

**Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei
Estadual nº. 15.175/2012**

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2016

Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece

Janeiro de 2017

EXPEDIENTE

Corpo Gestor do Órgão

Neurisangelo Cavalcante de Freitas
Diretoria da Presidente

Dario Sidrim Perini
Diretoria de Gestão Corporativa

Francisco Josinete Souza Araújo
Diretoria de Operações

José Carlos Asfor
Diretoria de Engenharia

Francied Assis de Mesquita Ciriaco
Diretoria de Planejamento e Captação de Recursos

Claudia Elizangela Caixeta Lima
Diretoria de Mercado

Sileno Kleber Guedes Filho
Diretoria Jurídica

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Josestenne Bezerra do Amaral

Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação

Nome: Ana Carolina Bessa de Paula Barros de Freitas

Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: Edenia Maria Torres Uchoa

Função: Ouvidor Setorial

Nome: Jucilene Maria Paulo

Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 01 – Introdução..... | 5 |
| 02 – Análise das solicitações de informações do período | 6 |
| 02.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada | 7 |
| 02.2 – Quantidade de Solicitações de Informação por Classificação (Transparência Ativa, Transparência Passiva, Informação Pessoal, Indeferida e Não Atendida) | 8 |
| 02.3 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências.. | 9 |
| 02.4 – Quantidade de Solicitações de Informação por Município | 10 |
| 02.5 – Situação das Solicitações de Informação | 10 |
| 02.6 – Quantidades de Solicitações de Informação que geraram custo | 11 |
| 02.7 – Resolutividade | 12 |
| 03 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012..... | 13 |
| 04 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº15.175 de 2012 | 13 |
| 05 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas..... | 14 |
| 06 – Classificações de documentos..... | 15 |
| 07 – Considerações Finais | 16 |
| Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI..... | 16 |

01 – Introdução

A Companhia de Água e Esgoto do Ceará é uma sociedade de economia mista, vinculada à Secretaria das Cidades, criada pela Lei Nº 9.499, de 20 de julho de 1971, e foi reformulada pela Lei 15.348, de 02 de maio de 2013, permitindo a companhia exercer quaisquer atividades que guardem relação direta ou indireta com o setor, tanto no Estado do Ceará bem como em outros Estados da Federação e exterior, dentre as quais citamos: consultoria técnica; reuso; operação de aterros sanitários; venda de software; produção de águas industriais e tratamento de esgotos industriais e geração de energia elétrica (biogás).

Sua missão é contribuir para a melhoria da saúde e qualidade de vida, promovendo soluções em saneamento básico, com sustentabilidade econômica, social e ambiental. Destaca-se como uma empresa de saúde pública e qualidade de vida, com forte conotação social e ambiental, mantendo como premissa a manutenção de seu caráter empresarial.

O negócio da empresa consiste em desenvolver soluções em saneamento básico, ou seja, propõe atuar fortemente na busca e desenvolvimento de tecnologias, processos, parcerias e modelo de gestão que propiciem a melhoria de seus resultados, a satisfação da população e de seus acionistas de forma a reforçar seu reconhecimento como empresa de referência nacional no setor de saneamento.

Seus produtos e serviços atuais atendem pessoas físicas, entidades comerciais e industriais, organizações não governamentais e órgãos públicos.

Conforme os dados de novembro 2016, a Cagece manteve seus serviços de abastecimento de água em 306 localidades. A população atendida foi de 5.560.358 milhões de habitantes, atingindo um índice de cobertura 98,21% da população urbana das localidades atendidas pela Companhia. No esgotamento sanitário, manteve a marca de 87 localidades atendidas,

beneficiando 2.291.799 milhões de habitantes, atingindo 40,48% de cobertura da população das localidades atendidas pela Cagece.

Com a criação da lei estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012, ficou instituído a formação do Comitê Setorial de Acesso à Informação, composto por quatro membros com funções definidas na própria lei. A Cagece por meio da portaria interna nº120/12/DPR indicou o seu Comitê em 24 de julho de 2012. Em 09/01/2017, por meio da portaria 013/17/DPR alterou a composição do Comitê Setorial, que passou a ter um novo representante do titular do órgão.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação se reúne sistematicamente para acompanhamento e avaliação das demandas de acesso à informação, bem como para deliberações acerca da divulgação das ações do comitê e dos assuntos correlatos à Lei de Acesso à Informação – LAI.

Em 2016 registramos 553 manifestações de solicitação de informação, apresentadas diretamente ao Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, por meio do Sistema de Ouvidoria – SOU

O SOU – Sistema de Ouvidoria do Estado, criado em 2011, por meio do Decreto Estadual nº 30.474/2011 é o instrumento oficial utilizado pela Companhia para subsidiar as informações expostas neste Relatório de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

O presente relatório tem o objetivo de mostrar os números de solicitações de informações, sua classificação, assuntos e municípios mais demandados, meio de entrada, bem como o índice de resolubilidade alcançado em 2016.

02 – Análise das solicitações de informações do período

Em meados do primeiro semestre de 2016 a Controladoria Geral do Estado – CGE, passou analisar os números de solicitação de informação em três categorias de atendimento: **Central, Setorial e Geral**. Na categoria Central são contabilizadas as manifestações

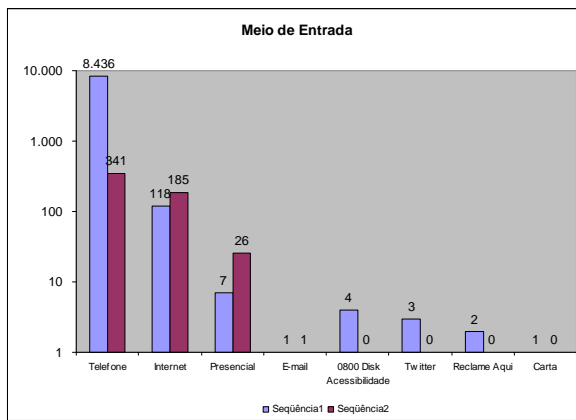
relacionadas a Cagece respondidas de imediato pela própria Central de Atendimento 155. Na categoria Setorial as manifestações que foram analisadas e respondidas pela setorial Cagece e na categorial Geral o somatório das duas.

Até o ano de 2015 a Cagece registrava em seu relatório anual de monitoramento todas as manifestações direcionadas à setorial, haja vista o relatório disponibilizado no SIC não apresentar essa segmentação por categoria, até então.

Diante disso, em 2016 foram contabilizados para o relatório apenas os números da categoria setorial, divergindo do número apresentado em 2015.

02.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada

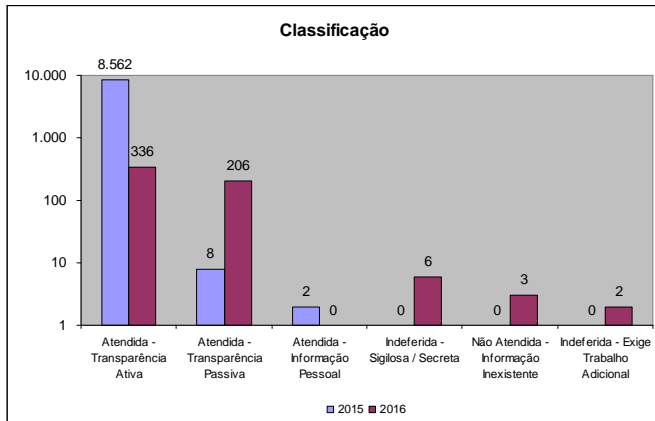
| Meio de Entrada | 2015 | 2016 |
|--------------------------|--------------|------------|
| Telefone | 8.436 | 341 |
| Internet | 118 | 185 |
| Presencial | 7 | 26 |
| E-mail | 1 | 1 |
| 0800 Disk Acessibilidade | 4 | 0 |
| Twitter | 3 | 0 |
| Reclame Aqui | 2 | 0 |
| Carta | 1 | 0 |
| Total | 8.572 | 553 |



O principal meio de acesso continua sendo o telefone (Central de Atendimento do Governo – 155), que representou e 98,41% e 61,66%, respectivamente, nos anos de 2015 e 2016 do total de solicitações de informações realizadas pela sociedade.

02.2 – Quantidade de Solicitações de Informação por Classificação (Transparência Ativa, Transparência Passiva, Informação Pessoal, Indeferida e Não Atendida)

| Classificação | 2015 | 2016 |
|---------------------------------------|--------------|------------|
| Atendida - Transparência Ativa | 8.562 | 336 |
| Atendida - Transparência Passiva | 8 | 206 |
| Atendida - Informação Pessoal | 2 | 0 |
| Indeferida - Sigilosa / Secreta | 0 | 6 |
| Não Atendida - Informação Inexistente | 0 | 3 |
| Indeferida - Exige Trabalho Adicional | 0 | 2 |
| Total | 8.572 | 553 |



Do total de 553 solicitações em 2016 e 8.572 em 2015, foram atendidas através de Transparência Ativa 336 e 8.562 solicitações, respectivamente. As Atendidas por Transparência Passiva e Informação Pessoal representaram apenas 37,25% (2016) e 0,12% (2015). Observa-se que nenhuma solicitação deixou de ser atendida ou foi indeferida nesse período.

02.3 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

| Assuntos mais Demandados | 2015 | 2016 |
|--|-------|------|
| 2.ª via conta de água | 2.724 | 264 |
| Atendimento domiciliar (visita técnica) da Cagece | - | 50 |
| Benefícios, gratificações e ajuda de custo | - | 35 |
| Cadastro (padrão do imóvel) | - | 33 |
| Cagece estação de tratamento de esgoto (estrutura e funcionamento) | - | 17 |
| Adutoras (Estrutura, funcionamento e instalação) | 584 | 14 |
| Compensação de pagamento | - | 10 |
| Concurso público | - | 10 |
| Consumo elevado de água | - | 8 |
| Abastecimento de água potável (Operação carro pipa) | 2.597 | 7 |

Os pedidos de informações, em sua maioria, estão relacionados ao funcionamento, pontos de atendimento e informações gerais sobre serviços que a Cagece fornece à sociedade. Analisando os pedidos de 2ª via da conta que lidera o ranking na tabela acima, geralmente fazem referência a problemas de acessibilidade, por limitação da própria máquina do usuário.

02.4 – Quantidade de Solicitações de Informação por Município

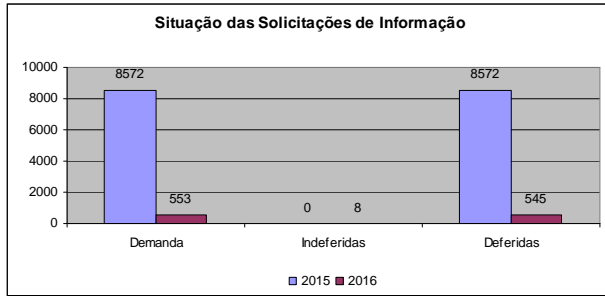
Nos dois últimos anos, Fortaleza é a cidade que mais solicita informação pelo Sistema SOU e em 2016 foi seguida das cidades de Caucaia e Juazeiro do Norte. Conforme tabela abaixo percebemos que aproximadamente 73% das solicitações são demandadas para o município de Fortaleza.

| Municípios | 2015 | 2016 |
|-------------------|--------------|--------------|
| Total | 2.015 | 2.016 |
| Fortaleza | 7.360 | 380 |
| Juazeiro do Norte | 188 | 14 |
| Maracanaú | - | 14 |
| Caucaia | 209 | 12 |
| São Paulo | - | 12 |
| Maranguape | 53 | 8 |
| Pacatuba | 28 | 7 |
| Eusébio | 39 | 5 |
| Itaitinga | - | 5 |
| Aracati | - | 5 |
| Crateús | 34 | 4 |
| Canindé | - | 4 |

Apesar do decreto que institui o acesso à informação ser estadual, o mesmo se baseia na Lei Federal nº 12.527 e por isso a Cagece tem recebido e atendido demandas de outros estados, como apresentado no quadro acima.

02.5 – Situação das Solicitações de Informação

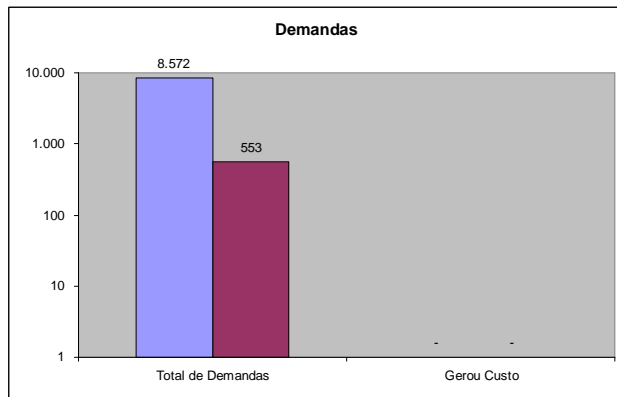
| Total | 2015 | 2016 |
|-------------|------|------|
| Demanda | 8572 | 553 |
| Indeferidas | 0 | 8 |
| Deferidas | 8572 | 545 |



Todas as informações solicitadas pela população no ano de 2015 foram atendidas. Já no ano de 2016 oito pedidos foram indeferidos, devidos os conteúdos das informações solicitadas estarem classificados como sigilosos.

02.6 – Quantidades de Solicitações de Informação que geraram custo

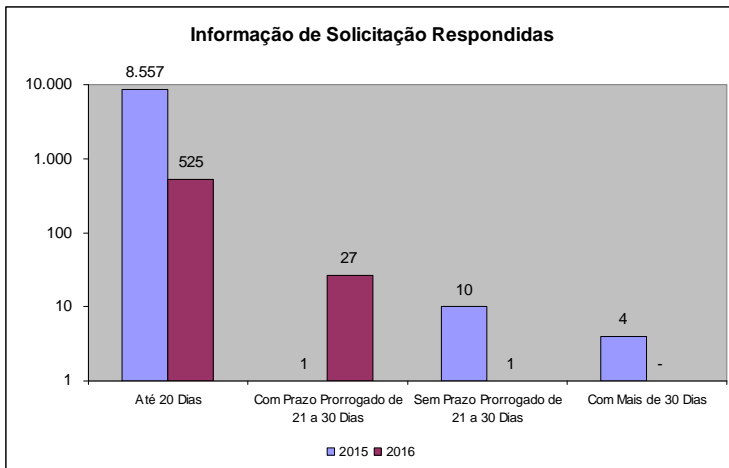
| Geraram Custo | | | | |
|---------------|------------|-------------------|-------------|-------------|
| Período | Custo Pago | Total de Demandas | Gerou Custo | Valor Total |
| 2015 | - | 8.572 | - | - |
| 2016 | - | 553 | - | - |



Nos dois anos analisados a Cagece não recebeu demandas de informações que tenham gerado custos.

02.7 – Resolutividade

| Informação de Solicitação Respondidas | 2015 | 2016 |
|---------------------------------------|--------------|------------|
| Até 20 Dias | 8.557 | 525 |
| Com Prazo Prorrogado de 21 a 30 Dias | 1 | 27 |
| Sem Prazo Prorrogado de 21 a 30 Dias | 10 | 1 |
| Com Mais de 30 Dias | 4 | - |
| Total | 8.572 | 553 |



A Cagece atendeu no prazo todas as solicitações de informações dos anos de 2015 e 2016, atingindo 100% de resolutividade. O gerenciamento da rotina desse processo, estabelecido pela Ouvidoria, contribuiu sobremaneira para o resultado.

03 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

O Comitê Setorial de Acesso a Informação da Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece, foi instituído em 24 de julho de 2012, tendo passado até a presente data, por várias alterações em sua composição, motivadas por mudanças internas, causando de certa forma prejuízo de continuidade em algumas ações que, se não sofressem descontinuidade, os resultados seriam mais efetivos, principalmente em relação ao tempo de resposta.

Podemos relatar também como dificuldade a identificação e definição de quais informações da Companhia deveriam ser caracterizadas como sigilosas, porém o comitê já adotou providências para dirimir essa ocorrência.

Assim, em novembro de 2016 o CSAI iniciou o processo de identificação de novas informações sigilosas, solicitando aos gestores que enviassem por e-mail suas sugestões, com a devida justificativa, para encaminhamento ao CGAI.

Além disso, a falta de retorno no prazo interno das Unidades, demanda ações do Comitê para agilizar a resposta e conseguirmos o percentual de resolubilidade pretendido, ou seja, 100%.

04 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº15.175 de 2012

Com a implementação da Lei de Acesso à Informação - LAI, percebemos uma mudança de paradigmas na Companhia. O entendimento anterior de que todas as

informações eram sigilosas, mudou. Hoje compreendem que todas as informações devem ser públicas, ficando o sigilo para as exceções. Esse entendimento foi fruto do trabalho do Comitê que, no decorrer desses anos, publicizou internamente várias matérias sobre a LAI.

Quanto aos ganhos para o cidadão, esses são inquestionáveis, uma vez que a transparência e acesso à informação possibilitam uma gestão pública mais eficaz. Além disso, a LAI tem contribuído fortemente para o desenvolvimento científico, com a desburocratização dos pedidos de informações, possibilitando que os dados solicitados para subsidiar pesquisas e teses de mestrado, sejam disponibilizados em menor tempo e melhor qualidade.

05 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

Em relação à transparência ativa, a Cagece além das informações já disponíveis em seu site institucional, disponibiliza um link “Acesso à Informação”, que possibilita consulta a dados da estrutura organizacional, licitações e contratos, perguntas frequentes e informações sobre seus empregados, entre outras manifestações. Há ainda endereço, telefone e horário de atendimento do SIC e informações gerais sobre a Lei de Acesso à Informação. Caso o documento de interesse do cidadão não esteja disponível online, é possível pedi-lo pelo correio, por telefone, internet ou pessoalmente.

Como ação de melhoria implementada em 2016, informamos que o site da Companhia: www.cagece.com.br e o ícone “Acesso à Informação” foram atualizados com a implementação de uma maior variedade de informações, proporcionando melhoria na transparência ativa da companhia.

No contexto da transparência passiva, para o atendimento presencial, é disponibilizada a mesma estrutura utilizada para as manifestações de Ouvidoria, uma vez que as demandas da LAI são tratadas nessa gerência.

Para melhorar o atendimento às solicitações dos cidadãos, foi criada na estrutura da Cagece uma coordenadoria específica para trabalhar a Gestão da Informação corporativa, cuja principal atribuição é consolidar e disponibilizar informações às diversas entidades e cidadão que as requeiram.

Seguindo uma tendência mundial, também foram implementados outros meios de comunicação e atendimento a população como as redes sociais: Twitter e Facebook.

06 – Classificações de documentos

A Cagece possui informações que realmente devem ser caracterizadas como sigilosas, pois nosso banco de dados contém informações que comprometem a operacionalização, o desenvolvimento e a sustentabilidade econômica, social e financeira da Companhia.

Em 2016 o Comitê Gestor de Acesso à Informação –CGAI, deliberou sobre as informações sugeridas como sigilosas pela Cagece. Dessa deliberação restaram classificadas como sigilosas 13 das 28 enviadas, em 2012, ao Comitê Gestor.

As 15 informações não classificadas, por necessidade de melhoria nas justificativas, foram devolvidas às respectivas áreas, para providências. O Comitê está aguardando retorno para o devido encaminhamento ao CGAI.

07 – Considerações Finais

Por meio das ações apresentadas ao longo do presente relatório podemos afirmar que a Cagece vem estabelecendo mecanismos de adequação às exigências da Lei nº 15.175/2012, tanto no âmbito da transparência ativa quanto da passiva.

Com um índice de resolubilidade de 100% fica explícito o compromisso da Cagece em melhor atender o cidadão e contribuir com as práticas de fomento ao controle social.

Os desafios continuam e a Cagece reitera a vontade e a disponibilidade de continuar contribuindo por meio da transparência de suas ações, para a construção de uma sociedade mais participativa.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2017.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Josestenne Bezerra do Amaral

Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação

Nome: Ana Carolina Bessa de Paula Barros de Freitas

Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: Edenia Maria Torres Uchoa

Função: Ouvidor Setorial

Nome: Jucilene Maria Paulo

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC