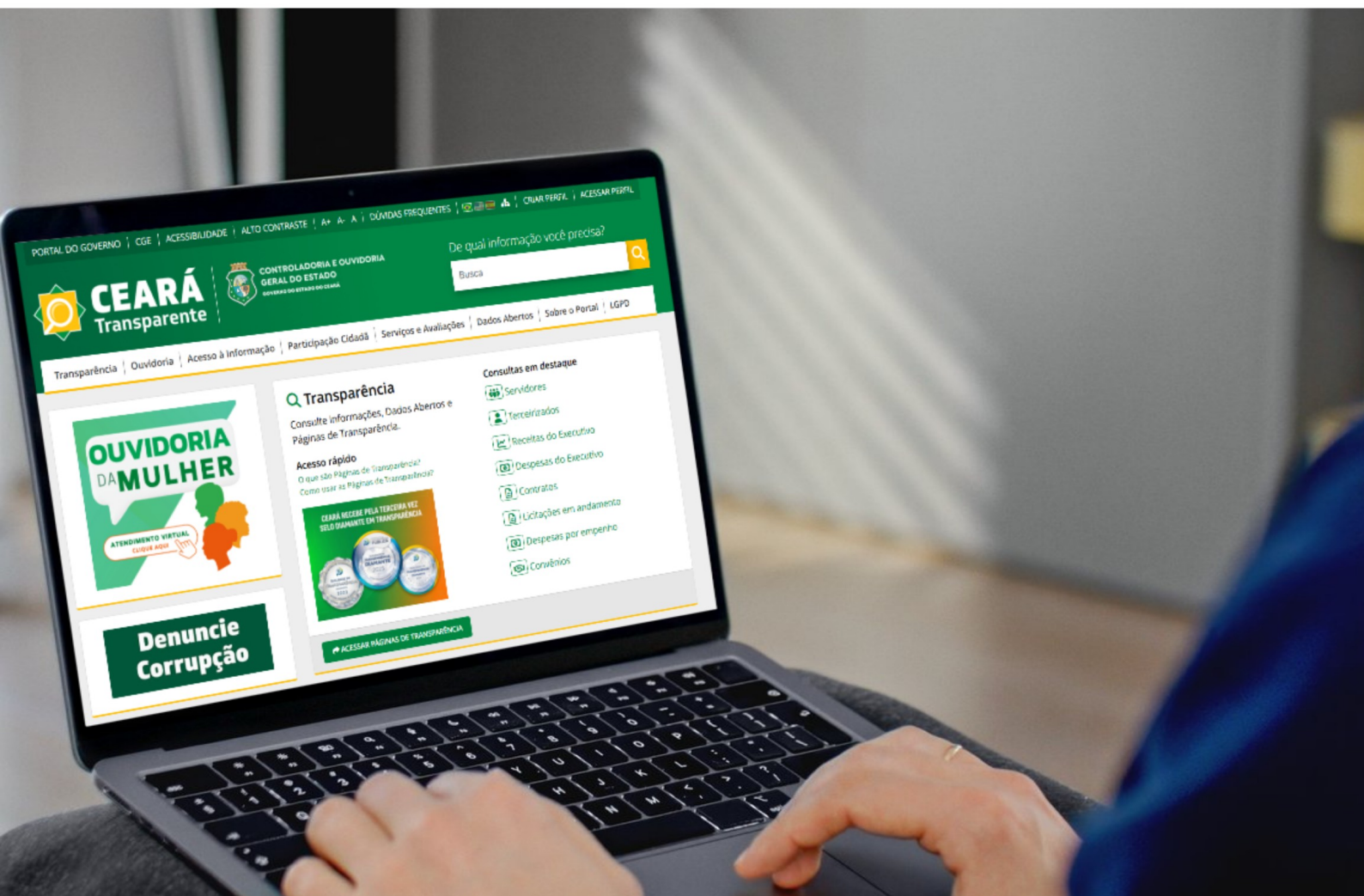




**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2025



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

**Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025**

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

Março de 2026

## EXPEDIENTE

### Diretoria Executiva

#### **Neurisangelo Cavalcante de Freitas**

Diretoria da Presidência

#### **Dario Sidrim Perini**

Diretoria Financeira e de Relações com Investidores

#### **Francisco Rogério Gomes Leite**

Diretoria de Operações

#### **José Carlos Asfor**

Diretoria de Engenharia

#### **José Leite Gonçalves Cruz**

Diretoria de Gestão Corporativa

#### **Claudia Elisangela Tolentino Caixeta Freire**

Diretoria de Mercado e Unidade de Negócio da Capital

#### **Carlos Emanuel Brito Salmito**

Diretor de Unidade de Negócio do Interior

#### **Luciano Arruda**

Diretor de Gestão de Parcerias

#### **Pedro Victor Pontes**

Procurador Jurídico

### **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**

Liana Mendes de Saboia

**Ouvidor Setorial**

Jucilene Maria Paulo

**Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**

Tatiana Carneiro Brígido

**Gerente de Comunicação**

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2024.....</b>	<b>7</b>
<b>3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO.....</b>	<b>7</b>
3.1 Quantidade de solicitações de informação por meio de entrada.....	8
3.2 Quantidade de solicitações de informação por classificação.....	8
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.....	11
3.8 Recursos.....	13
<b>4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº15.175/12.....</b>	<b>13</b>
<b>5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS COM A IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº15.175/12.....</b>	<b>14</b>
<b>6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELA CAGECE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DE TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....</b>	<b>14</b>
<b>7. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS.....</b>	<b>17</b>
<b>8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>18</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O Relatório de Gestão da Transparência tem como objetivo apresentar um panorama sobre dados e informações relevantes da transparência ativa e passiva da Companhia de Água e Esgoto do Ceará, Cagece, incluindo: a quantidade de solicitações de informação recebidas, os assuntos mais recorrentes, os meios de entrada utilizados, os meios de preferência de resposta, a resolubilidade das demandas, os recursos apresentados e a relevância da pesquisa de satisfação.

O relatório também aborda sobre as dificuldades para atendimento aos requisitos da Lei Estadual nº 15.175 de 2012 e seus benefícios, as ações empreendidas pela Companhia para melhorar a transparência ativa e sobre classificação das informações sigilosas.

A Cagece, sociedade de economia mista com capital aberto, criada pela Lei Estadual nº 9.499/1971, e reformulada pela Lei Estadual nº 15.348/2013, tem por finalidade a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, por meio de concessões municipais, em consonância com a Lei Federal nº 11.445/2007, atualizada pela Lei Federal nº 14.026/2020 (novo marco regulatório do saneamento) e demais leis que regem o setor.

A estratégia da Companhia é definida para um horizonte de cinco anos, revisada anualmente, fundamentada nas dimensões de sua essência:



Com atuação em 152 municípios cearenses, alcança uma população de mais de 5,7 milhões de pessoas. Em 2025, os serviços de abastecimento de água estiveram presentes em 340 localidades, atingindo um índice de cobertura 99,18% da população urbana estadual, por meio de 19,61 mil km de extensão de redes de distribuição. No que diz respeito ao serviço de esgotamento sanitário, foram 104 localidades atendidas, atingindo 51,51% de cobertura da população urbana do estado, contando com 6,34 mil km de extensão de redes de coleta.

Em conformidade com a Lei Estadual nº 15.175/2012, Lei de Acesso à Informação (LAI), o Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI), composto por quatro membros de áreas multidisciplinares, realiza reuniões periódicas para monitorar e orientar as demandas de transparência. Ao longo de 2025, o foco do Comitê concentrou-se no aprimoramento dos índices de transparência ativa e passiva da Cagece, priorizando ações para continuar melhorando o nível de transparência, cujas ações detalhadas apresentam-se neste relatório.

## **2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2024**

Em 2024, a Cagece não recebeu nenhuma recomendação no relatório de Gestão da Transparência, emitido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE). Esse resultado representa o esforço contínuo da Companhia em implementar os preceitos da LAI ao longo dos anos, a fim de inserir a transparência na cultura da organização. Os esforços contínuos são evidenciados nos resultados que a Companhia vem obtendo no ranking da transparência, nas pesquisas de satisfação e pela ausência de recomendações pela CGE.

Em 2024, a Cagece foi a organização mais demandada do estado com 6461 solicitações de acesso à informação, alcançando 100% do índice de resolubilidade, isto é, todas as demandas respondidas no prazo, com tempo médio de resposta de 0,34 dias.

Do total de informações solicitadas, 75 usuários responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo a 1,16% do total de demandas. Em relação a avaliação do serviço, a Cagece obteve 83% de satisfação dos usuários que responderam à pesquisa.

Já em 2025, a Companhia recebeu 3432 solicitações de acesso à informação, alcançando também 100% de resolubilidade, com tempo médio de resposta de 0,26 dias. Representando um resultado ainda mais satisfatório. E obteve 47 pesquisas respondidas, com um índice de satisfação de 89,00%.

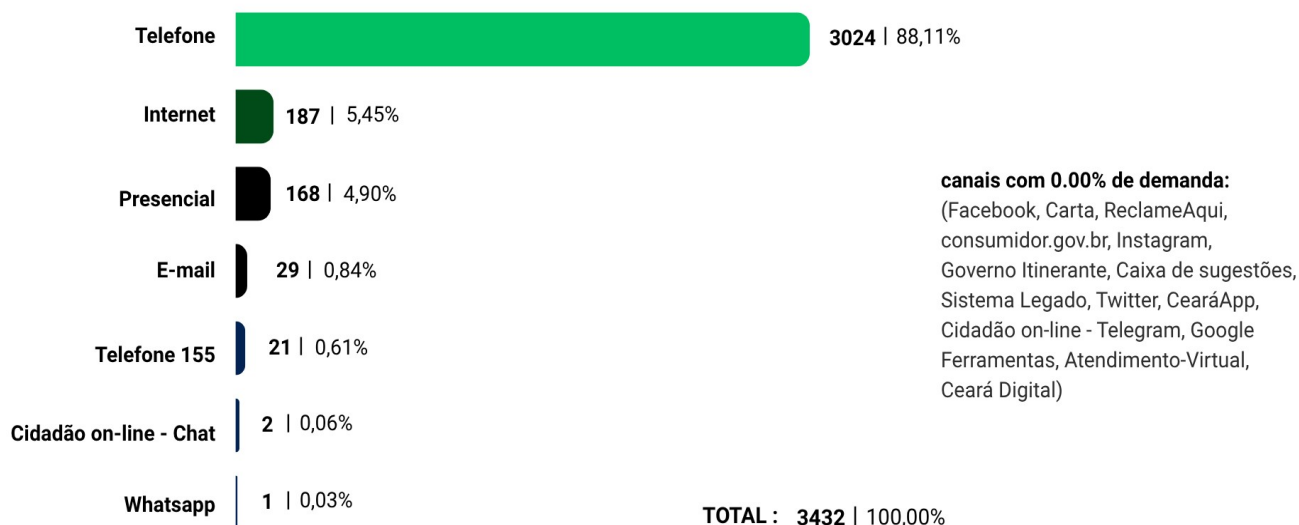
## **3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO**

Em 2025, foram registradas 3432 manifestações de solicitação de informação, apresentando uma redução em torno de 46,88% em relação ao ano anterior.

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

Em 2025 o principal meio de entrada de solicitações continuou sendo o telefone da Ouvidoria da Cagece, com um percentual de 88,11%, seguido pela internet com 5,45% e presencial com 4,90%.

#### GRÁFICO 1 – MEIOS DE ENTRADA

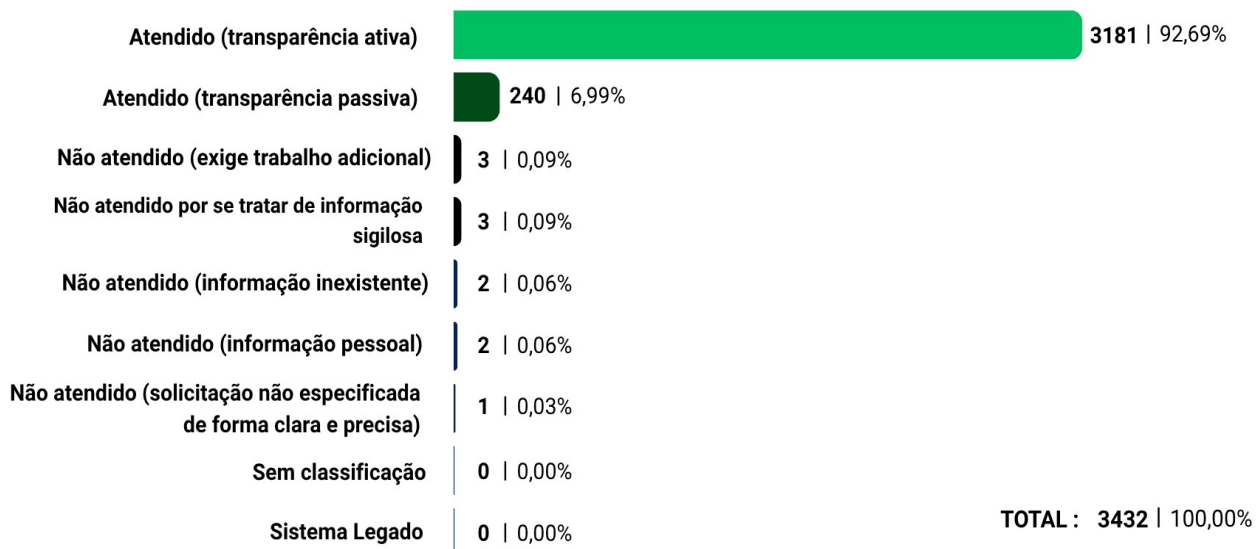


Fonte: Ceará Transparente 2025

### 3.2. Quantidade de solicitações de informação por classificação

Do total de 3432 solicitações recebidas em 2025, 3181 foram atendidas por meio de transparência ativa, correspondendo a 92,69% do total de solicitações, o que demonstra que muitas das informações demandadas já são divulgadas de forma proativa pela Companhia. Do total restante, 240 foram atendidas por meio da transparência passiva e 11 informações não foram atendidas por se tratarem de informações pessoais, inexistentes, sigilosas, pessoais, não especificada de forma clara e precisa e por exigirem trabalho adicional, impossibilitando o fornecimento da informação.

## GRÁFICO 2 – CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

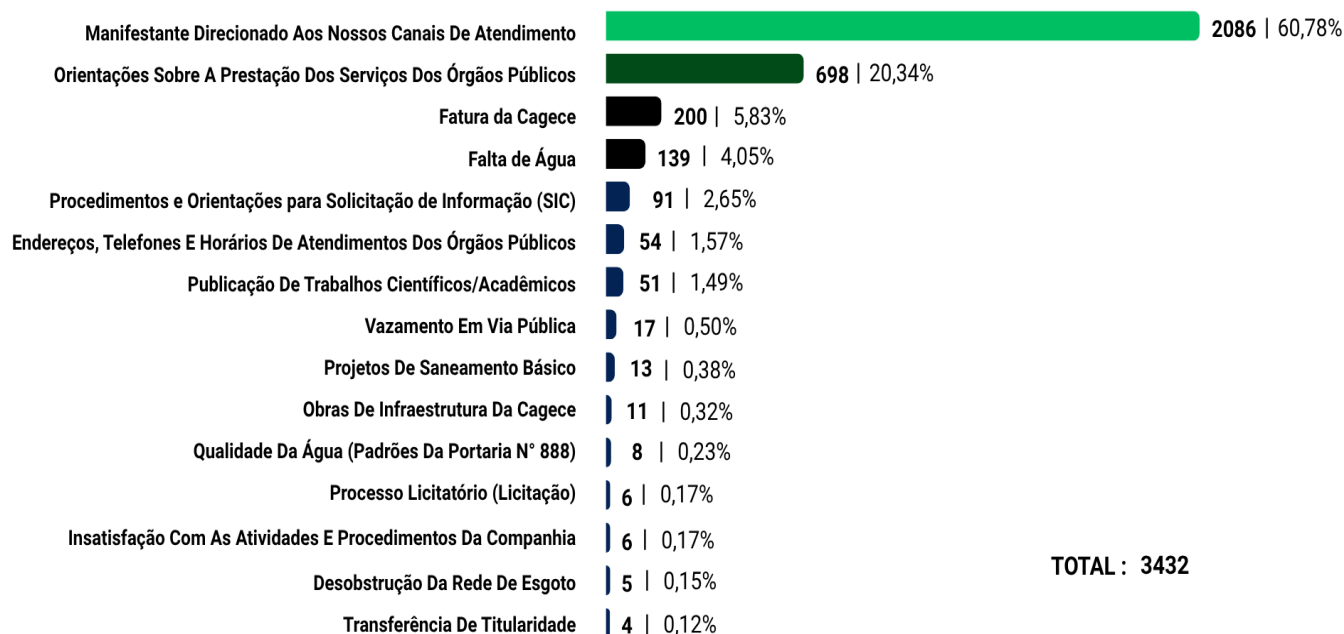


Fonte: Ceará Transparente 2025

### 3.3. Assuntos mais demandados

Em 2025 o assunto mais demandado foi “Manifestante direcionado aos nossos canais de atendimento” que representou 60,78% do total de demandas. Os outros três assuntos mais demandados foram: “Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos”, “Fatura da Cagece” e “Falta de água”, representando 20,34%, 5,83% e 4,05% respectivamente do total de demandas.

### GRÁFICO 3 – ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

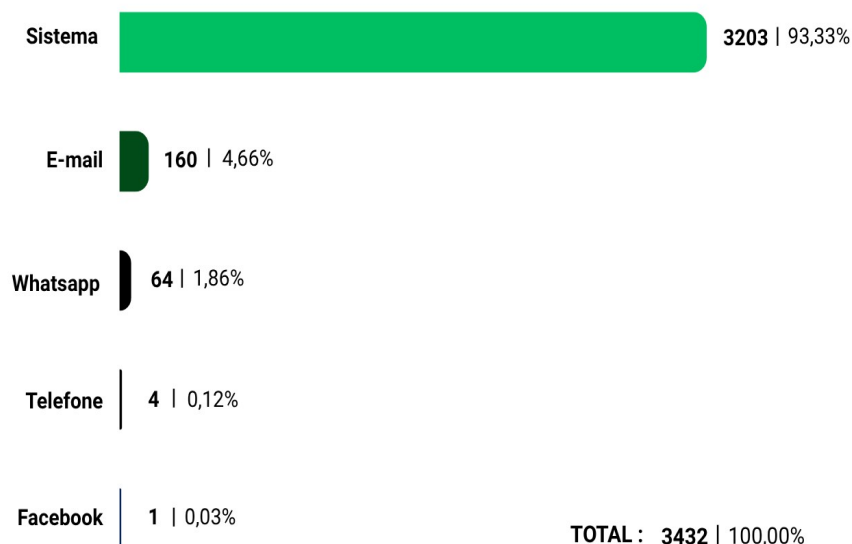


Fonte: Ceará Transparente 2025

#### 3.4. Meio de preferência de respostas

No decorrer de 2025, observou-se uma predominância dos canais digitais no atendimento às demandas de informação dos cidadãos. O primeiro lugar no ranking dos meios de resposta aos cidadãos foi o sistema Ceará Transparente, representando 93,33% do total, em seguida o e-mail, com 4,66% e em terceiro o whatsapp com 1,86%.

## GRÁFICO 4 – MEIOS DE PREFERÊNCIA DE RESPOSTA



Fonte: Ceará Transparente 2025

### 3.5. Resolubilidade

A Cagece, em 2025, alcançou 100% de resolubilidade, atendendo a todas as demandas dentro do prazo.

### 3.6. Tempo médio de resposta

A Cagece alcançou em 2025 um tempo médio de resposta de 0,26 dias. Comparado com o ano anterior, 0,34 dias, o prazo médio diminuiu 0,8 dias. Este resultado é o reflexo de um esforço das diversas áreas da Companhia para atender as demandas dos cidadãos com a maior brevidade possível.

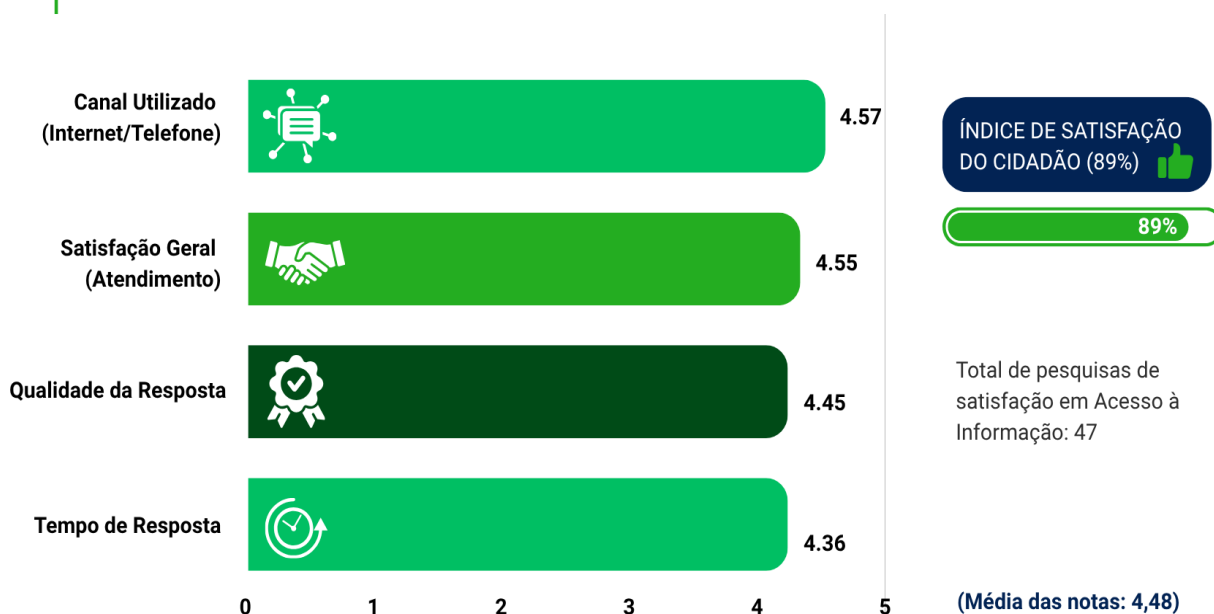
### 3.7. Pesquisa de Satisfação

Em 2025, a Companhia alcançou um índice de satisfação de 89%, resultado superior ao do ano anterior, que foi de 83%. Apesar da melhoria do resultado, a pesquisa de satisfação do atendimento das solicitações de informações, remete uma baixa adesão, consequentemente comprometendo sua representatividade, tendo em vista que, em 2025, somente 1,37% dos

solicitantes responderam. No entanto, percebeu-se uma leve melhoria quando comparado com o ano anterior, considerando que em 2024, apenas 1,16% responderam à pesquisa.

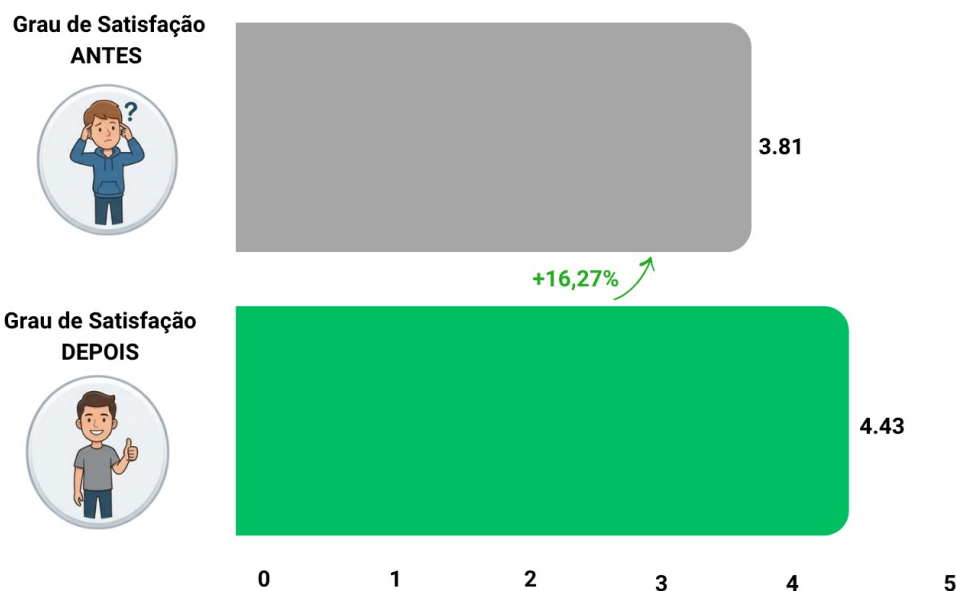
As expectativas dos cidadãos demonstraram ser superadas após o atendimento da demanda, pois ao comparar a percepção antes do atendimento (3,81) com a avaliação após o atendimento (4,43), observa-se uma melhoria, resultando em um índice de expectativa de 16,27%.

### GRÁFICO 5 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Fonte: Ceará Transparente 2025

## GRÁFICO 6 – EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CIDADÃO



Fonte: Ceará Transparente 2025

Nesse contexto, para melhor compreender o real nível da avaliação do nível de serviço de prestação de informações fornecido aos cidadãos, torna-se imperiosa a necessidade de estimular a participação destes na referida pesquisa, 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

Dentre as solicitações de informações recebidas em 2025, 6 resultaram em abertura de recurso em primeira instância, sendo 3 recursos em andamento e 3 recursos finalizados. Destas, pode-se destacar o caráter pontual das demandas, que foram atendidas conforme pleito apresentado.

## 4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL 15.175/2012

Conforme detalhado no Capítulo 2, a Companhia não recebeu recomendações quanto à aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI). Pelo contrário, a organização demonstra uma evolução contínua, consolidando a transparência e o pronto atendimento ao cidadão em sua cultura interna.

O desafio atual consiste em manter os patamares alcançados e engajar os *stakeholders*: gestores, colaboradores, prestadores de serviços e clientes, nesse compromisso. O foco central reside na qualificação da análise das demandas, transformando-as em subsídios para o aprimoramento organizacional e para a geração de valor à sociedade.

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

A transparência, além de uma obrigação legal, é um dos pilares da governança corporativa segundo o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), sendo essencial para a valoração das organizações perante o mercado e a sociedade. Ao fortalecer a credibilidade e a imagem institucional, o investimento nesse princípio tem consolidado o relacionamento com órgãos de controle, agências reguladoras, investidores e clientes.

Nesse contexto, a transparência ativa destaca-se pela disponibilização acessível de dados nos portais institucional e de relações com investidores. Complementarmente, demandas não contempladas nessas plataformas são atendidas via transparência passiva, em estrita observância à Política de Divulgação de Informações e Preservação do Sigilo.

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

A Companhia mantém as informações de transparência ativa, atualizadas e disponibilizadas no portal da Cagece ([www.cagece.com.br](http://www.cagece.com.br)), além de serem constantemente monitoradas pela área de Governança, Riscos e Conformidade, de modo a cumprir a divulgação de forma tempestiva e concisa, contribuindo para o atendimento da meta do Índice de Transparência Ativa.

Além disso, a transparência ativa é fortalecida por meio do diálogo constante da Ouvidoria com as demais áreas internas especialistas e de relacionamento primário com clientes e cidadãos em geral, com o objetivo de atender de forma ainda mais rápida e efetiva a todas as demandas dos cidadãos recebidas por meio do Ceará Transparente ou de qualquer outro canal.

Nesse contexto, foram desenvolvidas ao longo do ano diversas práticas que contribuem de forma significativa com a consolidação da transparência, como: o Seminário de Ouvidoria; Fóruns da Companhia; Visitas de alinhamento junto às Unidades de Negócio, Caravana da Superintendência Executiva da Presidência – SEP, que foi criada em 2024, com o objetivo de manter um diálogo aberto e constate com as unidades de negócio, por meio da realização de visitas periódicas e apresentação das áreas, reforçando a importância do atendimento das demandas dos cidadãos, incluindo as solicitações de acesso à informação, demonstrando a importância da transparência ativa e passiva, dentre outros.

Destaca-se ainda a implementação e disseminação de diversos instrumentos de governança, que corroboram com a perspectiva da transparência, como: Plano de Gestão Estratégica e de Negócios, Estatuto Social, Código de Conduta e Integridade, Programa de Integridade, Informe de Governança, Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança, Políticas Institucionais, Regimentos Internos dos órgãos de governança e respectivas atas de reunião.

Destes, a Política de Gestão de Riscos Corporativos direciona a organização para a melhoria dos processos, adoção de controles efetivos e a redução dos níveis dos riscos, alinhada ao modelo de três linhas do Instituto dos Auditores Internos (IIA). Com atenção especial a primeira linha, os gestores e os colaboradores indicados são treinados periodicamente sobre análise e melhoria de processos; mapeamento de processos com base no Business Process Model and Notation (BPMN); gestão de riscos por processos; uso do sistema institucional de gestão de processos e riscos, gestão de compliance, dentre outros.

Nessa esteira, são promovidos ainda eventos institucionais que proporcionam o conhecimento e reflexão de temas relevantes não só para o público interno, como também para os parceiros de negócios, clientes e sociedade em geral. Destes, tem-se o VII Fórum GRC, com o objetivo de promover conhecimento e reflexões sobre Gestão de Riscos em todas as áreas e respectivos processos da Companhia. Nesta edição do Fórum o tema abordado foi “Do papel ao digital: reestruturando processos com foco em controles internos e governança”, apresentado pelo Prof. Dr. Antônio Celso Ribeiro Brasiliano, profissional na área de compliance, auditoria, governança, riscos corporativos.

Em dezembro de 2025, a Companhia realizou a Semana da Integridade, com visitas a participação de todas as unidades de negócio e sedes administrativas para realização de uma atividade lúdica, Amarelinha da Integridade, com o objetivo de promover o conhecimento e aprendizado sobre temas fundamentais de integridade.

Complementando essa estratégia de comunicação, foram produzidos vídeos educativos protagonizados pela personagem "Integriane", criada especialmente para adaptar a linguagem técnica de conformidade ao cotidiano dos colaboradores, reforçando a importância da conduta ética em todos os níveis da organização.

A abertura oficial da semana foi realizada pelo Vice-Presidente do Conselho de Administração, Ricardo Eleutério, seguida pela palestra virtual “O papel do representante dos empregados no conselho de administração”, ministrada por Eduardo Benini, Conselheiro de Administração certificado pelo IBGC. A programação seguiu com a palestra “Cultura da Integridade: práticas do presente que moldam o futuro”, conduzida pela especialista Letícia Sugai.

A agenda incluiu ainda um videocast mediado pela jornalista Érica Bandeira, que debateu a intersecção entre a integridade e a universalização do saneamento básico. O debate contou com a presença de lideranças estratégicas, como a presidente da Comissão Setorial de Ética Pública (CSEP), Abigail Lino; a coordenadora de Conformidade da GRC, Leiliane Araújo; e a superintendente de Auditoria Interna, Viviane Vasconcelos.

Além disso, foi realizado o Concurso de Boas Práticas de Integridade, em parceria com o Comitê de Conformidade. O concurso buscou identificar e disseminar ações cotidianas que fomentam a cultura ética. Os relatos submetidos foram avaliados sob critérios rigorosos de clareza, coesão, objetividade e impacto nos processos e na cultura organizacional. Ao final, três histórias foram premiadas, por retratarem com excelência a postura íntegra, o fortalecimento da confiança institucional, a promoção de um ambiente acolhedor e o exercício da responsabilidade compartilhada.

Em linha com o primeiro pilar do Programa de Integridade da Companhia, a alta gestão manifesta seu apoio e compromisso na promoção dessas práticas, bem como participa quando do ingresso de novos membros e anualmente de treinamentos correlatos. Neste último ciclo, os Conselheiros, Diretores, Superintendentes, membros do Comitê de Auditoria Estatutário, membros do comitê ESG e gestores chaves, participaram das palestras:

- Governança e Efetividade dos Controles Internos; Da Gestão de Riscos à Tomada de Decisão na Era da Automação, com o palestrante Marcelo Zenkner; e
- O Papel do Administrador na Mudança Climática, por meio do facilitador Guarany Osório.

As ações desenvolvidas demonstram o contínuo aprimoramento da Companhia às boas práticas organizacionais, bem como as iniciativas propostas pelo CSAI, como forma de disseminação da transparência e gestão eficaz.

## **7. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS**

A Companhia submete à aprovação a classificação de informações sensíveis, estratégicas ou indisponíveis para divulgação, em função da restrição legal, como no caso dos dados pessoais, ou relacionadas ao sigilo estratégico, comercial e técnico, amparada nas legislações aplicáveis. As solicitações de acesso à informação são devidamente analisadas, embasadas e atendidas de acordo com os requisitos das legislações vigentes e as deliberações consolidadas e atualizadas em uma relação de informações sigilosas, divulgada no portal da transparência do site institucional, disponível para

consulta em: [https://www.cagece.com.br/wp-content/uploads/2023/07/Relacao-de-Informacoes-Sigilosas\\_OK.pdf](https://www.cagece.com.br/wp-content/uploads/2023/07/Relacao-de-Informacoes-Sigilosas_OK.pdf).

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As diversas iniciativas apresentadas ao longo do presente relatório, consolidam a busca pela melhoria contínua no atendimento as demandas dos cidadãos, bem como demonstram a maturidade no nível atendimento às exigências da LAI, tanto no âmbito da transparência ativa quanto da passiva.

Fortaleza, 20 de março de 2026.  
Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI