

revista

aegea

edição 28
julho
2020



PROTEGER FICAR PERTO
EMBAIXADORES DA SAÚDE
COLABORAÇÃO ALÉM DA CONTA

TRANSFORMAR
NOSSO PROPÓSITO
CIDADES MAIS AZUIS

INAUGURAÇÕES VIRTUAIS
Estações de tratamento de esgoto e secador de lodo são inaugurados em plena pandemia para ampliar e melhorar a qualidade dos serviços.

AEGEA CONTRA COVID-19
Ações protegem os colaboradores e familiares, garantem a continuidade das operações e ajudam os moradores dos municípios atendidos.

CUIDADO QUE APROXIMA

Comitê de crise, protocolo de proteção e gestão cuidadosa se somam ao propósito da Aegea e resultam em aproximação que transforma a empresa.

NOVO MARCO
Aprovado projeto que estabelece o novo marco legal do saneamento e incentiva a participação da iniciativa privada na universalização do setor.

ae degea

57 Municípios
12 Estados

8,9 milhões de
pessoas atendidas

4,3 mil
colaboradores



Palavra do Presidente

Estamos vivendo um momento de muita tristeza, mas também de grandes transformações. A expectativa para o fim da pandemia cresce ao mesmo tempo em que aumenta a certeza de que nada será como antes. Não importa quanto tempo ainda vai durar, o importante é que sairemos mais fortalecidos. Cada um de nós pode se orgulhar da capacidade de superação que a companhia tem demonstrado. Diante de tantas dificuldades, nos unimos. Com o distanciamento social, nos aproximamos.

Nossa natureza movimentada a vida, e por isso o coronavírus não nos paralisou. Ao contrário, reunimos o conhecimento de todas as áreas da Aegea em torno de um comitê e núcleos de trabalho para lidar com a COVID-19. O resultado são ações multidisciplinares focadas no que fazemos de melhor: cuidar do outro.

Hoje temos protocolos de proteção muito bem detalhados com um amplo cuidado em todos os níveis para os nossos colaboradores. Alguns se estendem aos familiares. Cuidamos também dos moradores das cidades onde atuamos. Vocês vão conhecer todo esse trabalho nesta edição especial. As reportagens mostram gestos simples, corriqueiros em períodos de crise, como a distribuição de cestas básicas, e outros mais sofisticados, como o uso da telemedicina no Einstein Conecta. Vão ver ainda a antecipação de contratos que fizemos para que a água tratada chegasse à população mais vulnerável neste momento difícil. As parcerias com prefeituras para a desinfecção de ruas, doações de equipamentos e produtos, as obras em hospitais e melhorias nos sistemas de água e esgoto. Mostramos que, ao fechar as lojas físicas para evitar aglomerações, levamos o atendimento presencial para as casas dos usuários. Seguimos trabalhando, inaugurando virtualmente novas estações de tratamento de esgoto que, realmente, vão mudar vidas. E, enquanto empresas lamentavelmente lidam com os efeitos negativos da crise, assumimos uma nova operação no Rio Grande do Sul. Afinal, somos profissionais além da conta. Há dez anos, fazemos a diferença na vida das pessoas que atendemos. Neste momento de reconstrução, agradeço aos times que estão em campo, em *home office* ou esperando o momento certo para voltar à ação. Muito obrigado. Cada um de vocês ajuda a construir a história da Aegea. E agora, vamos juntos vencer mais este desafio e continuar seguindo em frente, pois cuidar das pessoas é da nossa natureza.



Radamés Casseb
CEO da Aegea

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Fábio Galindo Silvestre
Presidente

Anastácio Ubaldino Fernandes Filho
Antonio Kandir
Eduardo José Bernini
Fernando Magalhães Portella
Luiz Serafim Spinola Santos
Ronald Schaffer
Conselheiros

DIRETORIA

Radamés Andrade Casseb
CEO da Aegea

Rogério Tavares
Vice-presidente de
Relações Institucionais

Flávio Crivellari
Vice-presidente Administrativo
e Financeiro

Guillermo Deluca
Vice-presidente Regional

José João Fonseca
Vice-presidente Regional

Renato Medicis
Vice-presidente Regional

Yaroslav Memrava Neto
Diretor de Planejamento,
Controle e de Relações
com Investidores

Silvia Leticia Tesseroli
Diretora Administrativa

Fernanda Bassanesi
Diretora de Novos Negócios

COORDENAÇÃO EDITORIAL

Fernanda Abdo Saad

Equipe:
Caroline Louise Marin de Almeida
Maya Mieko Takebe
Priscilla Demleitner
Raphael Ramos Ono

CONSELHO EDITORIAL

Radamés Andrade Casseb
CEO da Aegea

André Bicca Machado
Diretor-presidente da Aegea MT2

Ângelo Augusto Mendes
Diretor-presidente da Ambiental
Metrosul (RS)

Arlindo Sales
Diretor-presidente da Águas de
Ariquemes, Águas de Buritis,
Águas de Pimenta Bueno e Águas
de Rolim de Moura (RO)

Cleyson Jacomini de Sousa
Diretor-presidente da Águas de
Teresina (PI), Águas de Timon
(MA) e Águas de São Francisco
(PA)

Jacy do Prado Barbosa
Diretor-presidente da Mirante,
Águas de Matão e Águas de
Holambra (SP)

Justino Brunelli Junior
Diretor-presidente da Ambiental
Vila Velha e Ambiental Serra (ES)

Reginalva Mureb
Diretora-presidente da Águas
de São Francisco do Sul, Águas
de Camboriú, Águas de Penha e
Águas de Bombinhas (SC)

Renato Medicis
Diretor-presidente da Águas de
Manaus (AM)

Sérgio Braga
Diretor-presidente da Prolagos (RJ)

Themis de Oliveira
Diretor-presidente da Águas
Guariroba (MS)

Thiago Augusto Terada
Diretor-presidente da Aegea MT1
e Águas de Novo Progresso (PA)

EXPEDIENTE

COLABORADORES

Adan Garantizado, Adão Pinheiro, Alexandre Takashi, Ana Paula Garcia, Aureliano Muller, Bianca Vasconcellos, Carolina Presotti, Cynthia da Rocha, Débora Ferneda, Fabiana Simão, Fábio Júlio Cadete e Silva, Fernando Soutello, Francine Rosa, Gabriela Mendonça, Gustavo Amora, Jefferson Gonçalves, Joana Gall, Juliana Campos de Matos, Julio Cesar Giuliano Dilenardo, Kamila Macedo, Letícia Caroline, Lucas Tannuri, Luciana Zonta, Luíca Ferreira, Marcelo Lozani, Maria Luíza Barbosa Moreira, Maya Takebe Martins, Milane Lima de Souza, Monick Maciel, Patrícia Andrade, Paulo Guerreiro, Priscilla Demleitner, Roberta Moraes, Rogério Valdez Gonzales, Rui Porto Filho, Tatiana Mara Gualberto, Thaianne Paes, Thais Tomie, Thamiros Figueiredo, Thiago Amaral

EDIÇÃO

Rosiney Bigattão

REVISÃO

Marco Storani

DESIGN GRÁFICO/ DIREÇÃO DE ARTE

Yuri Cambará

COLABORAÇÃO EM ARTE

LEV Comunicação

VERSÃO DIGITAL

Disponível em <https://www.aegea.com.br/publicacoes/revista-aegea/>

PERIODICIDADE

Trimestral

revista

aegea

DESTAQUES DA EDIÇÃO



20. Especial COVID-19: todas as áreas juntas na proteção dos colaboradores, da empresa e dos moradores. Uma união que já transforma a Aegea.



64. Novos cursos, trilhas de conhecimento e muito conteúdo on-line, incluindo um curso de graduação. A Academia Aegea começou a revolução digital bem antes da pandemia.

ENTREVISTA

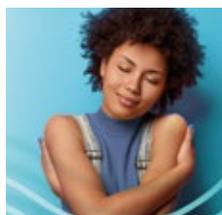


24. O “novo normal” para a Aegea na visão dos executivos Renato Medicis, José João Fonseca e Guillermo Deluca.



EM PAUTA

6. Lives colocam toda a empresa na mesma sintonia.
8. Inaugurações virtuais em SC, PA e SP.
11. Expressões e peculiaridades da Ambiental Metrosul, a nova unidade no RS.



EM PAUTA

14. Evento encurta distâncias e celebra o amor de mãe.
16. Segurança cibernética: saiba como se proteger de golpes pela internet.
18. Aprovado novo marco regulatório para o saneamento.



OPINIÃO

19. Cláudia Morelli Gadotti enfoca em seu artigo simbolismos e expressões da água.



ESPECIAL COVID-19 PROTOCOLOS

26. A riqueza de detalhes dos procedimentos de EHS que estão sendo colocados em prática.



COLABORADORES

28. Empresa ao lado das pessoas | Trabalho nas ruas | Monitoramento via Aegea BOT | Call center, atendimento e CCO em *home office* | Grupo de risco.



MAIOR PROTEÇÃO

34. Campanha de vacinação | Concessionárias produzem álcool gel | Estamos presentes: o atendimento em casa.



LICENÇA SOCIAL

38. Apoio aos hospitais | Doações de leitos e equipamentos hospitalares | Protegendo os profissionais da saúde.



NOSSAS EMPRESAS MAIS ÁGUA

47. Nove cidades de Rondônia têm redes de abastecimento ampliadas | Águas de Teresina (PI) leva água tratada para mais de 32 mil moradores de ocupações.



MAIS ÁGUA

50. Áreas de palafita passam a ter acesso ao saneamento em Manaus (AM) | Tomar banho de chuveiro em casa é sonho viabilizado pela Águas de Timon (MA).



MELHORIAS

52. Carlinda, Sorriso e Peixoto de Azevedo tiveram investimentos feitos pela Aegea MT1 | Aegea MT2 investe em Confresa e Poconé.



REDE DE ESGOTO

53. Projetos de urbanização da Mirante aumentam rede de esgoto em Piracicaba (SP).



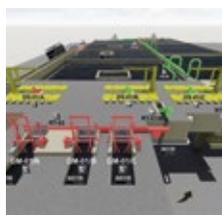
MELHORIAS

54. Águas de São Francisco do Sul (SC) amplia abastecimento | Águas de Penha (SC) garante mais água com setorização.



TECNOLOGIA

56. Prolagos (RJ) aumenta produtividade com ferramenta Smartsheet.



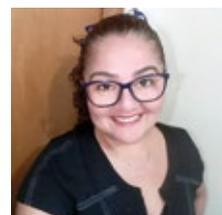
TECNOLOGIA

58. Monitoramento em 3D na Ambiental Vila Velha (ES).
59. Gêmeo Digital em Diamantino | Masterclass sobre Programa Infra Inteligente.



MEIO AMBIENTE

60. Importância do saneamento em tempos de pandemia | Programa Ribeirão Limpo.



RESPEITO DÁ O TOM

61. Entender o viés racial facilita na conquista de controle financeiro.



EHS

62. Diálogos Diários de Segurança reforçam uso dos EPIs | Maio Amarelo na Prolagos (RJ).



RESPONSABILIDADE SOCIAL

66. Colaboradores da Regional SP doam sangue para ajudar a manter estoque na quarentena.



COMPLIANCE

67. Exemplo de ética e integridade.



DARC

68. Sistema mais seguro | Auditoria tem novo software de análise de dados | Gestão de documentos centralizada.



NOTÍCIAS E AÇÕES CORPORATIVAS

70. Ações de combate ao novo coronavírus ganham reconhecimento na mídia.

JÁ ASSISTIU A UMA LIVE HOJE?

Aegea aproxima os colaboradores com uma ampla programação nas mídias digitais.

Texto: **Rosiney Bigattão**

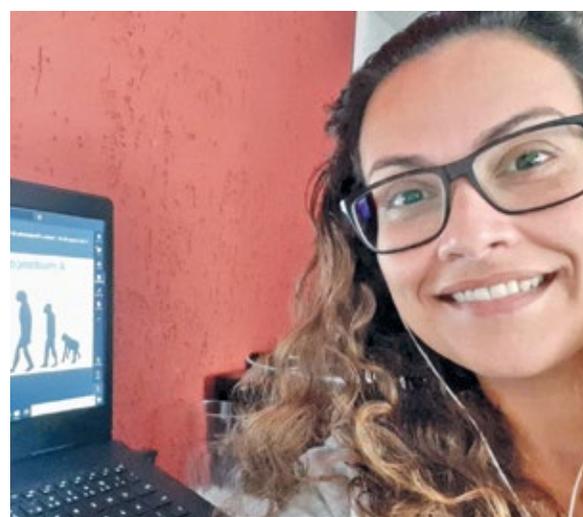


“Neste momento sensível que estamos vivendo, a implementação de novas ações e de novas formas de nos comunicar com todo o time Aegea tem sido fundamental. Dessa maneira, nos mantemos conectados e ainda mais unidos, fortalecendo nossos talentos e nosso propósito de atuação”, afirma Fernanda Saad, gerente de Comunicação da Aegea.

Para conversar com os amigos, com os diretores, com a equipe de trabalho, para estudar, se atualizar, fazer ginástica, saber como está a saúde, enfim, a antiga rotina veio para dentro da telinha, seja do celular, tablet ou computador. Tudo está ali, disponível, deixando de lado problemas com trânsito, transporte lotado ou coisas semelhantes. Claro que tem as intercorrências de conexão, incompatibilidade de equipamentos e programas, mas nada se compara com a tranquilidade e o conforto de poder resolver praticamente tudo com alguns cliques. A Aegea se antecipou a essa necessidade e criou uma forma de aproximar os colaboradores mesmo em distanciamento social, levando até eles uma programação de lives com temas nas mais variadas áreas para aproximar os colaboradores e seus familiares.



A distância é só geográfica: com lives que abrangem temas variados, as pessoas se sentem acolhidas e mais próximas umas das outras. Na foto ao lado, Roberta Moraes, da Comunicação da Prolagos (RJ).



LIVE = (LAIVE)

A palavra, que em inglês significa também viver/morar foi a escolhida para o recurso de transmissão de vídeo em tempo real. Começou com a gravação de disco ou show ao vivo. Pegou. Já era moda antes da pandemia, e agora faz parte da nossa vida. Na Aegea, foi uma quebra de paradigma na forma de comunicação da empresa.

NOSSO cuidado vai além

“Começamos com uma provocação, queríamos fazer um programa legal para estabelecer esse cuidado. Aí as pessoas começaram a opinar – a Liriane Celante, da Academia Aegea, a Sílvia Letícia Tesseroli, diretora Administrativa, a Tamara Willmann, diretora de Governança, a Fernanda Abdo Saad, da Comunicação –, todo mundo foi colocando sugestões e surgiu o que chamamos de Nosso Cuidado Vai Além”, explica o vice-presidente Regional e diretor-presidente da Águas de Manaus, Renato Medicis, que coordena o Comitê de Crise da COVID-19 da Aegea (leia mais sobre o assunto a partir da página 20). Juntaram-se ao time as gerentes de RH Carolina Pardo e Elen Giroti, Priscilla Demleitner e Maya Mieko Takebe, da Comunicação, Altevir José Pereira Júnior, de TI, e Danilo Olegário, gerente de Educação Corporativa.

Conseguir engajamento dos colaboradores nas atividades remotas é o maior desafio no início. “A ideia é ter novidades toda semana. Pode ser um tema diferente, uma nova abordagem, estamos tentando responder às necessidades que forem surgindo. A atividade física, por exemplo, pensamos junto com o RH: seria importante resgatar a ginástica laboral. A primeira semana foi bem experimental, mas já decolou e o engajamento só cresce desde então”, conta Danilo Olegário. Das primeiras lives, relacionadas à saúde, veio o Cuidado que Conecta, que tem três pilares: aproximar, movimentar e cuidar. É uma abordagem que busca o bem-estar físico e mental.

Entre os assuntos, já teve até gestão das emoções com a psicóloga organizacional Ana Flávia Chedid e Lidiani Miquilini Alves, especialista em Desenvolvimento Humano. A ideia deu tão certo, com o engajamento dos colaboradores, que se expande a cada dia. “Precisamos ter as lideranças mais próximas dos liderados, daí surgiu o Liderança que Conecta, um encontro para a troca de conhecimento, de experiências. Essa forma de se comunicar na Aegea foi uma quebra de paradigma e nós vimos que conseguimos ser muito mais próximos, até mais do que quando a gente estava perto fisicamente”, conta Renato.



Com atividade física, Cuidado que Conecta coloca colaboradores de todas as unidades no mesmo movimento.



NOSSO cuidado vai além

SABER
que conecta

26/06

15h

AUTOCONHECIMENTO

O APRENDIZADO QUE NUNCA SAÍ DA MODA

COM DANILLO OLEGÁRIO

ACADEMIA AEGEA

VANESSA FERNANDES COAN

ESPECIALISTA EM DESENVOLVIMENTO HUMANO E RESPONSÁVEL PELO RH DA MT1



John **COMEC**



ae 10 anos
movimentando vidas

Adaptada aos novos tempos, Aegea leva inaugurações para o mundo virtual

Teve a presença de autoridades, representantes da sociedade, convidados, apresentadores, banda musical, vídeos e, é claro, descerramento de placas. E muita emoção, também.

Com um novo ingrediente: a preocupação com a conexão – vai dar certo, a rede vai suportar? A pergunta de quem está por trás dos bastidores só pode ser respondida na hora do evento. Mas todo o planejamento e cuidado na organização fizeram com que as unidades da Aegea fossem bem-sucedidas na nova modalidade de inaugurações: as virtuais, que encurtam distâncias e ampliam o alcance. Em junho foram três: o secador de lodo da Mirante (SP) e as primeiras estações de tratamento de esgoto das cidades de Barcarena (PA) e de São Francisco do Sul (SC).



ETE Ubatuba, a primeira de São Francisco do Sul (SC)

Texto: Luciana Zonta

A inauguração virtual de uma das obras de infraestrutura mais aguardadas de São Francisco do Sul (SC), em 16 de junho, foi um formato inédito no estado. Mais de 400 pessoas acompanharam a transmissão. A ETE integra o sistema de saneamento da região das praias e vai tratar cerca de 5 milhões de litros de esgoto por dia em baixa temporada e mais de 10 milhões no verão, quando em plena operação. Construída em 15 meses, tem 20 mil metros quadrados de área. “Entregamos uma obra deste porte em uma cerimônia 100% on-line e dinâmica, que garantiu a segurança dos participantes e pôde ser conferida por qualquer cidadão da cidade, do estado ou do país. Ganhou projeção nacional”, diz Reginalva Mureb, diretora-presidente da Águas de São Francisco do Sul.

Foram utilizados 1.200 metros cúbicos de concreto e 170 toneladas de aço. Durante sua execução, a obra gerou 80 empregos diretos e 240 indiretos. Conta com um sistema de tratamento de esgoto de alta tecnologia em nível terciário, a de lodo ativado, do tipo aeração prolongada, por meio de reator sequencial em bateladas. “O que nos move é trabalhar pela saúde da população que

atendemos. Dotar São Francisco do Sul com um moderno sistema de captação e tratamento de esgoto é ainda mais essencial em momento tão delicado como este”, explica Reginalva Mureb. “Para nós, francisquenses, a ETE representa um salto muito importante na saúde do município. É o tipo de obra de que o Brasil precisa”, explica o prefeito Renato Gama Lobo.

ESGOTO E DESENVOLVIMENTO

No Brasil, uma em cada dez residências tem despejo inadequado de esgoto sem tratamento na natureza, em valas, rios ou no mar. O número equivale a cerca de 9 milhões de lares brasileiros que não têm acesso à rede de esgoto, de acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) Contínua 2019, divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Em São Francisco do Sul, o sistema de coleta e tratamento de esgoto vai beneficiar moradores e turistas, proporcionando preservação ambiental das praias, valorização imobiliária e crescimento do turismo.



Transmitido pelo YouTube, o evento de inauguração está disponível nas mídias sociais da Águas de São Francisco do Sul.

Barcarena também ganha sua primeira estação de tratamento de esgoto

Texto: Fábio Cadete



“Nós temos o propósito de transformar vidas” – Cleyson Jacomini, diretor-presidente da Águas de São Francisco.

Com capacidade para tratar 18 mil litros de dejetos por hora, a ETE é um investimento que vem na contramão da realidade do estado, com a pior posição no Ranking do Saneamento 2020, do Instituto Trata Brasil. “Mais da metade da população paraense não tem acesso à água tratada e apenas 5% conta com coleta de esgoto. A Região Norte tem uma dificuldade muito grande em levar esses serviços à população, por isso é um orgulho ver uma cidade como Barcarena caminhar na direção certa”, destacou o presidente-executivo do Instituto Trata Brasil, Édison Carlos.

A inauguração da ETE Cabanos vai mudar uma antiga situação em Barcarena: poços rasos são perfurados ao lado de fossas, colocando a saúde da população em risco. “Com o tratamento de esgoto, a saúde pública e os moradores ganham com a prevenção contra doenças”, destaca o prefeito de Barcarena, Paulo Alcântara. “A Águas de São Francisco está dando provas de que a decisão pela concessão foi acertada”, completa.

“Toda cidade que quer crescer investe em saneamento. O Poder Público acaba, então, diminuindo seus custos com saúde”, afirmou José Ilson, presidente da Câmara Municipal de Barcarena. As praias e os igarapés do município agora contam com o esgoto tratado como aliado na preservação dos recursos hídricos. “A ETE vai dar melhor condição de vida para os ribeirinhos. Ter saúde é fundamental”, disse a pedagoga Roseane Simões Cardoso, que mora no município desde a década de 1980.

Para que entregas como a ETE Cabanos sejam possíveis, sobretudo durante uma pandemia, é preciso que vários agentes estejam comprometidos com o saneamento. “Os investimentos são construídos pela disposição política do poder concedente; fiscalização por parte da Agência Reguladora; pelo trabalho do Legislativo na elaboração das leis; pela população que clama por serviços de qualidade e pelo trabalho da concessionária”, disse o diretor-presidente da Águas de São Francisco, Cleyson Jacomini.

“A Agência garante o controle e a medição dos serviços para a melhor prestação à população e o desenvolvimento da cidade. Nos associamos à Associação Brasileira de Agências de Regulação, o que permitiu mais capacitação junto às demais agências, figurando no cenário nacional e internacional, para trazer o mais alto grau de eficiência aos usuários, concedentes e prestadores”, explica o presidente da Agência Reguladora de Serviços Públicos (Arsep) de Barcarena, Affonso Henriques.



BARCARENA/PA

A Águas de São Francisco inaugurou a primeira ETE de Barcarena (PA) no Dia Mundial do Meio Ambiente, 5 de junho.



BARCARENA/PA

MAIS SOBRE A ETE CABANOS

Às margens do Rio Murucupi, a ETE utiliza Reator Anaeróbico de Fluxo Ascendente (RAFA), tecnologia que confere mais eficiência na operação. “O esgoto bruto passa por tratamento biológico, de significativo desempenho, que está adequado ao clima da cidade. No momento, são 4,4 mil moradores beneficiados e iremos expandir o serviço”, destacou Diego Dal Magro, diretor-executivo da Águas de São Francisco. “Em um país de tantas desigualdades, temos de garantir o acesso aos serviços essenciais, como o saneamento. Esperamos poder avançar e garantir a todos os municípios esse benefício”, afirmou o deputado estadual Renato Ogawa.



Programa Piracicaba Agora, de 2 de junho, destaca o projeto inovador.

Secador de lodo da Mirante é inaugurado ao vivo pela TV

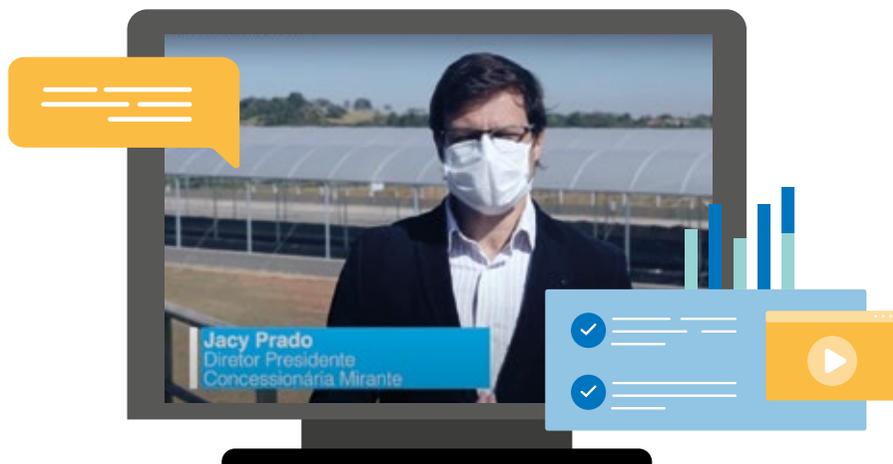
Texto: **Cynthia da Rocha**

Jacy Prado, diretor-presidente da Mirante, enfatizou durante o programa a tecnologia inédita usada no sistema de secagem de lodo, uma solução sustentável encontrada pela concessionária.

Com tecnologia inédita em Piracicaba (SP), a concessionária Mirante inaugurou um sistema de secagem solar de lodo proveniente do tratamento de esgoto de suas estações na ETE Bela Vista. A inauguração também foi inusitada, feita por uma transmissão ao vivo em um programa de TV. A destinação do lodo e seus impactos ambientais têm sido uma grande incógnita no setor de saneamento. Focadas na melhoria contínua, as áreas de Operações e de Engenharia procuraram alternativas a fim de encontrar uma solução ecologicamente sustentável. O sistema de secagem solar foi a melhor opção.

No processo tradicional, o lodo passa pela centrifugação da unidade, que sai com um teor de sólidos de 20%, que é carregado em carretas e disposto no aterro sanitário em Rio das Pedras (SP). Com a implantação do secador, o sedimento disposto no leito será retirado após 30 dias com 60% de massa, reduzindo custo, tempo de deslocamento e descarte no aterro, considerando a redução de 75% do peso do lodo ao fim do processo.

O secador tem uma base de concreto de 37 metros x 81 metros e uma estufa agrícola com capacidade para atender a demanda de 25 toneladas por dia, o que representa uma redução de 750 toneladas para 203 toneladas ao mês. “Um dos maiores benefícios será na área ambiental, pois o processo permite a estabilização microbiológica e a inertização do lodo, com um descarte sustentável que não causa impactos ou degrada o meio ambiente”, diz o gerente de Engenharia e Operações, Valdir Alcarde Junior.



Ambiental Metrosul: o desafio e as oportunidades ao assumir a empresa em plena pandemia

Texto: **Gabriela Mendonça**

Com o contrato assinado logo na primeira semana de isolamento por conta da COVID-19, em 24 de março, a Ambiental Metrosul se divide entre dificuldades e oportunidades. A mais nova Parceria Público-Privada da Aegea enfrenta as barreiras impostas pelo distanciamento social. Mas, em contrapartida, tem a oportunidade de testar e implementar soluções criativas em um modelo que prioriza a saúde dos funcionários e que atende aos protocolos de segurança do momento.

Organização de planos de negócio, definição de orçamento, integração de sistemas e interface com o poder concedente fazem parte do dia a dia do time de implantação da nova operadora do sistema de esgoto dos nove municípios mais populosos da Região Metropolitana de Porto Alegre. É tudo on-line. A seleção de profissionais, a apresentação das equipes, o desenho dos trabalhos e o intercâmbio de informações acontecem graças à tecnologia que une Curitiba (PR), Porto Alegre (RS), Piracicaba (SP), Camboriú (SC) e São Paulo (SP) em uma mesma sala virtual. Grupos de WhatsApp também têm sido ótimas alternativas para a troca de experiências e para o alinhamento das informações entre os integrantes, facilitando as tomadas de decisão.

APRENDIZADO DIÁRIO

Se a pandemia forçou a maior parte das empresas a reverem suas formas de atuação, a Ambiental Metrosul já nasce dentro dos moldes da nova normalidade em que talentos intercalam atividades de *home office* com o compartilhamento de estações de trabalho em dias alternados no escritório, em que se investe mais em ban-

da larga e em ferramentas digitais; em que o notebook substitui o PC e em que álcool gel, máscara e distanciamento fazem parte das rotinas.

A fórmula para que tudo esteja dando certo contempla a experiência dos gestores, o apoio dos profissionais da Regional 2 da Aegea (R2), engajamento da equipe, ferramentas de tecnologia e muita vontade de melhorar a qualidade de vida da região. “Um outro fator importante no sucesso foi o planejamento. Diversas áreas da Regional 2 da Aegea foram mobilizadas: operação, manutenção, comercial, hidrometria, cadastro, jurídico, Centro de Controle Operacional, Comunicação, plano de expansão e cadastro de ativos. A equipe da Ambiental Metrosul também contribuiu muito, reconhecendo os sistemas existentes e escrevendo os procedimentos operacionais”, afirmou José João Fonseca, vice-presidente Regional da Aegea.

Parcela significativa do sucesso nos primeiros passos da Ambiental Metrosul está no engajamento e no entusiasmo da equipe para começar logo a operação das estações e todos os serviços relacionados. “Estruturar a empresa neste período tem sido um aprendizado diário em que, graças ao senso de coletividade e de disciplina da equipe, os planos e estudos têm sido assertivos”, conta Fabio Rodrigues, diretor de Operações da PPP. “O trabalho foi facilitado pela forte sinergia entre as equipes da Metrosul e da Corsan, e pelo interesse comum de trazer mais saúde à população local. Tivemos sorte”, diz o diretor-presidente da Ambiental Metrosul, Ângelo Mendes.

De cima para baixo, da esquerda para a direita, estão os seguintes integrantes do grupo de trabalho da Ambiental Metrosul: Gabriela Mendonça (Comunicação da Metrosul), Fernando Rettore (Aesan), Marcelo Rocha (Corsan), Fábio Arruda (diretor de Operações da Metrosul), Ângelo Mendes (diretor-presidente da Metrosul), Renato Villarim (Financeiro da Aegea), Alessandra Rodrigues (Corsan), Cátia (TI da Aegea), Éden Soares (Corsan) e Michele Marcondes (Planejamento da Metrosul).





PORTO ALEGRE/RS

Orla de Porto Alegre vista do Lago Guaíba.

UMA PPP TRILEGAL! Conheça as peculiaridades do novo estado de atuação da Aegea

A Aegea tem um novo sotaque. Expressões como “barbaridade, tchê”, “trilegal” e “bem capaz” passam a fazer parte do vocabulário no cotidiano da mais nova empresa do grupo, a Ambiental Metrosul (RS).

Texto: **Gabriela Mendonça**

Com a meta de ampliar o sistema de esgoto dos atuais 33% para 87,3% nos nove municípios mais populosos da Região Metropolitana de Porto Alegre, a Ambiental Metrosul chega ao estado como uma das maiores PPPs de saneamento do país. A empresa atenderá uma população de 1,5 milhão de moradores de Alvorada, Cachoeirinha, Canoas, Eldorado do Sul, Esteio, Gravataí, Guaíba, Sapucaia do Sul e Viamão.

Esse novo Brasil é distinto dos outros tantos “Brasis” onde a Aegea já atua. Como dizem por aí, “o Rio Grande do Sul é como aquele filho que sai muito diferente do resto da família. A gente estranha, mas gosta”. É um lugar onde faz frio e venta, onde pinheiros são mais comuns que coqueiros e onde o chimarrão é mais popular que o café. O gaúcho é um povo extremamente orgulhoso de suas tradições. O que para muitos pode parecer arrogância ou até um bairrismo, para o gaúcho é o sentimento de pertencimento à terra.

Motivos de orgulho não lhe faltam: de acordo com a ONU, o Rio Grande do Sul tem o melhor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do Brasil. Pelo IBGE, é o estado com o menor índice de analfabetismo do país, e, pela Organização Mundial da Saúde (OMS), o da população mais longeva da América Latina. Os moradores também se orgulham do potencial turístico, cujos encantos vão além das paisagens de tirar o fôlego. São rotas gastronômicas, festivais e cidades históricas. No solo fértil, só falta mesmo um bom sistema de esgoto.



Túnel verde, na RS-040 em direção ao litoral, no município de Viamão.

VIAMÃO/RS

Parque de exposições de Esteio, onde acontece a Expoiner, maior feira do agronegócio da América Latina.



HOSPITALIDADE GAÚCHA

O gaúcho é um povo muito amistoso. Uma das formas que demonstram isso é na roda de mate. Apontado como um dos principais costumes do Rio Grande do Sul, o chimarrão, amargo e pelando de quente, mesmo no verão, serve para quebrar qualquer gelo que possa existir. A hospitalidade também aparece na mesa farta – tudo é pretexto para reunir os amigos e assar uma carne. O churrasco costuma encerrar com o carreteiro, feito com as sobras defumadas. A culinária tem forte influência dos alemães e italianos, que colonizaram o estado e trouxeram massas, pães, polentas e cucas, *capeletti in brodo* e tortei de abóbora ao cardápio.

O GAUCHÊS

Os moradores do Rio Grande do Sul possuem um linguajar atípico. O “bah” é quase um suspiro que, dependendo da entonação, serve para externar qualquer sentimento que existe: decepção, alegria, espanto, medo, admiração, raiva. Já o “tchê” serve para chamar a atenção de alguém. O “tri” é a versão curta do antigo “trilegal” e o “capaz” é usado para dizer “não precisa”, ou “não se preocupe” ou ainda “é mesmo?”. Há ainda expressões que podem causar estranheza aos demais brasileiros: “cacetinho” e “rabo quente” significam pão francês e aquecedor de água.

Praça do Avião ou Praça Santos Dumont, um dos pontos mais famosos da cidade de Canoas.



EXPRESSÕES GAUCHESCAS

- **Frio de renguear cusco:** está muito frio (cusco = cachorro).
- **Te aprocheiga:** chegue mais perto, entre.
- **Me caiu os butiá do bolso:** estou impressionado/surpreso com algo.
- **Não te faz de salame:** não seja sonso/desentendido.
- **Chamar na chinha:** chamar a atenção.
- **Para de atucanar:** você está me deixando nervoso.
- **Mais bonita que laranja de amostra:** uma coisa muito bonita de se ver.
- **Te larguei para as cobras:** desistir de alguém ou de alguma coisa.
- **Mais parado que água de poço:** muito calmo, muito tranquilo.
- **Andar de rédea solta:** pessoa fora de controle, sem comando.
- **Soltou as patas:** foi estúpido, rude com alguém.

BLA

BLA
BLA

DICIONÁRIO GAUCHÊS

- **Abichornado:** triste, desanimado ou amuado.
- **Afudê:** algo que é muito bom, legal.
- **Arreganho:** zoeira, que brincadeira.
- **Arriar:** fazer graça de alguma coisa, zoar da cara de alguém.
- **Boca aberta:** pessoa pateta, lerda ou burra.
- **Chinelagem:** algo ruim, fraco, bagunçado ou desanimado.
- **Esgualepado:** machucado, ferido.
- **Guaiecas:** cachorros, geralmente vira-latas.
- **Lagartear:** ficar no sol.
- **Pechada:** batida, acidente que envolve carros ou pessoas colidindo.
- **Rengo:** capenga, malfeito, acabado.
- **Trovar:** chavecar, dar em cima de alguém.

Mãe

Amor que conecta



Evento da Aegea para as mães foi como um gesto carinhoso para encurtar distâncias

Texto: Rosiney Bigattão

No meio de uma palestra, ouve-se uma vozinha infantil e a palestrante, sorrindo, diz que tem de atender a filha pequena para conseguir continuar. Coloca a menina no colo e conversa com ela, que cumprimenta os participantes. A cena, que seria absurda em um auditório, foi protagonizada com muita leveza e naturalidade por Larissa Santos Ferreti Barbosa, médica especializada em Medicina do Trabalho, durante o evento on-line do Dia das Mães da Aegea: Maternidade em Tempos de COVID-19. “Eu tenho três crianças em casa, um menino de 14, uma de 5 e esta aqui, de um aninho. Está todo mundo vivendo assim, com os filhos em casa, tentando viver da melhor forma, mas é um jeito novo de fazer as coisas”, disse a doutora. O evento no dia 8 de maio foi um dos primeiros realizados pela Aegea durante a pandemia via web, conectando pessoas que estavam em municípios e estados distantes.

Para manter a emoção conseguida nas comemorações presenciais dos anos anteriores e apoiar os colaboradores que passariam a data longe de suas mães, tudo foi planejado pelas equipes de Comunicação e RH da Aegea para encurtar as distâncias com palavras de carinho, cuidado e amor. A roda de conversa on-line teve transmissão intermediada pela jornalista Maristela Yule, gerente de Comunicação da Regional 2 da Aegea, com participação do CEO da empresa, Radamés Casseb. “O que é ser mãe representa hoje para nós, no papel de líder, o caráter do cuidado, da preocupação, da resiliência, de cuidar das pessoas, do time e, em especial, das famílias”, disse na abertura. “No ‘AE’ da Aegea está embutido o coração da palavra mãe, que traduz um pouco do sentimento que está presente e que a empresa está desempenhando neste momento tão difícil”, afirmou. E finalizou: “Parabéns a vocês que nos inspiram, dos mais variados lugares, a manter resiliência. É isso que nos direciona”, disse, emocionado.

CUIDAR É UM ATO DE AMOR

A primeira palestra foi da médica Larissa Santos Ferreti Barbosa com o tema: “O que fazer para prevenir e como reagir no caso de confirmação de diagnóstico, com foco específico em crianças e idosos”. Em tom de conversa, com suavidade, a especialista em Medicina do Trabalho passou orientações para que as pessoas consigam distinguir a COVID-19 de outras doenças, falou do distanciamento e de outros cuidados para se prevenir contra o coronavírus. Reforçou ainda os cuidados com a lavagem das mãos e o uso do álcool gel. Também explicou como reagir no caso de um diagnóstico positivo. “Estou aqui de coração aberto para dar um auxílio, para orientar neste momento especial a fim de que vocês entendam que é só uma fase, vai passar”, disse ela.

A mestre em Administração de Empresas Roselúci Jardim Ramos Mafia abordou o tema “Humor e leveza como base do crescimento”. O clima da palestra não poderia ser diferente: muito alto-astral e positividade. Mãe de dois filhos, ela enfatizou a alegria de participar para comemorar uma data tão especial. “O mais importante agora é cuidar, cuidar da gente”, disse. A professora da Fundação Dom Cabral refletiu sobre o estar em casa, ter a remuneração e a realização profissional sem precisar sair para trabalhar, mas o que era o ideal de muitas mulheres acabou se tornando um pesadelo. “O sonho se tornou uma tortura para muitos. Porque talvez o ambiente físico não combine com o emocional, o lado psicológico está afetado, possivelmente algumas de nós estão com os cabelos mais brancos. É normal: temos muitas razões para perder o humor”, explicou.



Em sua primeira live, a médica Larissa Santos Ferreti Barbosa enfatizou a prevenção contra a COVID-19.

Para ela, dois sentimentos marcam este momento de muito estresse. “Um deles é o medo. Medo de perder um ente querido, de ficar sem os nossos ganhos, de não saber o que vai acontecer depois disso tudo. Estamos preocupadas com a educação dos nossos filhos. Talvez os companheiros já tenham sido afetados em sua empregabilidade. E quem já não entrou em pânico e já sapateou?”, perguntou. O outro sentimento é a ansiedade, que é grave, gera depressão e tem atingido muitas pessoas. “Com tanta notícia ruim e tristeza, vamos sentir mais falta ainda do momento do encontro, do abraço, da família reunida em torno de uma mesa. Isso tudo suga nossa energia, dizima muito nosso humor. Primeiro quero reconhecer que o momento está difícil: todos estão inseguros, não tem ninguém em uma situação melhor do que a outra. Então nosso papel como mãe, como mulher e como profissional é triplamente desafiador. Nós somos aquelas que precisam dar respostas. E que respostas podemos dar em um momento difícil como este?”, questionou.

Para responder à pergunta, Roselúci Mafía usou algumas frases muito significativas e conhecidas, como *crise é oportunidade para crescimento*. “O psiquiatra austríaco Viktor Frankl, que sobreviveu ao holocausto, disse que, *entre o estímulo e a resposta, nós temos a liberdade de escolher*. Eu, pessoalmente, tenho procurado escolher crescer, aprender, em tudo. Não é querer ser perfeita, mas levantar a poeira e seguir. Outra frase que me marcou nesta quarentena foi – *tem uma hora em que precisamos aprender a escolher as batalhas*. Quem me disse foi uma mãe que colocou as cadeiras em cima da mesa para liberar espaço para o filho correr e disse: ou eu sofro porque o meu filho está confinado, ou sofro pela sala desarrumada. Temos de procurar melhorar o nosso humor quando escolhemos que tipo de luta queremos ter”, afirmou.

Roselúci falou que o momento é de revisar os padrões. “Precisamos prestar mais atenção em quem está ao nosso lado, na maneira como estamos nos comunicando, ver que isso vai desde o nosso tom de voz, a abordagem e, principalmente, treinar a paciência e substituir a impaciência pela gratidão. No meio de tanta loucura, nós podemos ficar mais perto daquelas pessoas que nos amam e cuidar, como mães, como companheiras, como vizinhas, e assim aumentar o nosso coeficiente de solidariedade, de empatia. E nós podemos espalhar alegria; essa também é uma boa escolha”, disse. A professora apontou a importância de ter uma rotina. “Não ficar de pijama o dia inteiro, eu posso estar da cintura pra cima bem arrumadinha e usar chinelo, é aceitável, mas não posso ficar descabelada, daí eu frustro o humor de quem me vê, nós precisamos melhorar a paisagem de quem nos enxerga. Estamos fazendo parte da paisagem da casa”, brincou.

Para encerrar a palestra, um convite: “Sem deixar de lutar, descanse um pouco mais, não se cobre tanto e escolha a arma. A forma como nós estivermos sendo agora vai definir quem vamos ser no futuro. A partir daí é rezar, meditar, fazer atividade física, tentar receita nova, arrumar guarda-roupa, assistir a menos notícia ruim e, principalmente, vamos rir de nós mesmas, porque como a doutora Larissa falou: vai passar, e a gente vai ficar melhor. Para fechar, algumas frases que viralizaram nas mensagens do WhatsApp: *a dor é inevitável, mas o sofrimento é opcional e que a nossa coragem seja maior do que o nosso medo e que a nossa força seja tão grande quanto a nossa fé*”, finalizou.




A supervisora de Meio Ambiente da MTI, Zaida Siufi, se sentiu representada por tudo o que foi dito durante o evento.



Vânia Abdo Saad, mãe da Fernanda Saad, acompanhou as palestras pelo celular.



Mestre em Administração de Empresas, Roselúci Jardim Ramos Mafía falou sobre crescimento baseado na leveza.



De Campo Grande, Maria Batista se emocionou ao ver a filha Maristela Yule, que vive no Rio de Janeiro.



Maristela Yule, gerente de Comunicação da Regional 2, intermediou as apresentações.

SEGURANÇA NA REDE

Com aumento nos acessos e no tempo de conexão virtual, todos devem se preocupar em garantir a proteção do sistema

Texto: Rosiney Bigattão

A revolução digital, que já caminhava acelerada, ganhou força extra com a COVID-19. A elevação abrupta do uso da internet com o modo de vida mais digital coloca em xeque uma antiga questão da Tecnologia da Informação: a segurança cibernética. Hackers invadindo redes de computadores e comprometendo os serviços das empresas se tornaram mais comuns, provocando uma corrida dos especialistas para proteger dados e informações.

“Vírus antigos voltaram com tudo na pandemia, como o *ransomware* (cripta documentos). Há alguns anos, ele fez estrago em muitas empresas, estava escondido, não se ouvia mais falar dele, mas voltou a atacar – ele aproveita uma vulnerabilidade, entra no sistema e criptografa os arquivos e depois pede um valor de resgate para dar acesso aos arquivos novamente”, explica Eduardo Araújo Portes, gestor de Arquitetura e Segurança de TI da Aegea.

Não são apenas instituições bancárias o alvo dos fraudadores: até empresas de saneamento foram recentemente invadidas. O foco desse tipo de invasão é, principalmente, a busca pelo banco de dados dos clientes. “É um problema sério e em agosto passa a vigorar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e as empresas podem passar a sofrer sanções pesadas por vazamento de dados dos seus funcionários, fornecedores e clientes”, afirma o gestor.

PROTEÇÃO REFORÇADA

A Aegea sempre teve uma grande preocupação com a segurança cibernética e desde o ano passado vem implantando uma série de medidas para proteger ainda mais suas redes. “Estamos vindo em um processo evolutivo, no início da pandemia já tínhamos reforçado a segurança da nossa rede. Os sites ficam em um local totalmente separado da infraestrutura de sistemas, pois é por onde os hackers tentam entrar. O acesso administrativo é restritivo e o controle dos equipamentos bastante rígido, com monitoramento constante”, explica o gestor.

A migração de algumas atividades para *home office* trouxe um novo desafio. “Tínhamos camadas de proteção para tudo que é trafegado para fora da empresa, em todas as unidades da Aegea. Ao migrar o trabalho para a casa dos colaboradores, reforçamos vários pontos de proteção. Uma medida ajudou bastante: não permitimos o uso de equipamento pessoal para acessar nossa rede, pois não temos visibilidade dele, não tem como fazer a gestão sobre ele. O pessoal de call center, por exemplo, não usa notebook, é desktop”, diz o gestor de Arquitetura e Segurança de TI da Aegea.

Uma questão muito importante para garantir maior proteção é o senso de compromisso de todos os usuários. “Não adianta a empresa investir em *firewall*, o dispositivo que faz parte da política de segurança para a rede, se os usuários não se preocuparem com isso; todos são responsáveis e devem contribuir, se prevenindo. Outro aspecto que deve ser lembrado quando trabalhamos fora do escritório é que, às vezes, estamos em local público e daí temos de redobrar o cuidado com o conteúdo que está nas nossas telas”, afirma o diretor de TI da Aegea, Ricardo Malvestite.



Eduardo Araújo Portes, gestor de Arquitetura e Segurança de TI da Aegea.



PHISHING: FRAUDE POR MEIO DE LINKS FALSOS

É um esquema fraudulento criado para obter informações pessoais ou executar um *malware* (tipo de vírus) disfarçado de arquivo ou link e no qual as pessoas mais caem. Funciona assim: fingindo ser uma empresa confiável ou um amigo, enviam uma mensagem de e-mail falsa que contém um link para um site de *phishing*. São mensagens que prometem uma recompensa; um aviso de que um documento está hospedado em um provedor e você precisa inserir seu endereço de e-mail e senha, ou uma fatura de uma compra que você não fez. As mensagens geralmente têm erros de ortografia e gramática.



DICAS PARA EVITAR ATAQUES DIGITAIS

CONEXÃO QUANDO NECESSÁRIO: não é preciso ficar conectado o tempo todo. Golpes de suporte técnico: os golpistas tentam passar por representantes e falsificam até a chamada telefônica. Pedem que você instale aplicativos que ofereçam a eles acesso remoto ao seu dispositivo.

CUIDADOS AO FIM DO EXPEDIENTE: salve e feche todos os documentos abertos. Desligue ou hiberne seu computador – isso garante que ele não esteja acessível para atacantes.

PROTEÇÃO DE SENHAS: nunca utilize a opção de “memorizar minha senha” oferecida pelos browsers de navegação na internet, em formulários ou e-mail.

MODO SEGURO DE SAIR DA REDE: quando usar um nome de usuário e uma senha, ao sair clique no botão ou link Logout, Logoff ou Sair.

DOWNLOADS SEGUROS: ao terminar de baixar, verifique se não há mais de uma extensão, tamanho muito pequeno ou informações suspeitas. Muitos vírus são disfarçados em arquivos de áudio e vídeo. Examine o arquivo com antivírus.

SITES DE CONTEÚDO DUVIDOSO: alguns têm em suas páginas scripts capazes de explorar falhas do navegador de internet.

COMPRAS E SITES DE BANCOS: pesquise se há reclamações contra a empresa. Não acesse sua conta bancária em computadores públicos, veja se o endereço do link é mesmo o do serviço bancário e siga as normas de segurança.

CADASTROS E ENVIO DE INFORMAÇÕES: se um site pede o número do cartão de crédito sem ser uma página de vendas, as chances de ser um golpe são grandes.

APROVADO NOVO MARCO REGULATÓRIO DO SANEAMENTO

O projeto de lei que amplia as oportunidades de participação da iniciativa privada no setor foi aprovado pelo Senado Federal em 24 de junho, com 65 votos a favor e 13 contrários. E foi sancionado pelo presidente da República com alguns vetos em 15 de julho.

Texto: **Rosiney Bigattão**

O texto da lei aprovado prevê a universalização dos serviços de água e esgoto até 2033. “O desafio que se impõe é enorme. É necessário algo como R\$ 40 bilhões anuais em investimentos e muito trabalho: grandes obras, eficiência, inteligência e um relacionamento próximo com a sociedade”, afirmou o CEO da Aegea, Radamés Casseb. “Não se trata da privatização do serviço, e sim de maior concorrência que poderá gerar novos modelos de atendimento, que, no fim, serão benéficos a todos. E nisso nosso time tem experiência – somos mestres em brasicidades”, disse.



“A aprovação é essencial para avançarmos nessa cruzada, com características medievais, pelo saneamento no Brasil: são quase 100 milhões de brasileiros sem acesso a coleta de esgoto e quase 35 milhões sem água tratada.

Nós, da Aegea, que estamos no dia a dia das comunidades e conhecemos de perto a realidade de quem vive à margem da cidadania sanitária, não podemos nos conformar com estes números. Cada um é uma vida: uma criança, um pai ou mãe de família, um idoso.

Defendemos e comemoramos como algo muito maior do que novas oportunidades de investimento: estamos participando de um grande movimento pela saúde – algo totalmente alinhado ao nosso propósito” – Radamés Casseb, CEO da Aegea.

O vice-presidente de Relações Institucionais da Aegea, Rogério Tavares, está otimista com as parcerias que o novo marco regulatório pode trazer. “A aprovação do Projeto de Lei 4162 amplia as possibilidades de participação da iniciativa privada em saneamento, sem que isso signifique tomar os negócios dos operadores públicos. O que se busca, basicamente, são diversos modelos de parceria dos setores público e privado, para atingir a meta de universalizar os serviços. Por óbvio, isso trará grandes oportunidades para a Aegea, como maior empresa privada do setor. Monitoramos as oportunidades que vão aparecendo, com atenção e equilíbrio. Tudo é examinado tendo como premissas os aspectos que nos fazem ‘profissionais além da conta’: foco, eficiência operacional e inovação continuada”, pontuou. “A uniformização de boas práticas regulatórias a partir de um ente federal para coordenar as agências reguladoras locais será essencial a fim de garantir a segurança jurídica das concessões”, disse Rogério Tavares.



“O novo marco será benéfico, inclusive, para as cidades menores e mais carentes, pela possibilidade de serem incluídas em blocos regionais para efeito da delegação dos serviços, com uma estrutura implícita de subsídios cruzados que as beneficiam” – Rogério Tavares, vice-presidente de Relações Institucionais da Aegea.

Destaques da proposta aprovada:

- » Universalização do saneamento até 2033 com metas de 99% para o fornecimento de água tratada e de 90% para coleta e tratamento de esgoto.
- » A execução dos serviços de saneamento só poderá ser transferida por meio de licitação, para que haja concorrência entre empresas públicas e privadas.
- » Estados e municípios podem agrupar municípios para contratar os serviços de forma coletiva.
- » A regulação será feita pela Agência Nacional de Águas, que pode oferecer ajuda técnica e financeira aos municípios na implementação dos planos de saneamento básico.
- » Famílias de baixa renda poderão dispor de subsídios para receberem os serviços de saneamento e até mesmo a gratuidade na conexão à rede de esgoto.

Água: seus simbolismos e expressões

Por Cláudia Morelli Gadotti*

Água de beber, águas de março, água dos rios e dos mares, água parada e águas que correm. Água santa, água ardente, água-viva, águas que purificam e águas que matam. Seja em versos, músicas ou no nosso cotidiano, a água ocupa o protagonismo de nossas vidas nos seus mais diversos aspectos, positivos ou negativos. Junto com os elementos terra, ar e fogo faz parte do quaternário que compõe nosso planeta. Viemos dela e dela dependemos para viver. Elemento primordial, é considerada o ponto de partida, a origem da vida. A água nos purifica no batismo mas nos mata se não a respeitarmos. Quase como uma deusa, com seus atributos e exigências, é nossa aliada que nos nutre e protege, mas também se apresenta vingativa quando não reverenciada. Símbolo sagrado nas mais diversas religiões, é muitas vezes profanada na nossa cultura pagã contemporânea.

Algumas associações podem ser aqui lembradas a partir da água, que vão desde o seu significado nas tradições religiosas e míticas até seu vasto simbolismo na Psicologia. No cristianismo, o batismo na água representa a aceitação e a salvação por meio do espírito divino. É o elemento que simboliza a origem da vida, além de fecundidade, fertilidade, purificação, força e limpeza. Nos mitos gregos está geralmente associada ao nascimento dos heróis, sendo ela mesma uma entidade divina. Oceano, o primeiro deus das águas, é filho de Urano e Geia, e por meio de sua união com sua irmã Tetis gerou mais de três mil rios, fontes e nascentes. Na alquimia, a antiga sabedoria gnóstica, a água é o meio pelo qual toda a transformação ocorre. Carl Gustav Jung, conhecido como o fundador da Psicologia Analítica ou Junguiana, dedicou-se aos estudos da alquimia, traçando um paralelo entre o processo alquímico de transmutação da matéria e a própria transformação da psique. Para Jung, a psique, assim como a matéria bruta trabalhada pelos alquimistas, também busca um aprimoramento de sua natureza, e para isso algumas operações são necessárias. Uma delas é a *solutio*, para a qual a água tem o papel principal, pois é a operação capaz de dissolver a matéria rígida, propiciando a sua transmutação em matéria líquida. Na psique a “*solutio*” é a diluição dos complexos psicológicos, das dores e dos traumas por meio da habilidade de dissolução que vem dos afetos e sentimentos. Para a Psicologia, a água é o símbolo dos sentimentos. Água mole em pedra dura tanto bate até que fura... o cons-

tante e incansável trabalho com as emoções é o que possibilita a gradual diluição das dores psicológicas. Mas o alquimista sempre nos alertava para os exageros. Assim como na natureza, a água também deve ser incluída na medida certa no nosso cotidiano e em vidas psicológicas. Um rio que transborda, um feijão aguado ou um choro compulsivo são exemplos de águas que sobram. Novamente a água que traz vida e portanto é criativa, em doses erradas ou mal direcionada, pode se tornar destrutiva. Outro importante simbolismo da água para a Psicologia é relacionado ao conceito de inconsciente. Assim como nosso corpo físico nasce da água, nossa alma se origina do inconsciente, um mar de possibilidades e potencialidades do qual emergimos. Nossa tarefa no decorrer da vida é a de nos tornarmos conscientes desses nossos aspectos e potenciais. Mas, assim como nossos rios poluídos, nosso inconsciente também é por vezes o depósito de tudo o que não queremos ver, tudo aquilo que consideramos inadequado de viver à luz da consciência. Despejamos nossos “lixos” e os escondemos nesse rio chamado inconsciente. E tal qual o Rio Tietê, que por vezes transborda suas águas sujas, também somos invadidos por essa água poluída que implode do nosso inconsciente na forma de pesadelos ou sintomas. Águas que não mais purificam, mas sim aterrorizam. Mas, como todos sabemos, não é o inconsciente que devemos temer e consequentemente evitar. O que realmente urge de se fazer é uma mudança de postura diante dele, deixando de negar sua existência e, ao invés disso, acolher e tentar compreender suas expressões. Tarefa realizada quando ficamos atentos aos nossos sonhos ou quando nos submetemos a um processo de psicoterapia. Da mesma forma, não será “escondendo” nossos rios poluídos nas grandes cidades que estaremos a salvo, mas sim mudando nosso relacionamento com esses imensos reservatórios de vida que eles representam. Precisamos reverenciar nossas águas como nossos ancestrais o faziam, e assim recuperar seu valor sagrado e sua energia vital.



*Cláudia Morelli Gadotti é psicóloga clínica, mestre pelo Pacifica Graduate Institute CA, EUA, e membro da Sociedade Brasileira de Psicologia Analítica e da International Association of Analytical Psychology.

COVID-19 AEGEA NO ENFRENTAMENTO DO NOVO CORONAVÍRUS

Entre mudanças, dúvidas e incertezas, existe também propósito, colaboração e muito cuidado. Os executivos da Aegea são unânimes em afirmar: mais do que uma adaptação, está surgindo uma nova empresa.

Texto: **Rosiney Bigattão**



Para o CEO da Aegea, Radamés Casseb, “colaboração é a palavra-chave em tudo o que vem sendo realizado de forma sincronizada, integrando processos, áreas e pessoas. Todos aprenderam – e aprendem a cada dia – a se comunicar pelos meios virtuais. Reuniões constantes com as lideranças, encontros semanais com a diretoria, estratégias traçadas e repensadas praticamente de modo contínuo repercutem no cuidado atencioso com os colaboradores e a comunidade atendida neste período de pandemia”.

11 de março de 2020. A declaração da Organização Mundial da Saúde sobre a pandemia provocada pelo novo coronavírus mudou para sempre o rumo da vida das pessoas, de empresas, instituições, enfim, de praticamente todos os habitantes do planeta. Comparações com a Terceira Guerra Mundial não são descabidas diante do alcance e do desarranjo provocado nos mais variados setores. Com maior ou menor nível de adesão, milhões de pessoas se adaptaram à realidade trazida pelo isolamento social. A rotina do ir e vir passou a seguir protocolos de prevenção para diminuir o pico da doença e não sobrecarregar o sistema de saúde.

Na Aegea, não foi diferente: diante do cenário tão imprevisível, foi preciso se adaptar, resolver os problemas e seguir adiante. “A COVID-19 obrigou o mundo todo a repensar a forma de viver e de trabalhar. Nos dividimos entre a necessidade de manter a disciplina e a incerteza sobre o que acontecerá. O que aprendemos até agora é que nossas decisões (mesmo as mais difíceis) e as ações são melhores quando somamos esforços. Essa força colaborativa vai desde as iniciativas para garantir a solidez da empresa e a continuidade da prestação de serviços, sempre tendo a saúde como nossa prioridade”, afirma o CEO da Aegea, Radamés Casseb.

O esforço integrado para vencer a ameaça invisível une todas as áreas da Aegea, que dão sustentação ao comitê.



COMITÊ MULTIDISCIPLINAR

Uma mobilização sem precedentes envolveu a empresa toda e um dos grandes trunfos foi conseguir responder à nova demanda com muita rapidez. “Por orientação do CEO, foi criado no dia 12 de março um comitê para gerenciar a crise. Fizemos uma reunião para identificar as pessoas da companhia: quem era do grupo de risco, as que poderiam trabalhar em *home office* ou em campo. No dia seguinte, uma sexta (13), começou a operação de desmobilização. E, a partir daí, foi estruturado o comitê, multidisciplinar, com representantes de todas as esferas, todos bem atuantes. Começamos a estabelecer os protocolos e as diretrizes que a companhia iria adotar para preservar a saúde dos colaboradores e, ao mesmo tempo, manter o sistema operando”, diz Renato Medicis, diretor-presidente da Águas de Manaus, coordenador do Comitê de Crise da COVID-19 da Aegea e, recentemente, vice-presidente Regional.

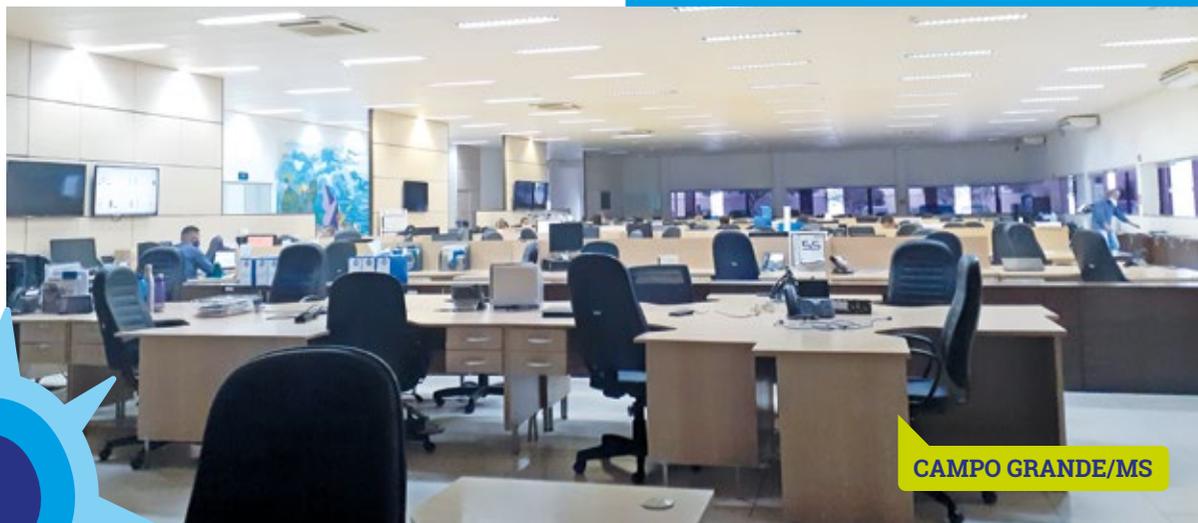
CONTINGÊNCIA:

O FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS

O Núcleo de Contingência Operacional é o que garante a operação dos serviços essenciais, ou seja, cuida para que todas as estações de tratamento de água, de esgoto e os Centros de Controle Operacional não parem, pois são o coração da companhia. Para isso acontecer, ele precisa cuidar também da saúde dos colaboradores, tanto a física quanto a emocional. “No começo foi bem difícil, teve o medo da doença, da contaminação, mas a rapidez e a forma como nos aproximamos das pessoas foram fundamentais para que todos se acalmassem. Em paralelo, traçamos os cenários: monitoramento da crise, riscos, continuidade, processos críticos, vulnerabilidade e o plano de contingência em si”, afirma o coordenador do núcleo, o vice-presidente Regional da Aegea José João Fonseca.

Cada cenário se desdobra em medidas cuidadosamente desenhadas que previnem praticamente tudo o que pode acontecer. O coordenador dá um exemplo: “Se o Brasil parar, no caso de uma pane geral que prejudique o transporte e os produtos químicos não cheguem às unidades. Se faltar floculante, a água não é tratada. Como não podemos correr o risco de deixar a população sem água durante uma pandemia, o pessoal de Suprimentos reviu o estoque – antes era para 45 dias, agora, três meses. Isto está no protocolo”.

Sede da Águas Guariroba (MS) está praticamente vazia com a migração do trabalho para *home office* e Aegea já discute se todas as funções administrativas voltam para o escritório depois da pandemia.



CAMPO GRANDE/MS

CURIOSIDADES

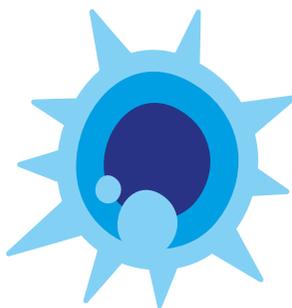
COVID-19: a sigla significa *corona virus disease* – doença do coronavírus –, nome dado pela Organização Mundial da Saúde (OMS). O 19 é relativo ao ano em que foram divulgados os primeiros casos. Uma estratégia para evitar xenofobia, como aconteceu com a gripe espanhola, que se acredita ter sido originada nos EUA, mas foi a Espanha que acompanhou de perto a pandemia.

NOVO CORONAVÍRUS: o corona é porque se assemelha a uma coroa e o novo é para distinguir mais um vírus da família que causa infecções respiratórias. O mais conhecido é o SARS-CoV, da Síndrome Respiratória Aguda Grave. O novo coronavírus é o SARS-CoV-2.

PANDEMIA: doença que se espalha rapidamente por vários países. O poder de contágio e a proliferação geográfica são mais determinantes do que a letalidade. A da COVID-19 foi declarada pela ONU em 11 de março de 2020.

QUARENTENA: o termo é uma herança do Velho Testamento e descreve o período de isolamento para surtos de hanseníase. O conceito foi adotado na peste negra, em Veneza, para os navios que chegavam ao porto.

GRIFE ESPANHOLA: uma das piores já registradas. Em seus vários surtos estima-se que infectou um quarto dos habitantes do planeta e provocou a morte de 40 a 50 milhões de pessoas, inclusive 35 mil brasileiros.



SERRA/ES

Unidades adotaram revezamento para manter a operação, protegendo a saúde dos colaboradores. Moradores de Serra prestaram homenagens aos funcionários pelo trabalho realizado.

ESTRUTURA DE MINISTÉRIO

A estrutura funciona de forma tão sincronizada e com tal nível de detalhes que poderia estar em um órgão como o Ministério da Saúde. Veja só: a Aegea acompanha os boletins da COVID-19 diariamente. Sabe como está a disponibilidade de vagas na UTI de todas as cidades. Mapeia onde tem colaboradores e, se a situação é crítica, identifica os locais mais próximos caso precise de remoção. Existe um protocolo montado, com disponibilidade de transporte terrestre ou aéreo, a ser usado conforme a necessidade.

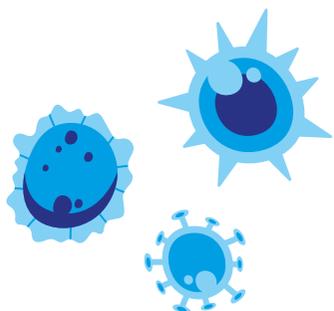
“Um dos primeiros casos que a gente teve de COVID-19 na Aegea foi o do diretor-presidente da Aegea RO, Arlindo Sales, que foi transferido de Rondônia para o Hospital Israelita Albert Einstein, em São Paulo. Foram 50 dias na UTI e, felizmente, agora ele passa bem. Mas isso fez com que a gente redobrasse o cuidado com todos os colaboradores”, conta Renato Medicis. A partir daí a empresa contratou um serviço de telemedicina com o mesmo hospital para seus funcionários e dependentes (saiba mais no box).

Outra decisão foi a aquisição de testes da COVID-19. “São 3.200 funcionários trabalhando e entre eles tem o que teve a doença e foi curado, aquele que está infectado e é assintomático, então montamos um protocolo para testar todo mundo a partir da criticidade das operações. Começamos pelos operadores de ETEs, de ETAs e assim por diante. Isso foi nos passando segurança para continuar operando no dia a dia. Para fortalecer a relação de tranquilidade com os colaboradores, usamos os nossos canais de comunicação para aumentar a proximidade e para oferecer uma fonte segura de informações diante da quantidade de *fake news* e de curas milagrosas que surgiram na pandemia”, diz o coordenador do comitê.

Telemedicina

O uso da telemedicina foi acelerado com a COVID-19: o projeto de lei que autoriza a atendimento médico pela internet foi aprovado e sancionado em abril deste ano.

Por esse mecanismo podem ser feitos telediagnósticos, teleconsultas, assistências diversas e monitoramento constante. Médicos e pacientes podem interagir sem proximidade física, aumentando a proteção para ambos.



TELEMEDICINA

EINSTEIN CONECTA

Aegea coloca em prática conceitos inovadores na área da saúde

Assistência médica on-line durante a pandemia com um dos melhores hospitais do país. A Aegea fez uma parceria com o Hospital Israelita Albert Einstein para que os colaboradores e seus dependentes possam ter atendimento médico a distância. O benefício pode ser acessado via aplicativo ou site. O teleatendimento emergencial é feito por profissionais especializados e oferece maior comodidade, evitando deslocamentos desnecessários para cuidar da saúde em um momento em que as autoridades sanitárias recomendam ficar em casa.



CONHEÇA O EINSTEIN CONECTA, SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO MÉDICA ON-LINE DO HOSPITAL ISRAELITTA ALBERT EINSTEIN, ONDE COLABORADORES E DEPENDENTES PODEM CUIDAR DA SUA SAÚDE COM MAIS COMODIDADE, RECEBENDO ATENDIMENTO DE UM PROFISSIONAL DE ONDE ESTIVEREM, VIA APP OU SITE.

Disponível na App Store | Disponível no Google Play | WWW.CONECTA.EINSTEIN.BR

FAÇA SEU CADASTRO PARA COMEÇAR A UTILIZAR.
E CUIDE DE VOCÊ E DE QUEM VOCÊ AMA!
DÚVIDAS? ENTRE EM CONTATO COM O RH.





Doações de cestas básicas feitas pelas concessionárias da Aegea.



SERRA/ES



BURITIS/RO



PIRACICABA/SP



VILA VELHA/ES



SÃO PEDRO DA ALDEIA/RJ



BARCARENA/PA



TERESINA/PI



CAMPO GRANDE/MS

LICENÇA SOCIAL EM TEMPOS DE PANDEMIA

O olhar para a saúde é tão amplo e cuidadoso que chega aos moradores das cidades atendidas pela Aegea. E aí entra em ação o Núcleo de Licença Social e Regulação. “Nós reunimos um time muito qualificado para cuidar desse assunto tão importante para a Aegea, com todos os vice-presidentes da empresa. Juntos, trabalhamos na conquista da licença social, que é a anuência implícita, tácita, que nos dá a sociedade para operar nas comunidades. Ela se conquista com um trabalho consciente, respeitando as questões básicas. Por isso antecipamos metas contratuais para que a população mais vulnerável tenha acesso ao saneamento já nesta pandemia”, afirma o coordenador do núcleo, o vice-presidente Regional da Aegea Guillermo Deluca.

São ações emergenciais e outras de longa duração. “No curto prazo, ajudamos o Poder Público a combater o novo coronavírus com equipamentos, desinfecção de ruas e redes de água em hospitais”, conta Guillermo. Outra demonstração de cuidado é a doação de alimentos e produtos de higiene. “Sabemos que muitas famílias têm ficado sem emprego e estão com dificuldades, então fizemos uma pesquisa para identificar esses locais mais graves e estamos doando cestas básicas para ajudar”, diz o coordenador do Núcleo de Licença Social e Regulação. E continua: “Acreditamos que uma das melhores formas de estar perto das comunidades é mantendo os nossos serviços, pois o saneamento é vital neste momento e estamos fazendo isso com a mesma qualidade que sempre prestamos”.

PROCESSO COLABORATIVO

As ações do comitê são interligadas, envolvem todas as áreas da empresa. “Têm um link muito forte com a Tecnologia da Informação (TI), com EHS, Recursos Humanos, mudou muita coisa – estamos estudando muito, discutindo o que é acidente de trabalho para quem está em *home office*, tem os aspectos financeiros, jurídicos, também com muitas mudanças, como a suspensão do corte da água”, afirma José João Fonseca. “A pandemia trouxe a consolidação da Aegea como empresa formada por pessoas, pessoas que gostam de cuidar, que se somam, se complementam, trabalham em equipe”, diz Guillermo Deluca. Essa demonstração de amadurecimento reverbera nas muitas ações que vêm sendo desenvolvidas pela Aegea durante a pandemia. Mostramos mais sobre elas logo após a Entrevista.

O QUE VEM POR AÍ

A nova Aegea

Novo normal, período pós-pandemia, um mundo transformado. Muitos são os nomes para descrever uma única certeza: nada será como antes.

Entrevista a **Rosiney Bigattão**

Ao olhar o organograma e tudo o que a Aegea tem feito para enfrentar a pandemia, o que se vê é uma nova empresa. Muito mais humana e próxima das pessoas. Contatos, reuniões e encontros ficaram mais distantes. São, em grande maioria, virtuais. Mas, em contrapartida, os profissionais nunca estiveram tão próximos. As reflexões, as tomadas de decisões e o fazer cotidiano são coletivos. Para saber mais sobre esse processo e conhecer os planos para o futuro, a Revista Aegea conversou com os executivos que estão coordenando o comitê de crise e os dois núcleos de apoio: Renato Medicis, José João Fonseca e Guillermo Deluca. Confira.

JÁ ESTÁ NA HORA DE PENSAR NO FUTURO DA AEGEA?

Renato Medicis - A Aegea sempre pensou de forma estratégica, mas é importante lembrar que ainda tem um caminho longo para ser feito para essa travessia. A fase um, de estabelecer todos os protocolos e cuidar dos colaboradores, está implementada. Na fase dois vamos redobrar o cuidado, mas começamos a preparar a empresa para a volta, para um padrão considerado normal, mesmo que isso seja feito de forma gradativa. Muita coisa já mudou. Os escritórios com certeza vão sofrer adaptações, as lojas de atendimento nunca mais vão ser as mesmas, mudamos completamente a forma de atender o cliente. Mas ainda tem muita coisa pra fazer.

Guillermo Deluca - Sem dúvida nenhuma, as coisas não serão como antes. Estamos nos desdobrando para continuar tocando a empresa da maneira como estávamos acostumados, buscando soluções que precisam ser cada vez mais criativas. E ficamos todos um pouco ansiosos para conhecer essa nova Aegea, pois transitamos por essa transformação – da Aegea que éramos para a Aegea que será. Tem uma situação de muita pressão, tensão por tudo o que está acontecendo, mas estamos juntos para dar apoio a todo mundo. A gente vê que as coisas estão acontecendo, as pessoas estão reconhecendo tudo isso.



Os executivos que estão na linha de frente do combate ao novo coronavírus: Renato Medicis, coordenador do Comitê de Crise da COVID-19 da Aegea, é diretor-presidente da Águas de Manaus; José João Fonseca coordena o Núcleo de Contingência Operacional; e Guillermo Deluca é o coordenador do Núcleo de Licença Social e Regulação. Os três são vice-presidentes Regionais da Aegea.



“O aprendizado mais importante é pensar mais no próximo, pois a pandemia fez isso. Quando falamos em usar uma máscara, não é para nos proteger, mas para proteger o outro, então acredito que aguçou em todo mundo esse sentimento de olhar mais para o próximo, de cuidar, de se colocar no lugar do outro. Nós tínhamos nos distanciado muito como ser humano e agora a gente se aproximou. Mesmo sem poder exercitar aquilo que o brasileiro gosta, que é tocar, se abraçar, nos tornamos mais próximos” – Renato Medicis.

COMO SERÁ O NOVO NORMAL NA EMPRESA?

José João Fonseca - A discussão do momento é exatamente esta: *qual é o novo normal?* Queremos continuar garantindo a saúde física e mental dos colaboradores e começamos a planejar o futuro. São vários pontos: o formato do call center e o tamanho das nossas sedes administrativas, por exemplo. A nossa relação com a sociedade era muito próxima, interativa, e já estamos buscando formas de proximidade mesmo com o distanciamento e a ampliação do atendimento virtual. E a função do leiturista? Não é mais apenas um funcionário que vai na casa dos usuários fazer a leitura, ele recebe pagamentos da fatura, negocia. A frota pode ter um QR Code nos veículos, simplificando etapas de gestão. Estamos detalhando como vai ser.

Renato Medicis - Eu nem gosto muito desta expressão: “novo normal”. Estamos passando por um processo de transformação. Tudo o que vem de um grande impacto desconhecido faz com que a gente promova mudanças na nossa vida, na nossa empresa; a gente viu diversas coisas que podem ser feitas de uma maneira diferente e vão gerar muito mais benefícios para o colaborador e para a Aegea. O teletrabalho é uma possibilidade, um jeito de estar próximo, atendendo pessoas sem estar fisicamente ao lado delas; são inovações que vão vir, transformações no modelo de gestão e digital, isso tudo vai acelerar muito mais depois da pandemia e não vai ter volta.

E SE A CRISE ECONÔMICA PREVISTA PARA O PÓS-PANDEMIA SE CONCRETIZAR?

José João Fonseca - Com a crise eu te diria que teremos de aprender a trabalhar em uma condição diferente. A quantidade de pessoas vulneráveis vai aumentar e nós estamos ampliando os nossos projetos para atendê-las. Mas estamos unidos, com uma equipe mais colaborativa, indo além dos compromissos assumidos, encontrando soluções e oferecendo apoio, porque tem uma questão social, de humanidade. Tenho a certeza de que vamos vencer mais esse desafio.

Guillermo Deluca - Infelizmente, a previsão de uma grande crise é real, podendo aumentar ainda mais as diferenças sociais. Contudo, a Aegea sempre foi uma fonte inesgotável de criatividade. Certamente teremos de ser muito sensíveis para acompanhar a evolução da situação econômica, criar mecanismos para incorporar mais pessoas dentro da Tarifa Social, planos de pagamentos parcelados, enfim, encontrar soluções. Um detalhe importante, que todos devem saber: a tarifa tem de ser paga, é ela que mantém todos os serviços funcionando.

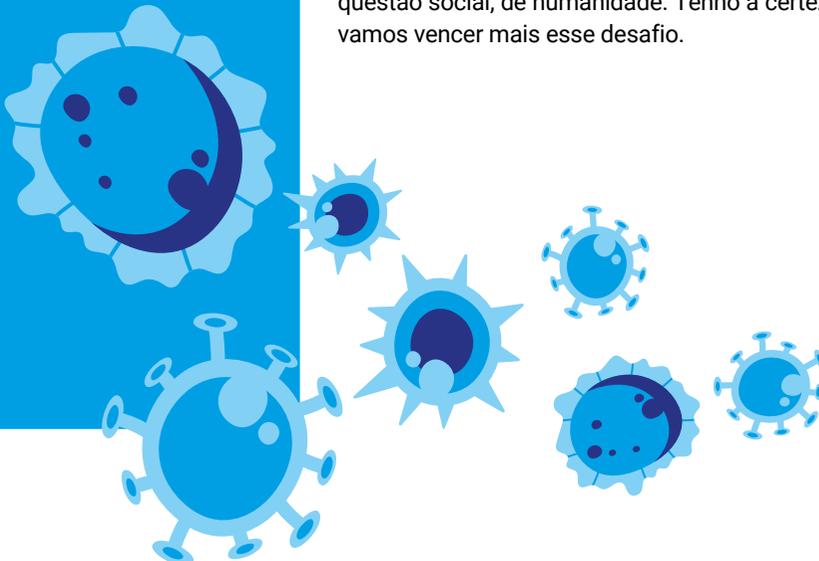
Renato Medicis - A Aegea se tornou mais próxima, mesmo tendo uma abrangência nacional, e isso vai ajudar muito a superar as dificuldades. O colaborador de Manaus troca experiências com o do Rio Grande do Sul, que está entrando agora. As pessoas interagem no dia a dia porque as dores são parecidas, isso faz com que todos vejam as boas práticas de cada um. Tipo: estou com um problema de arrecadação em tal município, mas uma de nossas empresas implementou o atendimento itinerante com as maquininhas de cartão e difundiu para todas as concessionárias. Essa interação diária e constante entre as unidades aumentou a sinergia da companhia.

A COVID-19 ACELEROU PROCESSOS?

José João Fonseca - Apesar de tantas mortes, tanta tristeza, essa confusão toda na sociedade, a COVID-19 está fazendo a gente se desenvolver em diversas áreas. Nós ficamos muito mais interativos para atender as pessoas. A empresa entendeu que era preciso fazer ajustes, manter o básico e cuidar do que está aí. Vai acabar deixando um legado para todo mundo, principalmente porque quem está sofrendo mais é quem tem a saúde debilitada de alguma forma. Então a parte humana está mais forte, mais valorizada, tanto dentro da empresa quanto fora, várias janelas foram abertas e abriram os olhos de todo mundo. Tem um lado muito bacana para ser desfrutado aí no futuro.

QUAL A DICA PARA OS COLABORADORES SE PREPARAREM PARA A NOVA FASE?

Guillermo Deluca - Eu diria assim: fiquem muito bem-dispostos e colaborativos para trabalhar em equipe. É a maneira como as coisas já estão acontecendo. Todos nós sairemos desta situação mais sensíveis, mais solidários e o que estamos percebendo é que está aparecendo o melhor de todo mundo. A melhor versão dos colaboradores pela solidariedade, dedicação, entrega, cuidado próprio e com a pessoa que trabalha com cada um, está aparecendo a melhor Aegea que a gente poderia imaginar. Isso em todos os níveis. É o que nos desafia e nos motiva a seguir em frente. Rumo aos próximos dez anos, ainda mais fortalecidos.





Os números da COVID-19 na Aegea

A empresa monitora os casos da doença desde o início da pandemia. Ao todo, até 30/6 foram realizados 2.931 testes com 138 casos confirmados.



SAÚDE EM PRIMEIRO LUGAR

Protocolos desenvolvidos durante a pandemia tornam a Aegea referência quando o assunto é o cuidado com os colaboradores.

Texto: Rosiney Bigattão

Polos para realização de testes, estratégias para substituir profissionais caso adoeçam, acompanhamento diário da evolução da pandemia no país, monitoramento das vagas de UTI e canais de comunicação específicos para tratar dos assuntos relacionados à COVID-19. Estes são apenas alguns dos cuidados com a saúde que estão sendo protocolados pela Aegea. Juntos, formam uma ampla estrutura, muito organizada, para amparar os funcionários de forma padronizada em todas as unidades dos 57 municípios de atuação. “É uma preocupação muito grande que os protocolos sejam aplicados da mesma forma, para garantir o máximo de qualidade para todos os colaboradores, independente do local onde estão”, afirma Ana Maria Pattaro, gerente de EHS da Aegea.

Os protocolos estão em constante mudança: se atualizam com as recomendações feitas pelos órgãos de saúde e conforme as necessidades da empresa no enfrentamento do novo coronavírus. “Temos protocolo para quase tudo, pois são muitas as situações que foram aparecendo e eles ainda estão sendo desenhados, são organismos vivos, e além das atualizações que vêm da Organização Mundial da Saúde (OMS), tem as revisões semanais à medida que as coisas vão evoluindo”, explica Renato Medicis, que responde pelo Comitê de Crise da COVID-19 da Aegea.

Uma das primeiras medidas tomadas foi estruturar uma equipe de atendimento, com médicos, enfermeiros e técnicos em enfermagem. “Nós dividimos as equipes de saúde por regionais, um médico do trabalho e uma enfermeira, no mínimo, para cada uma; as que têm situações mais críticas em relação à COVID-19 têm dois médicos e outros profissionais de apoio. E temos um médico que cuida de consolidar com toda a equipe a questão da saúde corporativa”, diz Ana Maria Pattaro.

A gestão de processos de EHS envolve quatro linhas básicas: as medidas preventivas, acompanhamento dos casos suspeitos ou confirmados, testes rápidos e a telemedicina. Tudo é interligado. Se há um caso confirmado, por exemplo, e o colaborador vai ser afastado, imediatamente o responsável pelo Núcleo de Contingência é avisado para que ele seja substituído. A equipe de Comunicação também trabalha lado a lado com EHS, fazendo campanhas, comunicados e ações para

divulgar as novas medidas preventivas. As ações são sincronizadas para que, lá na ponta, o colaborador tenha o máximo de proteção. “Estamos trabalhando bem próximos da equipe de Comunicação para fazer a informação chegar ao colaborador final, que é o nosso objetivo maior”, conta a gerente de EHS da Aegea.

Um exemplo da cadeia de cuidados pode ser em relação à temperatura corporal. “Orientamos os funcionários a medirem a temperatura em casa: se estiver febril, acima de 37,8°C, não deve sair para o trabalho. Ao chegar à unidade, antes de entrar, outra medição e ele recebe pelo Aegea BOT, no WhatsApp, os questionamentos sobre a situação dele: se tinha febre ou algum outro sintoma. Se ele responde ‘sim’, já entra automaticamente em uma plataforma de gestão de saúde que a gente construiu, que chamamos de Plataforma COVID, para ele começar a receber monitoramento. Se houver evolução dos sintomas, ele é orientado a procurar a telemedicina e, se for necessário, orientado a fazer o teste de COVID-19”, afirma.

Para realizar os testes foram montados dez polos com enfermeiras contratadas somente para isso. Quando há suspeita de algum caso, as enfermeiras vão até a casa do colaborador para evitar a contaminação de outras pessoas durante o deslocamento dele. Há protocolos desenhados até se houver necessidade de transporte de uma cidade para outra, como é o caso do interior de Mato Grosso. “Em viagens o material de testagem deve ir no porta-malas, a enfermeira no banco de trás, é todo um cuidado meticuloso”, explica a gerente.

O envolvimento diário com tantas questões específicas traz um aprendizado constante. “É tudo muito novo, é um processo de aprendizado contínuo, tanto na questão técnica quanto em relação às equipes, que estão mais próximas, pois temos mais sinergia no dia a dia e há interação entre vários departamentos para construir um projeto maior”, pontua. E continua: “Na verdade os protocolos são os cuidados documentados e a Aegea está comprometida em resguardar tanto os funcionários quanto a comunidade onde ela opera e toda a interface dentro do nosso negócio. No início, procuramos grandes empresas para saber como elas estavam lidando com o assunto, hoje já nos procuram; nos tornamos uma referência”.

Ana Maria Pattaro, gerente corporativa de EHS, faz parte do Comitê de Crise da COVID-19 da Aegea e acompanha de perto a implementação dos protocolos desenvolvidos pela empresa.



SANTA BÁRBARA D'OESTE/SP

PROCOLOS DE EHS PARA A COVID-19

- » Uma equipe de Saúde Ocupacional em cada regional.
- » Atualização constante das medidas preventivas individuais e coletivas com divulgação pela área de Comunicação.
- » Acompanhamento dos casos suspeitos e confirmados.
- » Testes rápidos de COVID-19 para colaboradores e familiares, segundo prioridades.
- » Paramentação adequada para os profissionais que realizam os testes.
- » Notificação dos casos positivos IgM (doença ativa) e IgG (pessoa já teve a doença) para os órgãos de saúde.
- » Serviço de telemedicina para funcionários e dependentes.
- » Atenção especial ao grupo de risco.
- » Monitoramento de temperatura corporal.
- » Acompanhamento da equipe de saúde via Plataforma COVID.
- » Viagem, remoção terrestre ou aérea com UTI móvel.
- » Uso e higienização de EPIs, e de máscaras caseiras.
- » Boas práticas laborais internacionais voltadas para a COVID-19.
- » Mapeamento epidemiológico das cidades de atuação da Aegea.
- » Precauções de contato para profissionais de saúde.
- » Transporte para profissionais de saúde.



CANAIS EXCLUSIVOS DA SAÚDE

Saúde@Aegea

Criado para facilitar o acesso às informações e sanar dúvidas durante a pandemia. A equipe de EHS da Aegea atualiza os protocolos do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), a fim de que o conteúdo seja estratificado para as regionais e todos fiquem alinhados. As informações e revisões são recebidas pelo Comitê de Crise da COVID-19 da Aegea, diretores das unidades, equipes de EHS, incluindo áreas médica, de enfermagem e RH. “Se o médico diz que ele precisa ser afastado, o RH já está ali nesse ciclo e começa a tratativa necessária”, afirma Pattaro. Os profissionais que atendem ao canal também têm um “backup”: uma lista de nomes para substituí-los, caso um deles fique doente, para que o fluxo de informações e de atendimento não pare.

PLATAFORMA COVID

Desenvolvida para gerenciar a saúde dos funcionários da Aegea durante a pandemia, armazena tudo o que está sendo feito em relação à COVID-19. Foi desenhada a várias mãos: RH, EHS e TI. É alimentada automaticamente pelo Saúde@Aegea, Einstein Conecta, Aegea BOT, e pelas equipes de RH e EHS. Tudo conversa entre si, em tempo real. “Se o teste da COVID-19 dá positivo, por exemplo, o funcionário é avisado dos procedimentos que tem de fazer, vai para o isolamento e só pode voltar às funções com ordem médica. A equipe de EHS alimenta a Plataforma COVID e monitora o paciente conforme protocolo. No momento do teste, a enfermeira já preenche um documento, o médico valida e sobe na plataforma para mantê-la o mais atualizada possível”, afirma Pattaro.

AÇÕES COVID-19

Empresa ao lado das pessoas em todos os momentos

Apoio, respeito e cuidado. O que a Aegea já fazia foi reforçado nestes meses de pandemia: o propósito da empresa ficou evidenciado de forma clara, integral e ampla nas ações direcionadas aos colaboradores e usuários. Elas vão além do protocolo de proteção determinado pelos órgãos de saúde. Ao cuidar do seu público interno, a empresa cuida também da população dos municípios atendidos, permitindo que mais pessoas fiquem em casa e recebam os serviços essenciais para manter a saúde e a qualidade de vida em tempos tão difíceis. Tudo por um objetivo único: manter a prestação do serviço de qualidade nas duas pontas do processo – para quem atende e para quem é atendido.



Eles podem ser considerados verdadeiros heróis, mantendo a rotina diária de trabalho para garantir o abastecimento da água, a coleta e o tratamento do esgoto.

Colaboradores entenderam a necessidade de estar nas ruas, aprenderam a se proteger e fizeram apelos para que a população ficasse em casa, diminuindo a aglomeração.

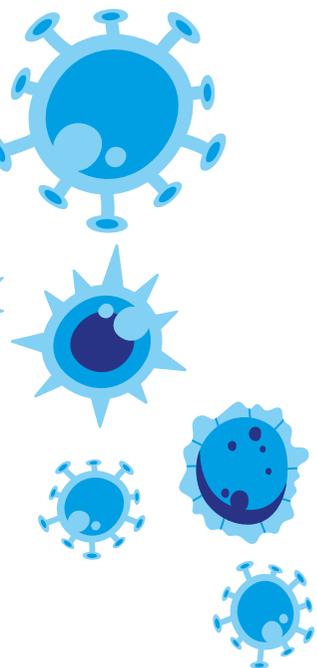


Colaboradores vão para as ruas a fim de manter serviços essenciais

Texto: Adan Garantizado e Rosiney Bigattão

Logo no início da pandemia, enquanto o país ainda tentava entender o que estava acontecendo e se adaptava a situações inéditas surgidas com a COVID-19, muitos profissionais da Aegea tiveram de deixar suas casas para executar o seu trabalho. “Havia um certo medo, chegamos a ter colaboradores dizendo: ‘nós precisamos ir pra casa, não podemos trabalhar na rua com essa doença aí, é complicado’. Nós percebemos que era preciso uma aproximação, conversar mais. Esse diálogo foi fundamental para acalmar as pessoas”, relembra José João Fonseca, do Núcleo de Contingência Operacional, do Comitê de Crise da COVID-19 da Aegea.

As conversas mostraram a importância do papel de cada um. Vídeos, informativos e e-mails com conteúdos e dicas também foram distribuídos via canais de comunicação interna e WhatsApp. “Ficou muito claro para todos que somos um serviço essencial, não podemos parar. Você imagina uma pessoa sem água? O esgoto sem ser tratado, como é que ficaria? Isso se espalhou muito rapidamente e as pessoas compreenderam”, afirma José João. Escalados para a missão de continuar o abastecimento de água e coleta e tratamento do esgoto, colaboradores fizeram questão de demonstrar o orgulho de trabalhar pelo bem comum em campanhas espontâneas divulgadas nas redes sociais.



MENOS CIRCULAÇÃO, MAIS PROTEÇÃO

Rodízios foram adotados em alguns setores, como estações de tratamento de água ou esgoto, com escalas para preservar a saúde dos operadores. As atividades nas áreas comuns das concessionárias foram organizadas de forma a evitar aglomerações. O cuidado com o aspecto sanitário dos locais de maior circulação foi intensificado e os carros da frota recebem desinfecção constante, especialmente em locais como volantes, travas de segurança, bancos e outros acessórios. “Ninguém entra em nossas unidades sem aferir a temperatura. Se estiver acima de 37,8°C, temos um protocolo sobre o que fazer, como encaminhar o colaborador”, afirma Renato Medicis, líder do Comitê de Crise da COVID-19 da Aegea e diretor-presidente da Águas de Manaus.



Na foto acima, medição da temperatura na entrada da empresa. Ao lado, funcionários se preparam para a desinfecção da unidade e de veículos.



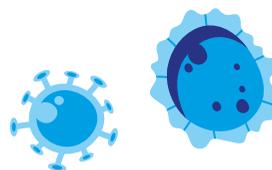
Aegea BOT: o serviço de monitoramento da saúde via WhatsApp

Texto: Ana Paula Garcia

Ambiental Serra e Ambiental Vila Velha (ES) foram pioneiras na criação de um modelo automatizado para mapear os sintomas de coronavírus dos colaboradores. Segundo o analista de planejamento e controle das empresas, Vitor Batista Telles Ghiotti, o serviço funciona com uma pesquisa diária com cada colaborador, via WhatsApp. “Programamos o envio automático de um questionário sobre os sintomas da COVID-19 para todos os profissionais da empresa. Ao responder às perguntas, automaticamente o sistema envia mensagens com orientações ao colaborador”, explica. Uma das perguntas é sobre febre. Por exemplo, se o colaborador responde que “sim”, aferiu a temperatura e registrou febre, é orientado a procurar seu líder de gestão, se ausentar do trabalho e buscar atendimento por um serviço de telemedicina contratado pela empresa. Se a resposta for “não” para todas as perguntas, o colaborador também recebe orientações para continuar se informando e se prevenindo.



Iniciativa desenvolvida pelas unidades da Aegea no Espírito Santo em abril foi adotada por outras concessionárias da empresa.



CALL CENTER E ATENDIMENTO EM *HOME OFFICE*

Uma nova maneira de atender

Texto: Jefferson Gonçalves, Luciana Zonta,
Maria Luiza Moreira e Roberta Moraes

Sabe aquele escritório enorme com várias baias de trabalho e atendentes com fones de ouvido uma ao lado da outra? Esse formato de trabalho talvez fique para trás para sempre e, nas empresas da Aegea, foi um dos primeiros a mudar durante a pandemia. Para atender ao novo cenário trazido, o call center deixou de ser centralizado e foi para o endereço dos colaboradores, que agora não precisam sair de casa para trabalhar. Os atendimentos telefônicos passaram a funcionar 100% em sistema *home office*. Lojas físicas e algumas unidades foram fechadas a fim de evitar aglomerações e toda a estrutura para atender o cliente foi adaptada para o trabalho em casa.

Os colaboradores receberam suporte tecnológico para o atendimento virtual e, para participarem de videoconferências e teleconferências, notebooks com acesso remoto RDP (Remote Desktop Protocol) e, em alguns casos como na Prolagos (RJ), apoio mobiliário. O tipo de serviço prestado pelos canais digitais e de teatendimento foi ampliado, permitindo aos usuários fazerem suas solicitações também sem a necessidade de sair de casa. O atendimento tem horários diferentes nas diversas localidades e, em algumas concessionárias, está disponível 24 horas, inclusive aos fins de semana e feriados. Materiais de divulgação foram feitos para ajudar a esclarecer as novas formas de funcionamento para a população.



CAMPO GRANDE/MS

Jairo de Souza
Salvador, colaborador
da Águas Guariroba
(MS), que agora faz o
atendimento em casa.

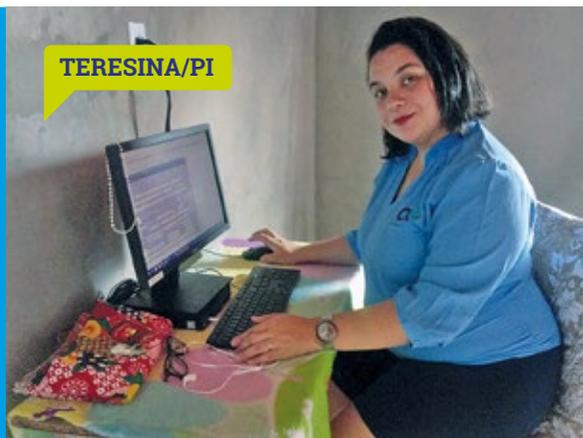
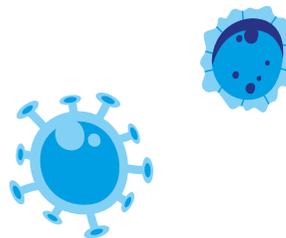


HOME OFFICE

O termo *home office* foi incorporado ao vocabulário da empresa e, provavelmente, vai ficar para sempre em alguns setores. A Academia Aegea também está ajudando na transição, orientando e capacitando os funcionários com novos cursos e muitas novidades (leia mais sobre o assunto a partir da página 64). Materiais de comunicação foram produzidos para orientar os colaboradores na nossa missão. Afinal, mudar o escritório da empresa para a própria casa da noite para o dia não é tarefa fácil para ninguém.

“Com a pandemia, readaptamos o modelo de gestão do setor. Fizemos uma migração gradativa e imperceptível para o fluxo de atendimento e hoje temos o serviço 100% automatizado. Migramos os serviços antes atendidos exclusivamente em lojas, como troca de titularidade, religação a pedido e ligação nova de água, para o WhatsApp”, explica Lucilla Barreto, coordenadora de Atendimento da Regional 1. O mesmo tipo de migração aconteceu nas outras unidades da Aegea.

“É uma nova rotina, há a comodidade de estar em casa e também contamos com o suporte e a estrutura tecnológica para atender o cliente pelos canais da empresa”, diz o atendente Jairo de Souza Salvador, um dos 128 colaboradores da Águas Guariroba (MS) responsáveis pelos canais de atendimento ao cliente via telefone, e-mail ou WhatsApp.



TERESINA/PI

“Trabalhar em casa é uma experiência que me desafia a mostrar minhas habilidades para manter meu padrão de atendimento. Tenho de conciliar minha rotina de trabalho com os meus filhos, que têm 3 e 5 aninhos, mas minha carga horária me ajuda bastante. Eu entro às 6h e encerro às 12h20, então organizo tudo no dia anterior e, com o horário livre da tarde, ficamos mais próximos. Só posso agradecer à Aegea por essa oportunidade”, disse Denise Pinheiro, atendente da central que, antes da pandemia, funcionava na capital do Piauí e era responsável pelo atendimento da Águas de Teresina (PI), Águas de Manaus (AM), Águas de Timon (MA) e Águas de São Francisco (PA).

Denise Pinheiro se organizou para conciliar atividades domésticas e profissionais e atende clientes de quatro cidades: Teresina (PI), Manaus (AM), Timon (MA) e Barcarena (PA).

“Confesso que no começo achei o *home office* assustador, mas receber o material disponibilizado pela empresa (cadeira, apoio de pé, mouse pad) fez toda a diferença, me senti mais confortável. Aos poucos, consegui organizar um cantinho para trabalhar, coloquei plantas, ficou com um jeitinho de escritório e, ao mesmo tempo, com a minha ‘cara’, tornando o trabalho extremamente prazeroso e produtivo”, explica a assistente Jaqueline Almeida, colaboradora da Ambiental Vila Velha (ES), mas que mora em Serra (ES).

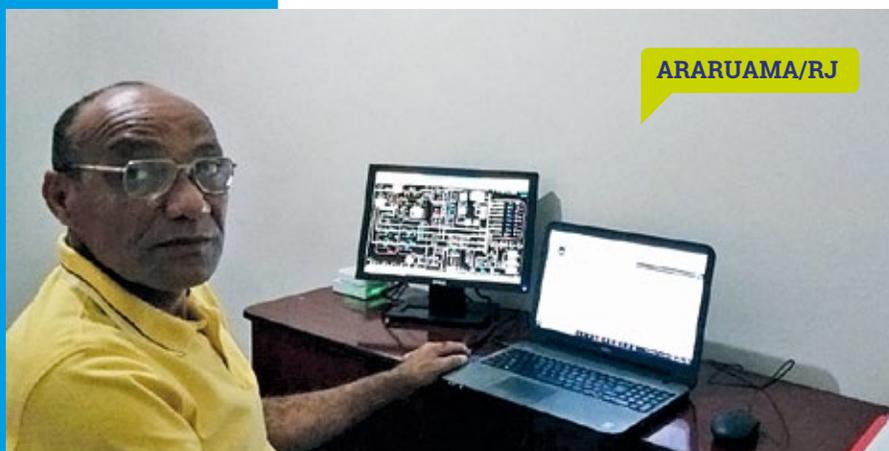


SERRA/ES

Depois de 12 anos operando o CCO da Prolagos, Edison Siqueira nunca imaginou que um dia pudesse operar o sistema a partir da casa dele.

Centros de Controle Operacional também vão para as casas dos operadores

Texto: **Roberta Moraes**



ARARUAMA/RJ

Uma sala com muitos monitores e profissionais atentos monitorando e analisando dados vindos de fontes diferentes que somam aproximadamente duas mil variáveis. O CCO funciona como uma unidade de supervisão e controle de todo o sistema de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto. Em tempo real, os operadores acompanham os serviços de produção, armazenamento e distribuição de água, recalque do esgoto, por meio das estações elevatórias, a programação dos serviços nas redes, instalações e equipamentos que contribuem também para monitorar a segurança patrimonial das unidades.



A implantação do CCO Remoto

Contando com o apoio da área de TI, o suporte de uma conexão criptografada segura (VPN = Virtual Private Network) e internet de fibra ótica, foi possível instalar o CCO Remoto na casa dos operadores, de onde eles acessam todos os programas de controle e comando dos sistemas. O funcionamento permanece 24 horas e foi feito um planejamento preventivo caso haja qualquer dificuldade. “Disponibilizamos notebooks, monitores, internet de alta velocidade para que eles possam realizar essa operação da melhor forma. Também planejamos backups e pessoas de sobreaviso. Caso ocorra algum problema de comunicação, outras pessoas podem assumir a operação, também de suas casas”, explicou o coordenador Operacional da Prolagos, Victor Barreto. A Águas Guariroba (MS) também adotou o *home office* para o CCO.



COMO CONTINUAR ESSE TRABALHO SEM ESTAR FISICAMENTE NO CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL?

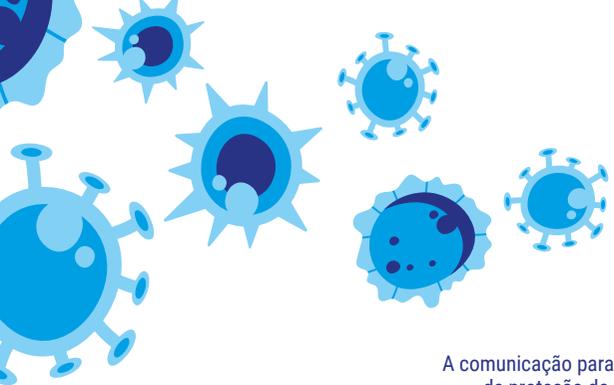
Quem conta é Edison Siqueira. Há 12 anos operando o CCO da Prolagos (RJ), ele jamais imaginou que um dia ele operaria o sistema da sua própria casa. Aos 60 anos, o colaborador foi afastado das funções assim que a pandemia chegou ao Brasil. A medida protetiva, no entanto, gerou desconforto ao colaborador, que não aguentava mais ficar longe do monitoramento e da operação dos sistemas de água e esgoto, que o acompanham há tanto tempo. Sem poder sair para trabalhar por causa do isolamento social, o CCO foi transferido até “seu Edison”, como é carinhosamente chamado. “No início foi muito angustiante, estava voltando de férias e não pude retomar as atividades. Depois, foi uma bênção ter a oportunidade de trabalhar em casa. Espero que isso acabe o mais rápido possível”, completou, se referindo à pandemia.

“Os recursos de operação remota foram mantidos. Está sendo bem legal, pois minha família pode ver um pouco da estrutura que é para operar um sistema remotamente e em tempo real”, afirma Paulo Henrique Moreira da Cunha, que também está monitorando tudo de casa, em Arraial do Cabo.



O CCO da Prolagos tem endereço também em Arraial do Cabo (RJ), na casa do operador Paulo Henrique Moreira da Cunha.





A comunicação para as ações de proteção da COVID-19 reforça os talentos da Aegea: Embaixadores da Saúde, Mestres em Brasicidades, Profissionais Além da Conta, Engenheiros da Ordem e Agentes da Dignidade.

COVID-19

Nosso cuidado vai além
#deverdetodos

ESTAMOS CUIDANDO DE PERTO DA SUA SAÚDE

> Por isso, entraremos em contato com você diariamente pelo WhatsApp.

> É importante que você informe se fez a medição de temperatura e se possui sintomas da Covid-19 como tosse seca, dificuldade para respirar e febre (acima de 37,8°C).

ae
aegea
Nossa natureza movimenta a vida.

SOMOS EMBAIXADORES DA SAÚDE

VOCÊ, QUE ESTÁ EM CAMPO CUIDANDO DA SAÚDE DA POPULAÇÃO, TAMBÉM PRECISA SE CUIDAR!

FERRAMENTAS E MATERIAIS DE USO COLETIVO DEVEM SER HIGIENIZADOS ANTES, DURANTE E APOS O USO.

LAVE AS MÃOS COM ÁGUA E SABÃO. NA RUA, UTILIZE ÁLCOOL EM GEL (SE TIVER DISPONÍVEL).

AO CHEGAR EM CASA, RETIRE O UNIFORME, OS SAPATOS E DEIXE PARA FORA. TOME BANHO ANTES DE TER CONTATO COM A FAMÍLIA.

ae

ATENÇÃO ESPECIAL AO GRUPO DE RISCO

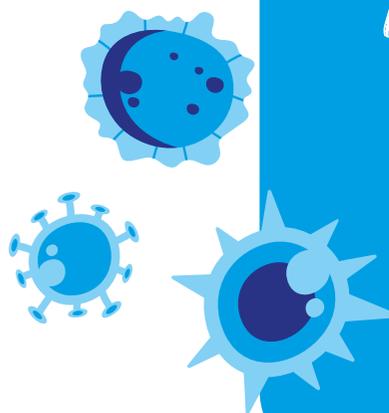
Texto: **Rosiney Bigattão**

Os colaboradores que integram o grupo de risco (com mais de 60 anos, portadores de doenças crônicas como asma, diabetes e hipertensão) foram imediatamente afastados. “Chegamos a ter 62 profissionais em casa, sem trabalhar. Monitoramos a saúde e seguimos protocolos para o retorno deles, dentro da capacidade de cada um”, afirma José João Fonseca, do Núcleo de Contingência Operacional, do Comitê de Crise da COVID-19 da Aegea.

Outra medida adotada foi planejar times de reserva para as atividades, chamados de “backup”. “São quatro procedimentos prontos. Se eu pegar a COVID-19, quem me substitui? Quem vai substituir o substituto? Usa o primeiro plano B, o segundo e assim por diante. Se tivermos uma situação extrema, em que uma estação de tratamento precise ser operada por uma pessoa leiga, por exemplo, a Academia Aegea preparou um vídeo muito simples e didático com todo o passo a passo”, explica.

Cuidar das pessoas é da nossa natureza.

*#PrevençãoCoronavirus
#EmbaixadoresDaSaúde*





A expectativa pela vacina contra a COVID-19

A primeira vacina de que se tem registro foi criada por Edward Jenner no século 18. Seu surgimento marcou a história da Medicina e aumentou consideravelmente a expectativa de vida da população. Doenças como a varíola e a poliomielite foram erradicadas. Institutos de pesquisa e saúde do mundo todo se debruçam agora na busca por uma vacina para a COVID-19. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), dez vacinas estão em produção, algumas em fase de testes. A previsão é de que se tenha resultados até o fim do ano, mas não é possível estabelecer prazos para que cheguem ao mercado. “O Brasil tem uma tradição forte em vacinas e laboratórios bem estruturados. O governo de São Paulo está produzindo uma vacina em parceria com o Instituto Butantan e um laboratório chinês que deve estar disponível em 2021”, disse Flávio Tocci, médico do trabalho da Aegea. A produção de vacinas em outros países está em estágio avançado e uma delas inclusive em testes aqui no Brasil.

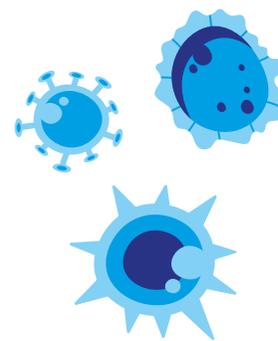
De acordo com o Ministério da Saúde, a vacinação não tem eficácia contra o coronavírus, porém ajuda a diferenciar o diagnóstico, uma vez que os sintomas são parecidos, e ajuda a reduzir a procura por serviços de saúde.



Campanha de vacinação é antecipada nas unidades da Aegea

Texto: Cynthia da Rocha, Jefferson Gonçalves e Thaianie Paes

A Campanha Nacional de Vacinação contra a Gripe, promovida todos os anos pelo governo federal, despertou muito interesse em 2020 por causa do novo coronavírus. A grande procura fez com que filas se formassem em muitas cidades brasileiras. Para garantir maior proteção aos seus funcionários e evitar que eles tivessem de procurar o sistema público de saúde, o calendário de vacinação foi antecipado em todas as unidades da Aegea. Vacinas contra gripe, influenza e H1N1 foram disponibilizadas para 100% dos colaboradores. Funcionários que fazem parte do grupo de risco foram vacinados em casa. A ação, promovida anualmente pelas concessionárias, ganhou reforço em 2020 e uniu as áreas de RH, EHS e Responsabilidade Social, com o objetivo de imunizar especialmente os que desempenham funções operacionais em ambientes externos no menor prazo possível.



Concessionárias produzem álcool 70% e gel

Texto: Adan Garantizado, Ana Paula Garcia e Roberta Moraes

A demanda pelo álcool 70% aumentou desde que a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou pandemia para o coronavírus. Líquido (álcool etílico hidratado) ou gel se tornaram fortes aliados no combate à disseminação da doença no mundo, pois eliminam o vírus e protegem contra a contaminação. Mas o alto consumo fez com que o produto sumisse das prateleiras logo no início da pandemia e, quando voltou, custava mais caro. A necessidade de manter os colaboradores protegidos e o contexto imposto pela pandemia fizeram com que surgissem soluções criativas.

Os Laboratórios de Controle de Qualidade de Manaus (AM) e da Prolagos (RJ) produziram álcool gel. “Usamos um álcool mais concentrado, que é utilizado no nosso dia a dia, e diluímos, para ficar adequado ao uso cotidiano e em contato com a pele”, disse Gêssica Oliveira, engenheira química que atua no laboratório da Águas de Manaus. A equipe de laboratório da Ambiental Serra (ES) desenvolveu um método para produzir álcool 70%. O método de produção foi conduzido pelo técnico em automação Hebert Francisco Costa de Paula e pela engenheira de materiais Isabelly Martins Gonçalves.



BARRA DO GARÇAS/MT



JANGADA/MT



SÃO PEDRO DA ALDEIA/RJ



SERRA/ES



MANAUS/AM

Na foto à direita, equipe produz álcool gel no Laboratório de Qualidade de Águas de Manaus. Acima, produção da Ambiental Serra (ES) e, à esquerda, material produzido pela Prolagos.

Nas fotos ao lado, colaboradores recebem kits com álcool gel. Todas as unidades da Aegea distribuíram materiais de proteção aos seus funcionários, diretos e terceirizados.

ESTAMOS PRESENTES

Aegea leva atendimento para a porta da casa dos usuários

Iniciativa da área Comercial visa atender presencialmente mesmo com lojas fechadas.

Texto: Cynthia da Rocha, Thais Tomie e Thaiane Paes

Quando começou o distanciamento social, a entrada de usuários nas lojas de atendimento das concessionárias da Aegea passou a ser controlada para evitar aglomerações. Depois, as portas foram fechadas, os totens de autoatendimento colocados do lado externo, com álcool gel disponibilizado para a higienização das mãos. Os canais de atendimento virtuais foram reforçados e ampliados, como já mostramos. **Mas como atender as pessoas que não estão acostumadas com a tecnologia ou não têm acesso à internet?** Indo até a casa delas, com atendimento exclusivo. O aposentado Antônio Zavaglia Fava, morador do Jardim Riva, em Primavera do Leste (MT), aprovou a iniciativa. “Achei muito bom o atendimento, fiquei bem satisfeito. Consegui pagar duas faturas que estavam vencidas. É uma facilidade para quem não pode sair de casa por conta da pandemia”, relatou. “Nossa intenção é promover mais comodidade”, explicou o coordenador Comercial da Aegea MT2, Daniel Moreira. A medida foi adotada por todas as concessionárias da Aegea.

Nas cidades de Matão e Holambra (SP), 18 colaboradores das áreas de Atendimento, Comercial, Operacional e Serviços são facilitadores que vão para as residências prestar atendimento, informar sobre os canais virtuais, os procedimentos para segunda via, pagamentos e recebimentos de faturas, além de outros serviços. O resultado do #EstamosPresentes tem sido atendimentos mais ágeis, com qualidade e tempo melhores.



Em todos os municípios onde atuam, as concessionárias da Aegea fazem atendimento presencial para os usuários que solicitam. Os atendentes podem negociar o pagamento, parcelar e receber as faturas, entre outros serviços.

A medida do distanciamento

Os colaboradores que vão até a casa dos clientes recebem orientações para higienizar constantemente as mãos e manter a distância recomendada pelos órgãos de saúde – de 1,5 m. Um estudo divulgado em maio pela Agência Brasil, feito por pesquisadores e engenheiros especializados em dinâmica de fluidos, das universidades de Leuven, na Bélgica, e Eindhoven, na Holanda, aponta que quando as pessoas se movimentam (caminham, correm ou andam de bicicleta) a distância mínima deve ser de quatro metros, pois as micro-partículas permanecem na corrente de ar atrás delas.

As estratégias para manter a arrecadação

Formas de estar mais perto dos usuários mesmo estando longe.

Diariamente ele acompanha o fluxo de caixa, o comportamento dos usuários e as mudanças sobre como o mercado em geral, inclusive o comércio, está reagindo à crise provocada pela pandemia. Os resultados das análises são levados para as reuniões semanais com os diretores regionais. E a cada mudança significativa, são tomadas decisões na busca pelas melhores soluções para o equilíbrio.

“A arrecadação da empresa tem sido muito mais positiva do que a gente imaginava no começo, fruto das ações feitas ao longo deste período. Reforçamos o atendimento virtual, que supriu a necessidade de ter as lojas abertas. Aceleramos o desenvolvimento e uso do APP Águas em todas as concessionárias para que a gente tenha convívio virtual mais de perto com os usuários e para que eles possam fazer os seus pagamentos pela internet. Outro ponto importante foi prover os agentes de campo e leituristas com maquininhas de recebimento e orientar para que tenham um diálogo de proximidade com os usuários de uma forma segura, e isso está acontecendo de maneira cadenciada”, afirma o gerente do Cento de Segurança da Receita da Aegea, Néelson José da Silva.

Foram feitas também campanhas de comunicação sobre a importância do pagamento das faturas e foi reforçado o serviço de telecobrança. A gerência começou a planejar novas medidas. “A pandemia continua e estamos trabalhando com vários cenários. Queremos criar benefícios para quem mantiver o pagamento da conta de água e esgoto em dia e criar mecanismos de autoleitura, por exemplo, em que o próprio cliente lê o seu hidrômetro”, conta.



SANTA BÁRBARA D'OESTE/SP

Néelson José da Silva, gerente do Centro de Segurança da Receita da Aegea



PRIMAVERA DO LESTE/MT

A Prolagos (RJ) nomeou o atendimento de Porta a Porta. A visita pode ser marcada por WhatsApp ou pelo SAC. Mensagens são enviadas por SMS para confirmar o agendamento e, em algumas localidades, um carro de som ajuda na divulgação. São 41 colaboradores que fazem em média 600 atendimentos por dia. As principais questões são relacionadas a negociações e são estabelecidas condições flexíveis, ajustadas à realidade de cada um.



JAURO/MT

Unidades aderiram à iniciativa da área Comercial de atender presencialmente – um serviço que antes era feito nas lojas de atendimento – na casa das pessoas, com horário agendado.



ROLIM DE MOURA/RO

Na Águas de Sinop (MT), o pagamento também pode ser feito no momento em que os leituristas entregam a fatura e o valor pode ser negociado em até 12 vezes no cartão de crédito. “Os agentes vão devidamente identificados, com uniforme, crachá e veículo com logomarca da empresa”, pontuou Cristian Martarello, coordenador das concessionárias em Sinop, Santa Carmem, Cláudia, União do Sul e Marcelândia.

RESPONSABILIDADE SOCIAL EM TEMPOS DE PANDEMIA



CAMPO GRANDE/MS

Guillermo Deluca, vice-presidente Regional, é o responsável pela coordenação das ações de combate ao coronavírus relativas a Licença Social e Regulação, que incluem a ajuda ao Poder Público.

O Brasil não estava preparado para uma situação tão grave como esta, nenhum país do mundo estava. Nós acompanhamos a situação da Itália, da Espanha e, de uma certa forma, estávamos sensibilizados quanto ao tema quando foi decretada a pandemia. Acreditamos que todos temos de nos solidarizar e colaborar da maneira que pudermos”, afirma Guillermo Deluca, vice-presidente Regional da Aegea, responsável pelo Núcleo de Licença Social e Regulação, do Comitê de Crise da COVID-19.

SERVIÇOS QUE VÃO ALÉM DO BÁSICO Aegea fortalece licença social com amplo apoio às comunidades

Com doações, construção antecipada de redes de água e esgoto para atender a população mais vulnerável, ampliação dos serviços, parcerias com governos, prefeituras e instituições, as concessionárias da Aegea estão ajudando milhares de brasileiros a viver melhor durante a pandemia. Um trabalho focado em levar mais dignidade para as pessoas neste período tão difícil. As ações são feitas de acordo com as realidades locais dos municípios atendidos. Começaram em março, mas não têm data para acabar.



APOIO AOS HOSPITAIS Água tratada e de graça durante a pandemia para hospital de Manaus (AM)

Texto: Adan Garantizado

Com um total de 150 leitos, o Hospital de Campanha Municipal Gilberto Novaes, localizado no bairro Lago Azul, na zona norte da cidade, foi transformado pela prefeitura em unidade de atendimento temporária de combate à COVID-19. O local era abastecido por um poço artesiano desde a sua construção. Equipes da Águas de Manaus (AM) implantaram em abril uma rede que tem a extensão de 130 metros na rua ao lado do hospital. Além da importante obra, a Águas de Manaus concedeu isenção integral da tarifa na água consumida pelo hospital. A iniciativa foi firmada por meio de um Termo de Cooperação Técnica com a prefeitura e a Secretaria Municipal de Saúde (Semsu), e mediada pela Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus (Ageman).

Doação de leitos e equipamentos hospitalares em São Francisco do Sul (SC)

Texto: Luciana Zonta

Pelo aumento na demanda da rede pública com os casos do coronavírus no Brasil, a Águas de São Francisco do Sul (SC) e a prefeitura uniram esforços para implantar um centro de tratamento de pessoas com COVID-19, no bairro Água Branca. Na ação, a concessionária doou 15 leitos e diferentes equipamentos de saúde para equipar o centro, o que reforçará a capacidade de atendimento do Sistema Único de Saúde (SUS). Passada a pandemia, os equipamentos serão muito úteis para a população da cidade, principalmente nos casos em que houver necessidade de internação hospitalar.

“Garantir que o hospital de campanha receba a água que é captada e tratada cuidadosamente pela Águas de Manaus é uma ação que reforça o nosso compromisso com a cidade. Nossa água também leva saúde para o hospital. Todos devem fazer sua parte para que a gente consiga vencer o coronavírus”, disse o diretor-presidente da Águas de Manaus, Renato Medicis.



Para atuar no canteiro de obras do hospital, os colaboradores da Águas de Manaus receberam EPIs (álcool gel e máscara), além de um reforço nas orientações sobre como se proteger durante o trabalho externo.



Águas de Teresina (PI) viabiliza funcionamento de hospital de campanha

Texto: **Patrícia Andrade**

A concessionária viabilizou a operação do sistema de abastecimento de água para dois hospitais de campanha construídos pela prefeitura para atendimento aos pacientes da COVID-19. No Hospital de Campanha Pedro Balzi, na quadra de badminton da Universidade Federal do Piauí, foi implantado quase um quilômetro de rede para atender a unidade que conta com 84 leitos de internação e 4 de estabilização. No outro, que vai funcionar anexo ao Hospital de Urgência de Teresina (HUT), a Águas de Teresina (PI) executou extensão de rede de água e fez a ligação ao sistema. Na mesma unidade também foi feita a ligação de esgoto.

“Cientes da nossa responsabilidade como prestadores de serviço público, estamos apoiando a cidade com ações colaborativas”, diz Diego Dal Magro, diretor-executivo da concessionária.

“O apoio da Águas de Teresina é muito importante para o funcionamento do nosso Hospital de Campanha Pedro Balzi, sendo abastecido por meio de uma rede própria, com água tratada. Agradecemos o empenho da empresa em agilizar o serviço”, destaca o prefeito de Teresina, Firmino Filho.



TERESINA/PI



TERESINA/PI

Acima e ao lado, funcionários da Águas de Teresina trabalham na implantação de redes de água para dois hospitais de campanha construídos pela prefeitura.

Hospital universitário recebe 10 mil frascos da Águas Guariroba (MS) para armazenar álcool gel

Texto: **Jefferson Gonçalves**

Uma parceria entre a Águas Guariroba (MS) e a Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) entregou mais de 10 mil frascos de 500 ml para o armazenamento de álcool gel ao Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian, filiado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh). “É por meio da parceria com instituições que conseguimos nos estruturar, garantindo a segurança a pacientes e servidores. Estamos lidando com uma nova realidade e parcerias são fundamentais para ajudar o hospital no enfrentamento da pandemia”, destacou Claudio César da Silva, superintendente do hospital universitário.



CAMPO GRANDE/MS

Os frascos doados pela Águas Guariroba em Campo Grande (MS) serão utilizados para as ações de prevenção contra o novo coronavírus nos setores administrativos e em toda a unidade hospitalar.

Sistema alternativo de abastecimento de água para Hospital Municipal de Novo Progresso (PA)

Texto: **Thaiane Paes**

A Águas de Novo Progresso reativou um poço tubular profundo na unidade hospitalar da cidade para manter o abastecimento em situações extremas. “Com a doação que nós fizemos, o hospital passa a contar com um sistema de contingenciamento. O poço, com 96 metros de profundidade e uma bomba, será utilizado em situações pontuais”, afirma o coordenador Regional da Águas de Novo Progresso, Diogo Gasparin. “Teremos maior confiabilidade e tranquilidade para que nossa atuação siga com responsabilidade, sem causar transtornos aos pacientes”, pontuou Rosimeire Rodrigues Dourado, do Hospital Municipal de Novo Progresso.

PROTEÇÃO AOS HERÓIS DA SAÚDE Concessionárias doam equipamentos de proteção para profissionais da saúde

As doações reforçam o cuidado com as pessoas que estão na linha de frente de combate ao novo coronavírus nos municípios em que a Aegea atua.

Texto: Adan Garantizado, Roberta Moraes e Thais Tomie

A Águas de Manaus doou 60 mil itens para unidades de saúde do governo e da prefeitura. São 5 mil aventais descartáveis com manga longa, 20 mil luvas cirúrgicas descartáveis, 12 mil máscaras cirúrgicas descartáveis, 5 mil do modelo N95, além de 24 mil copinhos de água tratada. A doação foi entregue ao Fundo Manaus Solidária, da Prefeitura de Manaus, e à Secretaria de Estado de Saúde (Susam), em maio. Além disso, a rede hospitalar da cidade recebeu álcool 70%, resultado de uma ação em conjunto entre a concessionária e a Rede Pense Piauí. A parceria entre elas resultou também na confecção de 20 mil máscaras. A Ambiental Serra (ES) também fez uma doação de 5 mil pares de luvas ao Hospital Jayme dos Santos Neves.

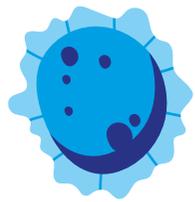


Um dos legados da pandemia é que os colaboradores estão descobrindo novas possibilidades de atuação e têm tido maior engajamento nas causas sociais. Luiz Paiva, da área de Serviços Gerais da Águas de Manaus, é um dos que fazem questão de ajudar ao próximo.

“Quando me pediram para ajudar nos trabalhos da doação e soube que eram máscaras e outros equipamentos de proteção, fiquei muito orgulhoso, pois são itens essenciais para o trabalho dos profissionais de saúde neste tempo de pandemia. É bom saber que nossa empresa cuida bem da gente, os funcionários, e dos moradores da cidade”, disse o colaborador Luiz Paiva, da área de Serviços Gerais da Águas de Manaus.



Diretor-executivo da Águas de Manaus, Luiz Couto, à direita na foto, entregou os kits ao Fundo Manaus Solidária. Ao lado dele estão Mônica Santaella, vice-presidente do Fundo Municipal, e Fábio Alho, da Ageman.



A concessionária da Aegea MT2 em Campo Verde aderiu à onda de solidariedade e entregou duas mil luvas cirúrgicas para a Secretaria Municipal de Saúde, destinadas ao Hospital Municipal Coração de Jesus (HMCJ). “A doação fortalece ainda mais o trabalho que vem sendo desempenhado com todo o cuidado que a situação exige”, afirma o coordenador da Aegea MT2, Jeferson Correia.

A Prolagos se uniu aos municípios da área de concessão no combate ao novo coronavírus com ações específicas para os trabalhadores de saúde. Foram entregues 36 mil itens entre aventais com manga longa, luvas para procedimento não cirúrgico, máscaras cirúrgicas descartáveis de tripla camada, máscaras N95, capotes descartáveis e álcool gel 70%.



“A doação veio em boa hora, pois temos encontrado muitas dificuldades para aquisição de materiais hospitalares, tanto no valor, que aumentou substancialmente, como na falta desses insumos”, disse em seu agradecimento o secretário municipal de Saúde de Campo Verde (MT), Altair Timóteo de Araújo, representado na foto ao lado pelo chefe de gabinete da prefeitura, Aparecido Rudnick.

“Entendemos que nosso papel vai muito além dos serviços de água e esgoto. Neste período de enfrentamento à pandemia, esta certeza é ainda mais forte, por isso estamos apoiando a sociedade das mais diversas formas”, comentou o diretor-executivo da Prolagos, José Carlos Almeida.

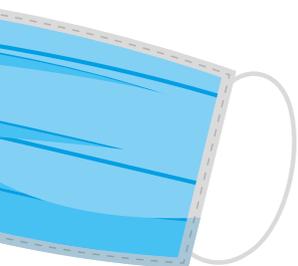


Doação de material de limpeza feita pela Prolagos para a irmandade provedora do Hospital Santa Isabel, uma das principais unidades de saúde do município de Cabo Frio.



Toda ajuda é bem-vinda

Os prefeitos de Armação dos Búzios, Arraial do Cabo, Iguaba Grande e Cabo Frio também estão com dificuldades para comprar o material a fim de proteger os funcionários da saúde e agradeceram as doações. Em São Pedro da Aldeia, o agradecimento veio do secretário de Governo, Eronildes Bezerra. “Precisamos muito da iniciativa privada contra este inimigo invisível. Só venceremos em união com todos os setores da sociedade”, disse.



Lavar as mãos com água e sabão com regularidade é uma das principais recomendações dos órgãos de saúde, por isso as concessionárias da Aegea disponibilizaram pontos de higienização nas proximidades das unidades e em locais públicos.



PIAS COMUNITÁRIAS NAS RUAS

Equipamentos reforçam proteção da população

Texto: Adan Garantizado e Thais Tomie

Quem trabalha nas ruas e precisa lavar as mãos com regularidade para se prevenir contra o coronavírus encontra uma ajuda poderosa se morar em Primavera do Leste (MT), Poconé (MT), Ariquemes (RO) ou em Manaus (AM). São as pias instaladas pelas concessionárias da Aegea em locais públicos.

A Águas de Primavera (MT) disponibilizou um ponto de higienização das mãos com água, sabão e papel toalha em uma das principais avenidas da cidade, em frente da estação de tratamento de água. “A concessionária conta com a compreensão da população e permanece comprometida com as medidas definidas pelos órgãos de saúde”, reforça o supervisor da Águas de Primavera, Sérgio Campos.

Na capital do Amazonas foram instaladas 14 pias comunitárias. Um presente da Água de Manaus para a população que trabalha ou vive nas ruas. A estrutura montada tem torneira e dispensador de sabão e um cartaz com o passo a passo da lavagem correta das mãos. “Ter água com qualidade na torneira é essencial no combate à pandemia. Desde que chegou à cidade, a concessionária trabalha para universalizar o acesso à água para toda a população”, disse o diretor-presidente da Águas de Manaus, Renato Medicis.



“A instalação dos equipamentos está entre as várias iniciativas feitas para apoiar os municípios”, explica o coordenador do Comitê de Crise da COVID-19 da Aegea, Renato Medicis.

HIGIENIZAÇÃO DE RUAS E LOCAIS DE GRANDE MOVIMENTO

Concessionárias da Aegea se aliam a prefeituras e instituições contra o coronavírus

Texto: Colaborativo

O caminhão-pipa com água clorada circula pelas áreas de grande movimentação de pessoas. A desinfecção de espaços públicos é uma medida muito eficaz apoiada por várias concessionárias da Aegea como forma de prevenir contra a propagação do coronavírus. A ação se repetiu praticamente em todas as unidades da Aegea, de norte a sul do país.



A Aegea MT1 disponibilizou hipoclorito de cálcio já dissolvido para as prefeituras que tivessem interesse e fez doações para Sinop, Sorriso, Vera e Cláudia. O Hospital Regional de Sinop também recebeu o material para fazer a desinfecção de todos os ambientes da unidade. “Acaba beneficiando a população em geral, que usa os equipamentos públicos e circula pelos locais que passaram pela limpeza e desinfecção”, frisou o diretor-presidente da Aegea MT1, Thiago Terada.



A operação, realizada no período noturno pela Águas de Paranatinga (MT), prioriza locais públicos como praças, unidades de saúde, farmácias, hospitais, mercados, pontos de ônibus e escolas.

Em Teresina (PI) o produto usado na desinfecção das ruas é o hipoclorito a 1%. A Águas de Teresina disponibilizou mais de um milhão de litros da solução apoiando as ações de sanitização feitas pela Vigilância Municipal de Saúde e pela Rede Pense Piauí.

A Águas de Timon (MA) distribuiu quase 12 mil litros de hipoclorito de sódio, popularmente conhecido como água sanitária. A ação é realizada na cidade em parceria com a Fundação Nacional de Saúde – Unidade Timon e o Corpo de Bombeiros, que usam pulverizador costal e viatura, respectivamente.



Hipoclorito de sódio ou de cálcio

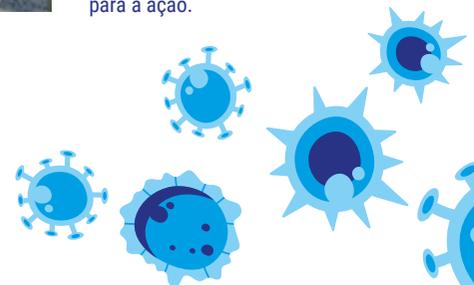
Os dois são compostos químicos que contêm cloro oxidado e têm poder alvejante e desinfetante. O de sódio é popularmente conhecido como água sanitária e o de cálcio geralmente tem uso industrial. A escolha depende da diluição que será feita.

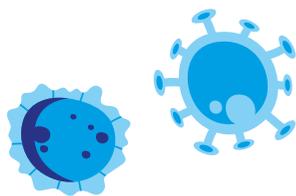
Desinfecção das ruas foi uma das necessidades apontadas em pesquisa informal para saber como a Aegea poderia contribuir. “Temos de colaborar de todas as maneiras que a gente puder”, diz Guillermo Deluca, coordenador do Núcleo de Licença Social e Regulação da Aegea.



“Esse trabalho de higienização na cidade só foi possível com a parceria da Águas de Paranatinga, que disponibilizou um caminhão-pipa com jato e produtos químicos. Ainda temos muito trabalho pela frente para garantir a saúde da população”, ressalta a secretária municipal de Saúde de Paranatinga, Maria Saldanha.

A Águas de Teresina atuou em parceria com a Vigilância Municipal de Saúde e a Rede Pense Piauí, e mais de um milhão de litros de produtos foram doados para a ação.





Em Serra (ES), o veículo com equipamentos, produtos químicos e profissionais capacitados circula pelos bairros que têm elevados índices de contaminação do coronavírus. São 100 locais em uma programação definida com a Cesan e a Secretaria Municipal de Saúde.



A Prolagos também apoiou as prefeituras para reforçar a higienização dos cinco municípios da Região dos Lagos (RJ). O entorno de agências bancárias e os pontos de ônibus, que ficam com maior concentração de pessoas, ganharam prioridade na desinfecção. Além disso, a concessionária doou 10 mil litros de água sanitária para serem distribuídos a toda a população de Iguaba Grande (RJ).



Em Santa Catarina, a ação contou com apoio do supervisor de Operações da Águas de São Francisco do Sul, o engenheiro químico Henrique Gonçalves Mendes, e deu prioridade para desinfecção das proximidades dos locais de atendimento à saúde.



A Águas de Holambra (SP) doou 40 litros de hipoclorito de sódio para a desinfecção que tem apoio de um grupo de voluntários composto por empresários, comerciantes e bombeiros civis. “A doação é uma maneira de contribuirmos e mostrar que estamos todos unidos em prol do mesmo ideal”, diz o coordenador de Engenharia e Operações da concessionária, Alan Pedra.

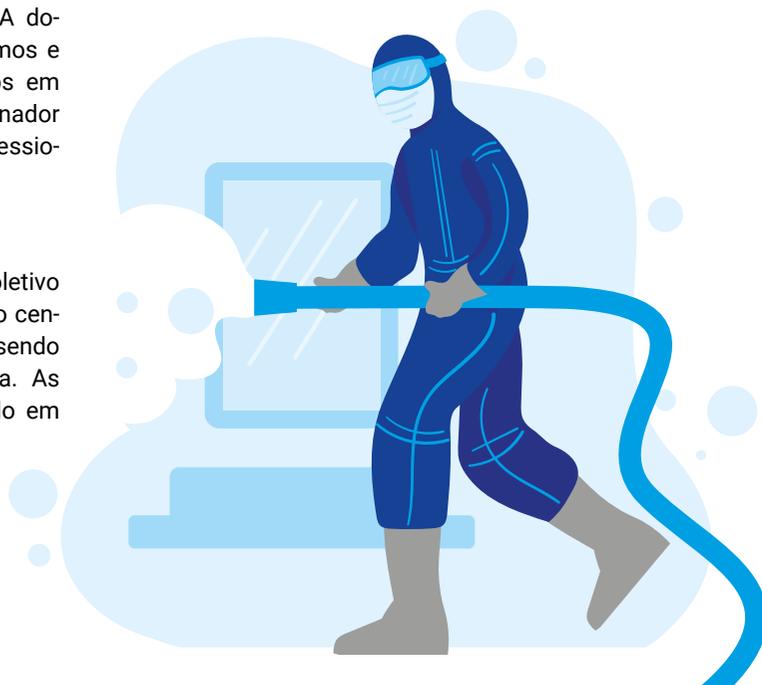


Os terminais de transporte coletivo urbano e pontos Peg Fácil na região central em Campo Grande (MS) estão sendo higienizados pela Águas Guariroba. As ações, à base de hipoclorito diluído em água, são semanais.

“Como uma empresa que trabalha diariamente para levar melhores condições de saúde à população, não medimos esforços para darmos nossa contribuição à sociedade agora”, afirma o diretor-presidente da Ambiental Serra, Justino Brunelli.



Manter uma boa higienização é fundamental para afastar o risco de contaminação. “O dever da prevenção é individual, mas o benefício é coletivo”, diz Priscila Sonda, coordenadora de Pimenta Bueno e Rolim de Moura (RO).



SANEAMENTO E COVID-19

Aegea amplia acesso a água e esgoto tratados para melhorar condições de prevenção dos moradores.

Conscientes de que a higiene pessoal e doméstica é fundamental no enfrentamento ao novo coronavírus, desde o início da pandemia as concessionárias da Aegea intensificaram os esforços para manter, ampliar e elevar cada vez mais a qualidade dos serviços prestados. Uma atuação em três linhas principais: levar água e esgoto pra quem não tem, melhorias dos serviços e mais eficiência, avanços e oportunidades. Para atender às comunidades mais vulneráveis, o benefício do Tarifa Social está sendo ampliado. O programa facilita o acesso de famílias de baixa renda à água tratada, com 50% de desconto na tarifa.



Moradora do Setor 6, em Buritis (RO), Marilza Cardoso, feliz com a chegada da rede de água tratada a sua casa.



AEGEA RO

Cresce número de novas ligações nas cidades de Rondônia

Texto: Fabiana Simão

Desde que começou a pandemia, aproximadamente 1.800 pessoas optaram por deixar de usar a água das fontes alternativas, como poços rasos, para se conectar à rede de água tratada. Paulino Luiz, aposentado, morador de Rolim de Moura (RO), é uma delas. Abre a torneira feliz, pois sabe que a água que chega até a sua casa passou por tratamento, possui cloro e flúor. “É muito bom saber que essa água é boa para lavar as mãos, deixando tudo mais limpo por causa do novo vírus; me sinto mais seguro agora”, contou. “Usávamos poço, mas sabemos dos males e da contaminação que pode causar; é muito bom saber que a empresa não mediu esforços para trazer água tratada até o loteamento”, disse Fernando César, funcionário público. Leilane Aguilera, moradora de Buritis (RO), tinha receio de usar água de poço. “Quando o agente da Águas de Buritis veio até minha casa, fiquei muito feliz em saber que teria água tratada. Uma água saudável, boa para beber”, contou.



Concessionárias abrem novas redes de abastecimento. Para muitas famílias, o uso da água tratada é o único meio de prevenção contra o coronavírus.



Implantação de rede de água que vai abastecer a comunidade da Vila Nova Conquista (PI). As obras devem ser entregues no início do segundo semestre.



ÁGUAS DE TERESINA

32,5 mil moradores de ocupações na capital do Piauí passam a contar com água tratada diariamente

Texto: **Thamires Figueiredo**

O Nordeste registra a menor cobertura diária de abastecimento do país e apenas 69% dos lares contam com água encanada 24 horas, o que dificulta a prevenção por meio da lavagem das mãos com água e sabão. O índice é inferior à média nacional, de 88,5% (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua, 2019, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE). Para 32,5 mil moradores de ocupações consolidadas de Teresina, essa situação mudou. Em plena pandemia, eles passaram a contar com água tratada pela primeira vez e comemoram o acesso ao serviço.

A dificuldade de moradia levou Natacha Meneses a firmar residência na ocupação Dandara dos Cocais, comunidade que enfrenta problemáticas inerentes às áreas irregulares, onde os serviços de infraestrutura costumam ser precários. “A gente tinha de descer pra casa de algum parente pra tomar banho, pegar água pra beber, cozinhar. Agora melhorou 100%! A torneirinha sempre ali com sabão do lado onde meninos lavam as mãos”, afirmou.

Outras sete ocupações consolidadas da capital piauiense receberam investimento no sistema de água. Ao todo, a Águas de Teresina implantou 78 km de novas redes para levar água tratada onde o fornecimento ocorria por meio de “gambiarras”. “A gente tinha de esticar 300 metros de mangueira todo santo dia. Era complicado! Agora não precisa, a água tá bastante, vem direto na torneira”, diz Ângela de Jesus Silva, moradora da Vila Nova Esperança.

IMPLANTAÇÃO DE REDE DE ÁGUA EM OCUPAÇÕES CONSOLIDADAS

2018
Parque Vitória
Dilma Rousseff

2019
Parque Eliane
Padre Humberto
Leonel Brizola

2020
Terra Prometida
Dandara dos Cocais
Vila Nova Esperança
Vila Nova Conquista I
Vila Nova Conquista II

Em tempos de pandemia, a Águas de Teresina manteve os investimentos para garantir água tratada aos moradores, principalmente os que vivem em situação de maior vulnerabilidade.



A iniciativa da Águas de Teresina conferiu à Aegea o Prêmio Cases de Sucesso em Água e Saneamento (ODS 6) 2019, da Rede Brasil do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU).

“Já são nove anos [vivendo na comunidade] e agora podemos comemorar essa vitória que é poder ter a nossa rede de abastecimento regular. Vamos poder andar de cabeças erguidas porque ninguém gosta de usar água de forma irregular. A expectativa é grande e a obra chega no momento ideal para nós”, fala Nazaré Pereira da Silva, presidente da Associação de Moradores.

SOMANDO FORÇAS

O plano de regularização do abastecimento na capital é um esforço conjunto do Poder Público e da iniciativa privada. “Desde 2018, a prefeitura vem se reunindo com a Águas de Teresina para regularizar o abastecimento em dez vilas de diferentes zonas da cidade. Hoje, 7,5 mil famílias desses locais estão abastecidas com água”, destaca Marco Antônio Ayres, secretário municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação.

“Recebemos a liberação legal para atuar nessas áreas e, posteriormente, a liberação social da comunidade, que reconheceu a importância da água tratada para a qualidade de vida e observou a nossa atuação transparente, o que resultou na ampla adesão dos moradores. O cadastro foi assertivo na projeção de volume a ser consumido, plenamente atendido, bem como na inclusão de famílias de baixa renda na Tarifa Social”, avalia Diego Dal Magro, diretor-executivo da Águas de Teresina.



Diego Dal Magro diz que a Aegea assumiu a subconcessão com o propósito de tornar Teresina referência no saneamento e este propósito se fortalece agora, quando o acesso a ele é tão importante.

Saneamento e questão fundiária

Ocupação consolidada é o termo usado para as construções em áreas de preservação, como margens de rios e córregos, que estão incorporadas ao cenário urbano. A falta de regularização fundiária impede a prestação de serviços de forma regular. “Para entrar com os serviços de água e esgoto em casos assim, as empresas operadoras necessitam ter, além do conhecimento técnico, autorização oficial do Ministério Público, das prefeituras e de órgãos ambientais, entre outros. É preciso haver articulação entre as autoridades envolvidas para que os serviços possam ser formalmente fornecidos”, explica o presidente Édison Carlos, do Instituto Trata Brasil.



ÁGUAS DE MANAUS

Novas redes garantem acesso ao saneamento para quem vive em palafitas

Texto: Adan Garantizado

Criado em 1907, o bairro Educandos cresceu de forma desordenada e agora está sendo completamente transformado quanto ao saneamento com as melhorias que estão sendo realizadas pela concessionária.

O bairro Educandos é um dos mais antigos da capital do Amazonas e tem o privilégio de ser cercado de água. No entanto, a ocupação desordenada fez o Educandos crescer às margens do Rio Negro e do Igarapé de Manaus por meio de becos, vielas, escadões, pontes de madeira e palafitas. O resultado foi uma série de problemas ao longo do tempo. O abastecimento de água tratada é um deles, principalmente por conta de ligações irregulares.



O trabalho intenso da Águas de Manaus para os moradores de palafitas faz parte do programa itinerante "Vem com a Gente".

A situação começou a mudar em maio. A Águas de Manaus substituiu redes de água antigas, instalou hidrômetros, retirou ligações irregulares e corrigiu vazamentos. Cerca de 1.000 metros de novas redes de água foram implantados para as palafitas, beneficiando 1.200 moradores apenas nas áreas alagadas. É a segunda atuação da concessionária no Educandos: a primeira foi paralisada por conta de um incêndio.

"Por conta de tudo o que aconteceu no Educandos em 2018, nós precisamos aguardar para retornar. Mas, em meio à pandemia, decidimos retomar as obras para garantir que os moradores das áreas alagadas tenham acesso à água tratada. Com as novas redes e a água tratada estamos levando qualidade de vida, dignidade e, mais do que nunca, saúde até a casa dessas pessoas", declarou o diretor-presidente da Águas de Manaus, Renato Medicis.

Desconto para famílias de baixa renda

"Explicamos que eles precisam fazer o bom uso da água e se manter regulares para ter o benefício do programa Tarifa Social. Em alguns casos, a conta de água será o primeiro comprovante de residência que o morador consegue obter, mesmo morando há mais de 30 anos no local", afirma o gerente Comercial da Águas de Manaus, Waldyr Vilanova.

“Nascida e criada nas palafitas, Taila Farias diz que muitas vezes usou água imprópria para o consumo. “Com o novo encanamento a água chega limpinha. Espero que o serviço só melhore depois desse trabalho da empresa”, afirma.



“Nem todo mundo tinha uma ligação correta e isso prejudicava todos nós. As equipes cadastraram as casas e estão fazendo o serviço. Nunca vi uma empresa ter essa preocupação de olhar pela gente”, conta Michele Perdigão.

ÁGUAS DE TIMON Investimentos da concessionária permitem que moradora realize o sonho de ter chuveiro no banheiro

Texto: Maria Luiza Moreira

A Águas de Timon (MA) tem se dedicado a fazer com que a água chegue diariamente às torneiras dos moradores com qualidade e regularidade há cinco anos. Durante esse período, a concessionária realizou constantes melhorias e tem mudado a realidade do município. Com o novo coronavírus, foi reforçada a atuação para cuidar ainda mais da saúde da população, ampliando o acesso. Com a implantação de 66 mil metros de rede, cerca de 30 mil pessoas passaram a ter acesso à água tratada.

A ação confere mais qualidade de vida aos moradores, como à dona de casa Maria Edinalia Silva. “A gente passava 15 dias sem água e a minha vida se resumia a encher baldes. Com a chegada da Águas de Timon, eu pude realizar o sonho de ter um banheiro, pois antes os banhos eram com cuias e bacias. É uma alegria e eu tenho de me policiar para não gastar muito porque eu amo ficar debaixo do chuveiro”, conta a moradora do Parque São Francisco.

“Trabalhamos incansavelmente para mudar histórias como a da Edinalia, principalmente agora que a medida mais eficaz contra a COVID-19 é lavar as mãos com água e sabão. Nosso trabalho é uma peça importante no combate ao vírus. Assim, nós continuamos realizando obras e melhorias nas áreas operacionais”, explica o coordenador de Operações da Águas de Timon, Tadeu Bezerra.



Aegea MT1 e MT2 Concessionárias investem em melhorias no abastecimento de água

Texto: **Thaiane Paes e Thais Tomie**

“Uma força-tarefa com diferentes setores foi montada para realizarmos essas melhorias, sempre empenhados em garantir o bem-estar da população”, disse o supervisor de Águas de Peixoto de Azevedo, Iury Kols.

Um sistema de abastecimento mais moderno em Carlinda (MT). Novas ligações e equipamentos que modernizam a captação de água em Sorriso (MT). Maior regularidade no fornecimento de água tratada em Peixoto de Azevedo (MT), principalmente na estiagem e em dias mais quentes. Estas são algumas das obras que fazem parte do pacote de investimentos da Aegea MT1 para manter a qualidade dos serviços durante o período do isolamento social.

Confresa (MT), na região Norte Araguaia, com uma alta taxa de crescimento urbano, também recebe investimentos em saneamento, feitos pela Aegea MT2. O bombeamento da captação do Rio Cacaú teve a parte mecânica e elétrica renovadas. “Agora temos o que chamamos de ‘bomba-reserva quente’, o que possibilita fazer manutenções sem parar o abastecimento”, afirma Samuel Augusto Silva, coordenador de Operações Eletromecânicas da Águas de Confresa.

Para evitar que as interrupções ou oscilações no serviço de energia elétrica afetem o fornecimento de água, um gerador de energia foi instalado na captação do Rio Bento Gomes, em Poconé (MT), beneficiando toda a população. “Já passei por momentos difíceis por conta de problemas no fornecimento de água. Diante deste cenário de pandemia do coronavírus, ter água em nossas casas é fundamental”, afirma a moradora Marilene Oliveira, do bairro Jurumirim.

Mais eficiência no sistema de esgoto

Em Barra do Garças (MT), as melhorias foram para o sistema de esgoto, com a aquisição de novas bombas para as estações elevatórias, estruturas que fazem o bombeamento de esgoto dos locais de baixa declividade para um nível mais alto, transportando-o até a estação de tratamento.



Urbanização em comunidades de Piracicaba (SP)

Texto: Débora Ferneda



Mesmo durante a pandemia, a concessionária Mirante manteve as equipes em campo (fotos ao lado e abaixo) para concluir as obras que vão garantir o acesso ao serviço de esgoto.

“De 20 anos pra cá tivemos uma redução de 57% nas internações causadas por doenças diarreicas no município. Nosso trabalho de saneamento está inteiramente ligado à saúde. Piracicaba está no ranking da universalização de água e esgoto, e poder atingir as populações que ainda não tinham esse benefício é muito gratificante”, afirmou Jacy Prado, diretor-presidente da Mirante.

Mais dignidade e saúde para 5.600 piracicabanos – este é o principal saldo do investimento iniciado em maio, que contempla os projetos de urbanização das comunidades do município. Viabilizado por meio da Parceria Público-Privada firmada entre a Prefeitura de Piracicaba, o Semae e a concessionária Mirante, o cronograma de ações prevê, no período de seis meses, a implantação de sistema de coleta e transporte de esgoto em núcleos habitacionais de interesse social.

A execução dos projetos está prevista para três núcleos: Portelinha, Jatobás e Sabiás (I e II). A soma das obras contempla a execução de mais de 3.200 metros de rede com diâmetro de 150 milímetros, 236 metros de tubulação com 250 milímetros, 341 novas ligações e construção de 105 poços de visita para direcionar o esgoto coletado dessas regiões para a Estação de Tratamento de Esgoto José Augusto Rego Barros Seydell – Ponte do Caixão.

O início foi na comunidade Portelinha. O projeto, viabilizado pela área de Engenharia, foi iniciado em 30 de abril e fará a conexão entre as residências e a rede pública de esgoto, com coleta e tratamento dos efluentes na ETE José Augusto Rego Barros Seydell – Ponte do Caixão. Nas comunidades Sabiás I e II, localizadas na região do Kobayat Libano, as obras vão beneficiar cerca de 200 famílias.

MAIS PREVENÇÃO

“Em função da pandemia, o saneamento ganhou mais relevância na prevenção contra doenças e na manutenção da saúde. Ao investir neste tipo de projeto, o município, além de garantir o acesso a um direito universal de todo cidadão, proporciona a perspectiva de um futuro mais saudável, seguro e saneado”, disse o diretor-executivo da Mirante, Ozanan Pessoa.



Mais de 2.600 famílias foram conectadas à rede de água na Praia do Ervino (SC)

Texto: **Luciana Zonta**

A distribuição de água tratada para a região da Praia do Ervino, um dos locais que mais crescem em São Francisco do Sul (SC), sem dúvidas é uma das maiores conquistas da concessionária da Aegea na cidade. Os trabalhos de implementação vêm sendo realizados em etapas e, desde o início das atividades, já somaram mais de 80 quilômetros de extensão de rede. Cerca de 85% da obra já foi concluída e, até a etapa final, a Águas de São Francisco do Sul deve investir aproximadamente R\$ 5,7 milhões na região.

O sistema de abastecimento da Praia do Ervino conta com um reservatório com capacidade para 500 mil litros de água e duas estações de recalque. “A nova rede beneficia os moradores e diversas famílias de veranistas e comerciantes que moram em cidades do entorno. Para se ter uma ideia, até o momento mais de 2.600 famílias já se conectaram à rede”, ressalta o



SÃO FRANCISCO DO SUL/SC

diretor-executivo da Águas de São Francisco do Sul, Gabriel Buim. Jair Euclides Fagundes, morador de Joinville e proprietário de um imóvel na Praia do Ervino há 26 anos, afirma que a ampliação da rede na comunidade coloca fim a uma longa espera. “Toda água que consumimos no Ervino é mineral”, explica.

“Água tratada na torneira será a realização de um sonho”, pontua a dona de casa Ada Schroeder. Ela explica que o recurso hídrico atualmente disponível em casa não é bom nem para lavar roupa. “A coisa que eu mais gosto de fazer é lavar roupa, mas com esta água não tem condições”, acrescenta. “Até a conclusão das obras mais de 3.100 famílias serão beneficiadas com a chegada de água tratada a suas residências”, afirma Cristiane Rosa Madruga Pereira, supervisora de Operações da Águas de São Francisco do Sul.

A Águas de São Francisco do Sul (SC) instalou mais de 80 km de rede de abastecimento de água na Praia do Ervino, um dos recantos do litoral de Santa Catarina.

Investimentos aumentam produção de água em 20% em São Francisco do Sul (SC)

Texto: **Adão Pinheiro**

As melhorias realizadas no sistema de captação de água de São Francisco do Sul (SC) geraram um acréscimo de 20% na capacidade produtiva para o abastecimento do município. “O plano de melhorias foi elaborado com o apoio de especialistas da Aegea nas áreas de distribuição, captação, tratamento e eletromecânica. Também contou com a participação de consultores contratados, com foco em melhorias a curto e médio prazo para aumento de capacidade de captação e distribuição de água no município”, afirma Victor Villela Aroeira, gestor Operacional da Águas de São Francisco do Sul.

Os investimentos seguem o plano de ação apresentado à prefeitura e à Câmara de Vereadores no começo do ano e trazem mais segurança operacional, garantindo a continuidade e regularidade do abastecimento. “Entre essas ações estão a ampliação do bombeamento nas captações do Rio Rita e no booster da adutora subaquática do sistema Travessia, ampliação da vazão de água captada do Rio Saí Mirim e adequações estruturais nas captações Rita e Saí Mirinzinho”, exemplifica Victor. A cidade conta agora com 15 boosters. A nova instalação tem isolamento acústico, sistema de telemetria, comunicação com a central de monitoramento e é equipada com o que há de mais moderno no mercado.



Obras estruturais garantem fornecimento de água em Penha (SC) mesmo com estiagem prolongada

Texto: **Luciana Zonta**

A estiagem que atinge Santa Catarina há meses continua afetando diversos municípios no estado. Segundo dados da Epagri/CIRAM (órgão oficial do governo de Santa Catarina), é uma das piores crises hídricas da história. Em Penha, no litoral norte, o fornecimento de água foi garantido em função de várias medidas implementadas pela Águas de Penha que minimizaram os efeitos da escassez em áreas que estavam sofrendo com o abastecimento intermitente, principalmente domicílios que não têm caixa-d'água.

Uma das principais ações é que a concessionária vem setorizando o sistema de distribuição desde 2019, atenuando, de forma preventiva, os efeitos da estiagem e do aumento do consumo de água tratada em períodos de pico. O projeto de setorização vem sendo realizado em etapas, com previsão de conclusão em 2022. Na primeira fase, a cidade foi dividida em dez setores. "Isso garantiu o fornecimento de água, ainda que com manobras operacionais, mesmo durante o período mais crítico. Sem a setorização, os impactos da estiagem prolongada seriam maiores", explica Fernanda Barreto, gestora operacional da Águas de Penha.

Atualmente, 80% da água disponibilizada para o abastecimento de Penha é comprada da Companhia Catarinense de Águas e Saneamento (Casan), captada no Rio Piçarras. Os 20% restantes são captados em poços tubulares de grande profundidade. Penha recebeu o reforço dos poços artesianos instalados nos bairros Santa Lídia, Praia Grande, Santa Clara, Armação e São Miguel. Localizados em pontos estratégicos – as chamadas pontas de rede –, reforçam o abastecimento à população, reduzindo a dependência da água captada no Piçarras.

Para que os poços entrassem em operação, a empresa fez todas as análises da água recomendadas pelo Conselho Nacional de Meio Ambiente com o objetivo de verificar se a qualidade se enquadrava nas exigências do Ministério da Saúde. Outro investimento que tem sido fundamental para garantir regularidade neste momento de estiagem e pandemia é o novo reservatório, o Mariscal. Além de melhorar a capacidade do abastecimento da cidade, ele possibilita maior flexibilidade da operação, principalmente nos bairros Praia Grande, Praia de Armação, São Miguel e Gravatá.



A setorização do sistema que vem sendo feita pela Águas de Penha (SC), que será concluída em 2022, já traz benefícios para o abastecimento da cidade.



GESTÃO EFICIENTE

Prolagos redesenha processos de gestão e aumenta a produtividade das equipes de toda a Regional 2

Uso da ferramenta Smartsheet começou a ser desenhado antes da pandemia e se tornou um ótimo aliado no trabalho a distância.

Texto: **Roberta Moraes**

Com o objetivo de melhorar o fluxo das informações produzidas e, conseqüentemente, a tomada de decisões, a área de Planejamento da Prolagos reformulou o processo de gerenciamento dos projetos realizados pelos diversos setores da concessionária. Embora inúmeras planilhas e relatórios fossem elaborados rotineiramente, a desassociação dos dados e os arquivos armazenados na rede, ou enviados por e-mail, dificultavam o manuseio e, até mesmo, a confiabilidade do material, pois era necessário confirmar se se tratava da última versão.

Com a demanda, foi criado o Escritório de Projetos e Processos (EPP), junção das áreas de Gestão de Projetos, Gestão de Processos e de Desenvolvimento de Sistemas e Inovação, vinculado à Gerência de Planejamento. “Assim que comecei a acompanhar as atividades das áreas para redesenhar os processos, percebi que estava diante de um dilema comum nas empresas, pois todo mundo tem uma planilha de controle de algo que extraiu de um ou mais sistemas, que tem de transformar em relatório ou apresentação. Em algumas áreas essa pode ser uma rotina diária, o que demanda muito tempo de quem vai consolidar todos esses dados”, pondera Alexandre Andrade, especialista em Sistema da Informação, certificado pelo Project Management Institute (PMI) há 12 anos, que atua no EPP.



Por meio do Smartsheet a gerente de Comunicação da Regional 2, Maristela Yule, acompanha diariamente os indicadores de desempenho das equipes de dez concessionárias localizadas em quatro estados.

SMARTSHEET: INDICADORES EM TEMPO REAL

Com a equipe interna dedicada ao desenvolvimento de outros programas, como o Sistema de Planejamento e Controle (SisPC), vencedor da categoria Gestão/Controle, do Prêmio Aegea de Eficiência em 2019, Alexandre foi buscar no mercado uma ferramenta que pudesse ser imediatamente implantada para auxiliar os gestores neste desafio. A opção escolhida foi o Smartsheet, software de trabalho colaborativo, customizável e amigável, que tem transformado a rotina das equipes.

Em cerca de seis meses de uso da ferramenta já foram desenvolvidas aproximadamente 100 planilhas. "Todos os meus controles de contratos, compras no Ariba, check-list dos contratados, cadastro de fornecedores, compras facilities, indicadores, produtividade e efetividade da equipe são feitos pelo Smartsheet, o que acelerou muito o nosso processo. Como os indicadores são em tempo real, consigo fazer uma melhor gestão do time", comentou Viviane Martins, supervisora de Contratos e Medições. O setor administrativo também utiliza a ferramenta para o controle de Patrimônio e Serviços de Condomínio.

Para a Gerência Comercial a plataforma já atende a equipe de Arrecadação e outras serão beneficiadas em breve, como Telecombrança e Grandes Clientes. O RH contará com planilhas inteligentes com cadastro otimizado de colaboradores para consulta. "Dependendo da complexidade do controle, levamos em torno de 3 a 4 dias para customizar a ferramenta. Caso precise de automatização, demandará um pouco mais de tempo. Com bom conhecimento de Excel e de mapeamento de processos é possível desenvolver algo funcional e prático para a gestão dos setores", explicou Alexandre.

Um dos diferenciais da plataforma é a fácil utilização: qualquer pessoa acostumada a manipular as plataformas do Excel consegue utilizar a ferramenta, que possui interface semelhante. Além disso, é possível inserir documentos, fórmulas, links e imagens, deixando o arquivo ainda mais completo. A ferramenta pode ser acessada do navegador do computador ou celular e por várias pessoas ao mesmo tempo. Todas as atualizações ficam registradas no histórico de cada usuário, o que garante maior controle e segurança sobre os dados inseridos.

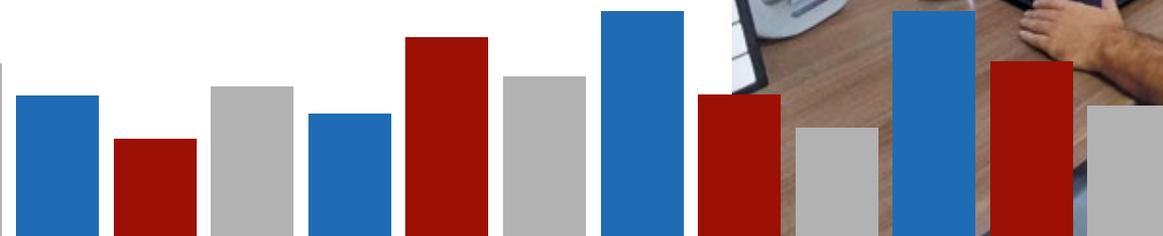
ALIADA DURANTE A PANDEMIA

Com armazenamento na nuvem, a ferramenta se tornou uma grande aliada das equipes em trabalho remoto por conta do isolamento social. A facilidade, inclusive, fez a diferença no desenvolvimento do primeiro painel de controle para atender às áreas de Comunicação e Responsabilidade Social da Regional 2, que engloba quatro estados: Espírito Santo, com Ambiental Serra e Ambiental Vila Velha; Rio de Janeiro, com a Prolagos; Santa Catarina, com Águas de Camboriú, Águas de São Francisco do Sul, Águas de Bombinhas e Águas de Penha; e São Paulo, com as unidades Águas de Matão, Águas de Holambra e Mirante. A demanda surgiu da gerente de Comunicação da Regional 2, Maristela Yule, que analisa os indicadores de notícias e o desempenho das equipes das dez concessionárias.

A distância e com 15 planilhas à disposição, Maristela consegue acompanhar diariamente as notícias positivas, negativas e neutras das unidades, saber quais áreas são responsáveis pelas pautas e ajustar as estratégias de comunicação, se necessário. "O Smartsheet adaptado às nossas necessidades encurta caminhos, pois temos as informações em um lugar só e on-line, disponíveis a qualquer momento para os diretores da R2. Antes, recebia os relatórios mensais das equipes, compilava em um arquivo único para acompanhar o desempenho de cada unidade. Demandava tempo e não era prático. Agora, as próprias equipes alimentam as planilhas e as informações agilizam e facilitam a tomada de decisões", explicou Maristela.



O especialista em Sistema de Informação da Prolagos (RJ), Alexandre Andrade, desenvolveu a solução customizando um software disponível no mercado que permite consolidar dados de várias fontes diferentes de forma rápida e segura.



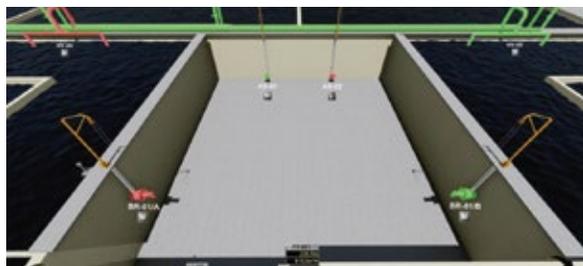
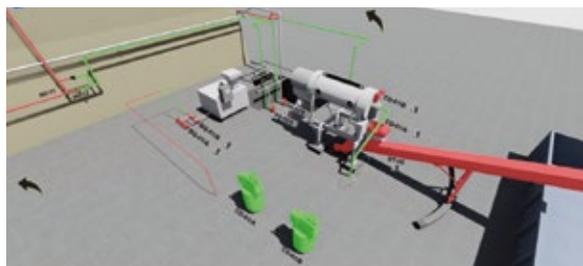
MONITORAMENTO EM 3D

Concessionária da Aegea em Vila Velha (ES) implanta novo tipo de controle

Texto: Ana Paula Garcia



Acima, a Estação de Tratamento de Esgoto de Araçás, na cidade de Vila Velha (ES), em pleno funcionamento.



Todos os processos da ETE podem ser monitorados em tempo real, o que garante gestão remota com maior assertividade na tomada de decisões.

Com capacidade para tratar 400 litros de esgoto por segundo, a Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) de Araçás, em Vila Velha, Espírito Santo, acaba de ganhar uma nova forma de supervisão. O investimento, realizado pela Ambiental Vila Velha (ES), permite monitorar e controlar a estação de forma automatizada, com interface gráfica da ETE em três dimensões (3D), além de garantir mobilidade para os operadores.

A ETE Araçás é a maior estação operada pela Aegea no Espírito Santo, com tratamento por lodos ativados de faixa convencional, variante de decantação alternada, com remoção de nitrogênio por nitrificação e desnitrificação. Com o novo supervisório, haverá maior segurança operacional na estação, além de atendimento das especificidades de cada equipamento (o sistema antigo travava).

Agora, é possível acompanhar por diferentes telas o funcionamento dos processos da ETE e os status dos equipamentos. Entre as novas funcionalidades do sistema, um dos destaques é a interface gráfica da estação totalmente em 3D, baseada nos projetos executivos da planta, tornando a operação mais assertiva.

Segundo Maria Alice Scárdua Rangel, supervisora da ETE Araçás, todas as telas de operação também estão disponíveis em um tablet industrial de 10 polegadas que, por meio de uma rede wi-fi distribuída em todo o perímetro da estação, permite o monitoramento e o controle pelo operador, auxiliando em manobras emergenciais e durante testes em campo. "O novo sistema garante mais mobilidade na execução das manobras. O operador consegue, de onde estiver, fechar ou abrir válvulas, acionar ou desligar equipamentos e realizar outras manobras", reforça.

A nova aplicação conta ainda com geração de relatórios automatizados, destinados ao acompanhamento da operação e manutenção (preventiva e corretiva) de cada equipamento, exportação de dados históricos, gerenciamento de alarmes/eventos, incluindo interface que possibilita a associação de acionamentos simultâneos periódicos, responsável pelo controle automático da estação de tratamento.

Águas de Diamantino faz mapeamento tridimensional de município histórico

Texto: **Thais Tomie**

Fundada em 1728, com a colonização ligada à corrida pela extração de ouro e diamantes na região, a cidade está localizada em uma área privilegiada, exatamente num dos pontos de divisão das águas das Bacias Amazônica e Platina. O acidente geográfico responsável por essa façanha é a Chapada dos Parecis, um planalto com altitudes em torno dos 500 metros.

Com pouco mais de 21 mil habitantes, Diamantino (MT) está em constante transformação com os investimentos feitos pela Águas de Diamantino. Já estão na cidade novas tecnologias: o veículo móvel europeu MMS (Mobile Mapping System), equipado com câmeras, GNSS (Global Navigation Satellite System) e sensores laser de alta resolução.

O resultado trará bilhões de pontos coordenados, que, uma vez processados no Laboratório de Realidade Virtual da Aegea, permitirão criar o Gêmeo Digital de todo o sistema de esgoto da cidade – um modelo que reproduz o real na versão digital, em 3D. A partir desta riqueza de detalhes digitais, o Programa Infra Inteligente da Aegea irá desenvolver o primeiro sistema de esgoto com infraestrutura em BIM (Building Information Modeling) do país.

“É o primeiro Gêmeo Digital de uma cidade inteira, um trabalho desafiador. No levantamento de dados contamos com o apoio da Aeronáutica e do Exército”, conta o gerente do Programa Infra Inteligente da Aegea, Wagner Carvalho. “Diamantino poderá ser visitada por meio de óculos de realidade virtual, contribuindo para a valorização e preservação do patrimônio histórico e arquitetônico, respeitando a riqueza e diversidade ambiental da região”, explica o diretor-executivo da Águas de Diamantino, Robson Cunha.

Com um modelo de gestão flexível e de alta performance, mesmo para atuar em pequenos municípios, a ação da Aegea está contribuindo significativamente para melhorar as condições de vida da população e também para preservar o meio ambiente. “Estar presente em um município histórico como Diamantino é uma grande responsabilidade, e por meio do nosso trabalho garantimos que a cidade se desenvolva com mais qualidade de vida e sustentabilidade”, ressalta o diretor-executivo.

Veículo móvel faz captação de dados para gerar o Gêmeo Digital de Diamantino (MT), um dos municípios mais antigos e tradicionais do estado.



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO SANEAMENTO

Aegea participa de masterclass com o Programa Infra Inteligente

Texto: **Rosiney Bigattão**



Wagner Carvalho apresenta projetos da Aegea na masterclass entre Brasil e Espanha. O conteúdo completo pode ser visualizado neste link: <https://lnkd.in/ePHFqwq>.

Durante 40 minutos, em uma transmissão global, Wagner Carvalho falou sobre os desafios das cidades inteligentes perante as questões de saúde, que estão diretamente ligadas ao saneamento. Não é a primeira vez que o gerente do Programa Infra Inteligente da Aegea fala com uma plateia com representantes de vários países. Mas foi uma das mais longas, com quase uma hora de perguntas e respostas depois da apresentação. Com o tema “Potencial do BIM para Transformar o Setor de Saneamento”, foi também uma das mais visualizadas: a live transmitida entre Brasil e Espanha teve uma das maiores audiências para masterclass. Wagner mostrou o projeto

de modelagem hidráulica BIM (Building Information Modeling) com o qual conquistou o prêmio mundial Bentley, em Singapura, em 2017. Apresentou ainda o Infra Inteligente, que está sendo implantado na Aegea e incorpora a inteligência de dados à tecnologia. “São ações que nos consolidam como uma empresa que busca soluções tecnológicas para melhoria contínua em nossas operações e nos serviços prestados à população”, pontua Wagner. O evento foi promovido pela Zigurat E-Learning, uma rede global que une indústria, tecnologia e profissionais com as melhores práticas de ensino.



O engenheiro ambiental, mestre em Tecnologias Ambientais e gerente de Qualidade da Águas Guariroba, Fernando Garayo (na parte de cima da foto), e o presidente-executivo do Instituto Trata Brasil, Édison Carlos, participam da live no Instagram, realizada em 4 de junho.

SANEAMENTO EM TEMPOS DE PANDEMIA

Águas Guariroba e Trata Brasil debatem o tema em live comemorativa ao Dia Mundial do Meio Ambiente.

Texto: Jefferson Gonçalves

Com o cenário de pandemia mundial do coronavírus, a discussão sobre a estrutura do saneamento básico tornou-se determinante no estudo de fatores que contribuem para o avanço da doença. A live no Instagram “Pandemias, Saneamento e Meio Ambiente” mostrou dados preocupantes sobre a situação brasileira. O Trata Brasil aponta que cerca de 100 milhões (53,3%) de brasileiros não têm acesso à rede de esgoto e 35 milhões vivem sem água tratada. Um outro estudo, Perdas de Água 2020, também do instituto, indica que 38,45% da água tratada no país se perde em vazamentos, “gatos”, fraudes, entre outros problemas.

“Cada litro de água em tempos de pandemia é importante para o brasileiro. Os estudos servem para nos orientar e alertar para a necessidade de que o saneamento precisa ser levado a sério”, afirma Édison. “Percebemos que em tempo de crise é exigida uma mobi-

lização da população, mas não se vê a mesma ação por parte do Estado”, destacou. “Os dados agravam e expõem a fragilidade no enfrentamento ao novo coronavírus por meio de um serviço essencial, pois o saneamento está diretamente ligado à saúde. É preciso fazer uma reflexão sobre aqueles que não têm acesso a um bem básico, que não estão conseguindo se higienizar neste período de pandemia”, disse Fernando Garayo.

O presidente-executivo do Trata Brasil lembrou durante a live das ilhas de excelência em relação ao saneamento. “Cidades como Santos (SP), Limeira (SP) e Campo Grande (MS) têm hoje índices de destaque no ranking do saneamento, com números acima da média nacional”, afirmou. O trabalho realizado pela Águas Guariroba colocou Campo Grande mais uma vez na primeira colocação como a capital com o menor índice de perdas do Brasil, de 19%.

Programa Ribeirão Limpo melhora qualidade da água e a saúde dos peixes

Texto: Cynthia da Rocha

A percepção da área de Serviços da Mirante, o aumento de ocorrências e a demora em identificar a origem de extravasamentos que caem em galerias de água pluvial e seguem caminho até os ribeirões deram origem ao Ribeirão Limpo. O programa mapeou todos os ribeirões e efluentes da cidade de Piracicaba e definiu um trajeto que pudesse atingir o maior número desses locais durante a semana. Um colaborador monitora, procura a origem e analisa os problemas que possam vir a surgir, otimizando o tempo e o prazo de execução do reparo. Desde agosto de 2019, o Programa Ribeirão Limpo ajuda a melhorar a qualidade da água e a saúde de peixes dos três principais ribeirões da cidade: Ribeirão do Enxofre, Ribeirão Guamium e Ribeirão do Piracicamirim. Também é possível monitorar o controle de lixo, gordura e resíduos de esgotos lançados.

LABORATÓRIO MAIOR E MAIS EFICIENTE

Durante seis meses, o laboratório da ETE Piracicamirim recebeu adequações civis e foi revitalizado. O novo espaço ganhou incubadora DBO, capela de exaustão e medidor respirométrico DBO, que oferecem mais eficácia e segurança aos colaboradores e ao trabalho realizado pelo laboratório.



PIRACICABA/SP

Curso ensina a conquistar controle financeiro de forma bem simples e prática

Iniciativa do Programa Respeito Dá o Tom e da Academia Aegea amplia o debate econômico a partir de uma perspectiva racial. E ensina pessoas de todas as raças a lidarem melhor com o dinheiro.

Texto: Rosiney Bigattão

“Prosperidade é saber gerir o que se tem.” O provérbio iorubá resume a ideologia do minicurso Exercitando a Mentalidade Financeira. “Uma parte da população brasileira começa a construir os seus sonhos a partir de um chão firme, com heranças e expectativas de patrimônio para os seus descendentes. A outra parcela nunca herdou, não conhece os mecanismos e não tem os hábitos para fazer isso”, explica Amanda Dias, consultora financeira da Grana Preta, empresa que criou o minicurso em parceria com o Programa Respeito Dá o Tom e a Academia Aegea.

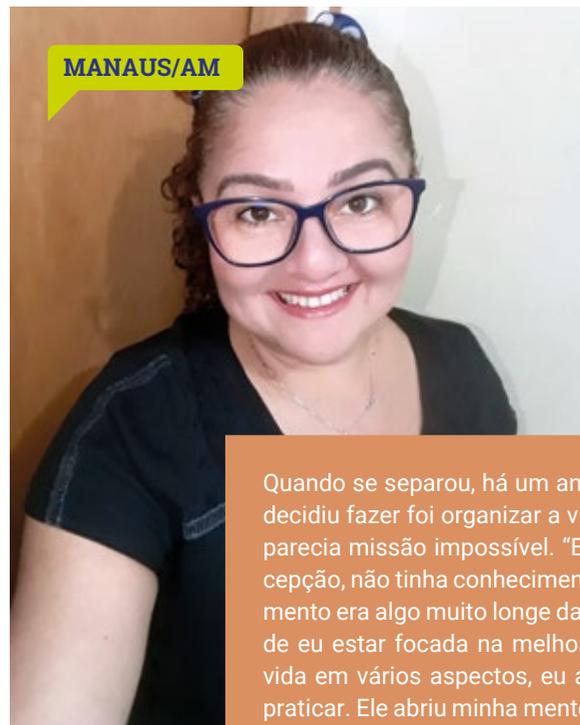
O material pretende ajudar as pessoas a entenderem melhor a estrutura social e histórica para que possam mudar hábitos e se relacionarem melhor com as finanças. É superatual, abordando o que fazer em situações de crise como a da pandemia da COVID-19. São quatro módulos em vídeos de cinco minutos cada e um guia com jogos financeiros para serem aplicados no dia a dia. Começa com uma reflexão histórica sobre o período da escravidão e como os negros tinham ou não acesso às riquezas – eram impedidos por lei de ter renda ou patrimônio, mas desenvolveram tecnologias que lhes permitiam fazer isso.

Depois dos padrões estabelecidos a partir de segmentos sociais, o curso ensina a ver o que nos afasta da prosperidade, abordando diagnóstico e cálculo de custo de vida; modelo de orçamento e apontamento de despesas. Um dos módulos é sobre romper os ciclos identificando os fatores limitantes, quitação de dívidas com planejamento e estabelecer prioridades para o

consumo com qualidade. Um dos aprendizados é analisar o valor das coisas a partir do ganho por hora que a pessoa tem. “Aquela blusa em promoção custa quantas horas do seu trabalho?”, pergunta ela.

Por fim, atividades que demonstram de modo prático como é possível se organizar financeiramente. Tudo bem simples, para colocar em prática assim que assistir. “O curso está disponível para todos os colaboradores na Academia Aegea em quatro pílulas, é bem rápido para fazer e bem didático. Tivemos muitos feedbacks positivos de pessoas que fizeram o curso e mudaram a ótica sobre finanças!”, afirma Beatriz Ferreira Raimundo, do Programa Respeito Dá o Tom.

“O entendimento sobre dinheiro que você tem hoje é resultado de fatores externos internalizados ao longo da sua vida. Você tem o poder de decidir continuar com ele ou substituí-lo por uma programação abundante e próspera. Para mim, a busca por segurança financeira é a principal forma de autocuidado”, diz Amanda Dias.



Quando se separou, há um ano, a primeira coisa que ela decidiu fazer foi organizar a vida. Mas a parte financeira parecia missão impossível. “Estava longe da minha percepção, não tinha conhecimento e imaginava que investimento era algo muito longe da minha realidade. Pelo fato de eu estar focada na melhoria da qualidade da minha vida em vários aspectos, eu abracei o curso e passei a praticar. Ele abriu minha mente e não é exagero dizer que mudou minha vida – foquei nisso, fiz muitas anotações e agora tenho um investimento de médio prazo, comprei minha casa e 2020 está sendo um ano muito produtivo”, conta Geaneide Vilhena de Santana, coordenadora de Responsabilidade Social da Águas de Manaus.



Uso dos EPIs é reforçado em diálogos diários

Texto: Adan Garantizado, Jefferson Gonçalves e Thiane Paes

O uso da máscara de proteção se tornou o símbolo do autocuidado nesta pandemia. Uma tendência mundial que passou a fazer parte da rotina dos colaboradores da Aegea. Kits com máscaras e álcool 70%, líquido ou gel, agora se somam aos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), que são a garantia da saúde e segurança, evitando que o trabalhador seja exposto a situações de acidentes durante atividades com algum risco.

Para aumentar a segurança, as unidades da Aegea seguem as recomendações de higiene para o manuseio do equipamento, principalmente máscaras, óculos, protetores auriculares, solares e, agora, o álcool gel. “Continuamos divulgando os cuidados por meio dos DDS (Diálogos Diários de Segurança), que estão sendo realizados ao ar livre, seguindo as normas de saúde”, destaca o coordenador de Segurança do Trabalho da Regional 1 da Aegea, Sergio Laraia.

MÁSCARAS DE TECIDO

Estudos mostram que as máscaras caseiras são eficientes, sendo que as de algodão têm uma grande capacidade de retenção de gotículas pequenas. Segundo um estudo realizado pelo engenheiro molecular Supratik Guha, da Universidade de Chicago, EUA, a sobreposição de tecidos como algodão grosso e chifon resulta na mesma eficácia que a N95, uma máscara descartável que consegue reter 95% das gotículas, mas tem custo alto.

#Prevenção
Coronavírus
#Embaixadores
DaSaúde



CAMPO GRANDE/MS

Na foto ao lado, Diálogos Diários de Segurança, evento que acontece todos os dias nas concessionárias da Aegea, em que são reforçados os protocolos de proteção adotados pela empresa. Abaixo, uso de EPIs, sendo que o equipamento de álcool gel de Poconé (MT) foi desenvolvido pelos colaboradores da unidade.



ARIQUEMES/RO



POCONÉ/MT

EXEMPLO DE PAI PARA FILHO

“O meu pai é um exemplo no uso dos itens de proteção individual, recebeu prêmios por sua atuação e exigia que seus companheiros de trabalho utilizassem. Para mim, os equipamentos são como se fossem meu uniforme”, ensina o operador de retroescavadeira da Águas Guariroba Ismael de Paula Oliveira.



CAMPO GRANDE/MS

“Seguimos com nosso plano de atuação para que nossas equipes fiquem em segurança, protegidas contra a doença e levando proteção para os moradores”, disse o diretor-executivo da Águas de Manaus, Luiz Couto.

MAIO AMARELO

Com máscaras amarelas, Prolagos reforça a importância da segurança no trânsito

Texto: **Roberta Moraes**

A campanha Maio Amarelo é realizada anualmente pelas concessionárias da Aegea. Em 2020, a exemplo do que foi realizado pela Prolagos, outras unidades também ampliaram a conscientização associando trânsito seguro e prevenção contra a COVID-19.

Em meio às ações de combate à pandemia, a Prolagos encontrou uma maneira de chamar a atenção da população para um problema considerado epidemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS), por ser uma das principais causas de morte: os acidentes no trânsito. Os colaboradores que realizam atividades nas ruas receberam máscaras amarelas em uma ação especial. O acessório que ajuda na proteção contra o novo coronavírus ganhou o toque do Maio Amarelo, cor que simboliza a atenção no trânsito.

A ação teve como objetivo estimular a reflexão. “Reforçar a mensagem de cautela ao dirigir é fundamental neste momento em que as pessoas estão repensando sobre seus hábitos e entendendo que pequenas ações salvam vidas. Assim como o isolamento social, a higienização e as máscaras se tornaram fundamentais para combater a COVID-19, a prudência e o respeito às normas são essenciais para um trânsito mais seguro”, disse a coordenadora de Meio Ambiente, Saúde e Segurança da Prolagos, Gabriela Negreiros.



Com o mote “No trânsito a vida pede mais atenção”, a campanha de conscientização ganhou as redes sociais. “Um trânsito mais seguro depende da ação de todos. Por isso levamos o assunto para a nossa audiência no Facebook e Instagram, alertando para a importância do cinto de segurança, respeito aos limites de velocidade e, principalmente, o uso do celular. São mensagens para levarmos para a vida e que podem contribuir a fim de que ela dure mais”, afirmou o diretor-executivo da Prolagos, José Carlos Almeida.

AÇÕES CONSTANTES

Na Aegea os motoristas passam por aulas de reciclagem em direção defensiva periodicamente. A empresa estabeleceu velocidade máxima de 60 km/h em todos os carros e faz o acompanhamento em tempo real. “Um dispositivo emite um alarme sonoro quando o limite de velocidade é ultrapassado para alertar o motorista. Diariamente, as lideranças recebem relatórios com dados que identificam se alguém ultrapassou o limite predeterminado e se houve reincidência no mês. As informações permitem planejarmos de maneira mais assertiva as ações alinhadas às estratégias corporativas”, comentou o coordenador Administrativo, André Pires, responsável pela Gestão de Frotas.



Acesse e saiba mais sobre a atenção e os cuidados exigidos para um trânsito seguro aliado à prevenção contra a COVID-19.

Procura por cursos no portal da Academia Aegea aumenta em 114%

Novos conteúdos são incluídos toda semana para manter a atratividade e ajudar os colaboradores a enfrentarem melhor as dificuldades do período e a se prepararem para o que vem por aí.

Texto: Rosiney Bigattão

“Acreditamos que nessa questão de transformação digital o mais importante é a mudança mental: antes de ser digital, precisa passar por uma mudança de pensamento. Para se adaptar ao mundo virtual é preciso mudar a sua percepção, a sua mentalidade. O digital é inevitável – não tem o que fazer –, agora a questão cultural é mais trabalhosa. Nisso a Aegea sai na frente, pois a Academia Aegea já vinha construindo este caminho, tem um histórico de investimento que a empresa faz nesse meio”, diz o gerente de Educação Corporativa, Danilo Olegário.

As instituições de educação tradicionais tiveram de se adaptar às exigências impostas pelo isolamento social e migrar seu conteúdo para o formato do ensino a distância (EaD). Não foi – e não está sendo – tarefa fácil para a comunidade escolar envolvida. Profissionais da educação, pais e alunos ainda resolvem as questões da falta de planejamento, tecnologia e conectividade, só para citar algumas. Levantamento da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco) indica que mais de 1,5 bilhão de estudantes foram afetados em todo o mundo. No Brasil, pesquisa do Datafolha (de 23 e 24 de junho) aponta que 76% da população defende que as aulas presenciais ainda não sejam retomadas. Especialistas discutem como será o retorno às atividades e como repor o conteúdo que, com certeza, se perdeu.



Esse processo de adaptação a Academia Aegea percorre naturalmente desde sua criação, em 2014. “Ninguém estava preparado para este momento, as escolas tiveram de se adaptar em meio à crise. Para nós foi um pouco diferente. O viés de educação on-line e de abordagens a distância faz parte da nossa trajetória, sempre foi nosso desafio emplacar esse tipo de processo de aprendizagem. Ouvíamos que era muito diferente, que se perdia muito conteúdo, mas acreditamos neste modelo e trabalhamos isso ao longo dos anos”, conta o gerente de Educação Corporativa da Aegea, Danilo Olegário. O acesso ao conteúdo do portal cresce a cada ano e, só no início da pandemia, teve um aumento de 114%. “Creditamos esse acréscimo ao aculturamento que foi feito e o engajamento continuou crescendo”, acrescenta ele.

Para manter a atratividade, conteúdos novos são constantemente produzidos. “Alguns cursos seriam lançados com ou sem pandemia, como a trilha da Metodologia Ágil, com dez módulos. Mas outros fizemos especialmente para o período, como o Todos Contra o Coronavírus, que tem sido bastante acessado”, explica Danilo. Um destaque são os cursos sobre as operações da Aegea. “Nosso sonho era trazer pessoas do nosso processo para dar aulas, mas no período normal ninguém conseguia parar. Agora conseguimos fazer. São conteúdos sobre o funcionamento das ETEs e ETAs que tiveram o envolvimento de várias áreas e o pessoal adorou gravar, ensinar”, conta. Outro caminho de aprendizagem são as lives, que a Academia Aegea ajuda a realizar (veja mais nas páginas 6 e 7), e têm tido muita audiência, algumas com mais de 500 pessoas conectadas.

Ao lado, o gerente de Educação Corporativa da Academia Aegea, Danilo Olegário. Na foto de cima, Liriane Celante fala dos desafios e aprendizados do momento atual em live do programa Liderança que Conecta, encontro semanal entre a diretoria e os colaboradores. O conteúdo fica disponibilizado no portal da Academia Aegea.

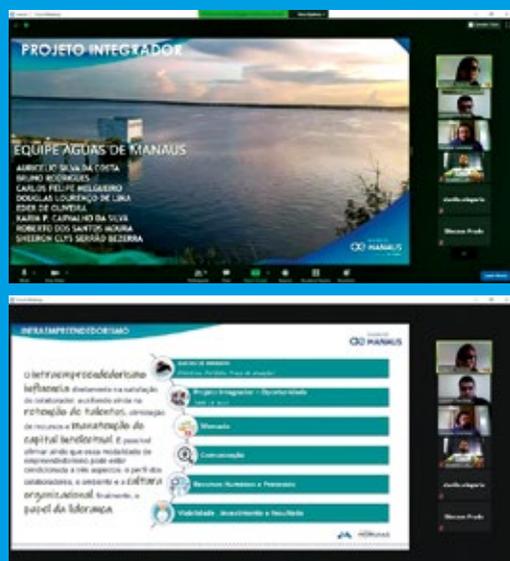
Curso de graduação superior com parte das aulas em EaD foi escolha acertada

Texto: Rosiney Bigattão

Com aulas de gestão de pessoas, empreendedorismo e comunicação empresarial, os alunos do curso de formação superior em Processos Gerenciais com Ênfase em Saneamento, da Academia Aegea e UniJÁ EaD, terminaram a primeira etapa do cronograma. A pandemia não prejudicou o processo de aprendizagem e os resultados foram positivos. “Um sinal de que tudo correu bem foram as médias de aprovação, em torno de 96% a 98%, ao passo que na universidade tradicional é de 70% a 80%”, explica Leandro Morilhas, diretor da empresa de cursos superiores, consultorias e treinamentos, parceiro da Aegea no projeto. Outro ponto foi o Projeto Integrador, uma forma de eles aplicarem os conceitos na prática, com problemas reais da empresa solucionados com conhecimento científico. Dos nove trabalhos apresentados, oito abordaram as oportunidades de inovações tecnológicas e aprimoramento de processos já existentes na empresa. “O curso mostra o pioneirismo da Aegea, a inovação que a empresa traz em si”, diz Morilhas.

A pandemia não prejudicou o processo de aprendizagem. “Nosso modelo era híbrido, com aulas presenciais e EaD, e com a crise da COVID-19, nós migramos para o síncrono, ambiente em que alunos e professores se comunicam por intermédio do computador, é um tipo de live”, explica. Para ele, o ensino EaD vai ter um salto de qualidade. “A pandemia, claro, tem aspectos muito negativos, mas ela vai contribuir positivamente com a educação, pois, em função da resistência de adotar novas tecnologias, se trabalha muito com o modelo tradicional, que vem lá da Idade Média: o professor como detentor do conhecimento e com 100% da atenção. Nós focamos na figura do aluno e, como educação corporativa, na necessidade do negócio. E este modelo é mais democrático, permite que o acesso ao ensino de qualidade que se tem nas grandes cidades, como São Paulo e Rio de Janeiro, seja levado para as pequenas cidades do interior do país”, afirma.

Abaixo, à esquerda, alunos apresentam trabalhos no I Seminário Temático de Processos Gerenciais com o tema Empreendedorismo, Inovação e Desenvolvimento de Carreira na Gestão da Água, realizado pela Academia Aegea e pela Edtech Leandro Morilhas – Soluções Educacionais, que aconteceu de forma remota em 27 de junho. Abaixo, o diretor Leandro Morilhas.





“Comecei a doar porque minha mãe doava e eu sempre achei uma atitude nobre, desde então sempre que posso eu vou. Por meio desse ato podemos ajudar outras vidas, além de ser uma bela ação muito gratificante.” – Karolyne Silva Pastori, analista de engenharia da Mirante (SP)

Regional SP antecipa Campanha de Doação de Sangue para ajudar contra COVID-19

Texto: **Cynthia da Rocha**

“É a segunda vez que estou doando sangue, me ofereci como doador com o intuito de ajudar as pessoas e acabei percebendo que a doação é segura e tranquila. A sensação de poder doar sangue é muito boa, não custa nada e faz bem também ao doador.

Eu recomendo a todos que, se puderem doar, que façam, pois só vejo benefícios.” – Maicon José Ferrari Siqueira, agente comercial da Águas de Matão

A campanha “Doar sangue é salvar vidas” foi antecipada pelas unidades da Regional SP como medida colaborativa às ações preventivas contra a COVID-19. As doações reuniram 64 voluntários e aconteceram nos hemonúcleos de Araraquara, Unicamp e Piracicaba. Jordana Torri Regazzo Fuzato, médica e responsável técnica do Hemonúcleo de Piracicaba, analisa que ações como a da concessionária são de extrema importância para a sociedade. “Com a quarentena, estávamos preocupados de que houvesse queda nos estoques. A ajuda da Mirante fará com que nosso banco de sangue se mantenha estável. Uma bolsa de sangue pode ajudar até três pessoas, já que podemos utilizar sangue, plaquetas e plasma. A doação dos colaboradores ajudará a ter bolsas disponíveis a quem precisar”, afirma.



“É extremamente importante ajudar o próximo de toda forma possível, então quando eu faço a minha parte me sinto uma pessoa melhor. Saber que meu sangue poderá ser usado pra salvar uma vida não há dinheiro que pague. Gostei tanto que, em minha segunda participação na campanha, procurei me informar sobre a doação de medula óssea também. Doar faz um bem maior a quem doa.” – Júlio César Teixeira, agente de saneamento da Águas de Holambra

Colaboradora da Águas de Sorriso (MT) dá exemplo de ética e integridade

Texto: Rosiney Bigattão

COMO DISTINGUIR UMA GENTILEZA DE UMA TENTATIVA DE PROPINA?

Foi um ato corriqueiro. Aconteceu em Sorriso (MT), mas poderia ter sido em qualquer uma das cidades em que a Aegea atua, principalmente agora que as concessionárias levam o atendimento até a casa dos usuários. Ao cumprir uma ordem de serviço dessa natureza da Águas de Sorriso, a colaboradora Letícia Félix teve a oportunidade de colocar em prática todo o aprendizado que teve sobre compliance. Enquanto fazia o atendimento, uma vistoria de medição e recebimento da fatura, a usuária fez uma série de perguntas sobre o relacionamento da concessionária com a prefeitura e a gestão municipal. Letícia responde que tais assuntos não lhe dizem respeito. Ao terminar o atendimento, a moradora oferece a ela R\$ 50,00. A colaboradora recusa e diz que está recebendo pelo seu serviço. Agradece e, ao se despedir, percebe que alguém está com o celular apontado para ela, gravando toda a conversa.

O coordenador e o supervisor da unidade foram comunicados. A partir daí, um vídeo foi gravado pela Gerência de Integridade para valorizar a postura de Letícia, pois ela soube distinguir, na prática, a diferença entre uma gentileza e uma tentativa de suborno. “Parabéns pela sua ética, pela sua transparência, pela sua postura. Ficamos orgulhosos em ver esses valores tão importantes para a empresa refletidos em sua atitude”, disse a gerente de Integridade da Aegea, Talitha Medrado. “Fiquei surpresa com a repercussão e fico feliz ao mesmo tempo, pois achei muito errado o que ela fez comigo e é muito bom receber o apoio da empresa”, conta Letícia José Félix, agente comercial da Águas de Sorriso.

“É um efeito positivo. Ao invés de reprimir as atitudes negativas, você reafirma crenças e valores, dando o fio condutor do que acreditamos como ético e postura. Era uma armadilha para produzir fatos e denegrir a imagem da empresa. Ela soube distinguir e nós decidimos mostrar aos outros colaboradores para que sirva de exemplo, principalmente em um ano com eleições municipais”, afirma Thiago Terada, diretor-presidente da Aegea MT1.

“É resultado das capacitações feitas pela área de Integridade da Aegea e pelo foco que damos em nossas rotinas de treinamentos para situações assim, que envolvem o relacionamento dos colaboradores com o poder concedente, pois aqui é muito comum as pessoas oferecerem gorjeta quando se sentem satisfeitas com o serviço recebido”, afirma o coordenador Regional Tiago Holtz Coutinho.



Letícia José Félix, agente comercial da Águas de Sorriso, mostra na prática os valores defendidos pela Aegea.

COMPLIANCE: DISCIPLINA NOS NEGÓCIOS

Em uma sociedade “perfeita” não existiria compliance, diz a gerente de Integridade da Aegea. “Compliance diz respeito a uma prática empresarial para colocar padrões internos de acordo e em cumprimento de dados normativos. Em termos amplos, refere-se à observância de parâmetros, não só legais, mas também de caráter ético e de política empresarial, e faz referência à normativa legal pertinente. Quando se trata de serviços públicos prestados por empresas privadas, a qualidade da gestão, a transparência financeira e as políticas de compliance fazem a diferença”, afirma.



Gerente de Integridade da Aegea, Talitha Medrado.

Diretoria implementa sistema que garante maior segurança e fortalece governança da Aegea

Texto: Rosiney Bigattão

Das linhas de defesa da Aegea, a que estava menos estruturada era a de Controles Internos. Mas isso começa a mudar: depois de redesenhar o mapa de riscos da empresa, a Diretoria de Auditoria, Riscos e Controles Internos (Darc) terminou a primeira das seis fases que serão implementadas para aumentar a segurança de toda a empresa. É a chamada BIA, sigla que pode ser traduzida por Análise de Impacto do Negócio, baseada em quatro pilares: reputacional, pessoas, passivo e operacional. Foram levantados os processos existentes e analisadas as possibilidades de impacto para o negócio. “Não sabíamos ao certo nem quantos eram. Por exemplo, recrutamento e seleção é um processo, relacionamento com investidores é outro”, conta Tamara Willmann, diretora de Governança da Aegea.

Por causa da pandemia, tudo foi feito on-line. “Inicialmente pensamos em uma capacitação única para os gestores, mas decidimos fazer individualmente, pois é um trabalho minucioso e cada unidade tem questões únicas. Um dos desafios enfrentados é que a Aegea está pensando em suas atividades como processo pela primeira vez e, muitas vezes, são tão rotineiras que o responsável por elas tem dificuldade para identificá-las como tal. Nossa função é entrar com a técnica. É um acultramento, assim como fizemos com compliance”, explica a diretora. Um dos pontos interessantes é que as pessoas repensam seus processos. “Traz um ganho operacional, pois comumente a pessoa olha para todo o processo e se pergunta se é preciso mesmo de todas aquelas etapas ou se é possível fazer de modo diferente”, afirma.

AS FASES DA IMPLEMENTAÇÃO

A segunda etapa, que começou em julho, é o mapeamento dos processos, como eles se organizam. Depois, na terceira, serão identificados os riscos existentes. “Levantaremos também quais são os controles, as barreiras que podem ser criadas para dificultar a materialização do risco”, diz ela. A identificação leva para a quarta fase do trabalho, quando é gerada uma matriz de riscos e probabilidade de impacto, que vai de baixa até muito alta. O próximo passo será a implementação de um plano de ação ou de aperfeiçoamento do controle. E, por fim, o monitoramento contínuo. “Quando a empresa tem os riscos identificados e os controles fortes, estruturados, é muito mais difícil ela ter impactos negativos, porque o Programa de Compliance educa e depois investiga, mas daí já aconteceu; o que estamos fazendo agora é tentar evitar que ocorra”, explica Tamara.

LINHAS DE DEFESA E GOVERNANÇA

A atuação das áreas de Governança, Riscos e Compliance (GRC) é integrada. São três linhas de defesa, cada uma responsável por um processo da empresa e, juntas, elas constroem a governança para os stakeholders:

- 1ª: GESTOR** – é o responsável pelo processo;
- 2ª: COMPLIANCE, RISCOS E CONTROLES INTERNOS** – integridade e segurança nos processos;
- 3ª: AUDITORIA INTERNA** – valida tudo, desde a primeira linha de defesa.



AUDITORIA INTERNA TEM NOVO SISTEMA DE ANÁLISES

A área de defesa mais antiga da Aegea, criada em 2014, tem um novo sistema de análise de dados, o ACL. O software permite fazer análise e monitoramento ao mesmo tempo e acopla em qualquer base de dados. Uma das vantagens é a flexibilidade, pois ele conversa com o SAP e outros sistemas, o que o torna muito robusto para auditoria interna. “Eu quero auditar, por exemplo, a quantidade de pagamentos para um fornecedor. Ao invés de ficar olhando manualmente, eu busco toda a base de dados do SAP, coloco no ACL e digo para ele procurar essa variável, e posso ir fazer outra coisa enquanto ele procura para mim. Quando ele me devolve, eu só analiso os resultados. Então eu tenho ganho de escala, não preciso fazer por amostragem. E aumento a segurança da empresa”, conta a diretora de Governança da Aegea, Tamara Willmann. Ela explica ainda que, mesmo antes da pandemia, a Auditoria Interna já caminhava para uma sistematização, com grande parte dos processos online, com exceção para obras, que ainda exigem vistorias presenciais. Outro aspecto relevante é que a área está auditando por meio de indicadores – os que saem dos parâmetros são auditados.

A diretora de Governança da Aegea, Tamara Willmann, coordena a implementação dos processos de forma remota.



MAIS SOBRE O NOVO SISTEMA

O ACL é um sistema de análise para auditoria de dados. Com vários relatórios integrados, amplia o campo de visão do gestor, permitindo analisar uma grande quantidade de informações em menos tempo, de forma mais eficiente e com tomadas de decisão mais rápidas e assertivas. Muitas tarefas manuais são eliminadas.

GESTÃO DE DOCUMENTOS CENTRALIZADA VAI UNIFICAR E DIMINUIR DOCUMENTOS

Outra iniciativa da Darc é a implementação da gestão de documentos centralizada para todas as unidades da Aegea, com o objetivo de unificar as normas e orientações da empresa. Hoje a Aegea tem 1.851 documentos normativos no SeSuíte, além dos que não estão cadastrados. “O fato de as unidades serem autônomas para fazer suas normas internas e procedimentos acabou gerando vários documentos. Um exemplo prático – temos três documentos normativos sobre frota. Um por causa da gestão, outro por causa da segurança do trabalho, outro por despesa. Será que não tem como estar em um único?”, pergunta Tamara Willmann, diretora de Governança da Aegea.

A área de Controles Internos redesenhou e reprogramou todo o material, criando um centro de controle de documentação da Aegea. “Agora, antes de publicar e ter validade, é preciso avaliar se ela está no padrão, se faz sentido ou existe outra que vai conflitar com ela. O objetivo é tornar esse organismo vivo e que funcione como um controle interno, com as regras estabelecidas e documentos corporativos. Para auditar e saber se uma norma está sendo bem aplicada, é preciso ter regras claras, acessíveis. Elas não podem estar no computador do gestor, aonde ninguém mais tem acesso”, afirma Tamara.

Os documentos atuais vão passar por uma revisão e, para isso, as áreas precisam informar quais documentos ainda estão ativos ou obsoletos. A ferramenta de buscas foi melhorada para facilitar o processo. “No começo vai ser um pouco difícil, pois cada área emitia o seu documento sem olhar para o lado. Agora vamos pensar de forma estratégica, trabalhando com temas em comum. Vai aumentar a padronização e isso tudo vai amadurecer a empresa; quando você mostra esse tipo de controle para a auditoria externa, para o investidor, para o acionista, isso tem muito valor, gera confiança e tranquilidade”, diz a diretora.

Concessionárias ganham visibilidade na mídia com ações durante pandemia

Texto: Colaborativo



No Piauí, as ações colaborativas de combate à pandemia da Águas de Teresina tiveram destaque em jornais, rádios, TVs e portais. A sanitização de áreas públicas executada em parceria com a prefeitura municipal e a Rede Pense Piauí foi pauta para matérias nas emissoras TV Clube (afiliada da Globo), TV Meio Norte, Antares, Antena 10 (afiliada da Record) e TV Assembleia. A concessionária ganhou espaço no Solidariedade S/A, da Rede Globo, que mostra a contribuição de empresas no combate à COVID-19.

A Águas de Manaus e a Águas Guariroba também participaram do quadro feito pelas afiliadas da Globo em Manaus (AM) e em Campo Grande (MS). “Mesmo sem a previsão de término da pandemia, a empresa continuará tomando todas as medidas de prevenção e atuando com as suas ações sociais, sempre voltadas a auxiliar e prestar apoio às comunidades mais necessitadas”, disse à reportagem Willian Carvalho, gerente Regional de Responsabilidade Social. Outras emissoras, impressos, sites e rádio têm divulgado as ações da concessionária.

Na Região dos Lagos (RJ), a Rede Record Interior RJ produziu reportagem sobre a doação de cestas de alimentos e material de limpeza para os pescadores da Lagoa Araruama feita pela Prolagos. A reportagem contou com depoimento da assistente de Responsabilidade Social da concessionária, Angélica Brás, que acompanhou a entrega do material. A emissora também produziu matéria sobre o projeto Porta a Porta, que leva atendimento à casa dos usuários, respeitando o protocolo de segurança.

Confira reportagem na TV Record sobre ação da Prolagos (RJ).



O trabalho das concessionárias da Aegea MT1 também foi reconhecido pela mídia local. “As ações de apoio para desinfecção de espaços públicos e para a lavagem de mãos possibilitam que consigamos auxiliar no combate e até mesmo controlar a propagação da COVID-19. São atitudes simples de prevenção que beneficiam toda a população nos municípios de atuação da MT1”, destacou o diretor-presidente da Aegea MT1, Thiago Terada, em entrevista para a emissora da Rede Globo.



No Sul, algumas notícias ganharam maior impacto junto aos veículos de comunicação. Entre elas estão a adoção de atendimento personalizado na casa dos clientes, a campanha de imunização dos colaboradores com a vacina do H1N1, o uso de máscaras faciais por toda a equipe da linha de frente tão logo o item se tornou obrigatório. A Ambiental Serra (ES) foi destaque na TV Tribuna, afiliada do SBT, com entrevista de Simony Dias, coordenadora de Responsabilidade Social, na foto da coluna à esquerda.

Águas de Bombinhas leva atendimento à porta de casa

22 Abril 2020 09:55:00

Uma nova ferramenta da Águas de Bombinhas possibilita, a partir deste semana, atender a população sem a necessidade de sair de casa.

Uma nova ferramenta da Águas de Bombinhas possibilita, a partir deste semana, atender a população sem a necessidade de sair de casa. Colaboradores da concessionária visitam clientes oferecendo a oportunidade de utilizar a técnica avançada de irrigação de jardins de dentro de casa, no novo sistema, não é necessário deslocar-se. Conscientemente, uniformidade e equipada com todos os itens de proteção individual contra o Covid-19, a equipe estará disponível para atender o cliente de forma prática e extremamente segura.

Para solicitar que o operador da Águas de Bombinhas vá até a casa ou escritório do cliente, basta solicitar pelas centrais de atendimento da concessionária pelo telefone 0800 345 6944 ou mensagem pelo WhatsApp no (51) 36224.1818. Paralelamente, a equipe também oferecerá monitorias de forma individual oferecendo a finalidade: “Sabemos que muitas pessoas ainda têm medo de ir a uma agência bancária ou casa física por medo da transmissão. Estamos junto com a população neste momento”, observa o diretor executivo da Águas de Bombinhas, Gabriel Guim.



UNIDOS VENCEREMOS



Tudo que fazemos
Não fazemos sozinhos
A Aegéa segue esse caminho

Seguindo essa doutrina
Temos de dar as mãos
Todos nós na rua
Pela saúde da nação

Somos milhares
Num só objetivo
Saúde e vida
Pensamos no coletivo

Em tempos de pandemia
A higiene é essencial
Com nossa água tratada
Fazemos o diferencial

Somos embaixadores da saúde
Somos apaixonados pela vida
Se o povo ficar em casa
Nas ruas, nossa missão está sendo cumprida

Vamos lá, companheiros
Vamos para nossa trincheira
Salvar vidas
É a nossa bandeira

Poema para homenagear os colegas
de trabalho escrito por Hélio Alves da Silva,
colaborador da Águas de Barra do Garças (MT).
Um dos funcionários mais antigos da unidade,
está sempre engajado com as causas sociais da comunidade.



Captar, purificar e fluir. Esse é o ciclo de vida da Aegea!

10 anos

movimentando vidas

Nestes 10 anos, seguimos como a água:
nos adaptando pelo caminho para chegar ao destino.

Para levar saneamento básico às cidades, vencemos desafios, nos reinventamos e aprendemos com as particularidades dos tantos “brasis” que existem em nosso país. Celebrar a primeira década de nossa história é valorizar o trabalho e a dedicação de todos os nossos talentos, que caminham juntos por um mesmo propósito: movimentar vidas.

Parabéns por este ciclo de aprendizado e conquistas.
Seguimos construindo futuros mais azuis!

#Aegea10Anos #MestresEmBrasicidades #AgentesDaDignidade
#EmbaixadoresDaSaúde #EngenheirosDaOrdem #ProfissionaisAlémDaConta

ae
aegea

Nossa natureza movimenta a vida