

Relatório das Ações da Ouvidoria da AGERSA

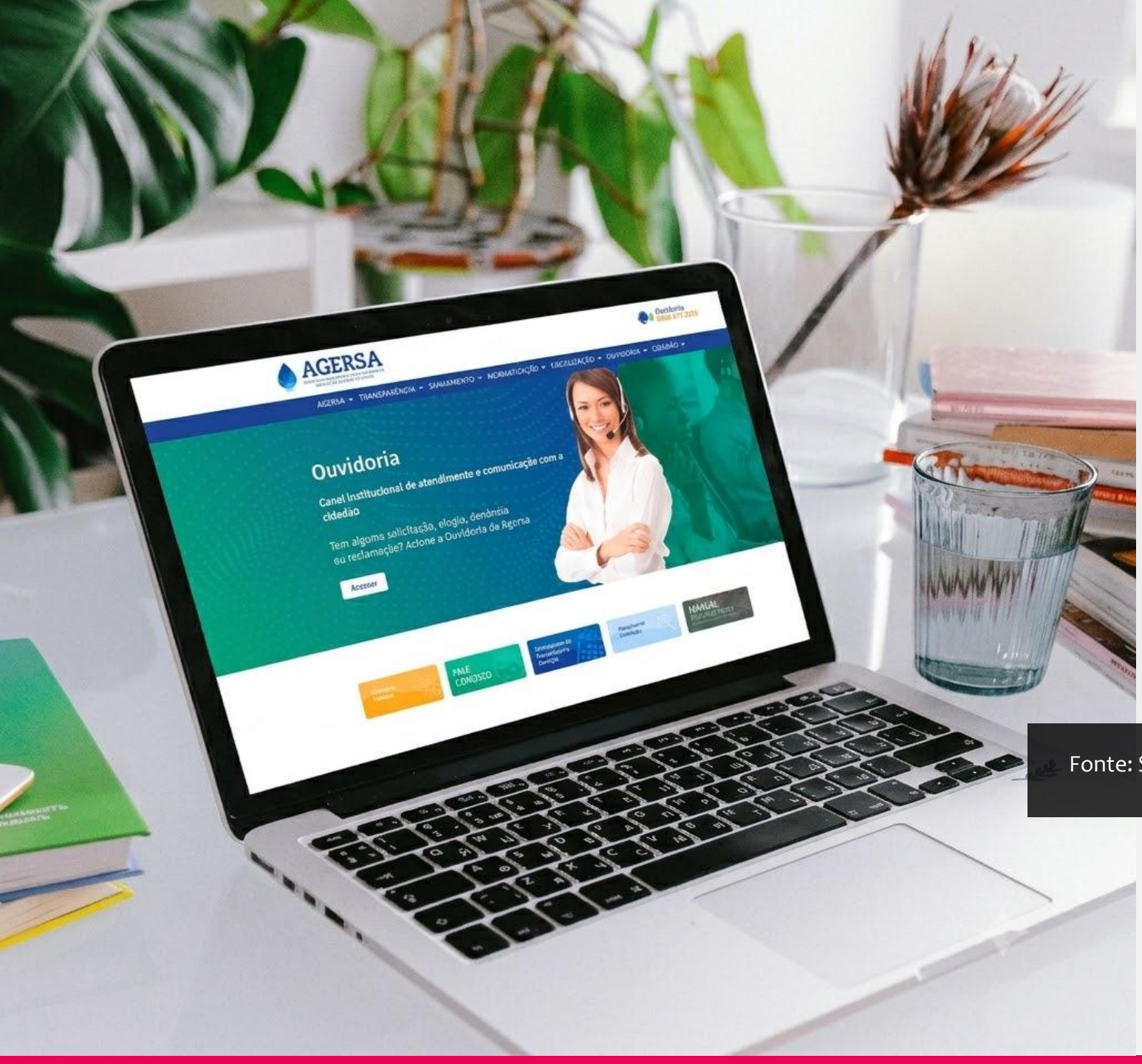
2º TRIMESTRE DE 2026

AGERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DA BAHIA

Balanço da Ouvidoria

ABR | MAI | JUN 2026





4.607
Manifestações
99,44%
Foram encerradas
93,57%
Respondidas em 24h

Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 08/07/2026 às 09h00

Ouvidoria Especializada da AGERSA

Foram registradas 4.607 manifestações, indicando elevada demanda pelos serviços de ouvidoria no período.

- **Resolutividade e tempestividade**

4.583 manifestações classificadas como encerradas, correspondendo a 99,48% do total sendo com 93,57% solucionadas no mesmo dia, evidenciando eficiência operacional, em conformidade com o artigo 37 da Constituição Federal de 1988 e a Lei Federal nº 13.460/2017
24 manifestações classificadas como providenciadas, correspondendo a 0,52%

- **Canais de atendimento**

Predominância do canal telefônico com 98,26% dos registros
Demais canais apresentam baixa utilização
Presencial 0,80%
E-mail 0,76%
Internet 0,15%
Ofício 0,02%

Ouvidoria Especializada da AGERSA

Foram registradas 4.607 manifestações, indicando elevada demanda pelos serviços de ouvidoria no período.

- **Perfil dos manifestantes**

Pessoa física 99,70%
Pessoa Jurídica 0,15%
Anônimo 0,11%
Servidor Público 0,02%
Pensionista 0,02%
Demonstra atuação voltada majoritariamente à defesa de interesses individuais, conforme previsto na Lei Federal nº 11.445/2007 e Lei nº 14.026/2020

- **Tipologia das demandas encaminhadas**

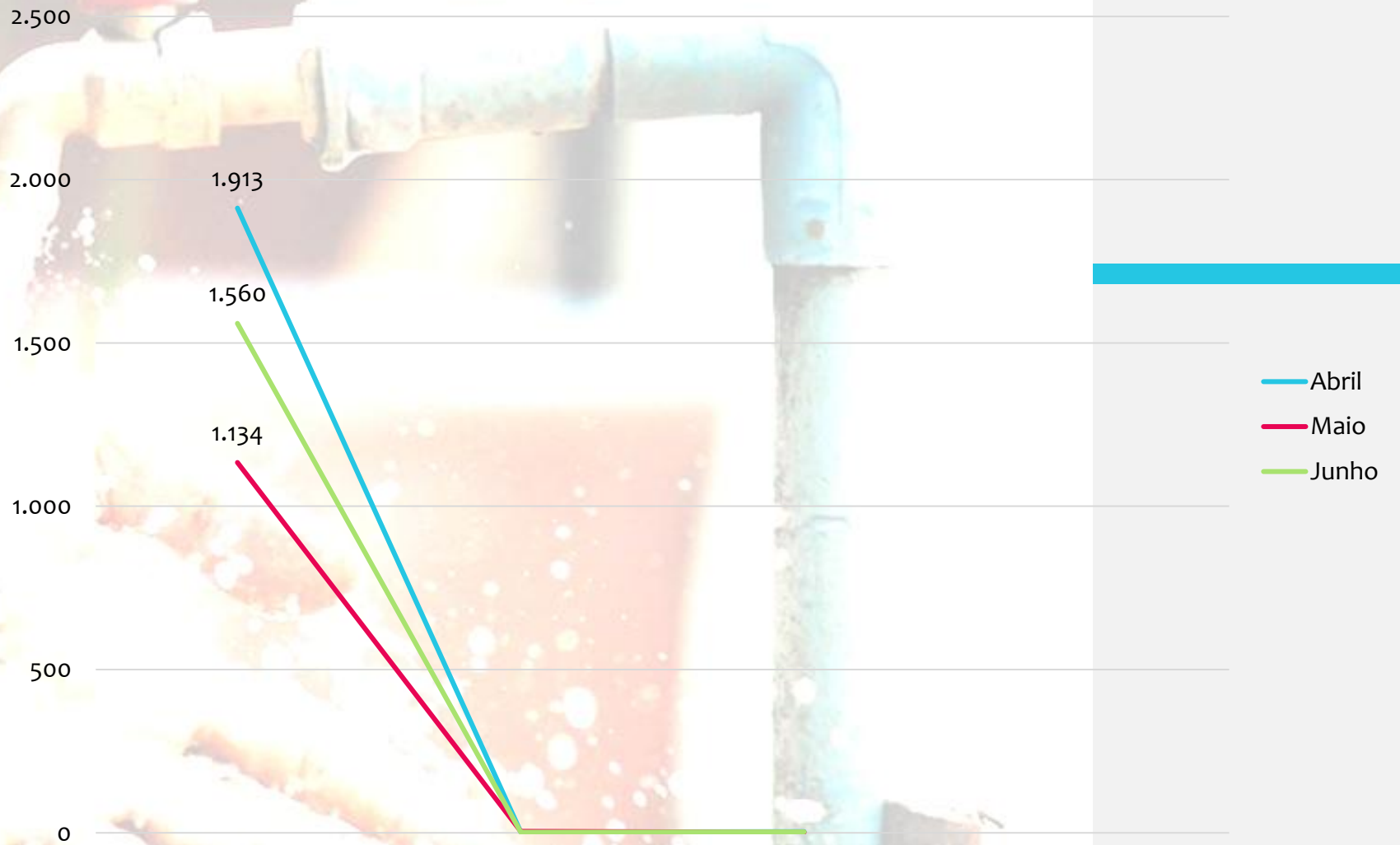
93,29% solicitações de informação, totalizando 4.298 registros, evidenciando a função de orientação e transparência, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017

6,40% reclamações, totalizando 295 registros, relacionadas à qualidade dos serviços e à mediação de conflitos, nos termos da Lei nº 11.445/2007

0,15% denúncias, totalizando 7 registros, vinculadas ao controle social e à fiscalização, em observância ao artigo 37 da Constituição Federal

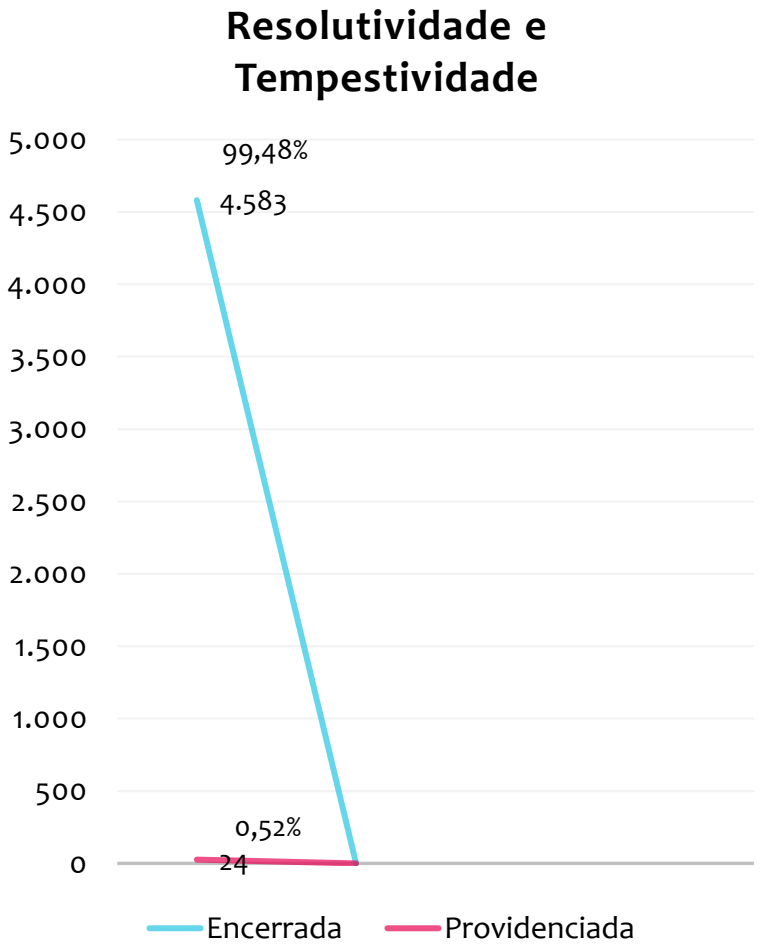
0,15% solicitações, totalizando 7 registros, referentes a requerimentos de providências específicas

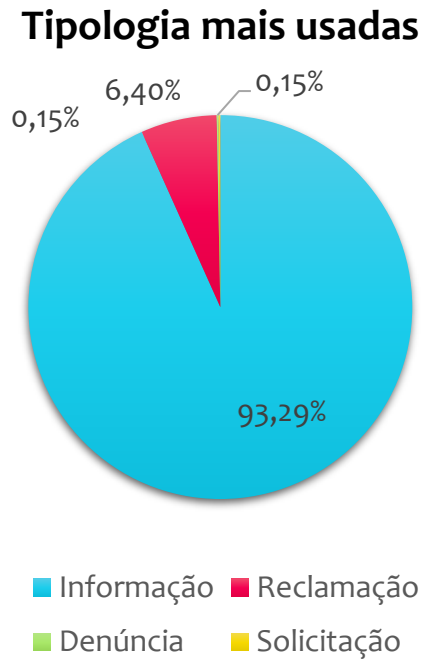
Distribuição Mensal dos Atendimentos

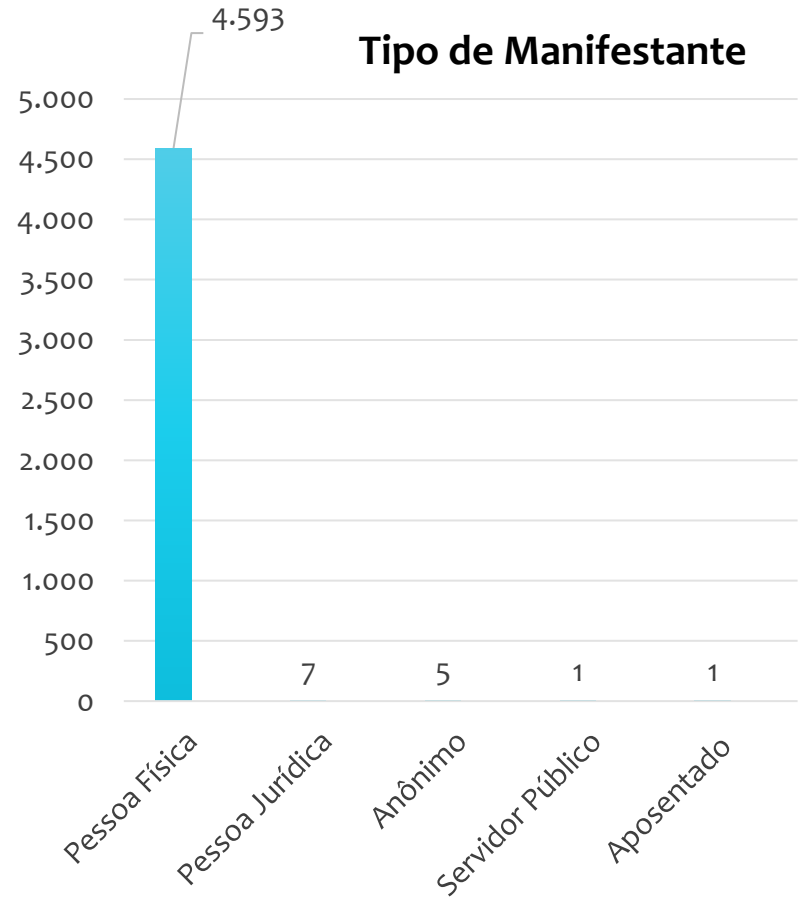


Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 08/07/2026 às 09h00

Ouvidoria Especializada da AGERSA

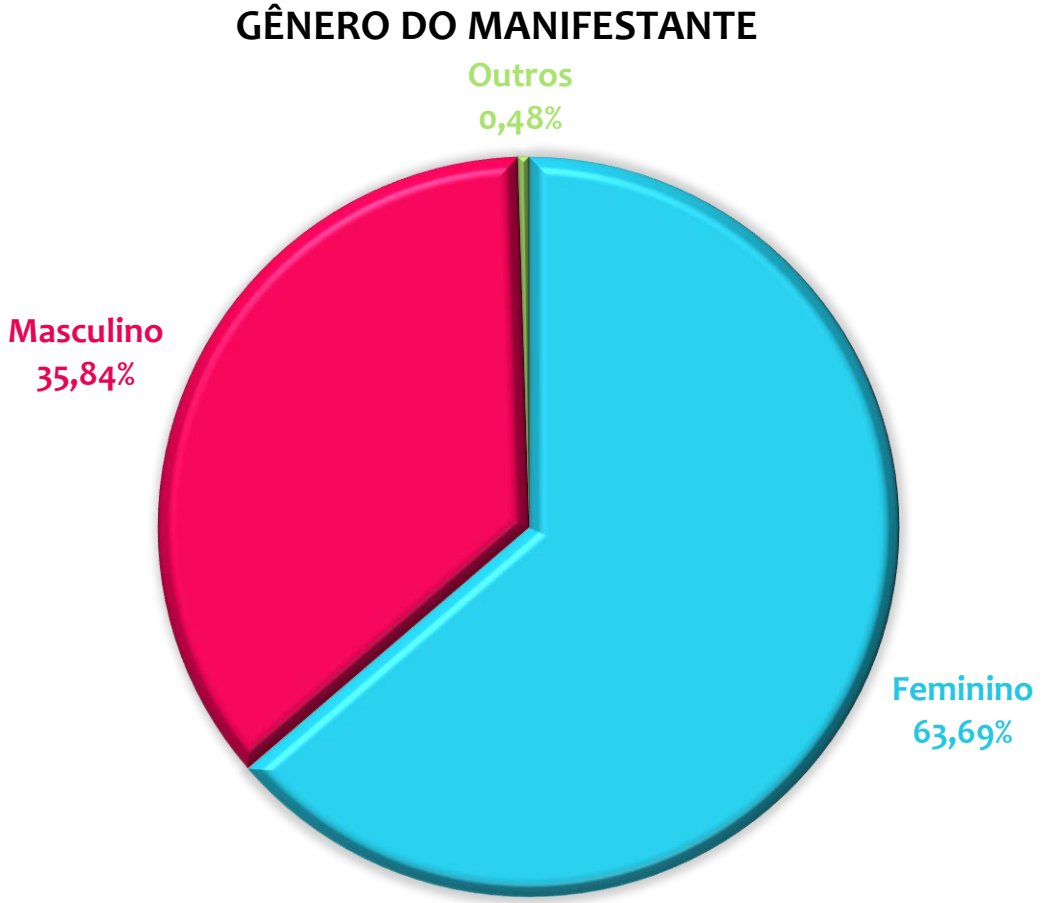






Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 08/07/2026 às 09h00

Ouvidoria Especializada da AGERSA



Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 08/07/2026 às 09h00



Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 08/07/2026 às 09h00

Panorama de Demandas por Município na Bahia

Predominância da Capital e Região Metropolitana

Salvador concentra 28,5% das demandas estaduais.

28,5%

Com 1.313 solicitações, a capital possui volume quase três vezes superior ao segundo colocado.



Principais Polos de Demanda do Interior

Feira de Santana lidera o interior.

O município representa 9,72% das demandas, consolidando-se como o maior centro fora da capital.

Barreiras e Vitória da Conquista em destaque.

Ambas as cidades somam mais de 10% da representatividade total das demandas analisadas.

Região Metropolitana



Alta densidade na Região Metropolitana.

Figuram entre os principais volumes do estado.

Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 08/07/2026 às 09h00



Distribuição das Demandas por Assunto

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
INFORMAÇÃO / CONTATO TELEFÔNICO	4.288	93,08%
FALTA DE ÁGUA	52	1,13%
COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES NA CONTA DE ÁGUA	41	0,89%
OBSTRUÇÃO DE REDE ESGOTO	32	0,69%
DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE	30	0,65%
VAZAMENTOS DE ÁGUA	26	0,56%
ABASTECIMENTO INEFICIENTE DE ÁGUA	24	0,52%
ATRASO NA LIGAÇÃO DA REDE DE ÁGUA	16	0,35%
DEMORA NA RELIGAÇÃO DA REDE DE ÁGUA	14	0,30%
DIFICULDADE NA LIGAÇÃO DE REDE DE ÁGUA	7	0,15%
INFORMAÇÃO DE CONTATO DE SERVIDOR / EMPREGADO	7	0,15%
VAZAMENTO DE ESGOTO	7	0,15%
DEMORA NO REPARO / CONSERTO DE HIDRÔMETRO	6	0,13%
DEMORA NA TROCA DE HIDRÔMETRO DE LOCAL	5	0,11%
FALTA DE PAGAMENTO A TERCEIRIZADO	5	0,11%
DEMORA NA MANUTENÇÃO DE REDE DE ESGOTO	5	0,11%
DEMORA NA IMPLANTAÇÃO DE REDE DE ESGOTO	4	0,09%
DEMORA NA LIGAÇÃO DE ESGOTO	4	0,09%
FALTA DE MANUTENÇÃO DE REDE DE ESGOTO	3	0,07%
DEMORA NO REMANEJAMENTO DE ESGOTO	3	0,07%
CORTE INDEVIDO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA	2	0,04%
DEMORA NA MANUTENÇÃO DE REDE DE ÁGUA	2	0,04%
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	2	0,04%
OBRA INACABADA	2	0,04%
INFORMAÇÃO SOBRE A RONDA MARIA DA PENHA	1	0,02%
INDEFERIMENTO DE TROCA DE TITULARIDADE DE CONTA	1	0,02%
FALTA DE REMOÇÃO DE ENTULHO	1	0,02%
DIFICULDADE DE ACESSO AO PROGRAMA E PROJETO	1	0,02%
DEMORA NO DESMEMBRAMENTO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA	1	0,02%
DEMORA NA REGULARIZAÇÃO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	1	0,02%

Fonte: Sistema TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - dados coletados em 08/07/2026 às 09h00



CONCLUSÃO

Constata-se que a Ouvidoria da AGERSA apresentou desempenho institucional altamente satisfatório no período analisado, com registro de 4.607 manifestações, índice de resolutividade de 99,48% e elevado padrão de tempestividade, tendo respondido 93,57% das demandas em até 24 horas. Os resultados evidenciam eficiência operacional, capacidade de resposta e conformidade com os princípios da eficiência, celeridade e transparência estabelecidos no artigo 37 da Constituição Federal de 1988 e na Lei Federal nº 13.460/2017.

Verifica-se o predomínio de manifestações de natureza informativa, correspondentes a 93,29% dos registros, demonstrando o papel estratégico da Ouvidoria como canal qualificado de orientação ao cidadão e fortalecimento do acesso à informação. Embora em menor volume, as demandas relacionadas à prestação dos serviços de saneamento básico permanecem relevantes sob a perspectiva regulatória, destacando-se os registros de falta de água, cobranças indevidas e ocorrências envolvendo a rede de esgotamento sanitário.



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

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos do **Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG)**, ferramenta oficial de registro e gerenciamento das manifestações dos cidadãos junto ao Governo do Estado da Bahia, disponibilizada pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE). O acesso ao sistema pode ser realizado por meio do endereço eletrônico: https://www.tag.ouvidoriageral.ba.gov.br/tag/TagHub.dll/

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

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

Ouvidoria Especializada da AGERSA

CANAIS DIGITAIS DE ATENDIMENTO

0800 075 3226

@agersa.bahia

@agersa.bahia

www.agersa.ba.gov.br

Local
Av. Ulisses Guimarães, nº 3.386. Ed. Multicab Empresarial 1, salas 06, 07 e 08
Salvador, BA, Brasil - **CEP 41745-007**

Horário
Seg à Sex | 08:30 às 12:00 - 13:30 às 18:00

