenal Maynart Cunha	Participou do Módulo 6 – Renegociando contratos de Concessão e PPP do Curso Melhorias Práticas em Concessões e PPPs, carga horária total de 12 horas		Cursos P3C PPPs e Concessões

TABELA 13 – Lotação Numérica prevista em Normativo

Natureza da vinculação	Quantidade prevista em Normativo* para a UJ
Estatutários	**0**
Celetistas	0
Comissionados	15

Fonte: Regimento Interno.

TABELA 14 – Pessoal por natureza da vinculação

Natureza da vinculação	Quantidade em 31/12	
	2024	2025
Servidores da AGERSA		
Estatutários	0	0
Celetistas	0	0
À disposição de outros órgãos	0	0
Subtotal	0	0
Outros		
REDA	03	17
Prestação de Serviço Temporário (PST)	0	0
De outros órgãos à disposição da UJ	05	07
Subtotal	08	24
Total	08	24

Fonte: RH BAHIA.
Nota: “Empregados da UJ” e “Prestação de Serviço Temporário (PST)” quando se tratar de Estatais Dependentes.

TABELA 15 – Cargos comissionados

Descrição	Quantidade em 31/12	
	2024	2025
Com vínculo	0	0
Sem vínculo	15	14
Total	15	14

Fonte: Setor de Recursos Humanos.

TABELA 16-A – Evolução da despesa de pessoal sem encargos sociais

Descrição	Total da despesa empenhada (R$)		% de variação
	2024	2025	
Servidores	2.666.273,23	3.144.055,97	17,92%
REDA	396.370,06	799.210,00	101.63%
Total	3.062.643,29	3.943.265,97	28,75%

Fonte:

TABELA 16-B – Evolução da despesa de pessoal sem encargos sociais

Descrição	Total da despesa (R$)		% de variação
	2024	2025	
Empregados			
Diretores	R$ 684.206,39	R$ 905.400,16	32,33%
Membros do Conselho de Administração			
Membros do Conselho Fiscal			
Total	R$ 684.206,39	R$ 905.400,16	32,33%

Fonte: Não se aplica.

TABELA 17 – Detalhamento da remuneração dos diretores

Descrição	Total (R$)	
Remuneração dos diretores	**2024**	**2025**
I – Remuneração fixa (a+b+c+d)	R$ 684.206,39	R$ 905.400,16
a) salário ou pró-labore	R$ 255.389,03	R$ 335.075,04
b) benefícios diretos e indiretos	R$ 45.733,77	R$ 67.712,53

c) remuneração por participação em comitês		
d) outros	R$ 383.083,56	R$ 502.612,59
II – Remuneração variável (e+f+g+h+i)		
e) bônus		
f) participação nos resultados		
g) remuneração por participação em reuniões		
h) comissões		
i) outros		
III – Total da remuneração (I + II)		

QUADRO 13 – Movimentação de pessoal no exercício

Descrição	Quantidade
Admissões	
Efetivo	0
Cargo comissionado	4
REDA	18
Exoneração/Desligamento	
Efetivo	0
Cargo comissionado	3
REDA	2
Disponibilização	
De outros órgãos	2
Para outros órgãos	0
Aposentadoria	0

Fonte: RH Bahia.

5. ÁREA DA OUVIDORIA

O presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia, AGERSA, consolida, de forma sistematizada e analítica, 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 tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela Agência.

Instituída pela Lei Estadual nº 12.602 de 2012, a Ouvidoria da AGERSA atua com autonomia e independência funcional, exercendo papel estratégico na garantia dos direitos dos usuários, na promoção da transparência administrativa, na mediação de conflitos e no aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços públicos de saneamento básico. Sua atuação pauta-se pelo compromisso com a legalidade, a eficiência, a impessoalidade e o interesse público, constituindo-se como canal legítimo de interlocução entre a sociedade, as prestadoras de serviços e o poder concedente.

A Ouvidoria configura-se como instrumento essencial de participação social e fortalecimento da cidadania, em consonância com os princípios insculpidos no artigo 37 da Constituição Federal de 1988, bem como com as disposições da Lei Federal nº 13.460 de 2017 e da Lei Estadual nº 8.803 de 2003, assegurando aos usuários o direito à informação adequada, à prestação eficiente dos serviços públicos e à manifestação qualificada perante a Administração Pública.

No contexto da regulação dos serviços de saneamento básico, a atuação da Ouvidoria da AGERSA observa rigorosamente as diretrizes estabelecidas pela Lei Federal nº 11.445 de 2007, alterada pela Lei Federal nº 14.026 de 2020, além das normas regulatórias internas da Agência, com destaque para a Resolução nº 002 de 2017, que disciplina os procedimentos de registro, acompanhamento, análise e resposta às manifestações protocoladas no Sistema TAG, assegurando padronização, rastreabilidade e segurança jurídica aos processos.

Este Relatório apresenta dados consolidados, análises técnicas qualificadas e indicadores de desempenho relacionados às manifestações de informação, reclamação, solicitação, denúncia e elogio, permitindo a identificação de fragilidades operacionais, recorrências de demandas e oportunidades de aprimoramento dos serviços regulados. As informações aqui sistematizadas subsidiam a adoção de medidas corretivas, preventivas e educativas, orientadas à elevação dos padrões de qualidade e à promoção da universalização dos serviços de saneamento básico.

O documento constitui relevante instrumento de transparência ativa, controle social e apoio à tomada de decisão administrativa, contribuindo para o planejamento institucional e para o fortalecimento da governança regulatória. Ao dar publicidade às ações desenvolvidas, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a accountability, a eficiência administrativa e a proteção dos direitos fundamentais dos usuários.

Integrante da estrutura básica da AGERSA, ao lado do Conselho Consultivo e da Diretoria Colegiada, a Ouvidoria é órgão autônomo, dotado de independência funcional e sem subordinação hierárquica aos demais órgãos da Agência. Sua atuação encontra respaldo na Lei Estadual nº 12.602 de 2012 e se harmoniza com os preceitos da Lei Federal nº 13.460 de 2017, da Lei Federal nº 8.078 de 1990 e da Resolução nº 002 de 2017, consolidando-se como instância estratégica de defesa dos direitos dos usuários e de fortalecimento do controle social.

As atribuições institucionais da Ouvidoria da AGERSA abrangem o recebimento, a análise, o encaminhamento e o monitoramento das manifestações dos usuários, bem como a orientação qualificada, a mediação institucional de conflitos e a proposição de melhorias nos processos e serviços regulados, conforme sintetizado na ilustração apresentada neste Relatório.

A mediação de conflitos entre usuários e a Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A., EMBASA, ocorre mediante a instauração de procedimentos de fiscalização técnica, a partir das manifestações registradas. A AGERSA promove a apuração dos fatos por meio de vistorias in loco realizadas por equipe técnica especializada,

responsável pela avaliação das condições operacionais dos sistemas, análise das evidências e emissão de laudo técnico conclusivo, assegurando objetividade, imparcialidade e robustez técnica às conclusões adotadas.

Concluída a etapa fiscalizatória, a Ouvidoria da AGERSA estabelece interlocução institucional com a Ouvidoria da EMBASA, encaminhando o relatório técnico produzido, com vistas a subsidiar a adoção de providências corretivas, a recomposição de direitos eventualmente violados e a solução administrativa dos conflitos. Essa atuação integrada contribui para a redução de reincidências, para o aprimoramento dos padrões de atendimento ao público e para o fortalecimento da eficiência regulatória, reafirmando o compromisso institucional da AGERSA com a dignidade dos usuários, a legalidade, a transparência e a efetividade dos serviços públicos de saneamento básico no Estado da Bahia.

Atribuições da Ouvidoria

Analisar e encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e demais manifestações dos cidadãos relacionadas à prestação dos serviços públicos regulados, bem como denúncias referentes à atuação negligente ou abusiva de agentes públicos e de prestadoras de serviços.

Prestar esclarecimentos aos usuários acerca da atuação da AGERSA e dos agentes regulados, bem como orientar sobre direitos, deveres e procedimentos aplicáveis aos serviços públicos de saneamento básico.

Apurar, recomendar, mediar ou arbitrar conflitos entre usuários e prestadoras de serviços, buscando soluções administrativas céleres, efetivas e justas, com observância dos princípios da legalidade, razoabilidade e proporcionalidade.

Manter cadastro atualizado das manifestações recebidas, assegurando o adequado registro, o correto encaminhamento às áreas competentes e a emissão de parecer conclusivo, nos termos das normas regulatórias vigentes.

Acompanhar a execução das providências decorrentes das manifestações registradas, verificando a implementação das soluções apresentadas e confirmando, junto ao usuário, a efetividade do atendimento prestado.

Realizar pesquisas de opinião periódicas junto à população usuária, com a finalidade de avaliar a percepção quanto à qualidade, à eficiência e ao desempenho dos serviços públicos regulados, subsidiando ações de aprimoramento contínuo.

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?

A Ouvidoria da Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia, AGERSA, constitui o canal institucional adequado para o registro de manifestações dos cidadãos relacionadas à prestação dos serviços públicos regulados de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como à atuação dos agentes públicos e das prestadoras de serviços sob a competência regulatória da Agência.

O cidadão poderá recorrer à Ouvidoria sempre que necessitar exercer o direito de manifestação perante a Administração Pública, nos termos do artigo 37 da Constituição Federal de 1988, da Lei Federal nº 13.460 de 2017, da Lei Federal nº 8.078 de 1990 e das normas regulatórias vigentes, especialmente quando se enquadrar em uma das seguintes modalidades:

Elogio - Manifestação destinada ao reconhecimento formal de serviço, atendimento ou atuação institucional considerados satisfatórios, eficientes ou exemplares, contribuindo para o fortalecimento das boas práticas e para a valorização do desempenho adequado dos agentes envolvidos.

Denúncia - Comunicação de indícios de irregularidade, ilegalidade, omissão, má conduta, negligência ou descumprimento de normas legais, contratuais ou regulatórias, praticados por agentes públicos ou por prestadoras de serviços regulados, possibilitando a apuração dos fatos e a adoção das medidas cabíveis.

Informação - Pedido de acesso a informações públicas, formulado nos termos da Lei de Acesso à Informação, com vistas à obtenção de dados, esclarecimentos ou documentos sob a guarda da AGERSA, respeitados os limites legais de sigilo e proteção de dados.

Reclamação - Manifestação que expressa insatisfação do usuário quanto à prestação dos serviços públicos de saneamento básico, abrangendo situações de interrupção,

ineficiência, inadequação da qualidade, cobrança indevida ou conduta inadequada no atendimento prestado.

Solicitação - Pedido formal de providência, orientação ou esclarecimento específico, relacionado aos serviços regulados ou aos procedimentos administrativos, com o objetivo de obter resposta conclusiva ou encaminhamento técnico adequado.

Sugestão - Proposição de melhorias voltadas ao aprimoramento dos serviços, dos processos, das normas ou do atendimento ao usuário, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo da atuação regulatória e da qualidade dos serviços públicos prestados.

Ao centralizar essas manifestações, a Ouvidoria da AGERSA promove a participação social, assegura a escuta qualificada dos usuários e fortalece os mecanismos de transparência, controle social e melhoria contínua dos serviços.

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.

Números da Ouvidoria

Tipos de Atendimento

12.418

Atendimentos realizados

99,87%

Atendimentos encerrados



10.333

Atendimentos Imediatos



2.115

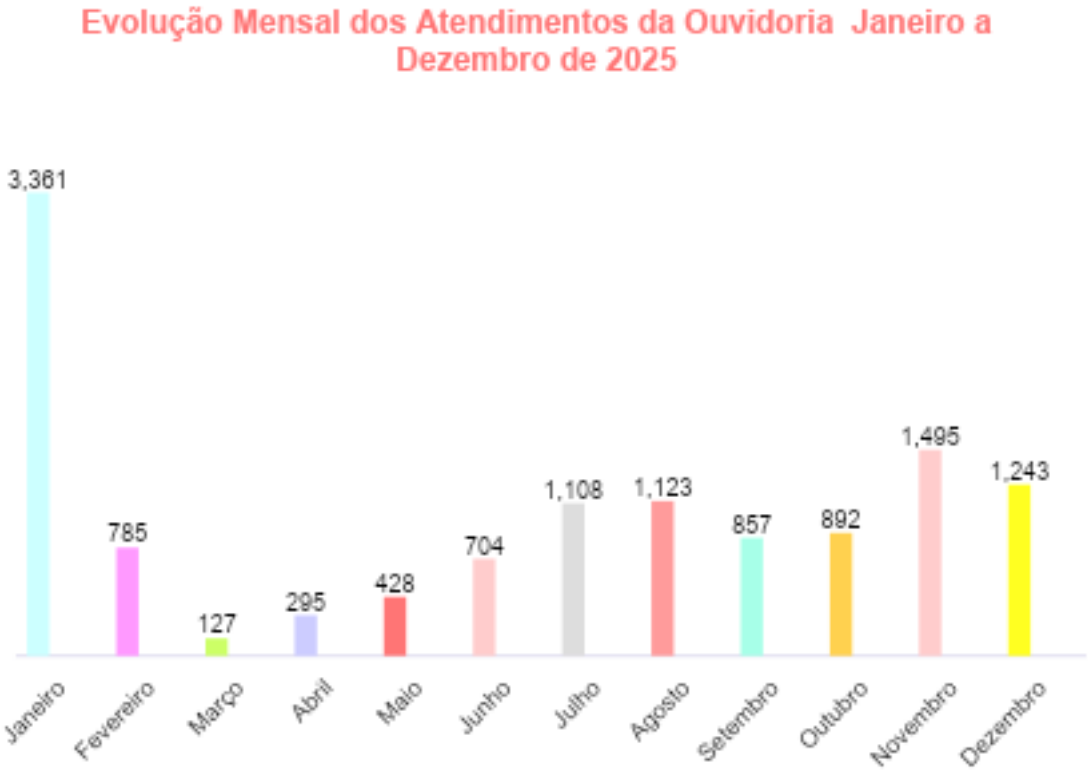
Atendimentos Encaminhados

A Ouvidoria da Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia - AGERSA, mantém canal telefônico gratuito 0800 destinado ao registro e ao acompanhamento das manifestações relativas aos serviços prestados pela Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A., EMBASA, garantindo amplo acesso da população aos mecanismos institucionais de escuta.

No exercício de 2025, foram registrados aproximadamente 12.418 atendimentos, dos quais 10.333 foram solucionados de forma imediata, por meio de orientações e esclarecimentos no primeiro contato, evidenciando a eficiência do atendimento inicial. Os demais 2.115 atendimentos demandaram análise técnica e foram formalmente encaminhados à prestadora dos serviços, com acompanhamento sistemático pela Ouvidoria até a conclusão.

Os resultados confirmam a efetividade da atuação da Ouvidoria da AGERSA na mediação das demandas dos usuários, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços, a redução de recorrências e o fortalecimento da transparência e da eficiência regulatória.

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.

Observa-se pico expressivo de atendimentos no mês de janeiro, com 3.361 registros, o que denota elevada demanda reprimida oriunda do período anterior, bem como maior incidência de ocorrências relacionadas à prestação dos serviços no início do exercício, fenômeno recorrente em serviços essenciais sujeitos a variações climáticas e operacionais.

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.

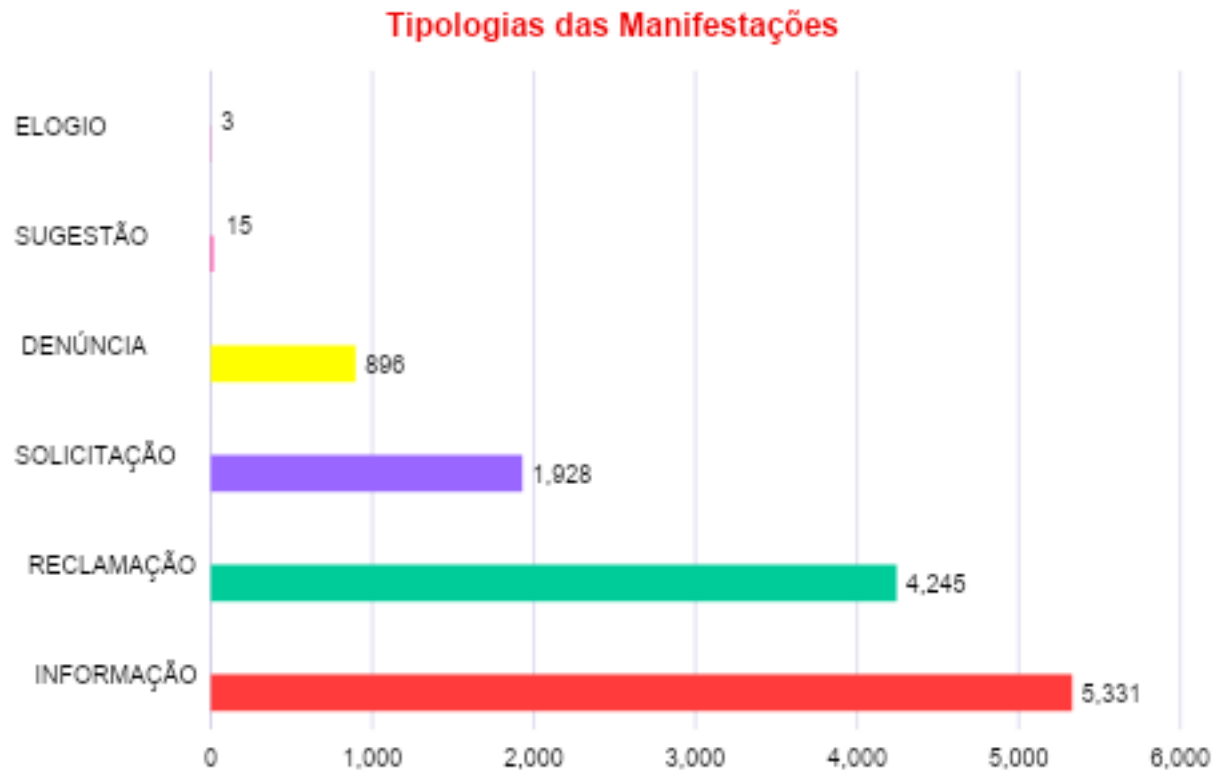
O período compreendido entre julho e novembro caracteriza-se por patamar elevado e relativamente estável de manifestações, destacando-se crescimento consistente entre julho e outubro, culminando em novo pico em novembro, com 1.495 atendimentos. Esse comportamento sinaliza intensificação das demandas, 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 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.

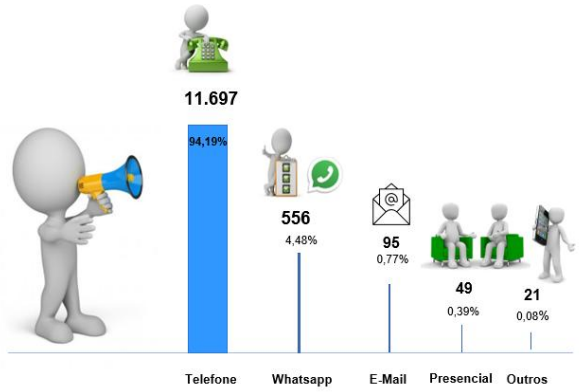
Em termos qualitativos, os dados demonstram que a Ouvidoria atua predominantemente como intermediadora entre usuário e prestadora, concentrando esforços em resolver problemas ligados à continuidade do abastecimento, integridade da rede de água e esgoto e transparência nas faturas, evidenciando a centralidade 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.

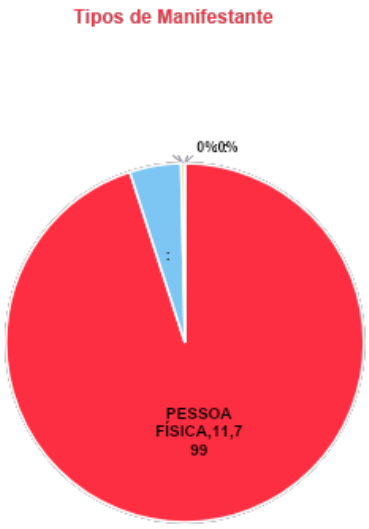
O WhatsApp, com 4,48%, figura como o segundo meio mais utilizado, indicando tendência gradual de migração para canais digitais, sobretudo em demandas que exigem agilidade e possibilidade de envio de registros documentais. Ainda que com participação menor, o canal apresenta potencial estratégico de expansão,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

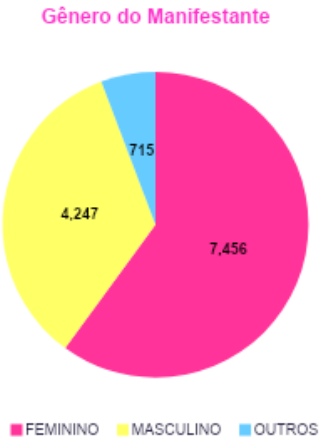
O percentual de manifestações anônimas, correspondente a 4,63%, demonstra a relevância da Ouvidoria como canal de proteção ao denunciante e de garantia do direito à manifestação sem identificação, especialmente em situações que envolvem receio de represálias ou exposição pessoal. Este dado reforça a 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.



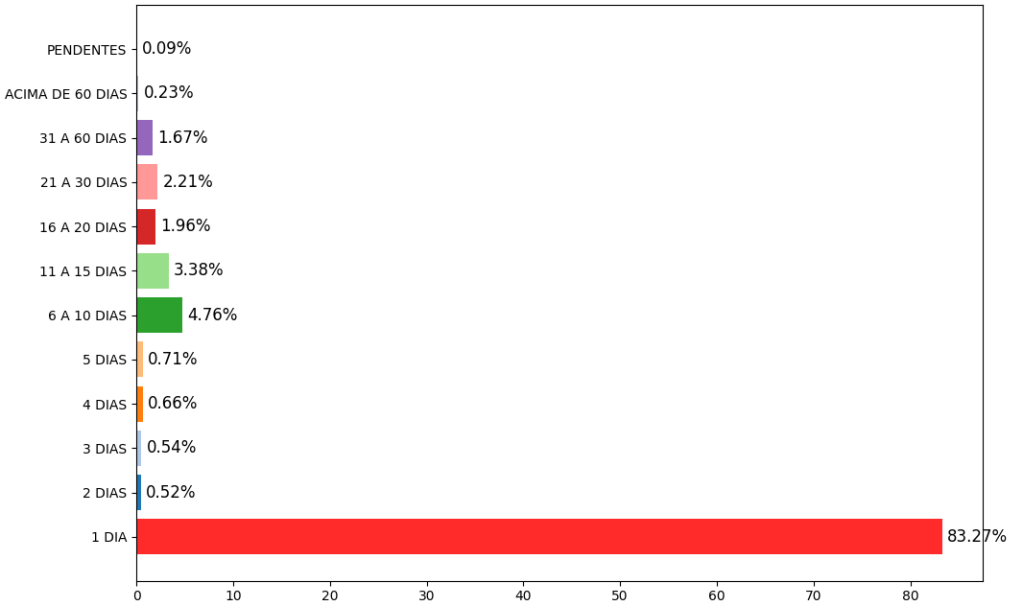
O município de Camaçari, responsável por 5,13% das manifestações, e Vitória da Conquista, com 4,11%, compõem o terceiro e quarto maiores focos de recorrência, configurando territórios estratégicos para o planejamento de ações corretivas e

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

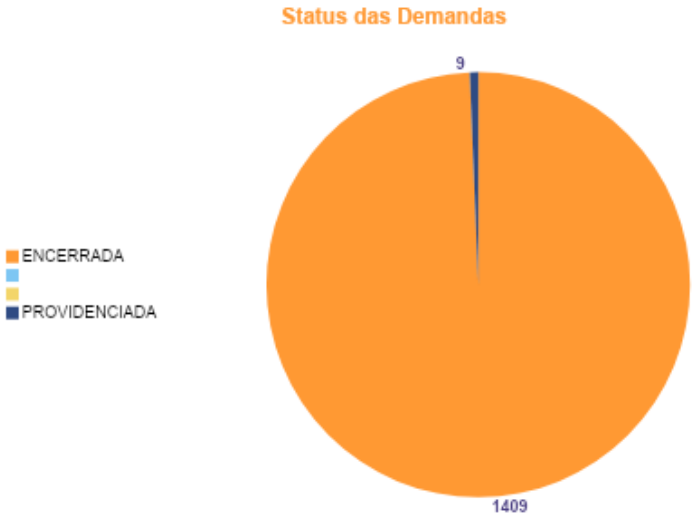


Constata-se elevada eficiência na tramitação das manifestações registradas no exercício de 2025, considerando que 83,27% das demandas foram respondidas no prazo de até 1 dia, o que evidencia alta capacidade de resposta imediata da Ouvidoria e adequada organização dos fluxos internos de atendimento.

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.

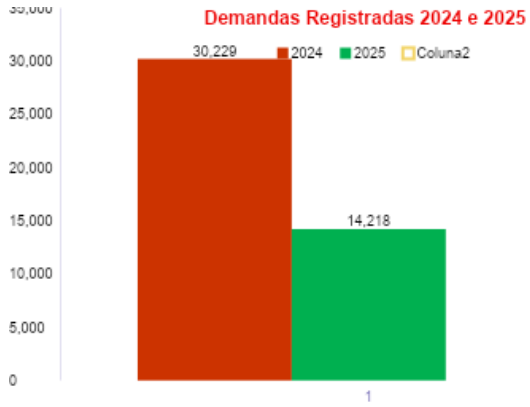
As manifestações classificadas como providenciadas totalizaram 9 registros, o que representa 0,07% do conjunto analisado. Este quantitativo residual indica a existência de demandas em fase final de tratamento administrativo, mantidas sob acompanhamento técnico permanente para a adoção das providências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

AI - 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 13.460/2 e 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.

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.

	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).						

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.

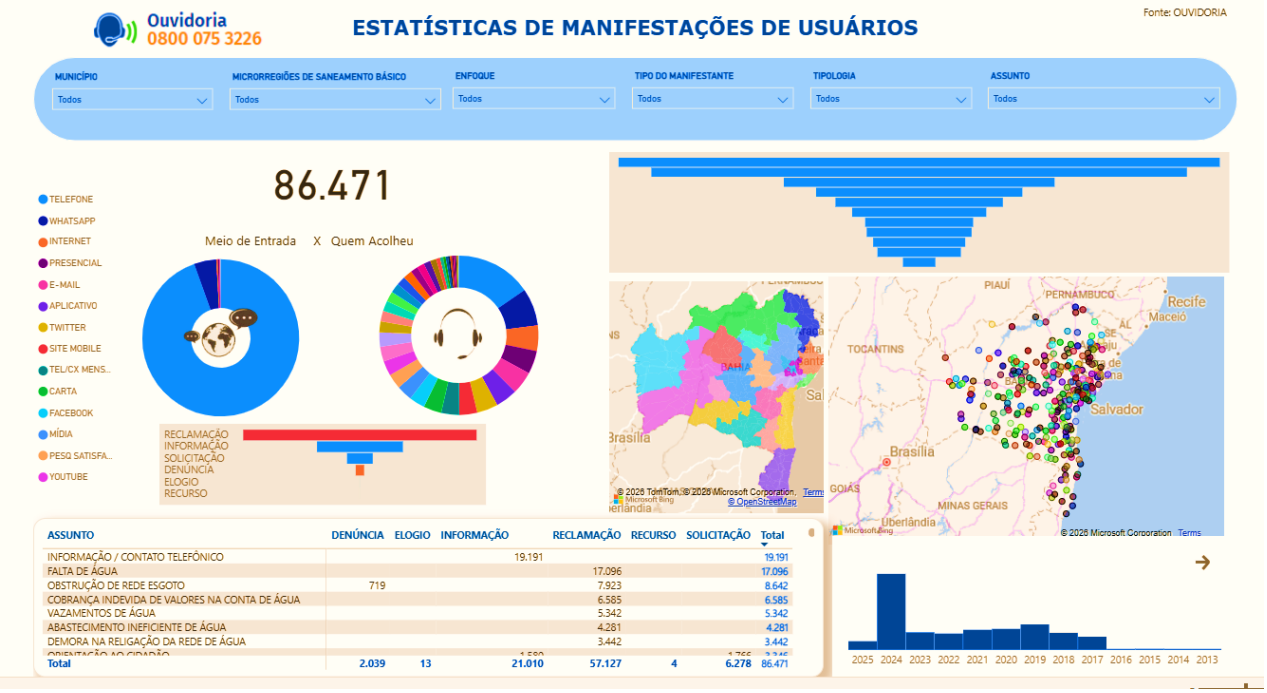
Tal iniciativa demonstra o comprometimento institucional da AGERSA com a adoção de práticas regulatórias modernas, pautadas na qualidade técnica, na transparência e na busca contínua pela melhoria dos serviços públicos regulados, assegurando que

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**

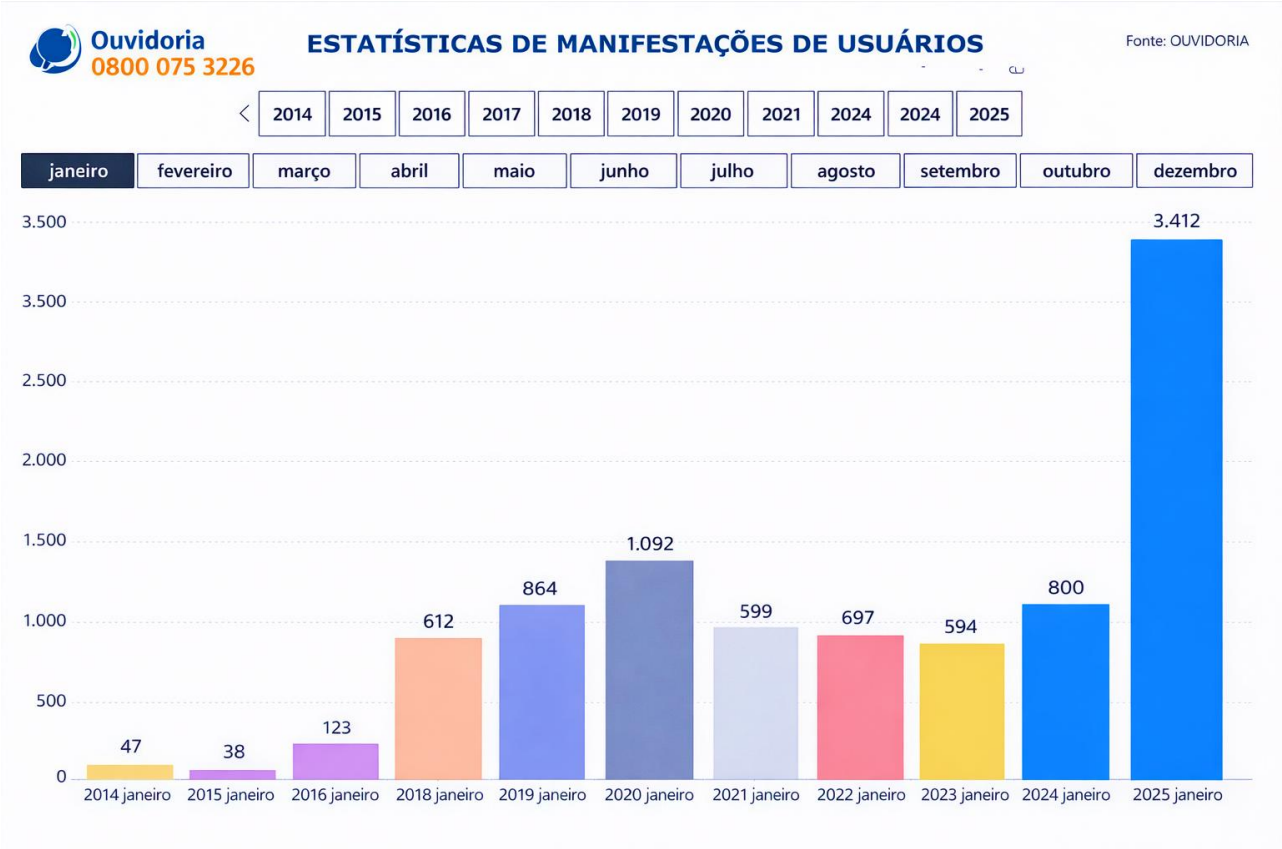


ASSUNTO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	RECURSO	SOLICITAÇÃO	Total
INFORMAÇÃO / CONTATO TELEFÔNICO			19.191				19.191
FALTA DE ÁGUA				17.096			17.096
OBSTRUÇÃO DE REDE ESGOTO	719			7.923			8.642
COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES NA CONTA DE ÁGUA				6.585			6.585
VAZAMENTOS DE ÁGUA				5.342			5.342
ABASTECIMENTO INEFICIENTE DE ÁGUA				4.281			4.281
DEMORA NA RELIGAÇÃO DA REDE DE ÁGUA				3.442			3.442
Total	2.039	13	21.010	57.127	4	6.278	86.471

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.



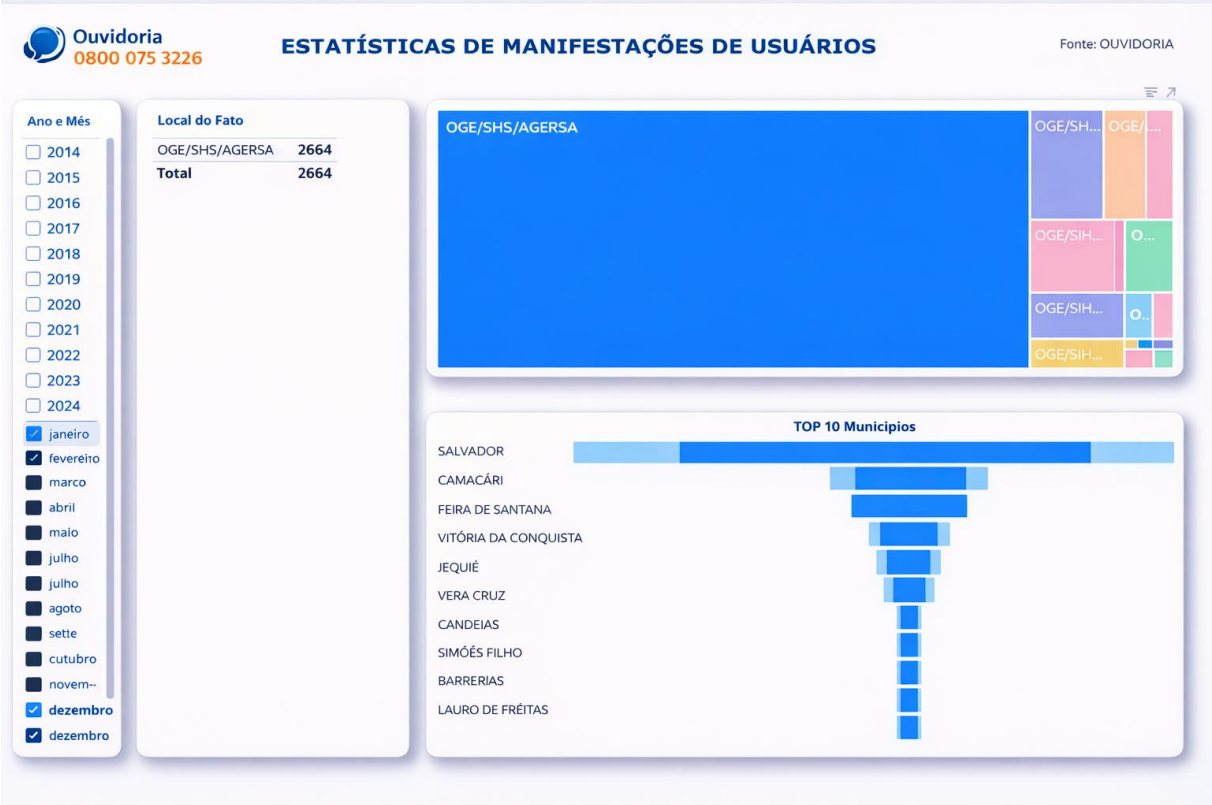
A disponibilização desses dados constitui mecanismo de transparência ativa, assegurando amplo acesso da população às informações de interesse coletivo, possibilitando o fortalecimento do controle social e a ampliação da participação

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 o 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

Cidadão ▸ Qualidade da Água



Qualidade da água

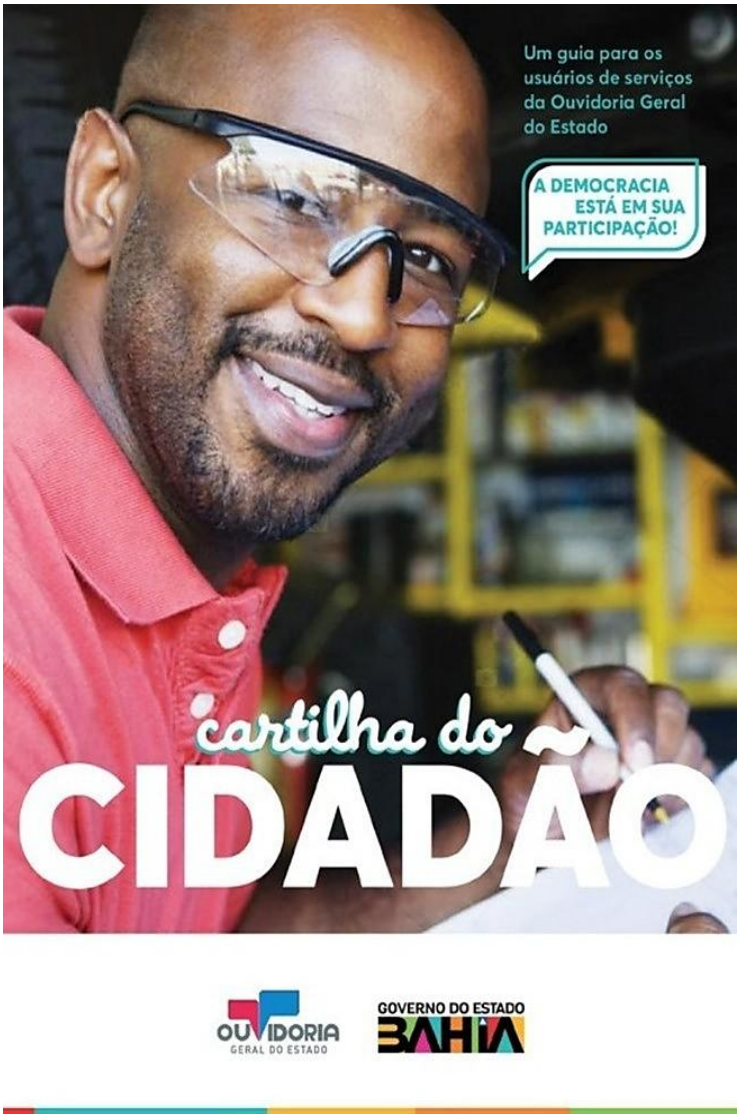
Informa-se que a seção Qualidade da Água, disponibilizada no sítio institucional da AGERSA, constitui relevante instrumento de transparência ativa e de educação sanitária, ao divulgar informações técnicas e normativas acerca do VIGIAGUA, do SISAGUA e das portarias que disciplinam o controle e a vigilância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

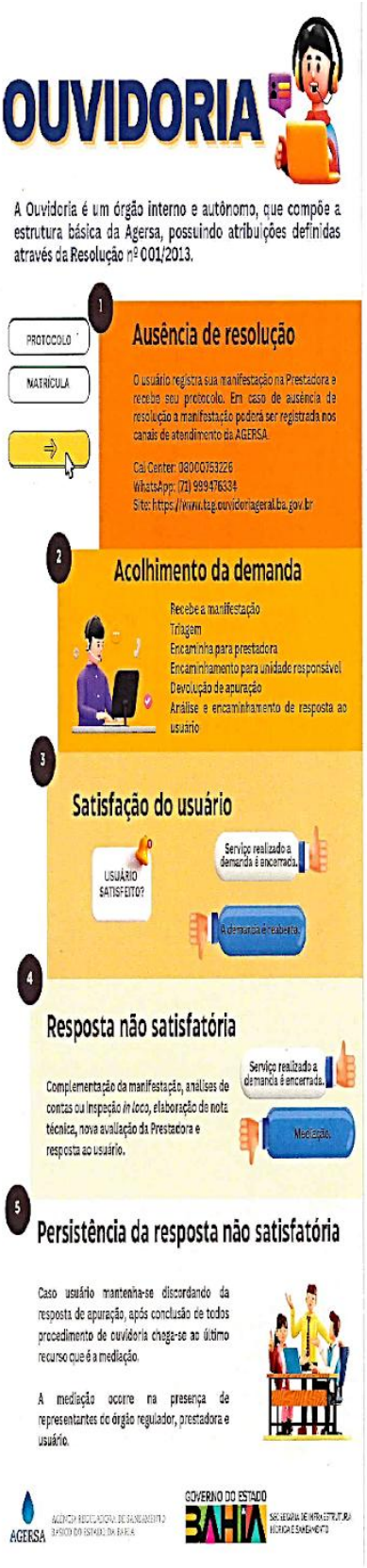
Cartilha do Cidadão

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



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

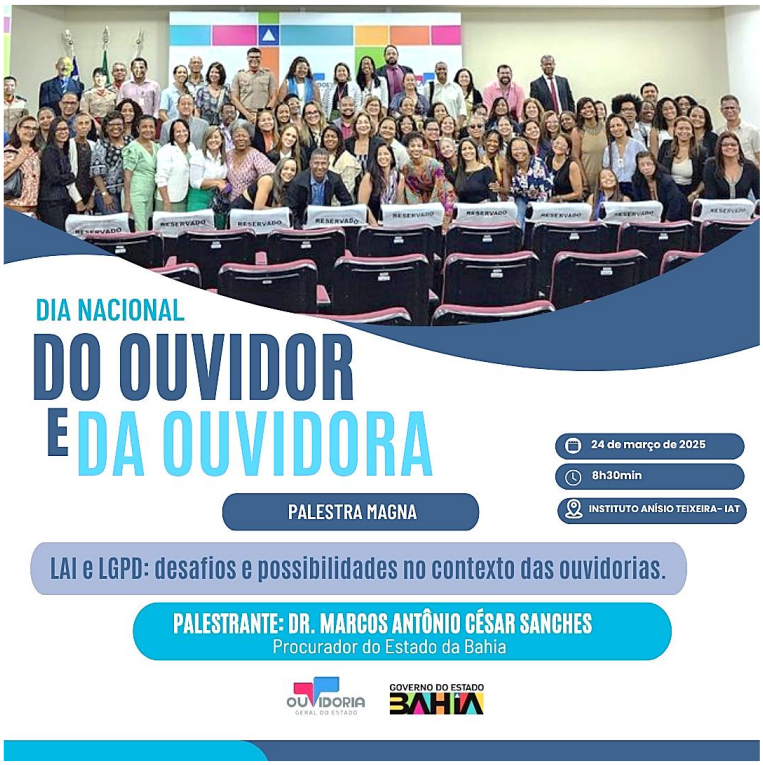
técnico e a uniformização de procedimentos, fortalecendo a atuação institucional e a excelência no atendimento aos usuários. As ações de capacitação foram planejadas para promover o alinhamento às diretrizes legais e às melhores práticas de ouvidoria, contemplando temas estratégicos como transparência, 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.

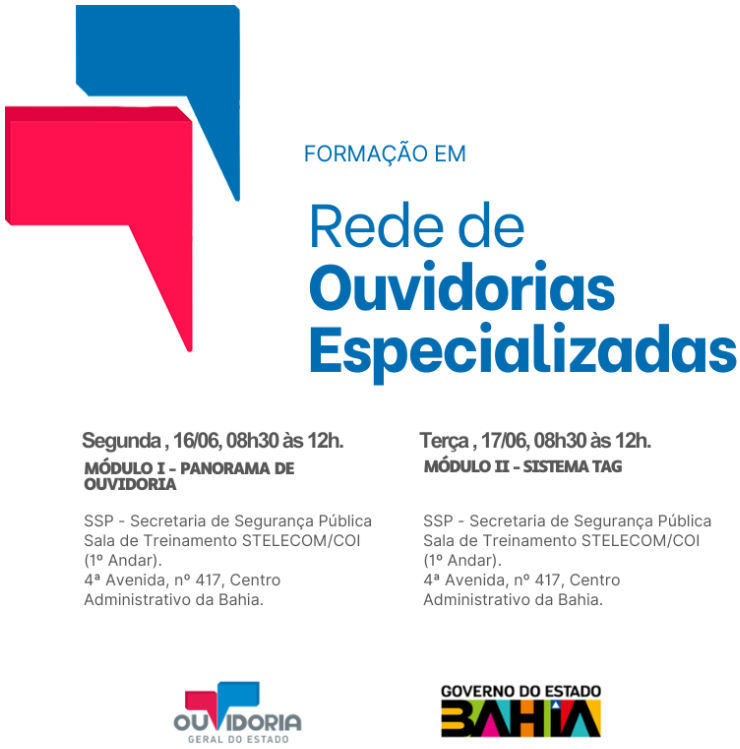


Essa capacitação reforça o compromisso institucional da Ouvidoria Especializada com a eficiência, transparência e qualidade na prestação de serviços públicos de saneamento, promovendo o desenvolvimento profissional contínuo dos colaboradores e a melhoria dos canais de comunicação com os usuários.

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

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 a participação de quatro jovens contemplados pelo programa, os quais atuam de forma ativa e contínua nas atividades institucionais. No âmbito desta edição do seminário, os jovens tiveram a oportunidade de interagir diretamente com o ponto focal da Ouvidoria, iniciativa que contribuiu para o fortalecimento da integração com os canais formais de escuta institucional.



Essa interação favoreceu o diálogo qualificado entre a cidadania jovem e as práticas de ouvidoria, ampliando a compreensão sobre os mecanismos de participação social, o exercício dos direitos dos usuários e a importância da escuta ativa no aprimoramento das políticas públicas e dos serviços regulados.

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.


PALESTRA
LIDANDO COM AS EMOÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO
PALESTRANTE
YANG MENDES
Graduado em Administração, especialista em Psicologia Analítica, com formação em Filosofia e em Programação Neurolinguística (PNL). Palestrante há 20 anos e sócio-fundador da Eloquence Escola de Oratória.
INSCRIÇÕES
16/09 ÀS 14H
AUDITÓRIO PAULO SPÍNOLA
Bem-Me-Quer
Programa de Saúde e Bem-estar da PGE-BA
ABERTO AO PÚBLICO
CEA
PGE

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 [illegible] 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.

6. DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO

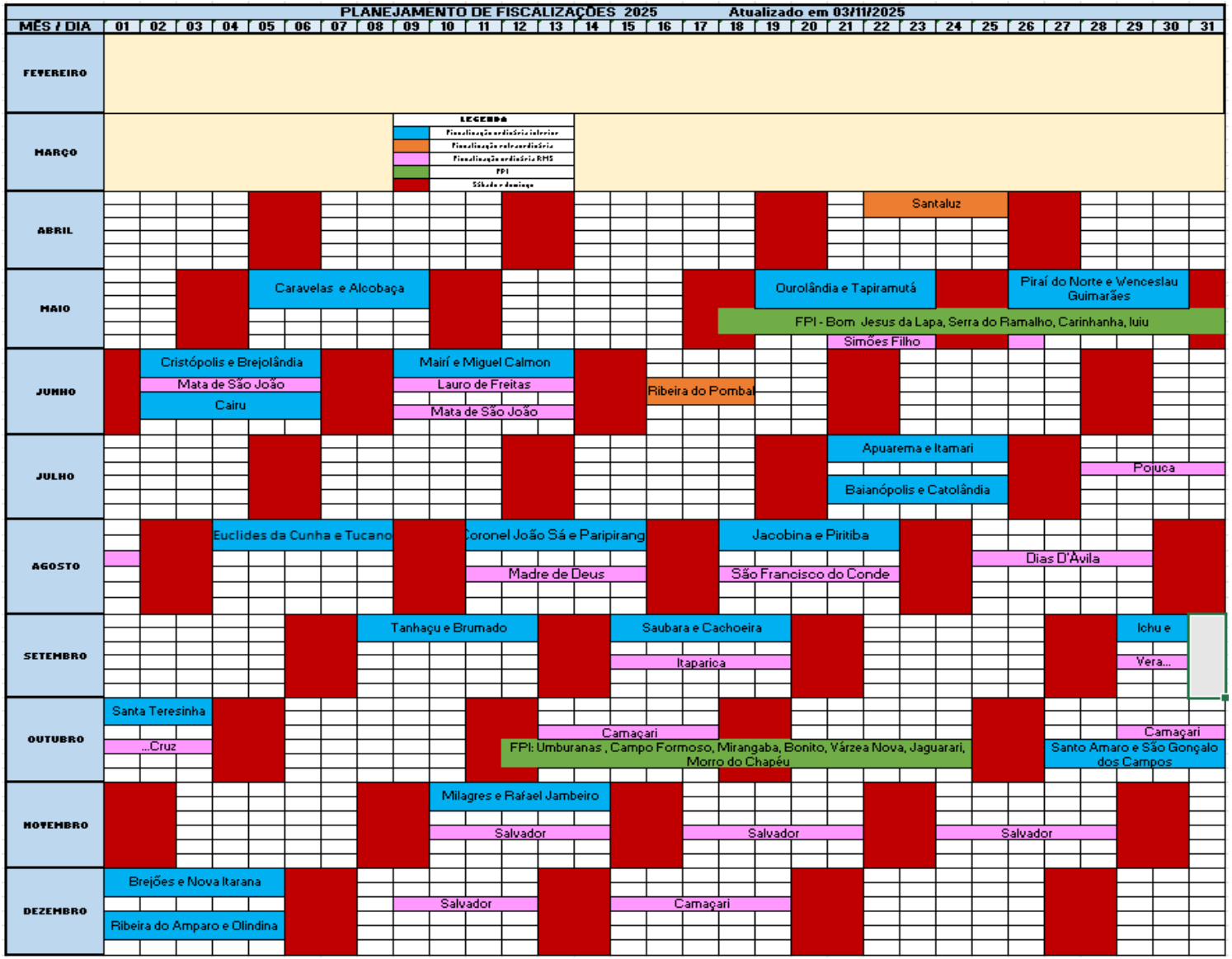
CONSIDERAÇÕES INICIAIS

No ano de 2025 a DFISC ganhou um upgrade substancial, quando comparado com 2024, em razão da conclusão do processo soeletivo REDA que possibilitou a contratação de 6 (seis) técnicos de nível superior, sendo 5 admitidos em 11/03/2025, 1 em 18/03/2025 e em 10/09 de 2025, uma nova integrante chega à equipe, em substituição a um técnico que pediu desligamento em razão da aprovação em outro processo seletivo.

Considerando os dois assessores técnicos que já compunham o quadro, a equipe passou a contar com 8 (oito) integrantes. Imediatamente iniciou-se a capacitação, com o curso “Introdução à Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nas modalidades Direta e Indireta”, na modalidade EAD e com carga horária de 48 horas. O passo seguinte foi iniciar a capacitação em campo, em que os assessores técnicos mais experientes viajaram com uma dupla de técnicos novos para realização de fiscalizações ordinárias. O intuito era capacitá-los na rotina de uma fiscalização, com os seus ritos e procedimentos operacionais, além de instrumentalizá-los no uso dos recursos de tecnologia que são urilizados para a coleta de dados em campo e para a elaboração dos relatórios.

Com esse novo cenário, foi possível ampliar o quantitativo de fiscalizações, alcançando 48 (quarenta e oito) municípios do interior baiano e mais 11 (onze) da Região Metropolitana de Salvador, totalizando 59 (cinquanta e nove) municípios e 101 (cento e um) sistemas, obedecendo o cronograma a seguir:

Imagem 1: Cronograma de Fiscalizações



Considerando os territórios de identidade, a cobertura foi a seguinte:

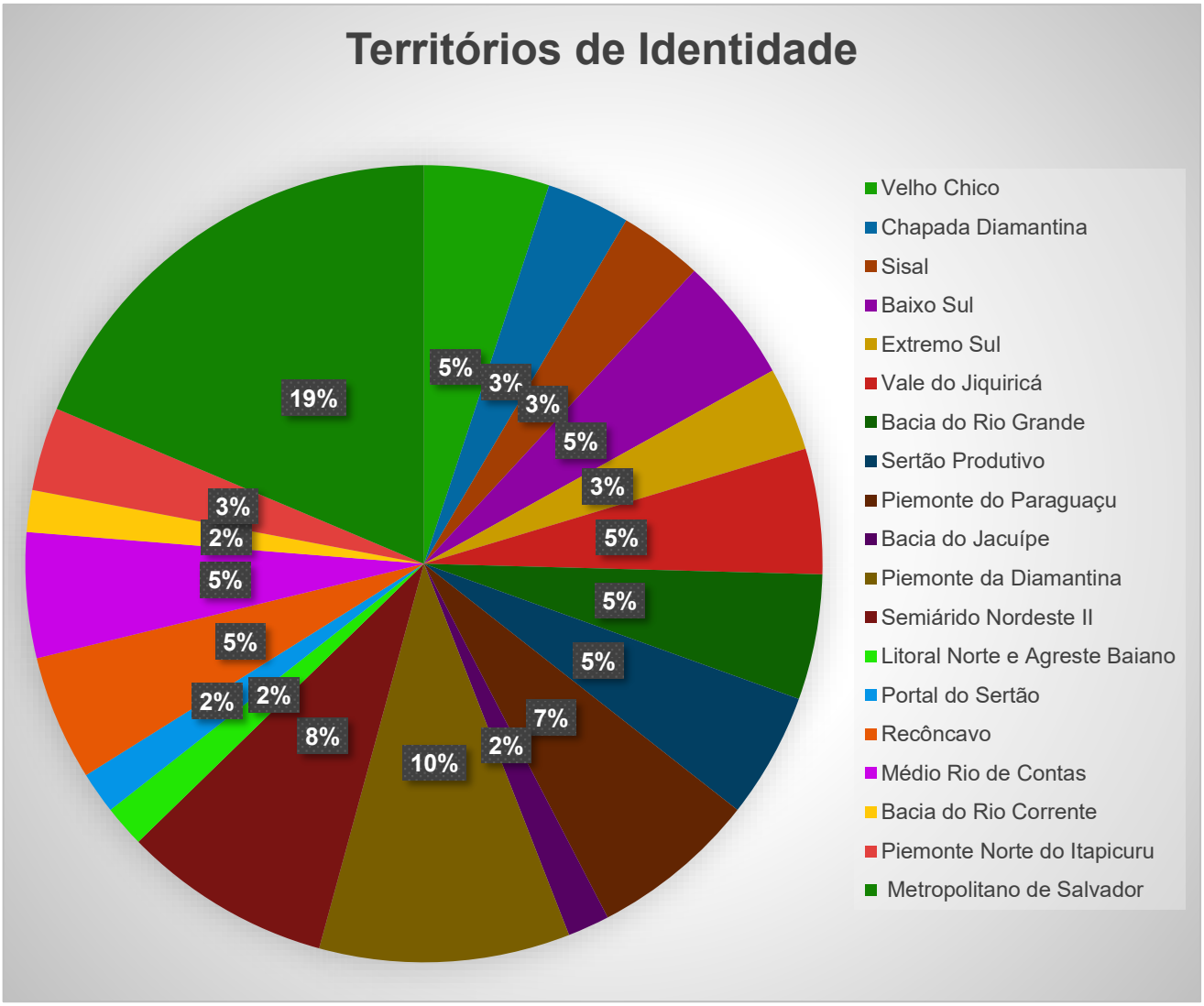
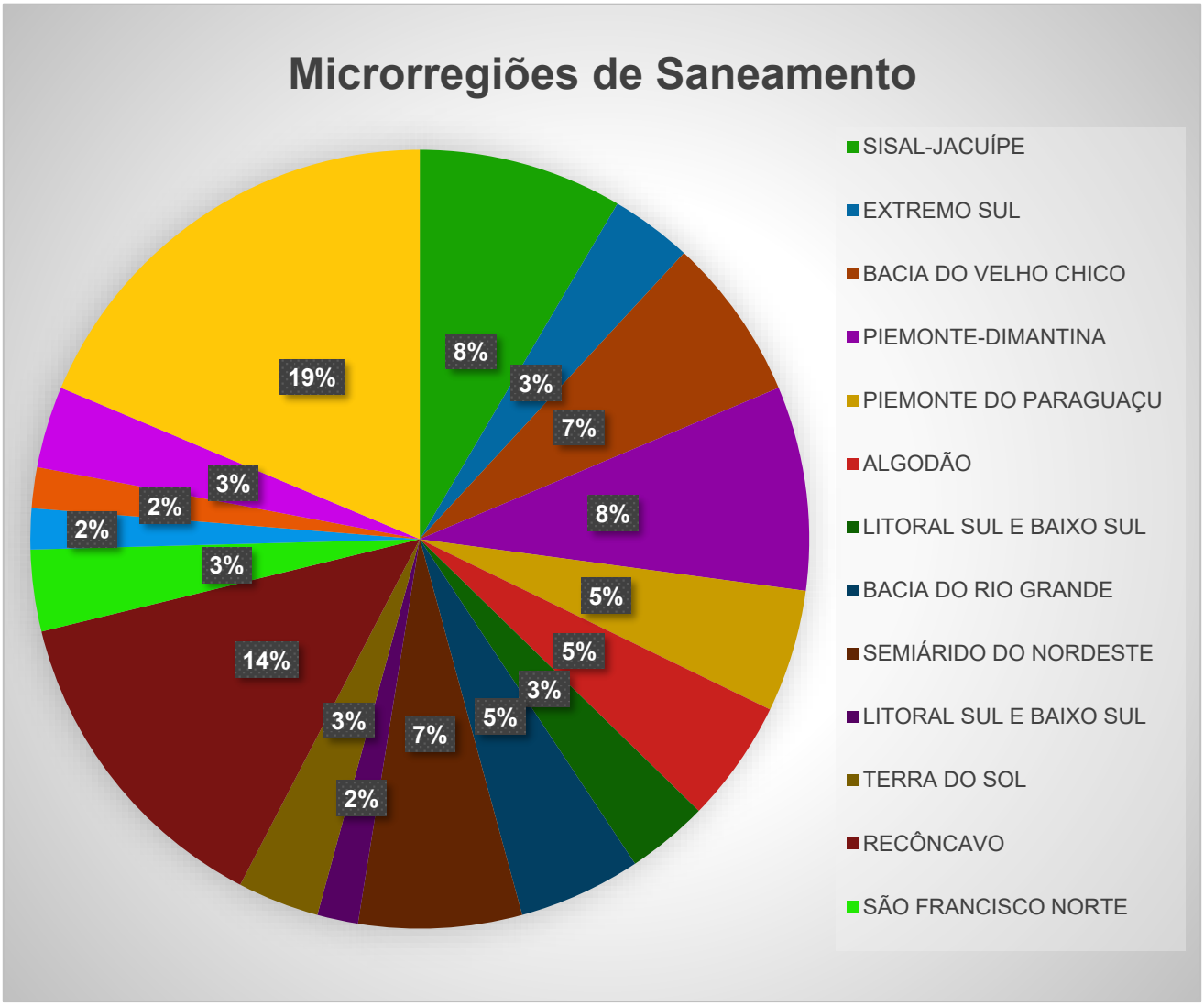


Gráfico 1: Distribuição das ações de fiscalização por Territórios de Identidade

Na perspectiva das Microrregiões de Saneamento, a distribuição das ações de fiscalização ocorreram como se vê a seguir:

Gráfico 2: Distribuição das ações de fiscalização por Microrregiões de Saneamento



A fiscalização desempenha papel fundamental na garantia da qualidade dos serviços de saneamento. No abastecimento de água, a atuação ocorre tanto na esfera técnico-operacional quanto na comercial, abrangendo a verificação das condições dos mananciais superficiais e subterrâneos, das estações de tratamento, dos reservatórios e das unidades elevatórias. Já no esgotamento sanitário, o foco recai sobre as

estações de tratamento, as elevatórias e o monitoramento da qualidade do efluente tratado.

Em 2025, foram conduzidas ações de fiscalização em 59 municípios, contemplando 101 sistemas, distribuídos da seguinte forma: 6 (seis) Sistemas de Abastecimento de Água (SAA), 17 (dezessete) Sistemas de Esgotamento Sanitário (SES), 42 (quarenta e dois) Sistemas Integrados de Abastecimento de Água (SIAA), 17 (dezessete) Sistemas Locais de Abastecimento (SLA), 14 (quatorze) Sistemas Locais de Esgoto (SLE) e 5 (cinco) Sistemas Autônomos de Água e Esgoto (SAAE).

Além dessas, ocorreram ações extraordinárias de fiscalização, caracterizadas pela necessidade de apuração presencial para atender demandas específicas. Em 2025, tais ações foram solicitadas pela Ouvidoria Especializada da AGERSA e pelo Ministério Público, abrangendo 2 municípios e 3 sistemas.

Regionalização			Data Início Execução	Data Conclusão	Quantidade apurada de 02/01/2025 até 19/12/2025	Observações
Cod. IBGE	Território	Município				
2928000	5600 - Sisal	Santaluz	22/04/2025	25/04/2025	1	Fiscalização extraordinária Ouvidoria AGERSA - SIAA Santaluz
2906907	5900 - Extremo Sul	Caravelas	05/05/2025	09/05/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIA Caravelas e SES
2900801	5900 - Extremo Sul	Alcobaça	05/05/2025	09/05/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SLA
2903904	5400 - Velho Chico	Bom Jesus da Lapa	18/05/2025	31/05/2025	3	Fiscalização extraordinária MP - FPI SAAE, Lagoa das Piranhas e Dreno, no Projeto Formoso
2930154	5400 - Velho Chico	Serra do Ramalho	18/05/2025	31/05/2025	1	Fiscalização extraordinária MP - FPI SAAE
2907103	5400 - Velho Chico	Carinhanha	18/05/2025	31/05/2025	1	Fiscalização extraordinária MP - FPI SAAE
2917334	6500 - Sertão Produtivo	Iuiu	18/05/2025	31/05/2025	2	Fiscalização extraordinária MP - FPI SLA e SES
2923357	6800 - Piemonte da Diamantina	Ourolândia	19/05/2025	23/05/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SLA e SES
2931301	6600 - Piemonte do Paraguaçu	Tapiramutá	19/05/2025	23/05/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Tapiramutá
2930709	7800 - Metropolitano de Salvador	Simões Filho	21/05/2025	26/05/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Salvador e SES
2924678	5800 - Baixo Sul	Pirai do Norte	26/05/2025	30/05/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SLA
2933505	5800 - Baixo Sul	Wenceslau Guimarães	26/05/2025	30/05/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SLA
2909703	6300 - Bacia do Rio Grande	Cristópolis	02/06/2025	06/06/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Cristópolis
2904407	7500 - Bacia do Rio Corrente	Brejolândia	02/06/2025	06/06/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Santana
2905404	5800 - Baixo Sul	Cairú	02/06/2025	06/06/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SLA e SES
2920106	6700 - Bacia do Jacuípe	Mairi	09/06/2025	13/06/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Mairi
2921203	6800 - Piemonte da Diamantina	Miguel Calmon	09/06/2025	13/06/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Miguel Calmon e SES
2919207	7800 - Metropolitano de Salvador	Lauro de Freitas	09/06/2025	13/06/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Salvador e SES
2921005	7800 - Metropolitano de Salvador	Mata de São João	09/06/2025	13/06/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SLA e SES
2926608	6900 - Semiárido Nordeste II	Ribeira do Pombal	16/06/2025	18/06/2025	2	Fiscalização extraordinária MP SLA e SES
2901957	7400 - Médio Rio de Contas	Apuarema	21/07/2025	25/07/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SLA
2915700	7400 - Médio Rio de Contas	Itamari	21/07/2025	25/07/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SLA
2902500	6300 - Bacia do Rio Grande	Baianópolis	21/07/2025	25/07/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Catolândia
2907400	6300 - Bacia do Rio Grande	Catolândia	21/07/2025	25/07/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Catolândia
2925204	7800 - Metropolitano de Salvador	Pojuca	28/07/2025	01/08/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Pojuca

Imagem 2: Apuração das ações de fiscalização por tipo de sistema

2910701	**6900 - Semiárido Nordeste II**	Euclides da Cunha	04/08/2025	08/08/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Euclides da Cunha e SLE
2931905	**5600 - Sisal**	Tucano	04/08/2025	08/08/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SLA e SLE
2909208	**6900 - Semiárido Nordeste II**	Coronel João Sá	11/08/2025	15/08/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Coronel João Sá
2923803	**6900 - Semiárido Nordeste II**	Paripiranga	11/08/2025	15/08/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Águas do Sertão
2919926	**7800 - Metropolitano de Salvador**	Madre de Deus	11/08/2025	15/08/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Recôncavo e SLE
2917508	**6800 - Piemonte da Diamantina**	Jacobina	18/08/2025	22/08//2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SLA e SLE
2924801	**6600 - Piemonte do Paraguaçu**	Piritiba	18/08/2025	22/08//2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Piritiba-Mundo novo
2929206	**7800 - Metropolitano de Salvador**	São Francisco do Conde	18/08/2025	22/08//2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Recôncavo e SIE SF do Conde
2910057	**7800 - Metropolitano de Salvador**	Dias D'Ávila	25/08/2025	29/08/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Dias D'Ávila e SLE
2931004	**6500 - Sertão Produtivo**	Tanhaçu	08/09/2025	12/09/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Tanhaçu
2904605	**6500 - Sertão Produtivo**	Brumado	08/09/2025	12/09/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Brumado e SLE
2929750	**7300 - Recôncavo**	Saubara	15/09/2025	19/09/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 _ SIAA Saubara
2904902	**7300 - Recôncavo**	Cachoeira	15/09/2025	19/09/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Muritiba e SIE Cachoeira-São Félix
2916104	**7800 - Metropolitano de Salvador**	Itaparica	15/09/2025	19/09/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Itaparica e SLE
2913309	**5600 - Sisal**	Ichu	29/09/2025	03/10/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Riachão do Jacuipe
2928505	**6600 - Piemonte do Paraguaçu**	Santa Terezinha	29/09/2025	03/10/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Paraguaçu-Milagres
2933208	**7800 - Metropolitano de Salvador**	Vera Cruz	29/09/2025	03/10/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 - SIAA Itaparica e SIE Vera Cruz
2932457	**6800 - Piemonte da Diamantina**	Umburanas	12/10/2025	24/10/2025	2	Fiscalização extraordinária MP - FPI SIAA Umburanas e SLE
2906006	**7700 - Piemonte Norte do Itapicuru**	Campo Formoso	12/10/2025	24/10/2025	2	Fiscalização extraordinária MP - FPI SIAA Campo Formoso e SLE
2921401	**6800 - Piemonte da Diamantina**	Mirangaba	12/10/2025	24/10/2025	2	Fiscalização extraordinária MP - FPI SLA e SLE
2904050	**5500 - Chapada Diamantina**	Bonito	12/10/2025	24/10/2025	1	Fiscalização extraordinária MP - FPI SIAA Bonito
2933158	**6800 - Piemonte da Diamantina**	Várzea Nova	12/10/2025	24/10/2025	2	Fiscalização extraordinária MP - FPI SIAA Várzea Nova e SLE
2917706	**7700 - Piemonte Norte do Itapicuru**	Jaguarari	12/10/2025	24/10/2025	1	Fiscalização extraordinária MP - FPI SIAA Jaguarari
2921708	**5500 - Chapada Diamantina**	Morro do Chapéu	12/10/2025	24/10/2025	2	Fiscalização extraordinária MP - FPI SLA e SLE
2905701	**7800 - Metropolitano de Salvador**	Camaçari	13/10/2025	17/10/2025	6	Fiscalização direta - Planejamento 2025 SIAA Camaçari Sede; SIAA Barra de Pojuca; SIAA Jordão; SAA Canto dos Pássaros; SAA Machadinho Sul e SES Barra de Pojuca
2905701	**7800 - Metropolitano de Salvador**	Camaçari	29/10/2025	31/10/2025	4	Fiscalização direta - Planejamento 2025 SAA Machadinho Norte; SAA Parafuso; SAA Lagoa Seca; SAA Ford
2928604	**7300 - Recôncavo**	Santo Amaro	27/10/2025	31/10/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 SIAA Santo Amaro e SLE
2929305	**7100 - Portal do Sertão**	São Gonçalo dos Campos	27/10/2025	31/10/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 SIAA Feira de Santana e SLE
2921302	**6100 - Vale do Jiquiricá**	Milagres	10/11/2025	14/11/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 SIAA Paraguaçu-Milagres
2925956	**6600 - Piemonte do Paraguaçu**	Rafael Jambeiro	10/11/2025	14/11/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 SIAA Argoim
2927408	**7800 - Metropolitano de Salvador**	Salvador	10/11/2025	28/11/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 SIAA Salvador e SES
2926509	**6900 - Semiárido Nordeste II**	Ribeira do Amparo	01/12/2025	05/12/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 SLA Ribeira do Amparo
2923100	**7000 - Litoral Norte e Agreste Baiano**	Olindina	01/12/2025	05/12/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 SLA Olindina
2904308	**6100 - Vale do Jiquiricá**	Brejões	01/12/2025	05/12/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 SLA Brejões
2922805	**6100 - Vale do Jiquiricá**	Nova Itarana	01/12/2025	05/12/2025	1	Fiscalização direta - Planejamento 2025 SIAA Paraguaçu-Milagres
2927408	**7800 - Metropolitano de Salvador**	Salvador	09/12/2025	12/12/2025	2	Fiscalização direta - Planejamento 2025 SIAA Salvador e SES
2905701	**7800 - Metropolitano de Salvador**	Camaçari	15/12/2025	19/12/2025	2	SES sede Camaçari e Arembepe
		59			**101**	

Toda ação de fiscalização gera um relatório técnico contendo a descrição do sistema, informações sobre o seu estado e condições de operação, não conformidades encontradas, determinações e prazos para a correção. O relatório é encaminhado através do SEI para o prestador de serviços, é publicado na página da AGERSA na internet e a partir de então, inicia-se o monitoramento da correção das não conformidades, conforme notificado no relatório.

FPI

A AGERSA seguiu atuando na execução da Fiscalização Preventiva Integrada – FPI, atendendo ao chamado de Dr. Eduardo Bittencourt, Promotor de Justiça e Coordenador do Núcleo de Defesa da Bacia do São Francisco e da atuante Dra. Luciana Khoury, Promotora de Justiça e Coordenadora do Programa Fiscalização Preventiva Integrada.

A FPI é um Programa continuado desenvolvido desde 2002 pelo Ministério Público da Bahia e sua atuação pioneira e já se ampliou para outros estados, abarcando toda a Bacia do São Francisco. A ação conta com a participação de Órgãos federais e estaduais, bem como Ministérios Públicos, Polícias e Entidades da Sociedade Civil, fortalecendo, aprimorando e qualificando a atuação diária de defesa do Velho Chico e dos seus povos.

Esse trabalho é referência para outros estados do Nordeste e tem apresentado expressivo resultado. A execução da 51ª Fiscalização Preventiva integrada aconteceu de 18 a 31/05/2025; as cidades fiscalizadas pela AGERSA nesta etapa foram Bom Jesus da Lapa, Serra do Ramalho, Carinhanha, Iuiu.

A 52ª etapa da FPI ocorreu no período de 12 a 24/10/2025, tendo contemplado os municípios de Umburanas, Campo Formoso, Mirangaba, Bonito, Várzea Nova, Jaguarari, Morro do Chapéu.

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

O trabalho encerra com Audiência Pública para apresentação dos resultados à população, aos gestores municipais e demais entidades; as ações resultam em

relatórios técnicos encaminhados aos órgãos competentes para as devidas soluções e publicados no site da AGERSA.

INDICADORES DE DESEMPENHO

Muito embora o Manual de Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário tenha sido lançado em 2021, já contendo a cesta de indicadores que possibilitariam à AGERSA a otimização da sua atuação nas atividades de fiscalização direta e indireta, em 2024 a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA publicou as Normas de Referência Nº 8 e 9, dispondo sobre sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação e sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, respectivamente.

Nesse caso, e já se sabendo que o Manual de Fiscalização é um instrumento dinâmico e portante, em permanente modificação para seu aperfeiçoamento contínuo, será necessária a revisão da cesta de indicadores, para que guarde compatibilidade conceitual com as NRs da ANA. Além disso, a Diretoria de Normatização precisa publicar Resoluções em que haja a adesão às normas de referência, com prazo para início do cumprimento.

Esse monitoramento ocorrerá utilizando a ferramenta SONAR, sistema web gerencial voltado para a área de regulação, totalmente customizável, comercializado na modalidade SAS – Software as Service, hospedado na nuvem nacional, com política estabelecida de segurança, rastreabilidade e proteção de dados, conforme a LGPD. Já está customizada e pronta para ser alimentada pelo prestador de serviços.

O objetivo da contratação do SONAR foi auxiliar a AGERSA na análise de todo o arcabouço contábil e operacional do prestador de serviço de saneamento, tendo como alvo o cálculo da revisão tarifária, a análise dos dados tecnico-operacionais, financeiros e econômicos através do cálculo dos indicadores previamente elaborados

pela área de normatização e de fiscalização da AGERSA, indicadores de contrato, indicadores definidos pela ANA entre outros.

O sistema deve ser alimentado pelo prestador de serviço de saneamento, com periodicidade mensal, através de arquivos XML, Extensible Markup Language (que permite a interoperabilidade de sistemas internos da prestadora e as informações imputadas no SONAR). Está prevista uma nova etapa com automatização programada de uploads de dados, através de API (Application Programming Interface).

O estágio da alimentação de dados até o final de 2025 era: alimentadas informações integrais do ano de 2022 e 2023; 2024 e 2025 com informações ainda parciais, impossibilitando o cálculo de indicadores.

DEMANDAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Em razão do êxito da ação piloto de Camaçari da qual fez parte a AGERSA, em resposta ao convite da então Promotora de Justiça de Camaçari, Dra Milena Moreschi, que fomentou a criação de Grupo de Trabalho Interinstitucional para Melhoria do Abastecimento de Água no Município de Camaçari, foi proposta pela DFISC a replicação da experiência em Salvador, especificamente para a 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor, principal demandante da AGERSA.

A ação foi formalizada em 19 de fevereiro de 2025, durante reunião presencial conduzida na Sala de Consensos 1 do Centro de Autocomposição e Construção de Consensos - COMPOR, mediada pela Promotora de Justiça Milena Moreschi de Almeida, em que a AGERSA esteve representada pelo Diretor-Geral Juvenal Maynart Cunha e pela Diretora de Fiscalização, Télkia Cajahyba Rios.

A formalização do acordo da Ação Integrada “Caminho das Águas” representou um marco importante para a melhoria do abastecimento de água em Salvador. A iniciativa, construída em parceria entre a Agência Reguladora de Saneamento Básico da Bahia

(AGERSA), o Ministério Público da Bahia (MP-BA) e a EMBASA, consolidou um modelo inovador de atuação voltado para resultados concretos e mensuráveis, com prioridade para comunidades em situação de maior vulnerabilidade.

O acordo, mediado pelo Centro de Autocomposição e Construção de Consensos (COMPOR/MPBA) e pela 2ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital, teve como objetivo geral, estabelecer uma atuação extrajudicial, integrada e contínua para reduzir interrupções no abastecimento, aperfeiçoar o atendimento ao usuário e melhorar a eficiência do serviço de água, priorizando áreas críticas definidas por dados e reclamações.

Também estabeleceu diretrizes claras para ampliar a eficiência do serviço de abastecimento e fortalecer o atendimento ao usuário, destacando:

Plano de Ação da EMBASA para identificar áreas prioritárias de intervenção;

Monitoramento contínuo da execução pelo MP e pela AGERSA;

Pesquisas de satisfação junto à população beneficiada, garantindo transparência e avaliação direta dos impactos.

Esse novo modelo de acompanhamento substituiu a análise baseada em queixas isoladas por um sistema estruturado de monitoramento, com reuniões de check-in quinzenais entre os componentes do grupo de trabalho, com apresentação de relatórios pela EMBASA sobre as intervenções realizadas e seus efeitos na rede. A AGERSA, por sua vez, assumiu papel central na regulação e fiscalização, aprimorando processos administrativos e fortalecendo mecanismos de mediação de conflitos.

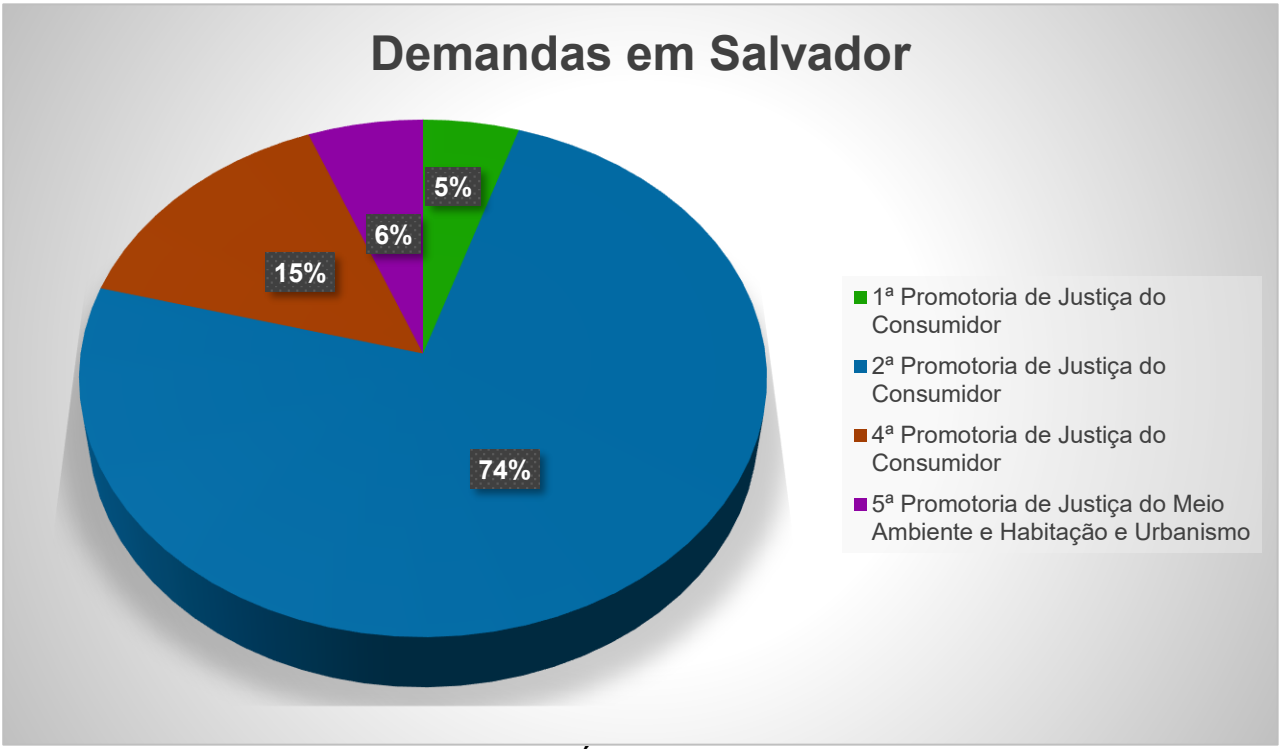
O Ministério Público também passou a centralizar as demandas relacionadas à interrupção do abastecimento, promovendo soluções coletivas que beneficiam um maior número de pessoas. Essa abordagem contribuiu para a redução significativa do

volume de procedimentos individuais, otimizando a tramitação e garantindo respostas mais ágeis e efetivas.

O Caminho das Águas consolidou-se, assim, como uma experiência exitosa de cooperação institucional, que não apenas ampliou a eficiência do abastecimento, mas também reduziu as demandas do Ministério Público para a AGERSA, fortalecendo a gestão pública e promovendo inclusão social.

No tocante às demandas diretamente relacionadas a matérias de responsabilidade da Diretoria de Fiscalização, em Salvador houve maior atuação por parte da 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor.

Gráfico 3: Distribuição de demandas da capital por Promotoria demandante



O sucesso da ação Caminho das Águas repercutiu na inversão do quantitativo de demandas, sendo este ano o maior número proveniente das promotorias do interior do estado, conforme retratado no gráfico de demandas por origem, expresso nas categorias Capital, Região Metropolitana de Salvador, Comarcas do Interior.

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

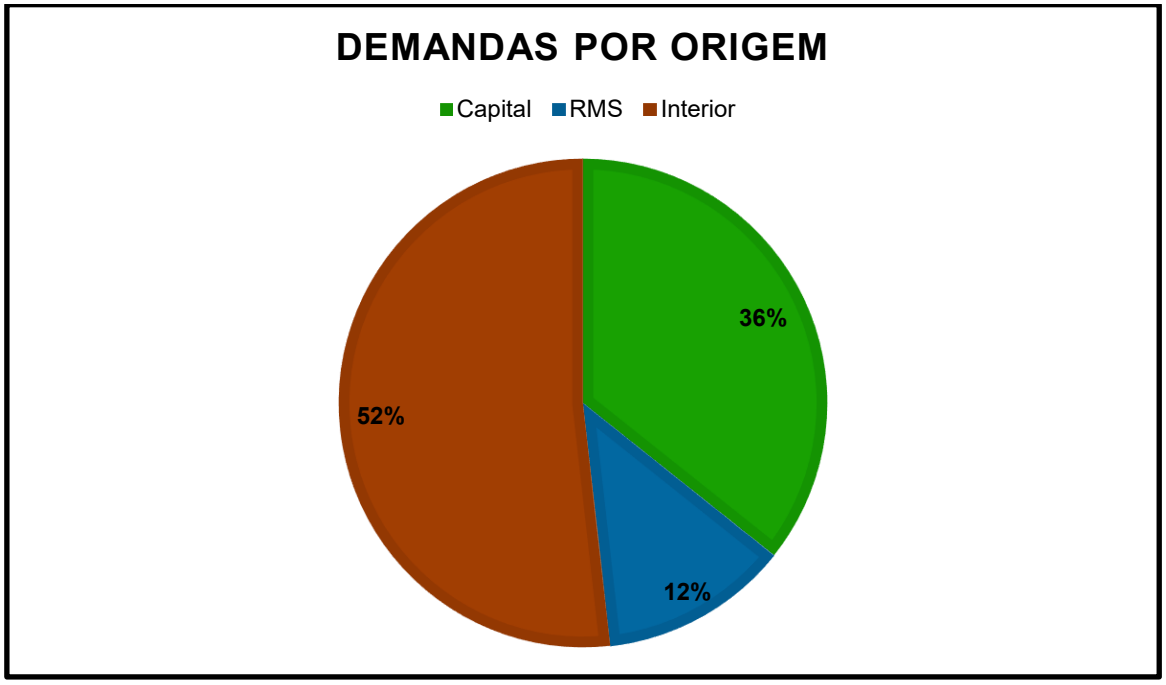


Gráfico 4: Distribuição de demandas por origem

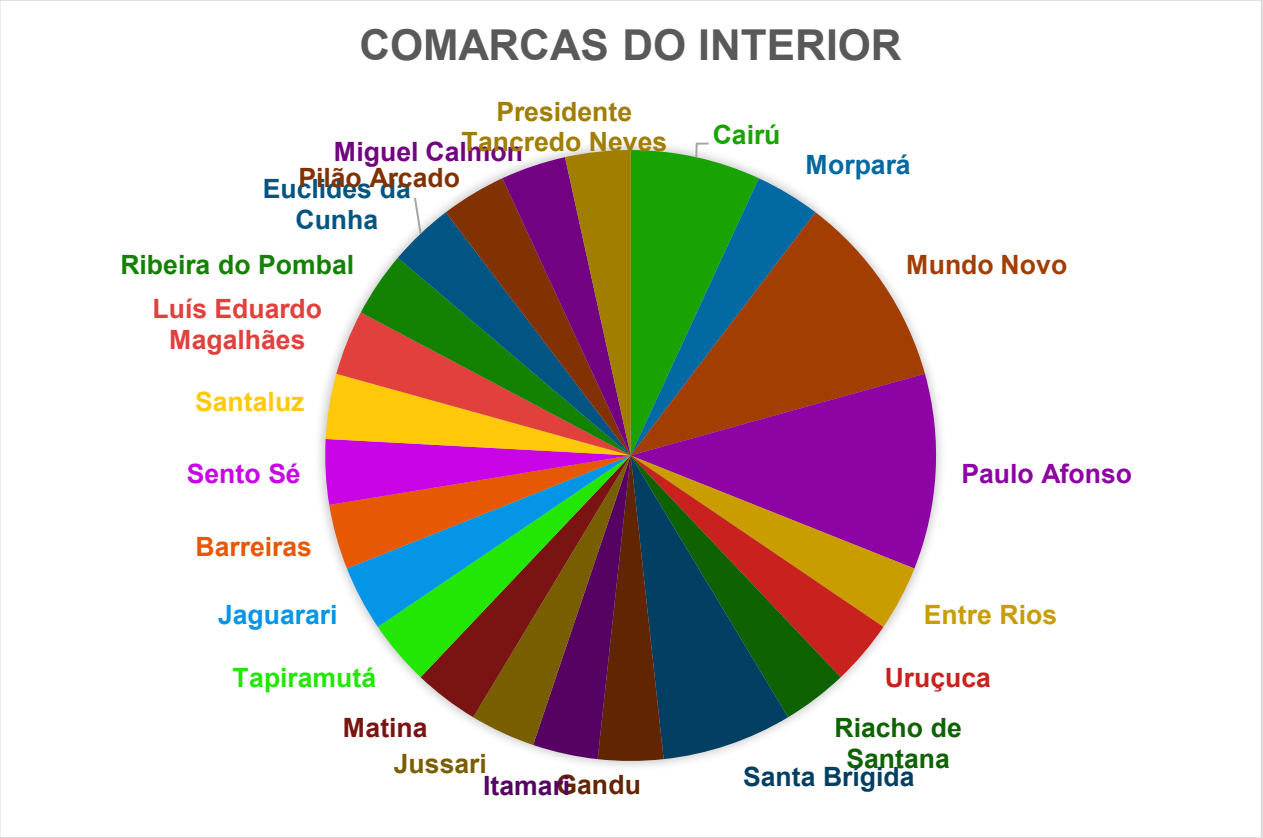


Gráfico 5: Distribuição de demandas por comarcas do interior do estado

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

SALVADOR

IDEA	INTERESSADO	BAIRROS DE SALVADOR	OBJETO	STATUS
003.9.31730/2024	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Sete de Abril	Verificar se a questão foi sanada pelas intervenções da Embasa	Concluída
003.9.156604/2024	4ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Cajazeiras XI	Fiscalização	Concluída
003.9.325227/2024	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Nazaré	Vazamento de esgoto sanitário decorrente de vazamento em duto da EMBASA.	Concluída

003.9.634910/2024	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Itapuã	Manutenção rede de esgoto	Concluída
003.9.13664/2025	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Saboeiro	Qualidade da água	Concluída
003.9.606594/2024	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Águas Claras	Vazamento de esgoto sanitário decorrente de vazamento em duto da EMBASA.	Concluída
003.9.75436/2025	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Cajazeiras V	Verificar se a questão foi sanada pelas intervenções da Embasa	Concluída
003.9.56477/2025	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Lapinha	Verificar se a questão foi sanada pelas intervenções da Embasa	Concluída
003.9.66172/2025	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Cabula	Revisão de conta	A iniciar
003.9.55653/2025	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Santa Cruz	Vazamento de esgoto sanitário decorrente de vazamento em duto da EMBASA.	A iniciar
003.9.118464.2025	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Nazaré	Vazamento de esgoto	Concluída
003.9.98902/2025	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Toda a cidade de Salvador	Suspensão da instalação de válvulas solenoides	Concluída
003.9.31751/2025	4ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Dois de Julho	Qualidade da água	Concluída
003.9.42553/2025	4ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Itapuã	Vazamento de esgoto sanitário	Concluída
003.9.314007/2025	5ª Promotoria de Justiça do Meio Ambiente e Habitação e Urbanismo	Costa Azul	Vazamento de esgoto sanitário	Concluída
003.9.152745/2025	1ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Tancredo Neves	Abastecimento irregular de água	Concluída

003.9.314746/2025	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Cabula	Fornecimento de Água	Concluída
003.9.152661/2025	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Pernambués	Qualidade da água	Concluída
003.9.577317/2025	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Caixa D´Água	Infiltração	Em Andamento
003.9.326291/2025	2ª Promotoria de Justiça do Consumidor	Boca do Rio	Negociação de débito	Concluída

RMS

IDEA	INTERESSADO	MUNICÍPIO	OBJETO	STATUS
003.9.228066/2024	1ª Promotoria de Justiça de Simões Filho	Simões Filho	Abastecimento irregular de água	Reaberta
590.9.104221/2025	11ª Promotoria de Justiça de Camaçari	Camaçari	Fornecimento de Água	A iniciar
709.9.221544/2023	1ª Promotoria de Justiça de Simões Filho	Simões Filho	Fornecimento de Água	Em Andamento
003.9.188712/2024	1ª Promotoria de Justiça de Simões Filho	Simões Filho	Abastecimento irregular de água	Concluída
709.9.210263/2025	1ª Promotoria de Justiça de Simões Filho	Simões Filho	Fornecimento de Água	Concluída
003.9.138370/2025	1ª Promotoria de Justiça de Simões Filho	Simões Filho	Abastecimento irregular de água	Concluída
709.9.160369/2025	1ª Promotoria de Justiça de Simões Filho	Simões Filho	Abastecimento irregular de água	Concluída

INTERIOR DA BAHIA

IDEA	INTERESSADO	MUNICÍPIO	OBJETO	STATUS
597.9.246266/2023	2ª Promotoria de Justiça de Valença	Cairu	Verificar se a questão foi sanada pelas intervenções da Embasa	Concluída
003.9.250210/2021	1ª Promotoria de Justiça de Ibotirama	Morpará	Qualidade da água	Concluída
597.9.116809/2023	2ª Promotoria de Justiça de Valença	Cairu	Abastecimento irregular de água	Concluída

003.9.83612/2023	Promotoria de Justiça de Mundo novo	Mundo Novo	Fiscalização	Reaberta
003.9.183434/2019	Promotoria Especializada em Meio Ambiente de Paulo Afonso	Paulo Afonso	Monitoramento da presença de agrotóxicos na água	Concluída
167.9.230965/2019	PJ Meio Ambiente de Mata de São João	Entre Rios	Contaminação do rio Subaúma por esgoto	A iniciar
003.9.106402/2019	Promotoria de Justiça de Riacho de Santana	Riacho de Santana	Verificar se a questão foi sanada pelas intervenções da Embasa	Reaberta
003.9.83909/2024	3ª Promotoria de Justiça de Paulo Afonso	Paulo Afonso	Desconformidades Vigiágua	Concluída
003.9.81703/2024	3ª Promotoria de Justiça de Paulo Afonso	Santa Brígida	Desconformidades Vigiágua	Concluída
003.9.70148/2024	3ª Promotoria de Justiça de Gandu	Gandu	Qualidade da água	Em andamento
655.9.129189/2024	3ª Promotoria de Justiça de Gandu	Itamari	Fornecimento de Água	A iniciar
705.9.265976/2024	3ª Promotoria de Justiça Paulo Afonso	Paulo Afonso	Instalação de aparelho eliminador de ar	Concluída
003.9.352800/2024	Promotoria de Justiça de Buerarema	Jussari	Utilização de tubulação de cimento-amianto nos sistemas de abastecimento	Concluída
003.9.112414/2022	Promotoria de Justiça de Mundo Novo	Mundo Novo	Qualidade da água	Concluída
249.9.73201/2019	1ª Promotoria de Justiça de Ribeira do Pombal	Ribeira do Pombal	Fiscalização	Concluída
003.9.146786/2025	2º Promotor de Justiça da Comarca de Euclides da Cunha	Euclides da Cunha	Falta de água	Concluída

003.9.355936/2024	Promotoria de Justiça de Pilão Arcado	Pilão Arcado	Utilização de tubulação de cimento-amianto nos sistemas de abastecimento	Concluída
170.9.150183/2019	Promotoria de Justiça de Miguel Calmon	Miguel Calmon	Fiscalização	Concluída
597.9.150341/2025	3ª Promotoria de Justiça de Valença	Presidente Tancredo Neves	Falta de água	A iniciar
345.9.46815/2021	Promotoria de Justiça de Uruçuca	Uruçuca	Fiscalização	Concluída
003.9.337744/2023	Promotoria de Justiça de Riacho de Santana	Matina	Qualidade da água	A iniciar
003.9.250757/2021	Promotoria de Justiça de Mundo Novo	Tapiramutá	Fiscalização	Concluída
702.9.138394/2024	Promotoria de Justiça de Jaguarari	Jaguarari	Qualidade da água	Concluída
933.9.193692/2023	4ª Promotoria de Justiça de Luís Eduardo Magalhães	Luís Eduardo Magalhães	Obras de micro e macrodrenagem	Concluída
269.9.77010/2025	Promotoria de Justiça de Santaluz	Santaluz	Abastecimento irregular de água	Em Andamento
598.9.77074/2022	Promotoria de Justiça Especializada em Meio Ambiente de Juazeiro	Sento Sé	Delegação de regulação	Concluída
003.9.250757/2021	Promotoria de Justiça de Mundo Novo	Mundo Novo	Verificar se a questão foi sanada pelas intervenções da Embasa	Concluída
705.9.62191/2025	3ª Promotoria de Justiça de Paulo Afonso	Santa Brígida	Correção das não conformidades	Concluída

593.9.291957/2024	9ª Promotoria de Justiça de Barreiras	Barreiras	Fornecimento de Água	Concluída

NOTAS TÉCNICAS

Nota Técnica é o expediente administrativo adotado pela DFISC que consiste em um documento de análise objetiva sobre uma questão apurada, escrito com o propósito de avaliar as informações colhidas – documentais ou de campo -, de que maneira elas contribuem para o fato, além da proposta de alternativas para a superação dos problemas identificados.

É um documento elaborado pelos técnicos especializados, em que há a análise completa de todo o contexto, devendo conter histórico e fundamentação legal, sendo sempre baseada em informações relevantes, dando suporte para tomadas de decisão. A Nota Técnica é elaborada pela Equipe Técnica de Fiscalização e encaminhada à Diretora de Fiscalização, para validação e providências devidas. Compõe-se de quatro partes distintas: apresentação (contextualização ou histórico); considerações (fundamentos legais); análise (análise técnica das informações coletadas); conclusão (parecer, com sugestões e/ou proposições de providências).

O Parecer Técnico é um instrumento administrativo elaborado pela equipe da DFISC com a finalidade de atender às demandas encaminhadas pelo Ministério Público, especialmente quando este solicita manifestação sobre uma Nota Técnica encaminhada ou sobre situações específicas relacionadas à prestação dos serviços de saneamento.

Assim como a Nota Técnica, o Parecer Técnico é redigido por profissionais especializados e consiste em uma análise objetiva e detalhada, baseada em informações coletadas em campo, documentos apresentados e declarações de usuários. Seu propósito é verificar a pertinência das alegações, avaliar a conformidade da prestação de serviços e indicar encaminhamentos adequados para a solução dos problemas identificados.

A seguir, o levantamento das Notas Técnicas e Pareceres Técnicos elaborados em 2025.

NOTAS TÉCNICAS		
Nº / DATA	**ASSUNTO**	**REFERÊNCIA**
001/2025 - 25 de abril de 2025	Solicitação de medidas regulatórias sobre instalação de válvulas solenoides no sistema de abastecimento de água da Embasa	Ofício Nº 0582/2025 - Coletivo Ativista
002/2025 - 28 de abril de 2025	Esclarecimento sobre o abastecimento da sede de Euclides da Cunha - bairro Dengo	Ofício 353/2025-2ª Promotoria de Justiça de Euclides da Cunha IDEA 003.9.146786/2025
003/2025 - 30 de abril de 2025	Abastecimento de água na localidade de Palmares, Simões Filho	Procedimento Administrativo IDEA 709.9.221544/2023
004/2025 - 02 de maio de 2025	Abastecimento de água no bairro Pitanguinha Nova, no município de Simões Filho	NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL DA 1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE SIMÕES FILHO IDEA nº 003.9.188712/2024
005/2025 – 05 de maio de 2025	SOLICITAÇÃO DE MEDIDAS REGULATÓRIAS SOBRE RECLAMAÇÃO DE COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES NA CONTA DE ÁGUA	MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA AGERSA Nº 3131108
006/2025 – 20 de maio de 2025	Problemas na rede de esgoto da rua Iugoslávia, Urbis, Dias D'Ávila	MANIFESTAÇÃO: 3156927 OUVIDORIA AGERSA
007/2025 – 14 de maio de 2025	Possível contaminação de água do Ed. Calábria, rua Areal de Cima, nº 124, bairro Dois de Julho, Salvador- Bahia	MANIFESTAÇÃO: Autos MP nº. 003.9.31751/2025
008/2025 – 28 de maio de 2025	Abastecimento de água na Rua Vila Rica Casa 05 Quadra 02 Bairro CIA, nº 05., Simões Filho- BA	Notícia de Fato IDEA nº 003.9.228066/2024
009/2025 – 15 de julho de 2025	APURAÇÃO DE OCORRÊNCIA DE VAZAMENTO DE ESGOTO	Inspeção local solicitada pela 4ª Promotoria de Justiça do Consumidor PROCEDIMENTO PREPARATÓRIO N º 003.9.42553/2025
010/2025 - 24 de julho de 2025	Abastecimento de água deficiente nos bairros CIA 1 e CIA 2, Simões Filho - BA.	Notícia de Fato IDEA nº 003.9.138370/2025.
011/2025 - 24 de julho de 2025	APURAÇÃO DE OCORRÊNCIA DE ACÚMULO DE ÁGUA DE ESGOTO	Inspeção local solicitada pela 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital IDEA n º 003.9.325227/2025
012/2025 - 08 de agosto de 2025	APURAÇÃO DE EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO	Solicitação da Ouvidoria Especializada AGERSA de inspeção local, encaminhando demanda da 5ª Promotoria de Justiça de Meio Ambiente e Habitação e Urbanismo IDEA n º 003.9.314007/2025

013/2025 - 15 de agosto de 2025	APURAÇÃO DE OCORRÊNCIA DE EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO	MANIFESTAÇÃO: 3156927 OUVIDORIA AGERSA
014/2025 - 15 de agosto de 2025	APURAÇÃO DE OCORRÊNCIA QUANTO À QUALIDADE DA ÁGUA NO BAIRRO DO SABOEIRO	IDEA 003.9.13664/2025 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor Ofício nº 3243/2025
015/2025 - 18 de setembro de 2025	Assuntos operacionais água: contestação sobre conta/fatura de água Cobrança: suposta cobrança indevida de valores na conta de água Esgoto: localização exata e desobstrução da caixa de esgoto	Manifestação 3212623 Ouvidoria AGERSA, de usuário Matrícula: 025949241
016/2025 - 29 de setembro de 2025	Apreciação e análise de demanda registrada em 11/08/2025, apresentada pelo Sr. Jurandir Santos de Jesus, representante da titular Sra. Paulina Santos de Jesus, referente a questionamentos sobre a cobrança e a prestação do serviço de esgotamento sanitário da unidade consumidora vinculada à matrícula nº 26626705.	MANIFESTAÇÃO 3202725 Ouvidoria AGERSA
017/2025 - 29 de setembro de 2025	Fiscalização nas dependências da Escola Ampliar o Futuro	Atendimento ao Ofício de nº. 3147/2025; Autos MP nº. 003.9.152745/2025
018/2025 - 17 de dezembro de 2025	Complementação das informações para avaliação da qualidade da água no Município de Santo Amaro - Bahia, em atendimento a Diretoria de Fiscalização da AGERSA, por meio de despacho sinalizado no processo n° 079.0704.2021.0000229-73	Atendimento ao OFÍCIO Nº 5690/2025 IDEA 003.9.152661/2025

PARECER TÉCNICO		
Parecer Técnico Nº 01/2025 de 29 de maio de 2025	Análise da Nota Técnica nº 157/2025 da Embasa	Notificação Extrajudicial da 1ª Promotoria de Justiça – IDEA nº 003.9.188712/2024, protocolada via SEI nº 100.6886.2024.0018652-15.
Parecer Técnico Nº 02/2025 de 03 de junho de 2025	Inspeção in loco para apuração de Notícia de Fato (recomposição após obras)	IDEA nº 003.9.118464.2025, encaminhada pela 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital
Parecer Técnico Nº 03/2025 de 03 de junho de 2025	Análise da Nota Técnica nº 91/2025 da Embasa	Nota Técnica nº 91/2025 da Embasa, encaminhada pelo Ministério Público no contexto do Procedimento Administrativo 003.9.56477/2025
Parecer Técnico Nº 04/2025 de 09 de junho de 2025	Inspeção técnica na Travessa Hilda, no bairro de Águas Claras	Inspeção técnica na Travessa Hilda, 82, Águas Claras, município de Salvador, em atendimento à demanda do Ministério Público IDEA 003.9.606594/2024
Parecer Técnico Nº 05/2025 de 06 de junho de 2025	Inspeção técnica na Rua Geraldo Brasil, 962, Condomínio Vista Tropical, Cajazeiras XI, município de Salvador	Inspeção técnica na Rua Geraldo Brasil, 962, Condomínio Vista Tropical, Cajazeiras XI, município de Salvador - Ba, em atendimento à demanda do Ministério Público IDEA 003.9.156604/2024.
Parecer Técnico Nº 06/2025 de 04 de agosto de 2025	Inspeção in loco para apuração de Notícia de Fato (recomposição após obras)	IDEA nº 003.9.118464.2025, encaminhada pela 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital

Parecer Técnico Nº 07/2025 de 04 de agosto de 2025	Análise de viabilidade de ligação de esgoto na Av. Leblon, nº 259, QD 25, LT 02 Bairro Zabelê, Vitória da Conquista	Notas Técnicas Embasa 01/2025 e 24/2025 e solicitação da Defensoria Pública de Vitória da Conquista (SIGAD nº 000012988122024)

2 - GESTÃO DE NÃO CONFORMIDADES

Como mencionado em item anteriormente apresentado, a Plataforma Integrada de Fiscalização foi desenvolvida contemplando a gestão das não conformidades identificadas nas ações de fiscalização *in loco*. A primeira das aplicações é o Sistema de Controle de Não Conformidades, de acesso restrito ao prestador de serviços. Desenvolvido com a tecnologia do Instant App Crowd Source Manager, o Sistema de Controle de Não Conformidades é formado por um grupo de 21 aplicações configuráveis para apresentar uma interface que auxilia a prestadora a demonstrar o cumprimento das exigências da AGERSA quanto à não conformidades levantadas em fiscalizações de campo.

Além das aplicações, também foram criados scripts de automação em Python utilizando a ArcGIS API for Python para automatizar a compilação da tabela de não conformidades a partir dos dados levantados em campo e há também o envio de notificações de prazos próximos dos vencimentos para a prestadora, bem como notificação à AGERSA de novas informações lançadas pela prestadora no sistema, quando há correção de não conformidade por parte da prestadora, por exemplo.

O sistema também altera periodicamente o status das não conformidades fora do prazo para exibir o status “Vencida”. Há também a função de “acatar parcialmente” soluções dadas pela prestadora para as não conformidades, além de campo para observações e justificativas descritas pela AGERSA.

As informações monitoradas através dessa aplicação são refletidas em outra, que é o Painel de Não Conformidades, disponível no site da AGERSA para acesso público. Desenvolvido com a tecnologia ArcGIS DashBoard, o Painel de Não Conformidades permite visualizar e analisar os dados coletados nas viagens de fiscalização e

monitorar o estado do cumprimento das exigências da AGERSA quanto à não conformidades, permitindo executar filtros diferentes visualizações dos dados.

Neste painel podem ser visualizadas as não conformidades encontradas em campo, registradas através do aplicativo de coleta de dados e sincronizadas com o sistema de retaguarda. Nele podem ser vistas a quantidade de não conformidades de cada estrutura pertencente aos sistemas de abastecimento de água, que abrange desde a captação até sua distribuição, bem como os sistemas de esgotamento sanitário, da coleta até sua disposição no corpo receptor.

Também é possível acompanhar o total de não conformidades corrigidas de forma geral ou especificadas através dos filtros aplicados por município, unidade regional, tipo de não-conformidade e o ano.

Ambas as aplicações estão inoperantes desde o final de junho, impossibilitando o monitoramento.

De acordo com o Manual de Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitárioda AGERSA, publicado em 2021, nos casos em que se verificar que as não conformidades não foram resolvidas e/ou que as justificativas do prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário não foram suficientes, a AGERSA deverá iniciar um processo sancionatório.

O processo sancionatório engloba um conjunto de sanções administrativas que podem ser aplicadas separadamente, ou em conjunto, dependendo da gravidade e características de cada situação. Caberá à AGERSA analisar caso a caso e determinar quais sanções deverão ser aplicadas.

As sanções administrativas previstas para aplicação ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário poderão ser as seguintes (ou uma combinação entre estas):

Advertência – nesta sanção é estabelecido um novo prazo para o prestador de serviços adequar a prestação de serviços, corrigindo as não conformidades identificadas e enunciadas no termo de notificação. Em caso de descumprimento da penalidade de advertência é aplicada a penalidade de multa ou de caducidade, dependendo da gravidade de cada caso;

Comunicação direta ao titular dos serviços de saneamento básico e aos usuários – é comunicada a transgressão do prestador de serviços, através da elaboração e publicação de documentos classificando o desempenho do prestador em processos de fiscalização, realçando, por exemplo, quando este não cumpriu prazos;

Multa – penalidade de valor pecuniário, fixando valores tendo em consideração a abrangência e gravidade da infração, os danos para o serviço e usuários, e a existência de sanção anterior;

Caducidade – a AGERSA pode recomendar a penalidade de caducidade da prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Se o poder concedente não acatar a recomendação da AGERSA, será aplicada a penalidade de multa correspondente à infração.

O processo sancionatório deve ser conduzido de acordo com o estabelecido em instrumentos contratuais e na legislação do titular, tal como previsto no artigo 23 da Lei Federal nº 14.026/2020, que dispõe que as agências reguladoras, observando as diretrizes determinadas pela ANA, terão de editar “normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços públicos de saneamento básico, que abrangerão, pelo menos, (…) procedimentos de fiscalização e de aplicação de sanções previstas nos instrumentos contratuais e na legislação do titular” e a Lei 12.209/2011 que regulamenta o processo administrativo no Estado da Bahia.

3 - CAPACITAÇÃO TÉCNICA

A Diretoria de Fiscalização (DFISC) reconhece que a capacitação contínua é um pilar essencial para a excelência do serviço público e para o fortalecimento institucional. Investir no desenvolvimento das competências técnicas e comportamentais dos servidores não apenas amplia a capacidade de resposta às demandas regulatórias, como também aprimora processos, qualifica análises e promove maior segurança técnico-jurídica nas decisões.

A aprendizagem permanente contribui diretamente para o desempenho profissional, assegurando que a equipe esteja preparada para acompanhar a evolução normativa, tecnológica e operacional do setor de saneamento básico. Ao consolidar um corpo técnico atualizado, crítico e estratégico, a DFISC fortalece sua atuação fiscalizatória e amplia sua capacidade de gerar valor público.

Além disso, o investimento na formação dos servidores atende a uma dimensão humana fundamental: a necessidade de autorrealização e de reconhecimento profissional. Quando o servidor percebe que a instituição aposta em seu desenvolvimento, cria-se um ciclo virtuoso em que motivação, engajamento e produtividade se retroalimentam. Essa valorização se traduz em ambientes de trabalho mais colaborativos, maior senso de pertencimento e melhor qualidade das entregas.

Assim, a capacitação técnica se afirma como instrumento estruturante da DFISC — não apenas como um benefício individual, mas como estratégia institucional para o aprimoramento contínuo da regulação, da fiscalização e da defesa do interesse público no saneamento básico.

A seguir, um panorama do que foi realizado em 2025:

PARTICIPANTE	EVENTO	DATA	CARGA HORÁRIA	ORGANIZAÇÃO
Joseane Cardozo dos Santos de Araujo	Curso Sistema Eletrônico de Informações-SEI (EAD)	10/04/2025	8h	Universidade Corporativa do Serviço Público do Estado da Bahia.
	Curso Introdução à Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nas modalidades Direta e Indireta (EAD)	13 a 21/03/2025	48h	AGERSA
	Curso Introdução ao Racismo Ambiental e Justiça Espacial (EAD)	04/11/2025	4h	Universidade Corporativa do Serviço Público do Estado da Bahia
	Programa de Capacitação em Gestão e Manejo de Resíduos (EAD)	Iniciado em 20/08/2025; em andamento		AGERSA/FESPSP
Bárbara Lorena da Silva Nascimento	Introdução à Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nas modalidades Direta e Indireta (EAD)	13 a 21/03/2025	48h	AGERSA
	Curso Sistema Eletrônico de Informações-SEI (EAD)	10/04/2025	8h	Universidade Corporativa do Serviço Público do Estado da Bahia.
	Curso Introdução ao Racismo Ambiental e Justiça Espacial (EAD)	04/11/2025	4h	Universidade Corporativa do Serviço Público do Estado da Bahia
	Programa de Capacitação em Gestão e Manejo de Resíduos (EAD)	Iniciado em 20/08/2025; em andamento		AGERSA/FESPSP
	II Sanea Brasil: Congresso Internacional de Saneamento Rural (presencial, em Petrolina/PE), incluindo os mini cursos: Integração entre Técnica e Sociedade: planejar com a comunidade para a justiça social no saneamento rural	29/10/2025 a 31/10/2025	30h	Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF)

	Elaboração de Planos Municipais de Saneamento Básico: a experiência metodológica do Projeto PlanSanear			
	52ª Etapa do Programa de Fiscalização Preventiva Integrada – FPI-BA (presencial, em Bonito, Campo Formoso, Jacobina, Jaguarari, Miguel Calmon, Mirangaba, Morro do Chapéu, Ourolândia, Umburanas, Várzea Nova)	12/10/2025 a 25/10/2025	96h	Ministério Público do Estado da Bahia
Andreza Araújo Andreza	III Seminário Segurança Hídrica do Nordeste (presencial, em Recife/PE)	26 a 28/03/2025	23h	Banco Mundial, em parceria com o Governo do Estado do Pernambuco e o Consórcio Nordeste
	52ª Etapa do Programa de Fiscalização Preventiva Integrada – FPI-BA (presencial, em Bonito, Campo Formoso, Jacobina, Jaguarari, Miguel Calmon, Mirangaba, Morro do Chapéu, Ourolândia, Umburanas, Várzea Nova)	12/10/2025 a 25/10/2025	96h	Ministério Público do Estado da Bahia
	XXIV Congresso Brasileiro de Regulação – Expo ABAR 2025 (Presencial, no Rio de Janeiro)	26 a 28/11/2025	24h	Associação Brasileira de Agências Reguladoras (ABAR)
	Programa de Capacitação em Gestão e Manejo de Resíduos (EAD)	Iniciado em 20/08/2025; em andamento	40h + 8h (presencial)	AGERSA/FESPSP
	Saneamento Rural e Implementação do Programa Nacional de Saneamento Rural (PNSR) (EAD)	Em andamento	25h	Funasa
	Curso de Capacitação Exclusiva em VANT - Veículo Aéreo Não Tripulado (presencial)	27 a 30/01/2025	24h	Instituto de Qualificação Profissional – iQuali, patrocinado pela Secretaria de

				Desenvolvimento Econômico (SDE)
Ismália Santos Alves	Curso de Geociências na Prática (EAD)	Finalizado em 02/03/2025	20h	Escola Nacional de Ciências Estatísticas/IBGE
	Curso Arena QuIIn Edição 2025 (EAD)	28/03 a 30/04/2025	30h	Senai Cimatec
	Introdução à Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nas modalidades Direta e Indireta (EAD)	13 a 23/09/2025	48h	AGERSA
	Curso Sistema Eletrônico de Informações-SEI (EAD)	02 a 22/10/2025	20h	Universidade Corporativa do Serviço Público do Estado da Bahia.
	Curso de Língua Inglesa	05 a 07/08/2025	40h	Universidade Corporativa do Serviço Público do Estado da Bahia.
Lucas Dias Cruz	II Sanea Brasil: Congresso Internacional de Saneamento Rural (presencial, em Petrolina/PE), incluindo os mini cursos: Integração entre Técnica e Sociedade: planejar com a comunidade para a justiça social no saneamento rural Elaboração de Planos Municipais de Saneamento Básico: a experiência metodológica do Projeto PlanSanear	29/10/2025 a 31/10/2025	30h	Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF)
	Curso Sistema Eletrônico de Informações-SEI (EAD)	13/05/2025	8h	Universidade Corporativa do Serviço Público do Estado da Bahia.
	52ª Etapa do Programa de Fiscalização Preventiva Integrada – FPI-BA (presencial, em Bonito, Campo Formoso, Jacobina, Jaguarari, Miguel Calmon, Mirangaba,	12/10/2025 a 25/10/2025	96h	Ministério Público do Estado da Bahia

	Morro do Chapéu, Ourolândia, Umburanas, Várzea Nova)			
	Programa de Capacitação em Gestão e Manejo de Resíduos (EAD)	Iniciado em 20/08/2025; em andamento		AGERSA/FESPSP
Zulmira Fontes de Lacerda Neta	Curso Sistema Eletrônico de Informações-SEI (EAD)	25/04/2025	8h	Universidade Corporativa do Serviço Público do Estado da Bahia.
	Introdução à Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nas modalidades Direta e Indireta (EAD)	22/03 a 22/04/2025	48h	AGERSA
	Curso Introdução ao Racismo Ambiental e Justiça Espacial (EAD)	04/11/2025	4h	Universidade Corporativa do Serviço Público do Estado da Bahia
	Workshop sobre a regulamentação da NR1 e NR7 (presencial e EAD)	07 (presencial) e 08/04/25 (on-line)	6h	AGERSA/FESPSP
	Programa de Capacitação AGERSA - Temas relacionados à regulação dos serviços públicos de saneamento básico, com ênfase nas Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (presencial)	15 e 16/05/25	16h	AGERSA/FESPSP
	Programa de Capacitação em Gestão e Manejo de Resíduos (EAD)	Iniciado em 20/08/2025; em andamento	40h + 8h (presencial)	AGERSA/FESPSP
	Worshop para capacitação técnica voltada à revisão do Manual de fiscalização dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos (híbrido)	05 e 06/11/2025	16h	AGERSA/FESPSP
	Workshop de apresentação dos indicadores da prestação dos	13/11/2025	8h	AGERSA/FESPSP

	serviços de limpeza urbna e manejo de resíduos de resíduos sólidos (presencial)			
Clélia Nobre de Oliveira	Introdução à Fiscalização dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nas modalidades Direta e Indireta (EAD)	18/03 a 26/03/2025	48h	AGERSA
	7ª Conferência Estadual das Cidades (presencial)	09 a 12/09/2025	8h	Secretaria de Desenvolvimento Urbano do Estado (Sedur) e pelo Conselho Estadual das Cidades da Bahia (ConCidades/BA)
	Congresso UFBA 2025: Desafios da Emergencia Climática, incuindo a apresentação oral do trabalho Compreensão do conceito de segurança hídrica com aplicação de análise bibliométrica e de mapa mental e conceitual no âmbito da bacia hidrográfica do rio São Francisco (presencial)	01 a 05/09/2025	40h	UFBA
	1° Workshop de Conhecimentos Científicos para Comitês de Bacias Hidrográficas (EAD)	15/10/2025	5h	UNICBH / Instituto Água e Terra
	Programa de Capacitação em Gestão e Manejo de Resíduos (EAD)	Iniciado em 20/08/2025; em andamento	40h + 8h (presencial)	AGERSA/FESPSP
	Oficina Tarifa Social de Água e esgoto: dados, gestão e implementação (EAD)	10/04/2025	4h	Agencia Nacional de Águas e Saneamento - ANA
	Workshop Indicadores para prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos (presencial)	13/11/2025	8h	AGERSA/FESPSP

	XXIV Congresso Brasileiro de Regulação – Expo ABAR 2025 (Presencial, no Rio de Janeiro)	26 a 28/11/2025	24h	Associação Brasileira de Agências Reguladoras (ABAR)
	Workshop Manual de Fiscalização da Prestação dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e Manejo de Resíduos Sólidos (SMRS)(05/11); Estruturação Técnico-Operacional para Regulação do Manejo de Resíduos Sólidos (06/11/2025) (presencial)	05 e 06/11/2025	8h	AGERSA/FESPSP
	1º Webinário sobre a TS de Reúso de Efluentes Sanitários Tratados (EAD)	06/05/2025	3h	Superintendência de Regulação de Saneamento Básico/SRSB – ANA
	Workshop Regulamentação da NR1 e NR7 (presencial)	07 e 08/04/2025	16h	AGERSA/FESPSP
	Oficina Introdução à Regulação do Saneamento Básico (presencial)	15 e 16/05/2025	16h	AGERSA/FESPSP
	Curso Introdução ao Racismo Ambiental e Justiça Espacial (EAD)	04/11/2025	4h	Universidade Corporativa do Serviço Público do Estado da Bahia
	SEI! USAR 4.0 (EAD)	14 a 22/04/2025	25h	Escola Nacional de Administração Pública - Enap
	Segurança do Trabalho I (EAD)	04 a 25/06/2025	40h	Universidade Corporativa do Serviço Público do Estado da Bahia - UCS
Daniele Sandy Souza Lyrio	Palestra Conscientização com o Patrimônio Público (presencial)	16/09/2025	3h	AGERSA e Saeb (Coordenação de material permanente)
	Workshop Manual de Fiscalização da Prestação dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e Manejo de Resíduos Sólidos (SMRS) (presencial)	05/11/2025	4h	AGERSA/FESPSP
	Workshop Internacional	24 a 28/11/2025	22h	Universidade de São Paulo (USP),

	SUSTENTARE & WIPIS (Sustentabilidade, Indicadores e Gestão de Recursos Hídricos) (EAD)			Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUC-Campinas), com apoio institucional da Agência das Bacias Hidrográficas dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí (Agência ARES-PCJ)
	Programa de Capacitação em Gestão e Manejo de Resíduos (EAD)	Iniciado em 20/08/2025; em andamento	40h + 8h (presencial)	AGERSA/FESPSP
Télkia Gonsalves Cajahyba Ramos Rios	Programa de Capacitação em Gestão e Manejo de Resíduos (EAD)	Iniciado em 20/08/2025; em andamento	40h + 8h (presencial)	AGERSA/FESPSP
	Oficina Tarifa Social de Água e esgoto: dados, gestão e implementação (EAD)	10/04/2025	4h	Agencia Nacional de Águas e Saneamento - ANA
	Workshop Indicadores para prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos (presencial)	13/11/2025	8h	AGERSA/FESPSP
	Workshop Manual de Fiscalização da Prestação dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e Manejo de Resíduos Sólidos (SMRS)(05/11); Estruturação Técnico-Operacional para Regulação do Manejo de Resíduos Sólidos (06/11/2025) (presencial)	05 e 06/11/2025	8h	AGERSA/FESPSP
	Workshop Regulamentação da NR1 e NR7 (presencial)	07 e 08/04/2025	16h	AGERSA/FESPSP
	Oficina Introdução à Regulação do Saneamento Básico (presencial)	15 e 16/05/2025	16h	AGERSA/FESPSP
	Regulação e Fiscalização da Qualidade dos Serviços de	10 a 14/03/2025	16h	Associação Brasileira de Agências

	Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário (EAD)			Reguladoras - ABAR
	Seminário: Cobrança pela Prestação dos Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos pelos Municípios na Bahia (presencial)	26/11/2025	4h	Ministério Público do Estado da Bahia
	Oficina Desafios da Regulação para a Alta Gestão (EAD)	01 a 04/04/2025	8h	CGU/Secretaria Federal de Controle Interno
	Aspectos Essenciais do Direito do Consumidor para a Regulação de Serviços Públicos (EAD)	15 a 17/10/2025	12h	Associação Brasileira de Agências Reguladoras - ABAR
	II Encontro Nacional de Entidades Reguladoras Infranacionais do Saneamento Básico (presencial)	03 e 04/09/2025	16h	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA
	Oficina do Piloto de Avaliação da Governança (presencial)	05/09/2025	2h	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA
	Excel Básico v. 2007 (EAD)	04 a 25/07/2025	30h	Universidade Corporativa do Serviço Público do Estado da Bahia - UCS
	Linguagem Simples e Participação Social em Agências Reguladoras (EAD)	04 e 05/11/2025	6h	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA
	Regulação e Fiscalização da Qualidade dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário (EAD)	10 a 14/03/2025	16h	Associação Brasileira de Agências Reguladoras - ABAR
	Racismo Ambiental e Justiça Espacial (presencial)	13 a 15/10/2025	24h	Universidade Corporativa do Serviço Público do Estado da Bahia - UCS

7. ÁREA DA NORMATIZAÇÃO

Na esfera da regulação econômica e técnica, é atribuição desta Diretoria analisar e instruir os processos relativos à revisão e ao reajuste tarifário dos serviços regulados, garantindo o equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços. Cabe-lhe, ainda, elaborar e submeter à aprovação da Diretoria Colegiada as propostas de atos normativos necessários à definição de padrões de qualidade e eficiência para a prestação dos serviços, assegurando a conformidade técnica do setor.

No que tange à gestão da informação e ao relacionamento com os agentes do setor, a Diretoria é responsável por requisitar dados das entidades reguladas, promovendo a coleta e o tratamento dessas informações para subsidiar a atuação regulatória. Compete-lhe também promover consultas aos prestadores de serviço e usuários sobre assuntos de natureza técnica e prover apoio técnico especializado nos processos de solução de conflitos entre agentes do setor de saneamento ou entre estes e os usuários, sempre que houver questões regulatórias envolvidas.

Na Diretoria de Normatização foram desenvolvidas atividades estratégicas de governança regulatória, a exemplo da atuação na continuidade ao processo de desenvolvimento da Metodologia de Avaliação da Governança das Entidades Reguladoras Infranacionais, no contexto do Programa Pró-Saneamento, com implantação de projeto piloto e realização de reuniões e oficinas para avaliação do Questionário de Maturidade da Governança Regulatória.

No mês de outubro, foi apresentado o Sistema Consis360, desenvolvido em parceria com a Secretaria de Planejamento - SEPLAN, que consolida dados estratégicos dos consórcios públicos em ambiente único e seguro, apoiando gestão e planejamento.

A Diretoria participou ativamente de eventos e fóruns interinstitucionais durante o ano. Em maio, integrou o Fórum Interinstitucional Permanente de Soluções Ambientais para o Saneamento Integrado da Cidade do Salvador. Já em novembro, participou do

evento comemorativo aos 20 anos da Lei dos Consórcios Públicos, denominado "Do Marco à Transformação". Paralelamente, manteve reuniões técnicas com a Companhia de Engenharia Hídrica e de Saneamento da Bahia (CERB) para tratativas sobre liberação de recursos do Novo Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) e atestação de regulação em municípios específicos.

No tocante à expansão da atuação regulatória, a AGERSA avançou em tratativas para delegação de funções de regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de cinco municípios: Dom Basílio, Carinhanha, Santa Maria da Vitória, Feira da Mata e Sento Sé. Adicionalmente, foram iniciadas tratativas para formalização de Convênio de Cooperação Técnica com o município de Itororó, visando à regulação do Serviço de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos.

NORMATIZAÇÃO REGULATÓRIA

Agenda Regulatória

Resoluções publicadas no exercício:

- RESOLUÇÃO n° 001/2025 - Instituição da Câmara Técnica de (Resíduos Sólidos / Água e Esgotamento);
- RESOLUÇÃO nº 002/2025 - Reajuste Tarifário;
- RETIFICAÇÃO DE PUBLICAÇÃO - Resolução N° 002/2025 - Retificação de Publicação D.O.E de 19 de junho de 2025 - Caderno Executivo. Página N° 48 - Resolução n° 002/2025 - Tabela de Serviços e Multas;
- RESOLUÇÃO nº 003/2025 -Procedimentos de envio de informações para a gestão regulatória e o acompanhamento da prestação de serviços públicos de saneamento básico;
- RESOLUÇÃO n° 004/2025 -Dispõe sobre as soluções alternativas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, individuais e coletivas, quando configuradas como serviço público ou ações de saneamento de responsabilidade privada e sua contabilização para fins de cumprimento;

- RESOLUÇÃO n° 005/2025 -Estabelece as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos no âmbito dos municípios ou consórcios intermunicipais regulados;
- RESOLUÇÃO nº 006/2025 - Dispõe sobre a cobrança pela prestação do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos (SMRSU) e dá outras providências;
- RESOLUÇÃO nº 007/2025 -Dispõe sobre a possibilidade de instituição excepcional de uma tabela tarifária de caráter provisório para municípios em que a prestadora de serviços públicos de saneamento básico esteja iniciando a operação;
- RESOLUÇÃO n° 008/2025 -Dispõe sobre metodologia de indenização de investimentos realizados e ainda não amortizados ou depreciados dos contratos de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- RESOLUÇÃO n° 009/2025 -Dispõe sobre a matriz de riscos para contratos de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- RESOLUÇÃO nº 010/2025 -Estabelece os modelos de regulação tarifária dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Elaboração de minutas

1) minuta de celebração de convênio de cooperação técnica, das funções de regulação e de fiscalização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos, para os Consórcio Intermunicipal do Mosaico das APAS do Baixo Sul - CIAPRA BAIXO SUL;

2) minuta de lei de delegação e de celebração de convênios de cooperação técnica, das funções de regulação e de fiscalização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos, para os Consórcio de Desenvolvimento Sustentável do Território Litoral Sul - CDS LITORAL SUL;

3) minuta de lei de delegação e de celebração de convênios de cooperação técnica, das funções de regulação e de fiscalização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos, para os Consórcio Sustentável Território do São Francisco – CONTESF**;**

4) minuta de termo de compromisso e de celebração de convênio de cooperação técnica, das funções de regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, para o Município de Feira da Mata;

5) minuta de termo de compromisso para celebração de convênio de cooperação técnica, das funções de regulação e fiscalização dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos, para o Município de Itororó;

6) minuta de termo de compromisso para celebração de convênio de cooperação técnica, das funções de regulação e fiscalização dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos, para o Município de Cariranha;

7) minuta de termo de compromisso para celebração de convênio de cooperação técnica, das funções de regulação e fiscalização dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos, para o Município de Santa Maria da Vitória;

8) minuta de Plano de Trabalho de convênio de cooperação técnica, das funções de regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos urbanos e limpeza urbana.

9) na Diretoria de Normatização também foi elaborada a minuta de termo de referência destinado à contratação de licença de software de gestão regulatória, para apoiar tarefas de alta complexidade em regulação, fiscalização e contabilidade regulatória, facilitar revisões e reajustes tarifários e, também, fornecer os

indicadores de desempenho dos serviços de saneamento, permitindo a avaliação da eficiência e eficácia dos serviços de saneamento.

10) A Diretoria de Normatização também emitiu a Nota Técnica nº 01/2025, versando sobre o cofaturamento da cobrança do serviço de manejo de resíduo sólidos urbanos com outro serviço público, para o município de Santo de Antônio de Jesus.

Em 2025, a Diretoria de Normatização da AGERSA promoveu:

CONSULTA PÚBLICA

– Aviso de Consulta nº 01/2025 - Contribuições sobre a Minuta de Resolução AGERSA que dispõe sobre o regime, a estrutura e parâmetros da cobrança pela prestação do Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU).

– Aviso de Consulta nº 02/2005 - Contribuições sobre a Minuta de Resolução AGERSA para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico, que dispõe sobre as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

– Aviso de Consulta nº 03/2025 – Contribuições que dispõe sobre as soluções alternativas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, individuais e coletivas.

AUDIÊNCIA PÚBLICA

– Aviso de Audiência Pública nº 01 - Apresentação da Minuta de Resolução AGERSA para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico, que dispõe sobre o regime, a estrutura e parâmetros da cobrança pela prestação do Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) - Realizada de forma online, no dia 09 de junho de 2025, das 14h às 17h.

– Aviso de Audiência Pública nº 02 - Apresentação da Minuta de Resolução AGERSA para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico, que dispõe sobre as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos

serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos - Realizada de forma online, no dia 10 de junho de 2025, das 14h às 17h.

PARTICIPAÇÃO EM CÂMARAS TÉCNICAS E EVENTOS REGULATÓRIOS

Em julho de 2025, a Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia – AGERSA, por meio da Câmara Técnica, iniciou os trabalhos para realização da Consulta Pública e Audiência Pública AGERSA nº 003/2025, abordando soluções alternativas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, individuais e coletivas, conforme disposto na Norma de Referência nº 08/2024 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA. Processo SEI 079.0718.2025.0000442-41.

O Diretor, representando a Diretoria de Normatização, participou dos seguintes eventos:

TEMA	REALIZAÇÃO
Workshop e Discursão da regulação da prestação serviços de limpeza urbana e serviço de manejo de resíduos sólidos urbanos. Data: 28/01/2025 Local: Salvador-BA	AGERSA e Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo - FESPSP
Tomada de Subsídio sobre Regulamentação da prestação serviços de limpeza urbana e serviço de manejo de resíduos sólidos urbanos. Data: 17/02/2025 Local: Evento on line	Associação Brasileira de Agências Reguladoras - ABAR
Projeto de Normatização e Capacitação sobre Soluções Alternativas Adequadas em Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. Período: 26 a 27/03/2025 Local: Brasília – DF	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA
Workshop sobre Regulação Infranacional de Saneamento Básico Data: 15/04/2025 Local: Evento on line	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA
Tomada de subsídios para elaboração da Norma de Referência sobre reúso dos efluentes dos resíduos sanitários tratados. Data: 06/05/2025 Local: Evento on line	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA
33º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária Ambiental	Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental - ABES

Data: 25 a 28/05/2025 Local: Brasília – DF	
Audiência Pública com o Consórcio Alto do Sertão, Prefeitos e Vereadores sobre resíduos sólidos urbanos Data: 09/07/2025 Local: Guanambi	Consórcio Alto do Sertão
Encontro Nacional das Entidades Reguladoras de Saneamento Básico Período: 3 a 05/09/2025 Local: Brasília - DF	Associação Brasileira de Agências Reguladoras - ABAR
Oficina do Piloto de Avaliação da Governança Data: 05/09/2025 Local: Brasília - DF	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA
Webinar do Manual de Contabilidade Regulatória Data: 15/09/2025 Local: Evento on line	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA
Audiência Pública nº 3/2025 - Sistema de Participação Social Data: 19/09/2025 Local: Evento on line	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA
Webinar do Manual de Controle Social Data: 22/09/2025 Local: Evento on line	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA
Visita ao aterro SUSTENTARE Período / Data: 10/08/2025 Local: Feira de Santana - BA	SUSTENTARE
Workshop de prestação serviços de limpeza urbana e serviço de manejo de resíduos sólidos urbanos Data: 13/11/2025 Local: Salvador - BA	AGERSA e Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo - FESPSP
Workshop com as Entitade Reguladoras Infranacionais Data: 10/12/2025 Local: Evento on line	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA
Reunião da Frente Parlamentar dos Consórcios Público da Bahia Data: 15/12/2025 Local: Salvador - BA	Assembleia Legislativa da Bahia
XVI Congresso Brasileiro de Regulação / EXPOABAR Período: 26 a 28/11/2025 Local: Rio de Janeiro - RJ	Associação Brasileira de Agências Reguladoras - ABAR

CONTRATO DE CONSULTORIA

A consultoria contratada da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP), entregou os seguintes produtos à Diretoria:

a) Relatório nº 01 - produto 1A - plano de trabalho;

b) Relatório nº 02 - produto 1B – delegação da função de regulação;

c) Relatório nº 03 – produto 8 (versão 1) - plano de comunicação;

d) Relatório do produto 2 (versão 1) - metodologia tarifária para atendimento a Norma de Referência nº 1 da ANA;

e) Relatório nº 4 - produto 3 (versão 1) - regulamentação da Norma de Referência nº 7 da ANA;

f) Relatório do produto 4 (versão 1) - Indicadores Técnico-Operacionais e Econômico-Financeiros;

g) Relatório do Produto 3 (versão 2) – Regulamentação da Norma de Referência nº 7 /2024 – ANA – Das condições de prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;

h) Relatório do Produto 5 (versão 1) – Padrão de Fiscalização da prestação de serviços públicos de limpeza urbana (SLU e manejo de resíduos sólidos - SMRS);

i) Relatório do Produto 2 (versão 2) – Metodologia tarifária para atendimento à Norma de Referência nº 1 da ANA;

j) Relatório do Produto 6A (Versão 1) – Estrutura técnico-operacional para regulação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos dos consórcios de gestão integrada de resíduos sólidos;

l) Relatório do Produto 4 (versão 2) – Indicadores técnicos-operacionais e econômico-financeiros;

m) Relatório do Produto 5 (versão 2) – Padrão de fiscalização da prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;

n) Relatório do Produto 6A (versão 2) – Estrutura técnico-operacional para regulação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos dos consórcios de gestão integrada de Resíduos sólidos;

Está em curso o Programa de Capacitação em Gestão e Manejo de Resíduos, iniciado em 20 de agosto de 2025, que tem como objetivo qualificar técnicos municipais, gestores, equipes de consórcios e demais atores envolvidos na gestão de resíduos sólidos, oferecendo conteúdos atualizados por meio de webinar, aulas telepresenciais, material didático e monitoria assistida, visando fortalecer a governança e promover práticas sustentáveis alinhadas à Política Nacional de Resíduos Sólidos.

MANIFESTAÇÕES DA DIRETORIA NORMATIZAÇÃO

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

INSTITUIÇÃO	DESCRIÇÃO	MUNICÍPIO
Agência Nacional de Águas e Saneamento	Envio de informações no Sistema de Acompanhamento da Regulação de Saneamento Básico	Todos os regulados
Câmara Municipal	Informações sobre implantação da tarifa social de água e esgoto.	Ilhéus
Câmara Municipal	Solicitação de Visita Técnica	Senhor do Bonfim
Ministério Público Estadual	PA 003.9.175302/2025	Euclides da Cunha
Ministério Público Estadual	PA 003.9.457697/2025	Jequié
Ministério Público Estadual	PA 710.9.177705/2024	Jeremoabo
Ministério Público Estadual	PA 703.9.214288/2023	Rio de Contas
Ministério Público Estadual	PA 003.9.260199/2024	Salvador
Ministério Público Estadual	PA 003.9.29235/2025	Salvador
Ministério Público Estadual	PA 279.9.214375/2021	Santo Estêvão
Ministério Público Estadual	PA 709.9.160369/2025	Simões Filho
Ministério Público Estadual	PA 156.9.364417/2023	Macarani
Ministério Público Estadual	PA 345.9.46815/2021	Uruçuca
Ministério Público Estadual	PA 340.9.7601/2023	Valença

Ministério Público Federal	PA 1.14.000.001104/2023-95	Guanambi
Ministério Público Federal	PA 1.14.000.001099/2021-59	Santo Amaro
Prefeitura	Resposta a ofício	Santo Antônio de Jesus
Procuradoria Geral do Estado	SEI 006.17951.2025.0073022-59	Belmonte
Procuradoria Geral do Estado	SEI 006.17951.2025.0069960-36	Ilhéus
Procuradoria Geral do Estado	Encaminhamento PA 703.9.214288/2023	Rio de Contas
Procuradoria Geral do Estado	SEI 079.0704.2025.0000472-61	Salvador
SIHS	SEI 006.17951.2025.0093470-04	Juazeiro
1ª Vara da Fazenda Pública	Processo nº 8001003-44.2022.8.05.0137	Jacobina

Noutra seara, houve envio de dados à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA, dos prestadores de serviços regulados pela AGERSA, para o Sistema de Acompanhamento da Regulação do Saneamento - SASB, bem como houve colaboração com o sistema do Monitora Bahia.

A Diretoria foi instada a se manifestar sobre a consulta da Ouvidoria, passando a discorrer sobre a Manifestação versando sobre o reajuste anual concedido, que seguiu os ditames da legislação vigente que lastreia o saneamento básico estadual, bem como a manutenção do reequilíbrio econômico-financeiro.

A Diretoria colaborou também com a Manifestação nº 3130808 da Ouvidoria Geral do Estado, através do envio de informações à Ouvidoria da AGERSA, em virtude da ausência de delegação para fiscalizar os resíduos sólidos.

8. CONTROLE INTERNO

O fortalecimento do Controle Interno na AGERSA ocorreu com a **criação da Coordenação de Controle Interno**, instituída pela **Lei nº 14.521/2022**, em conformidade com o **art. 15, inciso XVIII, alínea "a"**, do mesmo diploma legal. A Agência realizou a **nomeação de titular** para provimento do cargo de **Coordenação**

de Controle Interno, com vistas ao desempenho das atribuições previstas no **Decreto nº 16.059/2015**.

No período de **01/01/2025 até xx/07/2025**, o setor foi conduzido por **Edelcy Figueredo Teles**. Posteriormente, a **Coordenação de Controle Interno** foi assumida por **Daniel Pinheiro Andrade Oliveira** em **26/08/2025** (assunção posterior à fase final de agosto, quando se formalizou a posse e o início de condução do setor).

Em decorrência da posse do titular ter ocorrido **no final de agosto**, não havia **curso de formação** disponível e com turma aberta para participação imediata. Em contato com a **Auditoria Geral do Estado**, a orientação recebida foi para **aguardar a abertura de nova turma em 2026**. Ressalta-se, contudo, que esse entrave **não ocasionou prejuízo** às rotinas e entregas do setor, mantendo-se o fluxo de inspeções, monitoramentos e apoio institucional.

Inspeções realizadas

Inspeção em Diárias (exercícios 2023 e 2024)

No âmbito do **Plano Anual de Atividades 2025**, foi realizada inspeção na **Diretoria Administrativa-Financeira**, com foco na **concessão de diárias** dos exercícios de **2023 e 2024**, priorizando diárias que incluíssem **finais de semana e feriados**, com seleção amostral baseada nas **quinze maiores diárias** do período.

A inspeção considerou a transição para o **Sistema de Concessão de Diárias do Estado** (via Portal RH Bahia), destacando ganhos de rastreabilidade e responsabilização na prestação de contas pelos próprios servidores.

Resultado: não foram identificadas fragilidades relevantes (“**não houve fragilidade**”), concluindo-se pela regularidade, sem recomendações corretivas.
O relatório foi subscrito por **Edelcy Figueredo Teles**, como Coordenadora de Controle Interno, com registro de aprovação em **24/04/2025**.

Inspeção em Contratos (manutenção predial)

Também em atendimento ao **Plano Anual de Atividades 2025**, a Unidade de Controle Interno realizou inspeção na Diretoria Administrativa/Financeira, tendo como objeto a **prestação de serviços de manutenção predial**, com objetivo de **verificar a regularidade da execução contratual** conforme legislação vigente (referenciando o art. 143, §1º, da Lei Estadual nº 9.433/2005).

O escopo incluiu o exame do **Contrato nº 015/2023** (manutenção predial), com análise documental e consulta a processos e aditivos no **SEI**, além de referência a pregões eletrônicos e normas correlatas.

Resultado: o relatório registra que, diante das evidências obtidas, **não foi observada** fragilidade no processo ("tudo está dentro dos parâmetros legais"), não havendo recomendações corretivas.

O documento foi subscrito por Edelcy Figueredo Teles como Coordenadora de Controle Interno.

Inspeção no Plano Plurianual (PPA) – FIPLAN (PPA 2024–2027 / Programa 420)

Foi realizada inspeção no **PPA no âmbito do FIPLAN**, com o objetivo de verificar **tempestividade, fidedignidade e rastreabilidade** das informações registradas nos processos de **Acompanhamento, Monitoramento e Avaliação do PPA**, conforme referência ao **art. 11 do Decreto nº 22.770/2024**.

A inspeção concentrou-se nas iniciativas registradas pela AGERSA vinculadas ao **Programa 420 do PPA 2024–2027**, com período analisado abrangendo os exercícios de **2024 e 2025**.

Principais achados registrados:

- Existência de **ações sem execução física e sem execução orçamentária/financeira** no período analisado.

- **Ausência de beneficiários cadastrados** (no sistema) para a ação de fiscalização no exercício de **2024**, apesar de haver execução, contrastando com **2025**, quando foram registrados **14 municípios beneficiários**.
- Verificação de que a AGERSA possuía **duas iniciativas** no Programa 420, porém **sem vinculação com indicadores de compromisso**, o que compromete a mensuração de resultados e avaliação de desempenho.

O relatório foi subscrito por **Daniel Pinheiro Andrade Oliveira**, **Coordenador de Controle Interno**.

Outras ações relevantes desenvolvidas pelo setor.

Além das inspeções formalizadas nos relatórios anexados (diárias, contratos e PPA), o setor manteve e ampliou o fortalecimento do Controle Interno por meio de atividades estruturantes e de monitoramento, dentre as quais se destacam:

- **Monitoramento do Plano de Gestão de Riscos (PGR)**, com emissão de recomendações e orientações para subsidiar a atuação da **Comissão de Riscos** (aperfeiçoamento contínuo dos controles).
- **Monitoramento do atendimento às recomendações do Tribunal de Contas do Estado (TCE/BA)**, acompanhando prazos, providências e evidências de implementação.
- **Apoio à elaboração da Prestação de Contas da AGERSA**, contribuindo com orientações, organização de evidências e coerência de registros/documentos.
- **Inspeções e verificações adicionais** em processos-chave (conforme planejamento anual), garantindo foco em legalidade, economicidade, transparência e eficiência.

Os relatórios evidenciam que, no ciclo de 2025, a Unidade/Coordenação de Controle Interno da AGERSA atuou de forma sistemática e preventiva, realizando inspeções

com base em normativos e orientações técnicas, produzindo diagnósticos objetivos e, quando necessário, apontando fragilidades e oportunidades de melhoria — com destaque para o **monitoramento do PPA no FIPLAN**, que indicou pontos de aperfeiçoamento em registros, indicadores e consistência de informações, e para as inspeções de **diárias** e **contratos**, nas quais **não foram identificadas fragilidades relevantes**.

Mesmo diante da limitação momentânea relativa à **formação/capacitação** (com orientação para nova turma apenas em 2026), as atividades do setor foram mantidas sem prejuízo, reforçando a capacidade operacional e a importância institucional do Controle Interno na governança, conformidade e transparência da AGERSA.

QUADRO 14 – Trabalhos de auditoria realizados no exercício pelo controle interno da UJ

Setor abrangido	Natureza da auditoria/inspeção
Diretoria Administrativa Financeira.	Inspeção em Diárias (exercícios 2023 e 2024).
Diretoria Administrativa Financeira.	Inspeção em Contrato n°015/2023 - Locação de mão de obra.
Diretoria Geral.	Inspeção – PPA 2024-2027.

Fonte: Sistema de Gestão de Controle Interno.

9. CONTROLE EXTERNO

QUADRO 15 – Determinações/recomendações do TCE/BA

Determinações / recomendações	Ações adotadas	Justificativa
Processo TCE n.º 002324/2025		
b.2) ao Diretor de Fiscalização da AGERSA: Adotar as medidas necessárias visando o desenvolvimento das competências fiscalizadoras e sancionadoras relacionadas à prestação dos serviços públicos de saneamento básico, conforme determina o art. 18 da Resolução AGERSA nº 001/2013 (Regimento Interno);	Em março de 2025, a AGERSA promoveu a recomposição parcial da equipe técnica da Diretoria de Fiscalização, com a incorporação de 6 (seis) técnicos, resultado de novo processo de contratação temporária (REDA). A recomposição do corpo técnico viabilizou a retomada e execução regular das atividades finalísticas de fiscalização previstas no art. 18 do Regimento Interno, tais como: planejamento e execução de ações fiscalizatórias (documentais e in loco, conforme o caso); emissão de relatórios, notas e pareceres técnicos; notificações e monitoramento de correções de não conformidades, com acompanhamento sistemático.	Informa-se que para desenvolvimento das competências fiscalizatórias e sancionatórias já houve anúncio público do Chefe do Poder Executivo para realização de concurso para provimento do quadro permanente, encontrando-se o processo em tramitação administrativa (Processo SEI nº 079.0704.2025.0000720-28), o que tende a conferir maior estabilidade, continuidade e capacidade institucional às funções de fiscalização e regulação.
b.3) ao Secretário da SEFAZ: Implementar fonte de recurso específica que possibilite a arrecadação e o controle das disponibilidades de caixa da AGERSA, individualmente, considerando tratar-se de recurso vinculado, com saldo inicial mínimo de R$28.314,0 mil (devidamente atualizado desde 31/12/2022), visando o atendimento ao disposto nos arts. 8º e 50, inciso I, da LRF e nos arts. 22 e 23 da Resolução AGERSA nº 001/2013 (Regimento Interno), restando vencidos o		Informamos que a Agência já foi formalmente questionada sobre o tema pela Secretaria à qual esta Agência é vinculada, por meio do Processo SEI nº 053.1659.2024.0000746-66, no qual foram solicitadas informações e esclarecimentos necessários ao atendimento da determinação.
c.1) adote imediatos mecanismos para a adequação dos seus controles, em especial na adequada formalização na prestação de contas.	Foi implementado em 2025 em o fluxo definido em 2024 como processo operacional padrão para o adequado processo de prestação de conta: Execução das rotinas a apresentação periódica dos relatórios emitidos pelo Sistema Integrado de Material, Patrimônio e Serviços, que permite o acompanhamento em tempo real de todos os processos de dispensa de licitação e contratos, garantindo que todos os	

	processos sejam geridos de maneira centralizada. Introduzimos checklists de processos e planilhas de apresentação padronizados que devem ser preenchidos e anexados a cada processo de dispensa de licitação e contrato, assegurando que todas as etapas e documentações obrigatórias sejam cumpridas. Organizou de forma padronizada o CCI	
c.2) avalie, junto ao Secretário de Administração, a realização de concurso público para a agência.	Anúncio público do Chefe do Poder Executivo para realização de concurso para provimento do quadro permanente, encontrando-se o processo em tramitação administrativa (Processo SEI nº 079.0704.2025.0000720-28).	
c.3) adote ações imediatas com vistas à regulamentação do quanto necessário para o cumprimento das suas finalidades institucionais, ademais considerando o contexto regulatório trazido pelo novo marco legal do saneamento básico. c.4) adote medidas efetivas e imediatas de forma a permitir o exercício de competência a ela legalmente atribuída e imprescindível para a eficácia da sua atividade fiscalizatória,	Informamos que, no exercício de 2025, esta Agência adotou medidas normativas concretas, voltadas à plena implementação de suas competências institucionais e ao atendimento das exigências decorrentes do novo marco legal do saneamento básico. Nesse sentido, foram editadas diversas resoluções (conforme demonstrado na página 144 e 145).	
c.5) envide esforços imediatos, com vistas a implementar a modalidade de fiscalização indireta nos moldes requeridos;	Publicação da Resolução nº 003/2025 - DOE de 30/07/2025 - versando sobre procedimentos de envio de informações para a gestão regulatória e o acompanhamento da prestação de serviços públicos de saneamento básico. Publicação da Resolução n° 005/2025 - DOE de 3/09/2025 - estabelecendo as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos no âmbito dos municípios ou consórcios intermunicipais regulados. Elaborou o documento de formalização da demanda (DFD), o estudo técnico preliminar (ETP), o termo de referência (TR) e realizou a pesquisa de mercado destinada à contratação de licença de software de gestão regulatória, para apoiar tarefas de alta complexidade em regulação, fiscalização e contabilidade regulatória, facilitar revisões e reajustes tarifários e, também, fornecer os indicadores de desempenho dos serviços de saneamento, permitindo a fiscalização indireta, avaliação da eficiência e eficácia dos serviços de saneamento.	
c.7) adote medidas com vistas a que a pesquisa de satisfação seja realizada anualmente e que o transcurso do processo licitatório ocorra de forma tempestiva, de modo a não comprometer o exercício das atividades de sua incumbência;	Informamos que, no exercício de 2025, o processo SEI nº 079.0722.2024.0000393-97 evoluiu e teve superadas as etapas registradas à época da resposta anterior (elaboração do Estudo Técnico Preliminar – ETP e do Termo de Referência – TR). No status atualizado, o referido processo já foi submetido à análise da SAEB e da SEFAZ, tendo sido emitidos opinativos favoráveis. Na sequência, o	

	procedimento foi remetido à apreciação da Procuradoria Geral do Estado – PGE, no âmbito da fase interna, com destaque para o Edital elaborado no bojo do processo. A PGE devolveu os autos com o devido Parecer Jurídico (doc. SEI nº 00127507316), registrando que, uma vez atendidas as recomendações consignadas, a fase externa poderá ser deflagrada pela AGERSA, dando continuidade ao certame (pregão) de forma regular e tempestiva, em conformidade com as orientações do órgão de controle.	

Fonte: Processo n° TCE/002324/2025 - Relatório de Execução 2024

QUADRO 16 – Recomendações dos demais órgãos de controle

Identificação do Relatório (1)	Recomendações	Ações adotadas	Justificativa
Trabalhos realizados pela Auditoria Geral do Estado (AGE)			
Trabalhos realizados pela Controladoria Geral da União (CGU)			
Trabalhos realizados pelo Tribunal de Contas da União (TCU)			
Outros trabalhos de auditoria (Aplicável para Autarquias e Fundações Públicas)			
Trabalhos realizados por auditores privados (aplicável para Estatais Dependentes)			

Fonte: NÃO SE APLICA.

Salvador, 27 de fevereiro de 2026.