

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

PERÍODO 01/01/2018 A 31/12/2018

COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ
AV. DR. LAURO VIEIRA CHAVES, 1030, VILA UNIÃO, FORTALEZA-CE, BRASIL

EXPEDIENTE

Diretoria Executiva

Neurisangelo Cavalcante de Freitas

Diretoria da Presidente

Dario Sidrim Perini

Diretoria de Gestão Corporativa

Francisco Rogério Gomes Leite

Diretoria de Operações

José Carlos Asfor

Diretoria de Engenharia

Francied Assis de Mesquita Ciríaco

Diretoria de Planejamento e Governança

Claudia Elizangela Caixeta Lima

Diretoria de Mercado e Unidade de Negócio da Capital

Sileno Kleber Guedes Filho

Diretoria Jurídica

Helder dos Santos Cortez

Diretor de Unidade de Negócio do Interior

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Josestenne Bezerra do Amaral

Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação

Francisca Simone de Souza Arrais

Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Jamile Maia Braide

Ouvidor Setorial

Jucilene Maria Paulo

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO.....	6
2.1 Quantidade de solicitações de informação por meio de entrada.....	6
2.2 Quantidade de solicitações de informação por classificação.....	7
2.3 Assuntos mais demandados.....	8
2.4 Quantidade de solicitações de informação por município.....	9
2.5 Situação das solicitações de informações.....	10
2.6 Quantidade de solicitações de informações que geraram custo.....	10
2.7 Resolutividade.....	11
3. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL 15.175 DE 2012.....	12
4. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS COM A IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL 15.175 DE 2012.....	13
5. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DE TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....	13
6. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS.....	15
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15

1. INTRODUÇÃO

A Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece é uma sociedade de economia mista, vinculada à Secretaria das Cidades, criada pela Lei Nº 9.499, de 20 de julho de 1971, e reformulada pela Lei Nº 15.348, de 02 de maio de 2013, o que permitiu à 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.

Sua missão é contribuir para a melhoria da saúde e qualidade de vida, provendo 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 gestão por resultados e a manutenção de seu caráter empresarial.

O negócio da empresa consiste em desenvolver soluções em saneamento básico, ou seja, 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 2018, a Cagece presta serviços de abastecimento de água em 313 localidades. A população atendida foi de 5.776.430 milhões de habitantes, atingindo um índice de cobertura 98,27% da população urbana das localidades atendidas pela Companhia. No esgotamento sanitário, manteve a marca de 87 localidades atendidas, beneficiando 2.542.428 milhões de habitantes, atingindo 42,40% de cobertura da população das localidades atendidas pela Cagece.

Com a promulgação da lei estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012, foi instituído o Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI, composto por quatro membros com funções definidas pela citada lei. A Cagece, por meio da portaria interna nº120/12/DPR, nomeou o CSAI em 24 de julho de 2012. Em 1º de março de 2018, por meio da portaria 124/18/DPR, a composição do Comitê foi alterada, passando a ter um novo Ouvidor Setorial e um novo assessor de desenvolvimento institucional.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI reúne-se periodicamente para acompanhamento e avaliação das demandas de acesso à informação, bem como para deliberações acerca da divulgação das suas ações e dos assuntos correlatos à Lei de Acesso à Informação – LAI. Em 2018 foram realizadas 4 (quatro) reuniões, com importantes desdobramentos de ações que serão apresentadas no decorrer deste relatório.

Em 2018, foram registradas 533 manifestações de solicitação de informação, apresentadas diretamente ao Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, por meio do Sistema de Ouvidoria – SOU e pelo Sistema Ceará Transparente.

O SOU, criado em 2011 por meio do Decreto Estadual nº 30.474/2011, foi o instrumento oficial utilizado pela Companhia para subsidiar as informações expostas no presente Relatório de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação durante o primeiro semestre de 2018, quando foi então substituído pelo sistema Ceará Transparente, conforme decisão do Governo do Estado do Ceará por meio da Controladoria Geral do Estado.

Este relatório tem como objetivo apresentar os números de solicitações de informações, sua classificação, assuntos e municípios mais demandados, meios de entrada, além do índice de resolutividade alcançado em 2018.

2. 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 categoria Geral, o somatório das duas.

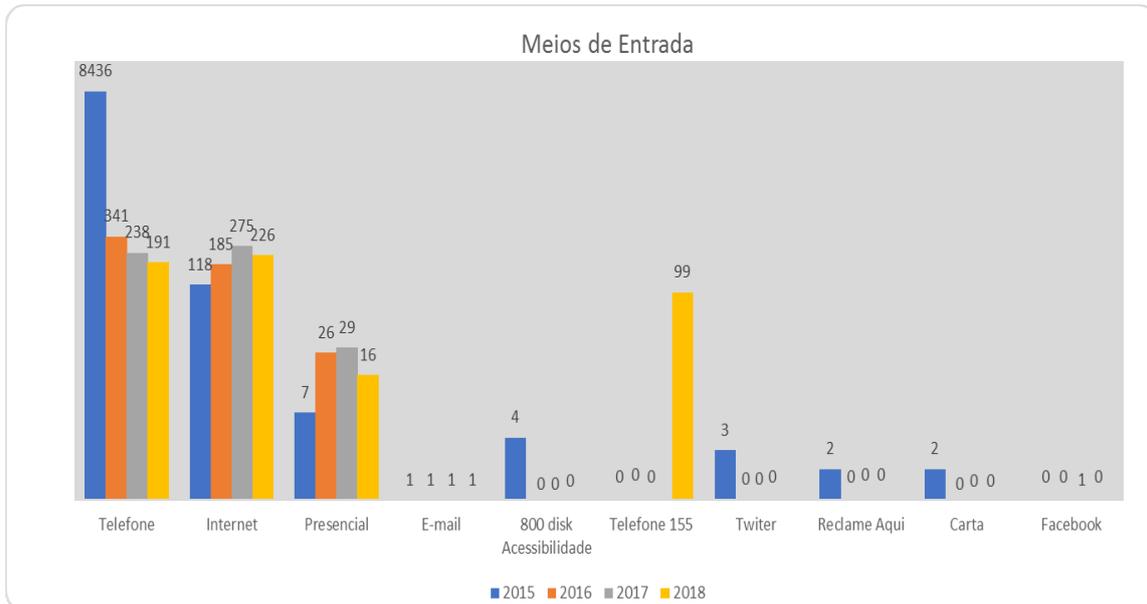
2.1 Quantidade de solicitações de informação por meio de entrada

Tabela 1 – Meios de entrada.

Meios de Entrada	2015	2016	2017	2018	%
Telefone	8436	341	238	191	35,83%
Internet	118	185	275	226	42,40%
Presencial	7	26	29	16	3,00%
E-mail	1	1	1	1	0,19%
800 disk Acessibilidade	4	0	0	0	0,00%
Telefone 155	0	0	0	99	18,57%
Twiter	3	0	0	0	0,00%
Reclame Aqui	2	0	0	0	0,00%
Carta	2	0	0	0	0,00%
Facebook	0	0	1	0	0,00%
Total	8573	553	544	533	100,00%

Fonte: Ceará Transparente 2018.

Gráfico 1 – Evolução das demandas por meio de entrada.



Fonte: Ceará Transparente 2018.

O principal meio de acesso do cidadão em 2018 foi a Internet, que representou 42,40% do total de solicitações de informações realizadas pela sociedade. Manteve-se a tendência apurada em 2017 de substituição da preferência dos usuários por este meio de acesso em relação à Central 155 que, até 2016, era o canal que mais recebia demandas.

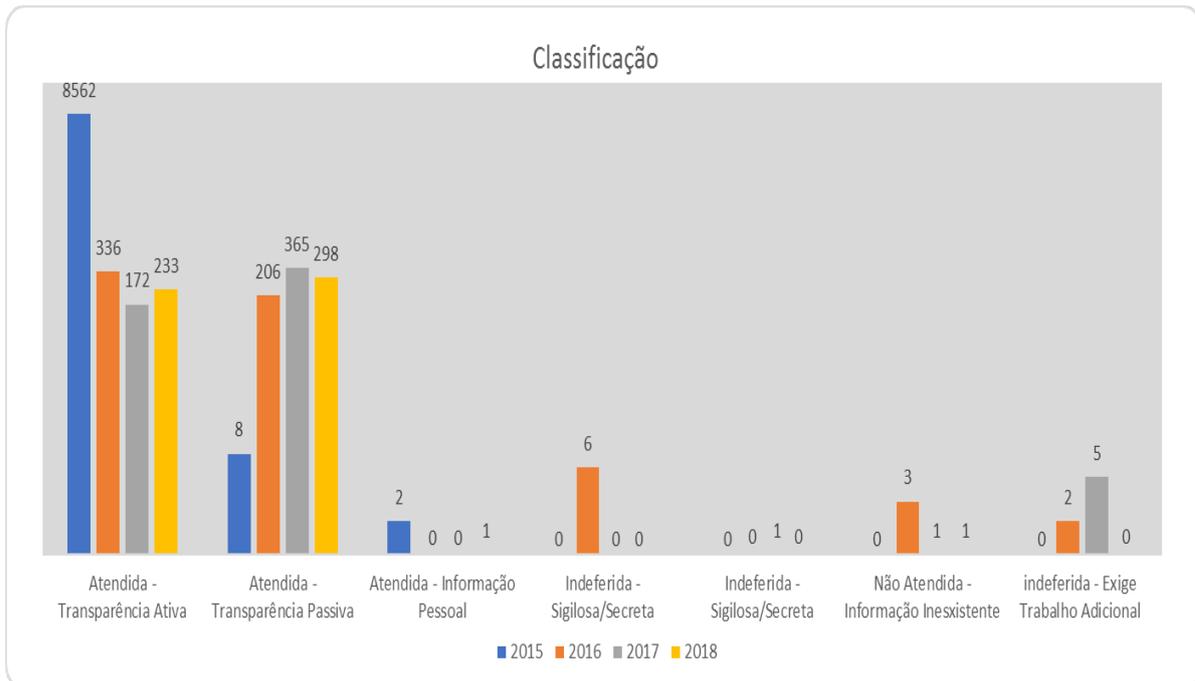
2.2. Quantidade de solicitações de informação por classificação

Tabela 2 – Classificação da informação.

Classificação da Resposta	2015	2016	2017	2018	%
Atendida - Transparência Ativa	8562	336	172	233	43,71%
Atendida - Transparência Passiva	8	206	365	298	55,91%
Atendida - Informação Pessoal	2	0	0	1	0,19%
Indeferida - Sigilosa/Secreta	0	6	0	0	0,00%
Indeferida - Sigilosa/Secreta	0	0	1	0	0,00%
Não Atendida - Informação Inexistente	0	3	1	1	0,19%
Indeferida - Exige Trabalho Adicional	0	2	5	0	0,00%
Total	8572	553	544	533	100,00%

Fonte: Ceará Transparente 2018

Gráfico 2 – Evolução da classificação da informação.



Do total de 533 solicitações recebidas em 2018, 233 foram atendidas por meio de Transparência Ativa e 298 por meio da Transparência Passiva. Neste período, uma solicitação de informação pessoal foi atendida e apenas uma solicitação deixou de ser atendida por inexistência da informação.

2.3. Assuntos mais demandados

Tabela 3 – Assuntos demandados.

Assuntos mais Demandados	2018
Orientações referente aos serviços disponibilizados pela Cagece	208
Procedimentos e orientações para solicitação de informação	45
Incentivos a pesquisas	45
Outros	16
Serviços relacionados á fatura de consumo (contas de água e esgoto)	14
Fatura da Cagece	13
Falta de água	6
Atendimento domiciliar (Visita técnica) da Cagece	5
Tarifa de contingência (água/esgoto)	5
Corte de água	4
Orientações sobre a prestação dos serviços dos Órgãos Públicos	2

Fonte: Ceará Transparente 2018

Os pedidos de informações, em sua maior parte, estão relacionados ao funcionamento, pontos de atendimento e informações gerais sobre serviços que a

Cagece fornece à sociedade. A exemplo do que ocorreu em 2017, a orientação referente aos serviços disponibilizados pela Cagece foi o serviço mais demandado também em 2018.

2.4. Quantidade de solicitações de informação por município

Em 2018, Fortaleza foi a cidade que mais solicitou informação por meio do SOU/Ceará Transparente, seguida das cidades de Abaiara e Juazeiro do Norte. Conforme tabela abaixo, percebemos que restou como não identificados os municípios de origem da maior parte das solicitações recebidas pela companhia.

Tabela 4 – Municípios geradores das demandas

Municípios	2015	2016	2017	2018
Fortaleza	3630	380	347	12
Abaiara	0	0	0	7
Juazeiro do Norte	209	14	17	5
Rio de Janeiro	0	0	0	2
Maracanaú	188	14	17	1
Cascavel	0	0	0	1
Natal	0	0	0	1
Caucaia	209	12	15	0
Maranguape	53	8	11	0
Quixadá	18	0	11	0
Brasília	3	3	8	0
São Paulo	3	12	6	0
Aracati	12	4	4	0
Barbalha	6	0	4	0
Indefinido	0	0	0	504

Fonte: Ceará Transparente 2018.

Destacamos o fato da Cagece ter recebido e atendido demandas de outros estados, como apresentado no quadro acima, tendo em vista que, apesar do decreto que institui o acesso à informação ser estadual, este se fundamenta na Lei Federal nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011.

Ressaltamos ainda que em 18/7/2018 a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado passou a utilizar a ferramenta Ceará Transparente como sistema oficial, com a migração dos dados do sistema anterior percebemos um número muito alto de demandas com Municípios não definidos.

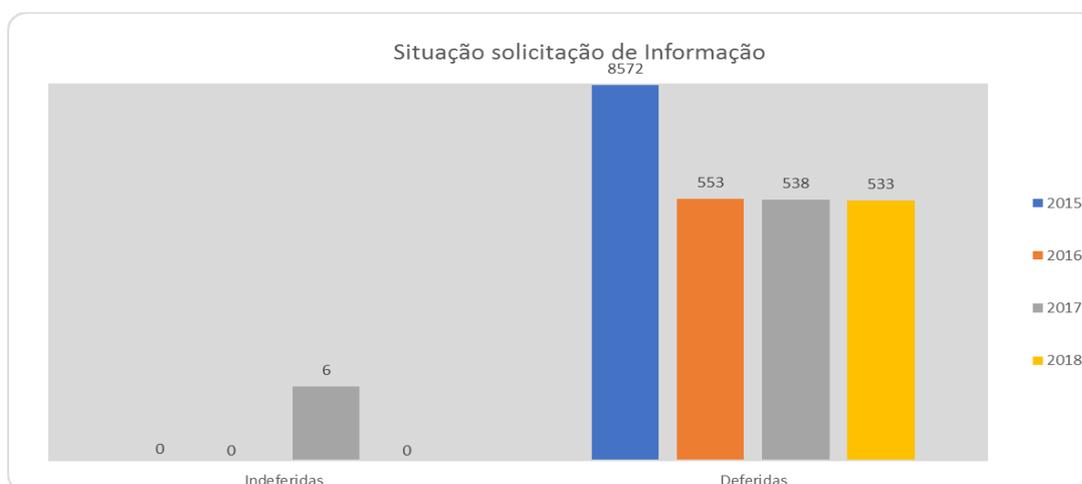
2.5. Situação das solicitações de informação

Tabela 5 – Situação das demandas

	2015	2016	2017	2018
Demandas	8572	553	544	533
Indeferidas	0	0	6	0
Deferidas	8572	553	538	533

Fonte: Ceará Transparente 2018

Gráfico 3 – Evolução das demandas



Fonte: Ceará Transparente 2018

A Cagece atendeu, em 2018, 100% das informações solicitadas pela população, não tendo sido observados quaisquer solicitações que ensejassem o não deferimento.

2.6. Quantidades de solicitações de informação que geraram custo

Tabela 6 – Demandas x custos.

Solicitações	2015	2016	2017	2018
Gerou custos	0	0	0	0
Custos Pagos	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

Fonte: Ceará Transparente 2018

Nos anos de 2015, 2016 e 2017 não se verificou recebimento de demandas de informações que tenham gerado custos.

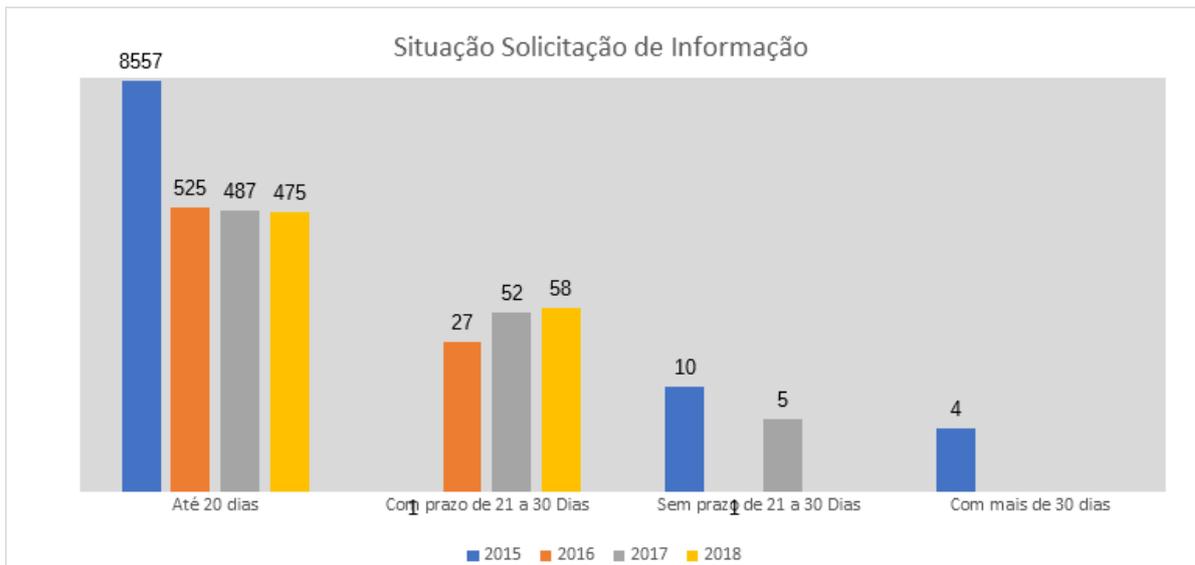
2.7. Resolutividade

Tabela 7 – Resolutividade

Informação de Solicitação Respondida	2015	2016	2017	2018	%
Até 20 dias	8557	525	487	475	89,12%
Com prazo de 21 a 30 Dias	1	27	52	58	10,88%
Sem prazo de 21 a 30 Dias	10	1	5	0	0,00%
Com mais de 30 dias	4	0	0	0	0,00%
	8572	553	544	533	100,00%

Fonte: Ceará Transparente 2018.

Gráfico 4 – Evolução resolutividade



Fonte: Ceará Transparente 2018

A Cagece atendeu no prazo todas as solicitações de informações em 2018, atingindo 100% de resolutividade. Este resultado manteve a tendência que vem sendo observada desde o ano de 2016, quando nenhuma solicitação deixou de ser atendida dentro do prazo. Destaque-se que a Cagece, neste período, vem implementando diversas ações que visam a melhoria de seus processos e o aprimoramento de seus controles internos, tais como o Gerenciamento da Rotina.

3. Dificuldades para implementação da Lei Estadual 15.175 / 2012

O Comitê Setorial de Acesso a Informação foi instituído em 24 de julho de 2012 na Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece e, durante este período, verificou-se amadurecimento em termos da internalização da sua importância institucional e em suas ações, ainda que se observe, eventualmente, a necessidade de alteração de sua composição.

Estas alterações, entretanto, com a consolidação da Comissão Setorial, não têm afetado as ações como outrora. Permanece, por outro lado, à guisa de dificuldade a ser enfrentada, a necessidade de aprimorar a identificação e definição sobre quais informações da Companhia deveriam ser caracterizadas como sigilosas. Percebe-se que, mesmo diante das medidas adotadas pela CSAI para minimizar estas dificuldades, as áreas ainda encontram dificuldades para tratar este tema.

Em 2018, o CSAI atuou fortemente na comunicação com as áreas, com vistas ao fortalecimento da disseminação, sobretudo entre os gestores, da importância do atendimento ao que disciplina a Lei 12.527/2011, destaque dado ao que se refere à efetiva classificação das informações sigilosas/secretas.

Nestas ações foram envolvidos também os Superintendentes, a quem os gestores estão vinculados, de modo a assegurar que haja, inclusive nesta esfera de decisão, maior conhecimento e, conseqüentemente, maior efetividade no tocante ao processo de classificação de informações pelas áreas.

Reconhece-se, por fim, que o processo de internalização sobre a importância da transparência e da agilidade no atendimento das solicitações da população é um desafio contínuo e deve permanecer como foco das ações do CSAI.

4. Benefícios percebidos com a implementação da Lei Estadual 15.175/2012

Com o amadurecimento das ações de promoção dos requisitos da Lei de Acesso à Informação – LAI, percebe-se que há uma evolução no entendimento dos

colaboradores da companhia sobre a importância da transparência e do acesso à informação por parte da sociedade.

Os ganhos para o cidadão são inquestionáveis e, para a Cagece, os ganhos podem ser percebidos numa melhoria dos processos em todos os níveis, de modo a que as demandas dos cidadãos sejam, não somente atendidas mas, inclusive, antecipadas. Neste sentido, ganha toda a população do estado, com uma gestão pública cada dia mais eficaz.

Em 2018 continuou se verificando mais um ganho social, o da promoção da disseminação do conhecimento científico, tendo a Cagece contribuído, com as suas informações, para a elaboração e publicação de trabalhos acadêmicos sobre o setor de saneamento.

5. 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 passou por uma completa reformulação de seu *site* institucional, tendo sido revistas as informações disponibilizadas por meio do link “Acesso à Informação”. O conteúdo do *site* ficou mais interativo, permitindo a consulta a dados sobre a estrutura organizacional, documentos relativos à gestão da Governança Corporativa, licitações e contratos, perguntas frequentes, informações sobre seu quadro funcional, entre outras manifestações.

Em virtude da implementação dos requisitos da Lei Nº 13.303/16, foram incorporados ao conteúdo do *site* institucional da Cagece as políticas e demais documentos previstos na já citada legislação, todos de grande importância para o controle social e para o aprimoramento da gestão pública. Todo o conteúdo mencionado pode ser acessado por qualquer cidadão interessado na aba “Governança Corporativa”, sítio que armazena, inclusive, informações sobre os Conselhos de Administração e Fiscal e Comitê de Auditoria Estatutário.

Todos os documentos disponibilizados são armazenados cumulativamente e possuem controle de alterações, para permitir maior rastreabilidade e confiança.

O *site* continua disponibilizando 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 solicitá-lo pelo correio, por telefone, internet ou pessoalmente.

Ainda no tocante à transparência ativa, foram disponibilizados no site da companhia os Relatórios de Gestão da Ouvidoria Interna dos anos de 2015 a 2017, relatório com as informações relativas aos prestadores de serviços terceirizados, bem como a relação das informações já classificadas como sigilosas.

Foram realizados 2 eventos para disseminação da LAI, tendo a CSAI visitado 6 Unidades de Negócio e realizado reuniões que beneficiaram, aproximadamente, 200 colaboradores, importantes ações para internalização da importância do correto e ágil atendimento às demandas da sociedade.

As equipes da CSAI e da Ouvidoria Interna participaram de 14 capacitações em 2018, tais como Gestão Pública e Controle Interno, Sistema Público de Acesso à Informação, Acesso à Informação e um Novo Tempo de Transparência e Ouvidoria Como Instrumento de Cidadania. Estas iniciativas reforçam o compromisso da CSAI com o aprofundamento de sua ação junto aos colaboradores da Cagece.

No contexto da transparência passiva, continua sendo disponibilizada, para o atendimento presencial, a excelente estrutura já utilizada para as manifestações de Ouvidoria, uma vez que as demandas da LAI são tratadas por esta gerência.

Em 2018 a Cagece reforçou novos meios de comunicação e atendimento à população, com a intensificação do uso das redes sociais Twitter e Facebook e a implementação da assistente virtual “Gesse”, que permite ao cliente a solicitação ágil de serviços por meio do site da companhia, de forma interativa e lúdica.

Diante das ações discriminadas acima, fica patente o apoio da Diretoria da companhia e a boa receptividade dos gestores às ações da CSAI, fatores que contribuem para a transformação da cultura com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

6. Classificações de documentos

A Cagece, assim como outras instituições, possui informações que devem ser caracterizadas como sigilosas, tais como bancos de dados de informações cuja exposição pode comprometer a operacionalização, o desenvolvimento e a sustentabilidade econômica, social e financeira da Companhia. A relação destas informações está disponibilizada para a sociedade e é periodicamente revista.

7. Considerações Finais

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

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

Ainda que o cenário de atuação da Cagece continue desafiador diante das vicissitudes climáticas, dos revezes da economia que afetam seus resultados, a companhia e a CSAI reiteram sua decisão de continuar contribuindo, por meio da transparência de suas ações, para a construção de uma sociedade mais justa e participativa.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Josestenne Bezerra do Amaral

Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação

Francisca Simone de Souza Arrais

Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Jamile Maia Braide

Ouvidor Setorial

Jucilene Maria Paulo

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC