

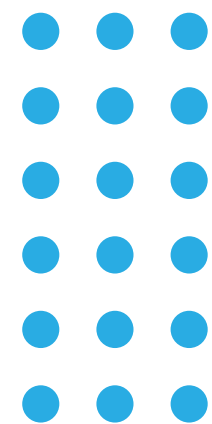
2023

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DAS CIDADES





A decorative graphic on the left side of the page, consisting of a 6x3 grid of blue dots above five horizontal green lines of varying lengths.

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

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023

Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece

Março de 2024

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

José Leite Gonçalves Cruz

Diretoria de Gestão Corporativa

Claudia Elizangela Caixeta Lima

*Diretoria de Mercado e Unidade de
Negócio da Capital*

Pedro Victor Nogueira Rocha Pontes

Diretoria Jurídica

Carlos Emanuel Brito Salmito

*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*

Liana Mendes de Saboia

Ouvidor Setorial

Jucilene Maria Paulo

*Responsável pelo Serviço de Informação
ao Cidadão – SIC*

Tatiana Carneiro Brígido

Gerente de Comunicação

Sumário

1. INTRODUÇÃO	6
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2021	8
3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO	10
3.1 Quantidade de solicitações de informação por meio de entrada	10
3.2 Quantidade de solicitações de informação por classificação	11
3.3 Assuntos mais demandados	12
3.4 Meio de preferência de respostas	12
3.5. Resolubilidade	13
3.6. Tempo médio de resposta	13
3.7. Pesquisa de Satisfação	13
3.8. Recursos	15
4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL 15.175/2012	16
5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS COM A IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL 15.175/2012	17
6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DE TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS	18
7. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS	22
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	22

1. INTRODUÇÃO

A Companhia de Água e Esgoto do Ceará – 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:

MISSÃO

Contribuir para a melhoria da saúde e da qualidade de vida, provendo soluções em saneamento básico, com sustentabilidade econômica, social e ambiental.

VISÃO 2033

Universalizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com qualidade, efetividade, competitividade e sustentabilidade.

VALORES

- Inovação
- Competitividade
- Engajamento
- Orientação para Resultados
- Respeito às Pessoas
- Ética e Transparência
- Satisfação do Cliente
- Compromisso com a Sustentabilidade
- Orgulho de Ser Cagece
- Parceria e Colaboração

Com atuação em 152 municípios cearenses, alcança uma população de mais de 5,5 milhões de pessoas. Em 2023, os serviços de abastecimento de água estiveram presentes em 353 localidades, atingindo um índice de cobertura 99.19% da população urbana estadual, por meio de 17,6km de extensão de redes de distribuição. No que diz respeito ao serviço de esgotamento sanitário, foram 98 localidades atendidas, atingindo 46,09% de cobertura da população urbana do estado, contando com 5,4km de extensão de redes de coleta.

Em atendimento à Lei Estadual nº 15.175/2012, Lei de Acesso à Informação (LAI), o Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI), composto por quatro membros oriundos de áreas multidisciplinares e correlatas ao objetivo do mesmo, reúne-se periodicamente para acompanhamento, análise, encaminhamentos e orientação das demandas de acesso à informação, bem como para deliberações acerca da divulgação das suas ações e dos assuntos pertinentes à LAI. Em 2023, o comitê manteve-se atuante, inclusive em articulação as áreas envolvidas no processo de divulgação de informações, resultando em importantes desdobramentos de ações que serão apresentadas no decorrer deste relatório.

Pautado nas melhores práticas de transparência, este relatório tem como objetivo condensar e apresentar um panorama sobre o atendimento das recomendações de transparência; análise das solicitações de informações de 2023, como: quantidade, classificação, assuntos mais demandados, meios de entrada, além do índice de resolatividade alcançado; as dificuldades de implementação da LAI; os benefícios auferidos; as ações empreendidas no período; e ainda a classificação de informações.



2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2021

Por meio do relatório de Gestão da Transparência, referente ao ano de 2022, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), recomenda à Cagece: 3) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2022 ficou abaixo da média estadual.

Diante do resultado da pesquisa de satisfação dos usuários da Companhia de 2022, com uma média de 3,96%, chama atenção o fato de corresponder a opinião de atendimentos referente a 61 demandas, ou seja, apenas 2,63% do universo total de demandas realizaram a pesquisa. Não obstante a isso, a Companhia intensificou o empenho quanto ao prazo e qualidade das respostas oferecidas aos clientes, por meio de sensibilização e articulação com as áreas responsáveis pelos principais processos finalísticos e de suporte da Cagece.

Tal empreitada refletiu-se na evolução do índice de satisfação de 2023 com uma média 4,35%, mesmo com um aumento de 223% das demandas recebidas em relação ao ano anterior. Ainda assim, mantém-se a observação frente à pesquisa de 2022, quanto à baixa representatividade das demandas que realizam a avaliação do atendimento em relação ao universo total.

Pode-se dizer que a dedicação com vistas ao cumprimento da LAI está consolidada na Companhia, resultando no segundo ano consecutivo classificada em primeiro lugar no Ranking da Transparência das Empresas Públicas e Sociedades de Economia do Estado (2020 e 2021). Em relação ao Ranking de 2022, mantém-se os bons resultados na divulgação preliminar da pontuação, aguardando fase recursal e avaliação da transparência passiva, para a divulgação do resultado final.

Cabe ressaltar também que em 2023, os critérios de transparência ativa foram apensados ao quadro de indicadores da Companhia, por meio do Índice de Transparência Ativa, sendo acompanhado mensalmente, visando o fortalecimento da transparência das informações da Companhia.

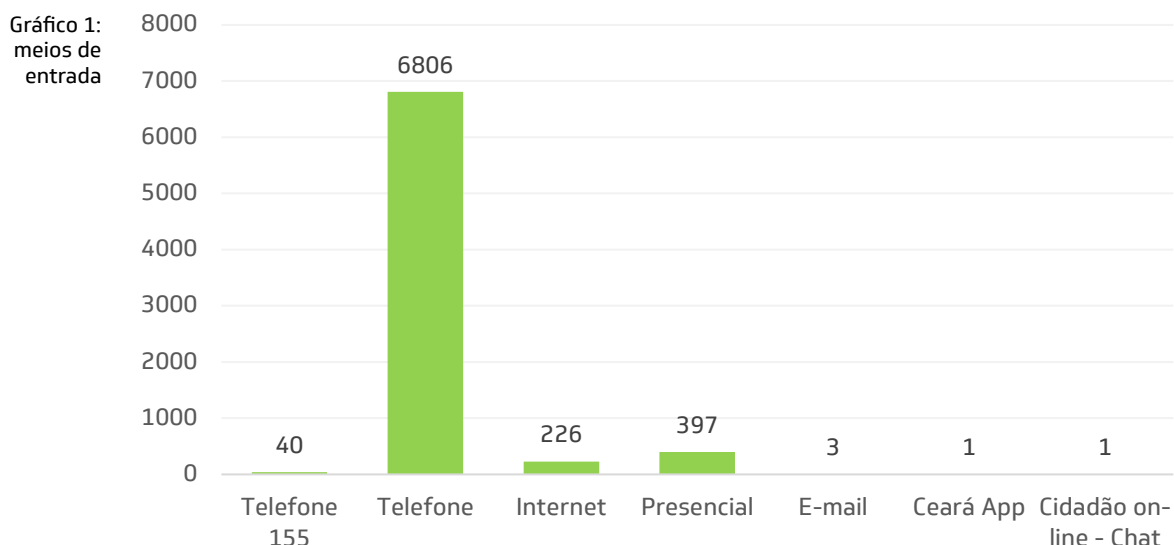


3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Em 2023, foram registradas 7474 manifestações de solicitação de informação, um aumento em torno de 223% em relação ao ano anterior. Esse acréscimo deu-se em virtude do aumento do registro de manifestações no assunto “Manifestante direcionado aos nossos canais de atendimento”, que passou de 1538 para 6021, refletindo só neste item um aumento de 391,48%. Esse aumento foi decorrente do registro das ligações dos clientes solicitando informações sobre o atendimento da Companhia e por isso foram direcionados aos nossos canais de atendimento. Todas essas ligações foram registradas no Ceará Transparente, possibilitando assim contabilizar o atendimento por telefone e presencial.

3.1 Quantidade de solicitações de informação por meio de entrada

Em 2023 o principal meio de entrada de solicitações foi através do telefone da Ouvidoria da Cagece, com um percentual de 91,06%, seguido pelo presencial com 5,31%.

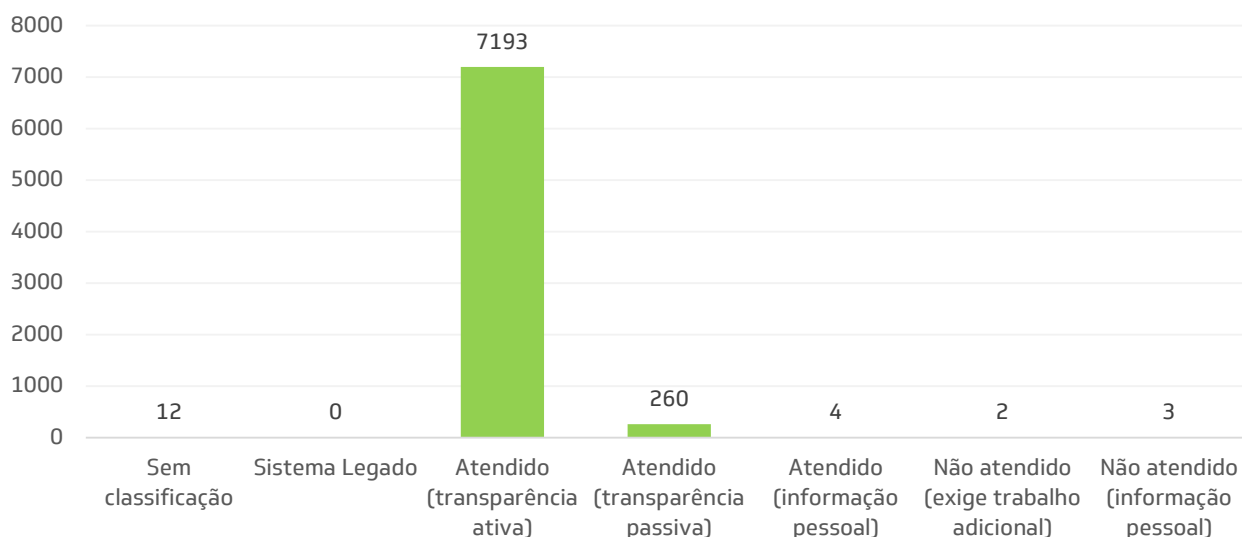


Fonte: Ceará Transparente 2023

3.2 Quantidade de solicitações de informação por classificação

Do total de 7474 solicitações recebidas em 2023, 7193 foram atendidas por meio de transparência ativa, 260 por meio da transparência passiva, 4 informações pessoais atendidas e 12 sem classificação. Neste período, apenas 5 solicitações não foram atendidas por se tratarem de informações pessoais e exigirem um esforço adicional não aplicáveis. Os números demonstram que muitas das informações demandadas já são divulgadas de forma proativa pela Companhia.

Gráfico 2: classificação da informação

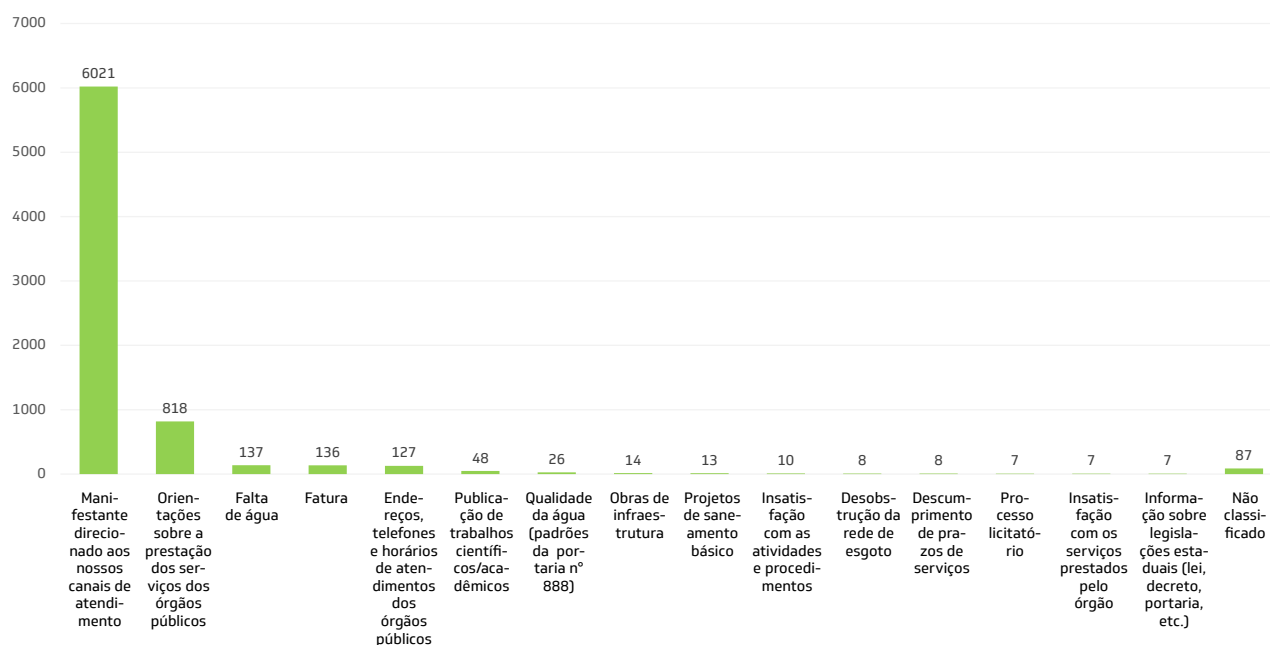


Fonte: Ceará Transparente 2023

3.3 Assuntos mais demandados

Em 2023 o assunto mais demandado foi a “Manifestante direcionado aos nossos canais de atendimento” que representou 80,56% do total de demandas. Os outros dois assuntos mais demandados foram “Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos” e “Falta de água”, representando 10,94% e 1,83% respectivamente do total de demandas.

Gráfico 3: assuntos mais demandados

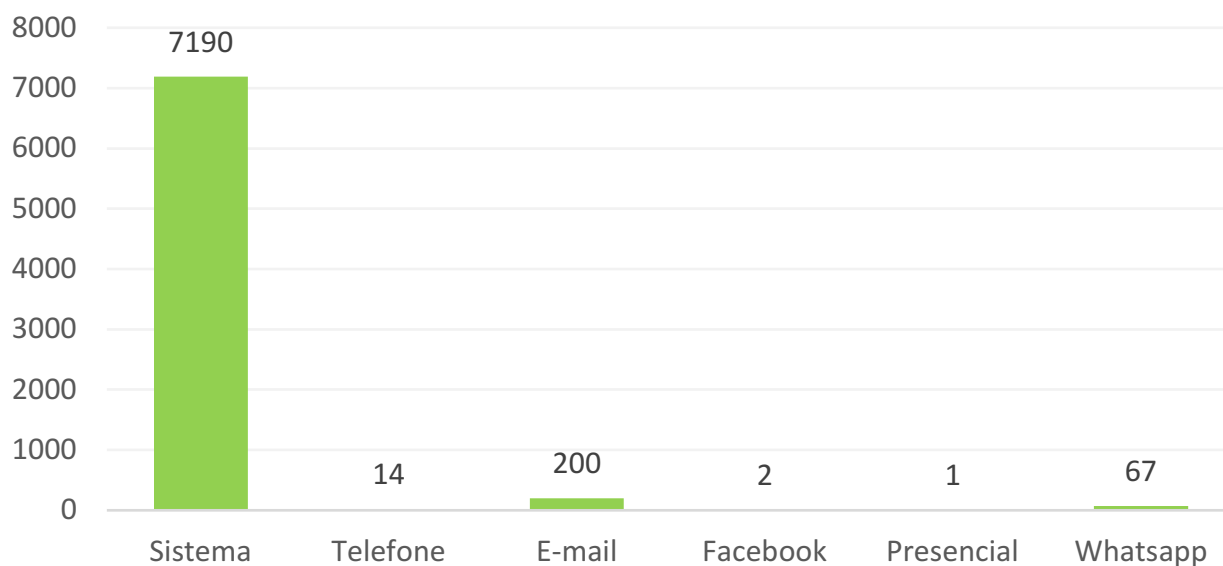


Fonte: Ceará Transparente 2023

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 96,20%, 2,68% e 0,9%, confirmando a preferência pelos meios de comunicação tecnológicos e de fácil acesso.

Gráfico 4: meios de preferência de resposta



Fonte: Ceará Transparente 2023

3.5. Resolubilidade

A Cagece mantém, em 2023, o nível de resolubilidade em 100%, visto que atendeu todas dentro do prazo, destas, foram indeferidas apenas 5 demandas, como já mencionado anteriormente, situações amparadas pela legislação para o indeferimento. Ademais a Cagece atingiu um percentual de 100% de resolubilidade.

3.6. Tempo médio de resposta

Como mencionado, a Cagece possui um mais alto nível de resolubilidade, resultado consolidado pela priorização de reposta à solicitação de informação pelo cidadão, sendo a maioria, 99,88% respondidas em até 20 dias da solicitação, sem pedido de prorrogação.

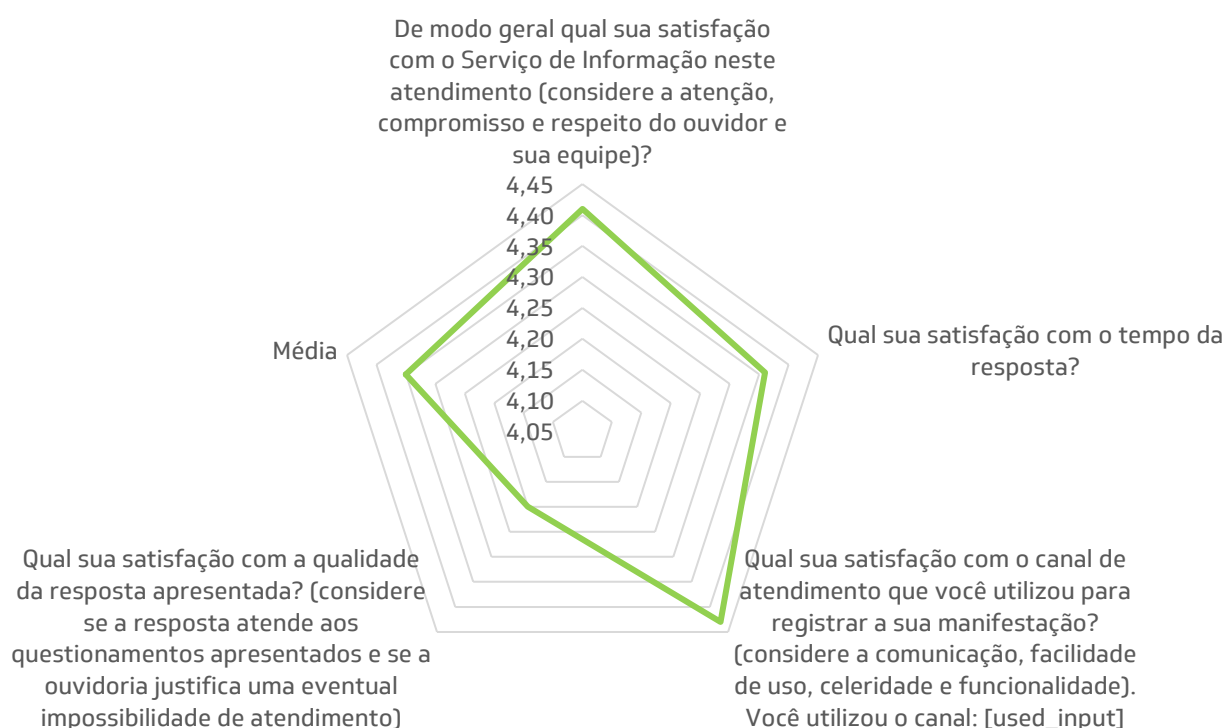
3.7. Pesquisa de Satisfação

Conforme já abordado no item 2 deste relatório, a pesquisa de satisfação do atendimento das solicitações de informações, remete uma baixa adesão, consequentemente comprometendo sua representatividade, tendo em vista que, em 2023, somente 0,94% dos

solicitantes responderam. Ainda assim são envidados esforços para alcançar a excelência no atendimento.

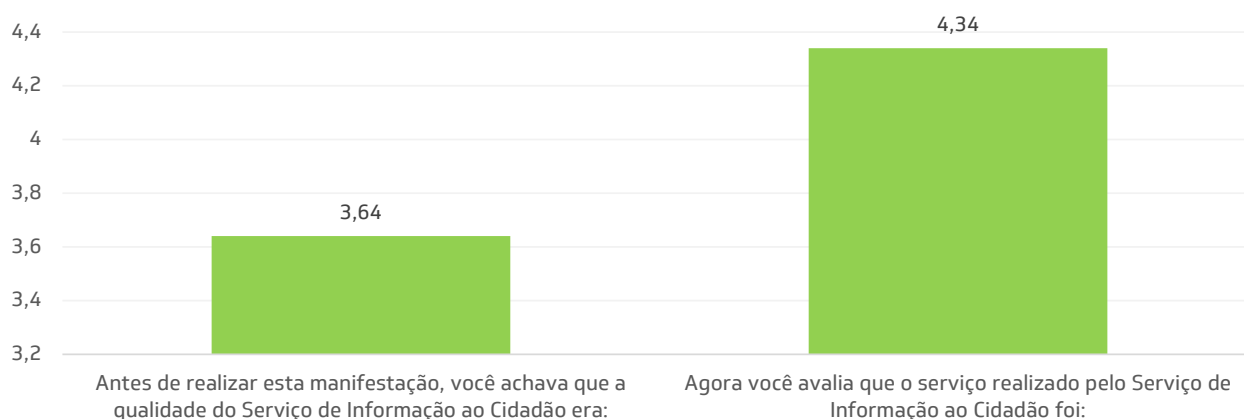
Percebe-se ainda que as expectativas dos cidadãos demonstraram uma são superadas após o atendimento, ao comparar a percepção antes da realização da demanda, de 3,64, com a avaliação após a prestação do serviço de 4,34.

Gráfico 7: respostas pesquisa de satisfação



Fonte: Ceará Transparente 2023

Gráfico 8: respostas pesquisa de expectativa de atendimento



Fonte: Ceará Transparente 2023

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

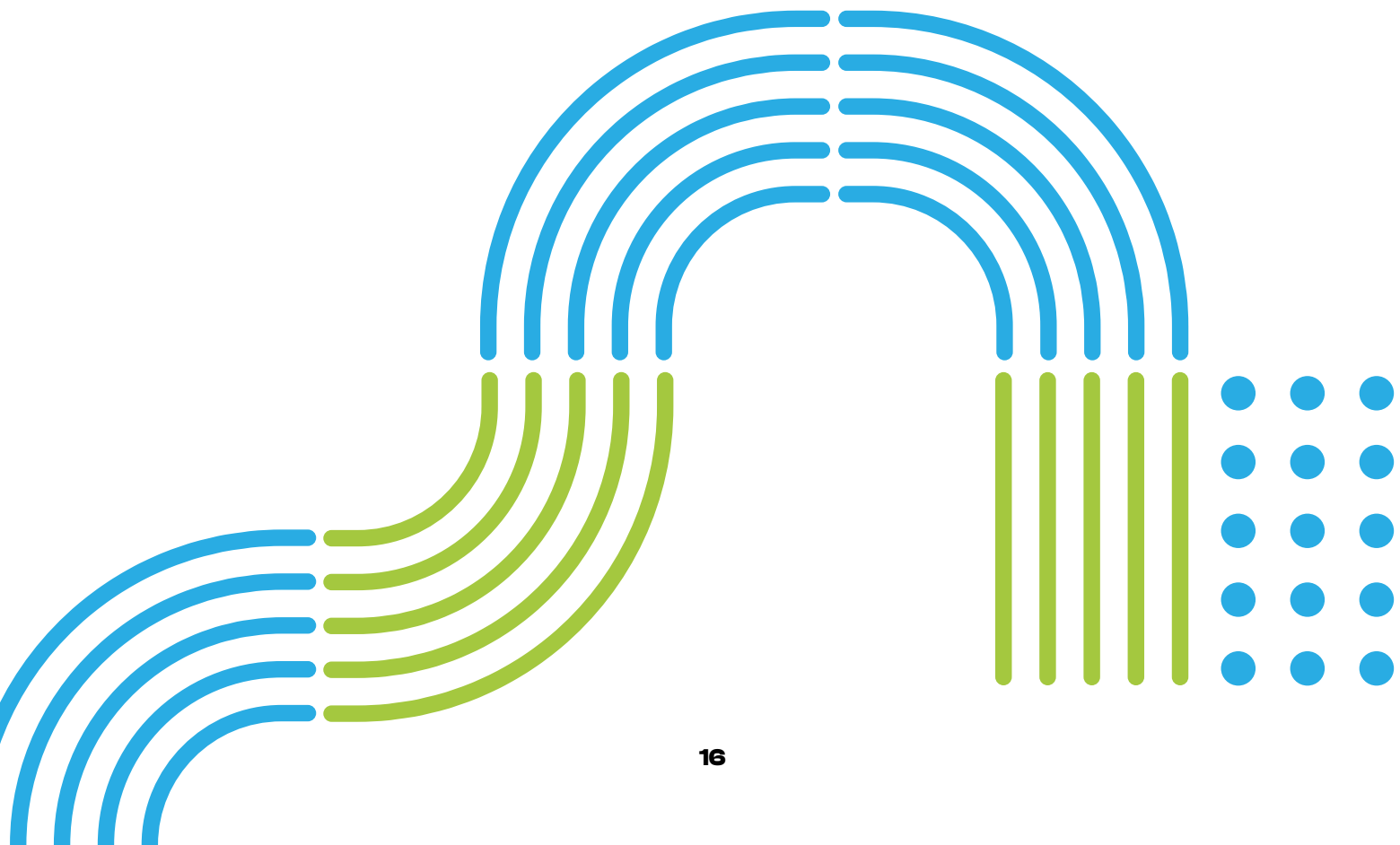
A Companhia informa que dentre as solicitações de informações recebidas em 2023, 10 resultaram em abertura de recurso em primeira instância. Destas, pode-se destacar o caráter pontual das demandas, que foram atendidas conforme pleito apresentado.



4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL 15.175/2012

O CSAI da Cagece vem, desde sua implantação, alcançando a consolidação e efetividade de seus objetivos, principalmente quanto a disseminação da importância da transparência em todos os níveis da organização.

Dessa forma, considera-se que no estágio atual não se apresentam mais dificuldades na implementação da LAI, e sim o esforço constante para a manutenção dos níveis de transparência alcançados, por meio da comunicação e correta orientação, principalmente para os novos gestores, colaboradores e prestadores de serviços, visando o atendimento no prazo e a qualidade das respostas às solicitações da população, como forma de agregar valor para a sociedade.



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

É possível comprovar que conforme o entendimento sobre a importância da transparência consolida-se, eleva-se o atendimento aos cidadãos com informações disponibilizadas de forma eficiente, ou seja, por de transparência ativa, trazendo inclusive maior celeridade no tempo de resposta aos cidadãos.

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 aos seus stakeholders, e contribuição para a gestão pública efetiva.



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 com o compromisso de melhoria contínua, a Cagece mantém acessível as informações relevantes em seu site institucional, como forma de fortalecer a transparência ativa. Disponíveis para consulta em: <https://www.cagece.com.br/>. Caso a informação requerida pelo cidadão não esteja disponível, o referido site oferece os meios para o registro da respectiva demanda.

Ainda no contexto da transparência ativa, como mencionado anteriormente, em 2023, foi instituído um indicador específico para acompanhamento dos requisitos de transparência ativa permeando as diversas informações institucionais, trata-se do Índice de Transparência Ativa. Demonstrando-se inclusive como uma ferramenta de estímulo para divulgação de informações de forma espontânea.

Do ponto de vista da transparência passiva, a estratégia de atendimento da Ouvidoria é uma peça fundamental na articulação com as áreas especialistas para a satisfação da demanda dos cidadãos. Tal dedicação resultou, pelo sétimo ano consecutivo o primeiro lugar na avaliação de desempenho da CGE, com base nos critérios: resolubilidade das manifestações; boas práticas de ouvidoria/controle social; índice de satisfação dos usuários com a ouvidoria; relatório da ouvidoria setorial; participação nas reuniões da rede de fomento ao controle social; e identificação visual e divulgação dos contatos da ouvidoria.

Ao longo do ano diversas ações também corroboraram para a atuação apresentada como: encontros de alinhamento com os gestores e responsáveis por atendimento e prestação de informações aos cidadãos, com vistas a propiciar análise sobre importância da atuação destes na satisfação dos clientes. Promoção da Oficina de Ouvidoria e Qualidade das Respostas para todos os gestores de Núcleo das Unidades de Negócio, visando a sensibilização e qualificação para melhor atendimento das demandas de ouvidoria no que se refere a análise, agilidade, qualidade e efetividade das respostas. Além de treinamentos e certificação em ouvidoria para colaboradores da equipe de ouvidoria.

Com o apoio do CSAI, em 2023, a Companhia aprovou junto ao Conselho de Administração a primeira versão da Política de Divulgação de Informações e Preservação do Sigilo, visando promover o direito de acesso à informação e estabelecer critérios para a definição das informações que devem ser protegidas pelos sigilos estratégico, comercial e industrial da Cagece. Essa iniciativa, corrobora ainda mais com a efetividade sobre a análise e deliberação de divulgação de informações, subsidiando o cumprimento das responsabilidades de todos os colaboradores e gestores, incluindo a alta administração.

Com o viés de melhoria contínua destaca-se o compromisso com a gestão por processos e riscos, desempenhado pela primeira linha, segundo o conceito do Instituto dos Auditores Internos (IIA), em cada área da organização. No âmbito do Programa de Dissemina-

ção da Gestão de Riscos, Processos e Controles internos todos os gestores e colaboradores envolvidos participam de treinamentos como: análise e melhoria de processos, mapeamento de processos com base no *Business Process Model and Notation* (BPMN); gestão de riscos por processos; inclusão de planos de riscos no SE Cagece, gestão de compliance, dentre outros.

Destaca-se ainda os eventos promovidos como: o V Fórum anual de Governança, Riscos e Conformidade (GRC), que em 2023 teve como tema “A gestão dos controles internos administrativos no contexto do modelo das três linhas”, com transmissão aberta e ao vivo pelo canal da Cagece no YouTube, alcançando além dos colaboradores, os parceiros, fornecedores, clientes e sociedade em geral. Facilitado pelo palestrante Giovanni Pacelli, doutor e mestre em Ciências Contábeis, escritor e servidor federal, com vasta experiência na área de Compliance e Integridade, o evento propiciou a sensibilização do público quanto à importância dos controles internos e da gestão de riscos, bem como compartilhar conhecimento e boas práticas empresariais.

Na mesma perspectiva, a Semana de Combate à Corrupção, promovida pela Companhia anualmente, tem o objetivo de elucidar e engajar colaboradores, parceiros, fornecedores, clientes e demais stakeholders, sobre a conduta ética nos negócios, sobretudo o cumprimento dos aspectos legais e regulatórios na prestação dos serviços, de modo a contribuir para uma sociedade mais justa. Com posts nos canais de comunicação internos e externos a semana se desenrola com reflexões correlatas aos temas das palestras: “Um Olhar sobre a Importância do Combate à Corrupção na Gestão Pública” e “O que se aprendeu e o que devemos aprimorar para o Combate à Corrupção na Gestão Pública – 10 anos da Lei Anti Corrupção”, que são o ápice do evento. As palestras foram ministradas pelo Controlador-Geral do Estado de Minas Gerais, professor da Fundação Dom Cabral e escritor Rodrigo Fontenelle; e pelo Coordenador da área de Correição da Controladoria e Ouvidoria Geral do Ceará (CGE), Auditor Interno e membro associado ao IIA Brasil, Antonio Paulo, respectivamente. O formato virtual com transmissão aberta e ao vivo no canal do

Youtube da Cagece, potencializa o alcance dos objetivos o evento e a contribuição da Cagece para a sociedade em geral.

Tais eventos contam com o apoio da alta gestão, que também está atenta às dimensões estratégicas do negócio e participam anualmente de treinamento visando fomentar e fortalecer os aspectos relacionados ao Código de Conduta e Integridade, política de gestão de riscos, legislação societária e de mercado de capitais, divulgação de informações, controle interno e Lei Federal nº 12.846/2013, em atendimento também a Lei Federal nº 13.303/2016. Em 2023, os temas abordados foram “Controle Interno e Gestão: um diálogo necessário e Boardwashing” e “A face oculta da Governança”, facilitados por especialistas do mercado: Rodrigo Pironti, PhD em Direito, Diretor, conferencista em âmbito nacional e autor de artigos e obras relacionadas à controle interno, compliance, gestão de riscos e combate à corrupção; e Marcelo Murilo, co-fundador e VP de inovação e tecnologia do grupo Benner, palestrante, mentor, conselheiro, e autor de diversos artigos sobre inovação, governança e ESG. Com a participação dos conselheiros de administração, fiscais, membros do comitê de auditoria estatutário, diretores, superintendentes e alguns gestores chave, a capacitação proporcionou importantes reflexões e aprendizados.

Ainda no referido ano, a Companhia foi convidada pela CGE para apresentar as boas práticas de gestão de riscos envolvendo a estrutura, política, metodologia aplicada e o programa desenvolvidos e aplicados na Cagece nos últimos anos, no 55º Fórum Permanente de Controle Interno. Com representantes de todos os órgãos e entidades estaduais, o evento propiciou a promoção do compartilhamento de casos bem sucedidos, a troca de informações e fomento da gestão de riscos e controles internos, refletindo no alcance dos objetivos dos referidos órgãos e entidades, bem como na defesa dos interesses da sociedade.

As ações desenvolvidas demonstram o contínuo compromisso de todas as instâncias da Companhia às iniciativas propostas pelo CSAI, como forma de disseminação da transparência e gestão eficaz.

7. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

Amparada nas legislações aplicáveis, a Cagece submete à aprovação a classificação de informações indisponíveis para divulgação, em função da restrição legal, como no caso dos dados pessoais, ou relacionadas ao sigilo estratégico, comercial e técnico. Devidamente embasadas as solicitações são atendidas 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

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio das diversas iniciativas apresentadas ao longo do presente relatório, a Cagece está consolidando a maturidade no nível atendimento às exigências da LAI, tanto no âmbito da transparência ativa quanto da passiva.

Com um índice de resolutividade de 100%, e as posições de destaque do Ranking da Transparência e Avaliação de Desempenho das Ouvidorias do Estado, evidencia-se o compromisso da Cagece em melhor atender o cidadão e contribuir com as práticas de fomento ao controle social e uma sociedade mais justa e participativa.



Josestenne Bezerra do Amaral

*Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade
com subordinação*

MICHELE ARLINDA
AGUIAR:00723385394

Assinado de forma digital por MICHELE
ARLINDA AGUIAR:00723385394
Dados: 2024.03.12 08:32:29 -03'00'

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
BRIGIDO:00203573382

Assinado de forma digital por
TATIANA CARNEIRO
BRIGIDO:00203573382
Dados: 2024.03.12 09:10:56
-03'00'

Tatiana Carneiro Brígido

Gerente de Comunicação

Fortaleza, 12 de março de 2024.
Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

JUNTOS PELA
UNIVERSALIZAÇÃO

