

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

**Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2017**

**Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece**

Janeiro de 2018

## **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 Ciriaco**  
Diretoria de Planejamento e Captação de Recursos

**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**

Ana Carolina Bessa de Paula Barros de Freitas  
**Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente**

Edenia Maria Torres Uchoa  
**Ouvidor Setorial**

Jucilene Maria Paulo  
**Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	4
<b>2. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO</b> .....	5
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.....	8
2.5 Situação das solicitações de informações.....	9
2.6 Quantidade de solicitações de informações que geraram custo.....	10
2.7 Resolutividade.....	10
<b>3. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL 15.175 DE 2012</b> .....	11
<b>4. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS COM A IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL 15.175 DE 2012</b> .....	12
<b>5. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DE TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS</b> .....	13
<b>6. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS</b> .....	14
<b>7. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	14

## 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 15.348, de 02 de maio de 2013, 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, 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 2017, 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 98,48% 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 42,18% 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 09/01/2017, por meio da portaria 013/17/DPR, a composição do Comitê foi alterada, passando a ter um novo representante do titular do órgão.

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 2017, foram registradas 544 manifestações de solicitação de informação, apresentadas diretamente ao Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, por meio do Sistema de Ouvidoria – SOU.

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

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 2017.

## **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.

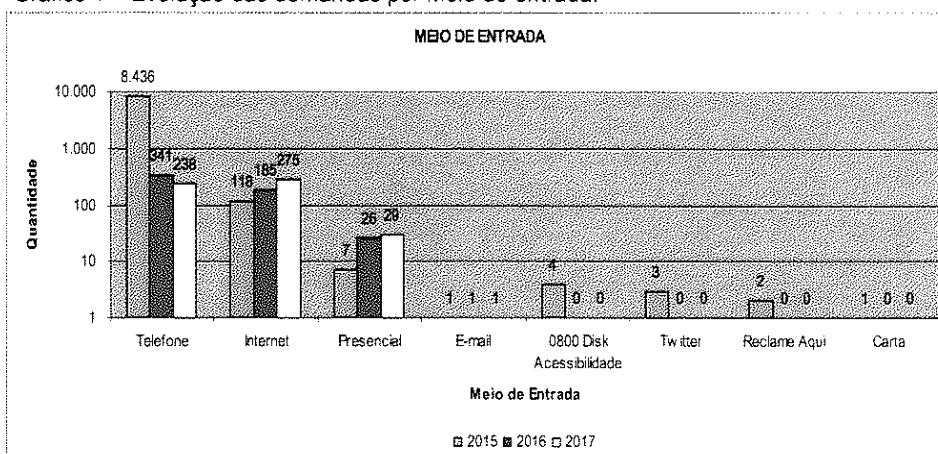
## 2.1 Quantidade de solicitações de informação por meio de entrada

Tabela 1 – Meios de entrada.

Meio de Entrada	2015	2016	2017
Telefone	8.436	341	238
Internet	118	185	275
Presencial	7	26	29
E-mail	1	1	1
0800 Disk Acessibilidade	4	0	0
Twitter	3	0	0
Reclame Aqui	2	0	0
Carta	1	0	0
Facebook	-	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>8.572</b>	<b>553</b>	<b>544</b>

Fonte: SIC 2017.

Gráfico 1 – Evolução das demandas por meio de entrada.



Fonte: SIC 2017.

O principal meio de acesso do cidadão em 2017 foi a Internet, que representou 50,55% do total de solicitações de informações realizadas pela sociedade. Foi a primeira vez que este meio de acesso superou a Central 155 que, até 2016, era o canal que mais recebia demandas.

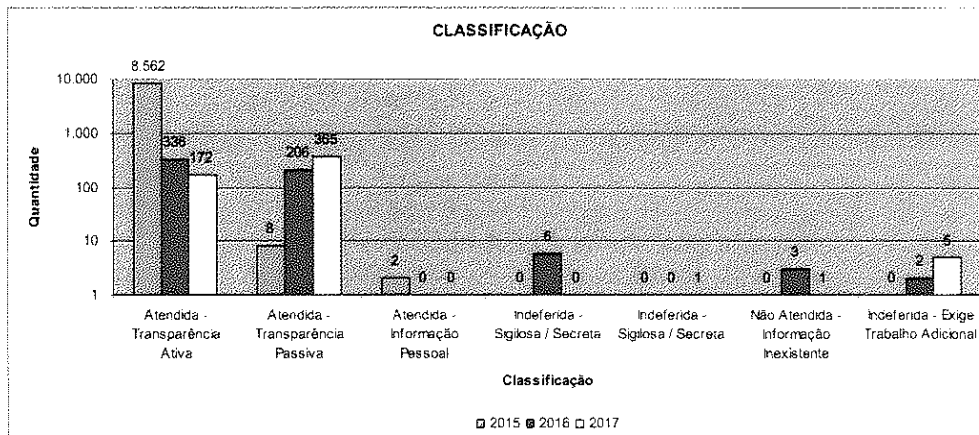
## 2.2. Quantidade de solicitações de informação por classificação

Tabela 2 – Classificação da informação.

Classificação	2015	2016	2017
Atendida - Transparência Ativa	8.562	336	172
Atendida - Transparência Passiva	8	206	365
Atendida - Informação Pessoal	2	0	0
Indeferida - Sigilosa / Secreta	0	6	0
Indeferida - Sigilosa / Secreta	0	0	1
Não Atendida - Informação Inexistente	0	3	1
Indeferida - Exige Trabalho Adicional	0	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>8.572</b>	<b>553</b>	<b>544</b>

Fonte: SIC 2017.

Gráfico 2 – Evolução da classificação da informação.



Fonte: SIC 2017.

Do total de 544 solicitações em 2017, 172 foram atendidas por meio de Transparência Ativa e 365 por meio da Transparência Passiva. Neste período, apenas uma solicitação foi indeferida por se tratar de informação classificada como sigilosa/secretada de acordo com os critérios da LAI. Uma outra solicitação não pôde ser atendida por inexistência da informação. Por último, foram indeferidas 5 solicitações por geração de trabalho adicional para a organização.

### 2.3. Assuntos mais demandados

Tabela 3 – Assuntos demandados.

Assuntos mais Demandados	2017
Orientações referentes aos serviços disponibilizados pela cagece	174
Procedimentos e orientações para solicitação de informação	50
Serviços relacionados à fatura de consumo (conta de água e esgoto)	45
Dados e informações para pesquisa acadêmica/científica	40
Efetivo de pessoal (cargos efetivos, comissionados, temporários, estagiários e terceirização)	31
Concurso público	20
Gestão de pessoas	16
Informação sobre terceirização	16
Tarifa de contingência (água/esgoto)	13
Incentivos a pesquisas	13

Fonte: SIC 2017.

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 orientação referente aos serviços disponibilizados pela Cagece foi o serviço mais demandado em 2017.

### 2.4. Quantidade de solicitações de informação por município

Em 2017, Fortaleza foi a cidade que mais solicitou informação por meio do SOU, seguida das cidades de Juazeiro do Norte e Maracanaú. Conforme tabela abaixo, percebemos que aproximadamente 64% das solicitações foram demandadas a partir do município de Fortaleza.

Tabela 4 – Municípios geradores das demandas

Municípios	2015	2016	2017
Fortaleza	3630	380	347
Juazeiro do Norte	209	14	17
Maracanaú	188	14	17
Caucaia	209	12	15
Maranguape	53	8	11
Quixadá	18	0	9
Brasília	3	3	8
São Paulo	3	12	6
Aracati	12	4	4
Barbalha	6	0	4

Fonte: SIC 2017.



Merece destaque 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.

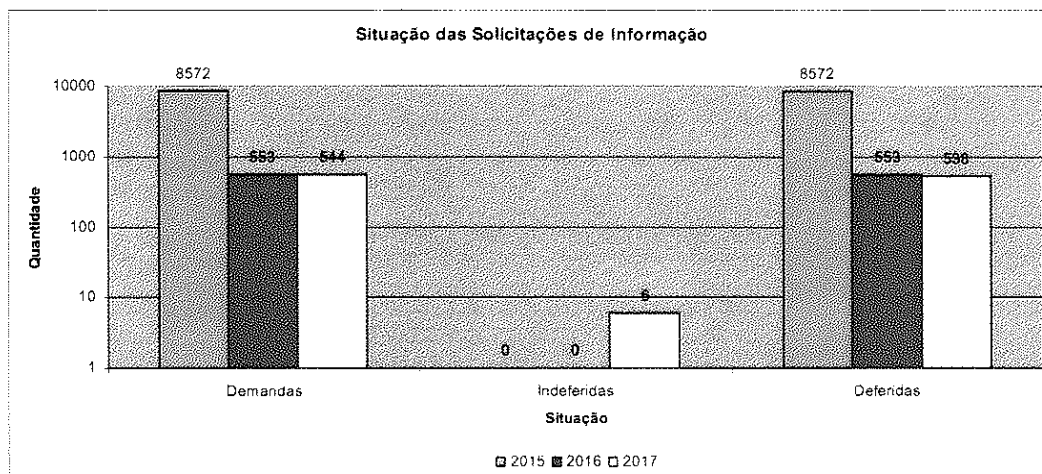
## 2.5. Situação das solicitações de informação

Tabela 5 – Situação das demandas

<b>Demandas</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Demandas	8572	553	544
Indeferidas	0	0	6
Deferidas	8572	553	538

Fonte: SIC 2017.

Gráfico 3 – Evolução das demandas



Fonte: SIC 2017.

Do total de informações solicitadas pela população no ano de 2017, apenas 6 foram indeferidas, devido os conteúdos das informações solicitadas estarem classificados como sigilosos ou por gerarem trabalho extra para a organização.

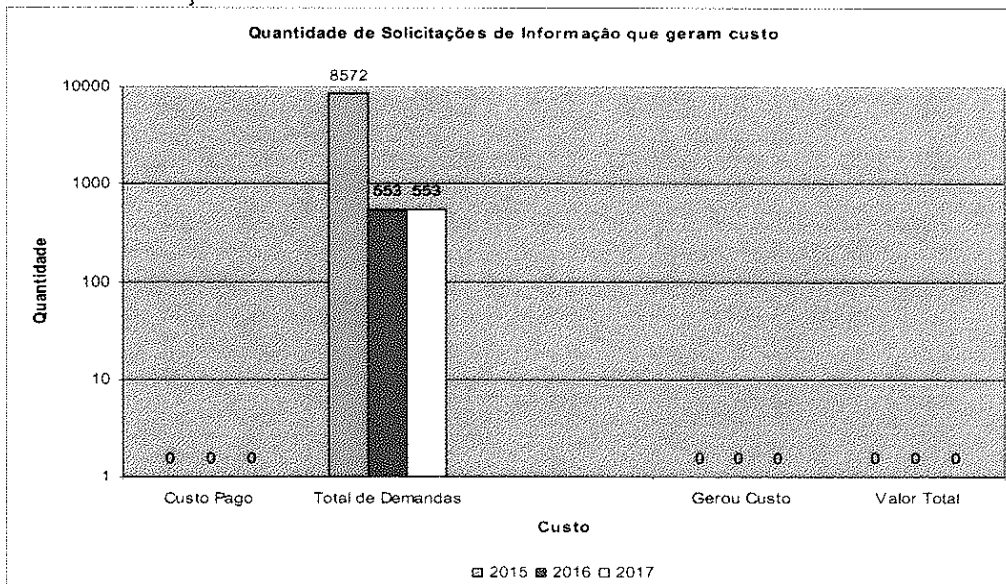
## 2.6. Quantidades de solicitações de informação que geraram custo

Tabela 6 – Demandas x custos.

Geraram Custo					
Período	Custo Pago	Total de Demandas	Gerou Custo	Valor Total	
2015	0	8572	0	0	
2016	0	553	0	0	
2017	0	553	0	0	

Fonte: SIC 2017.

Gráfico 4 – Evolução demandas x custos.



Fonte: SIC 2017.

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

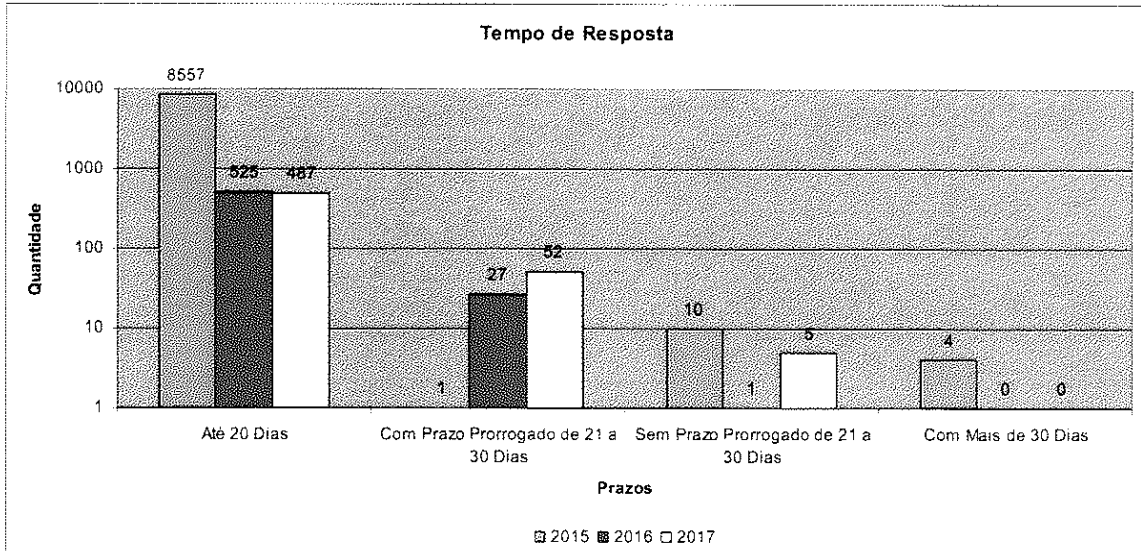
## 2.7. Resolutividade

Tabela 7 – Resolutividade

Informação de Solicitação Respondidas	2015	2016	2017
Até 20 Dias	8557	525	487
Com Prazo Prorrogado de 21 a 30 Dias	1	27	52
Sem Prazo Prorrogado de 21 a 30 Dias	10	1	5
Com Mais de 30 Dias	4	0	0
<b>Total</b>	<b>8572</b>	<b>553</b>	<b>544</b>

Fonte: SIC 2017.

Gráfico 5 – Evolução resolutividade



Fonte: SIC 2017

A Cagece atendeu no prazo todas as solicitações de informações em 2017, atingindo 100% de resolutividade. Este resultado foi, em grande medida, possibilitado pela implantação da metodologia de Gerenciamento da Rotina no processo.

### 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, passou por diversas alterações em sua composição motivadas, sobretudo, por mudanças internas.

Estas mudanças contribuem para certo prejuízo de continuidade em algumas ações, tendo em vista a necessidade recorrente de capacitação de novos membros bem como impactos no tempo de resposta das solicitações. Sem estas discontinuidades, os resultados obtidos até o momento poderiam ser ainda mais efetivos.

Podemos relatar ainda, como exemplo de dificuldade para implementação, a identificação e definição sobre quais informações da Companhia deveriam ser caracterizadas como sigilosas. A CSAI vem adotando medidas para minimizar estas dificuldades.

Em 2017, o CSAI promoveu um ciclo de divulgação nos meios de comunicação interna com o objetivo de esclarecer todos os colaboradores, principalmente os gestores, sobre a importância do atendimento ao que disciplina a Lei 12.527, sobretudo no que se refere à efetiva classificação das informações sigilosas/secretas.

O processo de identificação de novas informações sigilosas teve início ainda em novembro de 2016, quando o CSAI solicitou aos gestores que enviassem, por e-mail, suas sugestões, com as devidas justificativas, para encaminhamento ao Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI.

O processo de internalização dos gestores sobre a importância da transparência e da agilidade no atendimento das solicitações da população, entretanto, é um desafio contínuo e foco das ações do CSAI.

#### **4. Benefícios percebidos com a implementação da Lei Estadual 15.175 / 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, tem mudado paulatinamente.

Atualmente, os gestores compreendem que todas as informações devem ser públicas, ficando o sigilo apenas para as exceções. Esse entendimento é resultado das ações de disseminação interna de matérias sobre a LAI.

Os ganhos para o cidadão 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 com melhor qualidade.

#### **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, além das informações já disponíveis em seu *site* institucional, disponibiliza o 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 solicitá-lo pelo correio, por telefone, internet ou pessoalmente.

Como ação de melhoria implementada em 2017, informamos que o *site* da Companhia: [www.cagece.com.br](http://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.

Outra ação de melhoria realizada em 2017 foi a criação da Gerência de Governança, Risco e *Compliance* - GRC, área especialista que atuará com foco no aprimoramento da transparência das informações da Companhia, assegurando critérios para a segurança da Cagece e o atendimento do cidadão. Além disso, a partir de 2018, o CSAI contará com um representante desta área em sua composição.

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 nesta gerência.

Por fim, seguindo a tendência mundial, também foram implementados outros meios de comunicação e atendimento à população, tais como as redes sociais Twitter e Facebook.

## 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.

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

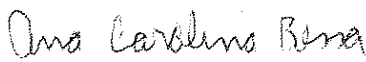
Os desafios continuam e a Cagece reitera a vontade e a disponibilidade de continuar contribuindo, por meio da transparência de suas ações, para a construção de uma sociedade mais participativa.

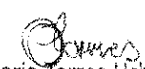
Fortaleza, 30 de janeiro de 2018.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

  
**Jocy Amaral**

Superintendente Executiva da Presidência - SEP  
CAGECE

  
Ana Carolina Bena

  
Edenia Maria Torres Uchoa  
Ouvidora  
Mat.: 2571-2  
OUVID - CAGECE