

RELATÓRIO
DE GESTÃO DA
TRANSPARÊNCIA



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

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021

Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece

Fevereiro de 2022



Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União
CEP: 60422-901 • Fortaleza / CE
CNPJ: 07.040.108/0001-57



EXPEDIENTE

Diretoria Executiva

Neurisangelo Cavalcante de Freitas

Diretoria da Presidência

Dario Sidrim Perini

Diretoria Financeira e de Relações com Investidores

João Fernando de Abreu Menescal

Diretoria de Operações

José Carlos Asfor

Diretoria de Engenharia

Bruno Alencar Firmo Barreira

Diretoria de Gestão Corporativa

Claudia Elizangela Caixeta Lima

Diretoria de Mercado e Unidade de Negócio da Capital

Victor Diego Soares de Almeida

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

Michele Arlinda Aguiar

Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Jamile Maia Braide

Ouvidor Setorial

Jucilene Maria Paulo

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Tatiana Carneiro Brígido

Gerente de Comunicação

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2020	7
3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO	8
3.1 Quantidade de solicitações de informação por meio de entrada.....	8
3.2 Quantidade de solicitações de informação por classificação.....	9
3.3 Assuntos mais demandados.....	9
3.4 Meio de preferência de respostas.....	10
3.5 Resolubilidade.....	11
3.6 Tempo médio de resposta.....	11
3.7 Pesquisa de Satisfação.....	12
3.8 Recursos.....	12
4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº15.175/12	13
5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS COM A IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº15.175/12	13
6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELA CAGECE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DE TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS	14
7. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS	17
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	18



Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União
CEP: 60422-901 • Fortaleza / CE
CNPJ: 07.040.108/0001-57



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 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, buscando identificar, desenvolver e aplicar tecnologias, processos, parcerias e modelos de gestão que propiciem a melhoria da prestação dos serviços e de seus resultados, a satisfação da população e de seus acionistas, de forma a reforçar seu reconhecimento como empresa de referência nacional no setor.

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

Conforme os dados de dezembro de 2021, a Cagece está presente com a prestação de serviços de abastecimento de água em 340 localidades. A população atendida foi de 5.592.083 milhões de habitantes, atingindo um índice de cobertura 98,50% da população urbana das localidades atendidas pela Companhia. No que diz respeito ao servido de esgotamento sanitário, a Companhia está presente em 95 localidades atendidas, beneficiando 2.654.229 milhões de habitantes, atingindo 44,62% de cobertura da população das localidades atendidas pela Cagece.



Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União
CEP: 60422-901 • Fortaleza / CE
CNPJ: 07.040.108/0001-57



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. Os membros do comitê da Cagece são nomeados por meio de portaria, oriundos de áreas multidisciplinares e correlatas ao objetivo do mesmo.

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 pertinentes à Lei de Acesso à Informação – LAI. Em 2021 o comitê se reuniu regularmente e extraordinariamente com outras áreas envolvidas no processo de divulgação de informações, resultando em importantes desdobramentos de ações que serão apresentadas no decorrer deste relatório.

Este relatório tem como objetivo apresentar os números de solicitações de informações, sua classificação, assuntos mais demandados, meios de entrada, além do índice de resolutividade alcançado em 2021 e outras informações.

Em 2021, foram registradas 1837 manifestações de solicitação de informação, um aumento de mais de 700% em relação ao ano anterior, apresentadas diretamente ao Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, por meio do Sistema de Ouvidoria – SOU e pelo Sistema Ceará Transparente. O aumento observado do número de ligações para o telefone de atendimento ao público da Ouvidoria, em função de alguns problemas apresentados no 0800, muitas ligações foram de clientes solicitando informações sobre os serviços da Cagece e sobre o atendimento, tendo em vista que não conseguiram atendimento pelo 0800. Nesses casos as atendentes registraram essas demandas como solicitação de informações elevando a quantidade de SICs no Ceará Transparente. Após diversas análises e reunião com a CGE passamos a registrar como demanda de ouvidoria no atendimento telefônico. Ainda deve-se considerar o incremento de mais uma pessoa no atendimento telefônico/presencial e a possibilidade do número de Ouvidoria atender simultaneamente 2 ligações e ficarem duas na espera.

O sistema Ceará Transparente foi o repositório oficial utilizado pela Companhia para subsidiar as informações expostas no presente Relatório de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação durante todo o ano de 2021, conforme decisão do Governo do Estado do Ceará por meio da Controladoria Geral do Estado.

2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2020

No relatório de Gestão da Transparência, emitido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, referente ao ano de 2020, disponibilizado em 15/02/21, foram listadas algumas recomendações que a Cagece já vem tratando e atendendo conforme abaixo:

Orientação 3) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2020 ficou abaixo da média estadual. O atendimento de excelência aos clientes e cidadãos faz parte do DNA da Companhia e é constantemente aprimorado visando a melhoria contínua. Apesar da baixa representatividade dos participantes da pesquisa de satisfação, a Cagece se propõe a elevar a percepção destes, conforme tratativas com as áreas internas.

Orientação 5) Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 12.527/2011, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade), a possibilidade de registro de solicitações de informação por meio eletrônico” a partir do próprio sítio institucional do órgão ou entidade, na “página inicial” ou no “Banner de Acesso à Informação”, disponibilizando link para a plataforma Ceará Transparente.” Atualmente a Cagece disponibiliza em seu site institucional o Portal da Transparência, com o link direto para o site do Ceará Transparente, onde o cidadão tem acesso ao registro de manifestações e solicitações de informação. Disponível em: <https://www.cagece.com.br/lei-de-acesso-a-informacao/>

Orientação 6) Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013. O CSAI da Cagece tem formação

definida por portaria conforme art. 6º, bem como preconiza suas atribuições e funcionamento de acordo com o referido Decreto.

A priorização das ações relacionadas com o atendimento a LAI culminou na classificação em primeiro lugar da Cagece no Ranking da Transparência das Empresas Públicas e Sociedades de Economia do Estado em 2020, sendo alcançado a pontuação de 47,5 para os critérios de transparência ativa e 45,09 para os critérios de transparência passiva, perfazendo uma pontuação total de 92,59. Excelente resultado alcançado, visando o fortalecimento da transparência das informações da Companhia.

3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Os dados, referentes as solicitações de informações do período, foram coletados diretamente no sistema Ceará Transparente, conforme orientações compartilhadas. Este conjunto de dados nos permite analisar e acompanhar as solicitações ao longo dos anos.

3.1 Quantidade de solicitações de informação por meio de entrada

Em 2021 o principal meio de entrada de solicitações foi através do telefone da Ouvidoria da Cagece, com um percentual de 83,67%, seguido pela internet com 10,94%. Esta elevação nos atendimentos da Ouvidoria foi possível em virtude do direcionamento dedicado de dois colaboradores em atendimentos simultâneos a respectiva Central, bem como a divulgação deste canal de atendimento, como mais uma ferramenta ao cidadão.

Tabela 1 – Meios de entrada

Meios de Entrada	2021	%
Telefone 155	71	3,86
Telefone Cagece	1537	83,67
Internet	201	10,94
Presencial	23	1,25
E-mail	3	0,16
Ceará App	2	0,11
0800 Disk Acessibilidade	0	0,00
Twitter	0	0,00
Reclame Aqui	0	0,00
Carta	0	0,00
Facebook	0	0,00

TOTAL	1837	100
--------------	-------------	------------

Fonte: Ceará Transparente 2021

3.2. Quantidade de solicitações de informação por classificação

Tabela 2 – Classificação da informação

Classificação	2021	%
Atendida - Transparência Ativa	3	0,16
Atendida - Transparência Passiva	1829	99,56
Atendida - Informação Pessoal	0	0,00
Não Atendida - Informação Pessoal	1	0,05
Não Atendida - Solicitação não especificada de forma clara e precisa	1	0,05
Não atendido (competência outros poderes)	1	0,05
Sem Classificação	2	0,11
Indeferida - Sigilosa/Secreta	0	0,00
Indeferida - Sigilosa/Secreta	0	0,00
Não Atendida - Informação Inexistente	0	0,00
Sistema Legado	0	0,00
Indeferida - Exige Trabalho Adicional	0	0,00
TOTAL	1837	100

Fonte: Ceará Transparente 2021

Do total de 1837 solicitações recebidas em 2021, 3 foram atendidas por meio de Transparência Ativa e 1829 por meio da Transparência Passiva. Neste período, apenas 3 solicitações não foram atendidas por se tratarem de informações pessoais, falta de especificação de forma clara e objetiva, bem como por ser competência de outros poderes. A disponibilização do atendimento simultâneo na nossa central de telefone resultou num alcance muito maior de disponibilidade de informações solicitadas pelos cidadãos.

3.3. Assuntos mais demandados

Tabela 3 – Assuntos mais demandados.

Assuntos Mais Demandados	Qtd	%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	1220	66,41
Fatura da Cagece	192	10,45
Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos	103	5,61
Descumprimento de prazos de serviços	101	5,50
Vazamento em via pública	68	3,70
Falta de água	36	1,96
Desobstrução da rede de esgoto	31	1,69
Atendimento telefônico	13	0,71
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	12	0,65
Processo licitatório (licitação)	12	0,65

Irregularidades nas ligações de água/esgoto (ligação clandestina)	8	0,44
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	7	0,38
Qualidade da água (padrões port. 518)	5	0,27
Projetos de Saneamento Básico	5	0,27
Coronavírus (covid 19)	3	0,16
Tramitação de processo administrativo	3	0,16
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	3	0,16
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	3	0,16
Sem assunto	2	0,11
Nepotismo	2	0,11
Elogio ao servidor público/colaborador	1	0,05
Sistema integrado de saneamento rural (programa sisar)	1	0,05
Recuperação de pavimento em obras da cagece	1	0,05
Localidade não operada pela cagece	1	0,05
Construção e revitalização de poços	1	0,05
Capacitação e treinamentos	1	0,05
Problemas em contratos e convênios	1	0,05
Conduta inadequada de servidor/colaborador	1	0,05
TOTAL	1837	100

Fonte: Ceará Transparente 2021

Em 2021 o assunto mais demandado foi a “Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos” que representou 66,41% do total de demandas. Os outros dois assuntos mais demandados foram “Fatura da Cagece” e “Publicação de trabalhos científicos/ acadêmicos”, representando 10,45% e 5,61% respectivamente do total de demandas.

3.4. Meio de preferência de respostas

Com relação a este item, percebe-se que a grande maioria das demandas recebidas, apontaram o sistema como meio de resposta preferido, seguido por e-mail e whatsapp, representando respectivamente 84,38%, 10,29% e 2,72%, seguindo uma tendência do uso da tecnologia nos meios de comunicação.

Tabela 4 – Meios de preferência de resposta

Preferência de Resposta	Qtd	%
Sistema	1550	84,38
E-mail	189	10,29
Whatsapp	50	2,72
Telefone	45	2,45
Presencial	2	0,11
Instagram	1	0,05
Carta	0	0,00
Twitter	0	0,00
Facebook	0	0,00

TOTAL	1837	100
--------------	-------------	------------

Fonte: Ceará Transparente 2021

3.5. Resolubilidade

Tabela 5 – Situação das demandas.

Demandas	2021	%
Respondidas no prazo	1837	100,00
Respondidas fora do prazo	0	0,00
Não respondidas	0	0,00
TOTAL	1837	100,00

Fonte: Ceará Transparente 2021

De todas as demandas recebidas, a Cagece respondeu todas dentro do prazo, destas, foram indeferidas apenas 3 (três) demandas, tendo em vista que estas se referiam a solicitação de informação pessoal, falta de especificação de forma clara e objetiva, e ainda por se tratar de competência de outros poderes, situações amparadas pela legislação para o indeferimento. Ademais a Cagece atingiu um percentual de 100% de resolubilidade.

3.6. Tempo médio de resposta

Tabela 6 – Respostas por prazo

Demandas	2021	%
Solicitações respondidas até 20 dias	1829	99,56
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	6	0,33
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	1	0,05
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0	0,00
Solicitações que não competem a Cagece	1	0,05
TOTAL	1836	100

Fonte: Ceará Transparente 2021

Conforme Tabelas 5 e 6, a Cagece atendeu no prazo todas as solicitações de informações em 2021, atingindo 100% de resolutividade. Este resultado manteve a tendência que vem sendo observada nos últimos anos, quando nenhuma solicitação deixou de ser atendida dentro do prazo. As áreas da Companhia praticam a gestão de seus processos visando a melhoria contínua, eficácia dos controles internos e a efetividade da gestão de riscos, contribuindo assim para a excelência no atendimento ao cidadão.

3.7. Pesquisa de Satisfação

Tabela 7 – Respostas pesquisa de satisfação

Pesquisa de satisfação de atendimento	2021	%
De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,54	90,80%
Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,51	90,20%
Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	4,73	94,60%
Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,51	90,20%
Média	4,62	92%
Total de pesquisas respondidas	66	3,59%
Total de demandas	1837	100,00%

Fonte: Ceará Transparente 2021

Tabela 8 – Respostas pesquisa de expectativa de atendimento

Pesquisa de expectativa de atendimento	2021	%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	4,01	80,20%
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,61	92,20%
Média	4,31	86%

Fonte: Ceará Transparente 2021

Os dados disponibilizados acerca da pesquisa de satisfação no atendimento a solicitação de informações, remete uma baixa adesão desta, conseqüentemente comprometendo sua representatividade, tendo em vista que somente 3,59% dos solicitantes responderam. Adicionalmente identificou-se que após o atendimento os cidadãos demonstraram uma percepção melhor em comparação a expectativa de atendimento, tendo em vista a média de 4,62 após o contato, frente a média de 4,31 antes.

Para uma melhor avaliação desta percepção é imprescindível estimular a participação dos cidadãos na referida pesquisa, muito embora seja uma ação desafiadora, visto que a pesquisa é facultativa. Ainda assim, a Companhia entende a importância de prezar pela satisfação de seus clientes, e está sempre buscando meios de elevar este resultado.

3.8. Recursos



Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União
CEP: 60422-901 • Fortaleza / CE
CNPJ: 07.040.108/0001-57



A Companhia informa que dentre as solicitações de informações recebidas em 2021 nenhuma demandou a abertura de recurso.

4. 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 Cagece e, durante este período, verificou-se amadurecimento em termos da internalização da sua importância institucional e em suas ações, buscando a melhoria contínua e o aperfeiçoamento da sua atuação junto as diversas áreas da Companhia.

Em 2021, o CSAI deu continuidade à comunicação com as áreas, com vistas ao fortalecimento da disseminação, sobretudo entre os gestores, em seus diversos níveis, de modo a atender a referida lei, e consolidar especialmente o entendimento sobre a classificação das informações sigilosas/secretas, ponto ainda de dúvidas entre alguns. Inclusive este esclarecimento tem demandado pedidos de classificação de informações sigilosas/secretas, tendo em vista o atendimento aos objetivos do negócio.

Apesar dos ganhos observados, o CSAI entende que é de grande relevância o processo contínuo de internalização sobre a importância da transparência e da agilidade no atendimento das solicitações da população, como forma de agregar valor para a sociedade.

5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS COM A IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL 15.175/2012

Com as constantes ações de disseminação dos requisitos da Lei de Acesso à Informação – LAI, é possível verificar que os colaboradores já reconhecem a importância da transparência e o acesso aos cidadãos das informações da Companhia.

Na prática, além do benefício percebido pela população, ao ter suas solicitações de informações atendidas, a Companhia também se vale da transparência como fator relevante no fortalecimento da credibilidade junto ao setor de saneamento, e contribuição para a gestão pública efetiva.

Em 2021, apesar da continuidade do período pandêmico, diversas lições aprendidas do ano anterior foram consideradas na organização das equipes e formatos de trabalho, possibilitando ampliar e melhorar o acesso do cidadão às informações, como por exemplo o atendimento simultâneo da central telefônica e a inauguração da nova loja da Ouvidoria da Companhia.

6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DE TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

Em consonância a responsabilidade com a melhoria contínua, a Cagece mantém públicas as informações relevantes em seu site institucional, como forma de fortalecer a transparência ativa. Disponível em: <https://www.cagece.com.br/>

Caso o documento de interesse do cidadão não esteja disponível *on-line*, neste, indica-se quais os meios de comunicação disponíveis para a solicitação.

Ainda no tocante à transparência ativa, estão disponíveis no *site* da companhia os Relatórios de Gestão da Ouvidoria Interna desde 2015, relatório com as informações relativas aos prestadores de serviços terceirizados, bem como a relação das informações já classificadas como sigilosas, além do próprio relatório anual de monitoramento das demandas de LAI.

Desde do início da pandemia de Covid-19, a procura pelo atendimento telefônico aumentou significativamente, visto a necessidade de promover o distanciamento social. Dessa forma, a Companhia implantou o Atendimento pela URA para alguns serviços, realizado pelo próprio sistema sem intervenção humana promovendo maior celeridade no atendimento.

Também foi adotado o redirecionamento do atendimento nos horários de congestionamento a outros canais, a fim de promover agilidade no atendimento ao cidadão que busca o atendimento telefônico, evitando que o cliente fique na fila de espera da central de atendimento. E ainda foram disponibilizados alguns atendentes de loja para realizar atendimento remoto.

Ainda neste contexto, a Ouvidoria deu continuidade ao alinhamento com as mais diversas áreas da Companhia sobre as oportunidades de elevar nosso nível de atendimento.

Em 2021, a Ouvidoria da Cagece realizou reuniões com o Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor de Fortaleza - Procon e suas filiais, com o objetivo de promover um melhor atendimento ao cidadão que busca o órgão. Como resultado das tratativas foi implantada um canal de comunicação, linha direta entre os órgãos, e o resultado foi a obtenção da redução do tempo médio de solução das reclamações advindas do Procon Municipal, redução do número de processos de reclamação junto ao Órgão, considerando que os casos de demandas dos clientes resolvidas no atendimento da linha direta dispensaram a abertura de processo de reclamação no Procon e por consequência a realização de audiências, resultando na redução do número de audiências e promovendo maior satisfação dos clientes. Além da linha direta, a Cagece disponibilizou também ao Procon um serviço de pré-atendimento presencial.

Em atendimento as sugestões e recomendações da Ouvidoria, foi inaugurada a Loja Conceito de Ouvidoria no Shopping Rio Mar Fortaleza, localizado no Bairro Papicu, no piso E2 – Serviços e Conveniência. A nova sala de Ouvidoria conta com área reservada para atendimento ao público, área interna de funcionamento das atividades administrativas e duas cabines para realização de audiências de conciliação virtuais. Com essa mudança, a equipe foi reestruturada e a capacidade de atendimento presencial e telefônico ampliada, a fim de atendermos da melhor forma os cidadãos que buscam a Ouvidoria da Cagece.

Neste contexto, a Ouvidoria também tem buscado a atualização dos seus processos e conhecimento por meio de benchmarking com outras empresas de saneamento e de referência no mercado, resultando na revisão do processo de recebimento e tratativa de denúncias.

Outra frente de trabalho tem sido a aproximação dos clientes por meio das redes sociais, em parceria com a área de comunicação da Cagece, todas as reclamações,

sugestões e/ou comentários realizados pelos cidadãos nas mídias sociais da Cagece, em que o cliente já possui protocolo de atendimento, são coletadas e encaminhadas a Ouvidoria para dar tratamento e elaborar resposta. Essas demandas passaram a ser contabilizadas no sistema interno de Ouvidoria da Cagece.

No âmbito do Programa de Disseminação da Gestão de Riscos, Processos e Controles internos, a Cagece, por meio da Gerência de Governança, Riscos e Conformidade – GRC, promoveu o 3º Fórum de Gestão de Riscos, Controle Internos e Processos, com o tema I: “Governança, Riscos e Conformidade como um diferencial para o valor de mercado da empresa”. O evento aconteceu durante dois dias e contou com o Coordenador Geral da Diretoria de Governança, Riscos e Conformidade da Eletrobras, Fernando Macedo, abordando a temática: “O Compliance e GRC como ferramentas de adição de valor para as organizações”; com a consultora e professora da Fundação Dom Cabral, da PUC-MG, Adriana Solé, tem como tema: “Entendendo a dinâmica de governança dos direcionadores estratégicos: GRC, ASG e ESG nas empresas públicas e de capital misto”; o auditor Federal de Finanças e Controle da CGU, Paulo Graziotin, discorreu sobre “A importância da gestão de riscos para o alcance dos objetivos do negócio”; o engenheiro do Departamento de Conformidade da Companhia de Saneamento Básico de São Paulo (Sabesp), Reynaldo Young, com o tema “A utilização do ERP-GRC, Módulo Process Control como ferramenta de prevenção a cartéis em licitações”; a conselheira de Administração Fiscal e membro de Comitês de Auditoria, Lúcia Casasanta, apresentou o “case Eletrobras” sobre o “Desenvolvimento de uma cultura organizacional focada em GRC”; e por fim a palestra do fundador e CEO Profectum Tecnologia, Lucas Barros, sobre o tema: “A análise e melhoria dos processos para alavancar resultados”. O fórum foi realizado de maneira virtual, fato que proporcionou além da participação dos diretores, superintendentes, gerentes e assessores da Cagece, também os colaboradores envolvidos no Programa em todas as regiões do Estado.

Também realizado em 2021, o Treinamento da Alta Gestão, conforme previsto na Lei Federal nº 13.303/16, contou com a participação dos Administradores, Diretores e membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Coaud, alguns membros

do CSAI, e gestores-chaves da Cagece, com seguintes assuntos abordados: a) Divulgação de Informações - Os principais aspectos da LAI e LGDP; b) Conduta e Integridade - Estruturas e controles; Posicionamento éticos dos administradores; Código de Conduta e Integridade; Canais de Denúncia; Ética e Governança; Lei Anticorrupção - Lei Nº 12.846, de 01/08/2013 e Programa de Integridade. c) Legislação Societária e de Mercado de Capitais - Lei das SAs – Lei Federal 6.404/1976; Lei das Estatais - Lei Federal 13.303/16; e Informe sobre o Código Brasileiro de Governança Corporativa. d) Gestão de Riscos e Controles Internos - Coso ERM, ISO 31.000, destacando o Modelo de 3 linhas (IIA) e Política de Gestão de Riscos da Cagece.

No contexto da transparência passiva, continua sendo disponibilizada, para o atendimento presencial, a estrutura da Ouvidoria, em novas instalações como mencionado anteriormente, uma vez que as demandas da LAI são tratadas por esta unidade.

Desde 2018 a Cagece vem reforçando novos meios de comunicação e atendimento à população, com a intensificação do uso das redes sociais Twitter, Facebook, Instagram e a consolidação da assistente virtual “Gesse”, que permite ao cliente a solicitação ágil de serviços por meio do *site* da companhia, de forma interativa e lúdica, extremamente útil neste momento de pandemia.

Todas as ações relatadas demonstram o contínuo compromisso e apoio da Diretoria, Gestores e demais colaboradores da Companhia às ações propostas pelo CSAI, como forma de disseminação da Transparência e gestão eficaz.

7. CLASSIFICAÇÃO 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 revisada e disponibilizada no *site* institucional. Disponível para consulta em:



Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União
CEP: 60422-901 • Fortaleza / CE
CNPJ: 07.040.108/0001-57



<https://www.cagece.com.br/wp-content/uploads/PDF/LAI/Relacao-de-Informacoes-Sigilosas.pdf>

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Com um índice de resolutividade de 100%, e o primeiro lugar do Ranking da Transparência, divulgado em 2021, fica explícito o compromisso da Cagece em melhor atender o cidadão e contribuir com as práticas de fomento ao controle social.

Diante do cenário adverso mundial, com impacto nos indicadores econômicos e principalmente sociais, a Cagece e o CSAI reforçam o compromisso para o fortalecimento da transparência de suas ações e construção de uma sociedade mais justa e participativa.

Fortaleza, 22 de fevereiro de 2021.
Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

MICHELE ARLINDA
AGUIAR:00723385
394

Assinado de forma digital
por MICHELE ARLINDA
AGUIAR:00723385394
Dados: 2022.02.23
13:53:16 -03'00'