

2024

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 2024

Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece

Março de 2025

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

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.....	5
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2020.....	7
3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO.....	7
3.1 Quantidade de solicitações de informação por meio de entrada.....	7
3.2 Quantidade de solicitações de informação por classificação.....	8
3.3 Assuntos mais demandados.....	9
3.4 Meio de preferência de respostas.....	9
3.5 Resolubilidade.....	10
3.6 Tempo médio de resposta.....	10
3.7 Pesquisa de Satisfação.....	10
3.8 Recursos.....	11
4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº15.175/12.....	12
5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS COM A IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº15.175/12.....	12
6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELA CAGECE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DE TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....	13
7. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS.....	15
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15

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:



Nossa Missão

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



Nossa Visão

Universalizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com qualidade, efetividade, competitividade e sustentabilidade até 2033.



Nossos 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 5,6 milhões de pessoas. Em 2024, os serviços de abastecimento de água estiveram

presentes em 356 localidades, atingindo um índice de cobertura 99,21% da população urbana estadual, por meio de 18,5 mil km de extensão de redes de distribuição. No que diz respeito ao serviço de esgotamento sanitário, foram 99 localidades atendidas, atingindo 49,61% de cobertura da população urbana do estado, contando com 5,8 mil km 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 2024, foram priorizadas ações que pudessem manter e melhorar o nível de transparência auferido pela Cagece, especialmente em relação à transparência ativa e passiva, detalhadas ao longo do relatório.

Nessa perspectiva de melhores prática, consolida-se e apresenta-se por meio deste documento um panorama sobre o atendimento das recomendações de transparência; análise das solicitações de informações de 2024, como: quantidade, classificação, assuntos mais demandados, meios de entrada, além do índice de resolutividade 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 2023

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), não emitiu recomendações à Cagece no relatório de Gestão da Transparência, referente ao ano de 2023.

Desta feita, entende-se que as práticas implementadas ao longo dos anos, a fim de inserir na cultura da organização os preceitos da LAI, tem funcionado e são evidenciadas pela ausência de recomendações e o resultado do Ranking da Transparência. Em 2023, a Companhia foi classificada em segundo lugar no Ranking da Transparência das Empresas Públicas e Sociedades de Economia do Estado, alcançando 100% dos requisitos de transparência ativa, que inclusive é um Indicador corporativo, o Índice de Transparência Ativa, acompanhado pelo CSAI, Comitê *Environmental, Social and Governance* (ESG), Gerência de Governança, Riscos e Conformidade, bem como divulgado para toda organização.

Quanto a transparência passiva, nota-se que a Cagece é a organização mais demandada do estado com 7474 demandas, que embora tenham sido respondidas no prazo, obtiveram um nível de avaliação do serviço de 87,00%, representando apenas 0,93% de todas as demandas. Fator determinante para a segunda colocação alcançada. Neste contexto cabe a reflexão sobre a aferição dos resultados sobre a real satisfação do usuário atendido, ou mesmo, se há outras formas mais efetivas de captar e evidenciar o contentamento destes, de modo a otimizar os esforços empreendidos pelas organizações.

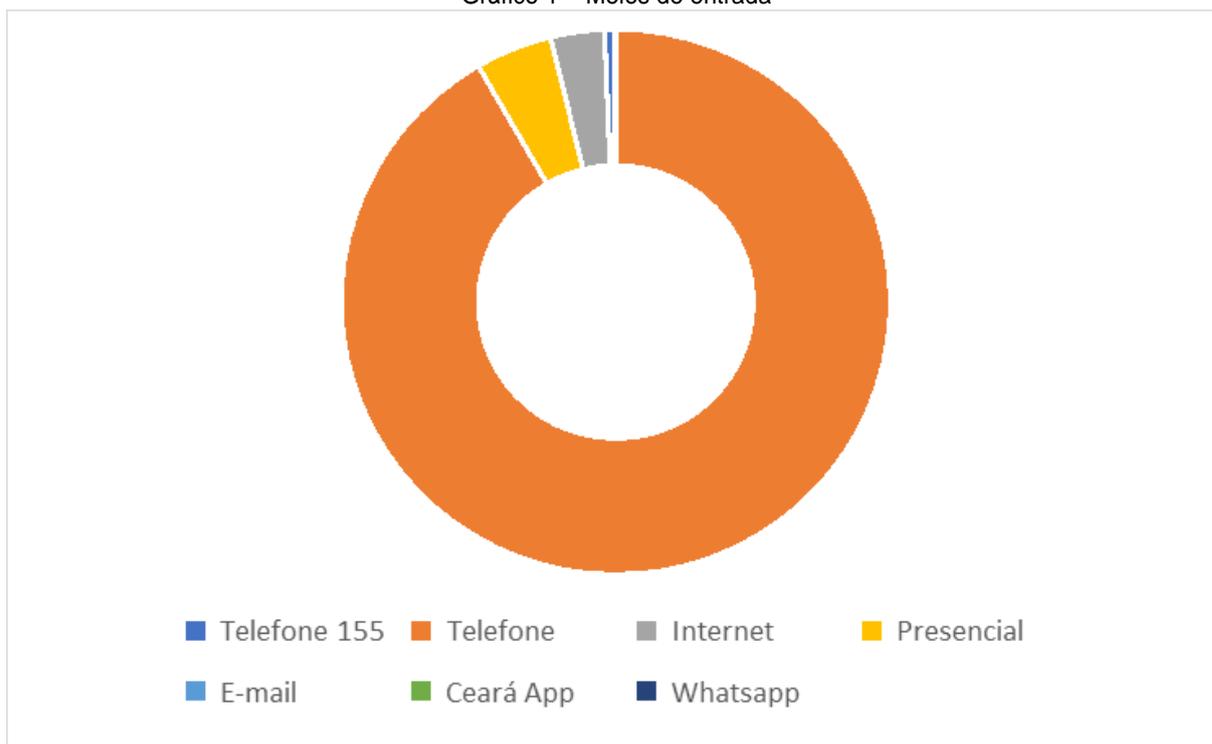
3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO PERÍODO

Em 2024, foram registradas 6461 manifestações de solicitação de informação, uma redução em torno de 13,55% em relação ao ano anterior, que demonstra certa estabilidade da demanda quando comparado às variações apresentadas em ciclos anteriores.

3.1 Quantidade de solicitações de informação por meio de entrada

Em 2024 o principal meio de entrada de solicitações foi através do telefone da Ouvidoria da Cagece, com um percentual de 91,64%, seguido pelo presencial com 4,53%.

Gráfico 1 – Meios de entrada

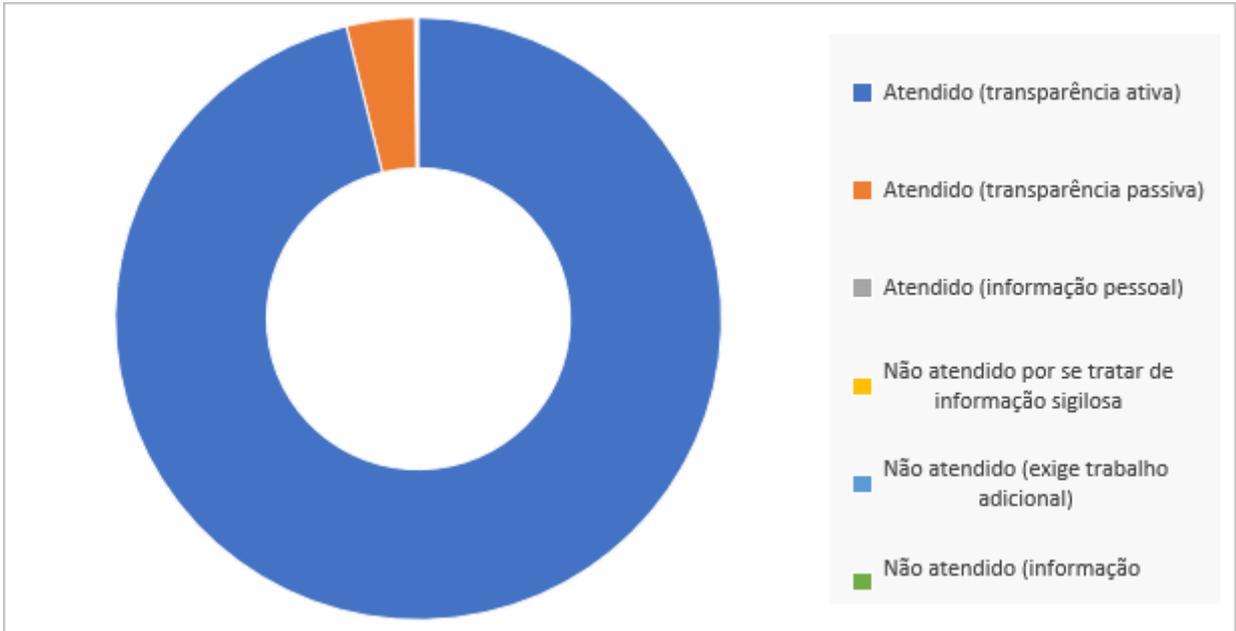


Fonte: Ceará Transparente 2024

3.2. Quantidade de solicitações de informação por classificação

Do total de 6461 solicitações recebidas em 2024, 6210 foram atendidas por meio de transparência ativa 234 por meio da transparência passiva e 2 informações pessoais atendidas. As demais solicitações não foram atendidas por se tratarem de informações sigilosas, não especificada de forma clara e precisa, inexistente, competência outros poderes 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

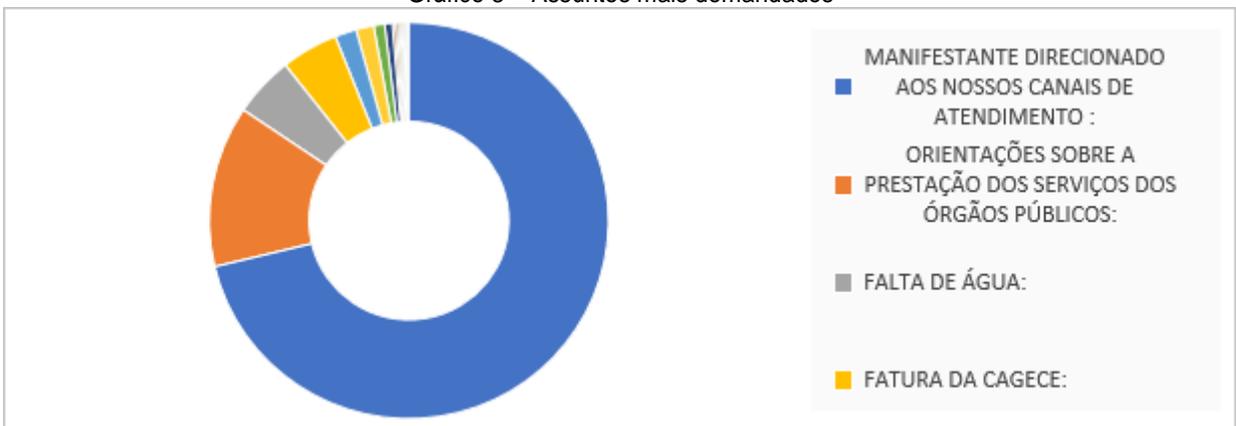


Fonte: Ceará Transparente 2024

3.3. Assuntos mais demandados

Em 2024 o assunto mais demandado foi a “Manifestante direcionado aos nossos canais de atendimento” que representou 71,26% 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 13,17% e 4,94% respectivamente do total de demandas.

Gráfico 3 – Assuntos mais demandados

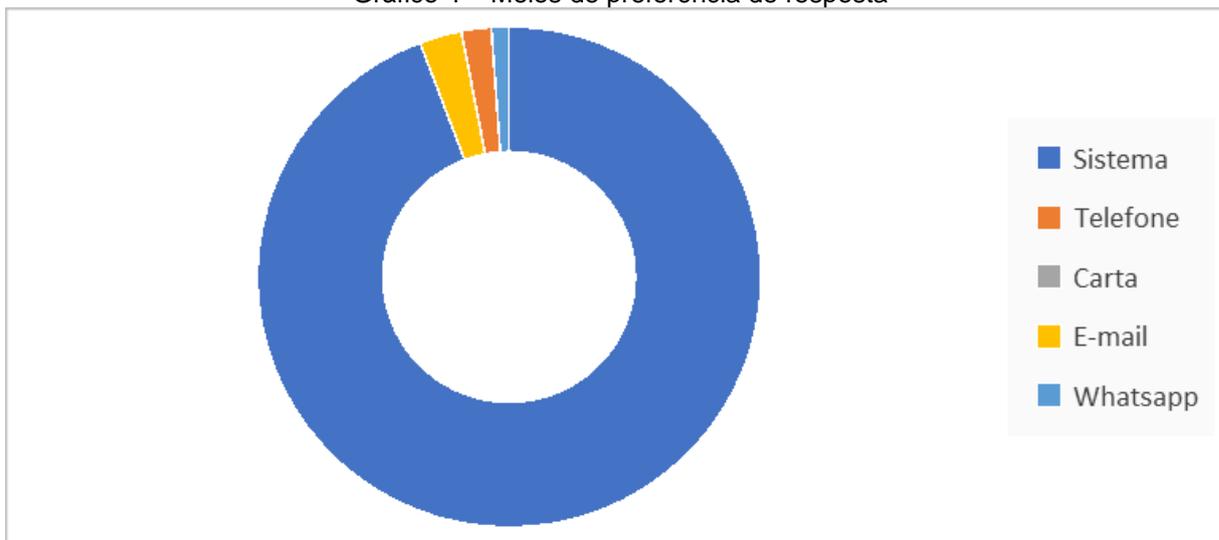


Fonte: Ceará Transparente 2024

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 telefone, representando respectivamente 94,24%, 2,71% e 1,92%, confirmando a preferência pelos meios de comunicação tecnológicos e de fácil acesso.

Gráfico 4 – Meios de preferência de resposta



Fonte: Ceará Transparente 2024

3.5. Resolubilidade

A Cagece, em 2024, alcançou um nível elevado de resolubilidade de 99,98%, visto que atendeu quase a totalidade das demandas dentro do prazo.

3.6. Tempo médio de resposta

Como mencionado, a Cagece possui um mais alto nível de resolubilidade, resultado consolidado pela priorização de resposta à solicitação de informação pelo cidadão, sendo a maioria, 99,81% respondidas em até 20 dias da solicitação, sem pedido de prorrogação.

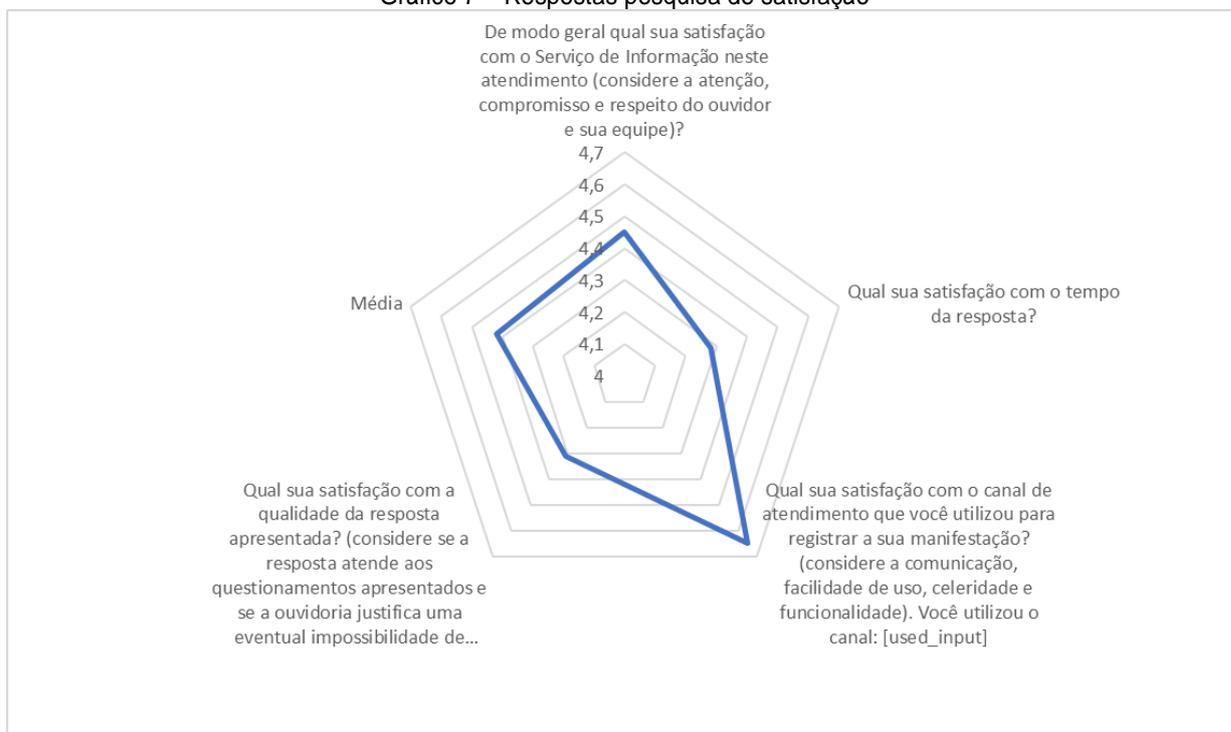
3.7. Pesquisa de Satisfação

Conforme já abordado no item 2 deste relatório, a pesquisa de satisfação do atendimento das solicitações de informações, remete uma baixa adesão, conseqüentemente comprometendo sua representatividade, tendo em vista que, em

2024, somente 1,16% 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 4,05, com a avaliação após a prestação do serviço de 4,47, ambas superiores em relação às notas do ano passado.

Gráfico 7 – Respostas pesquisa de satisfação



Fonte: Ceará Transparente 2024

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 2024, 7 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

Como já abordado no capítulo 2 deste relatório, a Companhia não recebeu recomendações sobre a atuação no contexto da LAI, bem como vem evoluindo e melhorando continuamente ao longo dos anos, consolidando na cultura organizacional os critérios de transparência, bem como o atendimento às demandas dos cidadãos.

Desta feita, o desafio torna-se manter os níveis de transparência já alcançados, bem como engajar os *stakeholders* neste processo, como gestores, colaboradores, prestadores de serviços e clientes. Especialmente quanto a avaliação das demandas de transparência, de forma a gerar informações de qualidade para a melhoria contínua da organização, e conseqüentemente impactar positivamente à sociedade.

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

A transparência, além de um requisito legal é também um dos princípios de governança corporativa, segundo o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), fundamentais para mensuração do valor das organizações para o mercado, bem como para a sociedade. Com relação direta na credibilidade e imagem da Companhia, investir em transparência e demais princípios, tem robustecido o relacionamento com diversos agentes, como órgãos de controle, agências de fiscalização, investidores, instituições de fomento, clientes e sociedade em geral.

Nessa esteira, a transparência ativa tem contribuído de forma ainda mais significativa, visto que muitas informações de governança e de atuação da Cagece são disponibilizadas de forma acessível nos sites institucional e de relações com investidores. Adicionalmente, qualquer outra informação que por ventura não esteja publicada é prontamente respondida, de acordo com a Política de Divulgação de Informações e Preservação do Sigilo, por meio da transparência passiva.

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

Alinhada ao processo de melhoria contínua, as informações disponibilizadas no portal da Cagece (www.cagece.com.br) são atualizadas periodicamente, bem como são 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, indicador que alcançou o resultado de 100% em 2024.

Adicionalmente, o diálogo constante da Ouvidoria da Cagece com as demais áreas internas especialistas e de relacionamento primário com clientes e cidadãos em geral, fortalece a importância da transparência ativa, visto que quanto mais informações são divulgadas de forma proativa, as demandas recebidas por meio do Ceará Transparente, que compreendem a transparência passiva, são respondidas de forma ainda mais rápida e efetiva. Nesse contexto foram desenvolvidas ao longo do ano diversas práticas que contribuem de forma significativa com a consolidação da transparência, como: a palestra “Acesso à Informação: regra ou exceção?” por Matheus Borges (CGE), dentre outras, no Seminário de Ouvidoria; participação nos Fóruns Comerciais da Companhia; visitas de alinhamento junto às Unidades de Negócio, abordando temas como as demandas recebidas e tratadas por cada uma, bem como o respectivo nível de satisfação obtido dos clientes; capacitações para a equipe, 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 VI Fórum GRC, que em 2024 tratou sobre “Controles Internos na Governança 4.0” com a palestrante Glades Chuery, abordando como os novos padrões de governança e como eles podem ser utilizados para aprimorar a eficiência e ajudar na tomada de decisões no contexto de uma empresa de saneamento básico. Realizado de forma presencial com transmissão ao vivo pelo canal do Youtube da Companhia, o Fórum contou pela primeira vez com a presença de intérpretes de libras e audiodescrição em parceria com a Central Estadual de Interpretação de Libras e Audiodescrição (CEILAD), como uma iniciativa de fomento à acessibilidade.

No mesmo período foi realizada também a Semana da Integridade, com programação diversa, como a palestra “Cultura de Integridade: construindo um Ambiente Ético” com a professora Dra. Terezinha Rios, que abordou a moral, costumes, atitudes éticas do dia a dia de cada um, num convite à refletir e repensar, realizada em transmissão aberta e ao vivo no canal do Youtube da Cagece; e realização do Quiz da Integridade virtual para toda a Companhia e presencial no Fórum das Unidades do interior, integrando todos os níveis organizacionais no fortalecimento da cultura de integridade.

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, contaram com as palestras “As novas diretrizes de elaboração e divulgação de relatórios, conforme a Resolução CVM nº 193/2023”, conduzido pela palestrante Vania Borgerth; e “Diversidade como promoção da integridade, ética e controles internos e sustentabilidade”, ministrada pelas profissionais Marta Pelucio e Cecília Geron. Estas foram responsáveis por importantes reflexões e debates sobre ESG, sustentabilidade e o papel do ISSB; a participação feminina no alto escalão e seus impactos nas empresas; os benefícios da diversidade de aspectos culturais e suas interferências no modelo de gestão das organizações; e os papéis e responsabilidades de diferentes agentes na estrutura da entidade sobre compliance e os aspectos éticos e de controles internos.

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

Amparada nas legislações aplicáveis, a Cagece 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. 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.



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



Perseguindo a manutenção da sua posição de destaque no Ranking da Transparência e na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias do Estado, evidencia-se o comprometimento da Cagece em melhor atender o cidadão e contribuir com as práticas de fomento ao controle social e uma sociedade mais justa e participativa.

Fortaleza, 13 de março de 2024.
Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI